

AITY CLOUD SRL

Acord privind nivelul serviciilor (SLA)

Versiunea 1.0 · în vigoare de la 15 august 2026 · aity.ro/documente

DENUMIRE / ENTITY	AITY CLOUD SRL
CUI	39458128 (R039458128)
NR. REG. COM.	J2018000824245
EUID	R00NRC.J2018000824245
CORRESPONDENȚĂ / CORRESPONDENCE	Str. Heliade Între Vii nr. 35, cod 023382, Sector 2, București, România
CONTACT	office@aity.ro · support@aity.ro · aity.ro · aity.tech

Cuprins

Acord privind nivelul serviciilor (SLA)	3
0. Garanție comercială pentru Consumatori	3
1. Angajamentul de disponibilitate	3
2. Definiții și mod de calcul	3
3. Ferestre de mentenanță	4
4. Excluderi	4
5. Credite de serviciu	4
6. Încetarea pentru Indisponibilitate prelungită	5
7. Suport	5
Istoricul versiunilor	5

Acord privind nivelul serviciilor (SLA)

VERSIUNEA 1.0 · ÎN VIGOARE DE LA 15 AUGUST 2026 · AITY CLOUD SRL

[English version](#) · [Descarcă PDF](#)

Prezentul SLA face parte din [Termenii și condițiile](#) și este oferit de **AITY CLOUD SRL**, societate română cu răspundere limitată, cu sediul social în SĂCEL nr. 1003, Sat Săcel, Com. Săcel, MARAMUREȘ, cod 437290, România, CUI 39458128 (RO39458128), înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J2018000824245, EUID ROONRC.J2018000824245, capital social subscris și vărsat 5.000 lei, adresă de corespondență Str. Heliade Între Vii nr. 35, cod 023382, Sector 2, București, România, telefon **+40735850896** (luni-vineri, 09:00-18:00, ora României), e-mail office@aity.ro („aity”). SLA stabilește nivelul de disponibilitate garantat pentru Serviciile plătite și remediile aplicabile. Nu se aplică ofertelor gratuite, perioadelor de probă și funcționalităților beta. Versiunile în limba română și engleză sunt ambele oficiale; în caz de divergență, versiunea în limba română prevalează.

0. Garanție comercială pentru Consumatori

Pentru Consumatori, prezentul SLA constituie o garanție comercială în sensul art. 20 din OUG nr. 141/2021. Garantul este AITY CLOUD SRL, identificat mai sus. Garanția se aplică Serviciului plătit, pe teritoriul în care acesta este contractat, pentru fiecare lună calendaristică din perioada de furnizare, în condițiile, limitele și prin procedura de la art. 1-6. Este gratuită și obligă garantul potrivit prezentului document și oricărei publicități anterioare mai favorabile.

Garanția comercială nu afectează garanția legală de conformitate și măsurile corective gratuite prevăzute de OUG nr. 141/2021. Consumatorul primește SLA în limba română, pe un suport durabil, împreună cu confirmarea contractului și cel târziu la Activare. Poate invoca garanția prin cererea de la art. 5.3, fără a fi necesar un document diferit de identificarea Contului și a Serviciului afectat.

1. Angajamentul de disponibilitate

SERVICIU	DISPONIBILITATE LUNARĂ GARANTATĂ
aity Platform	99,9%
aity Cloud	99,4%

Dacă activitatea dumneavoastră necesită o disponibilitate de 99,9% pentru aity Cloud, aceasta este disponibilă prin contract negociat individual - contactați office@aity.ro.

2. Definiții și mod de calcul

2.1. „Indisponibilitate” înseamnă disponibilitatea de 0% a unui Serviciu, confirmată prin sistemele de monitorizare ale aity, măsurată la punctul de demarcație al infrastructurii aity (platforma de virtualizare, stocarea, rețeaua internă și alimentarea cu energie), pentru fiecare Serviciu în parte.

2.2. „Disponibilitatea lunară” = $100\% \times (1 - \text{durata totală a Indisponibilității eligibile} / \text{durata totală a lunii})$, după excluderile de la art. 4. Calculul folosește duratele neaproximate și păstrează șase zecimale; rezultatul afișat este rotunjit la trei zecimale prin metoda jumătate în sus. Încadrarea în banda de Credit de serviciu se face pe rezultatul neaproximat, astfel încât rotunjirea afișajului nu poate schimba eligibilitatea.

2.3. Degradările de performanță care nu constituie Indisponibilitate (latență, funcționare încetinită) nu intră în calculul disponibilității.

3. Ferestre de mentenanță

3.1. Fereastra de mentenanță. Ferestrele recurente încep la ora 18:00 în a doua zi de vineri și la ora 18:00 în ultima zi de vineri a fiecărei luni calendaristice și se încheie, de fiecare dată, la ora 05:00 în ziua de luni imediat următoare, fus orar Europe/Bucharest. Numai întreruperile efectiv cauzate de mentenanța realizată în condițiile prezentului articol sunt excluse; simpla existență a ferestrei nu reduce timpul total al lunii.

3.2. În interiorul ferestrelor de mentenanță, întreruperile de **până la 3 (trei) ore** fiecare pot avea loc fără anunț individual. Lucrările estimate să depășească 3 ore se anunță cu cel puțin **2 (două) zile lucrătoare** înainte, pe pagina de stare și/sau prin e-mail.

3.3. Mentenanța în afara ferestrelor prevăzute la art. 3.1 se anunță cu cel puțin 2 (două) zile lucrătoare înainte. Mentenanța de urgență, necesară pentru înlăturarea imediată a unui risc de securitate ori a unei degradări iminente, poate fi efectuată oricând, cu informarea ulterioară a clienților afectați.

3.4. Anunțurile se publică pe paginile de stare: status.aity.ro (română) și status.aity.tech (engleză). Comunicările de pe paginile de stare au caracter informativ și nu constituie o recunoaștere a neîndeplinirii SLA.

4. Excluderi

Nu constituie Indisponibilitate și se exclud din calculul disponibilității numai intervalele efectiv cauzate de: (a) lucrări de mentenanță executate și documentate conform art. 3; (b) forța majoră; (c) faptele sau omisiunile Clientului ori ale Utilizatorilor săi finali, inclusiv configurările, aplicațiile și sistemele gestionate de Client; (d) echipamentele, software-ul sau rețelele terților aflate în afara controlului aity, inclusiv furnizorii de acces la internet ai Clientului; (e) atacuri informatice, inclusiv DDoS, în măsura în care nu sunt imputabile aity; (f) suspendarea sau limitarea legală a Serviciilor în condițiile Termenilor. aity păstrează evidența intervalului și a cauzei fiecărei excluderi.

5. Credite de serviciu

5.1. Dacă Disponibilitatea lunară a unui Serviciu scade sub nivelul garantat, Clientul are dreptul, la cerere, la un credit de serviciu calculat ca procent din tariful lunar recurent al Serviciului afectat:

DISPONIBILITATE LUNARĂ EFFECTIVĂ	AITY PLATFORM (GARANȚIE 99,9%)	AITY CLOUD (GARANȚIE 99,4%)
sub garanție și $\geq 99,00\%$	5%	5%
$\geq 98,00\%$ și $< 99,00\%$	10%	10%
sub 98,00%	15%	15%

5.2. Fiecare componentă sau instanță măsurată independent primește o singură bandă de credit pentru o lună, iar același interval de Indisponibilitate nu este numărat de două ori pentru aceeași componentă. Creditele rezultate pentru componente distincte ale aceluiași Serviciu, regiuni, instanțe ori angajamente de disponibilitate negociate se cumulează, dar totalul lunar nu poate depăși 30% din tariful lunar al Serviciului afectat. Creditul fiecărei componente se aplică tarifului său atribuibil; pentru PAYG, referința este consumul componente afectate din luna respectivă.

5.3. Creditele se acordă pe baza cererii scrise a Clientului, transmisă la support@aity.ro în cel mult **10 (zece) zile** de la sfârșitul lunii în care a avut loc Indisponibilitatea, sub sancțiunea decăderii, cu indicarea Serviciului afectat și a intervalelor de Indisponibilitate. Creditele se aplică asupra unei facturi următoare; nu se plătesc în numerar și nu se acordă Clienților cu debite scadente neachitate. Termenul de 10 zile și condiția inexistenței debitelor se aplică numai Creditelor de serviciu contractuale și nu limitează drepturile legale ale Consumatorilor.

5.4. Creditele de serviciu reprezintă remediul contractual unic pentru neîndeplinirea Disponibilității garantate, având natura unei clauze penale care acoperă prejudiciul aferent și excluzând cumularea cu alte despăgubiri pentru același incident, **cu excepția** dreptului prevăzut la art. 6, a prejudiciului cauzat cu intenție sau culpă gravă și a drepturilor care nu pot fi limitate, inclusiv măsurile corective și rambursările legale ale Consumatorilor.

6. Încetarea pentru Indisponibilitate prelungită

În cazul unei Indisponibilități totale și continue de peste **72 (șaptezeci și două) de ore** a unui Serviciu, dintr-o cauză aflată sub controlul exclusiv al aity, Clientul poate înceta Serviciul afectat printr-o notificare scrisă, cu restituirea sumelor achitate în avans pentru perioada nefurnizată.

7. Suport

- Cereri standard: răspuns ținută în **1 (una) zi lucrătoare**, în programul de lucru (luni-vineri, 09:00-18:00, ora României), la support@aity.ro.
 - Contact telefonic general: **+40735850896**, luni-vineri, 09:00-18:00, ora României.
 - Infrastructura este monitorizată **24/7**; incidentele majore sunt tratate cu prioritate, indiferent de program.
 - Timpuri de răspuns garantați pentru incidente critice sunt disponibili prin contracte negociate individual.
 - Intervențiile cauzate de disfuncționalități ale aplicațiilor, configurărilor sau echipamentelor Clientului pot fi facturate la tariful orar comunicat în prealabil.
-

Istoricul versiunilor

VERSIUNE	DATA	MODIFICĂRI
1.0	15 august 2026	Prima versiune publicată.