

Úroveň poskytovaných služeb (SLA) služby bim-pulse CDE connector

1. Rozsah a povaha garance
2. Co je nedostupnost
3. Jak se dostupnost měří
4. Kredity
5. Vyloučené případy
6. Podpora

Verze 1.0 · účinnost od 1. 9. 2026 · vydáno 3. 8. 2026 · příloha dokumentu „Všeobecné obchodní podmínky“

Tento dokument popisuje provozní cíl dostupnosti služby bim-pulse, způsob jejího měření a kredity, které zákazníkovi náležejí tam, kde byla dostupnostní garance **individuálně sjednána**. Je přílohou dokumentu „Všeobecné obchodní podmínky“ (dále jen „**VOP**“) a v případě rozporu mají přednost VOP. Pojmy zde nedefinované mají význam podle VOP.

1. Rozsah a povaha garance

1.1 Dostupností se rozumí **dostupnost aplikačního rozhraní (API) služby**; vyhodnocuje se za kalendářní měsíc.

1.2 Dostupnostní garance se poskytuje výhradně u **individuálně sjednaných tarifů**, a to pouze v rozsahu a ve výši výslovně sjednané samostatnou smlouvou nebo potvrzenou cenovou nabídkou. U tarifů objednávaných samoobslužně podle ceníku, u bezúplatného tarifu a ve zkušebním režimu je služba poskytována **v režimu nejlepšího úsilí (best effort) bez garance dostupnosti**.

Způsob sjednání tarifu	Dostupnost
Individuálně sjednaný tarif	dle smlouvy nebo potvrzené cenové nabídky; kredity podle článku 4
Samoobslužný tarif podle ceníku	bez garance — nejlepší úsilí, cílová hodnota podle čl. 1.3
Bezúplatný tarif a zkušební režim	bez garance a bez záruky za jakost

1.3 Cílová dostupnost. Provozovatel usiluje o měsíční dostupnost **99,5 %** a měří ji postupem podle článku 3. Tato hodnota je **nezávazným provozním cílem, nikoli ujištěním o vlastnosti plnění ani garancí**; její nedosažení není vadou plnění ani porušením smlouvy. Provozovatel na žádost zákazníka sdělí dosaženou dostupnost za uplynulý měsíc.

1.4 U tarifů bez garance nezakládá nedosažení jakékoli úrovně dostupnosti — včetně cílové hodnoty podle čl. 1.3 — nárok na kredit, slevu, náhradu újmy, smluvní pokutu ani jiné plnění a není důvodem k odstoupení od smlouvy ani k výpovědi.

1.5 Garance ani cílová hodnota se **nevztahují** na rychlost přenosu dat, na dobu do dokončení Úlohy, na výsledek konkrétní synchronizace ani na funkce označené jako beta, experimentální, náhled nebo demo.

1.6 Zpoždění zahájení nebo dokončení synchronizace není nedostupností; služba je dávková a neposkytuje okamžitou ani průběžnou synchronizaci.

1.7 Provozovatel je oprávněn tento dokument změnit postupem podle čl. 11 VOP.

2. Co je nedostupnost

2.1 Nedostupností se rozumí stav, kdy API na kontrolní (health-check) požadavek neodpoví do 10 sekund, odpoví stavovým kódem třídy 5xx nebo odpoví způsobem znemožňujícím užívání služby jako celku, a to z důvodu na straně provozovatele.

2.2 Za nedostupnost se **nepovažují** odpovědi třídy 4xx, chyby vzniklé z překročení denních limitů tarifu, uplatnění provozních limitů podle VOP (souběžnost Úloh, segmentace, timeouty, ochranný obvod) a chyby vrácené rozhraním poskytovatele CDE.

3. Jak se dostupnost měří

3.1 Dostupnost měří externí monitorovací systém v **pětiminutových intervalech** nejméně ze **dvou nezávislých lokalit**.

3.2 Interval se považuje za nedostupný, byla-li nedostupnost zjištěna ve všech kontrolních požadavcích v jeho průběhu.

3.3 Vyhodnocovacím obdobím je **kalendářní měsíc**. Měsíční dostupnost se vypočte jako podíl dostupných intervalů na celkovém počtu intervalů měsíce po odečtení intervalů vyloučených podle článku 5 a zaokrouhlí se na dvě desetinná místa.

3.4 Podkladem pro výpočet jsou záznamy monitorovacího systému provozovatele; na žádost zákazníka provozovatel poskytne výpis za dotčený měsíc.

4. Kredity

Tento článek se uplatní **výhradně tam, kde byla dostupnostní garance individuálně sjednána podle čl. 1.2.** U tarifů bez garance nárok na kredit nevzniká.

4.1 Klesne-li měsíční dostupnost pod garantovanou úroveň, náleží zákazníkovi kredit z **měsíčního poplatku**, jímž se rozumí cena bez DPH za dotčený měsíc; u ročního fakturačního období jedna dvanáctina roční ceny.

Dosažená měsíční dostupnost	Kredit
99,0 % až méně než 99,5 %	5 %
98,0 % až méně než 99,0 %	10 %
95,0 % až méně než 98,0 %	15 %
méně než 95,0 %	25 %

4.2 Celkový **strop kreditů za jeden kalendářní měsíc činí 30 %** měsíčního poplatku.

4.3 Kredit je jediným a výlučným nárokem zákazníka z nedodržení garantované dostupnosti. Zákazník se v rozsahu přípustném mezi podnikateli vzdává práva uplatňovat z tohoto titulu další nároky, zejména na náhradu újmy, slevu z ceny nebo smluvní pokutu.

4.4 Nedotčeno zůstává právo zákazníka odstoupit od smlouvy podle čl. 12.3.2 VOP, není-li **individuálně sjednaná** garantovaná dostupnost dosažena ve třech po sobě jdoucích kalendářních měsících, a nároky, které podle VOP nelze omezit.

4.5 Nárok na kredit zákazník uplatní **písemně na kluch@buildify.cz do 30 dnů od konce dotčeného měsíce**; marným uplynutím této lhůty nárok zaniká. V oznámení uvede Organizaci, dotčený měsíc a zjištěnou dostupnost.

4.6 Nárok vzniká, jen má-li zákazník uhrazeny veškeré splatné závazky vůči provozovateli.

4.7 Kredit se poskytuje **výhradně formou slevy z ceny za následující fakturační období nebo dobropisem**; v penězích se nevyplácí a zánikem smlouvy bez náhrady zaniká.

4.8 Provozovatel nárok posoudí a vyřídí do 30 dnů od jeho doručení.

5. Vyloučené případy

5.1 Do výpočtu dostupnosti se nezapočítává a nárok na kredit nezakládá nedostupnost způsobená:

- 1. **plánovanou údržbou** oznámenou nejméně **5 pracovních dnů** předem, prováděnou v okně sobota nebo neděle 22:00–02:00 SEČ v rozsahu nejvýše **4 hodin za kalendářní měsíc**, a nouzovou údržbou nezbytnou k odvrácení bezpečnostního rizika nebo ztráty dat;
- 1. **výpadkem, zpomalením, změnou nebo ukončením rozhraní poskytovatele CDE** a změnou jeho smluvních podmínek;
- 1. **výpadkem infrastruktury Google Cloud a Firebase Hosting** v rozsahu, v jakém jej Google neuznává jako incident na své straně, výpadky DNS a certifikačních autorit a útoky typu DDoS;
- 1. **vyšší mocí** podle VOP;
- 1. **příčinou na straně zákazníka**, zejména jeho připojením, koncovými zařízeními a on-premise systémy, neplatnými nebo odvolanými přístupovými údaji a tokeny, chybnou konfigurací Párů, Mapování složek nebo cronu a vyčerpáním denních limitů tarifu;
- 1. **pozastavením služby** pro prodlení s úhradou nebo pro porušení dokumentu „Pravidla užívání služby“.

5.2 Tvrdí-li provozovatel, že nedostupnost spadá pod některou z výjimek, je povinen ji doložit odpovídajícím podkladem.

6. Podpora

6.1 Podpora je poskytována e-mailem na **kluch@buildify.cz** v pracovní dny **9:00–17:00 SEČ**.

6.2 U tarifů bez garance dostupnosti nejsou reakční doby garantovány.

6.3 Tento dokument nabývá účinnosti dnem **1. 9. 2026**; aktuální znění je dostupné na <https://buildify.cz/pravni/bim-pulse>.