

BUILDIFY CDE

Dohoda o úrovni služeb (SLA)

Vydává	Buildify Digital s.r.o.
IČO / sídlo	29541743 · Korunní 2569/108, Vinohrady, 101 00 Praha 10
Zápis	Městský soud v Praze, sp. zn. C 447453
Verze / účinnost	1.0 · účinné od 1. září 2026
Kontakt	kluch@buildify.cz

1. Na co se SLA vztahuje

1.1 Tuto dohodu vydává Buildify Digital s.r.o., IČO 29541743, se sídlem Korunní 2569/108, Vinohrady, 101 00 Praha 10, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 447453 (dále „Poskytovatel“), pro službu Buildify CDE.

1.2 SLA platí jen pro placené tarify PerUser a Unlimited a jen po dobu, kdy máte uhrazené předplatné. Tarif Free je bez SLA. Dostupnost i podporu u něj poskytujeme, jak nejlépe umíme, ale nic z toho negarantujeme.

1.3 SLA je nedílnou součástí obchodních podmínek. Pojmy z nich platí i tady. Pokud si obchodní podmínky a SLA odporují v otázkách dostupnosti, údržby, podpory nebo servisních kreditů, má přednost SLA. Ve všem ostatním platí obchodní podmínky.

2. Dostupnost

2.1 Cílová dostupnost je **99 % za kalendářní měsíc**. Měřicím oknem je vždy jeden celý kalendářní měsíc.

2.2 Dostupnost počítáme takto: $(\text{minuty v měsíci} - \text{minuty výpadku}) \div \text{minuty v měsíci} \times 100$, zaokrouhleno na dvě desetinná místa.

2.3 Výpadkem je stav, kdy webová aplikace cde.buildify.cz nebo rozhraní api.buildify.cz neodpovídá nebo vrací chybu i po opakovaném pokusu. Měříme automatickým monitoringem z místa mimo naši infrastrukturu, v minutových intervalech. Výpadek začíná první minutou neúspěšné kontroly a končí první minutou úspěšné. Naměřená data vám na požádání pošleme.

2.4 Do výpadku se nepočítá plánovaná údržba podle článku 3 a případy podle článku 7.

2.5 Řekneme to na rovinu: produkce běží na Google Cloud v regionu europe-west3 (Frankfurt). Poskytovatel neprovozuje geograficky redundantní řešení a negarantuje dobu obnovení provozu ani maximální ztrátu dat, tedy RTO ani RPO. Pokud vypadne celý region, může obnova trvat déle, než odpovídá cíli 99 %. Servisní kredity podle článku 6 vám v takovém případě náleží stejně jako u jiného výpadku.

3. Plánovaná údržba

3.1 Plánovanou údržbu děláme mimo dobu 8:00 až 18:00 v pracovní dny, tedy hlavně v noci a o víkendech.

3.2 Oznámíme ji nejméně **48 hodin předem** e-mailem správcům účtu a upozorněním v aplikaci.

3.3 Plánovaná údržba nepřesáhne **8 hodin za měsíc**. Čas nad tento limit se počítá do výpadku.

3.4 Havarijní údržbu děláme, když hrozí zneužití bezpečnostní zranitelnosti nebo ztráta dat. Oznámíme ji, jakmile to jde, klidně až zpětně. Do výpadku se nepočítá, jen pokud netrvá déle než 2 hodiny. Delší havarijní údržba se do výpadku počítá celá.

4. Kategorie incidentů a reakční doby

4.1 Incidenty dělíme podle dopadu na váš provoz:

Kategorie	Dopad	Příklad	Reakce
P1	Služba je nepoužitelná pro všechny uživatele	Aplikace nejde otevřít, přihlášení nefunguje	do 8 hodin
P2	Klíčová funkce nefunguje, náhradní postup není	Nejde nahrát ani stáhnout dokument, neotevře se model	do 1 pracovního dne
P3	Díličí funkce nefunguje, ale existuje náhradní postup	Nejde hromadný ZIP export, ale jednotlivé soubory stáhnout lze	do 3 pracovních dnů

4.2 Reakční doba je čas do první odpovědi člověka, ne automatického potvrzení. Počítá se od chvíle, kdy incident nahlásíte na kluch@buildify.cz nebo kdy ho sami zjistíte. U P1 běží nepřetržitě, u P2 a P3 jen v pracovní době podle článku 5.

4.3 Kategorii přiřadíme podle skutečného dopadu. Když s ní nesouhlasíte, napište nám a přehodnotíme ji.

4.4 Dobu opravy negarantujeme. Zavazujeme se k **nejlepšímu úsilí**: pracovat na řešení bez zbytečného odkladu, průběžně vás informovat a nabídnout náhradní postup, pokud existuje.

5. Podpora

5.1 Podporu poskytujeme e-mailem na **kluch@buildify.cz** v pracovní dny od 9:00 do 17:00. Mimo tuto dobu podporu neprovozujeme.

5.2 Ať to jde rychle: napište název projektu, co jste dělali, co se stalo, kdy to bylo a přiložte snímek obrazovky.

6. Servisní kredity

6.1 Když dostupnost v měsíci klesne pod 99 %, máte nárok na servisní kredit z měsíčního poplatku za daný měsíc:

Naměřená dostupnost	Kredit
pod 99 % až 98 %	10 %
pod 98 % až 95 %	20 %
pod 95 %	30 %

6.2 U ročního předplatného počítáme měsíční poplatek jako jednu dvanáctinu roční ceny.

6.3 Kredit uplatníte e-mailem do **30 dnů** od konce měsíce, kterého se týká. Po této době nárok zaniká. Kredit započteme na nejbližší další fakturu, v penězích se nevyplácí.

6.4 Servisní kredit je vaším jediným nárokem za nedodržení dostupnosti. To neplatí pro spotřebitele v rozsahu, v jakém by takové omezení zákon nedovolil, a neplatí ani tehdy, způsobili-li jsme výpadek úmyslně nebo hrubou nedbalostí.

Prostou řečí: Když službu nedodáme, vrátíme vám část ceny formou slevy. Nemusíte nic dokazovat, stačí do 30 dnů napsat. Víc než tuto slevu za výpadek nežádejte — ale pokud jste spotřebitel, vaše zákonná práva vám zůstávají.

7. Kdy SLA neplatí

7.1 Servisní kredity ani reakční doby neuplatníte v těchto případech:

- Výpadek mimo naši kontrolu, který jsme nemohli ovlivnit ani zmírnit: výpadek internetu, elektřiny nebo datového centra, útok třetí strany, zásah orgánu veřejné moci, přírodní katastrofa.
- Chyba na vaší straně: vaše síť, hardware, prohlížeč, chybná konfigurace oprávnění nebo zásah vašeho uživatele.
- Zneužití služby, porušení obchodních podmínek nebo pozastavení účtu pro neuhrazené platby.
- Plánovaná údržba podle článku 3.
- Tarif Free.
- Funkce označené jako beta nebo náhled.
- Pluginy třetích stran a chování rozhraní, které z nich vychází.
- Výpadky závislé na vašem zařízení, prohlížeči nebo připojení.

7.2 Výjimka platí jen v rozsahu, v jakém byl výpadek skutečně způsoben uvedenou příčinou a my jsme mu nemohli rozumnými prostředky předejít ani jeho následky zmírnit. Zbytek měsíce se do dostupnosti počítá normálně. Na výpadek, který jsme způsobili my, se žádná z výjimek nevztahuje.

8. Změny SLA

8.1 SLA můžeme změnit. Podstatnou změnu oznámíme e-mailem nejméně **30 dní předem**.

8.2 Pokud vám změna nevyhovuje, můžete předplatné vypovědět ke dni její účinnosti. Nevyčerpanou část předplatného vám vrátíme poměrně.

8.3 Tato verze SLA je účinná od data uvedeného v záhlaví a nahrazuje předchozí verze.