

Standardní podmínky společnosti Aimtec

Dílčí podmínky provozu a poskytování služby Aimtec DCIx v prostředí aimtec.cloud

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Dílčí podmínky provozu a poskytování Služby (SaaS) DCIx v prostředí aimtec.cloud (pro účely tohoto dokumentu dále jen „**DCIx CLO Podmínky**“) jsou součástí Standardních podmínek společnosti Aimtec, které jsou DCIx CLO Podmínkami dále doplněny a zpřesněny pro účely provozu a poskytování Služby SaaS DCIx v prostředí aimtec.cloud. Tyto DCIx CLO Podmínky 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 DCIx CLO Podmínky 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 DCIx CLO Podmínky, SLA Podmínky, ostatní Dílčí podmínky a pak VOP. Termíny s velkým písmenem nevydefinované v těchto DCIx CLO Podmínkách mají význam uvedený ve VOP.

2 Definice pojmů

- 2.1 **Aplikace** SW produkt DCIx provozovaný v rámci Služby DCIx.
- 2.2 **Bezpečnostní aktualizace** je aktualizace zaměřená na odstranění bezpečnostních zranitelností nebo posílení ochrany dat.
- 2.3 **Data aplikace DCIx** jsou data a konfigurační soubory Odběratele.
- 2.4 **Datacentrum** je certifikované zařízení externího dodavatele (Poskytovatele cloudových služeb), ve kterém je provozována infrastruktura Služby DCIx.
- 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 DCIx.
- 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 DCIx 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 DCIx 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 DCIx** je službou SaaS DCIx poskytovaná Odběrateli Dodavatelem dle těchto DCIx CLO Podmínek v prostředí aimtec.cloud.
- 2.14 **Software as a Service (SaaS)** je model poskytování SW produktu DCIx 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.
- 2.17 **AWS Konfigurace** je standardizovaná, pevně definovaná varianta infrastruktury pro provoz služby DCIx odpovídající určité velikosti služby a zahrnující předem stanovený rozsah cloudových zdrojů.

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 DCIx je provozována v certifikovaných Datacentrech Poskytovatele cloudových služeb splňujících normy ISO/IEC 27001, CSA STAR, případně ekvivalentní bezpečnostní standardy.
- 3.3 Služba DCIx 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, Poskyvatel o tom Zákazníka informuje a navrhne odpovídající změnu AWS Konfigurace nebo jiné vhodné řešení k zajištění řádného a nepřetržitého provozu služby.

4 Vymezení dostupnosti Služby DCIx (SLA)

- 4.1 Služba DCIx je poskytována s dostupností 99,9 % celkového měsíčního časového fondu v režimu 24/7.
- 4.2 Služba DCIx 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 DCIx 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 Přístup k Aplikaci
 - 5.1.1 Ve výchozím stavu Služba DCIx umožňuje přístup k Aplikaci pouze z důvěryhodných IP adres.
 - 5.1.2 Seznam důvěryhodných adres definuje Odběratel prostřednictvím požadavku v SED.
- 5.2 Šifrování
 - 5.2.1 Veškerá komunikace mezi Odběratelem a serverem je šifrována pomocí kryptografického protokolu TLS 1.2 nebo vyšší.
 - 5.2.2 Data Aplikace ukládaná na disku jsou šifrována pomocí algoritmu AES s 256bitovým klíčem.
- 5.3 Zálohování
 - 5.3.1 Záloha dat Aplikace probíhá automaticky každých 5 minut.
 - 5.3.2 Retenční doba zálohy je standardně nastavena na 5 dnů.
 - 5.3.3 Standardně je záloha uložena ve stejném geografickém regionu, kde je Služba DCIx nasazena.
- 5.4 Havárie a Obnova dat
 - 5.4.1 Havárie je deklarována Dodavatelem v případě Výpadku.
 - 5.4.2 Nedostupnost Datacenter je považována za Vyšší moc.
 - 5.4.3 Obnova po Havárii zahrnuje obnovu dat z poslední zálohy Aplikace.
 - 5.4.4 RPO je 5 minut.
 - 5.4.5 Délka trvání obnovy RTO není garantována.
 - 5.4.6 Obnova dat na žádost Odběratele je možná do 24 hodin.

6 Podpora

- 6.1 Podmínky Podpory definuje dokument „Dílní podmínky pro poskytnutí Podpory“.

7 Aktualizace Informačního systému DCIx

- 7.1 Standardní plánované okno údržby je stanoveno na každou neděli mezi 18:00 a 21:00 SEČ.
- 7.2 Minoritní aktualizace Aplikace jsou prováděny v rámci standardního plánovaného okna údržby. O Minoritních aktualizacích není Odběratel informován předem, pokud nevyžadují přerušení dostupnosti Služby DCIx.
- 7.3 Bezpečnostní aktualizace jsou prováděny průběžně v rámci standardního plánovaného okna údržby. Pokud Bezpečnostní aktualizace vyžaduje přerušení dostupnosti Služby DCIx nebo vyžaduje Součinnost Odběratele, bude Odběratel informován nejméně 5 pracovních dnů předem v rámci Standardní pracovní doby. V naléhavých případech, kdy je ohrožena bezpečnost Informačního systému DCIx nebo dat, si Dodavatel vyhrazuje právo provést Bezpečnostní aktualizaci mimo standardní plánované okno údržby bez předchozího oznámení Odběrateli, avšak s jeho následným informováním.

8 Přístup a uživatelské účty

- 8.1 Autentizace
 - 8.1.1 Přístup do Aplikace je chráněn uživatelským jménem s heslem.
 - 8.1.2 Zařízení typu HMI a uživatel aplikace Aimtec Touch client se mohou ověřovat pomocí přístupového klíče a zařízení musí být zaregistrováno a schváleno v Aplikaci.
 - 8.1.3 Služba DCIx podporuje SSO pomocí SAML nebo OAuth 2.0 standardu.
- 8.2 Správa uživatelů
 - 8.2.1 Odběratel má možnost spravovat uživatelské účty a přístupová práva prostřednictvím administračního rozhraní.

9 Závazky Odběratele

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

10 Ukončení Služby DCIx

- 10.1 Dodavatel má právo ukončit poskytování Služby DCIx s výpovědní lhůtou v délce tří (3) měsíců.
- 10.2 Odběratel má právo ukončit používání Služby DCIx písemnou výpovědí s účinností od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Odběrateli.

11 Informativní popis ceníkových položek

- 11.1 **Transakční uživatel (Transaction user)** je každý uživatel, který má v roli přiřazeny transakce. Pro každého současně pracujícího transakčního uživatele je nutná jedna licence Transakční uživatel.
- 11.2 **Netransakční uživatel (Non-transaction user)** je každý uživatel, který nemá v roli přiřazené transakce. Pro každého současně pracujícího netransakčního uživatele je nutná jedna licence Netransakční uživatel.
- 11.3 **Stroj/Zařízení (Machine/Device)** představuje každé zařízení s kterým se komunikuje jednostranně nebo oboustranně. Pro každý stroj/zařízení je nutná jedna licence Stroj/Zařízení
- 11.4 **Partner (Partner)** je lokace obchodního partnera (dodavatel nebo zákazník) Odběratele. Pro každého aktivního Partnera, který je nastaven na partnershipu jako dodavatel je nutná licence Partner.
- 11.5 **Integrovaný obchodní objekt (Integrated business object)** je datovým objektem, který je přenášen mezi informačními systémy. Pro každý licencovaný Objekt je nutná jedna licence Integrovaný business objekt.
- 11.6 **Lokace (Location)** je každé fyzické místo Odběratele, které má přiřazenu vlastní adresu, tj. město, ulici a číslo popisné dle Územně identifikačního registru adres.
- 11.7 **Modul (Module)** je ohraničená funkční oblast DCIx. Pro každý Aplikační systém, je nutná licence modulu/modulů, dle požadované funkcionality.
- 11.8 **Aplikační systém (Application system)** – pro každou Lokaci je nutná licence pro jeden Aplikační systém.

12 Informativní vymezení funkcionality modulů

- 12.1 **DCIxWMS** – pokrývá zejména funkcionality pro řízení a evidenci manipulací prováděných ve skladech s materiálem nebo finálními výrobky.
- 12.2 **DCIxMES** – pokrývá zejména funkcionality pro řízení a sběr dat ze Strojů/Zařízení.
- 12.3 **DCIxPortal** – pokrývá zejména funkcionality sdílení požadavků a informací mezi Odběratelem a jeho partnery prostřednictvím webového portálu.
- 12.4 **DCIxPortal.PLT** - slouží pro oboustrannou komunikaci. Modul zejména pokrývá vystavení požadavku a jeho schválení, tisk etiket Odběratele a vytvoření elektronického dodacího listu přímo v modulu.
- 12.5 **DCIxPortal.GLD** - slouží pro oboustrannou komunikaci. Modul zejména pokrývá vystavení požadavku a jeho schválení.
- 12.6 **DCIxPortal.SLV** - slouží pro jednostrannou komunikaci. Modul pokrývá zejména zobrazení objednávky.
- 12.7 **DCIxJIT/JIS** – zejména pokrývá funkcionality, které se týkají zpracování příchozích, odchozích zpráv a přípravy dodávky včetně tištění zákaznických dokumentů. Zprávy jsou nejčastěji importovány/exportovány z/do EDI systému.
- 12.8 **DCIxJIT.DDL** - pokrývá zejména funkcionality zpracování objednávek (odvolávek), jejich validaci, výpočet kumulativních čísel na kontraktu, návrh a přípravu dodávky s tiskem zákaznických etiket včetně dodacích a transportních listů. Dodací listy jsou generované v elektronické podobě (ASN) pro EDI.
- 12.9 **DCIxJIT.S2S** - pokrývá zejména funkcionality zpracování sekvenčních odvolávek, jejich validaci, návrh dodávky a funkcionality pro zajištění bezchybného vychystání finálního výrobku a přípravy dodávky s využitím kontrolní identifikace. Generování elektronických dodací listů (ASN) pro EDI systém.
- 12.10 **DCIxJIT.A2S** - pokrývá zejména funkcionality zpracování sekvenčních odvolávek, jejich validaci, podklady pro montáž v sekvenci dle kusovníku. Funkcionality pro bezchybnou kompletaci a přípravu dodávky s využitím kontrolní identifikace. Generování elektronických dodací listů (ASN) pro EDI.
- 12.11 **DCIxQMS** – pokrývá zejména evidenci a řízení kvality v logistice a výrobě.
- 12.12 **DCIxPlanning Table** – pokrývá zejména funkcionality pro zadání a zobrazení zakázek přiřazeným jednotlivým zdrojům.
- 12.13 **DCIxYard management** – pokrývá zejména funkcionality pro zadání a zobrazení požadavků přiřazeným jednotlivým zdrojům v čase.

12.14 **DCIxMaterial Flow Control** – slouží k řízení a komunikaci s technologickými zařízeními jako jsou automatické základací skladovací systémy, dopravníky, závory, třídíče, bezobslužné vozíky.