

# A Grepton Zrt. SmartOp IT & Szerviz szolgáltatási tevékenységére vonatkozó

## Szolgáltatási Szint Megállapodás (SLA)

### Tartalomjegyzék

1. A Szolgáltatási Szint Megállapodás (SLA) tárgya és célja .....	2
2. Szolgáltatás nyújtásának területi és időbeli korlátai .....	2
3. Szolgáltatási szint paraméterek definíciója, elvárt értéke, azok mérési és számítási módja.....	2
4. Szolgáltatási időszáv szabályozása, választható szolgáltatási időszávok.....	3
5. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, Előfizető oldali minimum hardver és infrastruktúra követelmények .....	4
6. Esetlegesen az Előfizető telephelyén elhelyezett hardver eszközök adminisztrációs, illetve karbantartási feladatai és az ezek ellátásáért felelős szervezet, valamint hozzáférés biztosítása ezen eszközökhöz.....	4
7. Szolgáltatás keretében nyújtott első és második szintű felhasználó támogatás, annak igénybevételének módja .....	4
8. Szolgáltató által az Előfizető számára biztosított testre szabott, illetve standard dokumentációk és azok karbantartási módja, gyakorisága .....	4
9. Szolgáltatási szint jelentések tartalma, elkészítésük gyakorisága, egyeztetési és jóváhagyási folyamatuk.....	5
10. Szolgáltatási szint sértések mérésének módszere, szolgáltatási szint sértések elszámolási időszaka, elszámolások éves gyakorisága, szolgáltatási díj sértések elszámolási módszerének meghatározása, felelősségkorlátozások.....	5
11. Karbantartás .....	5
12. Hibák és/vagy rendellenességek azonosítása .....	5
13. Az SLA alkalmazásának korlátai .....	6
14. Szolgáltatási szerződés felülvizsgálatának szabályai .....	6
15. Hatályosság.....	6

## 1. A Szolgáltatási Szint Megállapodás (SLA) tárgya és célja

1.1 A jelen Szolgáltatási Szint Megállapodás (a továbbiakban: SLA - Service Level Agreement) célja, hogy a Grepton Informatikai Zrt. (a továbbiakban, mint: Grepton vagy Szolgáltató) SMCLOUD szolgáltatás (a továbbiakban: Szolgáltatás) nyújtásához és a ténylegesen nyújtott szolgáltatás minőségi szintjének nyomon követéséhez hivatkozási paramétereket határozzon meg.

1.2 A SLA célja továbbá, hogy a Szolgáltató és a Szolgáltatás megrendelője (a továbbiakban: Előfizető) közötti viszony szabályait meghatározza. A jelen SLA a Szolgáltató és az Előfizető között létrejött szerződés részét képezi az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) szerint meghatározottaknak megfelelően. A jelen SLA a Szolgáltatást igénybe vevő valamennyi Előfizetőre és Szolgáltatási Szerződésre alkalmazandó.

## 2. Szolgáltatás nyújtásának területi és időbeli korlátai

2.1 Jelen SLA a Szolgáltatási szerződést kötő ügyfelekre és a szerződésekre vonatkozik, a szerződés létrejöttének napjától hatályos és a szerződés megszűnésének napján veszti hatályát. A Szolgáltató jogosult Szerződés hatálya alatt az SLA-ban foglaltak módosítására. Az SLA-n elvégzett módosítások vagy az új SLA, mely a korábbi helyére lép, szintén határozatlan ideig hatályos, a következő módosításig vagy cseréig, a <https://smcloud.hu> oldalon való közzétételétől számítva. Ebben az esetben feltételezés szerint mindazonáltal joga van az Előfizetőnek a Szerződéstől elállnia a Szerződésben meghatározott módon a SLA módosításának és/vagy cseréjének nyilvánossá tételétől számított 30 napon belül. Az Előfizető részéről történő felmondás esetén az Általános Szerződési Feltételekben meghatározottak szerint kell eljárni.

2.2 A szolgáltatás használata területileg nincs korlátozva.

## 3. Szolgáltatási szint paraméterek definíciója, elvárt értéke, azok mérési és számítási módja

3.1 Havi, Negyedéves és Éves Szolgáltatás Rendelkezésre Állás: Arányszám (százalékos értékben kifejezve), amely megmutatja, hogy egy naptári hónapon, negyedéven, illetve éven belül a szolgáltatás tényleges elérhetősége az ügyfelek számára hogyan viszonyul a névleges (maximálisan lehetséges) elérhetőség értékéhez.

3.1.1 Mérési módszere: 
$$\frac{[(\text{Időszakra vonatkozó napi garantált szolgáltatási idősávok összege}) - (\text{Időszakra vonatkozó tervezett f leállások időtartamának összege}) - \Sigma(\text{Hibaelhárítási idő})]}{[(\text{Időszakra vonatkozó napi garantált szolgáltatási idősávok összege}) - (\text{Időszakra vonatkozó tervezett rendszeres leállások időtartamának összege})]} \times 100$$

$$\text{Rendelkezésre állás \%} = \frac{\begin{array}{c} \text{Időszakra} \\ \text{vonatkozó} \\ \text{napi garantált} \\ \text{szolgáltatási} \\ \text{idősávok összege} \end{array} - \begin{array}{c} \text{Időszakra} \\ \text{vonatkozó} \\ \text{tervezett rendszeres} \\ \text{leállások} \\ \text{időtartamának összege} \end{array} - \Sigma \text{Hibaelhárítási idő}}{\begin{array}{c} \text{Időszakra} \\ \text{vonatkozó} \\ \text{napi garantált} \\ \text{szolgáltatási} \\ \text{idősávok összege} \end{array} - \begin{array}{c} \text{Időszakra} \\ \text{vonatkozó} \\ \text{tervezett rendszeres} \\ \text{leállások} \\ \text{időtartamának összege} \end{array}} \times 100$$

3.1.2 A mérés helye: A szolgáltató központ külső hálózati kapcsolatánál, vagy egy olyan alkalmas mérési ponton, amely jellemzően jól méri a szolgáltatás központ oldali elérhetőségét.

3.2 Hibaelhárítási idő: Az egyes hibák bejelentése, azaz a hibajegyek kiállítása és lezárása között a Szolgáltató felelősségében eltelt idő Garantált Szolgáltatási Idősávra eső része, kritikus rendszerhibák esetén (A hiba miatt a felhasználók számára nem lehetséges az alkalmazás szolgáltatás funkcióinak üzemszerű használata).

### 3.2.1 Mérés módja: (Hibajegy lezárási időpontja)-(Hibajegy kiállításának időpontja) – (Időszakok, amelyek nem képezik részét a szolgáltatási szint paraméter mérésének)

$$\text{Hibaelhárítási idő} = \text{Hibajegy lezárási időpontja} - \text{Hibajegy kiállításának időpontja} - \text{Időszakok, amelyek nem képezik részét a szolgáltatási szint paraméter mérésének}$$

## 4. Szolgáltatási időszabályozása, választható szolgáltatási időszabályok

4.1 Az üzleti felhőszolgáltatóközpont az egyes, szolgáltatáskatalógus részeként definiált alkalmazás és interfész szolgáltatások rendelkezésre állását, azaz az alkalmazás és interfész szolgáltatások felhasználók általi elérhetőségét és használhatóságát minimum az alábbi időintervallumban (továbbiakban Garantált Szolgáltatási Időszabályban) biztosítja, kivéve amennyiben az ügyfelekkel az üzleti felhőközpont ettől eltérő Garantált Szolgáltatási Időszabályokban állapodik meg:

Szolgáltatás típus	Garantált Szolgáltatási Időszabály
Portál alkalmazás szolgáltatás; a Előfizető ügyfeleinek nyújtott elektronikus ügyintézés biztosító alkalmazások; folyamatos termelést támogató alkalmazások;	Minden nap 0 órától 24 óráig
Üzleti infrastruktúra és platformszolgáltatások, alkalmazások;	Munkaidőben, vagy ha ez nem meghatározott munkanapokon 8 óra 00 perctől 18 óra 00 percig vagy ha az SLA megállapodásban rögzítve van az Előfizető igénye szerinti időben

4.2 A Garantált Szolgáltatási Időszabályban az üzleti felhőközpontok a szolgáltatásokat a Szolgáltatási Szint Megállapodásban rögzített minőségi paramétereknek megfelelően nyújtják.

4.3 A Garantált Szolgáltatási Időszabályon belül az üzleti felhőközpont definiálhatja az ügyfelekkel kötött szolgáltatási szint megállapodásokban tervezett rendszeres leállásokat, azaz olyan időszakokat, amelyben az üzleti felhőközpont karbantartás céljából a szolgáltatást az Előfizetővel egyeztetett terv alapján rendszeresen felfüggeszti. A tervezett rendszeres leállítás időszaka miatti szolgáltatás szünetelése a szolgáltatás rendelkezésre állását nem befolyásolja, a tervezett rendszeres leállást a szolgáltatás kiesési időbe nem kell beleszámolni.

- **Havi, Negyedéves és Éves Szolgáltatás Rendelkezésre Állás:** Arányszám (százalékos értékben kifejezve), amely megmutatja, hogy egy naptári hónapon, negyedéven, illetve éven belül a szolgáltatás tényleges elérhetősége az ügyfelek számára hogyan viszonyul a névleges (maximálisan lehetséges) elérhetőség értékéhez.
- **Hibaelhárítási idő:** Az egyes hibák bejelentése, azaz a hibajegyek kiállítása és lezárása között a Szolgáltató felelősségében eltelt idő Garantált Szolgáltatási Időszabályra eső része, kritikus rendszerhibák esetén (A hiba miatt a felhasználók számára nem lehetséges az alkalmazás szolgáltatás funkcióinak üzemszerű használata).

- **Mérési módszere:** [Hibajegy lezárási időpontja]-[Hibajegy kiállításának időpontja] – [Időszakok, amelyek nem képezik részét a szolgáltatási szint paraméter mérésének]

4.4 Az üzleti felhőközpont a mérendő szolgáltatási szint paraméterek esetében az alábbi szolgáltatási szintek teljesítését vállalja (ebbe nem számít bele a szolgáltató központon kívül eső okokból kieső időszak, pl.: a hálózatszolgáltatás hibái miatt keletkező kiesések)

Szolgáltatási szint paraméter	Paraméter minimális értéke
Éves Szolgáltatás Rendelkezésre Állás	99,9%

## 5. A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, Előfizető oldali minimum hardver és infrastruktúra követelmények

5.1 A Szolgáltatás internet böngészőből elérhető, felhasználó oldalán szükséges minimális követelmény (alábbi böngészők valamelyike):

- Internet Explorer Aktuális vagy megelőző
- Chrome Aktuális vagy megelőző
- Firefox Aktuális vagy ESR release-k

## 6. Esetlegesen az Előfizető telephelyén elhelyezett hardver eszközök adminisztrációs, illetve karbantartási feladatai és az ezek ellátásáért felelős szervezet, valamint hozzáférés biztosítása ezen eszközökhöz

6.1 Előfizető oldalon mindösszesen a Szolgáltatás interneten keresztül történő elérésének biztosítása és 5.1 pont szerint meghatározott minimális böngésző rendelkezésre állása szükséges.

## 7. Szolgáltatás keretében nyújtott első és második szintű felhasználó támogatás, annak igénybevételének módja

7.1 Szolgáltató saját hibabejelentő felületén fogadja az Előfizető hibabejelentését.

7.2 Szolgáltatás első szintű felhasználó támogatást nem tartalmaz, a Szolgáltató szakemberei második szinten a rendszer felügyeletét és karbantartását látják el.

## 8. Szolgáltató által az Előfizető számára biztosított testre szabott, illetve standard dokumentációk és azok karbantartási módja, gyakorisága

8.1 Szolgáltató az alábbi dokumentációkat biztosítja a Szolgáltatáshoz:

- Magyar nyelvű felhasználói kézikönyv
- Szolgáltatási szint biztosítás, és szolgáltatásjelentés
- Kapacitásgazdálkodás
- Rendelkezésre állás menedzsment
- IT szolgáltatásfolytonosság menedzsment
- Konfigurációkezelés
- Változáskezelés

- Kiadáskezelés
- Incidenskezelés
- Problémakezelés
- Igény kezelés (Service Request)

8.2 A dokumentációk felülvizsgálata és karbantartása éves rendszerességgel történik.

8.3 A dokumentációk a <https://smartoperations.hu> portálon keresztül kerülnek publikálásra.

## 9. Szolgáltatási szint jelentések tartalma, elkészítésük gyakorisága, egyeztetési és jóváhagyási folyamatuk

9.1 Szolgáltató SCOM Reporting rendszerrel monitorozza a Szolgáltatás működését 24/7/365 időben. Ebből Előfizető igényére egyedi riportokat tud generálni.

## 10. Szolgáltatási szint sértések mérésének módszere, szolgáltatási szint sértések elszámolási időszaka, elszámolások éves gyakorisága, szolgáltatási díj sértések elszámolási módszerének meghatározása, felelősségkorlátozások

10.1 Jelen SLA értelmében a Szolgáltató az Előfizetőnek kártérítésként a virtuális infrastruktúra részéről keletkezett összköltség 5%-ának megfelelő összeget ismer el az előző harminc napban fellépő szolgáltatás nélküli időszakban, azaz abban az esetben, ha az Előfizető havi szolgáltatást rendel, akkor a fellépő szolgáltatás nélküli időszak előtti hónapban befizetett összeget vesszük alapul minden szolgáltatás nélküli tizenöt perces szakaszért a jelen SLA-ban meghatározott korlátokon túl, maximum 300 percig.

10.2 Az Előfizető elfogadja és tudomásul veszi, hogy abban az esetben, ha havi díjú szolgáltatást vásárol, nem jogosult semmilyen visszatérítésre a szolgáltatótól a Szolgáltatás nélküli időszakra, kivéve az előző 10.1 részben említett kreditet.

## 11. Karbantartás

11.1 A Szolgáltató tervezett és rendkívüli karbantartást végezhet. A tervezett karbantartás ideje nem számít bele a Rendelkezésre állás idejébe. A tervezett karbantartás a Szolgáltató által rendszeresen végzett tevékenységekre vonatkozik, melyek célja a nyújtott szolgáltatáshoz szükséges Adatközpont erőforrások és a virtuális infrastruktúrát befogadó fizikai csomópontok funkcionalitásának megtartása.

11.2 A karbantartási műveletek végrehajtását a Szolgáltató minimum 48 órával a megkezdés előtt bejelenti az Előfizetőnek a megrendeléskor megadott elektronikus postacímre küldött e-maillal. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy minden erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy a tervezett karbantartást az Előfizető által igénybe vett Szolgáltatásra minimálisan ható munkarend szerint végezze el.

## 12. Hibák és/vagy rendellenességek azonosítása

12.1 A Szolgáltató részéről a nyomon követés olyan specifikus szoftverekkel történik, amelyek kimutatják és jelzik az esetleges meghibásodásokat, vagy rendellenességeket, és azonnal közlik a 24/7/365 operatív Előfizetőszolgálatl.

## 13. Az SLA alkalmazásának korlátai

13.1 Az alábbi feltételek fennállása esetén a szolgáltatás szünetelése ellenére sem jár az SLA-ban előírt kártérítés:

- Vis Maior esetén, azaz olyan eseményeknél, amelyek ténylegesen megakadályozzák a Szolgáltató alkalmazottainak, hogy a Szolgáltató által a Szerződésben vállalt tevékenységeket elvégezzék;
- A Szolgáltató által szükségesnek ítélt sürgősséggel elvégzendő különleges beavatkozások, melyek célja a virtuális infrastruktúra biztonságát és/vagy stabilitását és/vagy titoktartását és/vagy integritását érintő veszélyek elhárítása továbbá az adatok és/vagy az adatban foglalt információk érdeke. Ezen beavatkozások esetleges elvégzéséről az Előfizető tájékoztatást kap a megrendeléskor megadott elektronikus postacímre küldött e-mailben, akár 48 óránál korábban történő értesítéssel vagy a kérdéses műveletek elindításával egy időben, vagy amint az lehetséges;
- Harmadik fél által szállított alkalmazási/kezelő szoftverek rendellenességei és hibás működése;
- A Szerződés Előfizetőnek felróható megszegése vagy nem teljesítése;
- A virtuális infrastruktúra/k nyilvános hálózatra történő csatlakozásának hiánya vagy hibája.

## 14. Szolgáltatási szerződés felülvizsgálatának szabályai

14.1 A Szolgáltatási szerződés felülvizsgálata és karbantartása éves rendszerességgel történik.

14.2 A dokumentáció a <https://smartoperation.hu> portálon keresztül kerül publikálásra.

## 15. Hatályosság

15.1 Jelen Szolgáltatási Szint Megállapodás (SLA) **2021. január 31.** napján lép hatályba.