

DOHODA O ÚROVNI SLUŽEB PRO CLOUDOVÉ SLUŽBY SPOLEČNOSTI SAP

1. DEFINICE

- 1.1. Pojem “**Kredit**” 2 % Měsíčních poplatků za předplatné za příslušnou Cloudovou službu nebo měsíční ceníkovou cenu spotřebované Cloudové služby pro každé 1 % pod hodnotou Dohody o úrovni služeb pro Dostupnost systému, maximálně však 100 % poplatků zaplacených Zákazníkem za příslušný měsíc pro příslušnou Cloudovou službu.
- 1.2. Pojem “**Downtime**” označuje Celkový počet minut v Měsíci, během kterých je produktivní verze Cloudové služby společnosti SAP nedostupná, s výjimkou Vyloučených výpadků.
- 1.3. Pojem “**Vyloučený výpadek**” Celkový počet Minut v Měsíci, které lze přisoudit Době, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav, nebo Době, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění hlavního upgradu, na niž byl zákazník upozorněn nejméně pět (5) pracovních dní předem, nebo nedostupnosti způsobené faktory, které jsou mimo přiměřenou kontrolu společnosti SAP, například nepředvídatelné události, jimž nebylo možné předejít ani s vynaložením přiměřené péče.
- 1.4. Pojem “**Doba, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav**” označuje dobu během týdne, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění opravy pro Cloudové služby uvedené na <https://support.sap.com/maintenance-windows>. Společnost SAP může čas od času aktualizovat Doba, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav, v souladu se Smlouvou.
- 1.5. Pojem “**Doba, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění hlavního upgradu**” označuje prodlouženou dobu, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav pro Cloudové služby uvedené na <https://support.sap.com/maintenance-windows>. Společnost SAP může čas od času aktualizovat Doba, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění hlavního upgradu, v souladu se Smlouvou.
- 1.6. Pojem “**Měsíc**” označuje kalendářní měsíc.
- 1.7. Pojem “**Měsíční poplatky za předplatné**” označuje měsíční (nebo 1/12 ročního poplatku) poplatky za předplatné zaplacené za příslušnou Cloudovou službu, která nesplnila Dohodu o úrovni služeb pro Dostupnost systému.
- 1.8. Pojem “**Procento Dostupnosti systému**” Procento Dostupnosti systému je vypočítáno následovně:
- $$\left(\frac{\text{Celkový počet minut v měsíci} - \text{Vyloučený výpadek} - \text{Výpadek}}{\text{Celkový počet minut v měsíci} - \text{Vyloučený výpadek}} \right) * 100$$
- 1.9. Pojem “**Dohoda o úrovni služeb pro Dostupnost systému**” (System Availability SLA) označuje Procento Dostupnosti systému ve výši 99,7 % během každého Měsíce pro produktivní verze Cloudové služby.
- 1.10. Pojem “**Celkový počet minut v měsíci**” se během měsíce měří 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- 1.11. Pojem “**UTC**” označuje Koordinovaný světový čas, který je počátečním časem pro příslušné Doby, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav a Doby, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění hlavního upgradu.

2. Dohoda o úrovni služeb pro Dostupnost systému a Kredity

2.1. Kredit

Pokud společnost SAP nesplní Dohodu o úrovni služeb pro Dostupnost systému za konkrétní Měsíc, je Zákazník oprávněn si nárokovat kredit. Tento kredit smí Zákazník použít na budoucí fakturu týkající se Cloudové služby společnosti SAP, která Dohodu o úrovni služeb pro Dostupnost systému nesplnila (předmětem pro Oddíly 2.1.1 a 2.1.2 níže).

2.1.1. Nároky na Kredity musejí být vzneseny v dobré víře a prostřednictvím zdokumentovaného podání případu podpory do třiceti (30) pracovních dní od konce relevantního Měsíce, ve kterém společnost SAP danou Dohodu o úrovni služeb pro Cloudové služby Dostupnost systému nesplnila.

2.1.2. Zákazníci, kteří si Cloudovou službu nepředplatili přímo od společnosti SAP, si musí Kredity nárokovat u příslušného partnera společnosti SAP.

2.2. Zpráva o Dostupnosti systému

Společnost SAP poskytne Zákazníkovi měsíční zprávu popisující Procento Dostupnosti systému pro Cloudovou službu buď e-mailem na základě žádosti zasláné přidělenému obchodnímu zástupci SAP pro Zákazníka; prostřednictvím Cloudové služby; nebo prostřednictvím online portálu zpřístupněného Zákazníkovi, pokud bude takový online portál zpřístupněn.

3. Změna doby, po kterou není služba dostupná

Pokud si Zákazník přeje být upozorňován na změny Doby, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav a Doby, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění hlavního upgradu, musí být přihlášen k odběru na <https://support.sap.com/maintenance-windows>, aby dostával oznámení.