

DOHODA O ÚROVNI SLUŽEB PRO CLOUDOVÉ SLUŽBY

1. DEFINICE

- 1.1. Pojem „**Kredit**“ označuje 2 % Měsíčních poplatků za předplatné za dotčené Cloudové služby na základě předplatného nebo měsíční Cloudové kredity (definované v Objednávkovém formuláři) spotřebované za dotčené Cloudové služby založené na spotřebě, a to za každé 1 % pod úrovní Dohody o úrovni služeb pro Dostupnost systému, který nepřekročí 100 % zaplacených poplatků nebo Cloudového kreditu spotřebovaného Zákazníkem za příslušný Měsíc za dotčenou Cloudovou službu.
- 1.2. Pojem „**Výpadek**“ (Downtime) označuje Celkový počet minut v Měsíci, během kterých je produkční verze příslušné Cloudové služby nedostupná, s výjimkou Vyloučených výpadků.
- 1.3. Pojem „**Vyloučený výpadek**“ (Excluded Downtime) označuje Celkový počet minut v Měsíci, který lze připsat k Době, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav nebo Době, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění hlavního upgradu, na něž byl Zákazník upozorněn nejméně 5 pracovních dnů předem, nebo nedostupnosti služeb z důvodů mimo přiměřenou kontrolu společnosti SAP, mimo jiné nepředvídatelných a neočekávatelných událostí, kterým nebylo možné s vynaložením přiměřené péče zabránit.
- 1.4. Pojem „**Doba, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav**“, označuje týdenní dobu, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav pro Cloudovou službu uvedenou na stránce <https://support.sap.com/maintenance-windows>. Společnost SAP je oprávněna Dobu, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav, dle potřeby aktualizovat 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 upgradu pro Cloudovou službu uvedenou na stránce <https://support.sap.com/maintenance-windows>. Společnost SAP je oprávněna Dobu, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění hlavního upgradu, dle potřeby aktualizovat v souladu se Smlouvou.
- 1.6. Pojem „**Měsíc**“ označuje kalendářní měsíc.
- 1.7. Pojem „**Měsíční poplatky za předplatné**“ označuje měsíční poplatky (nebo 1/12 ročního poplatku) za předplatné zaplacené za příslušnou Cloudovou službu, která nesplnila Dohodu o úrovni služeb pro Dostupnost systému.
- 1.8. Pojem „**Procento dostupnosti systému**“ je vypočítáno a definováno 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**“ označuje Procento dostupnosti systému ve výši 99,7 % během každého Měsíce pro produkční verzi 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 časový standard koordinovaného světového času jako počáteční čas 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 KREDIT

2.1. Kredit

V případě, že společnost SAP nesplní v konkrétním Měsíci Dohodu o úrovni služeb pro Dostupnost systému, je Zákazník oprávněn nárokovat si Kredit, který může Zákazník uplatnit oproti budoucí faktuře za Cloudovou službu, u které nebyla nesplněna Dohoda o úrovni služeb pro Dostupnost systému (s výhradou Oddílů 2.1.1 a 2.1.2 níže).

- 2.1.1. Nároky na Kredit musí být uplatněny v dobré víře a prostřednictvím zdokumentovaného odeslání případu podpory během 30 pracovních dnů po skončení relevantního Měsíce, ve kterém společnost SAP nesplnila Dohodu o úrovni služeb pro Dostupnost systému pro Cloudovou službu.
- 2.1.2. Zákazníci, kteří nemají předplatné Cloudové služby přímo od společnosti SAP, musí Kredit nárokovat u příslušného partnera společnosti SAP.

2.2. Zpráva o dostupnosti systému

Společnost SAP poskytne Zákazníkovi měsíční zprávu popisující Procento dostupnosti systému pro příslušnou Cloudovou službu buď e-mailem na základě žádosti, kterou Zákazník předložil svému přidělenému správci účtu, prostřednictvím Cloudové služby nebo prostřednictvím online portálu zpřístupněného Zákazníkovi v případě, že bude takový portál zpřístupněn.

3. ZMĚNY DOBY, PO KTEROU NENÍ SLUŽBA DOSTUPNÁ

- 3.1. Společnost SAP poskytne Zákazníkovi před změnou Doby, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav nebo hlavního upgradu, oznámení s měsíčním předstihem (pokud tato změna neznamená zkrácení příslušné Doby, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav nebo hlavního upgradu). Pokud má Zákazník zájem být upozorněn na změny Doby, po kterou není služba dostupná z důvodu provádění oprav nebo hlavního upgradu, prostřednictvím e-mailu, je nutné přihlásit odběr oznámení na stránce <https://support.sap.com/maintenance-windows>.