

SLA - Gwarancja dostępności

SORAHOST sp. z o.o.

ul. Miodowa 1, 09-400 Płock

KRS 0001158364, NIP 7743296036, REGON 541003880, kapitał zakładowy 10000,00 zł

Kontakt: kontakt@sorahost.pl (sprzedaż), pomoc@sorahost.pl (wsparcie/RODO)

1. Poziom SLA

Miesięczna dostępność usług (hosting/poczta/DNS): 99.9%.

2. Kredyty serwisowe

99,00-99,89% – 5%; 98,00-98,99% – 10%; <98,00% – 25%. Kredyty maksymalnie do 25%, rozliczane w następnym okresie.

3. Wyłączenia

Planowane prace (zapowiedź ≥ 24 h), siła wyższa, incydenty z winy Klienta, awarie zewnętrznej sieci, procesy rejestrów domen lub podmiotów trzecich poza naszą rozsądną kontrolą.

4. Zgłoszenie i weryfikacja

Wniosek o kredyt: do 7 dni od końca miesiąca; weryfikacja na podstawie logów i pomiarów Sorahost.