

SLA, LoopiaVPS

Serveri su pod neprekidnim monitoringom sa automatskim alarmima, koji obavestavaju dežurne tehničare.

U slučaju prijave kvara, koji nije uzrokovala Loopia, naplaćuje se korisniku cena po satu rada 19.499,00 RSD/h. Naplaćuje se najmanje jedan sat. Cena je sa uračunatim PDV-om.

U slučaju da dođe do prekida u radu zbog otklanjanja problema na internet konekciji ili hardveru, biće Vam produžen period zakupa za to vreme.

Do prekida servisa može doći kod planiranih održavanja mrežnog sistema. U tim slučajevima se korisnik

obaveštava na mail ili putem sajta, bar dva (2) dana pre planiranih radova. Takvi prekidi se ne računaju kao downtime.

Da bi se uvažila reklamacija, potrebno je zahtev poslati u pisanoj formi u roku od 30 dana od otklanjanja kvara. Kompenzaciju je moguće izvršiti samo ukoliko je korisnik izmirio sva dugovanja za pružene usluge. Moraju biti ispoštovani i opšti uslovi korišćenja Loopie.

Garancije za internet konekciju, infrastrukturu i hardver ne mogu da se kombinuju, već se uzima samo servis koji je najvažniji za kompenzaciju.

Kompenzaciju nije moguće kombinovati sa drugim vidovima garancija.

Maksimalna naknada je 100% od vremena za koje servis nije radio, i ni u kom slučaju ne može biti više od toga. Kompenzacija se ne odnosi na smetnje na korisničkim aplikacijama.

Garancije se ne odnose na bilo koju vrstu smetnji koju uzrokuju operativni sistem, softver ili kod a mogu dovesti do downtime-a. Takođe se ne odnose na smetnje koje su van kontrole Loopie i na probleme drugih operatera, koji mogu uticati na dostupnost korisničkih servisa.

	9-17h radnim danima	U ostalim slučajevima
Vreme odziva (maksimalno vreme za početak rešavanja problema nakon poziva)	60 minuta	Ne
Podrška	Da	Ne
Izveštaj o grešci	Da	Ne
Aktivni pokušaji da se reši problem na hardveru	Da	Da
Aktivni pokušaji da se reši problem na virtuelnom serveru	Ne	Ne

Mesečni uptime manji od	Downtime u više od		Umanjenje mesečne pretplate
%	min	h	%
99,93	32	0,53	5
99,85	64	1,07	10
99,70	128	2,13	20
98,81	512	8,53	40
95,26	2048	34,13	50
90,52	4096	68,27	100