Standardní podmínky společnosti Aimtec

Dílčí podmínky provozu a poskytování služby Aimtec Data Intelligence (ADI) v prostředí aimtec.cloud

1 Úvodní ustanovení

1.1 Dílčí podmínky provozu a poskytování služby Aimtec Data Intelligence v prostředí aimtec.cloud (pro účely tohoto dokumentu dále jen „***Podmínky pro Aimtec Data Intelligence***“) jsou součástí Standardních podmínek společnosti Aimtec, které jsou Aimtec Data Intelligence CLO Podmínkami dále doplněny a zpřesněny pro účely provozu a poskytování Služby SaaS Aimtec Data Intelligence v prostředí aimtec.cloud. Tyto Podmínky pro Aimtec Data Intelligence spolu s VOP, Rozpočtem, Dílčími podmínkami – Service Level Agreement pro služby poskytované v prostředí aimtec.cloud („***SLA Podmínky***“), případně s dalšími Dílčími podmínkami, tvoří Smlouvu. Nestanoví-li tyto Podmínky pro Aimtec Data Intelligence výslovně jinak, použijí se ustanovení VOP a ustanovení příslušných SLA Podmínek.

1.2 V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty, se nejdříve použijí ustanovení Smlouvy (jak je definována ve VOP), pak konkrétní tyto Podmínky pro Aimtec Data Intelligence, SLA Podmínky, ostatní Dílčí podmínky a pak VOP. Termíny s velkým písmenem nevydefinované v těchto Projektových Podmínkách mají význam uvedený ve VOP.

2 Definice pojmů

2.1 ***Aplikace*** SW produkt Aimtec Data Intelligence provozovaný v rámci Služby Aimtec Data Intelligence.

2.2 ***Bezpečnostní aktualizace*** je aktualizace zaměřená na odstranění bezpečnostních zranitelností nebo posílení ochrany dat.

2.3 ***Data aplikace Aimtec Data Intelligence*** jsou data a konfigurační soubory Odběratele.

2.4 ***Datacentrum*** je certifikované zařízení externího dodavatele (Poskytovatele cloudových služeb), ve kterém je provozována infrastruktura Služby Aimtec Data Intelligence.

2.5 ***Incident*** je neplánované přerušení nebo snížení kvality IT služby, která byla před výpadkem funkční, nebo událost, která má potenciál IT služby ovlivnit.

2.6 ***Minoritní aktualizace*** jsou drobné změny, opravy chyb, vylepšení uživatelského rozhraní, které nemají zásadní dopad na funkčnost Služby Aimtec Data Intelligence.

2.7 ***Poskytovatel cloudových služeb*** je třetí strana (externí dodavatel), která zajišťuje infrastrukturu, platformu nebo software jako službu (IaaS, PaaS, SaaS) prostřednictvím internetu.

2.8 ***Produkční prostředí*** je prostředí, které slouží k poskytování Služby Aimtec Data Intelligence v Rutinním provozu.

2.9 ***RPO (Recovery Point Objective)*** je maximální množství dat, které může být ztraceno při Výpadku, měřeno zpětně od okamžiku Incidentu.

2.10 ***RTO (Recovery Time Objective)*** je maximální přijatelná doba, po kterou může být Služba Aimtec Data Intelligence mimo provoz po Incidentu bez nepřijatelného dopadu na podnikání Odběratele, jak je dohodnuto ve Smlouvě.

2.11 ***Single-Tenant prostředí*** je vyhrazené aplikační a databázové prostředí pro každého odběratele.

2.12 ***SLA (Service Level Agreement)*** je dohodnutá úroveň poskytnutých Služeb.

2.13 ***Služba Aimtec Data Intelligence*** je službou SaaS Aimtec Data Intelligence poskytovaná Odběrateli Dodavatelem dle těchto Aimtec Data Intelligence CLO Podmínek v prostředí aimtec.cloud.

2.14 ***Software as a Service (SaaS)*** je model poskytování SW produktu Aimtec Data Intelligence jako služba, kdy je SW produkt hostován Dodavatelem a přístupný Odběrateli prostřednictvím zabezpečeného internetového připojení v prostředí aimtec.cloud.

2.15 ***SSO*** je jednotné přihlášení (Single Sign-On).

2.16 ***Testovací prostředí*** je prostředí, které slouží pro vývoj, testování a ověřování nových funkcionalit před jejich nasazením do Rutinního provozu. Testovací prostředí je poskytované jako volitelná služba.

2.17 ***Výkonnostní balíček*** je úroveň služby definující dostupný výkon a kapacitu systému na základě očekávaného způsobu jeho využití. Tento balíček je stanoven na základě odhadu předpokládaného zatížení služby.

2.18 ***Lokace*** znamená konkrétní výrobní závod, provozovnu nebo organizačně oddělenou jednotku Zákazníka.

2.19 ***Breaking changes*** jsou změny Aplikace, které mohou mít dopad na kompatibilitu, konfiguraci nebo způsob využívání Služby Aimtec Data Intelligence ze strany Odběratele, a mohou vyžadovat úpravy na straně Odběratele, zejména v integracích, procesech nebo uživatelském nastavení.

3 Infrastruktura a architektura

3.1 Odběratel má vyhrazené aplikační a databázové prostředí v rámci Single-Tenant prostředí, čímž je umožněna individuální konfigurace a izolace dat Odběratele.

3.2 Služba Aimtec Data Intelligence je provozována v certifikovaných Datacentrech Poskytovatele cloudových služeb splňujících normy ISO/IEC 27001, CSA STAR, případně ekvivalentní bezpečnostní standardy.

3.3 Služba Aimtec Data Intelligence je provozována v geografickém regionu na základě technického posouzení dle uvážení Dodavatele, pokud Odběratel nedefinuje jiné požadavky na umístění.

3.4 Infrastruktura je navržena s ohledem na předpokládané zatížení služby. Pokud se při Rutinním provozu ukáže, že výkon systému není dostačující, Poskytovatel o tom Zákazníka informuje a doporučí odpovídající úpravu Výkonnostního balíčku nebo jiné vhodné řešení k zajištění řádného a nepřetržitého provozu služby.

4 Vymezení dostupnosti Služby Aimtec Data Intelligence (SLA)

4.1 Služba Aimtec Data Intelligence je poskytována s dostupností 99,9 % celkového měsíčního časového fondu v režimu 24/7.

4.2 Služba Aimtec Data Intelligence je považována za dostupnou, pokud je možné se přihlásit do uživatelského rozhraní Aplikace a je dostupné API Aplikace.

4.3 ***Výpadek*** je definován jako časové období, kdy uživatelé nemohou přistupovat ke Službě Aimtec Data Intelligence nebo její klíčové funkčnosti kvůli problémům na straně Dodavatele, nikoliv však z důvodu Vyšší moci.

4.3.1 To zahrnuje:
- (1) nemožnost přihlášení do Aplikace, nebo
- (2) nefunkčnost API, nebo
- (3) výpadky databázových služeb.

4.3.2 Dostupnost je garantována pouze pro Produkční prostředí Aplikace.

4.3.3 Definici SLA a nároky při nedodržení dostupnosti řeší dokument SLA Podmínky.

5 Zabezpečení a ochrana dat

5.1 Šifrování

5.1.1 Veškerá komunikace mezi Odběratelem a serverem je šifrována pomocí kryptografického protokolu TLS 1.2 nebo vyšší.

5.1.2 Data Aplikace ukládaná na disku jsou šifrována pomocí algoritmu AES s 256bitovým klíčem.

5.2 Zálohování

5.2.1 Záloha dat Aplikace probíhá automaticky každých 5 minut.

5.2.2 Retenční doba zálohy je standardně nastavena na 5 dnů.

5.2.3 Standardně je záloha uložena ve stejném geografickém regionu, kde je Služba Aimtec Data Intelligence nasazena.

5.3 Havárie a Obnova dat

5.3.1 Havárie je deklarována Dodavatelem v případě Výpadku.

5.3.2 Nedostupnost Datacenter je považována za Vyšší moc.

5.3.3 Obnova po Havárii zahrnuje obnovu dat z poslední zálohy Aplikace.

5.3.4 RPO je 5 minut.

5.3.5 Délka trvání obnovy RTO není garantována.

5.3.6 Obnova dat na žádost Odběratele je možná do 24 hodin.

6 Podpora

6.1 Podmínky Podpory definuje dokument SLA Podmínky.

7 Aktualizace

7.1 Standardní plánované okno údržby je stanoveno na každou neděli mezi 18:00 a 21:00 SEČ.

7.2 Odběratel bude o plánovaných aktualizacích, které mohou ovlivnit dostupnost nebo funkcionalitu Služby Aimtec Data Intelligence, informován nejpozději 5 pracovních dnů před jejich provedením, pokud tyto aktualizace neprobíhají ve standardním plánovaném okně údržby dle bodu 7.1.

7.3 Informace o plánovaných Breaking changes, včetně rozsahu změn a data jejich účinnosti, jsou Odběrateli poskytnuty nejpozději 14 dní před jejich účinností a zároveň jsou vždy uvedeny v aktuální dokumentaci k Aplikaci.

7.4 Odběratel bere na vědomí, že aktualizace jsou nezbytné pro zajištění bezpečnosti, stability a dalšího rozvoje Informačního systému Aimtec Data Intelligence, a zavazuje se poskytnout k jejich provedení potřebnou součinnost. V opačném případě je nutné dohodnout speciální podmínky poskytování Služby.

7.5 V naléhavých případech, kdy je ohrožena bezpečnost Informačního systému Aimtec Data Intelligence nebo dat, je Dodavatel oprávněn provést Bezpečnostní aktualizaci i mimo standardní plánované okno údržby, a to bez předchozího oznámení Odběrateli; Odběratel bude o takovém postupu následně informován.

7.6 Aktualizace Aplikace jsou členěny na patch verze, minor verze a major verze:

7.6.1 Patch verze jsou určeny k opravám chyb, drobným úpravám a menším rozšířením funkčnosti Aplikace a neobsahují Breaking changes. Dodavatel může dle svého uvážení Odběratele o těchto aktualizacích informovat. Poskytnutí takové informace však není povinností Dodavatele.

7.6.2 Minor verze jsou určeny pro rozvoj funkčnosti Aplikace, zejména přidávání nových funkcionalit a mohou zahrnovat i tzv. Breaking changes. Dodavatel je povinen Odběratele o vydání verze a případných Breaking changes předem informovat.

7.6.3 Major verze představují zásadní rozvoj Aplikace nebo změny, které významně ovlivňují její fungování, včetně zásadních Breaking changes. Dodavatel je povinen Odběratele o vydání verze a plánovaných změnách předem informovat.

7.6.4 Odběratel bere na vědomí a souhlasí s tím, že veškeré aktualizace Aplikace dle tohoto článku (patch, minor i major verze) mohou být Dodavatelem nasazovány průběžně bez nutnosti předchozího souhlasu Odběratele.

8 Přístup a uživatelské účty

8.1 Autentizace

8.1.1 Přístup do Aplikace je chráněn uživatelským jménem s heslem.

8.1.2 Služba Aimtec Data Intelligence podporuje SSO pomocí SAML nebo OAuth 2.0 standardu.

8.2 Správa uživatelů

8.2.1 Odběratel má možnost spravovat své uživatelské účty.

9 Závazky Odběratele

9.1 Odběratel je odpovědný za správu svých uživatelů, dodržování bezpečnostních zásad a ochranu přístupových údajů.

10 Ukončení poskytování Služby Aimtec Data Intelligence

10.1 Dodavatel má právo ukončit poskytování Služby Aimtec Data Intelligence s výpovědní lhůtou v délce tří (3) měsíců.

10.2 Odběratel má právo ukončit používání Služby Aimtec Data Intelligence písemnou výpovědí s účinností od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Dodavateli.

11 Informativní vymezení funkcionality modulů:

11.1 **ADI CORE** představuje základní vrstvu platformy Aimtec Data Intelligence, která zajišťuje její provoz pro jednu Lokaci a umožňuje její rozšíření o další moduly, přičemž parametry výkonu a kapacity jsou určeny zvoleným výkonnostním balíčkem (Standard, Advanced, Premium).

11.2 **DQM** (Data Quality Management) představuje modul platformy Aimtec Data Intelligence určený pro kontrolu, monitoring a vyhodnocování kvality dat.

11.3 **Solver** představuje modul platformy Aimtec Data Intelligence určený pro výpočty a optimalizaci nad daty za účelem podpory rozhodování a plánování pro danou výpočetní úlohu.

11.4 **BI** (Business Intelligence) představuje katalog samostatně licencovaných reportů nad daty platformy Aimtec Data Intelligence.