

Szolgáltatási Szint Megállapodás (SLA)

Játék Szerverek, Szervergépek, VPS és Webhosting Szolgáltatások

Érvényes: 2025. október 5-től

1 Bevezetés

Ez a Szolgáltatási Szint Megállapodás (SLA) a PixelHost Szolgáltató és az Ügyfél között létrejött megállapodás, amely meghatározza a játék szerverek, szervergépek, VPS (Virtual Private Server) és webhosting szolgáltatások minőségi és elérhetőségi követelményeit, valamint a felek kötelezettségeit.

2 Szolgáltatás Elérhetősége

2.1 Elérhetőségi Garancia

A Szolgáltató garantálja, hogy az alábbi szolgáltatások átlagosan 99,9%-os elérhetőséggel működnek egy naptári évben, kivéve a tervezett karbantartási időszakokat és a vis maior eseteket:

- Játék szerverek (pl. Minecraft, CS:GO, Rust)
- Dedikált szervergépek
- VPS (Virtual Private Server)
- Webhosting

Ez körülbelül 8 óra 46 perc maximális kiesést jelent évente szolgáltatásonként.

2.2 Tervezett Karbantartások

- A Szolgáltató időről időre karbantartást végezhet a szervereken a szolgáltatások minőségének fenntartása érdekében.
- A tervezett karbantartásokról az Ügyfelet legalább 48 órával korábban értesíti a Szolgáltató e-mailben (support@pixelhost.hu) vagy a #webhosting Discord csatornán keresztül (<https://dc.pixelhost.hu>).
- A karbantartások időtartama általában nem haladja meg a 2 órát, és a Szolgáltató törekszik arra, hogy ezeket alacsony forgalmú időszakokra időzítsse (pl. éjszakai órákra).
- Játék szerverek esetén a Szolgáltató külön figyelmet fordít a játékosok számára legkevésbé zavaró időpontok kiválasztására.

2.3 Kiesések és Vis Maior

- A Szolgáltató nem felelős a szolgáltatás kieséséért olyan esetekben, amelyek kívül esnek az ellenőrzésén (pl. természeti katasztrófák, áramkimaradá-

sok, harmadik fél által okozott hálózati hibák).

- Az Ügyfél által okozott kiesések (pl. hibás konfiguráció, túlterhelés, nem megfelelő játék szerver beállítások) nem tartoznak az SLA hatálya alá.

3 Teljesítmény

A Szolgáltató az alábbi teljesítményszinteket garantálja:

- **Játék szerverek:** Átlagos válaszidő (ping) nem haladja meg a 50 ms-t Európán belül, normál működési körülmények között.
- **Szervergépek és VPS:** A szerverek CPU és I/O teljesítménye az előfizetett erőforrások 95%-át biztosítja csúcsidőszakban is.
- **Webhosting:** A szerverek átlagos válaszüze nem haladja meg a 200 ms-t normál működési körülmények között, kivéve, ha az Ügyfél weboldala szokatlanul magas terhelést generál.

4 Támogatás

4.1 Ügyfélszolgálat Elérhetősége

- A Szolgáltató 24/7 technikai támogatást nyújt e-mailben (support@pixelhost.hu) és a Discord #támogatás csatornáján keresztül (<https://dc.pixelhost.hu>).
- Az ügyfélszolgálati válaszüze sürgős hibák esetén legfeljebb 1 óra, nem sürgős esetekben legfeljebb 4 óra.
- Játék szerverekkel kapcsolatos támogatási kérelmek prioritást élveznek a játékos élmény biztosítása érdekében.

4.2 Hibaelhárítás

- Kritikus hibák (pl. teljes szerverkiesés) elhárítása legfeljebb 4 órán belül megkezdődik.
- Nem kritikus hibák (pl. lassú válaszüze, részleges funkcionalitás) elhárítása legfeljebb 24 órán belül megkezdődik.

5 Biztonsági Mentések és Biztonság

- A Szolgáltató napi biztonsági mentéseket készít az Ügyfél adatairól (játék szerverek, VPS, webhosting tartalmak), amelyeket 7 napig tárol.
- Az Ügyfél kérésére a biztonsági mentések visszaállítása 24 órán belül megtörténik.
- A Szolgáltató alapvető DDoS-védelmet biztosít minden szolgáltatáshoz, és rendszeresen frissíti a szerverek biztonsági rendszereit.
- VPS esetén az Ügyfél felelős az operációs rendszer és szoftverek biztonsági frissítése miatt, kivéve, ha felügyelt VPS szolgáltatást vásárol.

6 Kompenzáció

Ha a Szolgáltató nem teljesíti a 99,9%-os elérhetőségi garanciát bármely szolgáltatás (játék szerverek, szervergépek, VPS, webhosting) esetén, az Ügyfél jogosult kompenzációra az alábbiak szerint:

- A kiesés időtartamára percenként 50 Ft jóváírás jár.
- Példa: Ha a szolgáltatás reggel 7:00 és 15:00 között (8 óra, azaz 480 perc) nem elérhető, az Ügyfél $480 \times 50 \text{ Ft} = 24\,000 \text{ Ft}$ jóváírásra jogosult.

A kompenzáció igényléséhez az Ügyfélnek 7 napon belül jeleznie kell a problémát a `support@pixelhost.hu` címen.

7 Felelősségek

7.1 Szolgáltató Felelősségei

- A szerverek és hálózati infrastruktúra folyamatos üzemeltetése.
- Az SLA-ban meghatározott szolgáltatási szintek betartása.
- Játék szerverek esetén a alacsony késleltetés és stabil kapcsolat biztosítása.

7.2 Ügyfél Felelősségei

- A játék szerverek, VPS vagy webhosting tartalmak megfelelő konfigurálása és karbantartása.
- A szolgáltatás elfogadható használata, a túlzott terhelés elkerülése (pl. túl sok játékos csatlakozása a szerver kapacitásához képest).
- VPS esetén az operációs rendszer és alkalmazások biztonsági frissítéseinek kezelése (felügyelt VPS kivételével).

8 Megszüntetés

Az SLA a játék szerver, szervergép, VPS vagy webhosting szolgáltatási szerződés részeként érvényes, és annak megszűnésével hatályát veszti.

9 Kapcsolat

Bármilyen kérdés esetén az Ügyfél elérheti a Szolgáltatót az alábbi csatornákon:

- E-mail: `support@pixelhost.hu`
- Discord: `https://dc.pixelhost.hu`
- Weboldal: `https://pixelhost.hu`