# Plán podpory / Dohoda o úrovni služieb (SLA)

Traco Systems a.s. - štandardná softvérová podpora 5×8

## 1. Rozsah

Tento Plán podpory / Dohoda o úrovni služieb („SLA“) popisuje štandardnú softvérovú podporu 5×8 poskytovanú spoločnosťou Traco Systems a.s. („Traco“) pre jej softvér, za podmienky platného a zaplateného support subscription. Platí spolu s Obchodnými podmienkami Traco a Traco EULA.

## 2. Hodiny a kanály podpory

Webový portál na zadávanie prípadov je dostupný 24/7 a je preferovaným kanálom. Je prístupný cez odkaz na podporu na www.traco.sk; každý zákazník dostane vlastné prístupové údaje a môže sledovať svoje prípady. Riešenie a odpoveď sa poskytujú pondelok až piatok, 09:00–17:00 SEČ, okrem štátnych sviatkov SR („Pracovné hodiny“) — služba 5×8. Prvolíniový telefonický kontakt je dostupný počas Pracovných hodín pre kritické problémy s prioritným radením. Podpora sa poskytuje v slovenskom alebo anglickom jazyku.

## 3. Úrovne závažnosti a cieľové časy odpovede

Kritický (P1) – produkcia je mimo prevádzky bez akceptovateľného náhradného riešenia a vážne ovplyvňuje biznis: cieľ odpovede do 4 Pracovných hodín. Vysoký (P2) – významná funkcia je narušená, náhradné riešenie môže existovať: cieľ odpovede do 8 Pracovných hodín. Bežný (P3) – menší problém, otázka alebo požiadavka: cieľ odpovede do 2 Pracovných dní. „Odpoveď“ znamená prvotné konanie Traco na potvrdenie a začatie práce na prípade. Cieľové časy odpovede sa merajú počas Pracovných hodín na báze primeraného obchodného úsilia; sú to ciele, nie garantované časy vyriešenia, a neplatia žiadne service kredity ani pokuty.

## 4. Softvérové opravy a aktualizácie

Traco priebežne sprístupňuje softvérové opravy a Aktualizácie (údržbové a funkčné vydania). Môžu byť poskytnuté zákaznícke opravy chýb s obmedzeným testovaním. Tento plán pokrýva len aktuálne distribuované vydania; staršie vydania sa neposkytujú. Práva na Aktualizácie zanikajú ukončením alebo vypršaním plánu podpory. Prístup k zdrojovému kódu nie je pokrytý a nie je povolený. Požiadavky na nové funkcie a „Veľké zmeny“ (zmeny vyplývajúce z veľkých upgrade platformy Avid MediaCentral Cloud UX, jej architektúry alebo API) nie sú pokryté a treba ich zadať ako obchodnú požiadavku.

## 5. Vylúčenia – čo nie je pokryté

Podporou nie sú pokryté: profesionálne služby, školenia a inštalácia opráv, Aktualizácií alebo upgrade (objednávané samostatne); produkty a platformy tretích strán (napr. Avid MediaCentral, Vizrt), infraštruktúra, sieť alebo operačný systém zákazníka; problémy spôsobené úpravami zákazníka, verziami softvéru, ktoré už nie sú podporované, alebo použitím mimo dokumentácie; a problémy vzniknuté tým, že zákazník neposkytne požadovaný vzdialený prístup.

## 6. Závislosti

Podpora sa poskytuje len ak: (a) zákazník má platné a zaplatené support subscription; (b) zákazník prevádzkuje aktuálne podporovanú verziu softvéru; a (c) zákazník poskytne zabezpečený vzdialený prístup na diagnostiku a riešenie problémov.

## 7. Vzdialený prístup

Traco poskytuje vzdialenú podporu a od zákazníka sa očakáva, že poskytne zabezpečený vzdialený prístup k softvéru. Traco používa zabezpečené nástroje na prístup k používateľskému rozhraniu na testovanie a riešenie problémov. Traco môže uplatniť príplatok za sťaženú podporu (podľa aktuálnych sadzieb, na vyžiadanie), ak zákazník nemôže alebo nechce poskytnúť vzdialený prístup; tento príplatok neoprávňuje zákazníka na podporu na mieste.

## 8. Podpora na mieste (nie je zahrnutá)

Pomoc na mieste je voliteľná a spoplatnená podľa aktuálnych sadzieb Traco (na vyžiadanie), spolu s časom na cestu a nákladmi. Účtuje sa dennou sadzbou, ktorú nemožno pomerne deliť za časť dňa, ak nie je vopred dohodnuté inak. „Deň“ je najviac deväť hodín prítomnosti na mieste vrátane prestávok (platia miestne pracovnoprávne predpisy). Poplatky za podporu na mieste sú nevratné.

## 9. Eskalácia

Traco prevádzkuje štandardný eskalačný proces (riadený v nástroji Atlassian) pre prípady, ktoré nemožno vyriešiť v primeranom čase, s postupne sa zvyšujúcou úrovňou zdrojov podľa uplynulého času a závažnosti.

## 10. Žiadna garancia dostupnosti ani uptime

Softvér môže bežať na infraštruktúre zákazníka alebo tretej strany (napr. Avid). Traco poskytuje podporu za vyššie uvedených podmienok, ale negarantuje žiadnu dostupnosť softvéru ani percento uptime. Cieľové časy odpovede nie sú garanciou vyriešenia.

## 11. Obmedzenie zodpovednosti

V maximálnom rozsahu povolenom právom celková súhrnná zodpovednosť Traco podľa tohto SLA nepresiahne poplatky za podporu uhradené zákazníkom za 12 mesiacov predchádzajúcich udalosti. Traco nezodpovedá za žiadnu nepriamu, náhodnú ani následnú škodu, ani za ušlý zisk, výnosy, dáta alebo obchod. Nič neobmedzuje zodpovednosť, ktorú nemožno obmedziť podľa práva.

## 12. Vyššia moc

Žiadna strana nezodpovedá za omeškanie alebo nesplnenie spôsobené udalosťami mimo jej primeranej kontroly vrátane výpadku napájania alebo siete, konania poskytovateľov platforiem alebo služieb tretích strán, štrajkov alebo konania štátnych orgánov.

## 13. Rozhodné právo

Toto SLA sa riadi právom Slovenskej republiky a strany sa podriaďujú jurisdikcii príslušných slovenských súdov, ak nie je písomne dohodnuté inak. Otázky: info@traco.sk.

Traco Systems a.s., Bojnická 15, 831 04 Bratislava, Slovensko | IČ DPH: SK2020338980 | info@traco.sk | www.traco.sk
Účinné od: 10. november 2026 | Nahrádza: Štandardný plán podpory, 2019