Dohoda o úrovni služeb

Tato Dohoda o úrovni služeb popisuje ukazatele úrovně služeb a požadované úrovně služeb platné pro Cloudové Služby 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 jsou Cloudové Služby přístupné) sevypočítá se jako celkový počet minut v měsíci snížený o počet minut výpadku v tomto měsíci
  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.

- „Skutečně dostupné minuty“ znamenají Celkový počet dostupných minut v měsíci snížený o Odstávkové minuty v tomto měsíci.

- „Odstávkové minuty“ znamenají počet minut v měsíci, kdy produkční uživatel cloudové služby nebyl k dispozici pro použití. Minuty plánované údržby a Vyloučené minuty (jak jsou definovány níže) jsou z definice Odstávkových minut 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 %. Pro prostředí s jedním nájemcem (single tenant environment)(služby obsluhující jednoho Zákazníka) se kredity za úroveň služeb poskytují pouze v případě dostupnosti nižší než 99,5 %.

Dostupnost	**Kredit za úroveň služeb** (% 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 Dohody, budou Zákazníkovi vyplaceny do třiceti (30) kalendářních dnů od stanovení splatnosti kreditu. Kredity za úroveň služeb jsou dostupné pouze pro výrobní 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 újmy jsou výhradními způsoby náhrady újmy a nahrazují všechny ostatní způsoby náhrady újmy, pokud je Dostupnost nižší než 99,7 % (nebo případně 99.5%)

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 customersuccess@infor.com. 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 nedostupnosti způsobené některým z níže uvedených faktorů („Vyloučené minuty“) nezapočítávají do Odstávkových minut.

- 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 dostupných Cloudových Službách ;
- Kustomizace;
- Zhoršení výkonu v důsledku používání Cloudových Služeb Zákazníkem nad rámec jeho licence a/nebo omezení používání.

Omezení Cloudových Služeb**.** V případě nadměrné poptávky může 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 nezbavuje Infor jejích povinností poskytovat odpovídající výpočetní infrastrukturu pro Cloudové Služby. Omezení může být časově a rozsahem omezeno společností Infor, a to v přiměřeném rozsahu podle podmínek.

PLÁNOVANÁ ÚDRŽBA

Cloudové Služby podléhají pravidelným měsíčním údržbám, na které bude Zákazník upozorněn nejméně sedmdesát dvě (72) hodiny předem, jak je popsáno v průvodci poskytováním SaaS (který je kdykoli k dispozici prostřednictvím služby Infor Concierge). Roční kalendář oken údržby je přístupný prostřednictvím služby Infor Concierge, která je čas od času aktualizována. Za standardních provozních podmínek se odhaduje, že každý případ plánovaného okna údržby bude trvat až šest (6) hodin. Zatímco většinu údržby Inforu lze dokončit během pravidelných plánovaných oken údržby, v některých naléhavých situacích musí být údržba provedena mimo plánovaná okna údržby (kritická údržba), aby bylo možné zachovat integritu a bezpečnost Cloudové Služby . V takových případech Infor uvědomí pověřené osobě Zákazníka (přes portál CloudSuite) pro kritickou údržbu s takovým předstihem, jaký je technicky možný. Infor také pravidelně provádí údržbu, která neznamená výpadek systému, mimo plánovaná údržbová okna.

PLÁN ZÁLOHOVÁNÍ, KONTINUITY PODNIKÁNÍ / OBNOVENÍ PO HAVÁRII

Infor má zaveden písemný plán kontinuity podnikání („BCP“), který je navržen tak, aby v případě narušení provozu umožňoval Inforu pokračovat v poskytování Cloudových Služeb bez podstatného přerušení. Infor provádí pravidelné zálohování (týdně úplné zálohování, denně diferencované zálohování) Dat Zákazníka a pravidelně (nejméně jednou ročně) testuje své postupy pro obnovení po havárii, ve snaze udržet svou schopnost plnit následující cíle úrovně služeb pro obnovení po havárii. Příslušné kontroly BCP jsou každoročně auditovány a přezkoumávány v rámci zpráv o Kontrolách systému a organizace, které jsou vypracovávány třetí stranou a jsou Zákazníkovi k dispozici prostřednictvím služby Infor Concierge nebo samoobslužného portálu Infor CloudSuite™. Zálohy jsou replikovány do geograficky rozptýlených datových center ve stejném regionu, kde jsou poskytovány Cloudové Služby . Proces obnovy po havárii Inforu podporuje plné produkční prostředí. Zálohování Předplacených služeb iniciované Inforem slouží výhradně k obnově dat v případě jejich ztráty (tj. není prováděno za účelem plnění interních

nebo zákonných požadavků Zákazníka na uchovávání dat) a požadavky na obnovu může Zákazník vznášet prostřednictvím událostí vyžadujících Podporu.

- Cíl bodu obnovy: Cíl bodu obnovy („RPO“) je přijatelné množství ztráty dat měřené v čase a představuje časový bod, do kterého budou data obnovena. Úrovně služeb zahrnují RPO do jedné (1) hodiny.

- Cíl doby obnovy: Cíl doby obnovy („RTO“) je doba, během níž budou Cloudové služby obnoveny po vyhlášení havárie. Server pro obnovu po havárii bude zprovozněn během RTO v délce dvanácti (12) hodin.

Kromě toho jsou pro prostředí s jedním uživatelem cíle obnovy po havárii obecně stanoveny na dvacet čtyři (24) hodin.

PODPORA

1. Služby podpory

1.1 Telefonická technická podpora

Obecně platí, že Infor bude poskytovat telefonickou podporu od pondělí do pátku od 8:00 do 17:00 hodin místního času v časovém pásmu Zákazníka, s výjimkou svátků dodržovaných Inforem, které spadají do příslušného časového pokrytí. Hodiny podpory se mohou lišit v závislosti na příslušných Cloudových Službách; v takovém případě jsou příslušné hodiny Podpory uvedeny v konkrétních Informačních článcích na stránce Infor Concierge, 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, Informační články, informace o nejnovějších verzích Cloudových Služeba Dokumentace .

1.3 Podpora při kritických událostech 24 x 7

„Podpora při kritických událostech“ je definována jako poskytování Podpory v kritických situacích nepoužitelnosti produkčních služeb (Závažnost 1), jak jsou definovány v bodě 2.2 níže. Podpora zahrnuje Podporu při kritických událostech 24 hodin denně a 365 dní v roce, včetně svátků. Podpora při kritických událostech bude poskytována do té doby, dokud nebudou Cloudové Služby funkční, nebude zavedeno komerčně přiměřené řešení nebo dokud nebude možné snížit závažnost dané události.

1.4 Oznámení o kritickém řešení

Infor Concierge umožňuje každému Určenému kontaktu vytvořit jedinečný profil. "Určeným kontaktem (Určenými kontakty)" se rozumí kontaktní osoba (osoby) Zákazníka, která (které) důkladně rozumí používaným Cloudovým Službáma má (mají) příslušné technické znalosti potřebné k pomoci při řešení problémů a včasném vyřešení událostí. Každý Určený kontakt se také může rozhodnout, že se přihlásí k odběru Informačních článků, které by ho mohly zajímat. Když Infor vytvoří Informační článek pro kritickou událost, Určený kontakt může dostávat oznámení o jeho dostupnosti a o tom, jak k němu získat přístup.

2. Řešení událostí vyžadujících Podporu

2.1 Zahájení události

Určený kontakt se může obrátit na tým Podpory Inforu telefonicky nebo může nahlásit událost online prostřednictvím služby Infor Concierge a iniciovat požadavek na Podporu, označovaný jako "událost".

Obecná definice události vyžadující Podporu je jeden reprodukovatelný problém, potíž nebo symptom, žádost o pomoc nebo dotaz plně a přesně zaznamenaný v rámci služby Infor Concierge, který se týká Cloudových Služeb, nebo žádost o informace o plánu Podpory Cloud Premium Inforu nebo o programu CareFor Plan a jejich možnostech. Aby bylo možné zajistit včasnou reakci na událost vyžadující Podporu, musí Určený kontakt poskytnout následující informace: (a) číslo Zákazníka Inforu a kontaktní údaje, (b) název příslušných Cloudových Služeb, (c) úroveň závažnosti události vyžadující Podporu, (d) podrobnosti o události vyžadující Podporu, včetně případných chybových hlášení a kroků k reprodukci chyb, příslušné snímky obrazovky a příklady výstupů, pokud se přihlašuje online, a (e) popis dopadu a četnosti události.

2.2 Úrovně závažnosti

Určený kontakt a Infor použijí přiměřený obchodní úsudek ke vzájemnému určení závažnosti incidentu podle následujících popisů úrovně závažnosti:

Závažnost	Popis	Definice
1	Nepoužitelnost kritické produkční služby	Služba je nedostupná pro všechny uživatele ve výrobě nebo se zastavil kritický obchodní proces ve výrobě bez přijatelného řešení.
2	Závažný dopad	Služba je vážně narušena, což způsobuje narušení důležitých obchodních procesů a neexistuje přijatelné řešení.
3	Střední dopad	Služba je částečně narušena. Jsou narušeny důležité obchodní procesy, ale existuje přijatelné krátkodobé řešení.
4	Standardní	Služba je plně funkční. Objevují se dotazy týkající se funkčnosti Cloudových Služeb nebo problém, pro nějž existuje přijatelné řešení.

2.3 Reakce

Infor vynaloží komerčně přiměřené úsilí, aby splnil níže uvedené Cíle reakce. Infor vypočítává „Cíl reakce“ jako rozdíl mezi okamžikem, kdy je událost řádně nahlášena do systému podpory Inforu, a okamžikem první komunikace ze strany Inforu s přidanou hodnotou.

Závažnost	Infor Premium Plan	CareFor Plan	
		Obchodní & Obchodní Plus plán (Business & Business Plus Plan)	**Podnikový plán (Enterprise 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 1 pracovní hodiny 24*7
3	Do 2 pracovních hodin	Do 2 Pracovních hodin	Do 2 pracovních hodin

4	Do 4 pracovních hodin	Do 4 Pracovních hodin	Do 2 pracovních hodin

„Pracovní hodinou“ se rozumí každá hodina dne, kdy je kancelář Inforu poskytující Zákazníkovi Podporu otevřena.

2.4 Řešení

Řešením může být mimo jiné odpověď, která vyřeší událost, oprava kódu, vydání softwarové záplaty, změna provozního procesu, komerčně přiměřené vyřešení problému. Řešení událostí vyžadujících Podporu je často se opakující proces, který závisí na mnoha proměnných. Někdy určení základní příčiny a řešení události vyžaduje spolupráci a zapojení různých týmů v rámci Inforu a Zákazníka. Vzhledem k povaze tohoto procesu je obtížné stanovit konkrétní cílové časy řešení. S tím, jak společnost Infor postupuje v procesu řešení problému, snaží se poskytovat pravidelné aktualizace a usiluje o to, aby Zákazník mohl pokračovat ve své činnosti.

2.5 Urychlení

Většinu událostí vyžadujících Podporu lze nejlépe vyřešit pomocí standardních operačních postupů Inforu. Pokud se Zákazník domnívá, že událost vyžadující Podporu vyžaduje vyšší úroveň pozornosti, může událost sám urychlit prostřednictvím služby Infor Concierge pomocí funkce „Request Escalation“ (Vyžádat urychlení). V rámci tohoto procesu Infor vyžaduje, aby Zákazník přesně uvedl důvod urychlení, dopad na jeho činnost, počet zasažených osob, časový harmonogram a další relevantní podrobnosti, které Inforu pomohou správně určit úroveň naléhavosti, kterou urychlení vyžaduje. Pokud si Zákazník přeje, aby mu zavolal Manažer Podpory, může to v požadavku urychlení rovněž uvést. Po urychlení jsou příslušný Manažer Podpory a Analytik Podpory informováni o urychlení, aby mohli přijmout příslušná opatření. Pokud Zákazník nemá přístup ke službě Infor Concierge, může urychlení provést kontaktováním regionálního Centra Podpory Inforu.

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

2.6 Změny

Výše uvedené popisy Podpory se mohou čas od času změnit, avšak žádné změny nezpůsobí podstatné snížení Podpory poskytované Zákazníkovi během ročního Předplaceného Období, za které Zákazník zaplatil příslušné Poplatky za předplatné.