

## eFOKI Rendszer - SLA szabályozás

<b>Dokumentum címe:</b>	eFOKI Rendszer - SLA szabályozás
<b>Dokumentum minősítése (állapot):</b>	hatályba léptetve
<b>Aktuális verziószám:</b>	v1.7
<b>Dokumentum tulajdonosa:</b>	ItJump Kft.
<b>Dokumentum tulajdonosának elérhetőségei:</b>	(1) 700-1122, info@itjump.hu
<b>Hatályba lépés időpontja:</b>	2017.03.20.
<b>Utolsó felülvizsgálat időpontja:</b>	2024.03.01.
<b>Fájlnév:</b>	eFOKI rendszer - SLA szabályozás - v1_7.pdf

Dokumentum adminisztráció			
Verzió	Dátum	Készítette	Megjegyzés
v1.0	2017.03.20.	Tóth Szilárd	Dokumentum létrehozása
v1.1	2018.03.19.	Tóth Szilárd	Dokumentum felülvizsgálata
v1.2	2019.03.21.	Tóth Szilárd	Dokumentum felülvizsgálata
v1.3	2020.03.16.	Tóth Szilárd	Dokumentum felülvizsgálata
v1.4	2021.03.19.	Tóth Szilárd	Dokumentum felülvizsgálata
v1.5	2022.03.31.	Tóth Szilárd	Dokumentum felülvizsgálata
v1.6	2023.05.31.	Tóth Szilárd	Dokumentum felülvizsgálata
V1.7	2024.03.01.	Zöld Péter	Dokumentum felülvizsgálata

## Tartalomjegyzék

<b>1</b>	<b>Szabályozás célja.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>A szabályozás hatálya .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Meghatározások, fogalmak.....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>SLA szolgáltatási szint .....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Incidens menedzsment .....</b>	<b>4</b>
<b>5.1</b>	<b><i>Incidens modellek (incident models) .....</i></b>	<b>4</b>
<b>5.2</b>	<b><i>Incidensek sürgősségi kategóriái (urgency) .....</i></b>	<b>4</b>
<b>5.3</b>	<b><i>Időkorlátok (time limits) .....</i></b>	<b>4</b>
<b>5.4</b>	<b><i>Hatás (impact).....</i></b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Az SLA betartását és ellenőrzését biztosító szervezeti működés, .....</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>Esemény bejelentése, .....</b>	<b>6</b>
<b>7.1</b>	<b><i>Bejelentési csatornák,.....</i></b>	<b>6</b>
<b>7.2</b>	<b><i>Események.....</i></b>	<b>6</b>
<b>7.3</b>	<b><i>Esemény kezelés általános szabályai .....</i></b>	<b>7</b>
<b>7.4</b>	<b><i>Esemény kezelés rendszer menedzsmenttel rendelkező Megrendelőknél.....</i></b>	<b>8</b>
<b>7.5</b>	<b><i>Esemény kezelés rendszer menedzsmenttel nem rendelkező Megrendelőnél .....</i></b>	<b>8</b>

## 1 Szabályozás célja

Jelen dokumentum az eFOKI rendszer szolgáltatásra vonatkozó rendelkezésre állás és biztosított szolgáltatási szint megállapodás (a továbbiakban „SLA”) leírását tartalmazza, ami a partnerrel megkötött szerződés részét képezi. Az SLA célja, hogy az eFOKI szolgáltatás (a továbbiakban: Szolgáltatás) nyújtásához és a ténylegesen nyújtott szolgáltatás minőségi szintjének nyomon követéséhez hivatkozási paramétereket határozzon meg.

A SLA célja továbbá, hogy az ItJump Kft. (a továbbiakban: Szolgáltató) és a Szolgáltatás megrendelője (a továbbiakban: Megrendelő) közötti viszony szabályait meghatározza. A jelen SLA a Szolgáltató és a Megrendelő között létrejött szerződés részét képezi.

## 2 A szabályozás hatálya

A megrendelő és az ItJump Kft. között létrejött szolgáltatási szerződés melléklete a szerződéskori aktuális verziója az SLA. Az SLA felülvizsgálatát a szolgáltató rendkívüli módosítási igények kivételével évente egy alkalommal történik meg a felülvizsgálata jellemzően az adott naptári év harmadik havában történik meg. A szolgáltató a módosítást követően közzéteszi weboldalán, de nem alkalmaz egyedi tájékoztatást a partnerei számára. Az aktuális SLA a megrendelő számára a szolgáltató Web oldalán elérhető és megismerhető.

Jelen szabályozás nem terjed ki azokra az esetekre, amikor a Megrendelővel kötött szerződés egyedileg rendelkezik az SLA szabályozásáról.

## 3 Meghatározások, fogalmak

**Állásidő:** bármely olyan időtartam, amely alatt a megfelelő jogosultságokkal rendelkező felhasználó a Szolgáltatás által biztosított funkciókat nem tudja igénybe venni.

**Esemény:** bármely olyan önálló esemény vagy eseménysor, amely állásidőt eredményez.

**Incidens:** egy olyan esemény, amely nem része a szolgáltatás normális működésének és a Szolgáltatás kiesését vagy minőségének romlását eredményezi, illetve eredményezheti.

**Szolgáltatás jóváírás:** a szerződéses havi szolgáltatási díjnak a Megrendelő számára az igény Szolgáltató általi jóváhagyását követően jóváírt százaléka.

**Szolgáltatási szint:** a Szolgáltató által a Szolgáltatások teljesítése során vállalt, a jelen SLA-ban meghatározott egy vagy több teljesítési mérőszám.

**Tervezett állásidő:** a Szolgáltatás, illetve annak működéséhez és eléréséhez szükséges hálózat és hardver karbantartáshoz vagy frissítéshez kapcsolódó olyan időszakokat jelent, amihez a Szolgáltatást le kell állítani. Az ilyen Állásidő kezdete előtt a Szolgáltató legalább hét (7) nappal értesítést tesz közzé, vagy értesíti a Megrendelőt. A tervezett állásidő nem számít bele az állásidőbe.

## 4 SLA szolgáltatási szint

A Szolgáltató által a Megrendelő számára nyújtott szolgáltatás mennyiségi és minőségi mutatója. A rendelkezésre állás keretében a Szolgáltató 24/24- szolgáltatási ciklus biztosítása mellett 99.0%-os éves rendelkezésre állást garantál az alábbi Szolgáltatás jóváírási garanciák vállalása mellett:

Éves százalékos rendelkezésre állás	Szolgáltatás jóváírás
> 99.0%	0%
< 99.0%	10%
< 95.0%	20%
< 90.0%	30%

## 5 Incidens menedzsment

Az incidens menedzsment főbb elemei a következők:

- Incidens modellek (incident models)
- Sürgősségi kategorizálás (urgency)
- Időkorlátok (time limits)
- Hatás (impact)

### 5.1 Incidens modellek (incident models)

- A felhasználók számára minimálisan hátrányos hatású incidensek, melyek a napi munkavégzést érdemben nem befolyásolják a szolgáltatási színvonal nem sérül.
- A felhasználók számára közepesen hátrányos hatású incidensek, melyek a napi munkavégzést befolyásolják, de a szolgáltatási színvonal sérülése nem jellemző.
- A felhasználók számára lényegesen hátrányos hatású incidensek, melyek a napi munkavégzést lényegesen befolyásolják, a szolgáltatási színvonal vitathatatlanul sérülhet.
- Az incidens következtében a szolgáltatás rendeltetésszerű használata lehetetlenné válik és a szolgáltatási színvonal vitathatatlanul sérül

### 5.2 Incidensek sürgősségi kategóriái (urgency)

A kategória besorolások egyben befolyásolják az időkorlátokat is amelyek hozzárendelése

Felhasználó támogatási időszakban munkanapokon 08:00-16:00-ig, vagy a Felhasználó támogatási időszakon kívül : munkanapokon 16:00-08:00-ig valamint munkaszüneti ünnepi időszakban

- **Alacsony:** A felhasználók számára minimálisan hátrányos hatású incidensek, melyek a napi munkavégzést érdemben nem befolyásolják
- **Normál:** A felhasználók számára közepesen hátrányos hatású incidensek, melyek a napi munkavégzést befolyásolják
- **Magas:** A felhasználók számára lényegesen hátrányos hatású incidensek, melyek a napi munkavégzést lényegesen befolyásolják
- **Havária:** Az incidens következtében a szolgáltatás rendeltetésszerű használata lehetetlenné válik

### 5.3 Időkorlátok (time limits)

A Szolgáltató a bekövetkezett incidens súlyosságának megfelelően definiálja a kapcsolódó időkorlátokat. Az időkorlátok az incidens elhárítás megkezdésének határidejét határozza meg, két időszakra bontva a bejelentés időpontját. Felhasználó támogatási időszakban (munkanapokon 08:00-16:00-ig), felhasználó támogatási időszakon kívül munkanapokon (16:00-08:00-ig), valamint munkaszüneti, ünnep napi időszakban.

Felhasználó támogatási időszakban (munkanapokon 08:00-16:00-ig)

- **Alacsony** kategória esetében a reakció idő legfeljebb 72 órával a bejelentés után
- **Normál** kategória esetében a reakció idő legfeljebb 24 órával a bejelentés után

- **Magas** kategória esetében a reakció idő legfeljebb 6 órával a bejelentés után
- **Havária** kategória esetében a reakció idő legfeljebb 2 órával a bejelentés után

Felhasználó támogatási időszakon kívül munkanapokon (16:00-08:00-ig), valamint munkaszüneti, ünnep napi időszakban.

- **Alacsony** kategória esetében a reakció idő legfeljebb 72 órával a bejelentés után
- **Normál** kategória esetében a reakció idő legfeljebb 36 órával a bejelentés után
- **Magas** kategória esetében a reakció idő legfeljebb 14 órával a bejelentés után
- **Havária** kategória esetében a reakció idő legfeljebb 6 órával a bejelentés után

#### 5.4 Hatás (impact)

- **Funkcionális hiba feltárás** és bejelentés vagy fejlesztési igény jellemzően alacsony prioritású bejelentés, amely sem a rendszer funkcionalitását sem a szolgáltatási szint sérülését nem érinti.

**Rendelkezésre állás sérülése.** besorolása alapján normál, magas vagy havaria kategóriába sorolható. **Normál** kategóriába csak abban az esetben sorolható, ha egy vagy nagyon korlátozott számú partnert érint a hiba. Ez olyan funkciók működési problémája esetében állapítható meg amelyek használata vagy az adott (bejelentési) időszakot tekintve alacsony terheltséggel, alacsony számú igénybevétellel bír. A rendelkezésre állás sérülése esetében a bejelentés a szolgáltatási szint sérülését is jelentheti az adott partner viszonylatában.

Ha a rendelkezésre állás hálózati szolgáltatási oldali hardware, vagy szolgáltatás leállási okokra vezethető vissza a bejelentést csak **magas vagy havaria** kategóriába sorolható. A rendelkezésre állás sérülése esetében a bejelentés a szolgáltatási szint sérülését is jelenti

- **Integritás sérülése:** Az adatok részbeni, vagy egészbeni sérülését megváltozását integritásának elvesztését eredményezi, lehet lokalizált (csak egy vagy meghatározott számú partnert érint) Lehet nagy kiterjedésű, amely minden partnert érint. Minden esetben az érintettek viszonylatában megállapítható a szolgáltatási szint sérülése. Minden esetben igényli az adatvédelmi felelős bevonását az elhárításba, szükség esetén az incidens bejelentésről az adatvédelmi felelős dönt az ügyvezető előzetes tájékoztatás mellett.
- **Bizalmasság sérülése:** Az incidens jogosulatlan hozzáférés esetén valósulhat meg. minden esetben csak havaria kategóriába sorolható a megbízó (adatkezelő) haladéktalan tájékoztatása mellett kezdi meg a szolgáltató károk elhárítását mentésből való helyre állítást, illetéktelen hozzáférés lokalizálását, megszüntetését és a védelmi intézkedések meghozatalát.

## 6 Az SLA betartását és ellenőrzését biztosító szervezeti működés,

A partnerekkel való aktív kapcsolattartás három szintű:

- L1 szinten a szolgáltató HelpDesk munkatársai a Megrendelő munkatársaival együttműködve képesek a bejelentést, felmerült problémát kezelni, elhárítani.
- L2 szinten a szolgáltató HelpDesk munkatársa a Megrendelő részéről érkezett bejelentést konzulens részére továbbítja abból a célból, hogy a felmerült probléma mielőbb megnyugtató módon kezelhető legyen.

- L3 szinten a Megrendelő által bejelentett probléma megoldásához programozó bevonására van szükség.

## 7 Esemény bejelentése,

Szolgáltató a Megrendelőnek nyújtott szolgáltatással kapcsolatos események bejelentése (így különösen: incidensek jelzése, szolgáltatáskérések bejelentése, jogosultsági kérések) céljából Ügyfélszolgálatot működtet. Az Ügyfélszolgálat elérhetősége és ügyfélfogadási rendje megtalálható a Szolgáltató hivatalos weboldalán, az efoki.hu oldalon.

Az események bejelentésére elsődlegesen a 7.1 pontban részletezett csatornákat kell alkalmazni. A Szolgáltató a bejelentési csatornák figyelését és elérhetőségét az 5.3 pontban leírt időkorlátok figyelembe vételével biztosítja. A nem a 7.1 pontban leírt bejelentési csatornákon érkezett bejelentések időkorlátok betartásával történő feldolgozását a szolgáltató nem garantálja.

### 7.1 Bejelentési csatornák,

**Elektronikus levél:** Az ItJump Kft a hibák, kérések bejelentését a [support@itjump.hu](mailto:support@itjump.hu) elektronikus levelezési címen fogadja. A HelpDesk támogatás céljára fenntartott mindenkori e-mail cím a Szolgáltató honlapján, a rendszer honlapján és a rendszeren belül is közzétételre kerül. Az elektronikus levélről tájékoztatást kapnak a következő munkakörben dolgozó kollégák:

- HelpDesk vezető
- HelpDesk munkatárs
- Konzulens
- Vezető konzulens
- Fejlesztési vezető
- Ügyvezető

**Telefon:** Szolgáltató a telefonos bejelentéseket hétköznap 8 és 16 óra között fogadja a honlapján, illetve a rendszer honlapján, továbbá a rendszerben is közzétett telefonos elérhetőségen. Az ügyfélszolgálati telefont elsődlegesen az L1 szinten beavatkozó HelpDesk munkatársak egyike kezeli, akadályoztatása esetén automatikus átírányítással biztosítjuk a folyamatos rendelkezésre állást.

**Ügyfélszolgálati jegy:** Szolgáltató a Megrendelő bejelentéseiről elektronikus nyilvántartó rendszerében ún. ügyfélszolgálati jegyeket hoz létre. Megrendelő jogosult hozzáférést kérni a Szolgáltató elektronikus nyilvántartó rendszeréhez. Ennek során:

- Megrendelő jogosult ügyfélszolgálati jegyet létrehozni,
- Megrendelő jogosult a korábbi ügyfélszolgálati jegyet lekérdezni, azoknak státusz változásait nyomon követni.

### 7.2 Események

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

- az incidens behatárolásában való közreműködésre (információszolgáltatás az incidensről),
- az incidens elhárításában való Megrendelői közreműködésre,
- az incidens elhárításának tényének ellenőrzésére.

A Szolgáltató a bekövetkezett incidens súlyosságának megfelelően a következő ügyfélszolgálati jegy kategóriákat definiálja:

Incidens kategória	Incidens leírása	Felhasználói támogatás	Incidens elhárítás megkezdése (felhasználó támogatási időszakban)
Havária	Az incidens következtében a szolgáltatás rendeltetésszerű használata lehetetlenné válik	Munkanapokon Hétfő - Péntek 08:00 - 16:00 között	Legkésőbb 2 órával a bejelentés után
Magas	A felhasználók számára lényegesen hátrányos hatású incidensek, melyek a napi munkavégzést lényegesen befolyásolják	Munkanapokon Hétfő - Péntek 08:00 - 16:00 között	Legkésőbb 6 órával a bejelentés után
Normál	A felhasználók számára közepesen hátrányos hatású incidensek, melyek a napi munkavégzést befolyásolják	Munkanapokon Hétfő - Péntek 08:00 - 16:00 között	Legkésőbb 24 órával a bejelentés után
Alacsony	A felhasználók számára minimálisan hátrányos hatású incidensek, melyek a napi munkavégzést érdemben nem befolyásolják	Munkanapokon Hétfő - Péntek 08:00 - 16:00 között	Legkésőbb 72 órával a bejelentés után

A konkrét incidensek esetében az incidens kategória meghatározására a Megrendelő jogosult, arra a Szolgáltató javaslatot tehet.

### 7.3 Esemény kezelés általános szabályai

- A Szolgáltató a hiba bejelentések, kérések esetén nem vizsgálja, hogy a Megrendelő részéről a bejelentő jogosult-e bejelentést tenni. Ez alól azon szerződő fél szervezetéből érkező bejelentés a kivétel, ahol a Megrendelővel kötött szerződés e Bejelentésre jogosult személyről külön rendelkezik.
- A bejelentésekről minden esetben ügyfélszolgálati jegyet kell felvenni függetlenül attól, hogy e-mailen, vagy telefonon érkezett, kivétel abban az esetben, ha a bejelentő telefonon feltett kérdésére, kérésére szóban, távoli asztal szolgáltatás igénybevétele nélkül, azonnali megoldást nyújtó válasz adható. Amennyiben a telefonon érkező megkeresésre azonnali válasz adható, de ehhez távoli asztal szolgáltatást kellett igénybe venni, utólag rögzíteni kell ügyfélszolgálati jegyen az eseményt.
- Amennyiben a bejelentés olyan kérésről, problémáról szól, amely feltételezhetően a bejelentő felhasználói felületéről annak jogosultságaival megoldható, elsődlegesen a probléma megoldását távoli hozzáféréssel a felhasználó aktív közreműködésével kell megoldani (AnyDesk, TeamViewer).
- Adatbázis szintű hozzáférést igénylő segítség nyújtásra, illetve olyan beavatkozásra, ahol a Megrendelő által használt rendszerbe be kell lépni rendszer adminisztrátori szintű felhasználóval, csak és kizárólag írásos bejelentés és segítség kérés esetén kerülhet sor,

minden esetben ügyfélszolgálati jegyet kell felvenni, és az ügyfélszolgálati jegyhez csatolni kell az írásos bejelentést, igényt.

- A bejelentésről a az ügyfélszolgálati jegy akkor zárható le, ha minden kétséget kizáróan a Megrendelő által bejelentett probléma, kérés, incidens megoldódott.
- A szerződéskötést követően a Szolgáltató a rendszert úgy adja át, hogy a nevesített felhasználókön kívül egy **inaktívált** rendszer adminisztrátori jogosultsággal rendelkező felhasználót is tartalmaz az adatbázis. A Megrendelő dönthet róla, hogy ezt a felhasználót felfüggeszti vagy törli vagy inaktív állapotban fenntartja.

#### 7.4 Esemény kezelés rendszer menedzsmenttel rendelkező Megrendelőknél

Esemény kezelés olyan szerződött partnereknél, ahol a szervezet megfelelő felkészültségű munkatárssal rendelkezik a rendszer adminisztrátori feladatok elvégzésére az általános eseménykezelési eljárástól csak a képviseleti joggal rendelkező írásos hozzájárulása alapján lehet eltérni. A Megrendelő a Szolgáltató részére fenntartott, rendszer adminisztrátori jogosultsággal rendelkező felhasználó inaktíválását elvégzi a felhasználói folyamatban történő felfüggesztéssel, törléssel. Ez által a Megrendelő adatvagyonához a felhasználói felületről a Szolgáltató még hiba bejelentés esetében sem tud belépni, amíg az írásos hozzájárulást követően a Megrendelő az a felhasználói fiókot újra nem aktiválja.

#### 7.5 Esemény kezelés rendszer menedzsmenttel nem rendelkező Megrendelőknél

Esemény kezelés olyan szerződött partnereknél, ahol a szervezet nem rendelkezik megfelelő felkészültségű munkatárssal a rendszer adminisztrátori feladatok elvégzésére. Az esemény kezelés tekintetében elsősorban az általános esemény kezelési eljárás kell érvényesíteni. Amennyiben a megrendelő igénye az általános eljárással nem megoldható az általános eljárás szabályain túl az alábbi kiegészítő szabályok érvényesülnek.

- Olyan bejelentést, amely megoldásához a Megrendelő adatbázisában Adminisztrátori felhasználóval szükséges beavatkozni, csak írásos formában fogad a Szolgáltató. Telefonos bejelentés során, ha a bejelentés alapján szükségessé válik az Adminisztrátori fiók aktívvá tétele, írásos hozzájárulást kell kérni a Megrendelőtől.
- Adminisztrátori fiók aktiválását igénylő a létrehozott ügyfélszolgálati jegyhez csatolni kell az írásos hozzájárulást, vagy a bejelentést tartalmazó e-mailt.
- A beavatkozást követően a lehető leggyorsabban az Adminisztrátori fiók aktív állapotát ki kell kapcsolni és a Megrendelőt a probléma megoldásáról történő tájékoztatással egyidejűleg erről is tájékoztatni szükséges.
- Adminisztrátori fiók a munkanap végén nem maradhat aktív állapotban, ezért azt akkor is le kell zárni, hogy ha a probléma megoldása további intézkedést igényel. Szükség esetén a következő beavatkozási művelet előtt ismételt aktiválni kell az Adminisztrátori fiókot.