

Smlouva o úrovni služeb

Tato Smlouva o úrovni služeb popisuje ukazatele úrovně služeb a požadované úrovně služeb platné pro Aplikaci a tvoří nedílnou součást Objednávkového formuláře. V případě rozporu mezi podmínkami Objednávkového formuláře a ustanoveními Smlouvy o úrovni služeb se řídí ustanoveními Smlouvy o úrovni služeb.

DOSTUPNOST

- „Dostupnost“ (tj. kdy je Aplikace přístupná) se vypočítá jako celkový počet minut v měsíci snížený o (počet Minut plánované údržby plus počet Minut výpadku)

dělený

celkovým počtem minut v měsíci mínus počet Minut plánované údržby v daném měsíci.

Tento výsledek se pak vynásobí 100, takže Dostupnost je vyjádřena jako procento.

- „Minuty výpadku“ znamenají počet minut v měsíci, kdy nebylo produkční prostředí Aplikace k dispozici pro použití. Minuty plánované údržby a Vyloučené minuty (jak jsou definovány níže) jsou z definice Minut výpadku vyloučeny.
- „Minuty plánované údržby“ znamenají celkový počet minut v měsíci, které jsou spojeny s okny údržby.

Zákazník má nárok na Kredity za úroveň služeb, jak je uvedeno níže, pokud je Dostupnost v měsíci nižší než 99,7 %. V případě prostředí s jedním nájemcem (jedna instance Aplikace obsluhující jednoho Zákazníka) se Kredity za úroveň služeb poskytují pouze v případě, že Dostupnost klesne pod 99,5 %.

<u>Dostupnost</u>	<u>Kredity za úroveň služeb</u> (% z poměrného měsíčního Poplatku za předplatné)
99,699 % - 99,000 %*	5 %
98,999 % - 98,500 %	15 %
98,499 % - 95,000 %	25 %
Nižší než 95,000 %	35 %

*99.500% – 99.000% pro prostředí s jedním nájemcem (single tenant environment)

Kredity za úroveň služeb na ročně placené Poplatky za předplatné jsou stanoveny na základě měsíčního ekvivalentu poměrného poplatku. Například 5% Kredit za úroveň služeb na Roční poplatek za předplatné činí 5 % z 1/12 ročního poplatku za předplatné. Kredity za úroveň služeb se použijí na uhrazení příští faktury Zákazníka za předplatné nebo pokud má Zákazník uhrazenou poslední fakturu podle této Smlouvy, budou Zákazníkovi vyplaceny do třiceti (30) kalendářních dnů od stanovení splatnosti kreditu. Kredity za úroveň služeb jsou dostupné pouze pro produkční prostředí.

V případě, že Dostupnost pro produkční prostředí klesne pod 95 % po dobu tří (3) po sobě jdoucích měsíců nebo čtyř (4) měsíců v klouzavém dvanácti (12) měsíčním období („Spouštěcí událost“), může Zákazník do šedesáti (60) dnů od takové Spouštěcí události ukončit dotčený Objednávkový formulář, a v takovém případě obdrží Zákazník namísto Kreditů za úroveň služeb (dosud neuplatněných) poměrnou náhradu všech Poplatků za předplatné týkajících se nevyužité část aktuálního Období předplatného po datu účinnosti ukončení Objednávkového formuláře. Výše uvedené způsoby náhrady újm jsou výhradními způsoby náhrady újm a nahrazují všechny ostatní způsoby náhrady újm, pokud je Dostupnost nižší než 99,7 % (nebo případně 99,5 %), s výjimkou újm způsobených úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

Výše uvedené prostředky nápravy představují výlučné prostředky nápravy a nahrazují veškeré ostatní prostředky nápravy v případě nesplnění příslušných cílů Dostupnosti.

Infor poskytne Zákazníkovi zprávu o Dostupnosti za daný měsíc, pokud Zákazník do třiceti (30) dnů od skončení daného měsíce buď podá písemnou žádost o tuto zprávu svému přidělenému Manažerovi pro záležitosti zákazníků (CSM) nebo zadá požadavek online prostřednictvím zákaznického portálu Infor Concierge na adrese <https://concierge.infor.com/>, přičemž uvede datum a délku trvání období nedostupnosti. Jakmile je Zákazníkovi poskytnuta zpráva o dostupnosti, má Zákazník třicet (30) dnů na to, aby požádal o Kredit za úroveň služeb (žádost musí být podána písemně); po obdržení takové žádosti společnost Infor neprodleně projedná se Zákazníkem zprávu a žádost o Kredity za úroveň služeb.

Pro účely Dostupnosti se Minuty výpadku způsobené některým z níže uvedených faktorů („Vyloučené minuty“) nezapočítávají do Minut výpadku.

- Výpadky v důsledku Událostí vyšší moci;
- Výpadky způsobené jednáním nebo opomenutím Zákazníka nebo jeho dodavatelů, prodejců (jiných než Infor) nebo Autorizovaných uživatelů;
- Období odstávky na žádost Zákazníka;
- Výpadky, které jsou důsledkem zařízení, softwaru nebo jiné technologie Zákazníka a/nebo zařízení třetích stran mimo kontrolu Inforu;
- Rozšíření nebo rozhraní nasazená prostřednictvím standardního uživatelského prostředí nebo nástrojů, které jsou součástí v obecně dostupné Aplikaci;
- Přizpůsobení;
- Zhoršení výkonu v důsledku používání Aplikace Zákazníkem nad rámec jeho licence a/nebo omezení používání.

Omezení přístupu k Aplikaci. V případě nadměrné poptávky může společnost Infor zařadit požadavky do fronty nebo je upřednostnit tak, aby byl zachován výkon systému pro všechny Zákazníky, aniž by byla omezena Dostupnost, přičemž výše uvedené nezabývá Infor jejich povinností poskytovat odpovídající výpočetní infrastrukturu pro Aplikaci. Společnost Infor omezí takové omezení z hlediska času a rozsahu v míře, která je za daných okolností přiměřeně možná.

PLÁNOVANÁ ÚDRŽBA

Aplikace podléhá pravidelně plánovaným měsíčním údržbovým oknům, o nichž bude Zákazník informován s minimálně sedmdesáti dvouhodinovým (72) předstihem, jak je popsáno v příručce k poskytování služeb SaaS (k dispozici kdykoli na zákaznickém portálu Infor prostřednictvím služby Infor Concierge). Roční kalendář údržbových oken je k dispozici na zákaznickém portálu Infor, který je průběžně aktualizován. Za standardních provozních podmínek se odhaduje, že každá plánovaná údržba potrvá až šest (6) hodin. Zatímco většina údržby společnosti Infor může být dokončena během pravidelně plánovaných údržbových oken, v některých naléhavých situacích musí být údržba provedena mimo plánovanou údržbová okna (kritická údržba), aby byla zachována integrita a bezpečnost Aplikace. V takových případech společnost Infor poskytne kontaktní osobě Zákazníka (prostřednictvím zákaznického portálu) oznámení o kritické údržbě s co největším předstihem, jak je to technicky možné. Společnost Infor také čas od času provádí údržbu, která nevede k výpadkům, a to i mimo plánovanou údržbová okna.

PLÁN ZÁLOHOVÁNÍ, KONTINUITY PODNIKÁNÍ / OBNOVENÍ PO HAVÁRII

Společnost Infor disponuje písemným plánem zajištění kontinuity provozu („BCP“), jehož cílem je umožnit společnosti Infor i v případě narušení provozu nadále poskytovat přístup k Aplikaci bez významného přerušení. Společnost Infor provádí pravidelné zálohy (týdenní úplné zálohy, denní přírůstkové zálohy) Zákaznických dat a pravidelně (nejméně jednou ročně) testuje své postupy pro obnovu po havárii, aby si zachovala schopnost plnit následující cíle úrovně služeb v oblasti obnovy po havárii. Příslušné kontroly BCP jsou každoročně auditovány a přezkoumávány v rámci zpráv o kontrolách systému a organizace vypracovaných třetí stranou, které jsou Zákazníkovi k dispozici prostřednictvím zákaznického portálu Infor. Zálohy jsou replikovány do geograficky rozptýlených datových center v rámci stejného regionu, kde je Aplikace poskytována. Proces obnovy po havárii společnosti Infor podporuje celé produkční prostředí. Zálohy iniciované společností Infor slouží výhradně k obnově dat v případě ztráty dat (tj. nejsou určeny ke splnění interních nebo zákonných požadavků Zákazníka na uchovávání dat) a žádosti o obnovu může Zákazník vznést prostřednictvím případů podpory.

- Cílový bod obnovy: Cílový bod obnovy ("RPO") představuje přijatelnou míru ztráty dat vyjádřenou v čase a označuje časový bod, ke kterému budou data obnovena. Úroveň služeb zahrnují RPO v délce až jedné (1) hodiny.

- Cílová doba obnovy: Cílová doba obnovy („RTO“) je doba, během níž bude po vyhlášení havárie obnoven přístup k Aplikaci. Server pro obnovu po havárii bude zprovozněn během RTO v délce dvanácti (12) hodin.

Kromě toho se v prostředí s jedním nájemcem v rámci obnovy po havárii obvykle stanovují cíle RTO a RPO na dvacet čtyři (24) hodin.

PODPORA

1. Služby podpory

1.1 Technická podpora během Pracovních hodin

Společnost Infor obecně poskytuje telefonickou podporu během Pracovních hodin. „Pracovní hodina“ znamená každou hodinu od pondělí do pátku v čase od 8:00 do 17:00 místního času v časovém pásmu zákazníka, s výjimkou svátků uznávaných společností Infor, které připadají na dané časové rozmezí. Provozní doba podpory se může lišit v závislosti na příslušné Aplikaci. V takovém případě je příslušná provozní doba podpory uvedena v konkrétních článcích Znalostní databáze na zákaznickém portálu Infor prostřednictvím služby Infor Concierge, který se nachází na adrese <https://concierge.infor.com/>

1.2 Elektronická podpora

Společnost Infor poskytuje 24x7x365 online přístup k portálu Infor Concierge, který nabízí služby, jako je zaznamenávání hlášených událostí online, sledování a správa těchto událostí, články ve Znalostní databázi, informace o nejnovějších verzích Aplikace a Dokumentace.

1.3 Podpora v kritických případech 24 x 7

„Podpora v kritických případech“ je definována jako poskytování Podpory v situacích, kdy jsou kritické produkční služby nepoužitelné (priorita 1), jak je uvedeno v oddíle 2.2 níže. Podpora v kritických případech je poskytována 24 hodin denně a 365 dní v roce, včetně svátků. Podpora v kritických případech bude poskytována do té doby, než bude Aplikace opět funkční, bude zavedeno obchodně přijatelné provizorní řešení nebo bude možné snížit prioritu případu.

1.4 Oznámení o kritickém řešení

Zákaznický portál Infor umožňuje každé Určené kontaktní osobě vytvořit si vlastní profil. „Určená kontaktní osoba (osoby)“ znamená kontaktní osobu (osoby) Zákazníka, která má (mají) důkladnou znalost příslušné Aplikace a také relevantní technické znalosti potřebné k pomoci při odstraňování potíží a včasném řešení případů. Každá Určená kontaktní osoba se také může přihlásit k odběru článků ze Znalostní databáze, které by pro ni mohly být zajímavé. Když společnost Infor vytvoří článek ve Znalostní databázi týkající se kritického případu, může Určená kontaktní osoba obdržet oznámení o jeho dostupnosti a o tom, jak k němu získat přístup.

2. Řešení případů vyžadujících podporu

2.1 Zahájení případu

Určená kontaktní osoba může kontaktovat Tým podpory společnosti Infor telefonicky nebo může zadat případ online prostřednictvím zákaznického portálu Infor a tím zahájit Žádost o podporu, označovanou jako „případ“.

Obecná definice Případu podpory je žádost o pomoc nebo dotaz, který je úplně a přesně zaznamenán v zákaznickém portálu Infor, týká se provozu softwaru Infor a je reprodukovatelný společností Infor, dále softwarových klíčů (v příslušných případech) nebo žádostí o informace týkající se nabídky podpory Infor.

Aby bylo možné zajistit včasnou reakci na Případ podpory, musí Určená kontaktní osoba poskytnout následující informace: (a) číslo Zákazníka Infor a kontaktní údaje, (b) příslušnou Aplikaci uvedenou v Objednávkovém formuláři, (c) úroveň priority Případu podpory, (d) podrobnosti o Případu podpory, včetně chybových zpráv a kroků k reprodukci chyby, pokud existují, příslušných snímků obrazovky a příkladů výstupů v případě online zaznamenání, a (e) popis dopadu a četnosti případu.

2.2 Úrovně závažnosti

Určená kontaktní osoba a společnost Infor budou na základě rozumného obchodního uvážení společně určovat prioritu případu podle následujících popisů úrovní závažnosti:

Závažnost	Popis	Definice
1	Nepoužitelnost kritické produkční služby	Služba není dostupná pro všechny uživatele v produkčním prostředí, nebo došlo k zastavení kritického obchodního procesu v produkčním prostředí, aniž by existovala přijatelná náhradní řešení
2	Závažný dopad	Služba je vážně narušena, což způsobuje přerušení důležitých obchodních procesů, a neexistuje žádné přijatelné provizorní řešení
3	Střední dopad	Služba je částečně narušena. Dochází k narušení důležitých obchodních procesů, existuje však přijatelné krátkodobé řešení
4	Standardní	Služba je plně funkční. Jedná se o dotazy týkající se funkčnosti Aplikace nebo o problém, pro který existuje přijatelné provizorní řešení

2.3 Reakce

Společnost Infor vynaloží obchodně přiměřené úsilí k dodržení níže uvedených Cílů reakce. Společnost Infor vypočítává „Cíl reakce“ jako rozdíl mezi časem, kdy je případ řádně zaevidován v systému podpory společnosti Infor, a časem první komunikace ze strany společnosti Infor, která přináší přidanou hodnotu.

Závažnost	Infor Premium Support Plan	Infor CareFor Success Professional Support Plan	Infor CareFor Success Enterprise Support Plan
1	Do 30 minut - 24*7	Do 30 minut - 24*7	Do 30 minut - 24*7
2	Do 2 Pracovních hodin	Do 1 Pracovní hodiny	Do 30 minut (během Pracovních hodin)
3	Do 2 Pracovních hodin	Do 2 Pracovních hodin	Do 1 Pracovní hodiny
4	Do 4 Pracovních hodin	Do 2 Pracovních hodin	Do 2 Pracovních hodin

Provozní doba podpory se může lišit v závislosti na příslušné aplikaci; v takovém případě je příslušná provozní doba podpory uvedena v konkrétních člancích Znalostní databáze na zákaznickém portálu Infor prostřednictvím služby Infor Concierge, který je k dispozici na adrese <https://concierge.infor.com/>.

2.4 Řešení

Řešením může být mimo jiné odpověď, která vyřeší daný případ; oprava kódu; vydání softwarové opravy; změna provozního postupu; nebo obchodně přijatelné provizorní řešení. Vyřešení případu v rámci podpory je často iterativní proces, který závisí na mnoha proměnných. Určení příčiny a vyřešení případu někdy vyžaduje spolupráci a řešení problémů ze strany různých týmů v rámci společnosti Infor i na straně Zákazníka. Vzhledem k povaze tohoto procesu je obtížné stanovit konkrétní cílové lhůty pro vyřešení. V průběhu procesu řešení problému se společnost Infor snaží poskytovat pravidelné aktualizace a usiluje o to, aby Zákazník mohl pokračovat ve své podnikatelské činnosti.

2.5 Urychlení

Většinu Případů podpory lze nejlépe vyřešit pomocí standardních operačních postupů společnosti Infor. Pokud se Zákazník domnívá, že daný případ vyžaduje vyšší úroveň pozornosti, může jej sám eskalovat prostřednictvím zákaznického portálu Infor pomocí možnosti „Eskalovat případ“ u daného případu. V rámci tohoto procesu společnost Infor žádá Zákazníka, aby přesně uvedl důvod eskalace, dopad na podnikání, počet dotčených osob, časový harmonogram a další relevantní podrobnosti, aby mohla společnost Infor správně určit úroveň naléhavosti vyžadovanou v souvislosti s eskalací. Pokud si Zákazník přeje, aby mu zavolal Manažer podpory, může to rovněž uvést v žádosti o eskalaci. Po eskalaci jsou o eskalaci informováni příslušný Manažer podpory a Analytik podpory, aby mohli přijmout vhodná opatření. Pokud Zákazník nemá přístup k zákaznickému portálu Infor, může eskalovat kontaktováním regionálního Centra podpory společnosti Infor.

Urychlení je vyhrazeno pro problémy, které si skutečně zaslouží vyšší stupeň pozornosti. Není určeno pro problémy, které jsou účinně řešeny standardními operačními postupy společnosti Infor.

2.6 Změny

Společnost Infor může výše uvedené popisy Podpory čas od času změnit; žádné takové změny však nepovedou k podstatnému omezení Podpory poskytované Zákazníkovi během ročního Období předplatného, za které Zákazník uhradil příslušné Poplatky za předplatné.

2.7 Různé

Smluvní strany vylučují použití ustanovení § 2389a až § 2389u občanského zákoníku.