

## 1. sz. melléklet: Rendszer üzemeltetés és –támogatás, SLA

A Vállalkozó alkalmazásslágtató központot (szerver infrastruktúra) működtet, amelyen keresztül elérhető a szerződés tárgyát képező weboldal szoftver-rendszer, mint szolgáltatás (SaaS). A szerver infrastruktúrát harmadik fél szolgáltatja.

A Vállalkozó a szoftverrendszer felhasználóinak oktatását az elvégzendő feladatok szerint differenciálja. Az oktatáson ennek megfelelő tanúsítvány szerezhető meg.

<b>Szint</b>	<b>Felhasználói tanúsítványok</b>	<b>Leírás, tudásszint</b>
1	User	Alapszintű, leggyakrabban csak szűkített használati lehetőségekkel rendelkező felhasználó.
2	Operator	Magasabb szintű, a Megrendelőnek összeállított, paraméterezett rendszert alaposan ismerő felhasználó. A Megrendelővel kapcsolatban álló további felhasználók képzését és első szintű támogatást végez.
3	Master	A rendszert magas szinten, annak minden lehetséges funkcióját alaposan ismerő felhasználó. Tanácsadóként is szerepelhet.
4	Developer	A rendszert és lehetőségeit a lehető legteljesebb körben, az alapoktól ismerő felhasználó. Hibaelhárításban, fejlesztésben részt vevő felhasználó.

### Támogatás igénybevétele

Kizárólag írásban történhet, a támogatási webhelyet a Megrendelő legalább *Operator* tanúsítvánnyal rendelkező felhasználói vehetik igénybe. Az *Operator* tanúsítvány megszerzésekor a támogató weboldal eléréséhez szükséges felhasználónevet, jelszót, valamint a támogató weboldal elérhetőségét is kézhez kapják a felhasználók.

A támogató weboldal részletes információkat tartalmaz a rendszer állapotáról, elérhető a felhasználói kézikönyvek, a korábbi jegyek. Támogatás kérése, probléma, incidens, igény bejelentése csak ezen a felületen keresztül végezhető, csak az arra feljogosított felhasználóknak.

Az incidens- és igénykezelés, hibajegy létrehozás folyamata részletesen a felhasználó dokumentációban elérhető.

A szerződés érvényességi ideje alatt a havi üzemeltetési és support költség keretében Vállalkozó max. 8 óra támogatást biztosít Megrendelő részére minden naptári hónapban, az ezt túllépő támogatási órák díja 30.000,- Ft+ÁFA / óra díjon kerülnek elszámolásra, melyet Vállalkozó a tárgyi hónapot követően számláz ki Megrendelő részére.

## Információ- és adatbiztonság

A Vállalkozó számára kifejezetten fontos az adatbiztonság és a személyes adatok védelme. A rendszer és az abból elérhető szolgáltatás az iparági szabványoknak megfelelő biztonsági gyakorlatokat követve került kialakításra, szigorú irányelveket alkalmazva az adatok védelme érdekében. A rendszer titkosított adatcsatornán keresztül kommunikál a felhasználóival. Ez a titkosítás garantálja az adatok védelmét és sértetlenségét. A titkosítás módja az interneten iparági szabvány szerinti 2048 bites nyílt kulcsú titkosítás. A adatok Magyarországon, illetve az Európai Unió területén belül kerülnek tárolásra a mindenkori törvényi előírásokat figyelembe véve.

A szolgáltatáshoz és a szolgáltatásmenedzsmenthez kapcsolódó információbiztonság megvalósításához a Vállalkozó vállalja:

- Megfelelő biztonságirányítási rendszer kialakítását és annak folyamatos, szabályozások szerinti működésének biztosítását
  - o A személyzet megfelelő kiválasztását, a hozzáférések megfelelő elkülönítését és korlátozását
  - o A használt eszközök és technológiák biztonsági szempontú megfelelőségének biztosítását
  - o A biztonsági incidensek kivizsgálását, a szabályozások szükség szerinti módosítását
- Az információbiztonság elérése érdekében a Megrendelő köteles:
  - o Biztosítani a hozzáféréshez kapott azonosítók, jelszavak, eljárások megfelelő kezelését,
  - o A Vállalkozó felé a biztonsági incidenseket az lehető legrövidebb időn belül jelezni,
  - o A Vállalkozóval együttműködni a biztonsági incidensek nyomozása során,
  - o A szolgáltatás eléréséhez használtinfrastruktúrát a Vállalkozó által meghatározott elvárásoknak megfelelően kialakítani

Biztonsági mentések folyamatosan készülnek a teljes rendszerről online, közvetlenül elérhető tárhelyre: alkalmazás szerverről 20 percenként, adatbázisról óránként mentés. Ezekről a mentésekről két óránként inkrementális mentés készül egy önálló, független cloud tárhelyre, melyek 30 napra visszamenően érhetőek el. A legfrissebb mentéseket további magyarországi szervereken tároljuk, valamint a teljes rendszerről napi egyszer további mentés készül, mely egy évre visszamenően érhető el szükség esetén a fejlesztők számára. A teljes mentési folyamat során titkosított, biztonságos adatkapcsolatokat használunk. A mentési stratégiában történő változtatás jogát Szolgáltató fenntartja, minden esetben igazodva az alkalmazott technológiákhoz, valamint az elérni kíván célhoz.

A Vállalkozó minden ésszerű óvintézkedést megtesz annak érdekében, hogy biztosítsa a Felhasználó adatainak védelmét, azonban a Vállalkozó nem vállal felelősséget egy esetleges adatvesztés (pl. hacker támadás, ellopott jelszóval történő hozzáférés) esetén a rendszerben tárolt adatok, valamint fájlok, beállítások elvesztéséért.

## A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges Megrendelőoldali infrastruktúra követelmények

Internet kapcsolat: legalább 2Mbps/512kbps (le/fel) sávszélességű, kis csomagvesztéssel rendelkező megbízható, stabil internet kapcsolat.

A rendszer backendjéhez: legalább 1280x1024 képernyőfelbontás, modern internet böngésző (Chrome, Firefox legújabb verziója), Intel Core i3 (3.gen), vagy azzal egyenértékű processzor, 4 Gb RAM ajánlott. Rendkívül fontos, hogy mind az operációs rendszer, mind a telepített vírusvédelem rendszeresen frissített legyen.

A rendszer frontendjéhez bármilyen modern internetképes eszköz használható, melynek elégséges a teljesítménye gördülékeny internetezésre.

### Szolgáltatási szint megállapodás (SLA)

A Felek jelen SLA-ban rögzítik a Vállalkozó által szolgáltatásként biztosított informatikai alkalmazások meghatározását, szolgáltatási szintjét és elszámolási paramétereinek mérési eljárásait.

### A Szolgáltatás nyújtása

A jelen SLA a szerződés tárgyát képező rendszer valamennyi elemére vonatkozik.

A Vállalkozó vállalja a Megrendelő felé az szerződés szerinti szolgáltatások nyújtását a jelen megállapodásban rögzített szolgáltatási szintek és elszámolási eljárások mellett.

A Vállalkozó vállalja a jelen megállapodásban meghatározott szolgáltatási szintek megsértése esetén a szolgáltatás mielőbbi visszaállítását.

A Vállalkozó törekszik a szolgáltatás rendelkezésre állásának maximalizálására, illetve incidens esetén annak az elérhető legkorábbi időpontra történő visszaállítására.

Nem teljesülésnek (szolgáltatási szint sértésnek) minősül, ha a Vállalkozó a jelen SLA-ban felsorolt szolgáltatási szint paraméterek bármelyikét nem teljesíti.

A Felek rögzítik, hogy a szerződésben rögzített szolgáltatásokat a Vállalkozó a Teljesítésgazolás kiállításától az abban meghatározott időtartamra, illetve visszavonásig, szerződés felmondásáig nyújtja évi 365 napon keresztül, napi 24 órában.

A Vállalkozó a tervezett szolgáltatási szüneteket a támogatói portálon keresztül közli a Megrendelővel. A tervezett leállás időszakában bekövetkezett szolgáltatás-szünetelés a szolgáltatás kiesési időbe nem számít bele. A tervezett leállási időszakokat a Vállalkozó köteles 3 nappal korábban közzétenni.

A Vállalkozó tevékenységén kívül álló okok miatt a szolgáltatás átmenetileg szünetelhet, melynek lehetnek technikai okai, melyek akár a számítógépes rendszerekben, akár az internet szolgáltatónál, akár a kommunikációs rendszerekben is előfordulhatnak, illetve többek között ide tartoznak:

- Az ok kívül esik a hatáskörünkön (például természeti katasztrófa, háború, terrorcselekmények, zavargások, kormányzati intézkedések, vagy az adatközpontokban, és adattovábbítási rendszerekben beleértve a felhasználó helyén, vagy a webhely és az adatközpontok között a külső hálózatban vagy eszközben kialakult hiba);
- A Rendszer használatához szükséges minimális feltételek fenn nem állása, pl. elégtelen sávszélesség vagy kapcsolódó harmadik-fél által nyújtott szoftver vagy szolgáltatás;
- Felhasználó általi beavatkozás, véletlen vagy szándékos adattörlés, a Rendszer és beállításai módosítása stb.;

- Olyan funkciók használata, melyek egyedileg kerültek Felhasználó részére kifejlesztve, vagy fejlesztés, tesztelés alatt állnak, beleértve az ezekre alapuló vagy hivatkozó funkciókat és szolgáltatásokat;
- Felhasználó oldali jogosulatlan hozzáférésből eredendő károkozás (szándékos vagy véletlen), ebből adódó jogosulatlan művelet vagy a cselekvés végrehajtása, Felhasználó vagy megbízottja által történő módosítások, amely a szolgáltatást befolyásolja, hátráltatja, ellehetetleníti;
- A rendszerben hibás vagy nem támogatott funkció vagy parancs futtatása, olyan művelet kezdeményezése, amely nem támogatott vagy a rendszer meghibásodását, leállását eredményezi beleértve a felhasználó által feltöltésre kerülő adatok és fájlokat is;
- A szolgáltatási szerződésben foglaltak és megállapított limitek és szolgáltatási szint feletti rendszer használat, tárhely vagy egyéb funkciók túllépése, jogosulatlan használat;
- Vis Maior esetén, azaz olyan eseményeknél, amelyek ténylegesen megakadályozzák a Vállalkozó alkalmazottainak, beszállítóinak hogy a Vállalkozó által a Szerződésben vállalt tevékenységeket elvégezzék;
- A Vállalkozó által szükségesnek ítélt sürgősséggel elvégzendő különleges beavatkozások, melyek célja az az infrastruktúra biztonságát és/vagy stabilitását és/vagy integritását érintő veszélyek elhárítása továbbá az adatok és/vagy az adatban foglalt információk érdeke.
- A Szolgáltatás rendellenessége vagy hibás működése, vagy azok hiánya vagy annak késői megszüntetése a Szerződés Felhasználó részétől történő nem teljesítésének vagy megszegésének tudható be vagy a szolgáltatás neki felróható rendeltetésellenes használatából ered;
- Meg nem fizetett szolgáltatási és egyéb díjak miatt, vagy egyéb más ok miatt történő szolgáltatás korlátozás vagy ideiglenes szüneteltetés.

#### A szolgáltatási szint paramétere

A Vállalkozó a Megrendelő részére az alábbi szolgáltatási szint paramétereket biztosítja:

- Éves rendelkezésre állás: arányszám (százalékos értékben kifejezve), amely megmutatja, hogy egy éven belül a szolgáltatás tényleges elérhetősége az ügyfelek számára hogyan viszonyul a névleges (maximális lehetséges) elérhetőség értékéhez.
- Mérési módszere:  $((\text{időszakra vonatkozó órák száma}) - (\text{időszakra tervezett leállások időtartamának összege}) - (\text{a Vállalkozónak fel nem róható okok miatti leállás})) - (\text{az időszakban az összes hibaelhárítás ideje}) / ((\text{időszakra vonatkozó órák száma}) - (\text{időszakra tervezett leállások időtartamának összege}) - (\text{a Vállalkozónak fel nem róható okok miatti leállás}))$
- A mérés helye: a Vállalkozó szolgáltatási infrastruktúrájának nyilvános hálózati hozzáférési pontjánál
- Hibaelhárítási idő: az egyes hibák bejelentése, azaz az esemény, hiba, incidens jegyek kiállítása és lezárása között a Vállalkozó felelősségében eltelt idő kritikus hibák esetén (A hiba miatt a felhasználók számára nem lehetséges az alkalmazás szolgáltatás funkcióinak üzemszerű használata).
- Mérés módszere: Jegy lezárás időpontja – Jegy létrehozásának időpontja – Megrendelői közreműködés vagy erre várakozás ideje

A Vállalkozó a következő paraméterek teljesülését vállalja:  
Éves szolgáltatás rendelkezésre állás: 99%

#### Az incidensek kezelése

A Vállalkozó köteles a szolgáltatás megállapodás szerinti szintjének észlelt csökkenését vagy kiesését, továbbá a biztonsági szabályok megsértését incidensként kezelni és az incidenseket a szolgáltatási szint megállapodásban vállalt minőségi paraméterek biztosítása mellett elhárítani.

A Megrendelő az incidens kezelésében, megkerülő megoldások bevezetésében köteles a tőle elvárható módon a Vállalkozóval együttműködni. Az együttműködés ki kell, hogy terjedjen:

- Az incidens behatárolásában való közreműködésre (információs szolgáltatás az incidensről)
- Az incidens elhárításában való Megrendelői közreműködésre
- Az incidens elhárításának tényének ellenőrzésére

Az informatikai szolgáltatásokat nyújtó Vállalkozónak rangsorolni kell az incidenseket az alábbi táblázat szerint, és ezeket a súlyossági paramétereket figyelembe véve kell meghatározni a bejelentett incidensek elhárításának sorrendjét:

<b>Prioritás</b>	<b>Besorolás meghatározása</b>
<i>Kritikus</i>	Olyan incidens, amely bekövetkezése esetén a megrendelő üzleti folyamataira kritikus hatást gyakorol és elkerülő megoldás nem vezethető be
<i>Jelentős</i>	Olyan incidens, amely az üzleti folyamatokra kritikus hatást gyakorol, de létezik és biztosítható olyan elkerülő megoldás, amely a kiesést áthidalja
<i>Normál</i>	Az incidens kizárólag a szolgáltatási szint csökkenését, de nem annak kiesését okozza, illetve olyan funkciók elérését gátolja, amelyek az üzleti folyamatokra nincsenek hatással
<i>Alacsony</i>	Minden egyéb, a fenti kategóriákba nem tartozó incidens

Éves értékelés alapján az esetek 90%-ában a Vállalkozó az alábbi tájékoztatási és elhárítási időket vállalja:

<b>Prioritás</b>	<b>Maximális tájékoztatási idő</b>	<b>Maximális elhárítási idő</b>
<i>Kritikus</i>	8 óra	24 óra
<i>Jelentős</i>	12 óra	következő munkanap vége
<i>Normál</i>	következő munkanap vége	5 munkanap
<i>Alacsony</i>	4 munkanap	10 munkanap

Maximális tájékoztatási idő: a bejelentés befogadását követően a várható elhárítási időre vonatkozó tájékoztatást ezen az időn belül a Vállalkozó megadja a Megrendelő részére.

#### Igénymenedzsment

Az igénymenedzsment célja, hogy a Vállalkozó a Megrendelő részére a szolgáltatás napi működéséhez szükséges üzemeltetési igényeket kielégítse. Az igénymenedzsmenthez kapcsolódóan a Vállalkozó a következő szolgáltatási szint vállalások teljesítését szavatolja (éves mérés szerint, az esetek 90%-ában):

---

#### **Igény Vállalás**

<i>Működési paraméterek módosítása</i>	Igénybejelentéstől számított 4 munkanapon belül
<i>Szolgáltatás korábban nem használt funkciója</i>	A Vállalkozó 6 munkanapon belül felveszi a kapcsolatot a megrendelővel a megvalósíthatósággal kapcsolatban
<i>Új funkció/fejlesztési igény</i>	A Vállalkozó 5 munkanapon belül felveszi a kapcsolatot a megrendelővel a megvalósíthatósággal kapcsolatban

### Kötbér

Az SLA megsértésének esetében, amennyiben az éves rendelkezésre állási szint mutató 99% alá esik, a Vállalkozó az alábbi kötbér megfizetésére kötelezett a Megrendelő irányába:

<b>Éves szolgáltatási szint mutató</b>	<b>Jóváírt kompenzáció</b>
97,0 - 98,99%	Éves szolgáltatási díj 2%-a
95,0 - 97,99%	Éves szolgáltatási díj 5%-a
88,0% - 94,99%	Éves szolgáltatási díj 10%-a
87,99 % alatt	Éves szolgáltatási díj 25%-a

A kötbér megfizetésének módja:

A Vállalkozó a Megrendelő külön kérése nélkül is köteles a fentiekben vázolt módon a kötbér összegével csökkentett szolgáltatási díjat számlázni az adott teljesítést követően a következő szolgáltatási időszakra vonatkozóan. Amennyiben a Megrendelőnek nincsen meg nem fizetett tartozása - vagyis a szolgáltatási szerződés felbontása kerül annak éves fordulónapján - a Vállalkozóval szemben, jóváírásról elektronikus levélben értesítést kap a Megrendelő, melyben Vállalkozó kifejti a jóváírás indokait.

Balatonföldvár, 2023. ....



Qilaq Solutions Kft.  
8623 Balatonföldvár,  
Móricz Zs. u. 26/B/3.  
Adószám: 12819771-2-14  
Cégjegyzékszám: 14-09-304941

