

Szolgáltatási szint megállapodás (SLA)

Jade-Szoft Kft.

és

a Megrendelő között

1. A jelen Megállapodás tárgya és hatálya
 - 1.1. A jelen Megállapodás tárgya
 - 1.2. A jelen Megállapodás célja, hatóköre
 - 1.3. A Megállapodás időbeli hatálya
2. Fogalom meghatározások
 - 2.1. Incidens
 - 2.2. Szolgáltatási szint
 - 2.3. Küszöbérték
 - 2.4. Szolgáltatáskiesés
3. A Megállapodó felek feladatai és kötelezettségei
4. A szolgáltatás definíciója
5. Incidens-, igény- és változásmenedzsment
 - 5.1. Incidensmenedzsment
 - 5.2. Igénymenedzsment
 - 5.3. Változásmenedzsment
6. Szolgáltatási szint mérése, megsértése és ebből eredő díjcsökkentés
 - 6.1. A szolgáltatás rendelkezésreállításának mérése
 - 6.2. Szolgáltatási szint megsértése
 - 6.3. A Megrendelő gondatlan felhasználásából eredő incidens(ek)
 - 6.4. Szolgáltatási díjcsökkentés

1. A jelen Megállapodás tárgya és hatálya

1.1. A jelen Megállapodás tárgya

A jelen megállapodásban rögzítik a Megállapodó felek, hogy a Szolgáltató virtuális szerver szolgáltatást (továbbiakban VPS) biztosít a Brokka ügyviteli rendszer központi eléréséhez, illetve biztonságos használatához szolgáltatás(oka)t nyújt a Megrendelőnek. A szolgáltatás(ok) definíciója, szolgáltatási szintje(i), rendelkezésreállítás mérése a jelen Megállapodásban kerülnek meghatározásra.

1.2. A jelen Megállapodás célja, hatóköre

A jelen Megállapodásnak az aláírásával a Szolgáltató vállalja a Megrendelő felé a Szolgáltató által vállalt szolgáltatás(ok) nyújtásának betartását, illetve a szolgáltatási szint(ek) megsértése esetén az informatikai szolgáltatás mielőbbi visszaállítását.

A VPS szolgáltatást nyújtó Szolgáltatónak törekednie kell a szolgáltatás rendelkezésreállításának maximalizálására, illetve incidens esetén annak minél hamarabbi visszaállítására.

Az Megállapodás szerint nem teljesülésnek minősül (szolgáltatási szint megsértése), ha a Szolgáltató a jelen Megállapodásban felsorolt szolgáltatási szint paraméterek bármelyikét nem teljesíti.

1.3. A Megállapodás időbeli hatálya

A Megállapodó felek kijelentik, hogy a mai napon megkötött Megállapodás visszavonásig érvényes. A Megállapodó felek csak írásban és közös megegyezéssel módosíthatják a Megállapodást.

2. Fogalom meghatározások

2.1. Incidens

Olyan esemény, amely nem része az informatikai szolgáltatás normális működésének és a szolgáltatás kiesését vagy minőségének romlását eredményezi, illetve eredményezheti.

2.2. Szolgáltatási szint

A Szolgáltató által a Megrendelőnek nyújtott adott szolgáltatás minőségi- és mennyiségi mutatója

2.3. Küszöbérték

Egy adott szolgáltatás szolgáltatási szintjéhez tartozó érték, amit a Megállapodó felek közösen határoznak meg és fogadnak el. Ennek az értéknek az átlépése esetén sérül a Szolgáltatási szint megállapodás

2.4. Szolgáltatáskiesés

A Szolgáltató által a Megrendelőnek nyújtott adott szolgáltatás teljes megszűnése egy incidens miatt

3. A Megállapodó felek feladatai és kötelezettségei

- A. A Szolgáltató köteles a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni minden olyan körülményről, amely a szolgáltatás megfelelő színvonalú nyújtását veszélyezteti, vagy gátolja. Az értesítés elmulasztásából eredő kárért a Szolgáltató a felelős. Ezen kötelezettség a Megrendelőt is terheli a Szolgáltatóval szemben, elmulasztásáért ugyancsak kártérítéssel tartozik.
- B. A Megrendelő kijelenti, hogy a Szolgáltatót a Megállapodás megkötését megelőzően tájékoztatta az érdekkörébe tartozó mindazon információról, amely a Szolgáltató Megállapodás-kötési szándékát befolyásolhatta.
- C. A Megrendelő kötelezettsége a Szolgáltatótól független (azaz a Szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban nem álló) harmadik személy(ek) által végzett, a Szolgáltató tevékenységével párhuzamosan folyó, vagy a Szolgáltató szerződésszerű teljesítését lehetővé tevő tevékenységek összehangolása a Szolgáltató tevékenységével. A Szolgáltató és harmadik személyek tevékenységének nem megfelelő összehangolásából fakadó kár a Megrendelőt terheli.
- D. A Szolgáltató a Megrendelő utasítása szerint köteles eljárni, amely viszont nem teheti terhesebbé a Szolgáltató kötelezettségeit.
- E. A Szolgáltató felelősséget vállal azért, hogy az általa a szerződés teljesítése során alkalmazott műszaki eljárások, technológiák felhasználását harmadik személy joga nem korlátozza. Amennyiben harmadik személy részéről védett jogai sérelme miatt kárigény merülne fel a fenn megjelölt eljárások vonatkozásában, a Szolgáltató mentesíti a Megrendelőt a kárigény alól.
- F. Szolgáltató a Megállapodás teljesítéséhez jogosult teljesítési segéd igénybe vételére (a Szolgáltató kiszervezheti az informatikai szolgáltatás nyújtását

harmadik félnek). A Szolgáltató a Megállapodásban foglaltak teljesítése során igénybe vett közreműködőkért úgy felel, mintha a teljesítést maga végezte volna.

- G. A megrendelő kötelessége a kulcsok telepítése és biztonságban tartása, jogosultság megszűnése esetén annak eltávolítása. Ezzel kapcsolatban a Szolgáltató felé bejelentési kötelezettsége nincs.

4. A szolgáltatás definíciója

A jelen fejezetben a Szolgáltató által a Megrendelőnek nyújtott informatikai szolgáltatás(ok) részletes leírását, definícióját, illetve paramétereit tartalmazza.

A jelen fejezetben felsorolt, illetve definiált szolgáltatásokat a Megállapodás érvényességi időtartama alatt a Szolgáltatónak a fejezetben leírt minőségi- és mennyiségi paraméterekkel nyújtania kell.

Szolgáltatás megnevezése	Szolgáltatás kategóriája	A szolgáltatás definíciója, paramétere
VPS1	A	<ul style="list-style-type: none"> • Hálózati infrastruktúra <ul style="list-style-type: none"> ○ Szerver üzemeltetés a Dataneum központból ○ 100/100 Mbps belföldi adatkapcsolati sebesség (ami 2x1 Gbps-ig bővíthető) ○ 1 db fix IP cím ○ 1 db másodlagos domain (*.brokka.hu alá, hitelesített SSL tanúsítvánnyal) <p>Az irodai munkaállomások VPS elérését a Megrendelő nevére kiállított VPN kulcsok teszik lehetővé. Ha a Megrendelő tudomására jutott, hogy az általa kezelt kulcs illetéktelen kezébe került, azt haladéktalanul jeleznie kell a Szolgáltatónak.</p> <p>Ez a szolgáltatás 250MB adatbázis méretig biztosít optimalizált környezetet.</p>
VPSn	A	<p>VPS1 szolgáltatásain felül n*256MB adatbázis méretig biztosít optimalizált környezetet. 256MB adatbázis növekedésenként a Megrendelő automatikusan a következő VPS szintre lép, mely mindenkor a megnövekedett adatbázis mérethez biztosít optimalizált környezetet. 5 nappal a VPS szint váltást megelőzően a Megrendelő értesítést kap a váltás szükségességéről. Annak elfogadása esetén a VPS szint váltása 24 órán belül megtörténik. Elutasítás esetén az adatbázis továbbra is használható, de mérete már nem növelhető, az adatbázis megtekintési módba kapcsol.</p>
Mentés visszaállítás	B	Megrendelő kérésére, alkalmankénti díjazással
Extra mentés	B	Lehetőséget biztosítunk az alapértelmezetten (napi 2 mentés) felüli mentések megrendelésére (maximum 24). Ezzel a szolgáltatással katasztrófa vagy Megrendelő kérése

		esetén biztosítunk választási lehetőséget a visszaállítást illetően.
Támogatás	A,B,C	A bejelentett hibákat támogatási szint szerint állítjuk sorrendbe. A Magasabb támogatási szint elsőbbséget élvez. Azonos támogatási szint esetén a sorrendet a bejelentés időpontja dönti el. A korábban bejelentett hiba elsőbbséget élvez. A hiba bejelentés kivizsgálásának a 6. pontban jelzett időpontok alapján.
Prioritási szint 1	A	Tervezett leállítás utáni újraindítás, illetve hibák elhárítását követő újraindítás sorrendjét határozza meg. Prioritási szint 1 esetén a sorrendet a VPS szolgáltatás használatba vételének dátuma határozza meg.
Prioritási szint 2-5	B	Tervezett leállítás utáni újraindítás, illetve hibák elhárítását követő újraindítás sorrendjét határozza meg. A magasabb prioritási szint indítási elsőbbséget élvez, amely kevesebb időkiesést eredményez. Azonos prioritás esetén a magasabb támogatási szintű VPS élvez elsőbbséget.
Dokumentum tárhely szolgáltatás	B	Az alapértelmezett tárterületen felül a megnövekedett tárolási igény kielégítésére újabb tárterületet biztosítunk 20GB-os egységekben.
Online Brokka üzemeltetés	B	A Brokka ügyviteli rendszer online elérését teszi lehetővé
VPS elérését biztosító felhasználó szintű VPN kulcs igénylés	B	A VPS1 szolgáltatással alapértelmezetten rendelkezésre álló Megrendelő nevére kiállított VPN kulcs helyett a szolgáltatás elérését az irodai munkaállomásokon telepített, a felhasználók nevére kiállított VPN kulcsok biztosítják. A megrendelő kötelessége a kulcsok telepítése és biztonságban tartása, jogosultság megszűnése esetén annak eltávolítása. Jogosultság megszűnés esetén illetve, ha a Megrendelő tudomására jutott, hogy az általa kezelt kulcs illetéktelen kezébe került, azt haladéktalanul jeleznie kell a Szolgáltatónak.
Új munkaállomás(ok) beállítása a Brokka ügyviteli rendszerhez	B	A Brokka ügyviteli rendszer átadása után üzembe állítandó, Megrendelő kérésére végzett további munkaállomás beállítása.

5. Incidens-, igény- és változásmenedzsment

A jelen fejezet a Szolgáltató által nyújtott incidens-, igény- és változásmenedzsment tevékenységekkel kapcsolatos szolgáltatások szolgáltatási szintjét/szintjeit határozza meg.

5.1. Incidensmenedzsment

Az informatikai szolgáltatásokat nyújtó Szolgáltatónak priorizálnia kell az incidenseket az alábbi táblázat szerint, és ezeket a súlyossági paramétereket figyelembe véve kell meghatároznia a bejelentett incidensek elhárításának

sorrendjét:

Prioritás megnevezése		Besorolás meghatározása
1	Kritikus	Olyan incidens, mely a szolgáltatást igénybevevő Megrendelőre kritikus hatással van az elektronikus ügyintézés folyamán: <ul style="list-style-type: none"> • a felhasználó a szolgáltatás teljes, vagy részleges kiesését érzékeli, vagy • az elektronikus ügyintézés szempontjából kritikus folyamat nem működik, vagy • nem letölthetőek elektronikus úton a tájékoztatók/űrlapok, vagy • nem nyújthatók be a kitöltött űrlapok elektronikus úton.
2	Jelentős	Olyan incidens, mely a Megrendelő számára mérsékelt szolgáltatási szint csökkenést okoz: <ul style="list-style-type: none"> • a hiba kritikus hatású a napi ügymenet szempontjából, valamely szolgáltatás kiesését okozza, de létezik olyan elkerülő megoldás, amely a kiesést áthidalja, vagy • a szolgáltatás néhány funkciója nem elérhető, de ez nem okozza az ügyintézési/adatszolgáltatási folyamat működésének ellehetetlenülését.
3	Normál	Olyan incidens, mely a Megrendelő számára mérsékelt kellemetlenséget okoz: <ul style="list-style-type: none"> • legfeljebb kismértékű hatása van, és • a felhasználó nem érzékeli a szolgáltatás kiesését, és • a hiba nincs jelentős hatással az elektronikus ügyintézés működésére.
4	Alacsony	Minden egyéb, a fentiekkel nem lefedett hiba. (Alacsony káros hatás a szolgáltatás nyújtásában, és nem sürgős a kijavítása)

A Szolgáltató a különböző prioritású incidensek előfordulása esetén a következő tájékoztatási, illetve elhárítási időket vállalja a Megrendelővel szemben:

Incidens prioritása	A Megrendelő tájékoztatása	Hibaelhárítási idő
“Támogatási szint A” esetén		
Kritikus	Az esetek 90%-ban < 1 óra	Az esetek 90%-ban < 8 óra
Jelentős	Az esetek 90%-ban < 2 óra	Az esetek 90%-ban < 2 munkanap
Normál	Az esetek 90%-ban < 4 óra	Az esetek 90%-ban < 3 munkanap
Alacsony	Az esetek 90%-ban < 8 óra	Az esetek 90%-ban < 5 munkanap
“Támogatási szint B” esetén		
Kritikus	Az esetek 90%-ban < 1 óra	Az esetek 90%-ban < 5 óra
Jelentős	Az esetek 90%-ban < 2 óra	Az esetek 90%-ban < 1 munkanap
Normál	Az esetek 90%-ban < 4 óra	Az esetek 90%-ban < 2 munkanap
Alacsony	Az esetek 90%-ban < 8 óra	Az esetek 90%-ban < 4 munkanap
“Támogatási szint C” esetén		
Kritikus	Az esetek 90%-ban < 1 óra	Az esetek 90%-ban < 2 óra
Jelentős	Az esetek 90%-ban < 2 óra	Az esetek 90%-ban < 6 óra
Normál	Az esetek 90%-ban < 4 óra	Az esetek 90%-ban < 1 munkanap
Alacsony	Az esetek 90%-ban < 8 óra	Az esetek 90%-ban < 2 munkanap

5.2. Igénymenedzsment

Az igénymenedzsment célja, hogy a Szolgáltató a Megrendelő részére, a VPS szolgáltatás napi működéséhez szükséges üzemeltetési igényeket kielégítse.

Az igény megnevezése	Az igény leírása	A Szolgáltató által vállalt időtartam
Esetenkénti mentés visszaállítás	Megrendelő kérésére, a szerződésben meghatározott mentési periódus alapján adatbázis visszaállítás.	1 munkanap
Dokumentum tárhely bővítés	A bővítés 20 GB-os egységekben történik.	Következő szolgáltatási időszakra.
VPS elérését biztosító felhasználó szintű VPN kulcs kezelés.	Új felhasználó VPS csatlakozását biztosító VPN kulcs kiadása, illetve jogosultság megszűnése esetén annak visszavonása.	A bejelentést követő munkanap. A megrendelő kötelessége a kulcsok telepítése és biztonságban tartása, jogosultság megszűnése esetén azok eltávolítása. A Szolgáltató felé jelentési kötelezettséggel tartozik.

5.3. Változásmenedzsment

A Szolgáltató előre meghatározott változásmenedzsment szolgáltatásokat vállal a Megrendelővel szemben. A változásmenedzsment folyamat körébe azok az elektronikus ügyintézés támogató informatikai rendszeren végzett módosítások, fejlesztések tartoznak, amik implementálásával módosul a konfigurációs nyilvántartás tartalma és/vagy struktúrája.

A Szolgáltató a következő változásmenedzsment feladatokat vállalja a megadott határidőkkel:

A változástípus megnevezése	A változás leírása	A Szolgáltató által vállalt időtartam
Extra mentés beállítás	Az alapértelmezett napi 2 mentéstől eltérő mentési stratégia megadása (max. 24)	Következő szolgáltatási időszakra.
Új munkaállomás beállítása, meglévő elköltöztetése	A Brokka ügyviteli rendszer átadása után felmerült munkaállomás beállítási feladatok.	1 munkanap
Online Brokka beüzemelés, másodlagos domain üzembe állítás	A Brokka ügyviteli rendszer irodán kívüli online elérése.	Következő szolgáltatási időszakra.
Támogatási szint módosítás	Megrendelő kérésére végzett támogatási szint módosítás	Következő szolgáltatási időszakra.

6. Szolgáltatási szint mérése, megsértése és ebből eredő díjsökkentés

6.1. A szolgáltatás rendelkezésreállításának mérése

A szolgáltatás rendelkezésreállítás mérésének a célja, hogy a Szolgáltató és a Megrendelő közötti jelen Megállapodás teljesülését monitorozni, illetve hitelesen mérni lehessen, így lehetőség van a szolgáltatási szint megsértésének a detektálására.

A szolgáltatás megnevezése	Szolgáltatási szint paraméter(ek)	Küszöbérték	Mérési mód
VPS	A szolgáltatás elérhetőségének a mértéke	99,9% (évenkénti kiesés: 8 óra 45 perc) ¹	$MTBF^2 / (MTBF + MTTR^3) * 100$
Online Brokka	A szolgáltatás elérhetőségének a mértéke	99,9% ¹	$MTBF / (MTBF + MTTR) * 100$
Dokumentum tárhely	A megrendelésben meghatározott dokumentum tárterület elérése	99,9% ¹	$MTBF / (MTBF + MTTR) * 100$

A VPS szolgáltatás nyújtásánál két szolgáltatási időszáv kategória kerül meghatározásra:

- 'A' kategória: tisztán IT infrastruktúra támogatással nyújtott elektronikus ügyintézési szolgáltatás
- 'B' kategória: IT infrastruktúra támogatással és emberi erőforrás segítségével nyújtott elektronikus ügyintézési szolgáltatás

Szolgáltatási időszáv kategória	Incidensmenedzsment szolgáltatási időszáv	Igénymenedzsment szolgáltatási időszáv
'A' kategória	Hétfőtől – Vasárnapig 00:00 – 24:00	Hétfőtől – Vasárnapig 00:00 – 24:00
'B' kategória	Hétfőtől – Péntekig 09:00 – 17:00	Hétfőtől – Péntekig 09:00 – 17:00

¹ Tervezett frissítések, karbantartások, szerver bővítés, egyéb tervezett leállítás nem minősül szolgáltatás kiesésnek

² Mean Time Between Failures - a meghibásodások között átlagosan eltelt idő

³ Mean Time To Repair - javításhoz szükséges átlagos idő

6.2. Szolgáltatási szint megsértése

A Megállapodás szerint nem teljesülésnek minősül, ha a Szolgáltató a jelen Megállapodásban felsorolt szolgáltatási paraméterek bármelyikét nem teljesíti.

A szolgáltatási szint megsértése esetén a Megrendelő szolgáltatási díjcsökkenéssel élhet a Szolgáltatóval szemben a Megállapodásban meghatározott összeg mértékéig.

6.3. A Megrendelő gondatlan felhasználásából eredő incidens(ek)

A Szolgáltató nem köteles elhárítani a Megállapodásban foglalt időtartamon belül a Megrendelő gondatlan felhasználásából eredő szolgáltatáskiesés(ek)e)t, incidens(ek)e)t. A Szolgáltató az esetben, ha ezen okból keletkezett incidens(ek)e)t elháríthatja a Megrendelő köteles anyagi ellenszolgáltatást nyújtani a Szolgáltatónak.

6.4. Szolgáltatási díjcsökkentés

A Szolgáltató köteles a szolgáltatási díjat csökkenteni a Megrendelő felé abban az esetben, ha a Megállapodásban vállalt bármelyik szolgáltatási szintet megsérti. Több szolgáltatási szint paraméter nem teljesülése esetén a szolgáltatás díj csökkenésének összegei összeadódnak.

Az összes szolgáltatási díjcsökkenés nem haladhatja meg a havi szolgáltatási díj 30%-át.

A Megállapodó felek a következő szolgáltatási díjcsökkentési értékekben állapodnak meg:

Szolgáltatási szint paraméter	Küszöbérték	Mérési mód	Nem teljesülési szolgáltatási díjcsökkentés mértéke
VPS elérése	99,9%	$MTBF/(MTBF + MTTR)) * 100$	A nyújtott szolgáltatás adott paraméterében bekövetkező százalékos csökkenés mértékének a függvényében az alábbi szolgáltatási díjcsökkenés tételek jelentkeznek: 1% -10% szolgáltatási díj 2% -30% szolgáltatási díj 3% -50% szolgáltatási díj 4% -100% szolgáltatási díj
Online brokka	99,9%	$MTBF/(MTBF + MTTR)) * 100$	A nyújtott szolgáltatás adott paraméterében bekövetkező százalékos csökkenés mértékének a függvényében az alábbi

			szolgáltatási díjcsökkenés tételek jelentkeznek: 1% -10% szolgáltatási díj 2% -30% szolgáltatási díj 3% -50% szolgáltatási díj 4% -100% szolgáltatási díj
VPS - az adott nap utolsó elkészült mentésének sorszám	A megrendelt adatbázis mentés gyakoriság	Egy napon történt utolsó adatbázis mentés sorszám egyenlő a megrendelt adatbázis mentés gyakorisággal	A megrendelt és az elkészült adatbázis mentés szolgáltatási díj különbsége.

Felek ezennel kijelentik, hogy a Megállapodást elolvasták, értelmezték és mint akaratukkal mindenben megegyezőt cégszerűen aláírják.

Jelen Megállapodás csak írásban, a Megállapodó felek közös megegyezésével módosítható.