

ÜZEMELTETÉSI SZERZŐDÉS

I. számú melléklete

Szolgáltatási szintek

Definíciók

Fogalom	Definíció
Teljes értékű szolgáltatás	A szolgáltatás valamennyi érintett rendszereleme üzemszerűen működik, függetlenül a redundánsan kiépített rendszerelemek műszaki állapotától. Az időtartam mérése a következő: (rendszerelemek száma x 1 éves üzemidő egy rendszerelemre vonatkoztatva órában)
Preventív karbantartás	Tervezett karbantartás, mely kivételes esetben átmenetileg, előre meghatározott időtartamig, a szolgáltatás teljes kiesését is jelentheti. Az itt megadott időtartam a következő: (rendszerelemek száma x 1 éves átlagos karbantartási idő egy rendszerelemre vonatkoztatva órában)
Indokolt szolgáltatás kiesés	Minden olyan kiesés, amely független a szolgáltatótól. Az egyes kiesések időtartam mérése a következő (az egyes kiesések 1 évre vonatkoztatva összegzésre kerülnek): (kiesett rendszerelemek száma x kiesés időtartama órában)
SLA (a szolgáltatás minőségének mérése)	$\left(\text{teljes értékű szolgáltatás[óra]} + \text{preventív karbantartás[óra]} + \text{indokolt szolgáltatás kiesés[óra]} \right) / \text{év [óra]} \times 100$
Monitoring végpont	Redundáns dózisteljesítmény mérő detektorból álló mérő állomás A teljes mérőberendezés periodikusan küld mérési adatokat a központi alkalmazásnak.

A teljes értékű szolgáltatás minőségét nem befolyásoló meghibásodások az azonnali intézkedést (szakszerviz vonulását) nem igénylő (csekély súlyú) meghibásodások (pl.: redundáns rendszerelem meghibásodása; adatvesztéssel nem járó késleltetett adatszolgáltatás, stb.).

Monitoring szolgáltatás vonatkozásában indokolt szolgáltatás kiesés körébe tartoznak különösen az alábbi események: szervizkészleten túli meghibásodásból származó cserealkatrész pótlásához szükséges szolgáltatás kiesés; a hiba bejelentésétől a hibaelhárítás helyszínére való bejutás biztosításáig eltelt időtartam, teljes értékű szolgáltatás minőségét nem befolyásoló meghibásodások, az üzemi monitoring szolgáltatás üzemszerű működése minimális feltételének még megfelelő szolgáltatás időtartama, külső behatások miatt keletkezett meghibásodás időtartama, megrendelői utasításra végzett intézkedések időtartama, redundáns adatátvitellel nem rendelkező monitoring végpont kiesése, stb.

ÜZEMELTETÉSI SZERZŐDÉS

II. számú melléklete

Kimutatás

1.	Telepítés helyszíne
2.	Rétság
3.	Ózd
4.	Szekszárd
5.	Veszprém
6.	BM OKF
7.	Salgótarján
8.	Gyomaendrőd
9.	Vajta
10.	Ferihegy
11.	Komárom
12.	Szombathely
13.	Solt
14.	Zalaegerszeg
15.	Kisújszállás
16.	Berettyóújfalu
17.	Hajdúszoboszló
18.	Gyula
19.	Mezőkovácsháza
20.	Kiskunfélegyháza
21.	Vámosmikola
22.	Mór
23.	Siófok
24.	Dombóvár
25.	Letenye
26.	Lenti
27.	Tiszaújváros

