

Active Directory – Support SLA

Projekt utáni üzemeltetés

1. SLA hatálya

A jelen Support SLA a projekt lezárását követően a megrendelő Active Directory környezetének üzemeltetésére és támogatására vonatkozik.

A támogatás az alábbi komponenseket érinti:

- Active Directory Domain Services
 - Domain Controller-ek működése
 - AD replikáció
 - AD-integrált DNS szolgáltatás
-

2. Támogatási időszak

- **Normál support idő:**
Munkanapokon 08:00–17:00
 - **Készenléti / 24x7 support:**
Külön megállapodás alapján
-

3. Bejelentési csatornák

Hibabejelentés az alábbi módokon lehetséges:

- Support portál (megrendelői support aloldal)
 - E-mail
 - Telefon (kritikus hiba esetén)
-

4. Incidens kategóriák

Prioritás	Meghatározás
-----------	--------------

P1 – Kritikus	Teljes AD szolgáltatás kiesés, hitelesítés nem működik
----------------------	--

P2 – Magas	Részleges kiesés, replikációs hiba, több felhasználót érint
-------------------	---

P3 – Normál	Egyedi felhasználói probléma, csoporttagság
--------------------	---

Prioritás Meghatározás

P4 – Alacsony Adminisztratív módosítás, információkérés

5. Reakció- és megoldási idők

Prioritás	Reakcióidő	Megoldási célidő
------------------	-------------------	-------------------------

P1 – Kritikus	2 óra	8 óra
---------------	-------	-------

P2 – Magas	4 óra	1 munkanap
------------	-------	------------

P3 – Normál	1 munkanap	3 munkanap
-------------	------------	------------

P4 – Alacsony	2 munkanap	egyeztetés szerint
---------------	------------	--------------------

6. Support tevékenységek

A Support SLA az alábbi feladatokat tartalmazza:

- AD szolgáltatás hibáinak vizsgálata és elhárítása
 - Domain Controller állapotellenőrzés
 - Replikációs problémák kezelése
 - Felhasználók, csoportok kezelése
 - Jogosultsági problémák elhárítása
 - AD-integrált DNS hibák kezelése
-

7. Nem tartalmazott szolgáltatások

A Support SLA nem terjed ki az alábbiakra:

- Alkalmazásszintű hibák
 - Harmadik fél szoftverei
 - Hardverhibák javítása
 - Operációs rendszer frissítések
 - Infrastrukturális módosítások (új DC, új domain, forest módosítás)
-

8. Változáskezelés

- Strukturális változtatások (OU átalakítás, új DC, jogosultsági modell módosítása)
→ külön változáskezelési folyamat és árazás szerint
 - Sürgős változtatások csak jóváhagyás után
-

9. Felelősségi határok

- A szolgáltató az Active Directory működéséért felel
 - A megrendelő felel az alábbiakért:
 - Fizikai és virtuális infrastruktúra
 - Hálózati elérés
 - Mentések megléte (amennyiben külön nincs szerződve)
-

10. SLA érvényessége

- Az SLA a projekt lezárását követő napon lép életbe
- Határozott vagy határozatlan időre köthető
- Felmondási idő: szerződés szerint