

SZOLGÁLTATÁSI SZINT MEGÁLLAPODÁS (SLA)

Rendelkezésre állás hatóköre:

- a. **Mire vonatkozik:** az alkalmazás (SW) központi és/vagy lokális működésére.
- b. **Mire nem vonatkozik:**
 - 1. Bérelt eszközökre hibáira: ÁSZF II.21.1. szabályozza,
 - 2. értékesített eszközökre: ÁSZF II.21.2. szabályozza,
 - 3. saját eszközökre: ÁSZF II.21.2. szabályozza,
 - 4. kapcsolt szolgáltatói hibára (pl. ELMŰ, internet, bank, EESZT, HUMVO, stb.), ami az érintett szolgáltatói szerződés hatáskörébe tartozik.

Rendelkezésre állás mértéke:

- a. QB-Pharma és daxa™ esetében egyaránt: 99,5%.

Reagálási idő:

- a. **Elérhetőség** a Pharma Cloud Kft. 'Hirdetmény'-ben meghatározott 'Nyitvatartási és elérhetőségi időszakok' szerint, az éves állami munkarendnek megfelelően.
- b. **Hiba prioritási szintek és reagálási idejük**
 - 1. 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.
Reagálási idő: 4 munkaóra.
 - 2. Komoly hiba: A hiba az ügyfél számára lehetetlenné teszi néhány feladat elvégzését, de a munka jelentős része elvégezhető. A hiba a Rendszer kisszámú felhasználóját érinti.
Reagálási idő: 1 munkanap.
 - 3. Normál hiba: A hiba az ügyfél számára lehetetlenné teszi néhány feladat elvégzését, de a munka jelentős része elvégezhető. A hiba a Rendszer kisszámú felhasználóját érinti.
Reagálási idő: 3 munkanap.
 - 4. Alacsony hiba: A hiba az ügyfél számára lehetetlenné teszi néhány kisebb feladat elvégzését, de a munkavégzést alapvetően nem zavarja. A hiba a Rendszernek csak 1-2 felhasználóját érinti.
Reagálási idő: 5 munkanap.
 - 5. Kérés vagy egyéb megkeresés nem minősül hibának, feldolgozása csak munkaidőben történik:
Reagálási idő: 5 munkanap.

d. Korlátozás

Az alábbi esetekben a fenti prioritások nem alkalmazhatóak:

1. A Szolgáltatás a Felhasználó általi használatából származó problémák/hibák, melyek a Pharma Cloud Kft. szolgáltatás használatra vonatkozó tanácsa ellenére következtek be.
2. A hiba bekövetkezésének oka:
 - a) a Felhasználó jogosulatlan tevékenysége vagy mulasztása,
 - b) a Felhasználó alkalmazottjainak, megbízottjainak, alvállalkozóinak, beszállítóinak jogosulatlan tevékenysége vagy mulasztása,
 - c) a Felhasználó jelszavával vagy berendezéseivel hálózatunkhoz hozzáférő bármely más személy jogosulatlan tevékenysége vagy mulasztása,
 - d) a Felhasználó eltér Szolgáltató által előírt konfigurációtól, nem a támogatott platformokat használ,
 - e) a Felhasználó a Szolgáltatás jellemzőivel és funkcióival össze nem egyeztethető módon (például nem támogatott műveleteket próbál meg végrehajtani) vagy nem az érvényes 'Felhasználói Kézikönyv'-ben meghatározott módon használja a Szolgáltatást.
3. Vis major események: 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 Felhasználó telephelyén, illetve a Felhasználó telephelye és a mi adatközpontunk között bekövetkezetteket is)

Kelt: Budapest, 2022.március 10.

Pharma Cloud Kft.