

## **SLA (Service Level Agreement)**

### **Server i mrežni ( network ) uptime**

kT dizajn garantira da će dostupnost Internet servera biti dostupna 99.5% vremena u jednom mjesecu. Ova garancija je temeljena na smještaju servera u našem datacentru. Brojka od 99.5 % dostupnosti je realna i ostvariva , a onih 0.5% ( oko 2h mjesečno ) naši tehničari uzimaju za reboot servera (ukoliko je potreba) , održavanje mreže i mrežnih komponenti, te nadogradnju software i hardware komponenti.

### **Uptime izuzeci**

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

- Održavanje mreže i mrežnih komponenti (Network maintenance) – povremeno će biti potrebni radovi na mreži i mrežnim komponentama , poduzeti će se sve što je u našoj moći da se minimalizira postotak downtime vremena potrebnog za najavljeno održavanje opreme. Prije bilo kakvih radova, svi naši korisnici će biti obaviješteni o radu koji slijedi, predviđenom downtime-u i slično. Održavanje mreže ne ulazi u SLA (99.5% uptime).
- Održavanje serverskih komponenti – povremeno će biti potrebni radovi na održavanju hardware komponenti samih servera. kT dizajn će poduzeti sve što je u njihovoj moći da minimalizira postotak downtime vremena potrebnog za najavljeno održavanje opreme. Prije bilo kakvih radova, svi naši korisnici će biti pravovremeno obaviješteni o radu koji slijedi, predviđenom downtime-u i slično. Održavanje serverske opreme ne ulazi u SLA (99.5% uptime).
- Održavanje softwarea – vrlo važna komponenta u radu svakog servera je software (programski dio), održavanje i unaprjeđivanje programskih komponenti samih servera je neophodno za stabilan i siguran rad. Vjerojatnost za gašenje i downtime servera u ovakvim situacijama je vrlo malo ili nikakvo, no kT dizajn ne može garantirati da server neće biti privremeno nedostupan zbog bilo kakvih update-ova. Prije bilo kakvih radova, svi naši korisnici će biti obaviješteni o radu koji slijedi, predviđenom downtime-u i slično. Održavanje software-a ne ulazi u SLA (99.5 % uptime).
- Razni napadi – kT dizajn ne može jamčiti da u slučaju bilo kakvog napada (DDOS ili slično) kT dizajn serveri neće biti nedostupni. kT dizajn će poduzeti sve što je u njihovoj moći da minimalizira postotak downtime vremena potrebnog za dovođenje servera u normalan rad. Poslije bilo kakvih napada, svi naši korisnici će biti obaviješteni o napadu koji je prošao i downtime-u koji je bio. Downtime uzrokovan napadom na našu mrežu ili Datacenter ne ulazi u SLA (99.5 % uptime).
- Uskraćivanje usluge od strane ISP-a – kT dizajn ne odgovara za probleme i downtime koji je mogao nastati zbog problema sa korisnikovim ISP providerom. Uskraćivanje usluge od strane ISP-a ne ulazi u SLA (99.5 % uptime)

### **kT dizajn jamstvo**

U slučaju da kT dizajn nije ispunio uvjete koji su navedeni u ovom SLA-u, hosting korisnici imaju pravo tražiti kompenzaciju za downtime. Ukoliko je kT dizajn direktno odgovoran za nepoštovanje SLA uvjeta , korisnici će dobiti korištenje hosting usluge u tekućem mjesecu potpuno besplatno. Glavni uvjet za ostvarivanje ovoga je kontaktiranje kT dizajn podrške u roku od 5 radnih dana, od vremena kada je downtime zabilježen.

**kT dizajn obrt za računalne djelatnosti, Siniša Bujan**  
**Koprivnica, Augusta Šenoa 5**