

HOSTZONE s.r.o.

Dohoda o úrovni služieb (SLA)

Účinné od: 1. septembra 2026

Posledná aktualizácia: 1. septembra 2026

Verzia: 2026-09-01

HOSTZONE s.r.o., IČO 248 81 465, DIČ CZ24881465
Příčná 1892/4, Nové Město, 110 00 Praha 1, Česká republika
Obchodní rejstřík: C 443830
support@hostzone.eu · +420 2 1001 4678
<https://hostzone.eu/sk/pravne-dokumenty/sla/>

Článok 1 - Účel a rozsah

1.1 Táto dohoda (ďalej len „**SLA**“) určuje úroveň dostupnosti Služieb, spôsob jej merania a náhradu pri jej nedodržaní. Je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy podľa čl. 3.2 VOP.

1.2 SLA sa vzťahuje na: webhosting, hosting pre WordPress, reseller hosting, e-mail hosting, hosted apps, virtuálne servery (VPS), Raspberry hosting a dedikované servery.

1.3 Pri **Raspberry hostingu** sa namiesto zaručenej úrovne dostupnosti podľa čl. 3.1 uplatní osobitný režim podľa čl. 3.3 a 3.4.

1.4 SLA sa **nevzťahuje** na registráciu a správu doménových mien, SSL certifikáty ani na služby poskytované bezodplatne alebo v skúšobnej prevádzke.

1.5 Pojmy, ktoré tu nie sú vymedzené, majú význam podľa VOP.

Článok 2 - Vymedzenie pojmov

2.1 **Dostupnosťou** sa rozumie:

- a) pri webhostingu, hostingu pre WordPress, reseller hostingu a e-mail hostingu stav, keď server, na ktorom je Služba prevádzkovaná, odpovedá na sieťovej úrovni na príslušnom protokole (HTTP/HTTPS pre web, SMTP/IMAP/POP3 pre e-mail);
- b) pri virtuálnych serveroch (VPS), Raspberry hostingu, hosted apps a dedikovaných serveroch stav, keď je pridelený stroj alebo virtuálny server dostupný na sieťovej úrovni zo siete Poskytovateľa.

2.2 **Dostupnosť sa neposudzuje podľa funkčnosti aplikácie Zákazníka.** Chyba v jeho kóde, konfigurácii, databáze alebo rozšírení nie je výpadkom Služby, aj keď sa navonok prejaví ako nedostupnosť webu. Pri Službách podľa ods. 2.1 písm. b) sa **neposudzuje ani stav operačného systému a softvéru nainštalovaného Zákazníkom** (čl. 26.1 a 28.3 VOP).

2.3 **Výpadkom** je súvislé obdobie, počas ktorého Služba nie je dostupná, s výnimkou období podľa čl. 4 a 5.

2.4 **Hodnoteným obdobím** je kalendárny mesiac.

2.5 **Pracovným časom** sa rozumie pondelok až piatok od 9:00 do 17:00 SEČ, s výnimkou dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov v Českej republike. **Pracovným dňom** je deň, v ktorom pracovný čas plynie.

2.6 **Zľavou za nedostupnosť** sa rozumie zľava z ceny dotknutej Služby poskytnutá pri nedodržaní úrovne dostupnosti podľa čl. 7. Poskytuje sa **započítaním na cenu nasledujúceho Zúčtovacieho obdobia** a nevypĺa sa v peniazoch; nejde o zostatok na účte Zákazníka.

Článok 3 - Úroveň dostupnosti

3.1 Poskytovateľ sa zaväzuje k dostupnosti Služby **99,9 % za hodnotené obdobie**, čo zodpovedá približne **40 až 45 minútam** výpadku mesačne podľa dĺžky kalendárneho mesiaca.

3.2 Dostupnosť sa počíta ako podiel času, počas ktorého bola Služba dostupná, na celkovom čase hodnoteného obdobia, po odpočítaní období podľa čl. 4 a 5.

3.3 **Raspberry hosting** je prevádzkovaný na jedinom fyzickom zariadení vyhradenom Zákazníkovi, ktoré nie je redundantné. Poskytovateľ pri ňom preto **nezaručuje úroveň dostupnosti podľa ods. 3.1**; namiesto toho sa zaväzuje **vymeniť vadné zariadenie do 24 hodín v pracovné dni** podľa čl. 2.5, a to od zistenia poruchy vlastným monitoringom alebo od jej oznámenia Zákazníkom, podľa toho, čo nastane skôr. Výmenou sa rozumie sprevádzkovanie Služby na náhradnom zariadení. Dáta z lokálneho úložiska sa prenášajú, len ak to stav vadného zariadenia umožňuje; ich zálohovanie je podľa čl. 22.4 VOP v zodpovednosti Zákazníka.

3.4 Za čas od zistenia poruchy do sprevádzkovania Služby na náhradnom zariadení vzniká Zákazníkovi nárok na **pomernú časť mesačnej ceny** dotknutej Služby. Uplatní sa postupom podľa čl. 8 a poskytne sa započítaním podľa čl. 7.4. Zľava za nedostupnosť podľa čl. 7 sa pri Raspberry hostingu neuplatní.

Článok 4 - Meranie

4.1 Dostupnosť meria Poskytovateľ **vlastným monitorovacím systémom** s intervalom kontroly **1 minúta**.

4.2 Za výpadok sa považuje stav zistený **dvoma po sebe idúcimi neúspešnými kontrolami**. Najkratší zaznamenaný výpadok je teda 2 minúty.

4.3 Rozhodujúce sú údaje z monitoringu Poskytovateľa. Zákazník je oprávnený predložiť vlastné záznamy; ak nesúhlasí s údajmi Poskytovateľa, strany sa pokúsia rozpor vyriešiť dohodou.

4.4 Pri Službách podľa ods. 2.1 písm. b) monitoruje Poskytovateľ **platformu a hostiteľské uzly**, nie každý pridelený stroj samostatne. Výpadok takejto Služby sa preto počíta **od jeho zistenia monitoringom Poskytovateľa alebo od oznámenia Zákazníkom, podľa toho, čo nastane skôr**.

Článok 5 - Plánovaná údržba

5.1 Plánovaná údržba **sa nezapočítava** do výpadku.

5.2 Poskytovateľ ju oznámi najmenej **48 hodín vopred** e-mailom alebo v Zákazníckom portáli.

5.3 Údržba prebieha spravidla v okne **00:00 až 06:00 SEČ** a nepresiahne **4 hodiny v hodnotenom období**.

5.4 Údržbu nevyhnutnú na odvrátenie bezprostredného ohrozenia bezpečnosti alebo prevádzky môže Poskytovateľ vykonať aj bez predchádzajúceho oznámenia; informuje o nej bez zbytočného odkladu.

Článok 6 - Výluky

6.1 Za výpadok sa **nepovažuje** nedostupnosť spôsobená:

- aplikáciou, kódom, databázou alebo konfiguráciou Zákazníka,
- vyčerpaním zdrojov pridelených Službe podľa čl. 21 VOP,

- konaním Zákazníka alebo osôb, ktorým umožnil Službu užívať,
- pozastavením Služby podľa AUP alebo pre neuhradenie ceny,
- vyššou mocou,
- výpadkom na strane Zákazníka alebo jeho poskytovateľa pripojenia,
- výpadkom tretích strán mimo kontroly Poskytovateľa, najmä registrov doménových mien a certifikačných autorít,
- plánovanou údržbou podľa čl. 5,
- prevádzkou ponechanou po skončení Zmluvy podľa čl. 16.1 VOP - tá už poskytovaním Služby podľa Zmluvy nie je.

6.2 Za výpadok sa ďalej nepovažuje nedostupnosť spôsobená **útokom, ktorého rozsah presahuje kapacitu ochranných opatrení Poskytovateľa**. Bežné útoky, proti ktorým Poskytovateľ ochranu poskytuje, výlukou nie sú.

Článok 7 - Zľava za nedostupnosť

7.1 Ak dostupnosť nedosiahne úroveň podľa čl. 3.1, vzniká Zákazníkovi na základe žiadosti podľa čl. 8 nárok na zľavu z mesačnej ceny dotknutej Služby:

Dosiahnutá dostupnosť	Zľava
99,0 % až 99,9 %	10 %
95,0 % až 99,0 %	25 %
menej ako 95 %	50 %

7.2 Celková výška zliav za hodnotené obdobie nepresiahne **100 % mesačnej ceny** dotknutej Služby.

7.3 Ak je Služba predplatená na dlhšie obdobie, mesačnou cenou sa rozumie zodpovedajúca pomerná časť.

7.4 Zľava sa poskytuje **formou započítania na cenu nasledujúceho obdobia**, nie vrátením peňazí.

7.5 Nárok na zľavu nevzniká za obdobie, v ktorom bol Zákazník v omeškaní s úhradou ceny.

Článok 8 - Uplatnenie zľavy

8.1 Zľava **nevzniká automaticky**. Zákazník o ňu požiada prostredníctvom Zákazníckeho portálu alebo e-mailom najneskôr **do 30 dní** od konca hodnoteného obdobia.

8.2 V žiadosti uvedie dotknutú Službu a čas, počas ktorého podľa jeho zistenia nebola dostupná.

8.3 Poskytovateľ žiadosť posúdi a upovedomí Zákazníka **do 30 dní**.

8.4 Ak Zákazník zľavu neuplatní v lehote podľa ods. 8.1, nárok zaniká.

Článok 9 - Výhradnosť nároku

9.1 Zľava za nedostupnosť podľa čl. 7, a pri Raspberry hostingu pomerná časť ceny podľa čl. 3.4, je **výhradným nárokom Zákazníka, ktorý je Podnikateľom**, z nedodržania úrovne dostupnosti.

9.2 Práva **Spotrebiteľa** z chybného plnenia podľa občianskeho zákonníka nie sú týmto článkom dotknuté.

Článok 10 - Reakčné časy podpory

10.1 Poskytovateľ reaguje na požiadavky Zákazníka takto:

Závažnosť	Reakčný čas
Kritická porucha (Služba nedostupná) v pracovnom čase	do 2 hodín
Kritická porucha mimo pracovný čas	do 4 hodín
Ostatné požiadavky	do 8 pracovných hodín

10.2 **Reakčným časom** sa rozumie čas do prvého vecného vyjadrenia Poskytovateľa, nie čas do vyriešenia. Požiadavku možno podať kedykoľvek. Pri **kritickej poruche** plyní reakčný čas **nepretržite**, teda aj mimo pracovného času, cez víkendy a dni pracovného pokoja. Pri **ostatných požiadavkách** plyní v pracovnom čase podľa čl. 2.5; ak sú podané mimo neho, začína plynúť jeho najbližším začiatkom.

10.3 Nedodržanie reakčného času nezakladá nárok na zľavu podľa čl. 7.

Článok 11 - Zálohovanie

11.1 Pri službách zdieľaného hostingu (webhosting, hosting pre WordPress, reseller hosting, e-mail hosting) vyhotovuje Poskytovateľ automatické zálohy **denne**, spravidla v okne **01:00 až 05:00 SEČ**.

11.2 Zálohujú sa **dáta potrebné na prevádzku webových stránok, aplikácií a e-mailu na Službe** (čl. 22.2 VOP), teda najmä súbory, databázy, e-mailové schránky a úlohy plánovača (cron). Dáta, ktoré s touto prevádzkou nesúvisia, **nie sú predmetom záloh** (čl. 22.6 VOP).

11.3 Uchováva sa **posledných 14 denných bodov obnovy**.

11.4 Zálohy sú uložené na fyzicky oddelenom serveri a sú **šifrované**.

11.5 **Zálohy nie sú geograficky oddelené**. Sú umiestnené v tom istom dátovom centre ako produkčné servery, a nechránia teda pred výpadkom alebo zničením celej lokality.

11.6 V rozsahu podľa ods. 11.2 nie je veľkosť účtu ani databázy pre zálohovanie obmedzená stropom.

11.7 **VPS, Raspberry hosting, hosted apps a dedikované servery Poskytovateľ nezálohuje**. Zálohovanie ich obsahu je v plnej zodpovednosti Zákazníka. Sieťové úložisko poskytnuté k Službe je priestorom na zálohy Zákazníka, nie zálohovaním vykonávaným Poskytovateľom.

11.8 Zálohy sú doplnkovou službou poskytovanou bez záruky podľa čl. 22 VOP. Nenahrádzajú vlastné zálohy Zákazníka a Zákazník sa na ne nesmie spoliehať ako na jediný zdroj obnovy dát.

Článok 12 - Obnova zo zálohy

12.1 Zákazník môže obnovu vykonať **sám v cPaneli**, kedykoľvek a bezplatne.

12.2 Na požiadanie vykoná obnovu Poskytovateľ, tiež **bezplatne**, a to **do 24 hodín v pracovné dni** podľa čl. 2.5.

12.3 Obnova **prepíše aktuálne dáta** obnovovaného rozsahu. Zákazník pred podaním žiadosti zváži, či si má aktuálny stav najprv stiahnuť.

12.4 Po skončení Zmluvy je Obsah sprístupnený na stiahnutie počas **14 dní** podľa čl. 16.1 VOP. **Na žiadosť podanú v tejto lehote** sprístupní Poskytovateľ Obsah **do 24 hodín v pracovné dni** podľa čl. 2.5. Po uplynutí tejto lehoty je Obsah uchovaný **do 30. dňa od skončenia Zmluvy** podľa čl. 16.2 VOP a sprístupniť ho možno len spôsobmi podľa toho odseku; lehota podľa čl. 2.5 sa na ne **nevzťahuje**. Uplynutím 30. dňa je Obsah trvalo zmazaný. Ak Zákazník Službu obnoví, tento článok sa vzťahuje na zálohy vytvorené **po obnovení**; zálohy z obdobia pôvodnej Zmluvy už nemusia existovať, pretože retencia podľa čl. 22.2 VOP plynie ďalej aj po jej skončení.

12.5 Na dáta, ktoré nie sú predmetom záloh podľa čl. 22.6 VOP, sa tento článok nevzťahuje.

Článok 13 - Zmeny SLA

13.1 Zmeny sa riadia čl. 40 VOP.

13.2 Zmenu, ktorá pre Zákazníka znamená **zníženie úrovne dostupnosti, zliav podľa čl. 7 alebo rozsahu záloh**, oznámi Poskytovateľ najmenej **30 dní vopred** a Zákazník je v tejto lehote oprávnený Zmluvu vypovedať.