

SLA – ÚROVEŇ DOSTUPNOSTI HOSTINGOVÝCH SLUŽEB

pro tarif FIRMA (WH-03)

WEBNET GROUP s.r.o.

1. Rozsah SLA

1.1 Toto SLA se vztahuje pouze na webhostingový tarif FIRMA (WH-03), není-li v individuální objednávce nebo smlouvě uvedeno jinak. Tarify ZÁKLAD (WH-01) a STANDARD (WH-02) nemají garantovanou procentní dostupnost.

1.2 SLA doplňuje VOP a Technickou specifikaci hostingových služeb. V případě rozporu má pro otázky výslovně upravené tímto SLA přednost toto SLA.

2. Garantovaná dostupnost

2.1 Poskytovatel pro tarif FIRMA (WH-03) stanoví cílovou garantovanou měsíční dostupnost hostingové infrastruktury ve výši 99,6 %.

2.2 Dostupnost se posuzuje za kalendářní měsíc a vztahuje se na dostupnost hostingové infrastruktury pod kontrolou Poskytovatele. Nehodnotí se jednotlivá aplikace, web, skript nebo služba třetí strany, pokud je příčina nedostupnosti mimo infrastrukturu Poskytovatele.

3. Výluky z dostupnosti

- plánovaná nebo předem oznámená údržba a nezbytné servisní zásahy;
- vyšší moc, rozsáhlé výpadky konektivity nebo infrastruktury třetích stran mimo kontrolu Poskytovatele;
- DDoS a jiné útoky, pokud Poskytovatel uplatnil přiměřená ochranná opatření;
- chyba, konfigurace, aplikace, plugin, skript, databáze nebo zásah Zákazníka či třetí osoby jednající za Zákazníka;
- výpadek DNS, doménového registru, registrátora, certifikační autority nebo jiné externí služby;
- pozastavení nebo omezení služby v souladu s VOP, zejména z bezpečnostních, právních nebo platebních důvodů.

4. Hlášení a posouzení incidentu

4.1 Zákazník oznámí incident technické podpory bez zbytečného odkladu a uvede alespoň doménu nebo službu, čas zjištění a popis problému. Poskytovatel může pro posouzení použít vlastní monitoring, systémové logy a další technické záznamy.

4.2 Standardní provozní doba podpory je pondělí až pátek 8:00–17:00 a sobota 8:00–11:00, s výjimkou státních svátků. Toto SLA nestanoví samostatnou garantovanou reakční dobu podpory.

5. Důsledky nedodržení SLA

5.1 Nedodržení hodnoty 99,6 % samo o sobě nezakládá nárok na automatickou finanční náhradu, servisní kredit, slevu ani vrácení ceny, není-li v individuální smlouvě sjednáno jinak.

5.2 Tím nejsou dotčena práva Zákazníka z vadného plnění ani odpovědnost Poskytovatele v rozsahu, v němž je nelze smluvně vyloučit nebo omezit.

6. Účinnost

6.1 Toto SLA nabývá účinnosti dne 1. 1. 2026.