

SLA PRO SERVIS A SPRÁVU IT

úrovně podpory a reakční doby

WEBNET GROUP s.r.o.

účinné od 1. 1. 2026

Toto SLA doplňuje VOP pro servis, správu a IT služby WEBNET GROUP s.r.o. Použije se pouze tehdy, pokud na něj konkrétní nabídka, objednávka nebo servisní smlouva výslovně odkazuje.

1. Standardní provozní doba

1.1 Standardní provozní doba podpory je Po–Pá 8:00–17:00 a So 8:00–11:00, s výjimkou státních svátků, není-li individuálně sjednáno jinak.

1.2 Reakční doba se počítá pouze v provozní době příslušné úrovně SLA. Reakční dobou se rozumí doba do zahájení řešení nebo prvního kvalifikovaného kontaktu, nikoli doba do úplného odstranění incidentu.

2. Priority incidentů

Priorita	Typický dopad
P1 – Kritická	Úplná nedostupnost klíčového systému nebo infrastruktury s významným dopadem na provoz firmy.
P2 – Vysoká	Významná porucha části infrastruktury nebo více uživatelů; provoz je zásadně omezen.
P3 – Běžná	Porucha jednotlivého zařízení nebo funkce s dostupným náhradním postupem.
P4 – Požadavek	Běžná změna, nastavení, konzultace nebo požadavek bez akutního provozního dopadu.

3. Úrovně SLA

Úroveň	P1	P2	P3	P4	Dostupnost podpory
STANDARD	do 4 hod.	do 8 hod.	do 2 pracovních dnů	do 3 pracovních dnů	standardní provozní doba
ROZŠÍŘENÉ	do 2 hod.	do 4 hod.	do 1 pracovního dne	do 2 pracovních dnů	dle individuální nabídky

3.1 Konkrétní SLA musí být uvedeno v nabídce nebo smlouvě. Není-li uvedeno, neposkytuje se garantovaná reakční doba a požadavky jsou zpracovávány v rámci standardní podpory podle kapacity Poskytovatele.

3.2 Rozšířené SLA, pohotovost nebo garantované reakce mimo standardní provozní dobu jsou vždy předmětem individuální nabídky.

4. Monitoring 24/7

4.1 Monitoring 24/7 je samostatná rozšířená služba za příplatek dle aktuálního ceníku. Jde o automatizovaný nepřetržitý dohled nad sjednanými zařízeními a službami.

4.2 Monitoring 24/7 sám o sobě nemění provozní dobu podpory, nezakládá pohotovost technika a negarantuje zásah mimo standardní provozní dobu.

4.3 Má-li být na alarm monitoringu reagováno mimo standardní provozní dobu, musí být výslovně sjednána odpovídající pohotovost nebo individuální SLA.

5. Zálohování

5.1 Dohled a kontrola zálohování je samostatná rozšířená služba dle aktuálního ceníku.

5.2 Služba zahrnuje provozní kontrolu sjednaného zálohovacího řešení v dohodnutém rozsahu. Neznamená absolutní garanci úspěšné obnovy a nezahrnuje automaticky úložiště, licence, média nebo práci na obnově dat.

5.3 Rozsah, frekvence, retence a umístění záloh musí být určeny konkrétní nabídkou nebo technickou dokumentací zákazníka.

6. Výluky z reakčních dob

6.1 Do reakčních dob se nezapočítává doba, po kterou Poskytovatel čeká na nezbytnou součinnost Zákazníka, přístup, rozhodnutí, dodání hardware, licenci nebo zásah třetí strany.

6.2 SLA se nevztahuje na incidenty způsobené vyšší mocí, výpadkem veřejné konektivity mimo správu Poskytovatele, závadou služby třetí strany, neoprávněným zásahem Zákazníka nebo třetí osoby ani na zařízení mimo sjednaný rozsah správy.

6.3 Plánované servisní práce oznámené v přiměřené době předem se nepovažují za porušení SLA.

7. Náhrady a kredity

7.1 Nedodržení reakční doby samo o sobě nezakládá automatický nárok na finanční kredit, slevu nebo smluvní pokutu, není-li v individuální smlouvě výslovně sjednáno jinak.

7.2 Tím nejsou dotčena práva Zákazníka, která nelze podle právních předpisů smluvně vyloučit nebo omezit.

8. Účinnost

8.1 Toto SLA je účinné od 1. 1. 2026.