Dohoda o úrovni služeb a podpoře

Úvod

V této Dohodě o úrovni služeb a podpoře („**SLA**“) najdete, jakou Dostupnost Služeb vám garantujeme, jak funguje naše podpora a na jakou kompenzaci máte právo, když závazek nedodržíme.

SLA se vztahuje na placené Služby. U neplacených Služeb, ve zkušebním období a u experimentálních (*beta*) Služeb a funkcí se snažíme stejně, ale bez garancí a kompenzací.

Pojmy s velkým počátečním písmenem mají význam podle Podmínek.

Dostupnost

Snažíme se Služby poskytovat nepřetržitě a zavazujeme se, že Dostupnost bude v každém kalendářním měsíci alespoň 99 %. Dostupnost vyhodnocujeme vlastním měřením a skutečnou dostupnost průběžně zveřejňujeme na stavové stránce.

„**Dostupnost**“ je podíl doby, kdy Služba funguje ve svých základních funkcích, na celkové době kalendářního měsíce po odečtení výluk podle kapitoly Výluky.

Výluky

Do Dostupnosti se nepočítá nedostupnost způsobená:

- údržbou kratší než 8 hodin, kterou jsme ohlásili alespoň 48 hodin předem a naplánovali přednostně mimo Pracovní dobu;
- příčinami na vaší straně, například nesprávným užíváním Služby nebo výpadkem či vadou vašeho připojení nebo systémů;
- vyšší mocí podle kapitoly Vyšší moc v Podmínkách poskytování služeb.

Výpadky a údržba

O výpadcích a plánované údržbě vás informujeme primárně na stavové stránce. U významných incidentů na ní průběžně informujeme o průběhu a po vyřešení zveřejníme shrnutí.

Kompenzace

Pokud Dostupnost dotčené Služby v kalendářním měsíci klesne pod 99 %, máte právo na Kredit ve výši 10 % její měsíční Ceny. Pokud klesne pod 95 %, máte právo na Kredit ve výši celé měsíční Ceny.

O Kredit požádejte do 30 dnů od konce měsíce, ve kterém Dostupnost klesla – stačí nám napsat. Kredit započteme na vaše další platby. Celková kompenzace za kalendářní měsíc nepřesáhne měsíční Cenu dotčené Služby.

U ročního Předplatného se měsíční Cenou rozumí 1/12 roční Ceny dotčené Služby.

U Klienta-podnikatele je Kredit sjednán jako smluvní pokuta a dostanete ho místo náhrady škody z nedodržení Dostupnosti, s výjimkou škody způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti. U ostatních Klientů je Kredit slevou z Ceny.

Kompenzace se nekumuluje s jinou kompenzací za tutéž událost a nenáleží za dobu výluk.

Podpora

Nejrychleji nás zastihnete v chatu přímo ve Službě – jste přihlášeni, takže víme, kdo jste. Přes chat vám posíláme i servisní zprávy. Pokud se nemůžete přihlásit nebo chat použít, napište na e-mail podpory uvedený na Webových stránkách.

Podporu poskytujeme v Pracovní době.

Doby odezvy

Hlášení nedostupnosti Služby vám potvrdíme nejpozději do 4 pracovních hodin, na ostatní požadavky odpovíme nejpozději do 1 pracovního dne. Reakce ale není totéž co vyřešení – na řešení pracujeme průběžně a informujeme vás.

„**Pracovní doba**“ je 9:00–17:00 v pracovní dny.

V hlášení popište, co se stalo a koho se to týká. Pomohou nám i další informace, například snímky obrazovky.

Požadavky řešíme vzdáleně. Požadavky nad rámec podpory, například školení, konfiguraci na míru nebo konzultace, můžeme odmítnout nebo nabídnout za poplatek podle Zásad účtování.

Abychom mohli váš požadavek vyřešit, budeme možná potřebovat něco od vás – třeba doplnit informace nebo něco vyzkoušet. Prosíme, pomozte nám s tím.

Znění účinné od 1. ledna 2027

Cloudaper s. r. o. Ve Smečkách 1408/4, 110 00 Praha 1 IČO: 04250494 DIČ: CZ04250494
hello@cloudaper.com +420 228 802 202 *cloudaper.com*
Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 244622.