D pielikums. Pakalpojumu pieejamība (SLA)

D.1. Standarta tīmekļa un e-pasta mitināšanas mērķis — 99,5 % mēnesī. Garantēts SLA un kredīti piemērojami tikai tad, ja skaidri saskaņoti Pasūtījumā.

D.2. Pieejamība = 100 × (attiecināmās mēneša minūtes – attiecināmās nepieejamības minūtes) / attiecināmās mēneša minūtes. Izmanto monitoringu un citus pārbaudāmus pierādījumus. Pārklājošos traucējumus neskaita divreiz.

D.3. No aprēķina izslēdz iepriekš paziņotus plānotus darbus, objektīvi nepieciešamus ārkārtas drošības darbus, klienta izraisītus traucējumus, ārpus Mobinet atbildības esošas tīkla kļūmes, tiesisku apturēšanu un nepārvaramu varu, ciktāl tie faktiski izraisījuši nepieejamību un Mobinet pienācīgi izpildījis savus pienākumus.

D.4. Ja Pasūtījumā saskaņota standarta kredītu skala: 99,0 % līdz mazāk nekā 99,5 % — 5 %; 98,0 % līdz mazāk nekā 99,0 % — 10 %; zem 98,0 % — 25 % no skartā pakalpojuma mēneša maksas ekvivalenta.

Pieejamība mēnesī	Kredīts no skartā pakalpojuma mēneša maksas
99,0 % – mazāk nekā 99,5 %	5 %
98,0 % – mazāk nekā 99,0 %	10 %
zem 98,0 %	25 %

D.5. Kredītu pieprasa rakstveidā līdz nākamā mēneša 5. datumam. To ieskaita nākamajā rēķinā vai, ja līgums beidzies, atmaksā. **Tikai uzņēmumiem:** kredīts ir vienīgā īpašā SLA kompensācija, ievērojot pamatlīguma 6.5. punktu. Patērētāju likumiskās tiesības saglabājas.

D.6. Atbalsts darba dienās 9.00–18.00, admin@mobinet.lv. Kritiskus incidentus var pieteikt jebkurā laikā. Konkrētu reaģēšanas vai atjaunošanas laiku garantē tikai individuāla vienošanās.