

HARDWARIO CLOUD

Smlouva o úrovni služeb HARDWARIO Cloud

Jakou dostupnost HARDWARIO a.s. u služby HARDWARIO Cloud garantuje, jak se snižuje poplatky, když ji nedodrží, a jak probíhá plánovaná údržba, podpora a zálohování.

DOKUMENT: HLN.261009.04-R1 PLATNÉ OD: 9. října 2026

OBSAH

1. Rozsah	1
2. Pojmy	1
3. Dostupnost	2
4. Snižení poplatku	2
5. Plánovaná údržba	2
6. Výkazy	2
7. Podpora	3
8. Zálohy	3
9. Změny	3

1. Rozsah

1.1. Tato smlouva o úrovni služeb („SLA“) je součástí smlouvy podle Podmínek služby HARDWARIO Cloud HLN.261009.02 („podmínky“) a vztahuje se na HARDWARIO Cloud na <https://hardwario.cloud> a jeho API („služba“). Pojmy definované v podmínkách mají v SLA stejný význam.

1.2. SLA stanoví standardní úroveň služeb. Vyšší dostupnost (99,7 % nebo 99,9 %), kratší dobu odezvy nebo jiné parametry lze sjednat jen individuální smlouvou, která má pak přednost.

2. Pojmy

2.1. Výpadek je doba, kdy služba nemůže přijímat zprávy ze zařízení nebo nelze používat její webové rozhraní či API, jak ji měří monitorování HARDWARIO. Do výpadku se nezapočítává:

- plánovaná údržba podle článku 5, nejvýše 8 hodin v kalendářním měsíci,
- nedostupnost způsobená systémy, sítěmi, zařízeními nebo koncovými body konektorů zákazníka nebo užíváním služby v rozporu s podmínkami,
- pozastavení služby podle podmínek,
- události mimo rozumnou kontrolu HARDWARIO, kterým nemohl zabránit (vyšší moc).

2.2. Dostupnost je podíl kalendářního měsíce, po který služba nebyla ve výpadku:

$$\text{dostupnost} = (\text{minuty v měsíci} - \text{minuty výpadku}) / \text{minuty v měsíci} \times 100 \%$$

3. Dostupnost

HARDWARIO poskytuje službu s dostupností nejméně **99,5 %** v každém kalendářním měsíci. To připouští výpadek přibližně 3,6 hodiny v třicetidenním měsíci.

4. Snížení poplatku

4.1. Snížený poplatek. Klesne-li dostupnost v kalendářním měsíci pod 99,5 %, poplatek za službu za tento měsíc se sníží takto:

SKUTEČNÝ VÝPADEK V MĚSÍCI	POPLATEK K ÚHRADĚ ZA MĚSÍC
Do dvojnásobku povoleného výpadku	75 %
Nad dvojnásobek do pětinásobku povoleného výpadku	50 %
Nad pětinásobek do desetinásobku povoleného výpadku	25 %
Nad desetinásobek povoleného výpadku	0 %

Například při dostupnosti 99,5 % je povolený výpadek přibližně 3,6 hodiny měsíčně; dosáhne-li skutečný výpadek 8 hodin (více než dvojnásobek, ale méně než pětinásobek povoleného výpadku), hradí se 50 % měsíčního poplatku.

4.2. Uplatnění. Snížení zákazník uplatní e-mailem na ask@hardwario.com do 30 dnů od konce dotčeného měsíce. HARDWARIO snížení promítne do nejbližší faktury, a nenásleduje-li další faktura, rozdíl vrátí.

4.3. Jediný nárok. Snížení poplatku je jediným finančním nárokem zákazníka při dostupnosti pod sjednanou úrovní. Právo na ukončení smlouvy podle článku 4.4 tím není dotčeno.

4.4. Ukončení. Klesne-li dostupnost pod 99,5 % ve třech po sobě jdoucích kalendářních měsících nebo ve kterýchkoli čtyřech kalendářních měsících během dvanácti měsíců, může zákazník smlouvu písemně vypovědět s okamžitou účinností.

5. Plánovaná údržba

5.1. Plánovanou údržbu, která přeruší službu, HARDWARIO oznámí nejméně 48 hodin předem e-mailem vlastníkům účtů a provádí ji přednostně mezi 22:00 a 6:00 SEČ/SELČ.

5.2. Plánovaná údržba v rozsahu do 8 hodin v kalendářním měsíci se do výpadku nezapočítává; další plánovaná údržba v tomtéž měsíci ano.

5.3. Naléhavou údržbu, která je nutná k odstranění bezpečnostní zranitelnosti nebo k zabránění výpadku, lze provést bez oznámení; započítává se do výpadku.

6. Výkazy

6.1. Na žádost zákazníka HARDWARIO do 5 pracovních dnů doloží dosaženou dostupnost za nejvýše 12 předchozích kalendářních měsíců včetně jednotlivých výpadků a jejich délky.

6.2. U výpadku delšího než 60 minut HARDWARIO na žádost zákazníka do 5 pracovních dnů po jeho odstranění předloží zprávu o příčině, dopadu, řešení a opatřeních proti opakování.

7. Podpora

Kontakt	ask@hardwario.com
Jazyky	čeština, angličtina
Provozní doba	pondělí až pátek, 8:00 až 17:00 SEČ/SELČ, mimo státní svátky v České republice
První odezva	do 3 pracovních dnů

Podpora zahrnuje provoz služby, pomoc s jejími funkcemi, API a konektory a řešení poruch. Bezpečnostní zranitelnosti se hlásí na security@hardwario.com.

8. Zálohy

HARDWARIO službu zálohuje jednou týdně a každou zálohu uchovává 4 týdny, v datovém centru ve Frankfurtu nad Mohanem v Německu. Zálohy slouží k obnově služby po poruše; data přijatá po poslední záloze se mohou ztratit.

9. Změny

HARDWARIO mění SLA stejně jako podmínky (článek 14 podmínek); změna, která snižuje úroveň služeb, dává zákazníkovi právo smlouvu vypovědět s účinností před jejím použitím. Každé znění má číslo dokumentu, revizi a datum platnosti; všechna dřívější znění jsou k dispozici na <https://www.hardwario.com/cs/legal/>.