

GARANTOVANÁ ÚROVEŇ SLUŽIEB (SLA)

1. Predmet a účel dokumentu

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

Cieľom SLA je tiež definovať pravidlá interakcie medzi firmou INTERNET CZ, a.s., (ďalej len INTERNET CZ) a zákazníkom. SLA je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzavretej medzi firmou INTERNET CZ a Zákazníkom v súlade s čl. 3 Podmienok poskytovania služby FORPSI Cloud Computing. SLA sa aplikuje samostatne na každého Zákazníka a na každú Zmluvu.

2. Platnosť a doba trvania SLA - zmeny alebo náhrada SLA

SLA nadobudne platnosť na dobu neurčitú pre každého Zákazníka dátumom uzavretia každej Zmluvy a končí dátumom ukončenia Zmluvy, ku ktorej sa vzťahuje. INTERNET CZ si vyhradzuje právo tento dokument kedykoľvek zmeniť alebo nahradiť aj niekoľkokrát v priebehu trvania zmluvy. Zmeny urobené v dokumente SLA, alebo nový dokument SLA, ktorým sa nahrádza ten predchádzajúci, vstúpi do platnosti vždy na dobu neurčitú, tj. až do ďalšej zmeny alebo náhrady, od dátumu zverejnenia tohto dokumentu na stránke forpsicloud.sk/zmluvne-podmienky. V tomto prípade má však Zákazník právo odstúpiť od Zmluvy v súlade so spôsobmi uvedenými v Zmluve do 30 (tridsiatich) dní od zverejnenia zmeny a/alebo náhrady SLA. V prípade odstúpenia od Zmluvy zo strany Zákazníka sa uplatnia ustanovenia uvedené v článku 11.1. a 11.3. Podmienok poskytovania služby.

3. SLA poskytovanej služby

INTERNET CZ urobí všetko preto, aby zaistila maximálnu dostupnosť Virtuálnej infraštruktúry vytvorenej a alokovanej Zákazníkom a tiež dodržiavanie nasledujúcich prevádzkových parametrov:

- 1) Zdroje Datacentra, ktorého prostredníctvom je poskytovaná Služba
 - a. 100% uptime na ročnej báze pre elektrické napájanie a/alebo klimatizáciu prostredia;
 - b. vypnutie Virtuálnej infraštruktúry vytvorenej a alokovanej Zákazníkom spôsobené výpadkom elektrickej energie a/alebo klimatizácie prostredia 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.
 - c. 99,95% uptime na ročnej báze pre prístupnosť prostredníctvom internetovej siete k Virtuálnej infraštruktúre vytvorenej a alokovanej Zákazníkom; Kompletná nedostupnosť prostredníctvom internetovej siete k virtuálnej infraštruktúre vytvorenej a alokovanej Zákazníkom po celkovú dobu prekročujúcu dobu stanovenú parametrom Uptime garantovaným firmou INTERNET CZ, 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.
- 2) 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 prekročujúcu dobu stanovenú parametrom Uptime garantovaným firmou INTERNET CZ, 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 za účelom výpočtu Uptime. Plánovaná údržba sa týka činností riadne vykonávaných firmou INTERNET CZ za účelom zaistenia funkčnosti zdrojov Datacentra, ktorého prostredníctvom je poskytovaná Služba, a fyzických uzlov hosťujúcich Virtuálnu infraštruktúru; táto údržba môže byť riadna a mimoriadna.

Firma INTERNET CZ upozorní Zákazníka na vykonávanie údržbárskych zásahov aspoň 48 hodín dopredu prostredníctvom emailu odoslaného na emailovú adresu uvedenú v objednávacej fáze. INTERNET CZ sa zaväzuje urobiť všetko preto, aby vykonala plánované údržbárske zásahy v čase s minimálnym dopadom na Virtuálnu infraštruktúru Zákazníka.

5. Zisťovanie porúch a/alebo anomálií

- 1) Prípadné poruchy a/alebo anomálie na zdrojoch Datacentra, ktorého prostredníctvom je poskytovaná Služba, alebo na fyzických uzloch hosťujúcich Virtuálnu infraštruktúru vytvorenú a alokovanú Zákazníkom, nahlásuje Zákazník prostredníctvom otvorenia tiketu zákazníckej podpore na stránke support.forpsicloud.sk; za účelom uznania kreditov v súlade s nasledujúcim článkom 6 budú nímčím vzaté do úvahy iba nefunkčnosti potvrdené také monitorovacím systémom firmy INTERNET CZ.
- 2) Zákazník môže hlásiť poruchy alebo anomálie zákazníckej podpore firmy INTERNET CZ 24 hodín denne. Každá nahlásená porucha alebo anomália bude bez zbytočného odkladu predaná oddeleniu technickej podpory v poradí podľa času prijatia.
- 3) Monitorovanie zo strany INTERNET CZ je robené prostredníctvom špecifických softwarov, ktoré zaznamenávajú a uvádzajú prípadné poruchy a anomálie a upozorňujú na ne v reálnom čase oddelenie podpory, ktoré je operatívne 24/7/365.

6. Kredity

- 1) V zmysle tohto SLA INTERNET CZ uzná Zákazníkovi, ako odškodnenie, kredit rovnajúci sa 5% celkových nákladov spotrebovaných v priebehu 30 (tridsiatich) dní pred nefunkčnosťou Služby, príslušnou Virtuálnou infraštruktúrou Zákazníka za každý časový interval trvajúci 15 (pätnásť) minút nad limit stanovený v SLA a to až do maximálnej doby tri sto minút. Pre uznanie kreditu musí Zákazník odoslať žiadosť oddeleniu podpory INTERNET CZ prostredníctvom otvorenia tiketu na stránke support.forpsicloud.sk do 10 dní od okamžiku ukončenia nefunkčnosti. Kredity uznané firmou INTERNET CZ budú vysporiadané len pripísaním príslušnej sumy na administratívnom paneli.
- 2) Bez obmedzenia vyššie uvedeného sa ustanovuje, že Služba v období nečinnosti nespotreboáva náklady a preto v tomto období nebude dochádzať k odrátavaniu príslušnej sumy podľa Cenníka za každý Zákazníkom vytvorený a alokovaný zdroj v rámci Virtuálnej infraštruktúry. V prípade, že príde k chybnému odrátaniu nejakej sumy, INTERNET CZ ju vráti prostredníctvom administratívneho panelu.

7. Obmedzenia použiteľnosti SLA

Nižšie sú uvedené podmienky, za ktorých, napriek tomu že sa vyskytne prípadná nefunkčnosť, nemá Zákazník nárok na odškodnenie stanovené v SLA:

- 1) príčiny spôsobené vyššou mocou, tj. udalosti, ktoré objektívne znemožňujú pracovníkom firmy INTERNET CZ zasiahnuť pre zaistenie zmluvne stanovených činností zo strany INTERNET CZ (medzi ktoré patrí, ale nie len: stávky a manifestácie, ktoré zablokujú verejné komunikácie; cestné nehody; vojny a teroristické útoky; prírodné katastrofy ako záplavy, búrky, uragány atď.);
- 2) mimoriadne zásahy, ktoré je nutné na základe úsudku INTERNET CZ urobiť urgentne za účelom predídenia nebezpečenstiev, ktoré by mohli ohroziť bezpečnosť a/alebo stabilitu a/alebo integritu Virtuálnej infraštruktúry vytvorenej a alokovanej Zákazníkom alebo v nej obsiahnutých data a/alebo informácií. Prípadné vykonanie týchto zásahov však bude Zákazníkovi oznámené prostredníctvom emailu odoslaného na adresu elektronickej pošty uvedenej v objednávacej fázi s prestihom menším i než 48 hodín alebo súčasne so začatím predmetných operácií alebo hneď ako to bude možné;
- 3) Nedostupnosť alebo zablokovanie Virtuálnej infraštruktúry vytvorenej a alokovanej Zákazníkom spôsobené: a) nesprávnym používaním, nesprávnou konfiguráciou alebo vypínaním príkazmi, ktoré chtiac alebo nechtiac urobí Zákazník; b) anomáliami alebo nesprávnym fungovaním aplikačných/operačných softwarov poskytnutých tretími osobami; c) neplnením alebo porušením Zmluvy zo strany Zákazníka.
- 4) Anomálie alebo nesprávne fungovanie služby, tj. neprovedené nebo oneskorené odstránenie alebo vyradenie spôsobené neplnením alebo porušením Zmluvy zo strany Zákazníka alebo nesprávnym využívaním Služby zo strany Zákazníka;
- 5) nepripojenie virtuálnej/yh infraštruktúry/infraštruktúr k verejnej sieti spôsobené Zákazníkom;
- 6) príčiny, ktoré spôsobia neprístupnosť, celkovú alebo čiastočnú, Virtuálne infraštruktúry vytvorenej a alokovanej Zákazníkom z dôvodu porúch v internetovej sieti, ktorá je externá k obvodu INTERNET CZ a v každom prípade mimo jej kontrolu (ako príklad uvádzame poruchy alebo problémy).