

Service level agreement - Ugovor o razini usluge

Info Jurman d.o.o. garantira da će dostupnost poslužitelja biti jednaka ili veća od **99.5%** unutar jednog mjeseca.

Planirano održavanje hardverskih i softverskih komponenti radit će se između 23:00 i 05:00 sati po hrvatskom vremenu, osim u izvanrednim situacijama kada za to postoji opravdani razlog.

Mogući su mnogi izuzeci u ostvarivanju zadanih uptime kriterija a neki od njih su::

Održavanje mreže i mrežnih komponenti

Ukoliko će biti potrebni radovi na mreži i mrežnim komponentama, poduzeti ćemo sve što je u našim mogućnostima kako bi minimalizirali postotak downtime-a odnosno nedostupnosti servera. Prije bilo kakvih radova, svi korisnici će biti obaviješteni o radu koji slijedi i predviđenom downtime-u.

Održavanje mreže ne ulazi u SLA.

Održavanje poslužitelja

U slučaju održavanja servera, Info Jurman poduzeti će sve da se postotak downtime vremena potrebnog za najavljeni održavanje opreme minimalizira. Prije bilo kakvih radova, svi korisnici će biti pravovremeno obaviješteni o radu koji slijedi i predviđenom downtime-u.

Održavanje serverske opreme ne ulazi u SLA.

Održavanje softwarea

Najvažniji dio svakog servera je software, održavanje i nadograđivanje softwarea samog servera je neophodno za stabilan i siguran rad. Prije bilo kakvih radova, svi korisnici će biti obaviješteni o radu koji slijedi i predviđenom downtime-u.

Održavanje softwarea ne ulazi u SLA.

Napadi na poslužitelj preko 10 Gbps

Info Jurman ne može jamčiti dostupnost servera i/ili datacentara u slučaju napada DDoS-a ili slično a koji je jednak ili jači od 10 Gbps. Poslije bilo kakvoga napada, svi korisnici će biti obaviješteni o napadu i downtime-u.

Napad na naše servere i/ili datacentar ne ulazi u SLA.

Garancija

U slučaju da dođe do nedostupnosti usluge a da je ona veća od 0.5%, osim ako ona nije bila zbog navedenih iznimaka u ovom Ugovoru o razini usluge, korisnik usluga ima pravo tražiti kompenzaciju u obliku kredita-predujma za nedostupnost-downtime.

Maksimalni iznos kredita-predujma ne može prijeći visinu iznosa mjesečne naknade usluge za tekući mjesec.

Kredit-predujma za dostupnost stranice:

od 97% do 99.5% = 25% mjesečnog iznosa za uslugu koja je bila nedostupna
od 95% do 96.9% = 50% mjesečnog iznosa za uslugu koja je bila nedostupna
manje od 94.9% = 100% mjesečnog iznosa za uslugu koja je bila nedostupna

Glavni uvjet za ostvarivanje ovog prava je kontaktiranje Info Jurman – Optima Hosting korisničke podrške u roku od pet (5) radnih dana, od vremena kada je nedostupnost zabilježena.

Backup podataka

Info Jurman radi minimalno dnevni i tjedni backup vaših podataka. Ukoliko je potreban povratak podataka korisničkog hosting računa iz backupa, u mogućnosti smo isti pružiti. Iako se radi minimalno dnevni i tjedni backup te omogućujemo preko NAS backupa dodatnu sigurnost vaših podataka, Info Jurman ne može snositi odgovornost za gubitak podataka uslijed povrata backupa ili u slučaju neispravnosti Backup arhive stoga je vrlo važno da korisnik redovito izrađujete svoje vlastite backup sigurnosne kopije.

Info Jurman omogućuje korisniku mogućnost da samostalno radi backup kroz administracijski panel za svaki hosting paketa u bilo koje vrijeme.

Pisani prigovor

Ukoliko ste iz bilo kojeg razloga nezadovoljni sa uslugama koje vam pružajmo, tijekom prvih 30 dana možete zatražiti, u pisanom obliku dostavljenom na adresu sjedišta ili putem elektroničke pošte ili putem forme za poništenjem usluge u korisničkoj zoni potpuni prekid zakupljenih usluga, u kojem slučaju imate pravo na povrat uplaćenih sredstava. Također, potrebno je navesti detaljan opis razloga koji su vas potakli na poništenje (koje zahtijevamo za bilo koji zahtjev za prekidom usluge, bez obzira na vrijeme).

Jedini smo mjerodavno tijelo o tome da li su vaši razlozi valjani i da li su poduzeti svi mogući koraci sa vaše ili naše strane da bi se ispravila situacija koja je izazvala prestanak interesa za uslugu.

Prigovor možete poslati na adresu,
Info Jurman d.o.o.
Rudeška cesta 236
HR – 10000, Zagreb

ili na email adresu.
info (at) optimahosting.hr