Dohoda o úrovni služieb NASIT eFaktúra

Verzia 1.2 | Účinná od 4. 11. 2026 | NASIT, s.r.o., IČO 51 479 923

Článok 1 Rozsah a meranie

1.1 Táto SLA je súčasťou Zmluvy podľa VOP NASIT eFaktúra. Komerčná záruka a kredity sa vzťahujú na objednané Plány Growth, API Basic, API Pro, API Scale, API Partner a white-label T1, T2 a T3, ak prijatá objednávka neurčuje inak. Samotné uvedenie názvu Plánu neznamená, že je už dostupný na objednanie. Povinnosti produkčného poskytovateľa Peppol podľa práva a Pravidiel Peppol platia nezávisle od Plánu a kreditov.

1.2 Kontrolovaná infraštruktúra a ostatné pojmy majú význam podľa VOP. Nedostupnosťou je čas, počas ktorého autorizovaný Klient pre poruchu Kontrolovanej infraštruktúry nemôže používať dohodnutú aplikáciu alebo API, prípadne nie je možné vykonať dohodnuté odosielanie alebo prijímanie Dokladov. Výpadok jedného smeru doručovania postačuje pre dotknutú funkciu. Príslušné odosielanie alebo prijímanie sa meria až od jeho samostatnej aktivácie pre danú Firmu.

1.3 Mesačná dostupnosť = (celkový dohodnutý čas poskytovania v kalendárnom mesiaci mínus Nedostupnosť) / celkový dohodnutý čas poskytovania v kalendárnom mesiaci × 100 %. Pri celom mesiaci sa vychádza zo všetkých jeho minút, pri začatí alebo riadnom skončení z dotknutého obdobia. Časy incidentov sa vedú v UTC; zákaznícke pracovné hodiny sa posudzujú v Europe/Bratislava.

1.4 NASIT používa priebežné technické meranie a evidenciu incidentov. Začiatok a koniec výpadku sa určujú z dostupných technických dôkazov; opodstatnené dôkazy Klienta sa posudzujú aj pri výpadku vlastného monitoringu. Súbežné výpadky sa pre ten istý Klientov čas nesčítavajú. Výsledky sa evidujú aj podľa dotknutej funkcie; čiastočný výpadok sa nesmie skryť iba za dostupnosť prihlasovacej stránky.

1.5 Meranie sieťových požiadaviek Peppol, vrátane príslušnej definície nedostupnosti, technických potvrdení a MLS, sa vedie samostatne podľa záväzných pravidiel. Zaokrúhľovanie zákazníckych minút nesmie oslabiť presnejšie sieťové lehoty. Individuálna zmluva má prednosť, nesmie však znížiť kogentné alebo sieťové minimum.

Článok 2 Dostupnosť a údržba

2.1 NASIT sa zaväzuje k mesačnej dostupnosti Kontrolovanej infraštruktúry najmenej 99,5 %. Pri produkčnej fakturačnej službe Peppol sa dodržiava sieťové minimum najmenej 99,5 % vrátane servisných okien aj voči účastníkom bez komerčných kreditov.

2.2 Skutočná Nedostupnosť počas plánovanej údržby a neodkladného bezpečnostného zásahu sa započítava. Nie je dohodnutá samostatná nezapočítaná osemodinová výnimka. Výpadok hostingu, úložiska alebo iného subdodávateľa NASIT zostáva výpadkom Kontrolovanej infraštruktúry.

2.3 Z komerčného nároku možno vylúčiť iba čas preukázateľne spôsobený samotným Klientom, jeho nepodporovaným použitím alebo poruchou skutočne Externého systému, ak vlastná infraštruktúra NASIT plnila svoju funkciu. Primerané a oprávnené pozastavenie konkrétneho Klienta podľa VOP sa eviduje samostatne; chyba NASIT pri pozastavení sa nevylučuje. Príčinnú súvislosť a rozsah výnimky NASIT vysvetlí. Tieto pravidlá nepredstavujú všeobecné zbavenie zodpovednosti za útok, vyššiu moc alebo zlyhanie dodávateľa; príslušné zákonné dôvody sa posudzujú osobitne.

2.4 Plánovanú údržbu NASIT oznámi aspoň sedem kalendárnych dní vopred e-mailom a v aplikácii, s uvedením času, trvania a dotknutých funkcií. Samostatne splní oznámenie do určeného kanála Peppol. Údržbu plánuje spravidla na noc alebo víkend a minimalizuje jej dopad. Neodkladný

bezpečnostný zásah možno vykonať bez predchádzajúcej lehoty; NASIT oznámi jeho dôvod a dopad bez zbytočného odkladu. Oba druhy zásahu sa započítavajú podľa bodu 2.2.

Článok 3 Podpora a incidenty

3.1 Bežná podpora je dostupná v pracovné dni od 9:00 do 17:00. Hlásenie možno podať kedykoľvek na info@nasit.sk, na podpornej adrese potvrdenej v objednávke alebo telefonicky na +421 903 260 262. Stačí jeden kanál; druhý možno použiť na urýchlenie. Nepretržitý príjem hlásení nie je prísľubom nepretržitej osobnej podpory. Pohotovostná služba a osobitne garantované reakčné lehoty sa dohodnú výslovne.

3.2 P1 je kritický incident: nemožnosť odosielať alebo prijímať Doklady, zlyhanie príslušného daňového oznamovania, zásadná strata prístupu alebo závažné ohrozenie integrity či dôvernosti. Cieľ prvej vecnej reakcie je do štyroch hodín od zistenia NASIT alebo prijatia hlásenia; cieľ obnovy je do ôsmich hodín. P2 je podstatné obmedzenie časti funkcií, napríklad API, exportu alebo oneskorené spracovanie: reakcia do ôsmich pracovných hodín a cieľ obnovy do dvoch pracovných dní. P3 je bežná otázka alebo drobná chyba: reakcia do dvoch pracovných dní a ďalší postup podľa dohody. Ide o prevádzkové ciele, pokiaľ individuálna objednávka výslovne neurčuje garantovanú reakciu alebo obnovu.

3.3 Vecná reakcia obsahuje potvrdenie incidentu a ďalší postup; automatické prijatie hlásenia ju nenahrádza. Klient uvedie popis, čas a bezpečný identifikátor Dokladu, ak je dostupný. Citlivý obsah a prihlasovacie údaje neposiela do verejného hlásenia. NASIT môže prioritu odôvodnene zmeniť; neodloží tým pôvodne vzniknutú oznamovaciu povinnosť.

3.4 Zákaznícke ciele neodkladajú sieťové ani zákonné povinnosti. Uplatňuje sa najmä príslušné upozornenie na chýbajúce technické potvrdenie do desiatich minút, sieťové oznámenie incidentu s dopadom na iných poskytovateľov a dotknutých účastníkov najneskôr do štyroch hodín a reakcia na incident iného sieťového aktéra v príslušnej lehote. Porušenie ochrany údajov sa oznamuje podľa DPA bez zbytočného odkladu; jeho oznámenie nečaká na záverečnú analýzu.

Článok 4 Informácie a obnova

4.1 NASIT oznámi dotknuté funkcie, známy dopad a ďalší postup e-mailom a podľa dostupnosti v aplikácii. Odlišuje doručenie, obchodné prijatie, daňové oznámenie a platbu. Pri P1 poskytne ďalšie oznámenie pri podstatnej zmene a informuje aj pri dlhšom riešení; pravidelné dvojhodinové aktualizácie sú záväzné iba pri osobitne objednanej pohotovosti.

4.2 Pri P1 poskytne NASIT na žiadosť do piatich pracovných dní od obnovy dostupnú správu o príčine, trvaní, dopade a nápravných opatreniach. Ak analýza ešte prebieha, poskytne priebežnú správu a termín doplnenia. Záznamy o incidente nenahrádzajú auditnú stopu jednotlivých transakcií.

4.3 NASIT vedie zálohovanie a plán obnovy primeraný službe a sieťovým požiadavkám. Čas prvej odpovede, cieľ obnovy služby a prípustná strata údajov sú rozdielne veličiny. Táto SLA sama nepotvrdzuje nulovú stratu údajov alebo už vykonaný obnovovací test; individuálne RPO a RTO musia byť dohodnuté a podložené prevádzkovými opatreniami.

Článok 5 Kompenzácia

5.1 Pri mesačnej dostupnosti od 99,0 % do menej ako 99,5 % patrí Klientovi zľava 10 % z mesačnej ceny dotknutého Plánu; od 95,0 % do menej ako 99,0 % zľava 25 %; pod 95,0 % zľava 50 %. Pri ročnej platbe je základom jedna dvanástina zaplatenej ročnej paušálnej ceny. Použije sa cena po zľavách bez dane, bez transakčných a nadlimitných položiek. Pri kratšom období sa základ primerane zníži.

5.2 Súhrn týchto kreditov za mesiac nepresiahne 50 % uvedeného základu. Nejde o obmedzenie nároku, ktorý nemožno právne vylúčiť. Kredit sa pri náhrade tej istej škody zohľadní bez dvojitého plnenia; nenahrádza automaticky všetky nároky na náhradu škody a nie je označený za zmluvnú pokutu s plošným vylúčením náhrady.

5.3 Nárok možno uplatniť na kontaktoch podpory do 30 dní po skončení dotknutého mesiaca; NASIT posúdi aj dôvodné neskoršie hlásenie, ak mu včasné podanie znemožnil vlastný výpadok. Do 15 dní oznámi rozhodnutie a vysvetlí výpočet. Vlastné záznamy nie sú jediným prípustným dôkazom. Dlh z iného obdobia alebo nesúvisiaci spor automaticky neruší nárok za preukázané porušenie NASIT.

5.4 Kredit sa poskytne znížením budúcej ceny alebo refundáciou. Pri Merchant of Record ho NASIT koordinuje s predajcom; ak taký spôsob nie je dostupný alebo vzťah už skončil, oprávnenú kompenzáciu vyplatí priamo do 30 dní od uznania. Nevyžaduje od Klienta nákup nového obdobia len na využitie kreditu.

5.5 Pri dostupnosti pod 95,0 % v dvoch po sebe nasledujúcich mesiacoch môže Klient ukončiť dotknutú Zmluvu s účinnosťou doručenia oznámenia bez dodatočnej lehoty na nápravu. NASIT vráti pomernú cenu neposkytnutého obdobia a zachová práva na migráciu a údaje.

Článok 6 Zmeny a účinnosť

6.1 Zmeny SLA sa riadia článkom 15 VOP. Zníženie dostupnosti, nároku na kredit alebo práv pri výpadku je zmenou v neprospech Klienta. Individuálna SLA má prednosť iba v zákonne prípustnom rozsahu.

6.2 Táto verzia 1.2 SLA nadobúda účinnosť dňa 4. 11. 2026. Zmluvy uzavreté pred týmto dňom mení iba jej prijatím alebo postupom podľa článku 15 VOP; pri povinne zverejňovaných zmluvách aj zverejnením.