

2010

eMITS (SLA)

Cennik do oferty handlowej eMITS

Szczegółowy regulamin dostępności usług i produktów firmy eMITS

Poziom usług:

eMITS (No-1.pl) dokłada wszelkich starań aby poziom dostępności ("Uptime") wynosił 99%.

Zwroty:

W przypadku jeżeli "Uptime" spadnie poniżej 99% No-1.pl zobowiązuje się do zwrotu środków pieniężnych w sposób pokazany poniżej:

Czas dostępności:

95% do 99% = 10%

90% do 94,9% = 25%

Poniżej 89,9% = 50%

W celu otrzymania zwrotu należy złożyć odpowiednie zawiadomienie w czasie nie dłuższym niż 7 dni pracujących od czasu wystąpienia niedostępności usług. Zawiadomienie to musi zawierać nazwę twojej domeny, datę i godzinę niedostępności raz twoje dane osobowe. Zwroty zostaną przyznane w ciągu 60 dni od momentu otrzymania twojego zawiadomienia. Taki zwrot to jedyne zadośćuczynienie związane z wystąpieniem niedostępności naszych usług.

Restrykcje:

Zwroty nie zostaną ci przyznane w przypadku gdy brak dostępności naszych usług spowodowany jest planowanymi pracami konserwacyjnymi, twoimi działaniami, lub uszkodzeniem twojego sprzętu i aplikacji okolicznościami niezależnymi od No-1.pl takimi jak: działania służb państwowych, wojna, powstanie, sabotaż, embargo, pożar, powódź, strajk, przerwanie lub opóźnienia linii transportowej, niedostępność lub przerwanie usług telekomunikacyjnych, złym działaniem oprogramowania i sprzętu, lub brakiem w dostawach energii czy sprzętu niezbędnych do działania twojego konta.

Ograniczenia:

Problemy z Internetem zdarzają się ciągle. Może się zdarzyć, że przyjdzie czas kiedy nie będziesz mógł uzyskać dostępu do swojej strony lub innej usługi. Nie musi być to koniecznie z winy No-1.pl. Być może twój dostawca usług internetowych doświadcza pewnych technicznych problemów, lub może być konflikt na linii twojego dostawcy a No-1.pl uniemożliwiający komunikację. Nie możemy ponosić odpowiedzialności za takie problemy. Czas dostępności usług jest określany przez nas, a nie doświadczenia klienta.

Konta firmowe:

Założeniem firmy eMITS jest ciągle dostarczanie usług. Oznacza to pracę w trybie 24/7. W celu zapewnienia najlepszej jakości usługi i zagwarantowania odpowiedniego poziomu pracy oferowane są poniżej opisane warunki dostępności (SLA).

Typ	Godziny pracy	Poziom SLA	Gwarantowany czas reakcji
SLA1	06:00 – 22:00	99,9 %	30 minut
SLA2	22:00 – 06:00	99,6 %	godzina 6:00 dnia następnego

- Obliczenie rzeczywistej dostępności usługi :

Rzeczywistą dostępność usługi należy obliczać według wzoru (zakłada się średnio 30-dniowy miesiąc):

A1 – ILOŚĆ MINUT AWARYJNYCH WYSTĘPUJĄCYCH W GODZINACH DZIAŁANIA SLA 1

A2 – ILOŚĆ MINUT AWARYJNYCH WYSTĘPUJĄCYCH W GODZINACH DZIAŁANIA SLA 2

M1 – CAŁKOWITA ILOŚĆ MINUT W MIESIĄCU W GODZINACH DZIAŁANIA SLA 1

M2 – CAŁKOWITA ILOŚĆ MINUT W MIESIĄCU W GODZINACH DZIAŁANIA SLA 2

D – RZECZYWISTA DOSTĘPNOŚĆ USŁUGI (WYRAŻONA W PROCENTACH)



$$D = \frac{\left(\frac{M1 - A1}{M1} + \frac{M2 - A2}{M2} \right)}{2} * 100$$

Kary umowne :

Za każdy miesiąc rozliczeniowy, w którym wystąpił spadek dostępności usługi poniżej gwarantowanego SLA, klientowi przysługuje kara umowna. Kara jest różnicą pomiędzy gwarantowanym SLA, a rzeczywistym poziomem dostępności, wyrażoną w procentach opłaty średniej za 3 poprzedzające miesiące rozliczeniowe pomnożony przez współczynnik dla oferowanego SLA.

Wzór na wyliczenie kary umownej:

SLA – POZIOM SLA OBLICZONY WG PONIŻSZEGO WZORU

$$SLA = \frac{SLA1 * 16}{24} + \frac{SLA2 * 8}{24}$$

D – rzeczywista dostępność usługi

W – współczynnik dla oferowanego SLA

O – średnia miesięczna opłata za korzystanie z usług eMITS w okresie 3 miesięcy poprzedzających

K – wysokość kary

$$K = \frac{SLA - D}{100} * O * W$$

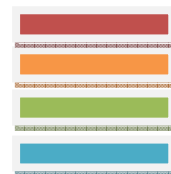
Klient

.....

Za firmę eMITS



Usługi hostingowe
Usługi reklamowe
Usługi projektowe
Usługi pozycjonerskie



(więcej informacji na temat szczegółowej specyfikacji technicznej lub oferty handlowej można uzyskać u naszego przedstawiciela regionalnego).

EMITS Agnieszka Koch
Emmerichstrasse 32
D-02826 Görlitz

FAX : (0048) 32/7506281
E-mail : bok@emits.eu
Ws : www.emits.eu

