

SLA meghatározások

Szolgáltatási szintek

Az Üvegkapu rendszer működtetésére a Szolgáltató 99%-os rendelkezésre állást biztosít éves szinten.

A támogatás nyújtása az alábbi szolgáltatási szintek szerint történik:

- Normál munkaidőben (5x8), az üzemeltetési szakember köteles nyomon követni a támogatott rendszerrel kapcsolatban érkező felhasználó bejelentéseket.
- Rendelkezésre állási időben (7x24), biztosítani egy olyan jelző rendszert, amely automatikusan jelzi, és értesíti az üzemeltetési szakembert, ha beavatkozás szükséges, ezzel lehetővé téve, az alábbi táblázatban vállalandó reagálási időket.
- Az Üvegkapu rendszer működtetésére a Szolgáltató 99%-os SLA szintet biztosít.

Szolgáltatás		Elvárt szolgáltatási szint
<i>Rendelkezésre állás</i>		
Szolgáltatás rendelkezésre állási időablaka:		7x24
Szükséges alkalmazás támogatási szakértők száma:		1 fő
<i>Reagálási idő és rendelkezésre állás</i>		
Prioritás	Rendelkezésre állás	Hibaelhárítás megkezdése
Kritikus	7x24 (munkaidőn kívül „on-call” alapon)	Munkaidőben (8:30-17:00) – 4 óra Munkaidőn kívül – 1 munkanap
Magas	5x8	Munkaidőben (8:30-17:00) – 1 munkanap Munkaidőn kívül – 2 munkanap
Közepes	5x8	Munkaidőben (8:30-17:00) – 3 munkanap
Alacsony	5x8	Munkaidőben (8:30-17:00) – 5 munkanap

A felmerülő hibákat az alábbiak szerint kell súlyozni:

„Kritikus hiba”: A hiba az ügyfél számára lehetetlenné teszi, hogy a munka jelentős részét elvégezhesse, alapvető üzleti folyamat válik működésképtelenné. A Rendszer nem működik, vagy hibásan működik, vagy csökkent biztonsági szinten működik, sürgős javításra van szükség a szolgáltatás helyreállítása érdekében. A hiba a Rendszer nagyszámú felhasználóját érinti.

„**Magas hiba**”: Néhány kulcs folyamat nem, vagy hibásan működik, ami kritikus üzleti hatással van a Rendszer számos felhasználójának rendszerhasználatára.

„**Normál hiba**”: A hiba az ügyfél számára lehetlenné teszi néhány feladat elvégzését, de a munka jelentős része elvégezhető. A hiba a Rendszer kisszámú felhasználóját érinti.

„**Alacsony hiba**”: A hiba az ügyfél számára lehetlenné teszi néhány kisebb feladat elvégzését, de a munkavégzést alapvetően nem zavarja. A hiba a Rendszernek csak 1-2 felhasználóját érinti.

A fenti hiba típusok alkalmazása az üzemeltetési rendszerben kerülnek használatra.

A hibák súlyozását minden esetben az Üvegkapu Szolgáltató és az Üvegkapu Felhasználó egyeztetett módon minősíti.