Příloha A – SLA a priority (P1/P2/P3)

Platnost: od 1. 1. 2026. Verze dokumentu: 2026-01-06-FINAL-2. Poslední revize: 6. 1. 2026.

CENY SLA (retainer) – rychlý přehled

Ceny jsou uvedené také v tabulce níže. Tento textový přehled je záměrně pro čitelnost i v prohlížečích, které špatně renderují tabulky.

- Best-Effort (bez SLA): 0 Kč
- SLA-STANDARD: 5 900 Kč / měs. (bez DPH)
- SLA-PLUS: 9 900 Kč / měs. (bez DPH)
- SLA-24/7 (na míru): od 15 900 Kč / měs. (bez DPH) + min. 2 h / incident

Zásadní pravidlo účtování

Měsíční paušál (retainer) je platba za dostupnost a prioritu.

TECHNICKÁ PRÁCE NA INCIDENTU (diagnostika, oprava, rollback, obnova ze zálohy, komunikace s dodavateli) SE VŽDY ÚČTUJE DLE CENÍKU PRACÍ.

1) Základní pojmy

- Reakční čas (TTR – time to response): čas do prvního potvrzení přijetí (ack) a zahájení analýzy.
- Průběžná informace (Update interval): jak často dodáme stručný status, pokud incident trvá.
- Obnovení provozu (Restore/Workaround): čas do dočasného řešení, které obnoví základní funkci.
- Vyřešení (Resolution): čas do finální opravy / stabilizace, pokud je to v daném rozsahu možné.

2) Pracovní doba a kanály

Standardní pracovní doba: Po–Pá 9:00–17:00 (CET/CEST).

- Preferovaný kanál: e-mail / ticket/webchat (důkazní stopa).
- Telefon: pouze pro eskalaci P1; následně vždy potvrzení e-mailem/ticketem.
- SLA se měří od okamžiku, kdy máme funkční kontaktní cestu a nezbytné přístupy/podklady.

3) Priority P1/P2/P3 – definice a příklady

P1 – Kritická havárie / bezpečnostní incident

- Web/e-shop nedostupný (5xx, fatální chyby, DB down) nebo klíčová funkce mimo provoz (pokladna, objednávky, platby).
- Prokazatelný bezpečnostní incident (malware, kompromitace účtu, přesměrování, masivní spam).
- Výpadek mailu / doručování pro business-kritické schránky s okamžitým dopadem.

P2 – Závažná degradace / částečná nefunkčnost

- Web běží, ale významná část funkcí je nestabilní (např. některé objednávky padají).
- Výrazné zpomalení nebo opakované chyby bez kompletní nedostupnosti.
- Chyby po aktualizaci s dopadem na návštěvníky, ale existuje workaround.

P3 – Standardní požadavek / nízká priorita

- Běžné úpravy obsahu/nastavení, drobné kosmetické chyby.
- Požadavky na nové funkce, změny designu, rozšíření integrací.
- Dotazy, konzultace, plánované práce a optimalizace.

4) SLA profily, cílové časy a ceny (tabulka)

SLA časy jsou cílové (target), ne absolutní garance. Některé incidenty závisí na třetích stranách (hosting, DNS, plugin vendor, platební brána).

SLA se počítá od okamžiku, kdy máme funkční přístupy a nezbytné podklady; čekání na zákazníka nebo třetí strany se do SLA nezapočítává.

Mimo definované okno SLA platí režim Best-Effort; pokud zákazník požaduje zásah okamžitě mimo okno, práce se účtuje s příplatky dle ceníku.

SLA profily :

Best-Effort (bez SLA)
SLA-STANDARD
SLA-PLUS
SLA-24/7 (na míru)

Jednoduché vysvětlení měsíčního retaineru

Retainer je měsíční paušál za to, že držíme kapacitu a reagujeme prioritně v uvedeném okně.

Zahrnuje: převzetí incidentu, řízení komunikace a pravidelné statusy dle update intervalu.

Nezahrnuje: vlastní technickou práci na opravě – ta se účtuje samostatně dle ceníku prací.

5) Obnovení provozu a vyřešení – zásady

- U P1 je cílem nejdříve obnovit provoz (workaround), poté provést finální opravu.
- Resolution může být delší než Restore (analýza logů, obnova ze zálohy, koordinace s dodavatelem).
- Pokud incident způsobí/komplikuje třetí strana, SLA se vztahuje na naše kroky a eskalaci, nikoliv na časy třetí strany.

6) Co není v SLA (výluky)

- Požadavky na nový vývoj/funkce (projektová práce).
- Zpoždění způsobené chybějícími přístupy, nefunkčními údaji nebo neodsouhlaseným rozsahem.
- Incidenty po zásahu zákazníka/externí agentury bez koordinace (nasazení změn na produkci

bez domluvy).
- Plánované odstávky a údržba oznámená dopředu.

7) Eskalace a komunikace

- P1: okamžitě zakládáme ticket, potvrdíme přijetí a uvedeme první diagnózu / plán dle SLA profilu.
- P2/P3: řeší se primárně asynchronně přes ticket/e-mail.
- Po uzavření P1/P2 dodáme stručné post-mortem: příčina, dopad, kroky, doporučení prevence.