

Dohoda o úrovni služieb (SLA)

znenie v1.3 · účinné od 2. 10. 2026

Dohoda o úrovni služieb, ktorú uzatvárame so zákazníkmi a partnermi. Dostupnosť viažeme na verejne meranú históriu na /status a sľubujeme len to, čo vieme preukázateľne doručiť; individuálne parametre vieme dohodnúť. Toto je záväzné znenie, v ktorom zmluvu uzatvárame; polia označené [•] sa dopĺňajú identifikačnými údajmi pri podpise. Uzavretie alebo individuálne úpravy: peppol@verteco.digital.

DOHODA O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB (SLA)

príloha k zmluve o poskytovaní služby Verteco Peppol

Poskytovateľ: Verteco digital services, s. r. o., IČO 53 412 834, Daniela Dlabača 21,
010 01 Žilina (PA SK ID EFSK000031, Peppol Seat ID PSK001128)

Zákazník: [•]

Čl. 1 – Rozsah

1.1 Táto dohoda upravuje úroveň poskytovania služby Verteco Peppol: príjem a odosielanie

elektronických dokladov v sieti Peppol (AS4 endpoint), portál, REST API a SAPI-SK rozhranie, webhooky a notifikácie.

1.2 Dohoda nepokrýva: testovacie prostredie (test.peppol.verteco.digital), služby tretích

strán mimo kontroly Poskytovateľa (sieť Peppol, SMP/SML infraštruktúra Finančnej správy,

prijímajúce Access Pointy, e-mailové schránky príjemcov) a plánované odstávky podľa čl. 3.

Čl. 2 – Dostupnosť

2.1 Cieľová mesačná dostupnosť produkčnej služby (AS4 endpoint + API): 99,5 %. Táto úroveň

platí pre každého Zákazníka a každého sprostredkovateľa bez osobitného dojednanía.

2.2 Dostupnosť sa počíta za kalendárny mesiac. Služba sa považuje za nedostupnú v minúte, v ktorej je nedostupný AS4 endpoint alebo produkčné API. Meria sa nepretržitou

internou sondou s minútovým rozlíšením; história meraní je verejne dostupná na <https://peppol.verteco.digital/status> (30- a 90-dňové okno po komponentoch) a rozhodujúce sú údaje meracieho systému Poskytovateľa. Metodika merania je zámerne

konzervatívna: chýbajúce merania sa počítajú v neprospech Poskytovateľa a percentá sa

zaokrúhľujú nadol. Ak sa preukáže, že meranie bolo chybné (najmä výpadok alebo chyba

samotného meracieho systému, hoci Služba preukázateľne dostupná bola), rozhoduje skutočná dostupnosť Služby preukázaná prevádzkovými záznamami ktorejkoľvek strany.

2.3 Do výpadku sa nepočítajú: plánované odstávky (čl. 3), neodkladná bezpečnostná alebo núdzová údržba podľa čl. 3 (najviac však 180 minút za kalendárny mesiac), nedostupnosť spôsobená Zákazníkom (chybná integrácia, prekročenie limitov), oprávnené

pozastavenie Služby podľa VOP (omeškanie s platbou, zneužitie, bezpečnostné dôvody),

vyššia moc, rozsiahle výpadky infraštruktúry tretích strán mimo primeranej kontroly Poskytovateľa (výpadok celého regiónu cloudovej platformy, DNS infraštruktúry, distribuované útoky) a výpadky tretích strán podľa čl. 1.2.

Čl. 3 – Plánované odstávky

Plánovanú odstavku s očakávaným dopadom na dostupnosť oznámi Poskytovateľ najmenej

48 hodín vopred e-mailom; vykonáva ich prednostne mimo pracovného času (Po až Pia 8:00 až 17:00). Neodkladnú bezpečnostnú alebo núdzovú údržbu (odvrátenie bezpečnostného

incidentu, kritická oprava) môže Poskytovateľ vykonať bez predchádzajúceho oznámenia;

informuje o nej bez zbytočného odkladu na /status. Bežné nasadenia bez výpadku sa neoznamujú.

Čl. 4 – Podpora a reakčné časy

4.1 Kanály: portál (sekcia Podpora, primárny kanál viazaný na účet), e-mail peppol@verteco.digital, telefón +421 944 488 269. Pracovný čas podpory: Po až Pia 9:00 až 17:00 (SK pracovné dni).

4.2 Klasifikácia a reakčné časy (čas prvej kvalifikovanej reakcie v pracovnom čase):

P1 – výpadok doručovania alebo príjmu dokladov pre Zákazníka ako celok:

reakcia do 4 pracovných hodín, práca na odstránení nepretržite v pracovnom čase;

hlásenie P1 prijaté mimo pracovného času Poskytovateľ potvrdí automaticky do 1 hodiny

(číslo požiadavky) a monitoring podľa čl. 4.3 beží nepretržite

P2 – podstatné obmedzenie funkčnosti s existujúcim náhradným riešením:

reakcia do nasledujúceho pracovného dňa

P3 – ostatné otázky, drobné chyby, požiadavky na úpravy:

reakcia do 2 pracovných dní

4.3 Incidenty so systémovým dopadom Poskytovateľ deteguje aj proaktívne (automatický

monitoring s notifikáciou tímu); o väčších incidentoch informuje na /status.

4.4 Potvrdenie incidentu. Na žiadosť Zákazníka podanú do 30 dní od incidentu vystaví Poskytovateľ do 10 pracovných dní písomné potvrdenie incidentu: čas začiatku a konca (UTC a SEČ/SELČ), dotknuté komponenty podľa čl. 1.1, rozsah dopadu, zistenú príčinu a jej

zaradenie podľa čl. 2.3, dopad na doklady (odložené, doručené dodatočne) a namerané minúty

nedostupnosti. Potvrdenie vychádza z meracieho systému podľa čl. 2.2 a histórie na /status

a Zákazník ním môže voči Finančnej správe SR preukázať, že výpadok bol na strane poskytovateľa doručovacej služby.

Čl. 5 – Kredity za nedodržanie dostupnosti

5.1 Ak mesačná dostupnosť klesne pod cieľ podľa čl. 2.1, má Zákazník na žiadosť podanú cez portál (Podpora) alebo e-mailom na peppol@verteco.digital do 30 dní od konca dotknutého mesiaca nárok na kredit z mesačných poplatkov za dotknutý mesiac; nárok nevzniká, ak má Zákazník v čase žiadosti splatné neuhradené záväzky voči Poskytovateľovi. Uplatní sa vždy len jedno, najvyššie dosiahnuté pásmo:

pod 99,5 % → kredit 10 %

pod 99,0 % → kredit 25 %

pod 97,0 % → kredit 50 %

„Mesačnými poplatkami“ sa rozumejú poplatky za Službu vzťahujúce sa na dotknutý kalendárny mesiac, bez jednorazových poplatkov (napr. riadené napojenie, zápis sprostredkovateľa).

5.2 Kredit za dostupnosť sa pripíše k predplatenému kreditu Zákazníka (resp. jeho platiteľ'a) a započíta sa voči budúcim poplatkom; nie je vyplácaný v peniazoch. Súhrn kreditov za mesiac neprekročí 100 % mesačných poplatkov Zákazníka za dotknutý mesiac.

Nevyčerpané kredity za dostupnosť zanikajú bez náhrady zánikom zmluvy o Službe.

5.3 Kredit podľa tejto dohody je jediným a výlučným nárokom Zákazníka z nedodržania cieľovej dostupnosti podľa čl. 2.1; tým nie sú dotknuté nároky, ktorých sa podľa zákona nemožno vopred vzdať (najmä náhrada škody spôsobenej úmyselne). Strany zhodne

s čl. 14 VOP dojednávajú, že náhrada škody z tejto dohody a zo zmluvy o Službe je obmedzená súhrnom poplatkov uhradených Zákazníkom za 12 mesiacov predchádzajúcich

škodovej udalosti, najmenej však sumou 500 EUR, a nezahŕňa ušlý zisk ani nepriame

a následné škody; limitácia sa nevzťahuje na škodu spôsobenú úmyselne. Pri rozpore s VOP má vo veciach dostupnosti a kreditov prednosť táto dohoda.

Čl. 6 – Povinnosti Zákazníka

Zákazník udržiava funkčné kontaktné údaje, primerane zabezpečí svoje prístupy (odporúčané

MFA), nahlasuje incidenty cez kanály podľa čl. 4.1 a pri P1 poskytne súčinnosť potrebnú na diagnostiku (identifikátory dokladov, časy, logy integrácie).

Čl. 7 – Záverečné ustanovenia

7.1 Dohoda nadobúda účinnosť dňom [•] a trvá počas trvania zmluvy o Službe.

7.2 Ostatné vzťahy sa spravujú VOP (<https://peppol.verteco.digital/vop>), prípadne Obchodnými podmienkami sprostredkovania, a právom SR. Okolnosti vylučujúce zodpovednosť podľa § 374 Obchodného zákonníka nie sú dotknuté.

7.3 Poskytovateľ môže túto dohodu meniť rovnakým režimom ako VOP: oznámením najmenej

30 dní pred účinnosťou zmeny; súhlas Zákazníka sa nevyžaduje. Ak Zákazník so zmenou

nesúhlasí, môže zmluvu o Službe kedykoľvek od oznámenia ukončiť s okamžitou účinnosťou

bez sankcie, najneskôr oznámením doručeným ku dňu účinnosti zmeny; zmeny výlučne v prospech Zákazníka (ako zvýšenie cieľovej dostupnosti vo v1.3 z 99,0 % na 99,5 %) nadobúdajú účinnosť dňom zverejnenia.

7.4 Zánik oprávnenia Poskytovateľa. Ak Poskytovateľ stratí akreditáciu, oprávnenie poskytovať služby v sieti Peppol alebo certifikáciu, ktorú pravidlá siete Peppol v danom čase vyžadujú ako podmienku poskytovania služby, alebo sú mu pozastavené, platí čl. 16 VOP

a bod 7.5 Obchodných podmienok sprostredkovania: Zákazník môže zmluvu kedykoľvek ukončiť

s okamžitou účinnosťou bez sankcie a Poskytovateľ poskytne súčinnosť pri prechode.

V, dňa

Zákazník: Poskytovateľ: