

1 Predmet a účel dokumentu

Cieľom dokumentu "Garantovaná úroveň služieb" (ďalej len "SLA") je definovať východiskové parametre pre poskytovanie služby FORPSI Cloud (ďalej len "služba") a pre sledovanie skutočne poskytovanej úrovne kvality.

Cieľom SLA je tiež definovať pravidlá vzťahu medzi obchodnou spoločnosťou INTERNET SK, s.r.o., (ďalej len INTERNET SK) a Zákazníkom. SLA je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzatvorenej medzi firmou INTERNET SK a Zákazníkom v súlade s čl. 3. Podmienok poskytovania služby FORPSI Cloud Computing. SLA sa uplatňuje samostatne pre každého Zákazníka a pre každú Zmluvu.

2 Platnosť a doba trvania SLA, zmeny SLA

SLA sa pre každého Zákazníka uzatvára na dobu neurčitú, vstupuje do platnosti dátumom uzatvorenia a končí dátumom ukončenia Zmluvy, ku ktorej sa vzťahuje. INTERNET SK si vyhradzuje právo tento dokument kedykoľvek zmeniť alebo nahradiť a to aj niekoľkokrát v priebehu trvania zmluvy. Zmeny vykonané v dokumente SLA vstupujú do platnosti vždy dátumom zverejnenia na forpsicloud.sk/zmluvne-podmienky a to na dobu neurčitú.

V tomto prípade má Zákazník právo odstúpiť od Zmluvy za podmienok v Zmluve uvedených a to do 30 (tridsiatich) dní od zverejnenia zmeny SLA. V prípade odstúpenia od Zmluvy zo strany Zákazníka sa uplatnia ustanovenia uvedené v článku 11.1. a 11.3. Podmienok poskytovania služby FORPSI Cloud Computing.

3 SLA poskytovanej služby

3.1. INTERNET SK urobí všetko pre zaistenie maximálnej dostupnosti Virtuálnej infraštruktúry vytvorenej a alokovanej Zákazníkom a tiež pre dodržanie nasledujúcich prevádzkových parametrov:

- a) Zdroje Datacentra, ktorého prostredníctvom je Služba poskytovaná
 - a. 100% uptime na ročnej báze pre elektrické napájanie a/alebo klimatizáciu; Nefunkčnosť Virtuálnej infraštruktúry vytvorenej a alokovanej Zákazníkom spôsobená výpadkom elektrickej energie a/alebo klimatizácie predstavuje nefunkčnosť, za ktorú bude Zákazníkovi poskytnutá kompenzácia, v závislosti na dĺžke trvania nefunkčnosti, a to vo forme kreditu, ktorého výška bude stanovená v súlade s nasledujúcim článkom 6. tohto SLA.
 - b. 99,95% uptime na ročnej báze pre dostupnosť prostredníctvom siete internet Virtuálnej infraštruktúry vytvorenej a alokovanej Zákazníkom; Kompletná nedostupnosť prostredníctvom siete internet k Virtuálnej infraštruktúre vytvorenej a alokovanej Zákazníkom po celkovú dobu prekračujúcu dobu stanovenú parametrom uptime garantovaným firmou INTERNET SK, predstavuje nefunkčnosť, za ktorú bude Zákazníkovi poskytnutá kompenzácia, v závislosti na dĺžke trvania nefunkčnosti, vo forme kreditu, ktorého výška bude stanovená v súlade s nasledujúcim článkom 6. tohto SLA.
- b) Virtuálna infraštruktúra vytvorená a alokovaná Zákazníkom
 - a. 99,95% uptime na ročnej báze pre dostupnosť fyzických uzlov (serverov) hostujúcich Virtuálnu infraštruktúru;
 - b. Nefunkčnosť Virtuálnej infraštruktúry vytvorenej a alokovanej Zákazníkom po celkovú dobu prekračujúcu dobu stanovenú parametrom uptime garantovaným firmou INTERNET SK, spôsobená poruchami a/alebo anomáliami vyššie uvedených fyzických uzlov, predstavuje nefunkčnosť, za ktorú bude Zákazníkovi poskytnuté odškodnenie, v závislosti na dĺžke trvania nefunkčnosti, vo forme kreditu, ktorého výška bude stanovená v súlade s nasledujúcim článkom 6. tohto SLA.

3.2 V prípade služby nazvanej „Cloud Server SMART“, ktorú zákazník aktivoval prostredníctvom administračného panela, INTERNET SK urobí všetko pre zaistenie maximálnej dostupnosti Virtuálnej infraštruktúry vytvorenej a alokovanej Zákazníkom, a tiež pre dodržanie nasledujúcich prevádzkových parametrov:

- A) Zdroje Datacentra, ktorého prostredníctvom je Služba poskytovaná
 - a. 100 % uptime na ročnej báze pre elektrické napájanie a/alebo klimatizáciu; Nefunkčnosť Virtuálnej infraštruktúry vytvorenej a alokovanej Zákazníkom spôsobená výpadkom elektrickej energie a/alebo klimatizácie predstavuje nefunkčnosť, za ktorú bude Zákazníkovi poskytnutá kompenzácia, v závislosti na dĺžke trvania nefunkčnosti, a to vo forme kreditu, ktorého výška bude stanovená v súlade s nasledujúcim článkom 6. tohto

SLA.

- b. 99,8% uptime na ročnej báze pre dostupnosť prostredníctvom siete internet Virtuálnej infraštruktúry vytvorenej a alokovanej Zákazníkom; Kompletná nedostupnosť prostredníctvom siete internet k Virtuálnej infraštruktúre vytvorenej a alokovanej Zákazníkom po celkovú dobu prekračujúcu dobu stanovenú parametrom uptime garantovaným firmou INTERNET SK, predstavuje nefunkčnosť, za ktorú bude Zákazníkovi poskytnutá kompenzácia, v závislosti na dĺžke trvania nefunkčnosti, vo forme kreditu, ktorého výška bude stanovená v súlade s nasledujúcim článkom 6. tohto SLA.
- B) Virtuálna infraštruktúra vytvorená a alokovaná Zákazníkom
- a. 99,8% uptime na ročnej báze pre dostupnosť fyzických uzlov (serverov) hosťujúcich Virtuálnu infraštruktúru;
 - b. Nefunkčnosť Virtuálnej infraštruktúry vytvorenej a alokovanej Zákazníkom po celkovú dobu prekračujúcu dobu stanovenú parametrom uptime garantovaným firmou INTERNET SK, spôsobená poruchami a/alebo anomáliami vyššie uvedených fyzických uzlov, predstavuje nefunkčnosť, za ktorú bude Zákazníkovi poskytnuté odškodnenie, v závislosti na dĺžke trvania nefunkčnosti, vo forme kreditu, ktorého výška bude stanovená v súlade s nasledujúcim článkom 6 tohto SLA.

4 Plánovaná údržba

Doba potrebná pre vykonanie plánovanej údržby sa nezapočítava do hodnoty parametra uptime. Plánovaná údržba sa týka činností riadne vykonávaných firmou INTERNET SK a za účelom zaistenia funkčnosti zdrojov Datacentra, ktorého prostredníctvom je Služba poskytovaná, a fyzických uzlov hosťujúcich Virtuálnu infraštruktúru. Táto údržba môže byť riadna a mimoriadna. INTERNET SK upozorní Zákazníka na plánovanú údržbu aspoň 48 hodín dopredu prostredníctvom emailu odoslaného na emailovú adresu uvedenú v objednávke. INTERNET SK sa zaväzuje urobiť všetko pre to, aby vykonala plánované zásahy v čase s minimálnym dopadom na Virtuálnu infraštruktúru Zákazníka.

5 Zisťovanie porúch a/alebo anomálií

- a) Prípadné poruchy a/alebo anomálie na zdrojoch Datacentra, ktorého prostredníctvom je Služba poskytovaná, alebo na fyzických uzloch hosťujúcich Virtuálnu infraštruktúru vytvorenú a alokovanú Zákazníkom, nahlásuje Zákazník zaslaním tiketu na oddelenie zákazníckej podpory prostredníctvom support.forpsicloud.sk; za účelom v súlade s nasledujúcim článkom 6. budú pre uznanie kompenzácie vzaté do úvahy iba nefunkčnosti potvrdené monitorovacím systémom INTERNET SK.
- b) Zákazník môže hlásiť poruchy alebo anomálie zákazníckej podpore firmy INTERNET SK 24 hodín denne. Každá nahlásená porucha alebo anomália bude bez zbytočného odkladu predaná technickému oddeleniu v poradí podľa času prijatia.
- c) Monitorovanie zo strany INTERNET SK je vykonávané prostredníctvom špecifického software, ktorý zaznamenáva a detekuje prípadné poruchy a anomálie a upozorňuje na ne v reálnom čase oddelenie zákazníckej podpory, ktoré pracuje v režime 24/7/365.

6 Kredity

- 6.1. V zmysle tohto SLA INTERNET SK uzná Zákazníkovi za každých 15 (pätnásť) minút nefunkčnosti nad limit stanovený v SLA, a to až do maximálnej doby 300 (tristo) minút, ako kompenzáciu kredit rovnajúci sa 5% celkových nákladov spotrebovaných príslušnou virtuálnou infraštruktúrou Zákazníka v priebehu 30 (tridsiatich) dní pred nefunkčnosťou Služby alebo v mesiaci, predchádzajúceho mesiacu, v ktorom došlo k jeho nefunkčnosti v prípade, že Zákazník zakúpil Službu, ich náklad je odrátavaný na mesačnej báze (ako, napríklad, ale nie úplne „Cloud Server SMART“.
- 6.2. Pre uznanie kompenzácie Zákazník odošle autorizovanú žiadosť oddeleniu zákazníckej podpory INTERNET SK prostredníctvom nového tiketu na support.forpsicloud.sk do 10 (desiatich) dní od okamihu ukončenia nefunkčnosti. Uznaná kompenzácia bude vyrovnaná pripísaním príslušnej sumy kreditu v administračnom paneli.
- 6.3. Bez ohľadu na vyššie uvedené sa stanovuje, že Služba v období nečinnosti nespotrebováva kredity a

preto v tomto období nedochádza k odčítavaniu príslušnej sumy podľa Cenníka za každý Zákazníkom vytvorený a alokovaný zdroj v rámci virtuálnej infraštruktúry. V prípade, že nastane chybné odčítanie sumy, INTERNET SK ju vráti prostredníctvom kreditu v administračnom paneli.

- 6.4. Zákazník berie na vedomie a súhlasí s tým, že pokiaľ zakúpil Službu, za ktorú je náklad odrátavaný na mesačnej báze (ako, napríklad, ale nie úplne „Cloud Server SMART“), nemá za obdobie nečinnosti nárok na žiadnu kompenzáciu zo strany INTERNET SK, s výnimkou kreditu podľa predchádzajúceho bodu 6.1.

7 Obmedzenia použiteľnosti SLA

Zákazník nemá nárok na kompenzáciu stanovenú v SLA v prípade, kedy nefunkčnosť bola spôsobená za nasledujúcich podmienok:

- a) udalosti spôsobené vyššou mocou, ktoré objektívne znemožňujú pracovníkom INTERNET SK zasiahnuť pre zaistenie zmluvne stanovených činností (medzi ktoré patria, ale nielen: štrajky a manifestácie, ktoré zablokujú verejné komunikácie; cestné nehody; vojny a teroristické útoky; prírodné katastrofy ako záplavy, búrky, víchrice atď.);
- b) mimoriadne zásahy, ktoré je nutné na základe úsudku INTERNET SK urobiť urgentne za účelom predchádzania nebezpečenstvu, ktoré by mohlo ohroziť bezpečnosť a/alebo stabilitu a/alebo integritu Virtuálnej infraštruktúry vytvorenej a alokovanej Zákazníkom alebo v nej obsiahnutých dát a/alebo informácií. Prípadné vykonanie týchto zásahov bude oznámené Zákazníkovi prostredníctvom emailu odoslaného na adresu elektronickej pošty uvedenej v objednávke aj s predstihom menším ako 48 hodín alebo súčasne so začatím predmetných zásahov alebo akonáhle to bude možné;
- c) nedostupnosť alebo zablokovanie Virtuálnej infraštruktúry vytvorenej a alokovanej Zákazníkom spôsobené: a) nesprávnym používaním, nesprávnou konfiguráciou alebo príkazmi k vypnutiu, ktoré úmyselne alebo neúmyselne vykoná Zákazník; b) anomáliami alebo nesprávnou funkciou operačného systému alebo aplikáciami poskytnutými tretími stranami; c) neplnením alebo porušením Zmluvy zo strany Zákazníka.
- d) anomálie alebo nesprávne fungovanie služby, tj. nevykonané alebo oneskorené odstránenie alebo vyradenie spôsobené neplnením alebo porušením Zmluvy zo strany Zákazníka alebo nesprávnym využívaním Služby zo strany Zákazníka;
- e) nepripojenie virtuálnej/ných infraštruktúr/y k verejnej sieti spôsobené Zákazníkom;
- f) príčiny, ktoré spôsobia nedostupnosť Virtuálnej infraštruktúry vytvorenej a alokovanej Zákazníkom, celkovú alebo čiastočnú, z dôvodu porúch v internetovej sieti, ktoré sú mimo kontrolu INTERNET SK.