SLA: gwarancja dostępności

Wersja 2.1, obowiązuje od 16 października 2026
SORAHOST sp. z o.o., ul. Miodowa 1, 09-400 Płock
KRS 0001158364, NIP 7743296036, REGON 541003880, kapitał zakładowy 10 000,00 zł
Kontakt: kontakt@sorahost.pl (sprzedaż), pomoc@sorahost.pl (wsparcie i RODO)

Poziom dostępności 99,9% i kredyty serwisowe za przestoje.

§ 1. Poziom SLA

Miesięczna dostępność usług (hosting, poczta, DNS): 99,9%.

§ 2. Kredyty serwisowe

Dostępność w miesiącu	Kredyt
99,00-99,89%	5%
98,00-98,99%	10%
poniżej 98,00%	25%

Kredyty wynoszą maksymalnie 25% i są rozliczane w następnym okresie.

§ 3. Wyłączenia

Planowane prace (zapowiedziane co najmniej 24 godziny wcześniej), siła wyższa, incydenty z winy Klienta, awarie zewnętrznej sieci oraz procesy rejestrów domen i podmiotów trzecich poza naszą rozsądną kontrolą.

§ 4. Zgłoszenie i weryfikacja

Wniosek o kredyt składa się do 7 dni od końca miesiąca. Weryfikujemy go na podstawie logów i pomiarów Sorahost.