

Umowa o Gwarantowanym Poziomie Świadczenia Usług

W niniejszej Umowie o Gwarantowanym Poziomie Świadczenia Usług opisano wskaźniki poziomu świadczenia usług oraz wymagane poziomy świadczenia usług mające zastosowanie do Usług w chmurze i jako Załącznik stanowi integralną część Formularza Zamówienia. W przypadku sprzeczności między warunkami Formularza Zamówienia a postanowieniami Umowy o gwarantowanym poziomie usług, postanowienia Umowy o gwarantowanym poziomie usług będą nadrzędne i będą miały charakter rozstrzygający.

DOŚTĘPNOŚĆ

- „Dostępność” (oznacza, że Usługi w chmurze są dostępne) obliczoną jako
pomniejszoną o Czas Niedostępności z danego miesiąca
podzieloną

przez łączną liczbę minut w miesiącu pomniejszoną o liczbę zaplanowanych minut konserwacji w tym miesiącu. Wynik ten jest następnie mnożony przez 100, tak aby Dostępność była wyrażona w procentach.

- „Czas Niedostępności” oznacza liczbę minut z danego miesiąca kiedy środowisko produkcyjne Oprogramowanie nie było dostępne do wykorzystania, Definicja Czasu Niedostępności nie obejmuje Czasu Planowej Konserwacji oraz Czasu Wyłączonego (według poniższej definicji).
- „Czas Planowej Konserwacji” oznacza łączną liczbę minut na dany miesiąc przypadającą na konserwację.

Z tytułu nienależytego poziomu świadczenia usług Klientowi przysługują potrącenia (dalej: „**Potrącenia**”) zgodnie z poniższym schematem jeśli Dostępność danego miesiąca nie jest równa lub wyższa 99,7%. W przypadku środowisk dedykowanych (tj. w modelu single-tenant) (w ramach których jedna instancja Usług w chmurze wspierającej obsługuje jednego Klienta). Potrącenia są przyznawane tylko w przypadku dostępności poniżej 99.5%.

<u>Dostępność</u>	<u>Potrącenia</u> (% miesięcznej proporcjonalnej Opłaty subskrypcyjnej Usługi w chmurze)
99,699% - 99,000%*	5%
98,999% - 98,500%	15%
98,499% - 95,000%	25%
Poniżej 95.000%	35%

*99.500% - 99.000% dla środowisk w modelu single-tenant

Potrącenia z Opłat subskrypcyjnych uiszczonych w rozliczeniu rocznym opierają się na proporcjonalnej miesięcznej równowartości opłat. Przykładowo pięcioprocentowe (5%) Potrącenie z Rocznej Opłaty subskrypcyjnej wynosi pięć procent (5%) 1/12 części Rocznej Opłaty subskrypcyjnej. Potrącenia uwzględnia się na następnej wystawianej Klientowi fakturze na Opłatę subskrypcyjną lub, jeśli Klient opłacił już ostatnią fakturę z tytułu niniejszej Umowy, dokonuje się go na rzecz Klienta w ciągu trzydziestu (30) dni kalendarzowych po stwierdzeniu, że Potrącenie jest należne. Potrącenia są dostępne tylko dla środowisk produkcyjnych.

W razie spadku Dostępności środowiska produkcyjnego poniżej 95% przez dowolne trzy (3) kolejno następujące po sobie miesiące lub przez dowolne cztery (4) miesiące w bieżącym okresie dwunastu (12) miesięcy (dalej: „**Powód**”) Klient może, w ciągu sześćdziesięciu (60) dni od wystąpienia takiego Powodu, anulować przedmiotowy Formularz Zamówienia, i wówczas zamiast Potrącenia (niezastosowanego) Klient otrzymuje proporcjonalny zwrot wszelkich przedpłaconych Opłat za Usługi w chmurze za niewykorzystaną część każdorazowo bieżącego Okresu Usług w chmurze po skutecznym anulowaniu Formularza Zamówienia. Powyższe środki zaradcze są jedynymi dostępnymi i zastępują wszelkie inne środki zaradcze w razie, gdy Dostępność nie wynosi bądź nie przekracza 99,7%. (99.5% dla środowisk w modelu single-tenant)

Infor przedstawi Klientowi raport Dostępności za dany miesiąc jeśli, w ciągu trzydziestu (30) dni po ostatnim dniu tego miesiąca, Klient wystąpi do przydzielonego mu Menadżera CSM (Customer Success Manager) lub customersuccess@infor.com z pisemnym żądaniem przedstawienia takiego raportu. Po dostarczeniu Klientowi raportu o Dostępności Klient ma trzydzieści (30) dni na złożenie wniosku o Potrącenia (wniosek ten musi być złożony na piśmie); po otrzymaniu takiego wniosku Infor niezwłocznie omówi z Klientem raport oraz wniosek o Potrącenia.

Dla celów obliczania Dostępności, jakiegokolwiek czasu niedostępności spowodowanej dowolnym z poniższych czynników (dalej: „**Czas Wyłączony**”) nie wlicza się do Czasu Niedostępności.

- Przerwy spowodowane działaniem Zdarzeń Siły Wyższej;
- Przerwy spowodowane działaniem lub zaniechaniem Klienta lub jego wykonawców, dostawców (oprócz Infor) lub Uprawnionych Użytkowników;
- Okresy przerw na żądanie Klienta;
- Przerwy spowodowane awariami sprzętu, oprogramowania lub innych technologii Klienta i/lub sprzętu stron trzecich, na które Infor nie ma wpływu;
- Obniżenie wydajności spowodowane nadmiernym korzystaniem przez Klienta z Usług w chmurze ponad zakres udzielonej Klientowi licencji i/lub ograniczeń korzystania.

Ograniczenie Usług w chmurze. W przypadku nadmiernego zapotrzebowania, Infor może ustawić żądania w kolejce lub nadać im priorytet w celu utrzymania wydajności systemu dla wszystkich Klientów bez ograniczania Dostępności, przy czym powyższe nie zwalnia Infor z obowiązku zapewnienia odpowiedniej infrastruktury obliczeniowej dla Subskrybowanych Usług. Infor ograniczy limit w czasie i zakresie w stopniu, w jakim jest to możliwe w danych okolicznościach.

PLANOWA KONSERWACJA

Subskrybowane Usługi w chmurze podlegają regularnej planowanej comiesięcznej konserwacji, o której Klient jest powiadamiany mailowo z co najmniej siedemdziesięciogodzinnym (72h) wyprzedzeniem, zgodnie z opisem w przewodniku dostarczania SaaS (dostępnym przez cały czas za pośrednictwem Infor Concierge). Okresowo aktualizowany roczny harmonogram konserwacji jest dostępny za pośrednictwem platformy Infor Concierge. W standardowych warunkach operacyjnych szacowany czas każdej planowej konserwacji wynosi do sześciu (6) godzin. O ile Infor jest w stanie wykonać większość prac konserwacyjnych podczas planowych konserwacji, w pewnych wyjątkowych okolicznościach zachodzi konieczność wykonania ich poza harmonogramem planowych konserwacji (dalej: „**Pilna Konserwacja**”), co pomaga zachować integralność i bezpieczeństwo Usług w chmurze. W takich sytuacjach Infor powiadomi główną osobę do kontaktu po stronie Klienta o Pilnej Konserwacji z największym technicznie możliwym wyprzedzeniem. Infor przeprowadza również od czasu do czasu prace konserwacyjne, które nie powodują przestoju, w tym poza planowej konserwacyjnymi.

PLAN TWORZENIA KOPII ZAPASOWYCH, CIĄGŁOŚCI DZIAŁANIA I PRZYWRACANIA PO AWARII

Infor prowadzi opracowany w formie pisemnej plan ciągłości działania (dalej: „**BCP**”) zaprojektowany tak, aby umożliwić Infor zachowanie ciągłości świadczenia Usług w chmurze bez istotnych przerw w razie zakłócenia ich działania. Infor regularnie tworzy kopie zapasowe Danych Klienta (co tydzień pełną kopię zapasową, codziennie różnicową) i okresowo (co najmniej raz w roku) testuje procedury przywracania po awarii, co pomaga utrzymać możliwość osiągnięcia następujących celów gwarantowanego poziomu świadczenia usług w zakresie przywracania po awarii. Co roku przeprowadzany jest audyt odpowiednich środków kontrolnych w ramach BCP, zaś ich aktualizacja dokumentowana jest w sporządzanym przez stronę trzecią raporcie nt. Środków Kontrolnych Systemów i Organizacji, dostępnym dla Klienta za pośrednictwem platformy Infor Concierge lub Infor CloudSuite™ Self-Service Portal. Kopie zapasowe są replikowane i przesyłane do rozproszonych geograficznie centrów danych w obrębie tego samego regionu, w którym Usługi w chmurze są udostępniane. Stosowany w Infor proces przywracania po awarii wspiera pełne środowisko produkcyjne. Tworzone przez Infor kopie zapasowe Usług w chmurze są przeznaczone wyłącznie do celów przywracania po ewentualnej utracie danych (tj. nie muszą spełniać wewnętrznych lub prawnych (obowiązujących u Klienta) wymogów w zakresie przechowywania danych), zaś żądania przywrócenia danych Klient może kierować za pośrednictwem zgłoszenia incydentu wymagającego wsparcia.

- Moment i Częstotliwość tworzenia Kopii Zapasowych: Moment i częstotliwość wykonywania kopii zapasowych (dalej: „**RPO**”) oznacza akceptowalną ilość utraconych danych mierzonych jednostkami

czasu oraz moment, do którego dane będą odzyskiwane. RPO dla gwarantowanego poziomu świadczenia usług wynosi jedną (1) godzinę.

- Czas Przywracania: Czas przywracania systemów i procesów (dalej: „**RTO**”) oznacza okres, w trakcie którego Subskrybowane Usługi zostaną przywrócone po stwierdzeniu awarii. Serwer do celów przywracania po awarii będzie działał w ramach RTO przez dwanaście (12) godzin.

Dodatkowo, w przypadku środowisk dedykowanych (tj. w modelu *single-tenant*) (w ramach których jedna instancja Oprogramowanie i infrastruktury wspierającej obsługuje jednego Klienta), docelowe RPO i RTO wynoszą zasadniczo dwadzieścia cztery (24) godziny.

WSPARCIE

1. Usługi Wsparcia

1.1 Telefoniczne Wsparcie Techniczne

Zasadniczo Infor zapewnia wsparcie telefoniczne od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 17:00 czasu miejscowego w strefie czasowej Klienta, z wyłączeniem dni świątecznych dla Infor, które przypadają w ramach danego okresu świadczenia wsparcia. Godziny świadczenia Wsparcia mogą różnić się w zależności od odpowiednich Usług w chmurze, w którym to przypadku odpowiednie godziny świadczenia Wsparcia odnotowuje się w określonej „Bazie Wiedzy” (ang. Knowledge Base) dostępnej za pośrednictwem platformy Infor Concierge pod adresem <https://concierge.infor.com/>.

1.2 Wsparcie Elektroniczne

W systemie 24x7x365 Infor udziela dostępu do internetowej platformy Infor Concierge, w ramach której dostępne są takie usługi, jak elektroniczne zgłaszanie i śledzenie incydentów oraz zarządzanie nimi, artykuły zgromadzone w Bazie Wiedzy, informacje o najnowszych wydaniach Usług w chmurze, jak również Dokumentacja dotycząca Usług w chmurze.

1.3 Wsparcie w przypadku Incydentów Krytycznych w systemie 24 x 7

„Wsparcie przy Incydentach Krytycznych” oznacza świadczenie Wsparcia w sytuacji braku możliwości korzystania z krytycznej usługi w środowisku produkcyjnym (Dotkliwość 1), zgodnie z definicją w ust. 2.2 niżej. Wsparcie obejmuje Wsparcie przy Incydentach Krytycznych świadczone 24 godziny na dobę 365 dni w roku, w tym w dni świąteczne. Wsparcie przy Incydentach Krytycznych będzie świadczone do chwili przywrócenia działania Usług w chmurze, wprowadzenia zasadnego z biznesowego punktu widzenia środka zastępczego lub uzyskania możliwości obniżenia poziomu dotkliwości incydentu.

1.4 Powiadomienie o Sytuacji Krytycznej

Infor Concierge umożliwi Osobie Wyznaczonej do Kontaktu stworzenie unikalnego profilu. „Osoba Wyznaczona do Kontaktu” oznacza osoby do kontaktu po stronie Klienta, które gruntownie rozumieją istotę odpowiednich Usług w chmurze i dysponują odpowiednią wiedzą techniczną wymaganą do wspomagania postępowania awaryjnego i terminowego rozwiązywania problemów związanych z incydentami. Każda Osoba Wyznaczona do Kontaktu może również, wedle własnego uznania, uzyskać dostęp do artykułów zgromadzonych w Bazie wiedzy w ramach poszczególnych obszarów zainteresowania. Po opracowaniu przez Infor artykułu dotyczącego określonego incydentu krytycznego i umieszczeniu go w Bazie Wiedzy Osoba Wyznaczona do Kontaktu może otrzymać powiadomienie o jego dostępności i o możliwości uzyskania do niego dostępu.

2. Rozwiązywanie problemów związanych z incydentami wymagającymi Wsparcia

2.1 Rozpoczęcie postępowania w przypadku zaistnienia Incydentu

Osoba Wyznaczona do Kontaktu może skontaktować się z zespołem Wsparcia Infor telefonicznie lub zgłosić incydent elektronicznie za pośrednictwem platformy Infor Concierge w celu zgłoszenia żądania Wsparcia (dalej: „**Incydent**”).

Ogólna definicja incydentu wymagającego Wsparcia brzmi następująco: pojedynczy, możliwy do powielenia problem lub symptom, żądanie pomocy lub zapytanie, które w pełni i rzetelnie zgłoszono za pośrednictwem platformy Infor Concierge, w zakresie odpowiednich Usług w chmurze , a także żądanie informacji na temat planu Infor Cloud Premium Support Plan lub programu CareFor Plan oraz dostępnych w ich ramach możliwości.

W celu umożliwienia terminowego udzielenia odpowiedzi na incydent wymagający Wsparcia Osoba Wyznaczona do Kontaktu powinna udzielić następujących informacji: (a) numer klienta Infor oraz dane kontaktowe, (b) nazwę odpowiednich Usług w chmurze wymienionych w odpowiednim Formularzu Zamówienia , (c) poziom dotkliwości incydentu wymagającego Wsparcia, (d) szczegóły dotyczące incydentu wymagającego Wsparcia, w tym powiadomienia o błędach oraz kroki mające na celu powielenie błędu, jak również ewentualne zrzuty ekranu i przykłady odpowiedzi systemu w przypadku zgłoszeń internetowych, oraz (e) opis wpływu i częstotliwości incydentu.

2.2 Poziomy Dotkliwości

Osoba Wyznaczona do Kontaktu oraz Infor dokonają zasadnej biznesowej oceny sytuacji, aby wzajemnie zidentyfikować poziom dotkliwości incydentu zgodnie z następującym opisem tych poziomów:

Dotkliwość	Opis	Definicja
1	Brak możliwości korzystania z krytycznej usługi w środowisku produkcyjnym.	Usługa jest niedostępna dla wszystkich użytkowników w środowisku produkcyjnym lub krytyczny proces biznesowy w środowisku produkcyjnym został wstrzymany bez akceptowalnych środków zastępczych.
2	Istotny wpływ.	Możliwość świadczenia usługi jest istotnie ograniczona powodując zakłócenie ważnych procesów biznesowych i nie ma akceptowalnych środków zastępczych.
3	Średni wpływ.	Możliwość świadczenia usługi jest częściowo ograniczona. Nastąpiło zakłócenie ważnych procesów biznesowych, ale istnieje akceptowalny, krótkoterminowy środek zastępczy.
4	Standardowy wpływ.	Możliwość świadczenia usługi w pełnym zakresie. Rodzą się pytania dotyczące funkcjonalności Usług w chmurze lub kwestii, dla której istnieje akceptowalny środek zastępczy.

2.3 Reakcja

Infor podejmie zasadne z biznesowego punktu widzenia starania w celu osiągnięcia poniższych docelowych czasów reakcji. Infor oblicza „Docelowy Czas Reakcji” jako różnicę pomiędzy czasem prawidłowego zgłoszenia incydentu w ramach systemu wsparcia Infor a czasem pierwszej merytorycznej korespondencji od Infor.

Dotkliwość	Plan Wsparcia Infor Premium	CareFor Success Professional	Plan Wsparcia Infor CareFor Success i Plan Wsparcia CS+
1	W ciągu 30 minut – 24*7	W ciągu 30 minut – 24*7	W ciągu 30 minut – 24*7
2	W ciągu 2 Roboczogodzin	W ciągu 1 Roboczogodzin	W ciągu 1 Roboczogodzin
3	W ciągu 2 Roboczogodzin	W ciągu 2 Roboczogodzin	W ciągu 1 Roboczogodzin
4	W ciągu 4 Roboczogodzin	W ciągu 2 Roboczogodzin	W ciągu 2 Roboczogodzin

„Roboczogodzin” oznacza każdą godzinę w ciągu dnia, kiedy biuro Infor świadczące Wsparcie na rzecz Klienta jest otwarte.

2.4 Rozwiązanie

Rozwiązaniem może być, między innymi, udzielenie odpowiedzi rozwiązującej problem; naprawa kodu; wydanie łatki („patch”) oprogramowania; zmiana procesu operacyjnego; zasadny z biznesowego punktu widzenia środek zastępczy. Rozwiązanie incydentu wymagającego Wsparcia jest często procesem iteratywnym, uzależnionym od wielu zmiennych. Niekiedy ustalenie przyczyny i sposobu rozwiązania incydentu wymaga współpracy i prób rozwiązania problemu podejmowanych przez różne zespoły w strukturach Infor i Klienta. Charakter tego procesu utrudnia podanie konkretnego czasu rozwiązania problemu. W miarę podejmowania przez Infor kolejnych kroków w procesie rozwiązywania problemu Infor regularnie informuje Klienta o postępach i dokłada wszelkich starań w celu umożliwienia Klientowi dalszego prowadzenia działalności.

2.5 Eskalacja

Najlepszym sposobem rozwiązania większości incydentów wymagających Wsparcia jest postępowanie zgodnie ze standardowymi obowiązującymi w Infor procedurami operacyjnymi. Jeśli Klient uzna, że dany incydent wymagający Wsparcia wymaga poświęcenia jego rozwiązaniu większej uwagi, Klient może samodzielnie eskalować incydent za pośrednictwem platformy Infor Concierge korzystając przy danym zgłoszeniu incydentu z opcji „Zażądaj Eskalacji”. W ramach tego procesu Infor poprosi Klienta o podanie konkretnego powodu eskalacji, określenie wpływu incydentu na jego działalność, liczby osób dotkniętych skutkami incydentu, ram czasowych oraz innych istotnych szczegółowych informacji pomagających Infor właściwie ustalić priorytetowość niezbędną do podjęcia decyzji o eskalacji. Jeśli Klient życzyłby sobie kontaktu telefonicznego z Menadżerem ds. Wsparcia, Klient może to również wskazać w żądaniu eskalacji. Po eskalacji powiadamia się właściwego Menadżera ds. Wsparcia oraz Analityka ds. Wsparcia, aby podjęli stosowne działania. Jeśli Klient nie ma dostępu do platformy Infor Concierge, może on eskalować incydent kontaktując się z regionalnym Centrum Wsparcia Infor.

Możliwość korzystania z eskalacji zastrzeżona jest wyłącznie dla kwestii istotnie wymagających poświęcenia ich rozwiązaniu większej uwagi. Nie przewiduje się możliwości korzystania z niej przy incydentach, które można skutecznie rozwiązać stosując standardowe procedury operacyjne Infor.

2.6 Zmiany

Infor może od czasu do czasu zmieniać powyższe opisy Wsparcia, ale żadne zmiany nie spowodują istotnego obniżenia poziomu świadczonego na rzecz Klienta Wsparcia w trakcie rocznego Okresu Usług w chmurze, opłaconego przez Klienta poprzez uiszczenie stosownej Opłaty za Usługi w chmurze.