

Standardní podmínky společnosti Aimtec

Dílčí podmínky - Service Level Agreement pro Služby poskytované v prostředí aimtec.cloud

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Dílčí podmínky Service Level Agreement pro Služby poskytované v prostředí aimtec.cloud (pro účely tohoto dokumentu dále jen „**SLA Podmínky**“) jsou součástí Standardních podmínek společnosti Aimtec. Tyto SLA Podmínky spolu s VOP, Rozpočtem, Dílčími podmínkami pro poskytování specifické služby CLO v prostředí aimtec.cloud, případně s dalšími Dílčími podmínkami, tvoří Smlouvu.
- 1.2 V případě rozporu mezi jednotlivými dokumenty, se nejdříve použijí ustanovení Smlouvy (jak je definována ve VOP), pak konkrétní Dílčí podmínky pro poskytování specifické Služby v prostředí aimtec.cloud, SLA Podmínky, ostatní Dílčí podmínky a pak VOP. Termíny s velkým písmenem nevydefinované v těchto SLA Podmínkách mají význam uvedený ve VOP nebo v ostatních aplikovaných Dílčích podmínkách.

2 Definice pojmů

- 2.1 **Celkový počet minut v Měsíci**
Měří se 24 hodin 7 dní v týdnu během jednoho Měsíce.
- 2.2 **Měsíc**
Znamená kalendářní měsíc.
- 2.3 **Měsíční poplatky za předplatné**
Poplatky za předplatné za příslušnou Dodávku služby CLO za Měsíc (nebo 1/12 ročního poplatku).
- 2.4 **Plánovaná odstávka**
Časový fond, do kterého se zahrnuje Plánované okno údržby, nebo nedostupnost způsobená faktory mimo přiměřenou kontrolu Dodavatele, jako je Vyšší moc.
- 2.5 **Plánované okno údržby**
Znamená plánovaný časový úsek, během kterého se provádí údržba CLO, aktualizace nebo jiné zásahy, které mohou způsobit nedostupnost Dodávky služby CLO
- 2.6 **Procento dostupnosti služby CLO v prostředí aimtec.cloud**
$$\text{Dostupnost (\%)} = (\text{Celkový počet minut v Měsíci} - \text{Plánovaná odstávka} - \text{Výpadek} / \text{Celkový počet minut v měsíci} - \text{Plánovaná odstávka}) * 100$$
- 2.7 **ServiceDesk**
Aplikace ServiceDesk (SED) má za cíl zabezpečení jednotného místa pro uplatnění požadavků. Prostřednictvím služby SED je nutno zadávat/objednávat všechny služby vymezené těmito SLA Podmínkami a Smlouvou.
Služba je dostupná na adrese <https://sd.aimtecglobal.com>
- 2.8 **SLA dostupnosti služby CLO**
Znamená procento dostupnosti služby CLO v prostředí aimtec.cloud pro dané konkrétní Dodávky služby CLO během každého Měsíce pro produkční prostředí CLO.
- 2.9 **Výpadek**
Znamená celkový počet minut v Měsíci, během kterých není produkční prostředí CLO v prostředí aimtec.cloud dostupné, s výjimkou Plánované odstávky.

3 SLA dostupnosti a smluvní pokuta

- 3.1 Pokud Dodavatel nesplní SLA dostupnosti služby CLO za konkrétní Měsíc, je Odběratel oprávněn uplatnit nárok na úhradu smluvní pokuty, která bude vypočítána coby procentuální sleva z Měsíčního poplatku za předplatné, jak je uvedeno níže, maximálně však do výše 100 % Měsíčního poplatku za předplatné za daný Měsíc. Pokud Odběratel uplatní nárok na smluvní pokutu, bude její výše zohledněna ze strany Dodavatele ve faktuře na následující Měsíc.

% slevy z Měsíčního poplatku za předplatné v případě nedodržení SLA dostupnosti	
< 99,9 %	10 %
< 99 %	25 %
< 95 %	100 %

- 3.2 Nárok na smluvní pokutu musí být uplatněn prostřednictvím aplikace SED do 14 dnů po skončení příslušného Měsíce, ve kterém Dodavatel nesplnil SLA dostupnosti konkrétní služby CLO v prostředí aimtec.cloud. Po uplynutí 14 dnů nárok na smluvní pokutu zaniká.
- 3.3 **Zpráva o dostupnosti systému**
Dodavatel poskytne Odběrateli zprávu popisující procento SLA dostupnosti příslušné Dodávky služby CLO za příslušný Měsíc na základě žádosti Odběratele prostřednictvím aplikace SED.