SZOLGÁLTATÁSI SZINT MEGÁLLAPODÁS

1. A megállapodás tárgya és célja

A jelen Szolgáltatási Szint Megállapodás (a továbbiakban: SLA - Service Level Agreement) célja, hogy az ARUBA Cloud szolgáltatás (a továbbiakban: Szolgáltatás) nyújtásához és a ténylegesen nyújtott szolgáltatás minőségi szintjének nyomon követéséhez hivatkozási paramétereket határozzon meg.
A SLA célja továbbá, hogy a BlazeArts Kft. (a továbbiakban: Szolgáltató) és a Szolgáltatás megrendelője (a továbbiakban: Ügyfél) közötti viszony szabályait meghatározza. A jelen SLA a Szolgáltató és az Ügyfél között létrejött szerződés részét képezi az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) 3. pontjában meghatározottaknak megfelelően. A jelen SLA a Szolgáltatást igénybe vevő valamennyi Ügyfélre és Szolgáltatási Szerződésre alkalmazandó.

2. Az SLA érvényessége, hatálya és módosítása

Jelen SLA a Szolgáltatási szerződést kötő ügyfelekre és a szerződésekre vonatkozik, a szerződés létrejöttének napjától hatályos és a szerződés megszűnésének napján veszti hatályát. A Szolgáltató jogosult Szerződés hatálya alatt az SLA-ban foglaltak módosítására. Az SLA-n elvégzett módosítások vagy az új SLA, mely a korábbi helyére lép, szintén határozatlan ideig hatályos, a következő módosításig vagy cseréig, a www.arubacloud.hu/vallalat/szerzodesi-feltetelek oldalon való közzétételtől számítva. Ebben az esetben feltételezés szerint mindazonáltal joga van az Ügyfélnek a Szerződéstől elállnia a Szerződésben meghatározott módon a SLA módosításának és/vagy cseréjének nyilvánossá tételétől számított 30 napon belül. Az Ügyfél részéről történő felmondás esetén az Általános Szerződési Feltételek 12. pontjában meghatározottak szerint kell eljárni.

3. Operatív funkcionalitási SLA

3.1 A Szolgáltató köteles az Ügyfélnél kialakított és elhelyezett virtuális infrastruktúrát a tőle elvárható módon maximálisan biztosítani, a következő funkcionális paraméterek figyelembevételével:

A) Adatközpont erőforrás, amelyen keresztül a Szolgáltatás történik:

- a villanyáram és/vagy légkondicionálás tekintetében az éves alap 100%-nak rendelkezésre állása;
- az Ügyfélnél kialakított és elhelyezett virtuális infrastruktúra kikapcsolása, melyet a villanyáram és/vagy légkondicionálás általános hiánya okoz, olyan működési zavart jelent, mely után annak időtartamától függően, kártérítés címén az Ügyfélnek a jelen SLA 6. pontjában meghatározott összeg jár;
- az éves alapon az interneten keresztül az Ügyfélnél kialakított és elhelyezett virtuális infrastruktúrához való hozzáférés 99,95%-os rendelkezésre állás;
- az interneten keresztül az Ügyfélnél kialakított és elhelyezett virtuális infrastruktúrához, a Szolgáltató által biztosított Rendelkezésre állás paraméter által meghatározottnál hosszabb ideig tartó teljes hozzáférés hiánya olyan működési zavart jelent, mely után annak időtartamától függően, kártérítés címén az Ügyfélnek a jelen SLA 6. pontjában meghatározott összeg jár.

B) Az Ügyfélnél kialakított és elhelyezett virtuális infrastruktúra

- az éves alapon 99,95% rendelkezésre állás a virtuális infrastruktúrát befogadó fizikai csomópontok (szerver) tekintetében;
- az Ügyfélnél kialakított és elhelyezett virtuális infrastruktúra működésképtelensége, a Szolgáltató által biztosított Rendelkezésre állás paraméter által meghatározottnál hosszabb ideig, melyet a fent jelölt fizikai csomópontok hibái és/vagy rendellenességei okoznak, ez olyan működési zavart jelent, mely után annak időtartamától függően, kártérítés címén az Ügyfélnek a jelen SLA 6. pontjában meghatározott összeg jár.

3.2. Abban az esetben, ha az Ügyfél a kontrol panelen keresztül vásárol „Cloud Server SMART" szolgáltatást a Szolgáltató köteles az Ügyfélnél kialakított és elhelyezett virtuális infrastruktúrát a tőle elvárható módon maximálisan biztosítani, a következő funkcionális paraméterek figyelembevételével:

A) A Szolgáltatást biztosító Adatközpont erőforrásai:

- a villanyáram és/vagy légkondicionálás tekintetében évi 100%-nak rendelkezésre állás;
- az Ügyfélnél kialakított és elhelyezett virtuális infrastruktúra kikapcsolása, melyet a villanyáram és/vagy légkondicionálás általános hiánya okoz, olyan működési zavart jelent, mely után annak időtartamától függően, kártérítés címén az Ügyfélnek a jelen SLA 6. pontjában meghatározott összeg jár; az Ügyfélnél kialakított és elhelyezett virtuális infrastruktúra interneten keresztüli elérésének tekintetében évi 99,8%-os rendelkezésre állás; az Ügyfélnél kialakított és elhelyezett virtuális infrastruktúrához, a Szolgáltató által biztosított Rendelkezésre állás paraméter által meghatározottnál hosszabb ideig tartó teljes internetes hozzáférés hiánya olyan működési zavart jelent, mely után annak időtartamától függően, kártérítés címén az Ügyfélnek a jelen SLA 6. pontjában meghatározott összeg jár.

B) Az Ügyfélnél kialakított és elhelyezett virtuális infrastruktúra

- az éves alapon 99,8% rendelkezésre állás a virtuális infrastruktúrát befogadó fizikai csomópontok (szerver) tekintetében;
- az Ügyfélnél kialakított és elhelyezett virtuális infrastruktúra - a Szolgáltató által biztosított Rendelkezésre állás paraméter által meghatározottnál hosszabb ideig tartó - működésképtelensége, melyet a fent jelölt fizikai csomópontok hibái és/vagy rendellenességei okoznak, olyan működési zavart jelent, mely után annak időtartamától függően, kártérítés címén az Ügyfélnek a jelen SLA 6. pontjában meghatározott összeg jár.

4. Karbantartás

4.1 A Szolgáltató tervezett és rendkívüli karbantartást végezhet. A tervezett karbantartás ideje nem számít bele a Rendelkezésre állás idejébe. A tervezett karbantartás a Szolgáltató által rendszeresen végzett tevékenységekre vonatkozik, melyek célja a nyújtott szolgáltatáshoz szükséges Adatközpont erőforrások és a virtuális infrastruktúrát befogadó fizikai csomópontok funkcionalitásának megtartása.

4.2 A karbantartási műveletek végrehajtását a Szolgáltató minimum 48 órával a megkezdés előtt bejelenti az Ügyfélnek a megrendeléskor megadott elektronikus elérhetőségére küldött e-maillel. A Szolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy minden erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy a tervezett karbantartást az Ügyfél virtuális infrastruktúrájára minimálisan ható munkarend szerint végezze el.

5. Hibák és/vagy rendellenességek azonosítása

5.1. A Szolgáltatás nyújtásához szükséges Adatközpont vagy az Ügyfélnél kialakított és elhelyezett virtuális infrastruktúrát magába foglaló fizikai csomópontok erőforrásainak meghibásodásait és/vagy rendellenességeit az Ügyfél jelzi a www.arubacloud.hu/tamogatas oldalról indított hiteles kérésben. A jelen SLA 6. pontja szerinti követelés elismerésének érdekében csak azok a szolgáltatási zavarok lesznek figyelembe véve, amelyeket a Szolgáltató felügyeleti rendszere is megerősített.

5.2. A meghibásodások vagy rendellenességek jelzésére, illetve a hibajavítás menetére az ÁSZF 9. pontjában foglaltak irányadók.

5.3. A Szolgáltató részéről a nyomon követés olyan specifikus szoftverekkel történik, amelyek kimutatják és jelzik az esetleges meghibásodásokat, vagy rendellenességeket, és azonnal közlik a 24/7/365 operatív ügyfélszolgálattal.

6. Követelések

6.1. Jelen SLA értelmében a Szolgáltató az Ügyfélnek kártérítésként a virtuális infrastruktúra részéről keletkezett összköltség 5%-ának megfelelő összeget ismer el az előző harminc napban fellépő szolgáltatás nélküli időszakban, azaz abban az esetben ha az Ügyfél havi szolgáltatást rendel (csak mint példa a „Cloud Szerver SMART”) akkor a fellépő szolgáltatás nélküli időszak előtti hónapban befizetett összeget vesszük alapul minden szolgáltatás nélküli tizenöt perces szakaszért a jelen SLA-ban meghatározott korlátokon túl, maximum 300 percig.

6.2. A követelés/ek elismeréséhez az Ügyfélnek a Szolgáltató Ügyfélszolgálatához kell írásban kérvényt benyújtania a www.arubacloud.hu/tamogatas oldalról indított hiteles kérésben a Szolgáltatás szünetelésétől számított 10 napon belül. A Szolgáltató által elismert követelések kizárólag a megfelelő összeg Kezelői panelre való jóváírással kerülnek kifizetésre.

6.3. A működésen kívüli időszak alatt a Szolgáltatás nem termel költséget, ezért erre az időszakra a Feltöltésből nem kerül levonásra az árlistán jelölt vonatkozó összeg az Ügyfélnél kialakított és elhelyezett virtuális infrastruktúra erőforrásaira, az esetleg hibásan levont összeget a Szolgáltató visszafizeti a Kezelői panelen keresztül.

6.4. Az Ügyfél elfogadja és tudomásul veszi, hogy abban az esetben, ha havi díjú szolgáltatást vásárol (csak mint példa a "Cloud Szerver SMART"), nem jogosult semmilyen visszatérítésre a szolgáltatótól a Szolgáltatás nélküli időszakra, kivéve az előző 6.1 részben említett kreditet.

7. Az SLA alkalmazásának korlátai

Az alábbi feltételek fennállása esetén a szolgáltatás szünetelése ellenére sem jár az SLA-ban előírt kártérítés:

- Vis Maior esetén (ÁSZF 1. pont), azaz olyan eseményeknél, amelyek ténylegesen megakadályozzák a Szolgáltató alkalmazottainak, hogy a Szolgáltató által a Szerződésben vállalt tevékenységeket elvégezzék;
- A Szolgáltató által szükségesnek ítélt sürgősséggel elvégzendő különleges beavatkozások, melyek célja az Ügyfélnél kialakított és elhelyezett virtuális infrastruktúra biztonságát és/vagy stabilitását és/vagy titoktartását és/vagy integritását érintő veszélyek elhárítása továbbá az adatok és/vagy az adatban foglalt információk érdeke. Ezen beavatkozások esetleges elvégzéséről az Ügyfél tájékoztatást kap a megrendeléskor megadott elektronikus elérhetőségére küldött e-mailben, akár 48 óránál korábban történő értesítéssel vagy a kérdéses műveletek elindításával egy időben, vagy amint az lehetséges;
- Az Ügyfélnél kialakított és elhelyezett virtuális infrastruktúra rendelkezésre állásának alábbi indok alapján bekövetkezett hiánya:
  a) hibás használat, hibás konfiguráció vagy kikapcsolási parancs, melyet az Ügyfél szándékosan vagy gondatlanul végzett el;
  b) a harmadik fél által szállított alkalmazási/kezelő szoftverek rendellenességei és hibás működése;
  c) a Szerződés Ügyfélnek felróható megszegése vagy nem teljesítése;

- a Szolgáltatás rendellenessége vagy hibás működése, vagy azok hiánya vagy annak késői megszüntetése a Szerződés Ügyfél részéről történő nem teljesítésének vagy megszegésének tudható be vagy a Szolgáltatás neki felróható rendeltetésellenes használatából ered;
- a virtuális infrastruktúra/k nyilvános hálózatra történő csatlakozásának hiánya vagy szándékosan vagy az Ügyfél hibájából;
- olyan okok, amelyek az Ügyfélnél kiépített és elhelyezett virtuális infrastruktúra teljes vagy részleges elérhetetlenséget okozzák, amelyek a Szolgáltató területén kívül eső és mindenesetre az ellenőrzési körén kívüli internet hálózatban fellépő hibának tudhatók be.