

# SZOLGÁLTATÁSI SZINT MEGÁLLAPODÁS

## FUTURION KFT WINEGROUP.HU ONLINE SZOFTVER SZOLGÁLTATÁSOK

- A Futurion Kft. WineGroup.hu online szoftverszolgáltatások rendelkezésre állását, azaz az alkalmazás és interfész szolgáltatások felhasználók általi elérhetőségét és használhatóságát minimum az alábbi időintervallumban (továbbiakban Garantált Szolgáltatási Idősávban) kell biztosítaniuk, kivéve amennyiben a felek ettől eltérő Garantált Szolgáltatási Idősávokban állapodnak meg:

<b>Garantált Szolgáltatási Idősáv</b>	<b>Minden nap 0 órától 24 óráig</b>
---------------------------------------	-------------------------------------

- A Garantált Szolgáltatási Idősávon belül a felek definiálhatnak a jelen szolgáltatási szint megállapodásban tervezett rendszeres leállásokat, azaz olyan időszakokat, amelyben az online szolgáltatást az Ügyfelekkel egyeztetett terv alapján rendszeresen felfüggeszti. A tervezett rendszeres leállás időszaka miatti szolgáltatás szünetelés a szolgáltatás rendelkezésre állását nem befolyásolja, a tervezett rendszeres leállást a szolgáltatás kiesési időbe nem kell beleszámolni.
- Éves időszakra vonatkozó Szolgáltatás Rendelkezésre Állás
  - Meghatározása: Arányszám (százalékos értékben kifejezve), amely megmutatja, hogy egy adott időszakon belül (naptári hónap, negyedév, illetve év) a szolgáltatás tényleges elérhetősége az ügyfelek számára hogyan viszonyul a névleges (maximálisan lehetséges) elérhetőség értékéhez.
  - Mérési módszere: az arányszámot az alábbi képlet alapján kell meghatározni

*((Időszakra vonatkozó napi garantált szolgáltatási időszakok összege) - (Időszakra vonatkozó tervezett rendszeres leállások időtartamának összege) - Σ(Hibaelhárítási idő)) / ((Időszakra vonatkozó napi garantált szolgáltatási időszakok összege) - (Időszakra vonatkozó tervezett rendszeres leállások időtartamának összege))*

- A mérés helye: A szolgáltató központ külső hálózati kapcsolatánál, vagy egy olyan alkalmas mérési ponton, amely jellemzően jól méri a szolgáltatás központ oldali elérhetőségét.
- Hibaelhárítási idő:
  - Meghatározása: Az egyes hibák bejelentése, azaz a hibajegyek kiállítása és lezárása között a Szolgáltató felelőségében eltelt idő Garantált

Szolgáltatási Idősávra eső része, kritikus rendszerhibák esetén (A hiba miatt a felhasználók számára nem lehetséges az alkalmazás szolgáltatás funkcióinak üzemszerű használata).

- Mérési módszere: az alábbi képlet alapján kell meghatározni:

*(Hibajegy lezárási időpontja) – (Hibajegy kiállításának időpontja) – (Időszakok, amelyek nem képezik részét a szolgáltatási szint paraméter mérésének)*

- A Futurion Kft. WineGroup.hu online szoftverszolgáltatások legalább az alábbi szolgáltatási szintet teljesíti (ebbe nem számít bele a szolgáltató központon kívül eső okokból kieső időszak, pl.: a hálózatszolgáltatás hibái miatt keletkező kiesések)

<b>Éves szolgáltatási Rendelkezésre Állás</b>	<b>99,8 %</b>
---	---------------

<b>Megrendelő adatai</b> <i>(a megrendelő tölti ki)</i>	
<b>Megrendelő neve:</b>	
<b>Adószám</b> <i>(vállalkozás esetén)</i>	
<b>Számlázási cím:</b>	
<b>Levelezési cím:</b>	
<b>Telefonszám:</b>	<b>E-mail cím:</b>
<b>Kapcsolattartó neve, telefonszáma:</b>	

<b>Aláírás:</b>
-----------------