

NETLOCK SIGN szolgáltatás Rendelkezésre állási Szabályzata



NETLOCK Informatikai és Hálózatzbiztonsági Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

<i>Azonosító szám (OID):</i>	1.3.6.1.4.1.3555.1.58.20160530
<i>Jóváhagyás időpontja:</i>	2016.05.30.
<i>Hatály kezdőnapja:</i>	2016.06.03.
<i>Oldalak száma:</i>	10 oldal, azaz tíz oldal
<i>Készítette:</i>	NETLOCK Szabályzat Elfogadó Egység (SZEE)
<i>Jóváhagyta:</i>	dr. Szűcs Katalin

OID	Változás leírása	Készítő	Ellenőrző
1.3.6.1.4.1.3555.1.58.20160115	Dokumentum létrehozása	NETLOCK Szabályzat Elfogadó Egység (SzEE)	NETLOCK Szabályzat Elfogadó Egység (SzEE)
1.3.6.1.4.1.3555.1.58.20160530	SLA paraméterek fájl méret szerinti módosítása	NETLOCK Szabályzat Elfogadó Egység (SzEE)	NETLOCK Szabályzat Elfogadó Egység (SzEE)

TARTALOMJEGYZÉK

1	A SZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS CÉLJA	4
2	MEGHATÁROZÁSOK	4
3	NETLOCK SIGN SZOLGÁLTATÁS-SPECIFIKUS FELTÉTELEK.....	5
3.1	NETLOCK SIGN SZOLGÁLTATÁS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSA	5
3.2	STANDARD SLA SZOLGÁLTATÁSI SZINT	5
3.3	PREMIUM SLA SZOLGÁLTATÁSI SZINT	6
3.4	TANÚSÍTVÁNY-KIÁLLÍTÁSSAL KAPCSOLATOS SZOLGÁLTATÁSI SZINT	6
4	INCIDENSMENEDZSMENT.....	7
4.1	ESEMÉNY BEJELENTÉSE.....	7
4.2	ESEMÉNYEK KATEGORIZÁLÁSA, KEZELÉSE.....	7
4.3	ESEMÉNYKEZELÉS SZOLGÁLTATÁSI SZINT	8
5	SZOLGÁLTATÁS-JÓVÁÍRÁSI IGÉNYEK KEZELÉSE.....	9
5.1	IGÉNYEK KEZELÉSE.....	9
5.2	SZOLGÁLTATÁS-JÓVÁÍRÁSOK	9
5.3	KORLÁTOZÁSOK	9

1 A SZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS CÉLJA

A jelen dokumentum a NETLOCK SIGN szolgáltatásra vonatkozó rendelkezésre állás (a továbbiakban a jelen „SLA”) leírását tartalmazza, ami a partnerrel megkötött szerződés részét képezi.

A jelen Szabályzat (a továbbiakban a jelen „SLA” - Service Level Agreement) célja, hogy a NETLOCK SIGN szolgáltatás (a továbbiakban: Szolgáltatás) nyújtásához és a ténylegesen nyújtott szolgáltatás minőségi szintjének nyomon követéséhez hivatkozási paramétereket határozzon meg.

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

2 MEGHATÁROZÁSOK

Az „**Alkalmazandó Időszak**” azoknak a napoknak a száma egy olyan naptári évben, amelyben Szolgáltatás-jóváírás jár, amely napok alatt Ön előfizetője a Szolgáltatásnak.

Az „**Alkalmazandó Szolgáltatási Díj**” az Ön által a Szolgáltatásért ténylegesen fizetett összes éves díj arra az időszakra vonatkozóan, amelyben Szolgáltatás-jóváírás jár.

Az „**Állásidő**” a Szolgáltatás-specifikus Feltételek fejezetben került meghatározásra. Az Állásidő nem tartalmazza a Tervezett Állásidőt valamint azt az időt, amely alatt egy Szolgáltatás az alábbi Korlátozások című szakaszban vagy a Szolgáltatás-specifikus Feltételekben ismertetett korlátozások miatt nem érhető el.

Az „**Esemény**” bármely olyan önálló esemény vagy eseménysor, amely Állásidőt eredményez.

A „**Felhasználói Percek**” jelentése: az összes perc egy évben, mínusz az összes Tervezett Állásidő, szorozva az összes adott megrendelő alá tartozó végfelhasználó számával.

A „**Felügyeleti Portál**” azt a Szolgáltató által biztosított webes felhasználói felületet jelenti, amelyen keresztül az ügyfelek a Szolgáltatás egyes funkcióit kezelhetik.

A „**Hibakód**” annak kijelzését jelenti, hogy sikertelen volt egy művelet; ilyen lehet például egy HTTP-állapotkód a 4xx tartományban. A szolgáltatás API definíciójában már szereplő hibakódok partner oldali és nem Szolgáltató oldali hibát feltételeznek.

Az „**Incidens**” egy olyan esemény, amely nem része az informatikai szolgáltatás normális működésének és a szolgáltatás kiesését vagy minőségének romlását eredményezi, illetve eredményezheti.

A „**Külső Adatkapcsolat**” a támogatott protokolloknak (például a HTTP és a HTTPS protokollnak) megfelelő olyan kétirányú hálózati adatforgalom, amely nyilvános IP-címről küldhető, illetve nyilvános IP-címen fogadható.

A „**Maximális Tájékoztatási Idő**” a bejelentés befogadását követően a várható elhárítási időre vonatkozó tájékoztatást ezen az időn belül Szolgáltató megadja a Megrendelő részére.

A „**Szolgáltatás-jóváírás**” az Alkalmazandó Szolgáltatási Díjnak az ügyfél számára az igény Szolgáltató általi jóváhagyását követően jóváírt százaléka.

A „**Szolgáltatási Szint**” a Szolgáltató által a Szolgáltatások teljesítése során vállalt, a jelen SLA-ban meghatározott egy vagy több teljesítési mérőszám.

A „**Sikerkód**” annak kijelzését jelenti, hogy sikeres volt egy művelet; ilyen lehet például egy HTTP-állapotkód a 2xx tartományban.

A „**Támogatási Időablak**” azt az időszakot jelenti, amely alatt egy Szolgáltatási funkció vagy egy önálló termékkel vagy szolgáltatással való kompatibilitás támogatott.

A „**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 ügyfeleit.

3 NETLOCK SIGN SZOLGÁLTATÁS-SPECIFIKUS FELTÉTELEK

3.1 NETLOCK SIGN szolgáltatás rendelkezésre állása

Állásidő: bármely olyan időtartam, amely alatt a megfelelő jogosultságokkal és érvényes aláíró tanúsítvánnyal rendelkező adott megrendelőhöz tartozó végfelhasználók a Felügyeleti Portálon vagy API-kezelő példányon keresztül a NETLOCK SIGN szolgáltatás által kínált funkciókat nem tudják igénybe venni. Egy perc akkor tekintendő rendelkezésre nem állónak, ha az adott percben a NETLOCK SIGN szolgáltatásban folyamatosan megkísérelt összes művelet-végrehajtás vagy Hibakódot eredményez, vagy egy (1) percen belül nem eredményez Sikerkódot. Az egy (1) perces garantált válaszidő legfeljebb 30 Mbyte méretű (nem extrém nagy méretű) állományok aláírása esetén érvényes. 30 Mbyte feletti állományok aláírása esetén egy perc akkor tekintendő rendelkezésre nem állónak, ha az adott percben a NETLOCK SIGN szolgáltatásban folyamatosan megkísérelt összes művelet-végrehajtás vagy Hibakódot eredményez, vagy nyolc (8) percen belül nem eredményez Sikerkódot.

A NETLOCK SIGN szolgáltatás maximum 300 Mbyte méretű állományokat fogad el aláírásra.

Éves Százalékos Rendelkezésre Állás: Az Éves Százalékos Rendelkezésre Állás a következő képlettel határozható meg:

$$\frac{\text{Felhasználói Percek} - \text{Állásidő}}{\text{Felhasználói Percek}} \times 100$$

ahol az Állásidő mértékegysége a felhasználói perc; azaz az Állásidő minden évben az adott évben bekövetkezett egyes Események (percben kifejezett) hossza és az adott Esemény által érintett adott megrendelőhöz tartozó végfelhasználók száma szorzatának az adott hónapra vonatkozó összege.

A választott szolgáltatási csomagtól és szerződéses feltételektől függően a felhasználó az alábbi szolgáltatási szintek egyikén veheti igénybe a NETLOCK SIGN szolgáltatását.

3.2 STANDARD SLA szolgáltatási szint

A STANDARD rendelkezésre állás keretében a szolgáltató 99.0%-os éves rendelkezésre állást garantál a következő Szolgáltatás-jóváírási garanciák vállalása mellett.

Szolgáltatás-jóváírás:

Éves Százalékos Rendelkezésre Állás	Szolgáltatás-jóváírás
> 99.0%	0%

< 99.0%	10%
< 95.0%	20%
< 90.0%	30%

3.3 PREMIUM SLA szolgáltatási szint

A PREMIUM rendelkezésre állás keretében a szolgáltató 99.9%-os éves rendelkezésre állást garantál a következő Szolgáltatás-jóváírási garanciák vállalása mellett.

Szolgáltatás-jóváírás:

Éves Százalékos Rendelkezésre Állás	Szolgáltatás-jóváírás
> 99.9%	0%
< 99.9%	10%
< 99.0%	20%
< 95.0%	30%

3.4 Tanúsítvány-kiállítással kapcsolatos szolgáltatási szint

A NETLOCK SIGN szolgáltatás minden aláírási jogosultsággal rendelkező végfelhasználója érvényes aláíró tanúsítvánnyal kell, hogy rendelkezzen aláírási tranzakciók indításához. A tanúsítványigénylést a NETLOCK SIGN szolgáltatás megrendelői adminisztrátorának kell kezdeményeznie a Felügyeleti Portálon az egyes aláíró végfelhasználók létrehozását követően.

A tanúsítvány-kiadási folyamat során a Szolgáltató az általános fokozott vagy minősített hitelesítési szolgáltatási szabályzatban foglaltaknak megfelelő határidőkkel dolgozik, ezért a NETLOCK SIGN szolgáltatás külön szolgáltatási szintet ezzel kapcsolatban nem definiál. Minden aláírási tranzakció előtt az adott végfelhasználó tanúsítványa és annak érvényessége ellenőrzésre kerül, érvényes tanúsítvány hiánya miatti aláírási tranzakciók megghiúsulása nem számít be az Állásidő számításába.

4 INCIDENSMENEDZSMENT

4.1 Esemény bejelentése

A 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 hatályos Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) dokumentumban és a netlock.hu oldalon is.

4.2 Események kategorizálása, kezelése

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

A Szolgáltató a bekövetkezett incidens súlyosságának megfelelően a következő kategóriákat definiálja a garantált szolgáltatási szinttől függetlenül.

Esemény kategória	Esemény definíciója
Kritikus (Kategória 1)	Olyan incidens, mely a szolgáltatást igénybevevő végfelhasználóra vagy megrendelőre nézve kritikus hatással van az elektronikus aláírás-szolgáltatás folyamán: a Végfelhasználó vagy a Megrendelő a szolgáltatás teljes, vagy részleges kiesését érzékeli, vagy az elektronikus hitelesítés szempontjából kritikus folyamat nem működik.
Normál (Kategória 2)	Olyan incidens, mely a Megrendelő számára mérsékelt szolgáltatási szint csökkenést okoz: a hiba kritikus hatású a napi ügymenet szempontjából, valamely szolgáltatás kiesését okozza, de létezik olyan elkerülő megoldás, amely a kiesést áthidalja, vagy a szolgáltatás néhány funkciója nem elérhető, de ez nem okozza az elektronikus hitelesítési folyamat működésének ellehetetlenülését.
Alacsony (Kategória 3)	Olyan esemény, mely a Megrendelő vagy Végfelhasználó számára mérsékelt kellemetlenséget okoz, illetve minden a fentiekkel nem lefedett hiba, amelynek alacsony káros hatása van a szolgáltatás nyújtásában és nem sürgős a kijavítása: legfeljebb kismértékű hatása van, és a Végfelhasználó nem érzékeli a szolgáltatás kiesését, és a hiba nincs jelentős hatással a NETLOCK SIGN szolgáltatás működésére.

4.3 Eseménykezelés szolgáltatási szint

A Szolgáltató a különböző prioritású események bejelentése esetén éves értékelés alapján az alábbi tájékoztatási, illetve incidens elhárítás megkezdési időket vállalja a Megrendelővel szemben:

STANDARD SLA szolgáltatási szint

Incidens kategória	Felhasználói támogatás	Incidens elhárítás megkezdése (felhasználó támogatási időszakban)
Kritikus (Kategória 1)	Munkanapokon Hétfő–Csütörtök 8.30 – 17.00 között Pénteken 8.30 – 14.00 között	Legkésőbb 2 órával a bejelentés után
Normál (Kategória 2)	Munkanapokon Hétfő–Csütörtök 8.30 – 17.00 között Pénteken 8.30 – 14.00 között	Legkésőbb 8 órával a bejelentés után
Alacsony (Kategória 3)	Munkanapokon Hétfő–Csütörtök 8.30 – 17.00 között Pénteken 8.30 – 14.00 között	Legkésőbb 3 munkanappal a bejelentés után

PREMIUM SLA szolgáltatási szint

Incidens kategória	Felhasználói támogatás	Incidens elhárítás megkezdése (felhasználó támogatási időszakban)
Kritikus (Kategória 1)	24/7/365 (az év minden napján)	Legkésőbb 2 órával a bejelentés után
Normál (Kategória 2)	Munkanapokon Hétfő–Csütörtök 8.30 – 17.00 között Pénteken 8.30 – 14.00 között	Legkésőbb 4 órával a bejelentés után
Alacsony (Kategória 3)	Munkanapokon Hétfő–Csütörtök 8.30 – 17.00 között Pénteken 8.30 – 14.00 között	Legkésőbb 24 órával a bejelentés után

5 SZOLGÁLTATÁS-JÓVÁÍRÁSI IGÉNYEK KEZELÉSE

5.1 Igények Kezelése

A Szolgáltatás-jóváírási igények elismeréséhez az ügyfélnek az igényt, az igény Szolgáltató általi elbírálásához szükséges összes információval együtt kell benyújtania a Szolgáltató ügyfélszolgálatához. Ilyen szükséges információk többek között a következők: (i) az Esemény részletes leírása; (ii) az Állásidő időpontjára és időtartamára vonatkozó információ; (iii) az érintett felhasználók száma és helye (ha alkalmazható); és (iv) annak ismertetése, hogy az Eseményt annak előfordulásakor a Megrendelő hogyan próbálta megoldani.

Az igényt az Esemény bekövetkeztének évét követő naptári hónap végéig kell megkapnia Szolgáltatónak (például, ha az Esemény március 17-én történt, az igényt minden szükséges információval együtt következő év január 31-ig kell előterjeszteni).

A Szolgáltató minden rendelkezésére álló információt figyelembe fog venni, és jóhiszemű döntést fog hozni arról, hogy jár-e Szolgáltatás-jóváírás. A Szolgáltató gazdaságilag ésszerű lépéseket fog tenni annak érdekében, hogy az igények feldolgozásra kerüljenek a rákövetkező hónapban, és az igény befogadását követő 45 (negyvenöt) napon belül. A Megrendelő köteles betartani a Szerződés valamennyi rendelkezését ahhoz, hogy jogosult legyen a Szolgáltatás-jóváírásra. Amennyiben a Szolgáltató úgy dönt, hogy a Szolgáltatás-jóváírás jár a Megrendelőnek, azt az Alkalmazandó Szolgáltatási Díjainak vonatkozásában írja jóvá.

5.2 Szolgáltatás-jóváírások

A Szolgáltatás-jóváírás egy Szolgáltatás teljesítmény- vagy hozzáférési hibájáért a Szerződés vagy az SLA alapján igénybe vehető egyedüli és kizárólagos jogorvoslati lehetőség. A Megrendelő nem jogosult bármely teljesítmény- vagy hozzáférési hibáért az Alkalmazandó Szolgáltatási Díjai vonatkozásában egyoldalúan beszámítással élni.

Szolgáltatás-jóváírás csak az adott Szolgáltatásért kifizetett vagy kifizetendő díjakra vonatkozik, amennyiben ezek esetében nem teljesül egy vállalt Szolgáltatási Szint. A Szolgáltatással kapcsolatban bármely számlázási időszakban adott Szolgáltatás-jóváírás semmilyen körülmények között sem haladhatja meg a Megrendelőnek az adott Szolgáltatásra adott számlázási időszakra vonatkozó szolgáltatási díját.

5.3 Korlátozások

Sem a jelen SLA, sem a fenti Szolgáltatási Szintek nem vonatkoznak olyan teljesítmény- vagy rendelkezésre állási problémákra, amelyek:

1. olyan tényezők miatt következtek be, amelyeket józan belátás szerint nem befolyásolhatunk (például természeti katasztrófa, háború, terrorcselekmények, felkelések, kormányzati tevékenység, illetve adatközpontjainkon kívüli hálózati vagy eszközhibák, ideértve a Megrendelő telephelyén, illetve a Megrendelő telephelye és a Szolgáltató adatközpontunk között bekövetkezetteket is);
2. nem a Szolgáltató által biztosított szolgáltatások, hardver vagy szoftver használatából következtek be, nem kizáró jelleggel ideértve a nem megfelelő sávszélességből adódó vagy egy harmadik fél szoftverével vagy szolgáltatásaival kapcsolatos problémákat is;
3. a Szolgáltatás Megrendelő általi használatából származnak, ha a Szolgáltató azt tanácsolta a Megrendelőnek, hogy módosítsa a Szolgáltatás használatát, de a Megrendelő ezt nem tette meg a tanácsoltak szerint;

4. a Megrendelő jogosulatlan tevékenységéből vagy mulasztásából fakadnak, vagy a Megrendelő alkalmazottjainak, megbízottjainak, alvállalkozóinak, szállítóinak, vagy a végfelhasználó jelszavával vagy berendezéseivel hálózatunkhoz hozzáférő bármely más személynek jogosulatlan tevékenységéből vagy mulasztásából adódnak, vagy más módon következnek abból, hogy a Megrendelő végfelhasználói nem követik a megfelelő biztonsági gyakorlatot;
5. abból adódnak, hogy a Megrendelő nem tartotta meg valamelyik szükséges konfigurációt, nem a támogatott platformokat használja, nem követi az elfogadható használatra vonatkozó valamelyik szabályt, vagy a Megrendelő a Szolgáltatás jellemzőivel és funkcióival össze nem egyeztethető módon (például nem támogatott műveleteket próbál meg végrehajtani) vagy nem a nyilvánosságra hozott dokumentációkkal vagy útmutatásunkkal összhangban használja a Szolgáltatást;
6. hibás bemenő adat, utasítás vagy argumentum miatt következnek be;
7. abból adódnak, hogy a Megrendelő végfelhasználói olyan műveleteket próbálnak meg végrehajtani, amelyek meghaladják az előírt kvótákat, vagy amelyek gyanított ártó magatartással kapcsolatos intézkedésekből adódnak;
8. olyan Szolgáltatási funkciók Megrendelő általi használatából adódnak, amelyek kívül esnek a társított Támogatási Időablakon; vagy
9. az Esemény időpontjában ki nem fizetett szolgáltatásokkal kapcsolatosak.