

SLA – ÚROVEŇ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Příloha č. 2 Všeobecných obchodních podmínek služby Talenthook TRM
Verze 1.0, účinnost od 15. 10. 2026

1. Předmět a vymezení

- 1.1 Tato SLA upravuje garantované parametry dostupnosti Služby a podpory ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku a je Přílohou č. 2 Všeobecných obchodních podmínek služby Talenthook TRM (dále jen „VOP“). Pojmy zde nedefinované mají význam podle VOP. Odkazy na články bez dalšího označení jsou odkazy na články této SLA.

2. Dostupnost

- 2.1 Poskytovatel garantuje dostupnost Služby ve výši 99,5 % času v každém kalendářním měsíci. Dostupnost se počítá z celkového času v měsíci po odečtení plánovaných odstávek podle čl. 3.
- 2.2 Za nedostupnost Služby se nepovažují výpadky způsobené vyšší mocí, jednáním klienta nebo výpadkem služeb třetích stran mimo kontrolu poskytovatele.

3. Plánované odstávky

- 3.1 Poskytovatel je oprávněn provádět plánované odstávky Služby pro údržbu, a to zpravidla mezi 0:00 a 5:00 hod., nejvýše dvakrát za kalendářní měsíc a v celkové délce nejvýše 6 hodin za kalendářní měsíc.
- 3.2 Plánovanou odstávku poskytovatel oznámí klientovi alespoň 2 pracovní dny předem. Řádně oznámená plánovaná odstávka se nezapočítává do nedostupnosti Služby. Odstávka neoznámená nebo přesahující limity podle čl. 3.1 se do nedostupnosti Služby započítává celá.

4. Hlášení a kategorizace požadavků

- 4.1 Klient hlásí požadavky na podporu těmito způsoby:
 - 4.1.1 e-mailem na support@hireandyoung.com,
 - 4.1.2 prostřednictvím funkce podpory v rozhraní Služby, je-li zřízena.
- 4.2 Poskytovatel přijímá hlášení nepřetržitě, 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. Lhůty reakce a řešení podle čl. 5 běží v provozní době, kterou je doba 9:00 až 17:00 hod. v pracovní dny.
- 4.3 Požadavky se dělí podle závažnosti:

Kategorie	Popis
Kritická	Služba je zcela nedostupná nebo nelze odesílat zprávy a neexistuje náhradní řešení.
Vysoká	Podstatná funkce je nefunkční, ale existuje dočasné náhradní řešení.
Běžná	Dílčí vada nebo dotaz bez podstatného vlivu na provoz.

V případě pochybnosti o zařazení platí vyšší kategorie.

5. Lhůty reakce a řešení

5.1 Lhůty se počítají v rámci provozní doby od doručení hlášení:

Kategorie	První reakce	Zahájení řešení
Kritická	do 4 hodin	do 8 hodin
Vysoká	do 8 hodin	do 2 pracovních dnů
Běžná	do 2 pracovních dnů	dle dohody, zpravidla do 5 pracovních dnů

5.2 První reakcí se rozumí potvrzení přijetí a zařazení požadavku do kategorie. Zahájením řešení se rozumí započetí prací na odstranění vady, nikoli garance doby vyřešení.

6. Rozsah technické podpory

6.1 Poskytovatel poskytuje technickou podporu v rozsahu nejvýše 2 člověkohodin denně. Požadavky, jejichž vyřízení by tento rozsah překročilo, je poskytovatel oprávněn odmítnout nebo jejich řešení přesunout do následujícího pracovního dne, nesdělí-li klient, že o vyřešení v takovém případě nemá zájem.

6.2 Podpora se vztahuje na provoz a vady Služby. Nezahrnuje individuální vývoj funkcí na zakázku, školení nad rámec běžné uživatelské nápovědy ani řešení vad způsobených klientem nebo třetími stranami.

7. Výkon Služby

- 7.1 Poskytovatel zajišťuje provoz Služby na infrastruktuře umístěné v Evropské unii a udržuje její výkon na úrovni umožňující obvyklé užívání. Usiluje o to, aby doba odezvy běžných operací v rozhraní zpravidla nepřekročila 3 sekundy při běžném zatížení. Tento parametr je orientační a není garancí ve smyslu čl. 2.

8. Smluvní pokuty

- 8.1 Klesne-li dostupnost podle čl. 2.1 v daném kalendářním měsíci pod garantovanou úroveň, vzniká klientovi nárok na smluvní pokutu ve výši 1 % roční platby za každé započaté celé procento pod garantovanou úrovní, nejvýše však 5 % roční platby.
- 8.2 Nezahájí-li poskytovatel řešení požadavku kategorie Kritická ve lhůtě podle čl. 5.1, vzniká klientovi nárok na smluvní pokutu ve výši 20 EUR za každou započatou hodinu provozní doby prodlení, nejvýše však 3 % roční platby za kalendářní měsíc.
- 8.3 Smluvní pokuty podle tohoto článku se uplatňují na základě písemné výzvy klienta doručené do konce kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž nárok vznikl. Poskytovatel výši pokuty potvrdí do 15 dnů od doručení výzvy. Započtení a výplata pokuty se řídí čl. 14.7 VOP.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1 Tato SLA je nedílnou součástí smlouvy uzavřené podle VOP a Objednávky, řídí se jejím režimem a sdílí s ní dobu trvání. Mlčenlivost, vyšší moc, rozhodné právo a další obecná ujednání upravují VOP. Změny této SLA se řídí čl. 11 VOP. Při rozporu mají přednost VOP, nejde-li o technické parametry upravené touto SLA.