Podmienky úrovne služby eFakturuj (SLA)

Poskytovateľ

Obchodné meno	Efakturuj, s. r. o.
Sídlo	Fedinova 1083/16, 851 01 Bratislava – Petržalka, Slovenská republika
IČO / DIČ	57546495 / 2122813913
Kontakt	info@efakturuj.sk, tel. 0944 380 282

Článok 1
Predmet a rozsah SLA

1.1 Tieto SLA upravujú úroveň dostupnosti platformovej vrstvy Služby eFakturuj, technickú podporu, monitorovanie, plánovanú údržbu, klasifikáciu a riešenie incidentov a spôsob uplatnenia servisných kreditov. Uplatňujú sa spolu s VOP, príslušnou DPA a podmienkami zvoleného programu.

1.2 Cieľová dostupnosť a servisné kredity sa vzťahujú na platené produkčné programy. Na bezplatné programy a testovacie prostredia (sandbox) sa negarantuje cieľová dostupnosť ani servisné kredity, pokiaľ nie je individuálne dohodnuté inak.

1.3 Individuálne dohodnuté podmienky úrovne služby majú prednosť pred týmito SLA. Spracúvanie osobných údajov a oznamovanie porušení ochrany osobných údajov sa riadia príslušnou DPA.

Článok 2
Rozsah meranej služby a výluky

2.1 Platformová vrstva zahŕňa produkčnú konzolu, API a rozhrania, technickú konverziu a validáciu, prijatie a odovzdanie dokumentov do siete Peppol, sprístupňovanie stavov a archívu.

2.2 Do meranej dostupnosti sa nezapočítavajú plánovaná údržba, nevyhnutné bezpečnostné zásahy a nedostupnosť externých systémov mimo primeranej kontroly Poskytovateľa, najmä siete Peppol, registrov SMP/SML, prístupových bodov tretích strán, systémov Finančnej správy, verejného internetu, cloudových, hostingových a dátových služieb tretích strán.

2.3 Z dostupnosti sú vylúčené aj obmedzenia alebo pozastavenia služby v súlade s VOP, incidenty spôsobené systémami alebo integráciou Klienta a okolnosti vyššej moci. Výluky sa uplatňujú v rozsahu prípustnom podľa právnych predpisov a VOP.

Článok 3
Dostupnosť a meranie

3.1 Cieľová dostupnosť platformovej vrstvy platenej produkčnej Služby predstavuje 99,5 % za kalendárny mesiac.

3.2 Dostupnosť sa meria len externým monitoringom (UptimeRobot), ktorý v jednominútových intervaloch overuje produkčnú konzolu, API a koncový bod AS4, vedie záznam o výpadkoch a vyhotovuje mesačný prehľad dostupnosti. Monitoring pracuje len s verejnými adresami Služby a nemá prístup k údajom Klientov. Poskytovateľ eviduje zistené výpadky.

3.3 Mesačná dostupnosť sa vyhodnocuje ako podiel času, počas ktorého bola meraná platformová vrstva dostupná, z času zahrnutého do merania po odpočítaní výluk podľa článku 2. Mesačný prehľad dostupnosti Poskytovateľ zašle Klientovi na požiadanie.

Článok 4
Technická podpora a pracovný čas

4.1 Technická podpora je dostupná v pracovných dňoch pondelok až piatok od 08:00 do 17:00 (bratislavský čas), s výnimkou štátnych sviatkov a dní pracovného pokoja v Slovenskej republike.

4.2 Kontaktný kanál podpory a eskalácie: info@efakturuj.sk. Pri eskalácii nasleduje technický vedúci a konateľ Poskytovateľa. Kontaktné telefónne číslo: +421 944 380 282.

Článok 5
Incidenty a reakčné lehoty

5.1 Kritický incident znamená nedostupnosť produkčnej platformy alebo stav, keď nie je možné odosielať alebo prijímať elektronické faktúry prostredníctvom Služby.

5.2 Pri kritickom incidente je cieľom reakcia do 2 pracovných hodín od zistenia alebo riadneho nahlásenia, obnova alebo náhradné riešenie do 8 pracovných hodín a aktualizácia stavu aspoň každé 4 pracovné hodiny do vyriešenia.

5.3 Pri ostatných incidentoch je cieľom prvá reakcia do 1 pracovného dňa. Pracovné hodiny a dni sa počítajú podľa článku 4.1.

5.4 Uvedené reakčné a obnovovacie lehoty predstavujú cieľové parametre riešenia incidentov; automaticky neznamenajú garanciu neprerušenej prevádzky ani nepretržitú podporu mimo pracovného času.

5.5 Pri porušení ochrany osobných údajov sa uplatňuje osobitný oznamovací a súčinnostný režim podľa DPA. Poskytovateľ oznámi Klientovi porušenie ochrany osobných údajov bez zbytočného odkladu, najneskôr do 24 hodín po tom, ako sa o porušení dozvie, následne poskytuje aktualizácie najmenej každých 24 hodín a po vyriešení záverečnú správu. Tento článok nemení povinnosti Poskytovateľa podľa DPA.

Článok 6
Zálohovanie a obnova

6.1 Produkčné databázy a úložisko dokumentov sa zálohujú denne. Zálohy Poskytovateľ šifruje ešte pred ich odoslaním z produkčných serverov kľúčom, ktorý má k dispozícii len Poskytovateľ, a uchovávajú sa po dobu 30 dní oddelene od produkčných serverov. Primárnou lokalitou je IBM Cloud vo Frankfurte (Nemecko), zálohy sa uchovávajú v OVHcloud v Helsinkách (Fínsko). Úplná obnova zo záloh sa testuje najmenej raz za štvrťrok.

6.2 Cieľové parametre obnovy sú RPO 24 hodín (Recovery Point Objective) a RTO 8 hodín (Recovery Time Objective). Ide o ciele obnovy zálohovaných dát po závažnom zlyhaní, odlišné od incidentných reakčných lehôt podľa článku 5.

6.3 Zálohy slúžia len na obnovu platformy. Vytvára sa jedna záloha denne, žiadna záloha nie je staršia ako 30 dní a obnova jednotlivých položiek na žiadosť Klienta sa neposkytuje.

Článok 7
Servisné kredity a opakovaná nedostupnosť

7.1 Ak mesačná dostupnosť platenej produkčnej platformovej vrstvy, vyhodnotená podľa článku 3 a po uplatnení výluk podľa článku 2, klesne pod uvedené hranice, Klientovi patrí servisný kredit vo forme dobropisu z mesačného paušálu príslušného plateného programu:

Mesačná dostupnosť	Servisný kredit
pod 99,5 %	10 % mesačného paušálu
pod 99,0 %	25 % mesačného paušálu
pod 97,0 %	50 % mesačného paušálu

7.2 Za jeden kalendárny mesiac sa uplatní iba najvyššia dosiahnutá sadzba kreditu; sadzby sa nesčítavajú. Celkový kredit za jeden mesiac nepresiahne 50 % mesačného paušálu príslušného programu. Kredit sa vypočíta z paušálu, nie z transakčných poplatkov. Servisné kredity sa viažu len na dostupnosť.

7.3 Ak mesačná dostupnosť klesne pod cieľ podľa článku 3.1 v troch po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacoch, Klient môže zmluvný vzťah ukončiť bez sankcie; Poskytovateľ poskytne primeranú podporu pri exporte údajov a migrácii podľa VOP a DPA.

Článok 8
Údržba, monitoring a eskalácia

8.1 Plánovanú údržbu Poskytovateľ oznámi vopred a vykonáva ju prednostne v čase nízkej prevádzky. Nevyhnutné bezpečnostné zásahy možno vykonať bez predchádzajúceho oznámenia; Poskytovateľ o nich informuje bez zbytočného odkladu.

8.2 Externý monitoring sleduje dostupnosť každú minútu a hlási zistené výpadky prevádzkovému tímu. Incidenty sa zisťujú prostredníctvom upozornení na chyby, plánovaných kontrol služieb, externého monitoringu a bezpečnostných záznamov a evidujú sa v registri incidentov podľa interného postupu Poskytovateľa. Incidenty sa eskalujú cez kontaktný kanál podľa článku 4.

Článok 9
Technické parametre API

9.1 Limit API je 30 požiadaviek/minútu na kľúč pri prekročení HTTP 429 s Retry-After; stránkovanie najviac 100 položiek a veľkosť UBL najviac 10 MB. API kľúče majú rozsah oprávnení, možno ich zrušiť a ukladajú sa ako SHA-256 odtlačky.

Článok 10
Webhooky

10.1 Štandardné webhooky sú bez príplatku. Udalosti: invoice.created, invoice.validated, invoice.validation_failed, invoice.queued, invoice.delivered, invoice.failed, invoice.rejected, invoice.received, invoice.fs_acknowledged, invoice.fs_rejected, export.completed, client.linked, client.activated, client.offboarding, client.purged a test.ping. Nové udalosti na mieru nie sú súčasťou štandardu.

10.2 Doručenie je podpísané efk-signature (HMAC-SHA256 s časovou pečiatkou); timeout 10 sekúnd, spolu najviac 5 pokusov (opakovania po 5 s, 25 s, 2 min a 10 min). Najviac 10 endpointov na spoločnosť, história posledných 50 doručení. História doručení sa vymaže spolu s ostatnými údajmi Klienta.

Článok 11
Infraštruktúra a zabezpečenie

11.1 Poskytovateľ zabezpečuje prevádzku Služby prostredníctvom spoločnosti Crowdechain, s.r.o. s využitím cloudovej infraštruktúry IBM Cloud vo Frankfurte (Nemecko), a to virtuálnych serverov pre aplikáciu a databázy, súborového úložiska a objektového úložiska (Object Storage) pre súbory webovej stránky. Šifrované zálohy sa uchovávajú v objektovom úložisku OVHcloud v Helsinkách (Fínsko). Zmluvnou stranou voči IBM Česká republika, spol. s r. o. a voči OVHcloud je Crowdechain, s.r.o. Služba nevyužíva CDN ani ochranu proti DDoS útokom od tretej strany; DNS zabezpečuje Websupport. Zálohovanie upravuje článok 6.

11.2 Prístup k infraštruktúre a údajom je obmedzený na oprávnené osoby. Poskytovateľ uplatňuje riadenie prístupových oprávnení, viacfaktorové overovanie administratívnych prístupov, logické oddelenie klientskych prostredí a šifrovanie údajov. K produkčným údajom majú prístup len oprávnení pracovníci Poskytovateľa a spoločnosti Crowdechain, s.r.o. na Slovensku, a to technický riaditeľ (CTO) a prevádzkový inžinier. Prístup k serverom je možný len prostredníctvom SSH kľúča z oprávnených adries. Administrátori platformy sa prihlasujú s dvojfaktorovým overením a každý ich úkon sa zaznamenáva v auditnom zázname. Dvojfaktorové overenie sa vykonáva jednorazovým SMS kódom so záložnými kódmi.

11.3 Poskytovateľ uchováva záznamy takto:

- Aplikačné logy sa uchovávajú 30 dní na serveroch Poskytovateľa v IBM Cloud vo Frankfurte (Nemecko). Obsahujú čas, udalosť, adresu a stav požiadavky, identifikátory používateľa, spoločnosti a faktúry a pri prihlásení IP adresu. Telefónne čísla sú maskované; súčasťou adresy požiadavky môže byť e-mailová adresa alebo hľadaný výraz. Aplikačné logy neobsahujú obsah požiadaviek, obsah faktúr, bankové údaje, heslá ani API kľúče.
- Chybové logy sa uchovávajú 90 dní v nástroji GlitchTip, ktorý Poskytovateľ prevádzkuje na vlastnej infraštruktúre v IBM Cloud vo Frankfurte (Nemecko). Chyby doň zasielajú webová stránka, aplikácia app.efakturuj.sk a mobilná aplikácia. Z chybových záznamov sa odstraňujú telá požiadaviek, cookies a parametre dopytu a hlavičky sa obmedzujú na niekoľko technických. Chybové záznamy obsahujú identifikátory používateľa, spoločnosti a faktúry; chybové hlásenie môže obsahovať meno alebo e-mailovú adresu.
- Auditné záznamy súvisiace s faktúrami sa uchovávajú 3 mesiace, čo je minimum vyžadované sieťou Peppol (Peppol Service Level Requirements, požiadavka č. 10). Auditný záznam pokrýva posledné 3 mesiace; Klient si ho môže kedykoľvek stiahnuť, a ak potrebuje dlhšiu históriu, stiahne si ho. Auditné záznamy obsahujú čas, používateľa, spoločnosť, faktúru, úkon, výsledok, anonymizovanú IP adresu a podrobnosti, ktoré môžu zahŕňať číslo faktúry, sumu a meno odberateľa. Po skončení zmluvy sa zostávajúce záznamy uchovajú do uplynutia 3 mesiacov a potom sa vymažú. Uchovávanie faktúr po dobu 10 rokov je vlastnou povinnosťou Klienta podľa § 76 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty.
- Bezpečnostné záznamy (prihlásenia, neúspešné pokusy o prihlásenie, dvojfaktorové overenie, zmeny oprávnení a administrátorské prístupy) sa uchovávajú 12 mesiacov v databáze v Nemecku.

IP adresy sa po 90 dňoch skracujú. Po 12 mesiacoch sa odstránia osobné identifikátory a zostane len čas a typ udalosti. Pri skončení zmluvy s Klientom sa identifikátory v záznamoch jeho používateľov odstránia na 90. deň. Záznamy súvisiace s otvoreným incidentom sa uchovávajú do jeho uzavretia.

- Doručovacie záznamy Peppol (správy AS4, MLS, stavové správy a odpovede Finančnej správy) sa uchovávajú počas trvania zmluvy a 90 dní po jej skončení; potom sa vymažú spolu s ostatnými údajmi Klienta.

Bezpečnostné záznamy sa spracúvajú v súlade s príslušnou DPA.

11.4 Údaje sa pri prenose chránia len protokolmi TLS 1.2 a TLS 1.3 so zapnutým HSTS na doménach www.efakturuj.sk, app.efakturuj.sk, docs.efakturuj.sk a sandbox.efakturuj.sk; správy Peppol sa podpisujú a šifrujú prostredníctvom protokolu AS4. Pri uložení IBM Cloud šifruje disky serverov a súborové úložisko algoritmom AES-256, čo zahŕňa databázy aj úložisko dokumentov. Bankové údaje, tajomstvá webhookov a prístupové údaje konektorov sa navyše šifrujú v aplikácii algoritmom AES-256-GCM; heslá a API kľúče sa ukladajú len ako hash. Šifrovacie kľúče spravuje IBM a Poskytovateľ; kľúče spravované Klientom sa nepoužívajú.

Článok 12
Spracovanie dokladov a export

12.1 eFakturuj účtuje úspešné odoslanie faktúry v sieti Peppol. Nevalidné doklady, neúspešné prenosy, technické opakovania, prijaté faktúry a kópie pre Finančnú správu sa neúčtujú. MLS odmietnutie po úspešnom prenose nemení započítanie odoslania.

12.2 Dostupné sú pôvodné odoslané/prijaté UBL XML, PDF a JSON, metadáta AS4, MLS, stavová história a TDD/odpoveď Finančnej správy.

12.3 eFakturuj poskytne bezplatný hromadný export najviac 5 000 dokladov na požiadanie vo formáte: CSV, XLSX alebo ZIP (PDF či UBL). Odkaz na stiahnutie platí 7 dní.

Článok 13
Ukončenie služby a migrácia

13.1 Po skončení služby sa odosielanie faktúr zastaví. Počas nasledujúcich 90 dní zostáva Klientovi prístup na čítanie a export dokumentov, záznamov a pokračuje prijímanie faktúr. Lehota 90 dní plynie odo dňa skončenia zmluvy. Na 90. deň sa údaje automaticky vymažú; zostanú len záznamy, ktoré je Poskytovateľ povinný uchovávať podľa právnych predpisov alebo pravidiel Peppol, a to vlastné účtovné záznamy Poskytovateľa s identifikačnými údajmi spoločnosti a posledné záznamy auditného logu do uplynutia 3 mesiacov od ich vzniku. Vymazané údaje zaniknú zo záložných kópií v riadnom 30-dňovom cykle. Po 90. dni už nie je možné pre Klienta obnoviť žiadne údaje.

13.2 Uvoľnenie registrácie v SMP pre prechod k novému poskytovateľovi sa na požiadanie vykoná bez poplatku do 2 pracovných dní, v koordinácii s novým poskytovateľom.

13.3 Oznamovanie porušení ochrany osobných údajov sa riadi DPA.

Článok 14
Záverečné ustanovenia a zmeny SLA

14.1 Tieto SLA sa uplatňujú na klientov podľa zvoleného programu a v rozsahu ustanovenom VOP. Nenahrádzajú ani nemenia individuálne dohodnuté podmienky, DPA alebo zákonné povinnosti Poskytovateľa.

14.2 Poskytovateľ môže SLA aktualizovať; nové znenie, jeho verziu a dátum účinnosti oznámi Klientom preukázateľne elektronicky alebo prostredníctvom používateľského účtu. Individuálne dohodnuté záväzky nemožno jednostranne zmeniť v rozsahu, v akom majú podľa VOP prednosť.