

HOSTZONE s.r.o.

Dohoda o úrovni služeb (SLA)

Účinné od: 1. září 2026

Poslední aktualizace: 1. září 2026

Verze: 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/cs/pravni-dokumenty/sla/>

Článek 1 - Účel a rozsah

1.1 Tato dohoda (dále „**SLA**“) stanoví úroveň dostupnosti Služeb, způsob jejího měření a náhradu při jejím nedodržení. Je nedílnou součástí Smlouvy podle čl. 3.2 VOP.

1.2 SLA se vztahuje na: webhosting, hosting pro WordPress, reseller hosting, e-mail hosting, hosted apps, virtuální servery (VPS), Raspberry hosting a dedikované servery.

1.3 U **Raspberry hostingu** se namísto zaručené úrovně dostupnosti podle čl. 3.1 uplatní zvláštní režim podle čl. 3.3 a 3.4.

1.4 SLA se **nevztahuje** na registraci a správu doménových jmen, SSL certifikáty ani na služby poskytované bezúplatně nebo ve zkušebním provozu.

1.5 Pojmy, které zde nejsou vymezeny, mají význam podle VOP.

Článek 2 - Vymezení pojmů

2.1 **Dostupností** se rozumí:

- a) u webhostingu, hostingu pro WordPress, reseller hostingu a e-mail hostingu stav, kdy server, na kterém je Služba provozována, odpovídá na síťové úrovni na příslušném protokolu (HTTP/HTTPS pro web, SMTP/IMAP/POP3 pro e-mail);
- b) u virtuálních serverů (VPS), Raspberry hostingu, hosted apps a dedikovaných serverů stav, kdy je přidělený stroj nebo virtuální server dostupný na síťové úrovni ze sítě Poskytovatele.

2.2 **Dostupnost se neposuzuje podle funkčnosti aplikace Zákazníka.** Chyba v jeho kódu, konfiguraci, databázi nebo rozšíření není výpadkem Služby, i když se navenek projeví jako nedostupnost webu. U Služeb podle odst. 2.1 písm. b) se **neposuzuje ani stav operačního systému a softwaru nainstalovaného Zákazníkem** (čl. 26.1 a 28.3 VOP).

2.3 **Výpadkem** je souvislé období, ve kterém Služba není dostupná, s výjimkou období podle čl. 4 a 5.

2.4 **Hodnoceným obdobím** je kalendářní měsíc.

2.5 **Pracovní dobou** se rozumí pondělí až pátek od 9:00 do 17:00 SEČ, s výjimkou dnů pracovního klidu a státních svátků v České republice. **Pracovním dnem** je den, ve kterém pracovní doba běží.

2.6 **Slevou za nedostupnost** se rozumí sleva z ceny dotčené Služby poskytnutá při nedodržení úrovně dostupnosti podle čl. 7. Poskytuje se **započtením na cenu následujícího Zúčtovacího období** a nevypálí se v penězích; nejde o zůstatek na účtu Zákazníka.

Článek 3 - Úroveň dostupnosti

3.1 Poskytovatel se zavazuje k dostupnosti Služby **99,9 % za hodnocené období**, což odpovídá přibližně **40 až 45 minutám** výpadku měsíčně podle délky kalendářního měsíce.

3.2 Dostupnost se počítá jako podíl doby, po kterou byla Služba dostupná, na celkové době hodnoceného období, po odečtení období podle čl. 4 a 5.

3.3 **Raspberry hosting** je provozován na jediném fyzickém zařízení vyhrazeném Zákazníkovi, které není redundantní. Poskytovatel u něj proto **nezaručuje úroveň dostupnosti podle odst. 3.1**; namísto toho se zavazuje **vyměnit vadné zařízení do 24 hodin v pracovní dny** podle čl. 2.5, a to od zjištění poruchy vlastním monitoringem nebo od jejího oznámení Zákazníkem, podle toho, co nastane dříve. Výměnou se rozumí zprovoznění Služby na náhradním zařízení. Data z lokálního úložiště se přenášejí, jen pokud to stav vadného zařízení umožňuje; jejich zálohování je podle čl. 22.4 VOP v odpovědnosti Zákazníka.

3.4 Za dobu od zjištění poruchy do zprovoznění Služby na náhradním zařízení vzniká Zákazníkovi nárok na **poměrnou část měsíční ceny** dotčené Služby. Uplatní se postupem podle čl. 8 a poskytne se započtením podle čl. 7.4. Sleva za nedostupnost podle čl. 7 se u Raspberry hostingu neuplatní.

Článek 4 - Měření

4.1 Dostupnost měří Poskytovatel **vlastním monitorovacím systémem** s intervalem kontroly **1 minuta**.

4.2 Za výpadek se považuje stav zjištěný **dvěma po sobě jdoucími neúspěšnými kontrolami**. Nejkratší zaznamenateľný výpadek je tedy 2 minuty.

4.3 Rozhodné jsou údaje z monitoringu Poskytovatele. Zákazník je oprávněn předložit vlastní záznamy; nesouhlasí-li s údaji Poskytovatele, strany se pokusí rozpor vyřešit dohodou.

4.4 U Služeb podle odst. 2.1 písm. b) monitoruje Poskytovatel **platformu a hostitelské uzly**, nikoli každý přidělený stroj samostatně. Výpadek takové Služby se proto počítá **od jeho zjištění monitoringem Poskytovatele nebo od oznámení Zákazníkem, podle toho, co nastane dříve**.

Článek 5 - Plánovaná údržba

5.1 Plánovaná údržba **se nezapočítává** do výpadku.

5.2 Poskytovatel ji oznámí nejméně **48 hodin předem** e-mailem nebo v Zákaznickém portálu.

5.3 Údržba probíhá zpravidla v okně **00:00 až 06:00 SEČ** a nepřesáhne **4 hodiny v hodnoceném období**.

5.4 Údržbu nezbytnou k odvrácení bezprostředního ohrožení bezpečnosti nebo provozu může Poskytovatel provést i bez předchozího oznámení; informuje o ní bez zbytečného odkladu.

Článek 6 - Výluky

6.1 Za výpadek se **nepovažuje** nedostupnost způsobená:

- aplikací, kódem, databází nebo konfigurací Zákazníka,
- vyčerpáním zdrojů přidělených Službě podle čl. 21 VOP,
- jednáním Zákazníka nebo osob, kterým umožnil Službu užívat,
- pozastavením Služby podle AUP nebo pro neuhrazení ceny,

- vyšší mocí,
- výpadkem na straně Zákazníka nebo jeho poskytovatele připojení,
- výpadkem třetích stran mimo kontrolu Poskytovatele, zejména registrů doménových jmen a certifikačních autorit,
- plánovanou údržbou podle čl. 5,
- provozem ponechaným po skončení Smlouvy podle čl. 16.1 VOP - ten už poskytováním Služby podle Smlouvy není.

6.2 Za výpadek se dále nepovažuje nedostupnost způsobená **útokem, jehož rozsah přesahuje kapacitu ochranných opatření Poskytovatele**.

Článek 7 - Sleva za nedostupnost

7.1 Nedosáhne-li dostupnost úrovně podle čl. 3.1, vzniká Zákazníkovi na základě žádosti podle čl. 8 nárok na slevu z měsíční ceny dotčené Služby:

Dosažená dostupnost	Sleva
99,0 % až 99,9 %	10 %
95,0 % až 99,0 %	25 %
méně než 95 %	50 %

7.2 Celková výše slev za hodnocené období nepřesáhne **100 % měsíční ceny** dotčené Služby.

7.3 Je-li Služba předplacena na delší období, rozumí se měsíční cenou odpovídající poměrná část.

7.4 Sleva se poskytuje **formou započtení na cenu následujícího období**, nikoli vrácením peněz.

7.5 Nárok na slevu nevzniká za období, ve kterém byl Zákazník v prodlení s úhradou ceny.

Článek 8 - Uplatnění slevy

8.1 Sleva **nevzniká automaticky**. Zákazník o ni požádá prostřednictvím Zákaznického portálu nebo e-mailem nejpozději **do 30 dnů** od konce hodnoceného období.

8.2 V žádosti uvede dotčenou Službu a dobu, ve které podle jeho zjištění nebyla dostupná.

8.3 Poskytovatel žádost posoudí a vyrozumí Zákazníka **do 30 dnů**.

8.4 Neuplatní-li Zákazník slevu ve lhůtě podle odst. 8.1, nárok zaniká.

Článek 9 - Výhradnost nároku

9.1 Sleva za nedostupnost podle čl. 7, a u Raspberry hostingu poměrná část ceny podle čl. 3.4, je **výhradním nárokem Zákazníka, který je Podnikatelem**, z nedodržení úrovně dostupnosti.

9.2 Práva **Spotřebitele** z vadného plnění podle občanského zákoníku nejsou tímto článkem dotčena.

Článek 10 - Reakční doby podpory

10.1 Poskytovatel reaguje na požadavky Zákazníka takto:

Závažnost	Reakční doba
Kritická porucha (Služba nedostupná) v pracovní době	do 2 hodin
Kritická porucha mimo pracovní dobu	do 4 hodin
Ostatní požadavky	do 8 pracovních hodin

10.2 **Reakční dobou** se rozumí doba do prvního věcného vyjádření Poskytovatele, nikoli doba do vyřešení. Požadavek lze podat kdykoli. U **kritické poruchy** běží reakční doba **nepřetržitě**, tedy i mimo pracovní dobu, o víkendech a ve dnech pracovního klidu. U **ostatních požadavků** běží v pracovní době podle čl. 2.5; jsou-li podány mimo ni, začíná běžet nejbližším začátkem pracovní doby.

10.3 Nedodržení reakční doby nezakládá nárok na slevu podle čl. 7.

Článek 11 - Zálohování

11.1 U služeb sdíleného hostingu (webhosting, hosting pro WordPress, reseller hosting, e-mail hosting) vyhotovuje Poskytovatel automatické zálohy **denně**, zpravidla v okně **01:00 až 05:00 SEČ**.

11.2 Zálohují se **data potřebná k provozu webových stránek, aplikací a e-mailu na Službě** (čl. 22.2 VOP), tedy zejména soubory, databáze, e-mailové schránky a úlohy plánovače (cron). Data, která s tímto provozem nesouvisí, **nejsou předmětem záloh** (čl. 22.6 VOP).

11.3 Uchovává se **posledních 14 denních bodů obnovy**.

11.4 Zálohy jsou uloženy na fyzicky odděleném serveru a jsou **šifrované**.

11.5 **Zálohy nejsou geograficky oddělené**. Jsou umístěny ve stejném datovém centru jako produkční servery, a nechrání tedy před výpadkem nebo zničením celé lokality.

11.6 V rozsahu podle odst. 11.2 není velikost účtu ani databáze pro zálohování omezena stropem.

11.7 **VPS, Raspberry hosting, hosted apps a dedikované servery Poskytovatel nezalohuje**. Zálohování jejich obsahu je v plné odpovědnosti Zákazníka.

11.8 Zálohy jsou doplňkovou službou poskytovanou bez záruky podle čl. 22 VOP. Nenahrazují vlastní zálohy Zákazníka a Zákazník se na ně nesmí spoléhat jako na jediný zdroj obnovy dat.

Článek 12 - Obnova ze zálohy

12.1 Zákazník může obnovu provést **sám v cPanelu**, kdykoli a bezplatně.

12.2 Na vyžádání provede obnovu Poskytovatel, rovněž **bezplatně**, a to **do 24 hodin v pracovní dny** podle čl. 2.5.

12.3 Obnova **přepíše aktuální data** obnovovaného rozsahu. Zákazník před podáním žádosti zváží, zda si má aktuální stav nejprve stáhnout.

12.4 Po skončení Smlouvy je Obsah zpřístupněn ke stažení po dobu **14 dnů** podle čl. 16.1 VOP. **Na žádost podanou v této lhůtě** zpřístupní Poskytovatel Obsah **do 24 hodin v pracovní dny** podle čl. 2.5. Po uplynutí této lhůty je Obsah uchován **do 30. dne od skončení Smlouvy** podle čl. 16.2 VOP a zpřístupnit jej lze jen způsoby podle uvedeného odstavce; lhůta podle čl. 2.5 se na ně **nevztahuje**. Uplynutím 30. dne je Obsah trvale smazán. Obnoví-li Zákazník Službu, vztahuje se tento článek na zálohy vytvořené **po obnovení**; zálohy z období původní Smlouvy již nemusí existovat, protože retence podle čl. 22.2 VOP běží dál i po jejím skončení.

12.5 Na data, která nejsou předmětem záloh podle čl. 22.6 VOP, se tento článek nevztahuje.

Článek 13 - Změny SLA

13.1 Změny se řídí čl. 40 VOP.

13.2 Změnu, která pro Zákazníka znamená **snížení úrovně dostupnosti, slev podle čl. 7 nebo rozsahu záloh**, oznámí Poskytovatel nejméně **30 dnů předem** a Zákazník je v této lhůtě oprávněn Smlouvu vypovědět.