

# Szolgáltatási szint megállapodás (SLA)

2. számú melléklet nebula.hu cloud alkalmazáshoz



## Elvégzendő feladatok listája

Szolgáltató kötelessége a szolgáltatás megkezdésekor elvégezni az alábbi feladatokat:

- Adminisztrátori jelszó és felhasználói név beállítása
- Felhasználói dokumentumok (user guide) átadása
- 4 órás rendszerhasználati oktatás elvégzése (személyesen vagy online)

## Rendelkezésre állás

Szolgáltató vállalja az általa szolgáltatott rendszer online rendelkezésre állását havi 99%-os arányban (Monthly Uptime Percentage – MUP).

A Havi Rendelkezésre állási arány számításának módja az alábbi:

$$\frac{\text{Az adott naptári hónap perceinek száma} - \text{Az adott naptári hónapban történt leállások hossza percben}}{\text{Az adott naptári hónap perceinek száma}} \times 100$$

A rendelkezésre állási idő kiesésébe az alábbi okok nem tartoznak bele:

- A tervezett és előre bejelentett karbantartások idejére történő leállítás, melynek mértéke évente legfeljebb 48 óra.
- A Szolgáltató hatókörén, illetve érdekkörén kívüli okok miatt jelentkező leállítás
- A rendszer kiegészítő, külső gyártó által szállított részein történő leállítás (pl.: Dokumentum előnézet)
- Az 5 percnél rövidebb ideig tartó leállások (pl.: Server újraindítás ideje)

Továbbá a próba időszakos, illetve demo felhasználók nem élhetnek panasszal a rendelkezésre állásban történő kieséssel szemben.

## Kompensáció

Amennyiben a Havi rendelkezésre állási díj 99% alá esik, hónap végén szolgáltató köteles Megrendelő számára havidíj kedvezményt biztosítani, melynek mértéke az alábbiak szerint alakul:

Havi szolgáltatási arány	Kedvezmény mértéke
< 99%	25%
< 97%	50%
< 95%	100%

## Ügyfélszolgálat

### Ügyfélszolgálat elérhetősége

Az ügyfélszolgálatlal történő kapcsolattartás módja kétféle lehet. Minden munkanapon 9-17 óra között hívható Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálat a +36 1 8899 800 telefonszámon.

Ez idő alatt, és ezen kívül is a hibabejelentéseket e-mailen lehet megtenni az [office@qualysoft.com](mailto:office@qualysoft.com) címen. E-mailben bejelentett hibákra 12 munkaórán belül reagálunk.

### Hibajelentés módja

A telefonos hibabejelentés során szükséges a Megrendelő egyedi azonosítója és telefonszáma, melyeket a megkötött szolgáltatási szerződésen találhat.

A telefonon bejelentett incidensekről sorszámozott, egyedi azonosítóval ellátott ticket készül. A ticket létrejöttéről és az incidens kezelésének folyamatáról e-mailben tájékoztatót küldünk Megrendelő számára.

### Változáskezelés

Szolgáltató a rendszer üzemeltetése során folyamatosan frissíti a rendszer fájljait, új funkciókat szolgáltat. A nebula.hu oldalon mindig láthatóvá teszi a rendszer jelenlegi verzió számát, és változásnaplót vezet, melyet az új verziók publikálása során szintén megjelenít a nebula.hu oldalon.

### Adatbiztonság

Szolgáltató nem felel semmilyen adattartalommal való visszaéléstért amennyiben:

- Megrendelő nem megfelelően kezeli jelszavát
- Megrendelő elhagyja, elveszti vagy bárki más tudtára hozza felhasználó nevét és jelszavát
- Megrendelő több személynek oszt ki egy felhasználónév, jelszó párost
- Megrendelő nyilvános helyen használja a szolgáltatást és nem jelentkezik ki a rendszerből

Amennyiben Megrendelő elhagyja, elfelejti jelszavát, lehetősége van újat készíteni a nebula.hu elfelejtett jelszó funkciójával vagy letilthatja felhasználó fiókját telefonos ügyfélszolgálatunknál egyedi azonosítója használatával.

Szolgáltató rendszeres biztonsági mentéseket készít Megrendelő által feltöltött adatokról (naponta) és fájlokról (hetente), melyeket 5 évre visszamenőleg megőriz.

### Szolgáltatási idő hossza

Jelen szolgáltatási szint megállapodás érvényes a Megrendelő elő szolgáltatási szerződésének ideje alatt. Amennyiben a szolgáltatási szerződés díj nemfizetés miatt felfüggesztésre kerül (felhasználói fiók felfüggesztése), ez esetben Megrendelőre nem vonatkozik jelen megállapodásban rögzített rendelkezésre állási szint.