



Umowa o Gwarantowanym Poziomie Usług dla oprogramowania ifm Cloud

Niniejsza Umowa o Gwarantowanym Poziomie Usług ("**SLA**") reguluje dostępność systemu dla Subskrypcji (zgodnie z definicją zawartą w niniejszym dokumencie) Oprogramowania ifm Cloud ("**Oprogramowanie Cloud**") zakupionego przez klienta ("**Klient**"), zgodnie z odpowiednim Potwierdzeniem ifm. Niniejsza umowa SLA stanowi część Ogólnych Warunków Korzystania z Oprogramowania ifm Cloud, które zostały włączone do niniejszego dokumentu przez odniesienie i stanowią jego część ("**Warunki**").

Terminy pisane wielką literą, które nie zostały zdefiniowane w niniejszej umowie SLA, mają znaczenie określone w Warunkach.

1. **Zdefiniowane terminy.** Dla celów niniejszej Umowy SLA poniższe terminy mają następujące znaczenie:

"Kredyt" oznacza wartość procentową Opłat za Oprogramowanie Chmurowe, która zostanie przyznana Klientowi, jeśli ifm nie spełni Gwarantowanego Poziomu Usług określonego w niniejszej umowie SLA.

"Czas przestoju" oznacza łączną liczbę minut w danym miesiącu, podczas których Oprogramowanie Chmurowe (z wyłączeniem wersji poglądowych, przedpremierowych, beta lub próbnych) jest niedostępne. Czas przestoju nie obejmuje Wyłączonego Czasu Przestoju.

"Wyłączony Czas Przestoju" oznacza łączną liczbę minut w danym miesiącu, w którym Oprogramowanie Chmurowe jest niedostępne z powodu: (i) Planowanych Czasów Przestoju, (ii) czasu przestoju autoryzowanego przez Klienta lub o których Klient został powiadomiony z wyprzedzeniem co najmniej pięciu (5) dni roboczych, (iii) okresów niedostępności spowodowanych czynnikami pozostającymi poza kontrolą ifm, w szczególności zdarzeń nieprzewidywalnych, którym nie można było zapobiec nawet przy zachowaniu należytej staranności.

"ifm" oznacza podmiot ifm zidentyfikowany w Potwierdzeniu ifm.

"Incydent" oznacza powiadomienie ifm przez Klienta zgodnie z Sekcją 2(a) za pośrednictwem zgłoszenia serwisowego, dotyczącego nieplanowanego lub nieprzewidzianego zdarzenia, które niekorzystnie wpływa ma negatywny wpływ na dostarczenie Oprogramowania Chmurowego.

"Miesięczna Subskrypcja" oznacza miesięczną opłatę subskrypcyjną (lub 1/12 rocznej Subskrypcji) uiszczaną przez Klienta za oprogramowanie Chmurowe.

"Klasyfikacja Priorytetów" oznacza poziom priorytetu określony przez ifm dla Incydentu zgodnie z Sekcją 2(b).

"Czas Reakcji" oznacza obowiązujący czas reakcji dla każdej Klasyfikacji Priorytetów określony w Sekcji 2(b), mierząc od momentu potwierdzenia przez ifm otrzymania zgłoszenia Incydentu od Klienta zgodnie z Sekcją 2(a) ("Potwierdzenie Otrzymania").

"Planowany Czas Przestoju" oznacza łączną liczbę minut w danym miesiącu, w którym Oprogramowanie Chmurowe jest niedostępne z powodu zaplanowanej konserwacji i napraw przeprowadzanej przez ifm.

"Gwarantowany Poziom Usług" oznacza standard wydajności, który ifm jest zobowiązana spełnić przy dostarczaniu Oprogramowania Chmurowego, jak określono w punkcie 3 niniejszej umowy SLA.

"Subskrypcja" oznacza roczną subskrypcję zakupioną przez Klienta w celu korzystania z Oprogramowania Chmurowego, z wyłączeniem wszelkiego sprzętu i/lub wszelkich mających zastosowanie usług komunikacyjnych, urządzeń lub wyposażenia.



2. Usługi wsparcia. Niniejsza umowa SLA obejmuje następujące usługi wsparcia:

(a) Zgłoszenie Incydentu. ifm będzie świadczyć wszystkie usługi wsparcia, w przypadku wystąpienia Incydentów, w godzinach pracy określonych w sekcji „kontakt” na stronie internetowej ifm.com właściwej dla danego kraju ("Godziny Wsparcia"), w ramach Czasów Reakcji określonych dla odpowiedniej Klasyfikacji Priorytetów. Wszystkie usługi wsparcia są świadczone w języku angielskim.



W przypadku wystąpienia Incydentu, Klient zgłasza prośbę o pomoc techniczną, dzwoniąc pod odpowiedni numer telefonu Centrum Serwisowego lub wysyłając wiadomość e-mail na adres podany na stronie internetowej ifm.com właściwej dla danego kraju. Zgłaszając prośbę o pomoc techniczną, Klient upoważnia zespół pomocy technicznej ifm do pobrania lub skopiowania wszelkich danych niezbędnych do rozwiązania Incydentu.

Każda prośba o pomoc techniczną musi zawierać następujące informacje: (i) nazwę i adres lokalizacji, w której wystąpił Incydent, (ii) imię i nazwisko, numer telefonu i adres e-mail osoby kontaktowej Klienta w sprawie Incydentu, (iii) adres URL instancji Klienta (instance URL), (iv) sugerowaną przez Klienta Klasyfikację Priorytetów, (v) szczegółowy opis Incydentu wraz ze zrzutami ekranu lub przykładami, stosownie do przypadku.

(b) **Klasyfikacja Priorytetów.** ifm przypisze poziom priorytetu (Wysoki, Średni lub Niski) do każdego Incydentu, zgodnie z następującymi kryteriami:

Klasyfikacja priorytetów	Opis
Wysoki	Zdarzenie ma poważny wpływ na działania lub aktywności biznesowe, bądź nie jest możliwe ich wykonywanie. Incydent wymaga natychmiastowego działania, ponieważ może dojść do znaczących strat lub pogorszenia ogólnego stanu działań biznesowych.
Medium	(i) Incydent o Wysokim priorytecie, w odniesieniu do którego Klient otrzymał - w ramach Czasu Reakcji właściwego dla Incydentu o Wysokim priorytecie – środek zastępczy zaakceptowany przez Klienta; lub (ii) Incydent, inny niż o Wysokim priorytecie, który ma wpływ na działalność biznesową lub atrakcyjność rynkową jego usługi lub produktu. Incydent ma niewielki wpływ na działalność biznesową.
Niski	Pojedynczy lub drobny błąd, który: (i) nie wpływa znacząco na funkcje Oprogramowania Chmurowego; (ii) może powodować lub powoduje ograniczenie lub wyłączenie tylko niektórych, funkcji Oprogramowania Chmurowego niemających kluczowego znaczenia; (iii) nie ma wpływu lub ma jedynie niewielki wpływ na działalność operacyjną.

(c) **Czasy Reakcji na Incydynty i Czas Rozwiązywania Incydentów.** ifm zobowiązuje się do przestrzegania następujących Czasów Reakcji dla Incydentów zgłoszonych podczas obowiązujących Godzin Wsparcia:

Klasyfikacja Priorytetów	Czas Reakcji (od Potwierdzenia Otrzymania przez ifm)
Wysoka	4 godzin
Medium	8 godzin
Niski	24 godzin



(d) Wyłączenia i ograniczenia. Niniejsza umowa SLA nie obejmuje następujących zagadnień związanych z wydajnością lub dostępnością:

- (i) wynikających z czynników pozostających poza kontrolą ifm (np. klęski żywiołowe, wojna, akty terroryzmu, działania rządowe lub awarie sieci lub sprzętu poza centrami danych ifm, w tym w lokalizacji Klienta lub pomiędzy lokalizacją Klienta a centrami danych ifm);
- (ii) wynikających z korzystania ze sprzętu Klienta i/lub sprzętu, oprogramowania, linii komunikacyjnych (w tym między innymi sieci komórkowych) lub infrastruktury sieciowej stron trzecich poza centrum danych ifm i niepodlegających bezpośredniej kontroli ifm, w tym między innymi problemów wynikających z niewystarczającej przepustowości lub związanych z oprogramowaniem lub usługami osób trzecich;
- (iii) związanych z wykorzystaniem produktów lub oprogramowania wycofanych z eksploatacji lub wersji poglądowych, przedpremierowych, beta lub próbnych produktów lub oprogramowania;
- (iv) spowodowanych nieuprawnionym użyciem lub nieprzestrzeganiem środków bezpieczeństwa, w szczególności przez pracowników, pomocników lub wykonawców Klienta lub osoby posiadające hasła Klienta lub osoby uzyskujące dostęp do Oprogramowania Chmurowego ifm za pośrednictwem sprzętu Klienta, lub które w inny sposób wynikają z faktu nieprzestrzegania odpowiednich środków bezpieczeństwa;
- (v) wynikających z niewłaściwego użytkowania, nieprawidłowej konfiguracji, zmiany lub uszkodzenia Oprogramowania Chmurowego w sposób niezgodny z opisem zawartym w Dokumentacji;
- (vi) spowodowanych korzystaniem z Oprogramowania Chmurowego w środowisku innym niż określone w Dokumentacji;
- (vii) wynikających z niezainstalowania Aktualizacji, która rozwiązałaby problem;
- (viii) wynikających z braku konserwacji i/lub aktualizacji przez Klienta odpowiedniego sprzętu (tj. bramy i/lub sprzętu komunikacyjnego, urządzeń lub usług);
- (ix) spowodowanych nieautoryzowaną modyfikacją Oprogramowania Chmurowego i/lub odpowiedniego sprzętu przez Klienta lub osobę trzecią; lub
- (x) w przypadku Subskrypcji, które zostały zarezerwowane, ale nie zostały opłacone przez Klienta.

3. Gwarantowany Poziomy Usług i Kredyty. Poniższa tabela określa Gwarantowany Poziom Usług i Kredyty, do których Klient będzie uprawniony, jeśli ifm nie spełni Gwarantowanych Poziomów Usług. Gwarantowany Poziom Usług opiera się na następujących obliczeniach (całkowita liczba minut w danym miesiącu – Czas Przestoju/całkowita liczba minut w danym miesiącu) * 100.

Oprogra mowani e Chmurowe	Gwarantowany Poziom Usług	Kredyt Serwisowy	Konserwacja/Czas Przestoju /Status Dostępności	Przechowywanie/Usuw anie Danych Klientów



moneo Cloud	99,5% w okresie ostatnich 12 miesięcy	2% za każdy punkt procentowy poniżej Gwarantowanego Poziomu Usług	Znane problemy z dostępnością (w tym przeszłe, bieżące i/lub planowane) będą zgłaszane na stronie status.ifm.	Dostęp klienta do Oprogramowania Chmurowego zostanie wyłączony 30 dni po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Subskrypcji. Dane klienta zostaną usunięte 60 dni po
-------------	---------------------------------------	---	---	--



				wygaśnięciu lub rozwiązaniu Subskrypcji.
iokey Cumulocity (io-key.ifm)	99,0% w ciągu ostatnich 12 miesięcy	2% za każdy punkt procentowy poniżej Gwarantowanego Poziomu Usług	Znane problemy z dostępnością (w tym przeszłe i/lub bieżące) będą zgłaszane na stronie status.ifm. Nie ma regularnie zaplanowanych przestojów na konserwację.	Dostęp klienta do Oprogramowania Chmurowego zostanie wyłączony 30 dni po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Subskrypcji. Dane Klienta zostaną usunięte 60 dni po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Subskrypcji.
aplikacje ifm business solutions (ifm bs apps)	99,0% w ciągu ostatnich 12 miesięcy	2% za każdy punkt procentowy poniżej Gwarantowanego Poziomu Usług	Znane problemy z dostępnością będą zgłaszane w portalu klienta ifm business solutions. Ponadto obowiązują czasy przestojów Business Technology Platform ("BTP"), które są ogłaszane przez SAP: https://support.sap.com/en/my-support/systems-installations/cac/maintenance-windows.html?anchorId=section_149735568	Dostęp Klienta do Oprogramowania Chmurowego zostanie zablokowany po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Subskrypcji. Dane Klienta zostaną usunięte 60 dni po wygaśnięciu lub zakończeniu Subskrypcji.

Wszystkie Kredyty zostaną uwzględnione w kolejnej fakturze po upływie roku Subskrypcji, w którym wystąpiło naruszenie Gwarantowanego Poziomu Usług. W żadnym wypadku Kredyty nie przekroczą 100% Miesięcznej Subskrypcji Klienta.

Kredyty określone w niniejszej umowie SLA będą jedynym i wyłącznym środkiem prawnym przysługującym Klientowi w przypadku niedotrzymania przez ifm Gwarantowanych Poziomów Usług. Klientowi nie przysługują żadne inne prawa ani środki zaradcze określone w Warunkach.

4. Obowiązki Klienta. Obowiązki i zobowiązania Klienta wynikające z niniejszej umowy SLA obejmują następujące kwestie:

- (a) Wyznaczenie profesjonalnie i technicznie wykwalifikowanej osoby kontaktowej jako bezpośredniego łącznika odpowiedzialnego za komunikowanie się z ifm i dostarczanie jej na czas dokładnych informacji oraz opinii dotyczących Incydentów.
- (b) Dostarczanie informacji, upoważnień, dostępu i korzystania z systemów Klienta wymaganych przez ifm w celu świadczenia usług wsparcia.
- (c) Przestrzeganie zasad i procesów ustanowionych przez ifm w zakresie zgłaszania awarii i incydentów związanych z Oprogramowaniem Chmurowym oraz ustalania priorytetów zgłoszeń serwisowych.
- (d) Zapewnienie wszelkiej innej uzasadnionej współpracy i pomocy, o którą może poprosić ifm.

5. Założenia. Świadczenie przez ifm usług wsparcia w ramach niniejszej umowy SLA podlega następującym założeniom, ograniczeniom i zależnościom:

- (a) Informacje przekazane przez Klienta do ifm niezbędne do świadczenia usług wsparcia będą



dokładne i aktualne.



(b) procedury ifm i świadczenie usług wsparcia mogą ulec zmianie w wyniku zmian w odpowiednich wewnętrznych politykach Klienta lub w obowiązujących przepisach prawa lub regulacjach.

6. Postanowienia dodatkowe.

(a) Informacje o zaplanowanych Czasach Przestoju, przerwach w działaniu, aktualnej dostępności, aktualizacjach i modyfikacjach Oprogramowania Chmurowego są dostępne pod adresem status.ifm lub na portalu klienta ifm business solutions, jeśli dotyczy.

(b) Spory będą rozstrzygane zgodnie z warunkami określonymi w punkcie 15 Warunków.

(c) Niniejsza umowa SLA może być okresowo modyfikowana przez ifm, a jej najnowsza wersja jest dostępna na stronie internetowej ifm.com właściwej dla danego kraju. Odnowienie przez Klienta Subskrypcji Oprogramowania Chmurowego stanowi akceptację takich modyfikacji.

(d) W przypadku sprzeczności między postanowieniami niniejszej umowy SLA lub Warunków, postanowienia Warunków zostaną uzgodnione jako postanowienia przeważające i kontrolujące.