

SLA

(Service Level Agreement)

Szolgáltatások minőségbiztosítása

Folyamatgazda:	Tihanyi Zoltán	
Utolsó felülvizsgálat	2014.06.03.	
Verzió:	100	2009.10.01.
Verzió:	130	2010.05.21
Változás:	Éves aktualizálás, Zrt.-vé alakulás miatti változások	
Verzió:	131	2011.05.25
Változás:	Éves aktualizálás	
Verzió:	140	2012.02.16
Változás	Éves aktualizálás	
Verzió:	141	2012.04.20
Változás	Rendelkezésre állási feltételek módosítása	
Verzió:	142	2012.08.15
Változás	Rendelkezésre állási feltételek módosítása, portfólió bővítés végett	
Verzió:	150	2013.12.30
Változás	Szerződéses és szolgáltatás változások miatti módosítás, éves felülvizsgálat	
Verzió:	160	2014.06.03
Változás	Éves felülvizsgálat, tartalék szerverre történő átállás vállalt ideje.	

IS-17	Service Level Agreement	
	Információbiztonsági szint: Bizalmas	Oldal : 2/7

A Border HelpDesk rendszerbe rögzített, kizárólag hibával kapcsolatos bejegyzésekre vonatkozó szolgáltatási szint vállalások:

I. Hibák kategóriái

- Súlyos hiba: az adott Szolgáltatás teljes kiesésével járó, vagy a Szolgáltatás igénybevitelét teljes mértékben akadályozó meghibásodás. Pl. Szolgáltató központi router meghibásodása miatt a hálózati forgalom nem kerül továbbításra.
- Közepes hiba: a Szolgáltatás igénybevehetőségét lényegesen csökkentő hiba, amely miatt az adott szolgáltatás korlátozottan igénybevehető. Pl. a többszintű tűzfalrendszer valamely eleme sérül, vagy a szolgáltatások által elérhető sávszélesség csökken.
- Enyhe hiba: a szolgáltatás igénybevehetőségét minimálisan, vagy egyáltalán nem csökkentő hiba, amely miatt az adott szolgáltatás közel teljes mértékben igénybe vehető.

II. Termékcsoportok

Kiemelt kategória:

- Euro-eBank szolgáltatás
- ATM automaták forgalmának továbbítása
- Electra Home Bank kliens bejelentkezése interneten keresztül
- Internet Bank központosított elérése (pl. Electra, NetBOSS)
- Kommunikációs útvonalak biztosítása
- Számlavezető éles- és tartalék rendszer elérése
- Éles- és tartalék adatparki infrastruktúra biztosítása

Fontos kategória:

- Ernyőbanki alkalmazások adatforgalmának biztosítása
- Igény szerint korlátozott internet hozzáférés, böngészés (Web proxy)
- Webtárhely és domainszolgáltatás
- Informatikai eszközök rendelkezésre állásának biztosítása (pl. vékonykliens)

Alap kategória:

- Távoli elérés menedzselő rendszer
- Elektronikus levelezési szolgáltatás
- Vírusdefiníciós állományok frissítése
- Kiegészítő szolgáltatások (pl. ePOS, eKapu, eFMH)

A Border HelpDesk rendszerbe rögzített bejegyzések SLA szintjének Szolgáltató részéről történő módosításáról a Szolgáltató kizárólag a HelpDesk rendszeren keresztül küld a Bejelentő részére tájékoztatást.

III. Reakcióidő (hibajavítás megkezdése) és hibajavítási idő az egyes hibatípusokra és termékkategóriákra:

Munkaidő						
	Reakcióidő			Hibajavítási idő		
	Enyhe hiba	Közepes hiba	Súlyos hiba	Enyhe hiba	Közepes hiba	Súlyos hiba
Kiemelt termékek	1h	40 perc	30 perc	6h	4h	3h
Fontos termékek	1h	40 perc	30 perc	24h	6h	4h
Alap termékek	1h	40 perc	30 perc	48h	24h	8h
Ügyeleti idő						
	Enyhe hiba	Közepes hiba	Súlyos hiba	Enyhe hiba	Közepes hiba	Súlyos hiba
Kiemelt termékek	2h	1,5h	1h	Következő nap 12h-ig	Következő nap 10h-ig	4h
Fontos termékek	4h	3h	2h	Következő munkanap	Következő munkanap 12h-ig	Következő munkanap 8h-ig
Alap termékek	Következő munkanap 8h-ig	Következő munkanap 8h-ig	Következő munkanap 8h-ig	48h	24h	Következő munkanap
Készenléti idő						
	Enyhe hiba	Közepes hiba	Súlyos hiba	Enyhe hiba	Közepes hiba	Súlyos hiba
Kiemelt termékek	Következő munkanap 8h-ig	6h	4h	Következő munkanap 14h-ig	Következő munkanap 12h-ig	8h
Fontos termékek	Következő munkanap 8h-ig	Következő munkanap 8h-ig	6h	Következő munkanap	Következő munkanap 14h-ig	Következő munkanap 12h-ig
Alap termékek	Következő munkanap 8h-ig	Következő munkanap 8h-ig	Következő munkanap 8h-ig	Második munkanap	Következő munkanap	Következő munkanap

IS-17	Service Level Agreement	
	Információbiztonsági szint: Bizalmas	Oldal : 4/7

IV. Alkalmazott időszakok meghatározása:

- Munkaidő:
 - hétfő, kedd, szerda, csütörtök 7:30 – 17:10
 - péntek 7:30 – 15:30
- Ügyeleti idő (munkaidő előtti és utáni időszak):
 - reggel (hétfő, kedd, szerda, csütörtök, péntek) 6:00 – 7:30
 - délután (hétfő, kedd, szerda, csütörtök) 17:10 – 22:00
 - délután (péntek) 15:30 – 22:00
- Készenléti idő:
 - Munkaidőn és Ügyeleti időn kívüli időszak

V. Maximális hibajavítási idő SAFE-Flex szolgáltatás keretében szolgáltatott kommunikációs vonal típusokra:

- IPC EoSHDSL: **0-14 óra**
- IPComplex ADSL: **0-24 óra**
- Bérelt vonali internet **0-24 óra**
- IP VPN ADSL: **0-72 óra**
- Internet alapú ADSL, BDSL: **0-72 óra**
- Mobiltechnológia alapú **0-72 óra**

VI. Reakcióidő Helpdesk rendszerbe rögzített nem hiba jellegű bejelentésekre, valamint telefonon történt ügyfélmegkeresésekre:

- Munkaidőben: **2 órán belül**
- Munkaidőn kívül: **következő munkanap 9:30**

Amennyiben az iSAFE Zrt. szakértője a központi, vagy ügyfélszolgálati telefonon nem elérhető el, akkor a bejelentőt az alábbiak szerint visszahívja:

- Munkaidőben: **½ órán belül**
- Ügyeleti időben: **2 órán belül**
- Készenléti időben **4 órán belül**

VII. Üzemeltetés és karbantartás

a) Éles- és Tartalék adatparki infrastruktúra elérhetősége

A Szolgáltató mind az éles, mind a tartalék adatközpontjának elérhetőségét 7x24 órában biztosítja.

Az iSAFE Zrt. adatparkjában elhelyezett, Megrendelő tulajdonát képező eszközöket **munkanapokon 9-18** óráig lehet elhelyezni, illetve leszerelés esetén elvinni. Telepítési vagy leszerelési tevékenység ezen időtartamon kívül is végezhető az iSAFE Zrt. legalább **48 órával** előbb történő előzetes értesítése mellett, mely értesítésnek a munkavégzés időtartamára szóló belépési engedély egyidejű megkérését is tartalmaznia kell.

Hibaelhárítás/hibakezelés esetén az adatparkba belépést megelőzően a Megrendelőnek a belépési szándékot az alábbiak szerint kell a Vállalkozó ügyfélszolgálatára részére bejelenteni:

IS-17	Service Level Agreement	
	Információbiztonsági szint: Bizalmas	Oldal : 5/7

- Munkaidőben: **1 órával** a belépést megelőzően
- Munkaidőn kívül: **4 órával** a belépést megelőzően

Megrendelő hivatalos jelzését követően a szolgáltatási szerződésben rögzített kommunikációs kapcsolatok átállítását az alábbiak szerint vállalja a Szolgáltató:

- Munkaidőben: **1 órán belül**
- Munkaidőn kívül: **4 órán belül**

Megrendelő hivatalos jelzését követően tartalék adatparki infrastruktúra, tartalék szerver kialakítása, átadása éles üzemi használatra az éles szerver hibája esetén szükségessé váló tartalékra történő átállítás esetén:

- Munkaidőben: **4 órán belül**
- Munkaidőn kívül: **8 órán belül**

b) Tervezett karbantartás

A tervezett karbantartásokat a Szolgáltató lehetőség szerint munkaidőn kívüli időpontban végzi.

- Bejelentési ideje: **3 munkanappal megelőzően**
- Egyszeri maximális időtartam: **8 óra**
- Gyakoriság: **összesítve max. 4 alkalom/12 óra/hó**

VIII. Eszközök tartalékolása

Az iSAFE Zrt. tartalék eszközt biztosít a felelősségi körébe tartozó bármely eszköz meghibásodása esetére.

A tartalék eszközök üzembeállításával biztosított funkcionalitás teljes, az éles eszközzel megegyező felhasználószámot biztosít.

A tartalékolás nem önálló tartalékközpontban, hanem az egyes funkciókat megvalósító eszközök párhuzamos, duplikált, cluster technológiájú megvalósításával került kialakításra.

Tartalékolt üzemre való átállítás időtartama munkaidőben legfeljebb 1 óra, munkaidőn kívül a „kiemelt” termék kategóriák esetében 2 óra, a „fontos” esetén 4 óra és „alap” termék kategória esetén az átállítás a következő munkanap 8.00 óráig történik meg.

IX. Rendszer-menedzsment, rendszertámogatás

- Jelszóboríték készítés: **jelszócserevel egyidőben**
- Rendszerdokumentáció átadása: **felmérést/átadást követő 30 nap**
- Rendszerdokumentációt érintő változások átvezetése, új verzió kiadása: **10 munkanap**
- A közzétett frissítés tesztelésének, kapcsolódó szállítókkal való egyeztetés megkezdése: **közzétételt követően 30 nap**
- A közzétett frissítés bevezetése, installálása: **sikeres tesztelést, egyeztetést követően 30 nap**
- Felhasználó-kezelés (létrehozása, módosítása, jelszó csere): **1 munkanap**

IS-17	Service Level Agreement	
	Információbiztonsági szint: Bizalmas	Oldal : 6/7

- Admin jelszavak rendkívüli módosítása (egyedi kérésre):
3 óra
- Meglévő rendszerparaméter módosítás:
4 munkanap
- Rendszerkonfiguráció módosítás: **eseti egyeztetés szerint**
- Új virtualizált szerver kialakítása, megszüntetése:
3 munkanap

- Üzemeltetett rendszer adatbázis visszatöltés tesztelésre:
3 munkanap
- Üzemeltetett rendszer adatbázis visszatöltés súlyos hiba esetén:
3 óra
- Egyedi adhoc mentés médiára: **3 munkanap**

X. Rendelkezésre állás

A rendelkezésre állás (használhatóság) éves alapon az alábbiak szerint számítandó:

$$\frac{(\text{Összidő} - \text{a szolgáltatás-kiesési periódusok összideje}) * 100}{\text{Összidő}}$$

Az összidő, amennyiben a szolgáltatási szerződés másképp nem rendelkezik az üzemeltetési idővel kapcsolatban, egy év, azaz 8760 óra.

Szolgáltatások éves átlagos rendelkezésre állása		
	Munkaidőben	Munkaidőn kívül
Kiemelt termék kategória	99,5%	99,5%
Fontos termék kategória	98%	-
Alap termék kategória	95%	-
Adatparki környezet az áramellátás és klíma technika vonatkozásában	99,999%	99,999%

SAFE-Flex szolgáltatás keretén belül biztosított kommunikációs vonalak rendelkezésre állása:

- IPC EoSHDSL: **99,5%**
- IP Complex ADSL: **99%**
- Bérelt vonali internet **99,5%**
- IP VPN ADSL: **96,5%**

A rendelkezésre állást az iSAFE Zrt. naptári év szerint, egy évre vonatkozóan méri.

Nem része a rendelkezésre állási időnek a Megrendelő, az iSAFE Zrt. adatparkjaiban elhelyezett saját eszközeinek, ezen futó alkalmazásainak feléledési ideje.

IS-17	Service Level Agreement	
	Információbiztonsági szint: Bizalmas	Oldal : 7/7

Az iSAFE Zrt. a kiszervezett tevékenységekre vonatkozólag negyedévente jelentést küld Partnerei részére a szolgáltatás teljesítésével, kiesési információkkal kapcsolatosan az alábbiak szerint:

- üzletmenet-folytonossági terv utolsó aktualizálásának dátuma,
- fennakadás előfordulásának száma az utóbbi negyedévben,
- fennakadás előfordulásának összesített időtartama az utóbbi negyedévben (órában)

XI. Szerződések módosítása, felmondása

Amennyiben a szolgáltatási szerződés másképp nem rendelkezik:

- Felmondása rendes felmondással **90 nap**
- Supportált rendszerek körének módosítása **eseti egyeztetés szerint**

XII. Kapcsolódó dokumentumok

Az IS-17 SLA szabályzat kapcsolódik valamennyi belső szabályzathoz és munkautasításhoz, valamint a külső szerződésekhez és megállapodásokhoz.