

1. Předmět a účel dokumentu

Cílem dokumentu "Garantovaná úroveň služeb" (dále jen "SLA") je definovat výchozí parametry pro poskytování služby FORPSI Cloud (dále jen „Služba“) a pro sledování úrovně kvality skutečně poskytované.

Cílem SLA je také definovat pravidla vztahu mezi obchodní společností INTERNET CZ, a.s. (dále jen INTERNET CZ) a Zákazníkem. SLA je nedílnou součástí Smlouvy uzavřené mezi INTERNET CZ, a.s. a Zákazníkem v souladu s čl. 3. Podmínek poskytování služby FORPSI Cloud Computing. SLA se uplatňuje samostatně pro každého Zákazníka a pro každou Smlouvu.

2. Platnost a doba trvání SLA změny SLA

SLA se pro každého Zákazníka uzavírá na dobu neurčitou, vstupuje v platnost datem uzavření a končí datem ukončení Smlouvy, ke které se vztahuje. INTERNET CZ si vyhrazuje právo tento dokument kdykoliv změnit nebo nahradit a to i několikrát během trvání smlouvy. Změny provedené v dokumentu SLA vstupují v platnost vždy datem zveřejnění na forpsicloud.cz/smluvni-podminky a to na dobu neurčitou.

V tomto případě má Zákazník právo odstoupit od Smlouvy za podmínek ve Smlouvě uvedených a to do 30 (třiceti) dnů od zveřejnění změny SLA. V případě odstoupení od Smlouvy ze strany Zákazníka se uplatní ustanovení uvedená v článku 11.1. a 11.3. Podmínek poskytování Služby FORPSI Cloud Computing.

3. SLA poskytované služby

3.1. INTERNET CZ udělá vše pro zajištění maximální dostupnosti Virtuální infrastruktury vytvořené a alokované Zákazníkem a také pro dodržení následujících provozních parametrů:

- A) Zdroje Datacentra, jehož prostřednictvím je Služba poskytována
 - a. 100% uptime na roční bázi pro elektrické napájení a/nebo klimatizaci; Nefunkčnost Virtuální infrastruktury vytvořené a alokované Zákazníkem způsobené výpadkem elektrické energie a/nebo klimatizace představuje nefunkčnost, za kterou bude Zákazníkovi poskytnuta kompenzace, v závislosti na délce trvání nefunkčnosti, a to ve formě kreditu, jehož výše bude stanovena v souladu s následujícím článkem 6. tohoto SLA.
 - b. 99,95% uptime na roční bázi pro dostupnost prostřednictvím sítě internet Virtuální infrastruktury vytvořené a alokované Zákazníkem; Komplettní nedostupnost prostřednictvím sítě internet k Virtuální infrastruktuře vytvořené a alokované Zákazníkem po celkovou dobu překračující dobu stanovenou parametrem uptime garantovaným firmou INTERNET CZ, představuje nefunkčnost, za kterou bude Zákazníkovi poskytnuta kompenzace, v závislosti na délce trvání nefunkčnosti, ve formě kreditu, jehož výše bude stanovena v souladu s následujícím článkem 6. tohoto SLA.
- B) Virtuální infrastruktura vytvořená a alokovaná Zákazníkem
 - a. 99,95% uptime na roční bázi pro dostupnost fyzických uzlů (serverů) hostujících Virtuální infrastrukturu;
 - b. Nefunkčnost Virtuální infrastruktury vytvořené a alokované Zákazníkem po celkovou dobu překračující dobu stanovenou parametrem uptime garantovaným firmou INTERNET CZ, způsobená poruchami a/nebo anomáliemi výše uvedených fyzických uzlů, představuje nefunkčnost, za kterou bude Zákazníkovi poskytnuto odškodnění, v závislosti na délce trvání nefunkčnosti, ve formě kreditu, jehož výše bude stanovena v souladu s následujícím článkem 6. tohoto SLA.

3.2. V případě služby nazvané „Cloud Server SMART“, kterou zákazník aktivoval prostřednictvím administračního panelu, INTERNET CZ udělá vše pro zajištění maximální dostupnosti Virtuální infrastruktury vytvořené a alokované Zákazníkem, a také pro dodržení následujících provozních parametrů:

- A) Zdroje Datacentra, jehož prostřednictvím je Služba poskytována
 - a. 100% uptime na roční bázi pro elektrické napájení a/nebo klimatizaci; Nefunkčnost Virtuální infrastruktury vytvořené a alokované Zákazníkem způsobené výpadkem elektrické energie a/nebo klimatizace představuje nefunkčnost, za kterou bude

Zákazníkovi poskytnuta kompenzace, v závislosti na délce trvání nefunkčnosti, a to ve formě kreditu, jehož výše bude stanovena v souladu s následujícím článkem 6. tohoto SLA.

- b. 99,8% uptime na roční bázi pro dostupnost prostřednictvím sítě internet Virtuální infrastruktury vytvořené a alokované Zákazníkem; Kompletní nedostupnost prostřednictvím sítě internet k Virtuální infrastruktuře vytvořené a alokované Zákazníkem po celkovou dobu překračující dobu stanovenou parametrem uptime garantovaným firmou INTERNET CZ, představuje nefunkčnost, za kterou bude Zákazníkovi poskytnuta kompenzace, v závislosti na délce trvání nefunkčnosti, ve formě kreditu, jehož výše bude stanovena v souladu s následujícím článkem 6. tohoto SLA.
- B) Virtuální infrastruktura vytvořená a alokovaná Zákazníkem
- a. 99,8% uptime na roční bázi pro dostupnost fyzických uzlů (serverů) hostujících Virtuální infrastrukturu;
 - b. Nefunkčnost Virtuální infrastruktury vytvořené a alokované Zákazníkem po celkovou dobu překračující dobu stanovenou parametrem uptime garantovaným firmou INTERNET CZ, způsobená poruchami a/nebo anomáliemi výše uvedených fyzických uzlů, představuje nefunkčnost, za kterou bude Zákazníkovi poskytnuto odškodnění, v závislosti na délce trvání nefunkčnosti, ve formě kreditu, jehož výše bude stanovena v souladu s následujícím článkem 6. tohoto SLA.

4. Plánovaná údržba

Doba potřebná pro provedení plánované údržby se nezapočítává do hodnoty parametru uptime. Plánovaná údržba se týká činností řádně prováděných INTERNET CZ a účelem zajištění funkčnosti zdrojů Datacentra, jehož prostřednictvím je Služba poskytována, a fyzických uzlů hostujících Virtuální infrastrukturu. Tato údržba může být řádná a/nebo mimořádná. INTERNET CZ upozorní Zákazníka na plánovanou údržbu alespoň 48 hodin předem prostřednictvím emailu odeslaného na emailovou adresu uvedenou v objednávce. INTERNET CZ se zavazuje udělat vše proto, aby provedla plánované zásahy v době s minimálním dopadem na Virtuální infrastrukturu Zákazníka.

5. Zjišťování poruch a/nebo anomálií

- a) Případné poruchy a/nebo anomálie na zdrojích Datacentra, jehož prostřednictvím je Služba poskytována, nebo na fyzických uzlech hostujících Virtuální infrastrukturu vytvořenou a alokovanou Zákazníkem, nahláší Zákazník zasláním tiketu na oddělení zákaznické podpory prostřednictvím support.forpsicloud.cz, za účelem v souladu s následujícím článkem 6. budou pro uznání kompenzace brány v potaz pouze nefunkčnosti potvrzené monitorovacím systémem INTERNET CZ.
- b) Zákazník může hlásit poruchy nebo anomálie zákaznické podpore INTERNET CZ 24 hodin denně. Každá nahlášená porucha nebo anomálie bude bez zbytečného odkladu předána technickému oddělení v pořadí dle času přijetí.
- c) Monitorování ze strany INTERNET CZ je prováděno prostřednictvím specifického software, který zaznamenává a detekuje případné poruchy a anomálie a upozorňuje na ně v reálném čase oddělení zákaznické podpory, které pracuje v režimu 24/7/365.

6. Kredity

- 6.1. Ve smyslu tohoto SLA INTERNET CZ uzná Zákazníkovi za každých 15 (patnáct) minut nefunkčnosti nad limit stanovený v SLA, a to až do maximální doby 300 (tři sta) minut, jako kompenzaci kredit rovnající se 5 % celkových nákladů spotřebovaných příslušnou Virtuální infrastrukturou Zákazníka během 30 (třiceti) dnů před nefunkčností Služby nebo v měsíci předcházejícímu měsíci, ve kterém došlo k nefunkčnosti v případě, že Zákazník zakoupil Službu, jejích náklad je odečítán na měsíční bázi (jako, například, nikoliv zcela „Cloud Server SMART“).
- 6.2. Pro uznání kompenzace Zákazník odešle autorizovanou žádost oddělení zákaznické podpory INTERNET CZ prostřednictvím nového tiketu na support.forpsicloud.cz do 10 (deseti) dnů od okamžiku

ukončení nefunkčnosti. Uznaná kompenzace bude vypořádána připsáním příslušné částky kreditu v administračním panelu.

- 6.3.** Nehledě na výše uvedené se stanovuje, že Služba v období nečinnosti nespotřebovává kredity a proto v tomto období nedochází k odečítání příslušné částky dle Ceníku za každý Zákazníkem vytvořený a alokovaný zdroj v rámci virtuální infrastruktury. V případě, že dojde k chybnému odečtení částky, INTERNET CZ ji vrátí prostřednictvím kreditu v administračním panelu.
- 6.4.** Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že pokud zakoupil Službu, za níž je náklad odečítán na měsíční bázi (jako, například, nikoliv zcela "Cloud Server SMART"), nemá za období nečinnost nárok na žádnou kompenzaci ze strany INTERNET CZ, s výjimkou kreditu dle předchozího bodu 6.1.

7. Omezení použitelnosti SLA

Zákazník nemá nárok na kompenzaci stanovenou ve SLA v případě, kdy nefunkčnost byla způsobena za následujících podmínek:

- a) události způsobené vyšší mocí, které objektivně znemožňují pracovníkům INTERNET CZ zasáhnout pro zajištění smluvně stanovených činností (mezi které patří, ale nejenom: stávky a manifestace, které zablokují veřejné komunikace; silniční nehody; války a teroristické útoky; přírodní katastrofy jako záplavy, bouře, vichřice atd.);
- b) mimořádné zásahy, které je nutné na základě úsudku INTERNET CZ provést urgentně za účelem předcházení nebezpečí, která by mohla ohrozit bezpečnost a/nebo stabilitu a/nebo integritu Virtuální infrastruktury vytvořené a alokované Zákazníkem anebo v ní obsažená data a/nebo informace. Případné provedení těchto zásahů bude oznámeno Zákazníkovi prostřednictvím emailu odeslaného na adresu elektronické pošty uvedené v objednávce i s předstihem menším než 48 hodin nebo současně se zahájením předmětných zásahů anebo jakmile to bude možné;
- c) nedostupnost nebo zablokování Virtuální infrastruktury vytvořené a alokované Zákazníkem způsobené: a) nesprávným používáním, nesprávnou konfigurací nebo příkazy k vypnutí, které úmyslně nebo neúmyslně provede Zákazník; b) anomáliemi nebo nesprávnou funkcí operačního systému nebo aplikace poskytnutých třetími stranami; c) neplněním nebo porušením Smlouvy ze strany Zákazníka.
- d) anomálie nebo nesprávné fungování služby, tj. neprovedené nebo zpožděné odstranění nebo vyřazení způsobené neplněním nebo porušením Smlouvy ze strany Zákazníka nebo nesprávným využíváním Služby ze strany Zákazníka;
- e) nepřípojení Virtuální/ch infrastruktur/y k veřejné síti způsobené Zákazníkem;
- f) příčiny, které způsobí nedostupnost Virtuální infrastruktury vytvořené a alokované Zákazníkem, celkovou nebo částečnou, z důvodu poruch v internetové síti, které jsou mimo kontrolu INTERNET CZ.