Service Level Agreement (SLA)

Verze dokumentu: 2026-07-25
Kategorie: smluvni

Provozovatel: Kibios s.r.o., IČO 29814995, se sídlem Brněnská 305/32, 664 44 Ořechov.
Kontakt: info@kibios.com
Online verze: https://kibios.com/pravni/sla

1. Úvod

Service Level Agreement (SLA) upravuje úroveň služeb, dostupnost, reakční časy a pravidla podpory, které Kibios s.r.o. poskytuje svým B2B klientům. SLA tvoří Přílohu č. 2 k MSA a doplněk k VOP.

2. Rozsah SLA a definice

2.1. SLA se vztahuje na monitorované systémy klienta výslovně uvedené ve Smlouvě, SOW nebo v klientském portálu (dashboardu).

2.2. SLA definuje:

- dostupnost služeb Kibios (např. monitoring, správa, incident response),
- reakční časy na hlášení incidentů,
- dobu řešení (resolution time) pro jednotlivé priority,
- maintenance window,
- kompenzace (service credits) v případě nedodržení SLA.

2.3. Termíny používané v této SLA mají význam dle VOP, MSA a případných SOW.

3. Priority incidentů

3.1. Incidenty se zařazují do následujících priorit:

- P1 – kritický incident
  - úplný výpadek klíčové služby,
  - aktivní ransomware nebo jiný destruktivní malware na produkčním systému,
  - kompromitace administrátorského účtu,
  - aktivní útok s významným dopadem na provoz klienta.
- P2 – vysoká priorita
  - významné omezení provozu (část systému nefunkční),
  - závažná zranitelnost s vysokým rizikem zneužití (CVSS ≥ 8,0),
  - incident s dopadem na důvěrnost/ integritu důležitých dat, nikoli však kompletní výpadek.
- P3 – střední priorita
  - chyba aplikace, nefunkční modul, omezená funkcionalita bez zásadního dopadu,
  - střední zranitelnost (CVSS 5,0 až 7,9),
  - drobné výpadky části nekritických služeb.

- P4 – nízká priorita
  - kosmetické chyby, úpravy nastavení, doplňkové funkce,
  - konzultace, advisory, požadavky bez dopadu na bezpečnost či provoz.

3.2. Poskytovatel provede triage incidentu a určí prioritu. Klient může prioritě oponovat, o konečném zařazení rozhoduje poskytovatel s ohledem na fakta a dopad.

4. Reakční časy a doby řešení

4.1. Standardní pracovní doba podpory Kibios (L1/L2) je Po–Pá 8:00–18:00 CET, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak (např. 24/7 režim pro P1 a P2).

4.2. Reakční čas je doba od nahlášení incidentu do zahájení práce na jeho řešení (potvrzení převzetí, první odezva technika, zahájení diagnostiky).

4.3. Standardní garantované reakční časy (pokud není v SOW sjednáno jinak):

- P1: do 1 hodiny (24/7)
- P2: do 4 hodin (během pracovních hodin, mimo ně na best-effort)
- P3: do 1 pracovního dne
- P4: do 3 pracovních dnů

4.4. Cílové doby řešení (nejsou absolutní garancí, ale cílem):

- P1: do 8 hodin od zahájení práce, nebo uvedení do nouzového stabilního stavu,
- P2: do 2 pracovních dnů,
- P3: do 5 pracovních dnů,
- P4: podle dohody / v rámci plánované údržby.

4.5. U složitých incidentů (např. multi-vendor, závislost na třetích stranách) může poskytovatel cílovou dobu řešení přiměřeně překročit, o čemž klienta informuje.

5. Dostupnost služeb

5.1. Poskytovatel se zavazuje zajistit minimální měsíční dostupnost monitorovacích a správcovských služeb (např. dashboard, alerting, agenti, ticketing) ve výši:

- 99,5 % měsíčně pro standardní balíčky,
- případně vyšší dostupnost (např. 99,9 %), je-li sjednána v SOW.

5.2. Dostupnost se počítá jako: (reálný čas dostupnosti služby – plánované odstávky – vyloučené výpadky) / celkový čas v měsíci

5.3. Do výpočtu dostupnosti se nezahrnují:

- plánované odstávky v maintenance window, oznámené min. 48 hodin předem,
- výpadky způsobené vyšší mocí (force majeure),
- výpadky způsobené třetími stranami mimo kontrolu poskytovatele (datacentra, ISP, DNS poskytovatelé, cloud infrastructure),

- výpadky nebo chyby způsobené zásahy klienta nebo jeho dodavatelů do systémů (konfigurace, instalace pluginů, změny infrastruktury) bez součinnosti poskytovatele.

6. Maintenance window a nouzová údržba

6.1. Standardní maintenance window:

- sobota 22:00–04:00 CET,
- nebo neděle 00:00–05:00 CET, pokud není v SOW sjednáno jiné okno.

6.2. V maintenance window může docházet k krátkodobým výpadkům služeb Kibios nebo monitorování. Tyto výpadky se nepovažují za nedostupnost pro účely SLA, pokud byly:

- plánované,
- oznámené klientovi min. 48 hodin předem (e-mail, portál).

6.3. V případě kritické zranitelnosti (např. CVSS 9,0–10, aktivně zneužívaná zero-day) je poskytovatel oprávněn provést nouzovou údržbu mimo maintenance window a bez standardního oznamovacího termínu, pokud je to nezbytné k ochraně systémů klienta.

6.4. Poskytovatel se zavazuje informovat klienta o nouzové údržbě bez zbytečného odkladu, jakmile to technická situace umožní.

7. Podmínky poskytování podpory

7.1. Klient hlásí incidenty a požadavky:

- prostřednictvím ticketovacího systému Kibios (preferováno),
- e-mailem na support / incident adresu,
- v naléhavých případech telefonicky nebo jiným dohodnutým kanálem.

7.2. Klient je povinen při hlášení incidentu uvést minimálně:

- identifikaci systému/služby,
- popis problému,
- viditelný dopad na provoz,
- čas vzniku,
- kontaktní osobu dostupnou během řešení.

7.3. Klient zajistí potřebnou součinnost (přístup k systémům, logům, informacím). Pokud klient součinnost neposkytne nebo ji poskytne nedostatečně, poskytovatel není odpovědný za prodloužení doby řešení.

8. Service credits (kompenzace)

8.1. Pokud poskytovatel nedodrží garantovanou dostupnost dle článku 5 nebo garantovaný reakční čas dle článku 4 z důvodů, za které odpovídá, vzniká klientovi právo na service credit (slevu z měsíčního paušálu).

8.2. Typický model service credits (můžeš upravit podle byznysu, např.):

- Dostupnost mezi 99,0 % až 99,5 %: sleva 5 % z měsíčního paušálu,

- Dostupnost mezi 98,0 % až 99,0 %: sleva 10 %,
- Dostupnost pod 98,0 %: sleva 20 %.

8.3. Nedodržení reakčního času pro P1: jednorázový service credit ve výši 10 % z měsíčního paušálu za daný měsíc; kumulativně max. 30 % měsíčního paušálu.

8.4. Service credits je možné uplatnit formou:

- slevy z budoucí faktury,
- nebo jiného dohodnutého způsobu kompenzace (např. dodatečné konzultační hodiny zdarma).

8.5. Klient nemá nárok na service credits, pokud:

- nedostupnost nebo zpoždění reakce vznikly z důvodů vyloučených ze SLA (vyšší moc, třetí strany, zásahy klienta),
- se jedná o incidenty mimo rozsah monitorovaných systémů nebo služeb Kibios.

9. Omezení SLA

9.1. SLA se nevztahuje na:

- systémy klienta, které Kibios nespravuje, nemonitoruje nebo nejsou součástí Smlouvy/SOW,
- free testy, demo prostředí, pilotní projekty – ledaže je výslovně sjednána SLA pro tyto režimy,
- služby poskytované „best-effort“ bez SLA (pokud je to tak výslovně sjednáno v SOW).

9.2. SLA nenahrazuje VOP ani MSA; v případě rozporu mezi SLA a VOP/MSA mají přednost ujednání v MSA, VOP a příslušné SOW.

10. Reporting a transparentnost

10.1. Poskytovatel může klientovi poskytovat měsíční SLA report, který obsahuje:

- statistiku dostupnosti,
- počet a typ incidentů (P1–P4),
- průměrné reakční časy,
- případné service credits.

10.2. Pokud je v SOW sjednáno, může být SLA report dostupný v dashboardu Kibios (grafy, logy, výpis incidentů).

11. Změny SLA

11.1. Poskytovatel je oprávněn tuto SLA přiměřeně změnit, zejména:

- v důsledku změny technologií,
- rozšíření nebo omezení rozsahu služeb,
- změny právních předpisů.

11.2. O změnách SLA, které se dotýkají klienta, bude klient informován nejméně 30 dní před účinností nové verze (e-mail, portál).

11.3. Pokud klient se změnou SLA nesouhlasí, je oprávněn:

- písemně vyjádřit nesouhlas a
- u konkrétních služeb smlouvu vypovědět dle MSA/VOP ke dni účinnosti nové SLA.

12. Závěr

Tato SLA je účinná ode dne 25.7.2026 a tvoří nedílnou součást smluvního rámce Kibios (MSA + VOP + SOW).