

SLA Service Level Agreement

Service Level Agreement (SLA) popisuje úroveň garantované služby, kterou poskytujeme našim zákazníkům, kteří využívají hostovaných služeb popsanych v našem ceníku.

1. Služby Microsoft Exchange Server.

Následující služby Microsoft Exchange Server jsou zákazníkům k dispozici:

- Přístup k poštovní schránce a služby s tím bezprostředně spojené: přijímání a odesílání pošty, doručování na více e-mailových adres.
- Používání kalendáře a dalších plánovacích funkcí MS Outlook.
- Používání veřejných složek a sdílení informací (kalendářů, kontaktů, atd.) mezi poštovními přihrádkami v rámci jedné organizace.

2. Technická podpora

- Podpora přes [webový formulář](#)
- Podpora e-mailem - support@exchange4u.cz
- Provozní hodiny - pondělí - pátek (9:00 – 17:00 hod.)

Technická podpora zdarma obsahuje:

- Pomoc s úvodním nastavením Vašeho poštovního účtu u Exchange4U
- Pomoc s úvodní konfigurací MS Outlook
- Změna hesla k účtu při jeho ztrátě
- Řešení problémů s přístupem k poštovní schránce způsobených na straně Exchange4U

Technická podpora placená (dle aktuálního ceníku) obsahuje:

- Řešení problémů s přístupem k poštovní schránce způsobených na straně klienta
- Asistence při uživatelských nastaveních v MS Outlook
- Obnova smazané pošty ze zálohy

Pro co nejrychlejší vyřešení Vašeho problému je nutné co nejvíce popsat Váš problém včetně chybových hlášení. Standardní doba odezvy je 2 hodiny nebo méně v provozních hodinách. Doba odezvy je ale úměrná složitosti problému. Výjimkou také může být dočasně neočekávaná vysoká zátěž podpory. Nejvyšší prioritu mají problémy s nedostupností serveru, které jsou řešeny ihned po prvním upozornění.

3. Platby

Výzvy k platbě budou zasílány v digitální podobě e-mailem. Po zaplacení bude zaslána faktura v tištěné podobě. V případě zpoždění platby o více než 30 dní si Exchange4U vyhrazuje možnost pozastavit přístup k poštovní schránce uživatele. Veškeré problémy, které se týkají plateb, je možné řešit na platby@exchange4u.cz

4. Dostupnost služby

Exchange4U poskytuje služby v maximální možné kvalitě. Naším zákazníkům proto garantujeme minimální dostupnost služby 99,5 % v každém kalendářním měsíci. Dostupnost služby je chápána

jako schopnost uživatele přečíst zprávu z Exchange Server, poslat nebo přijmout novou zprávu pomocí Exchange Server.

Monitoring 24/7

Exchange4u monitoruje dostupnost serveru 24h denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce. Technický pracovník v pohotovosti je informován maximálně do 10minut od začátku výpadku formou SMS, což je náš další krok k maximální možné dostupnosti.

Nedostupnost Exchange Server

Exchange4u monitoruje server jako celek, ale nikoliv individuální poštovní přihrádky. Nedostupnost způsobená útokem typu denial of service nebo jinými okolnostmi, které nemá Exchange4U přímo pod kontrolou, se nezapočítávají do celkové dostupnosti. Pro odesílání pošty do Internetu se používá SMTP protokol. Tento protokol negarantuje okamžité doručení zprávy. Exchange Server se snaží 3x doručit zprávu v 10ti minutových intervalech, poté v 15ti minutových. Po 12 hodinách uživatel obdrží zprávu o zpoždění. Pokud se nepodaří zprávu doručit do 2 dnů, zpráva se vrátí odesílateli.

Nedostupnost sítě

Nedostupnost sítě je definována u Exchange4U jako nemožnost přenášet TCP/IP pakety mezi serverem a Internetem nebo serverem a zákazníkem. Může být například způsobena výpadkem na páteřní síti Internetu. Nedostupnost způsobena nedostupností sítě se nezapočítává do celkové dostupnosti.

Selhání hardware

V případě selhání hardware bude zařízení vyměněno nebo opraveno nejpozději do 24h. Nedostupnost způsobena selháním hardware se nezapočítává do celkové dostupnosti.

Plánovaná údržba

Abychom mohli garantovat optimální výkon Exchange Serveru, je nezbytné provádět pravidelnou rutinní údržbu systému. V některých případech je nutné uvést server na krátký čas do stavu off-line. Tato údržba bude prováděna v nočních hodinách (0:00 h - 2:00 h). Nedostupnost kvůli plánované údržbě se nezapočítává do celkové dostupnosti.

Penále za nedodržení dostupnosti

Za každé 1% dostupnosti pod garantovaných 99,5% Vám snížíme platbu v daném měsíci o 5% do maximální výše slevy 50%. Pro získání snížené platby, pošlete požadavek s údaji o časech nedostupnosti na platby@exchange4u.cz. Tyto údaje budou porovnány s naším monitorovacím systémem. V případě oprávněné reklamace Vám bude přiznána odpovídající sleva.

5. Omezení

Každý uživatel má následující omezení:

- Velikost odchozí/příchozí zprávy je 20 MB
- Maximální počet adresátů je 200
- Maximální velikost položky ve veřejné složce je 5 MB

6. Vlastnictví dat

Veškerá data, která zákazník uchovává na serverech Exchange4U, jsou v jeho výlučném vlastnictví. Tato data nejsou přístupná nikomu dalšímu s výjimkou autorizovaných osob v Exchange4U v případě řešení problémů technickou podporou.

7. Datová integrita

Uživateli zajišťujeme pravidelné zálohování všech uložených dat. Zálohy jsou prováděny denně na páskové zařízení a na diskové pole přes síťové rozhraní. Zálohy jsou ukládány zpětně za 1 týden. Tato služba nezajišťuje bezplatné obnovení uživatelem smazaných dat ze serveru. Tato služba je poskytována jako placená dle aktuálního ceníku. Exchange4U není zodpovědná za ztrátu dat způsobenou ztrátou nebo selháním zálohovacího média.

8. Zodpovědnost uživatele

Pro přístup k Exchange4U, musí uživatel splňovat následující minimum:

- Spolehlivý přístup k Internetu min. rychlostí 56 kbit/s (doporučeno 128 kbit/s)
- Internetový prohlížeč (doporučeno IE 5.0 a vyšší pro Outlook Web Access)
- Microsoft Outlook 2007 pro uživatele připojené přímo k serveru (RPC přes HTTPS)
 - CPU Pentium 233 MHz a vyšší
 - 128 MB RAM
 - 1GB volného místa na disku
 - Windows XP SP1 + 331320 (doporučeno Windows XP SP2)
- MS Outlook Express 5/6 pro přístup přes POP3 nebo IMAP4

9. Změny SLA

Exchange4U si vyhrazuje právo na změny v SLA. Zákazníci budou na změny upozorněni 14 dní před uvedením nového SLA v praxi.