

Smlouva o úrovni služeb (SLA)

Tato smlouva o úrovni služeb („SLA“) je nedílnou součástí Rámcové smlouvy o poskytování služeb uzavřené mezi Zákazníkem a společností WEDOS. Vymezuje garance dostupnosti, výkonnostní závazky, cíle doby odezvy podpory, výjimky a podmínky service creditů pro jednotlivé služby WEDOS. Tato SLA nabývá účinnosti květnem 2026 a nahrazuje veškeré předchozí verze.

1. Obecné definice

Service Uptime (dostupnost služby): Procento z celkové doby v kalendářním měsíci, po které je daná služba provozuschopná a dostupná.

Performance SLA: Garance týkající se výkonu služby (latence, doba odezvy, propustnost), pokud jsou pro danou službu definovány.

Doba odezvy podpory (Support Response Time): Doba od prvního nahlášení incidentu zákazníkem do prvního potvrzení přijetí ze strany podpory.

Service Credit: Sleva vypočtená jako procento z měsíčního poplatku, uplatňovaná v případech, že nejsou splněny závazky SLA.

Měřicí období (Measurement Period): Kalendářní měsíc, začínající v 00:00 UTC prvního dne a končící v 23:59 UTC posledního dne měsíce.

Nesplněná odezva (Missed Response): Incident nahlášený zákazníkem, který neobdrží první potvrzení od podpory v rámci doby odezvy definované pro příslušný tier podpory.

2. Výjimky ze SLA

Tato SLA se nevztahuje na výpadky služeb způsobené:

- plánovanou údržbou (oznámenou minimálně 48 hodin předem),
- událostmi vyšší moci (vč. přírodních katastrof, války, terorismu, regulatorních omezení),
- výpadky způsobenými zákazníkem nebo jeho chybnou konfigurací,
- funkcemi v režimu Beta nebo Preview,
- využíváním nad rámec kvót a limitů daného tarifu,
- sítovými problémy mimo přiměřenou kontrolu společnosti WEDOS (např. výpadky upstream providerů, ISP routingu, peering partnerů).

Poznámka k vyřešení incidentů: Doba do plného vyřešení incidentů zahrnujících závislosti na třetích stranách (upstream provideri, ISP routing, peering partneři) je řešena na bázi best-effort a není součástí standardní SLA. Smluvní závazky na konkrétní dobu vyřešení (resolution time) jsou dostupné v rámci individuálních enterprise SLA dohod.

3. Změny SLA

WEDOS nebude měnit podmínky této SLA v průběhu stávajícího předplaceného období, s výjimkou změn vyžadovaných zákonem nebo regulací. Změny budou oznámeny s minimálně 30denním písemným předstihem.

4. WEDOS.zone SLA

4.1 Závazek dostupnosti služby

Cílová dostupnost	Service Credit
100,00 %	N/A
≥ 99,99 %	10 % měsíčního poplatku
≥ 99,90 %	25 % měsíčního poplatku
≥ 99,50 %	100 % měsíčního poplatku

4.2 Úrovně podpory a závazky odezvy

Tier	Provozní hodiny podpory	Doba odezvy	Konzultace a poradenství	Service credit při nesplnění odezvy
Platinum	24×7	≤ 15 min	2 h/měs.	5 %
Gold	24×7	≤ 1 h	1 h/měs.	3 %
Silver	Po–Pá 08:00–18:00 SEČ	≤ 4 h	N/A	1 %
Bronze	Po–Pá 08:00–18:00 SEČ	≤ 1 prac. den	N/A	0 %

5. WEDOS.protection SLA

5.1 Závazek dostupnosti služby

Cílová dostupnost	Service Credit
100,00 %	N/A
≥ 99,99 %	10 % měsíčního poplatku
≥ 99,90 %	25 % měsíčního poplatku
≥ 99,50 %	100 % měsíčního poplatku

5.2 Performance SLA

Pro DDoS mitigaci WEDOS.protection se WEDOS zavazuje zmírňovat útoky a aplikovat dohodnutá WAF pravidla. Nesplnění tohoto závazku vede k přiznání service creditu ve výši 10 % měsíčního poplatku za dané období.

5.3 Úrovně podpory a závazky odezvy

Tier	Provozní hodiny podpory	Doba odezvy	Konzultace a poradenství	Service credit při nesplnění odezvy
Platinum	24x7	≤ 15 min	2 h/měs.	5 %
Gold	24x7	≤ 1 h	1 h/měs.	3 %
Silver	Po–Pá 08:00–18:00 SEČ	≤ 4 h	N/A	1 %
Bronze	Po–Pá 08:00–18:00 SEČ	≤ 1 prac. den	N/A	0 %

6. Proces uplatnění SLA nároků

Pro získání service creditu musí zákazník podat nárok do 15 dnů od incidentu, ve kterém bylo selhání SLA nahlášeno. Nárok musí obsahovat:

- datum a čas každého tvrzeného výpadku nebo selhání výkonu,
- dotčené služby, zóny nebo IP adresy,
- podpůrné logy nebo screenshoty z monitoringu prokazující nedostupnost nebo degradaci výkonu.

Nároky budou validovány proti monitorovacím datům WEDOS.

7. Právní podmínky a omezení odpovědnosti

Service credity uvedené v této SLA představují jediný a výhradní nárok zákazníka v případě nesplnění SLA.

V žádném případě nesmí kumulativní hodnota service creditů za jakýkoli 12měsíční účetní cyklus přesáhnout celkové poplatky uhrazené zákazníkem za danou službu za stejné období.