

## indivizo+

### SZOLGÁLTATÁSI SZINT FELTÉTELEK (SLA)

#### 1. Bevezető rendelkezések

1.1 Jelen szolgáltatási szint megállapodás (SLA) az Indivizo Munkaerő Kiválasztási Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 1123 Budapest, Alkotás utca 17-19.; nyilvántartó bíróság és cégjegyzékszám: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 01-10-049785, adószám: 26323112-2-43, a továbbiakban: **Szolgáltató**) szolgáltatása (**Szolgáltatás**) igénybevételére vonatkozó, az üzleti megrendelő részére szóló Általános Szerződési Feltételeinek (**Általános Szerződési Feltételek**) az elválaszthatatlan része. Az itt nem szabályozott kérdésekben, valamint az itt külön meg nem határozott, nagy kezdőbetűvel használt fogalmak jelentése tekintetében a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételei, valamint a Szolgáltatóval a Szolgáltatás igénybevétele tárgyában megkötött szerződés (**Szerződés**) rendelkezései az irányadók.

#### 2. Fogalmak

- **“hiba”** egy, a Szolgáltató rendszerében reprodukálható jelenség, mely bármilyen szinten akadályozza a felhasználókat a szolgáltatás teljeskörű használatában.
- **“hibajavítás”** során a Szolgáltató rendszerében olyan változtatások kerülnek megvalósításra, melyek hatására a szolgáltatás ismét teljeskörűen használhatóvá válik.
- **“elkerülő megoldás”** egy folyamat leírása, vagy a rendszerben történt változtatás, mely által az Megrendelő el tudja végezni azon feladatait, melyekben a hiba akadályozza, annak ellenére, hogy a hiba továbbra is részben vagy egészben fennáll.
- **“jelentkező”** a Szolgáltató felhasználója, aki a Megrendelő által kezelt kiválasztásban vesz részt mint pályázó.

## indivizo+

### SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

#### 1. Introductory provisions

1.1 This Service Level Agreement (**‘SLA’**) constitutes an organic part of the General Terms and Conditions (**‘General Terms and Conditions’**) for business clients of Indivizo Munkaerő Kiválasztási Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (registered office: 1123 Budapest, Alkotás utca 17-19.; Court of Registration and number in the Register of Commerce and Companies: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Cg.: 01-10-049785, tax number: 26323112-2-43, hereinafter: the **‘Service Provider’**) for the use of its service (**‘Service’**). Any matters not provided for herein and the meaning of the capitalised terms not specifically defined hereunder shall be governed by the applicable provisions of the Service Provider’s General Terms and Conditions and of the contract entered into with the Service Provider for the use of the Service (**‘Contract’**).

#### 2. Definitions

- **‘Error’** shall mean a phenomenon reproducible the Service Provider’s system, which interferes with the complete use of the Service at any level.
- **‘Troubleshooting’** shall mean any changes the Service Provider’s system in order to restore the complete usability of the Service.
- **‘Bypass solution’** shall mean the description of a process or a change to the system that enables the Client to carry out tasks hindered by the Error despite the fact that the Error, or any part of the Error, continues to exist.
- **‘Applicant’** shall mean a user of the Service Provider who participates in the Client’s selection process as an applicant.

## indivizo+

### DIENSTLEISTUNGSNIVEAU (SLA) BEDINGUNGEN

#### 1. Einführende Bestimmungen

1.1 Die vorliegende Dienstleistungsvereinbarung (SLA) ist wesentlicher Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (**Allgemeine Geschäftsbedingungen**) für Geschäftskunden über den Bezug der Dienstleistungen (**Dienstleistungen**) der Indivizo Munkaerő Kiválasztási Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (Sitz 1123 Budapest, Alkotás utca 17-19.; Registergericht und Handelsregisternummer: Firmengericht beim Hauptstädtischen Landgericht, HRN.: 01-10-049785, UID: 26323112-2-43, nachstehend: **Dienstleister** genannt) In den Fragen, die hier nicht geregelt sind, sowie hinsichtlich der Bedeutung hier nicht einzeln definierten Begriffe sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Dienstleisters sowie die Bestimmungen des Vertrags mit dem Dienstleister über den Dienstleistungsbezug (Vertrag) maßgebend.

#### 2. Begriffe

- **„Fehler“** ist ein im System des Dienstleisters reproduzierbares Symptom, das in irgendeiner Weise für die Benutzer hinderlich ist bei der vollumfänglichen Nutzung der Dienstleistungen.
- Bei der **„Fehlerkorrektur“** werden im System des Dienstleisters solche Änderungen umgesetzt, durch die die Dienstleistungen wieder vollumfänglich genutzt werden können.
- **„Bypasslösung“** ist der Begriff für die Beschreibung eines Prozesses, oder die Änderung im System, durch die der Auftraggeber jene Aufgaben durchführen kann, in denen er gehindert war, obwohl der Fehler nach wie vor teilweise oder gänzlich existent ist.
- **„Bewerber“** ist ein Benutzer im System des Dienstleisters, der an der von dem Auftraggeber getesteten Auswahl als Bewerber teilnimmt.



## SZOLGÁLTATÁSI SZINT FELTÉTELEK (SLA)

### 3. Rendelkezésre állás

3.1 Szolgáltató a Megrendelő számára havi 99,9 %-os – rendelkezésre állást biztosít a következő szolgáltatásaihoz:

- Indivizo ATS rendszer: <https://app.indivizo.com/>
- Indivizo videóinterjú rendszer: <https://video.indivizo.com/>

3.2 A rendelkezésre állás a következőképpen számolandó:

$HR = (1 - \text{Küi/Tüi}) * 100(\%)$ , ahol

- HR: Havi rendelkezésre állás
- Küi: kiesett üzemidő percben kifejezve, mely alatt a szolgáltatás nem vehető igénybe
- Tüi: teljes üzemidő percben kifejezve, mely alatt a szolgáltatás maximálisan igénybe vehető egy hónapban

3.3 A havi rendelkezésre állásnak nem képezik részét a hétvégi és ünnepnapok, az előre betervezett és bejelentett karbantartások, valamint

- a <https://www.indivizo.com/legal-links> linken elérhető Technikai Követelményekben foglaltak elmaradása miatt bekövetkezett kimaradások;
- az internetszolgáltató hibájából történő elérhetetlenség,
- a Megrendelőnél használatban lévő tűzfalak vagy egyéb internetes kommunikációt blokkoló megoldásokból fakadó kimaradások, és ebből fakadóan a szolgáltatás elérhetetlensége;
- olyan hibákból adódó elérhetetlenség, amelyek alátámaszthatóan nem hozhatók összefüggésbe a Szolgáltatással, vagy amelyek egyértelműen harmadik fél szoftverével vagy hardverével hozhatók összefüggésbe.



## SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

### 3. Availability

3.1 The Service Provider shall ensure 99.9% monthly availability for the Client to the following services:

- Indivizo ATS system: <https://app.indivizo.com/>
- Indivizo video interview system: <https://video.indivizo.com/>

3.2 Availability shall be calculated as follows:

$MA = (1 - \text{Dt/Ut}) * 100(\%)$ , where

- MA: Monthly availability
- Dt: downtime, expressed in minutes, during which period the Service is unavailable
- Ut: uptime, expressed in minutes, the maximum period during which the Service is available over a month

3.3 Monthly availability shall not include weekends and holidays, scheduled and notified maintenance, and

- downtime due to any failure to meet the Technical Specifications available at <https://www.indivizo.com/legal-links>
- unavailability due to the Internet provider's fault,
- downtime due to Client's firewalls or other solutions blocking online communication and any resulting unavailability of the Service;
- unavailability due to errors that can be demonstrated as being independent from the Service or which may clearly be associated with a third-party software or hardware.



## DIENSTLEISTUNGSNIVEAU (SLA) BEDINGUNGEN

### 3. Verfügbarkeit

3.1 Der Dienstleister bietet dem Auftraggeber eine monatliche Verfügbarkeit von 99,9% zu den nachfolgenden Dienstleistungen an:

- Indivizo ATS System: <https://app.indivizo.com/>
- Indivizo Videointerviewsystem: <https://video.indivizo.com/>

3.2 Die Verfügbarkeit ist nach folgendem Schema zu ermitteln:

$MV = (1 - \text{AB}/\text{VB}) * 100(\%)$ , wobei

- MV: Monatliche Verfügbarkeit
- AB: ist die ausgefallene Betriebszeit in Minuten ausgedrückt, in der die Dienstleistung nicht in Anspruch genommen werden konnte
- VB die volle Betriebszeit im Monat in Minuten ausgedrückt, in der die Dienstleistung voll in Anspruch genommen werden konnte

3.3 Bei der monatlichen Verfügbarkeit werden die Wochenend- und Feiertage und die planmäßigen und vorher angekündigten Wartungen, sowie

- diejenigen Ausfälle nicht mitgerechnet, die durch die Nichterfüllung der im <https://www.indivizo.com/legal-links> Link beschriebenen Technischen Anforderungen erfolgt sind;
- die Unerreichbarkeit wegen dem Fehler des Internetdienstleisters,
- Ausfälle, die durch die, bei dem Auftraggeber im Einsatz befindlichen Firewalls oder sonstigen Lösungen bedingt sind, die zur Blockade der Internetkommunikation verwendet werden, wodurch die ganzen Dienstleistungen nicht in Anspruch genommen werden können;
- Unerreichbarkeiten, die durch Fehler bedingt sind, die nachweisbar nicht mit der Dienstleistung in Verbindung gebracht werden können, oder die eindeutig mit der Software oder Hardware von Dritten in Verbindung gebracht werden können.



## SZOLGÁLTATÁSI SZINT FELTÉTELEK (SLA)

### 4. Rendelkezésre állás mérése

4.1 A Szolgáltató a Szolgáltatásainak rendelkezésére állását az Amazon Web Services IncRoute 53 és CloudWatch szolgáltatásai által méri. Ezen szolgáltatások a Szolgáltató szolgáltatásaitól technológiailag függetlenül működnek.

4.2 A rendelkezésre állás mérése során a Route 53 folyamatosan monitorozza a következőket:

- Szolgáltatás a megadott URL-en elérhető
- Szolgáltatás rendelkezik élő adatbázis kapcsolattal

### 5. Karbantartás

5.1 Szolgáltató az előre betervezett, a rendszer elérhetőséget érintő karbantartásokról köteles a Megrendelőt 5 munkanappal a karbantartás megkezdése előtt írásban értesíteni.

### 6. Hibakategóriák, incidenskezelés, support

6.1 A Szolgáltató a Megrendelő által jelzett hibákra és kérdésekre azok hiba kategóriája szerint a következőképpen köteles reagálni (azzal, hogy főszabály szerint az „Alap support”-nak megfelelő rendelkezések alkalmazandók, kivéve abban az esetben, amennyiben a felek írásban kikötik a „Kiemelt support”-nak megfelelő rendelkezések alkalmazását):



## SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

### 4. Measuring availability

4.1 The Service Provider uses the Amazon Web Services IncRoute 53 and CloudWatch to measure the availability of its Services. Technologically, these services are independent of the Service Provider's services.

4.2 During the measurement of availability, Route 53 constantly monitors whether:

- the Service is available at the specific URL
- the Service has an active database connection

### 5. Maintenance

Any scheduled maintenance affecting the availability of the system shall be notified by the Service Provider to the Client in writing 5 days before the start of maintenance.

### 6. Error categories, incident management and support

6.1 The Service Provider shall respond to any errors and inquiries notified by the Client according to the relevant error category as follows (provided that the provisions on 'Basic Support' shall apply by default unless the Parties have agreed in writing on the application of provisions relevant to 'Advanced Support'):



## DIENSTLEISTUNGSNIVEAU (SLA) BEDINGUNGEN

### 4. Messung der Verfügbarkeit

Der Anbieter misst die Verfügbarkeit seiner Dienstleistungen durch die Leistungen von Amazon Web Services IncRoute 53 und CloudWatch. Diese Dienste funktionieren technologisch unabhängig von den Dienstleistungen des Dienstleisters.

Während der Messung der Verfügbarkeit führt Route 53 kontinuierlich ein Monitoring von folgenden Bereichen durch:

- Die Dienstleistung ist über den angegebenen URL erreichbar
- Die Dienstleistung ist mit der live Datenbank verbunden.

### 5. Wartung

Der Dienstleister ist verpflichtet, den Auftraggeber über die planmäßigen Wartungen 5 Arbeitstage vor Beginn der Wartungsarbeiten in schriftlicher Form zu informieren.

### 6. Fehlerkategorien, Inzidenzmanagement, Support

6.1 Der Dienstleister ist verpflichtet, auf die von dem Auftraggeber gemeldeten Fehler und Fragen je nach deren Fehlerkategorie wie folgt zu reagieren (wobei die Hauptregel gilt, dass die dem „Grundsupport“ entsprechenden Bestimmungen anzuwenden bis anzuwenden sind, außer wenn die Parteien schriftlich die Anwendung der dem „gehobenen Support“ entsprechenden Bestimmungen vereinb

**indivizo+**  
SZOLGÁLTATÁSI SZINT  
FELTÉTELEK (SLA)

**indivizo+**  
SERVICE LEVEL  
AGREEMENT (SLA)

**indivizo+**  
DIENSTLEISTUNGSNIVEAU  
(SLA) BEDINGUNGEN

Hiba kategória	Leírás	Kezelés módja (Alap support)	Kezelés módja (Kiemelt support)
1 - Sürgős	Alapvető funkció nem működik. A problémára nincs ismert elkerülő megoldás.	Szolgáltató a lehető leghamarabb, de legkésőbb 1, azaz egy munkanapon belül válaszol a hibabejelentésre, és megkezdni a munkát a hiba elhárítására. Szolgáltató minden munkanap jelentést küld az Megrendelőnek a hibajavítás állapotáról, egészen addig, amíg a jelzett hibát nem sikerül elhárítani. Szolgáltató feladata a hiba 3, azaz három munkanapon belüli elhárítása, akár ideiglenes kerülő megoldás alkalmazásával. Amennyiben az elkerülő megoldás elkészül, a hiba kategóriát újra meg kell állapítani.	Szolgáltató a lehető leghamarabb, de legkésőbb 6, azaz hat munkaórán belül válaszol a hibabejelentésre, és megkezdni a munkát a hiba elhárítására. Szolgáltató minden munkanap jelentést küld az Megrendelőnek a hibajavítás állapotáról, egészen addig, amíg a jelzett hibát nem sikerül elhárítani. Szolgáltató feladata a hiba 1, azaz egy munkanapon belüli elhárítása, akár ideiglenes kerülő megoldás alkalmazásával. Amennyiben az elkerülő megoldás elkészül, a hiba kategóriát újra meg kell állapítani.
2 - Súlyos	Alapvető funkció nem működik. A problémára létezik ismert elkerülő megoldás, erről az Megrendelőnek tudomása van, és ez által a feladatát el tudja végezni.	Szolgáltató 1, azaz egy munkanapon belül válaszol a hibabejelentésre, tájékoztatva a Megrendelőt a lehetséges elkerülő megoldásokról, és a hibajavítás további menetéről. Szolgáltató 15, azaz tizenöt munkanapon belül vállalja a hiba elhárítását.	Szolgáltató 1, azaz egy munkanapon belül válaszol a hibabejelentésre, tájékoztatva a Megrendelőt a lehetséges elkerülő megoldásokról, és a hibajavítás további menetéről. Szolgáltató 10, azaz tíz munkanapon belül vállalja a hiba elhárítását.
3 - Közepes	Gyakran használt nem alapvető funkció nem működik, a hiba nem akadályozza az Megrendelő munkavégzését, csupán hátráltatja azt.	Szolgáltató 2, azaz kettő munkanapon belül válaszol a hibabejelentésre, tájékoztatva a Megrendelőt a lehetséges elkerülő megoldásokról, és a hibajavítás további menetéről. Szolgáltató a hibajavítás szükségességét és határidejét a Megrendelővel egyeztetve, egyedileg határozza meg.	Szolgáltató 1, azaz egy munkanapon belül válaszol a hibabejelentésre, tájékoztatva a Megrendelőt a lehetséges elkerülő megoldásokról, és a hibajavítás további menetéről. Szolgáltató 20, azaz húsz munkanapon belül vállalja a hiba elhárítását.
4 - Alacsony	Ritkán használt, nem alapvető funkció nem működik, amely nem hátráltatja az Megrendelő munkavégzését.	Szolgáltató 3, azaz három munkanapon belül válaszol a hibabejelentésre, tájékoztatva a Megrendelőt a lehetséges elkerülő megoldásokról, és a hibajavítás további menetéről. Szolgáltató a hibajavítás szükségességét és határidejét egyedileg határozza meg.	Szolgáltató 3, azaz három munkanapon belül válaszol a hibabejelentésre, tájékoztatva a Megrendelőt a lehetséges elkerülő megoldásokról, és a hibajavítás további menetéről. Szolgáltató a hibajavítás szükségességét és határidejét egyedileg határozza meg.

**indivizo+**  
SZOLGÁLTATÁSI SZINT  
FELTÉTELEK (SLA)

**indivizo+**  
SERVICE LEVEL  
AGREEMENT (SLA)

**indivizo+**  
DIENSTLEISTUNGSNIVEAU  
(SLA) BEDINGUNGEN

Error category	Description	Management method (Basic support)	Management method (Advanced support)
1 - Urgent	A basic function does not work. No known bypass solution exists to resolve the problem.	The Service Provider shall respond to the error notification as soon as possible but within one (1) business day at the latest and start activities in order to resolve the error. The Service Provider shall report on the status of troubleshooting each business day until the error is finally resolved. The Service Provider is required to resolve the error within three (3) business days, including the provisional use of a bypass solution. In the event the bypass solution has been completed, the error category shall again be determined.	The Service Provider shall respond to the error notification as soon as possible but within six (6) working-hours at the latest and start activities in order to resolve the error. The Service Provider shall report on the status of troubleshooting each business day until the error is finally resolved. The Service Provider is required to resolve the error within one (1) business day, including the provisional use of a bypass solution. In the event the bypass solution has been completed, the error category shall again be determined.
2 - Severe	A basic function does not work. There is a known bypass solution to the problem, which the Client is aware of and is able to carry out the job using such solution.	The Service Provider shall respond to the error notification within one (1) business day, informing the Client of potential bypass solutions and proposing a troubleshooting schedule. The Service Provider shall resolve the error within fifteen (15) business days.	The Service Provider shall respond to the error notification within one (1) business day, informing the Client of potential bypass solutions and proposing a troubleshooting schedule. The Service Provider shall resolve the error within ten (10) business days.
3 - Medium	A frequently used non-basic function does not work; while not preventing the Client from carrying out a task, the error hinders the Client's activities.	The Service Provider shall respond to the error notification within two (2) business days, informing the Client of potential bypass solutions and proposing a troubleshooting schedule. The Service Provider shall determine the necessity and the time-limit of troubleshooting in consultation with the Client, on a case-by-case basis.	The Service Provider shall respond to the error notification within one (1) business day, informing the Client of potential bypass solutions and proposing a troubleshooting schedule. The Service Provider shall resolve the error within twenty (20) business days.
4 - Low	A rarely used non-basic function does not work, which does not hinder the Client's work.	The Service Provider shall respond to the error notification within three (3) business days, informing the Client of potential bypass solutions and proposing a troubleshooting schedule. The Service Provider shall determine the necessity and the time-limit of troubleshooting on a case-by-case basis.	The Service Provider shall respond to the error notification within three (3) business days, informing the Client of potential bypass solutions and proposing a troubleshooting schedule. The Service Provider shall determine the necessity and the time-limit of troubleshooting on a case-by-case basis.

**indivizo+**  
**SZOLGÁLTATÁSI SZINT**  
**FELTÉTELEK (SLA)**

**indivizo+**  
**SERVICE LEVEL**  
**AGREEMENT (SLA)**

**indivizo+**  
**DIENSTLEISTUNGSNIVEAU**  
**(SLA) BEDINGUNGEN**

Fehler-kategorien	Beschreibung	Art der Behandlung (Grundsupport)	Art der Behandlung (Gehobener Support)
1 – dringend	eine grundlegende Funktionalität ist nicht erreichbar. Für die Behebung des Problems ist keine Bypasslösung bekannt.	Der Dienstleister hat die Fehlermeldung baldmöglichst, aber spätestens innerhalb von 1, in Worten einem Arbeitstag zu beantworten und die Arbeit zur Behebung des Fehlers aufzunehmen. Der Dienstleister hat dem Auftraggeber jeden Tag einen Bericht über den Status des Fehlers zu schicken, bis der gemeldete Fehler gänzlich behoben wird. Aufgabe des Dienstleisters ist es, den Fehler innerhalb von 3, in Worten drei Arbeitstagen zu beheben, eventuell durch die Anwendung einer provisorischen Bypasslösung. Ist die Fehlerbehebung fertig, muss die Fehlerkategorie neu festgelegt werden.	Der Dienstleister hat die Fehlermeldung baldmöglichst, aber spätestens innerhalb von 6, in Worten sechs Arbeitsstunden zu beantworten und die Arbeit zur Behebung des Fehlers aufzunehmen. Der Dienstleister hat dem Auftraggeber jeden Tag einen Bericht über den Status des Fehlers zu schicken, bis der gemeldete Fehler gänzlich behoben wird. Aufgabe des Dienstleisters ist es, den Fehler innerhalb von 1 (einem) Arbeitstag zu beheben, eventuell durch die Anwendung einer provisorischen Bypasslösung. Ist die Fehlerbehebung fertig, muss die Fehlerkategorie neu festgelegt werden.
2 – Schwerwiegend	eine grundlegende Funktionalität ist nicht erreichbar. Für das Problem existiert eine bekannte Bypasslösung, darüber hat der Auftraggeber auch Kenntnis, kann aber seine Aufgaben weiter verrichten.	Der Dienstleister antwortet innerhalb 1, in Worten eines Tages auf die Fehlermeldung und informiert den Auftraggeber über die mögliche Bypasslösung und über den weiteren Ablauf der Fehlerbehebung. Der Dienstleister übernimmt die Behebung des Fehlers innerhalb von 15, in Worten fünfzehn Arbeitstagen.	Der Dienstleister antwortet innerhalb 1, in Worten eines Tages auf die Fehlermeldung und informiert den Auftraggeber über die mögliche Bypasslösung und über den weiteren Ablauf der Fehlerbehebung. Der Dienstleister übernimmt die Behebung des Fehlers innerhalb von 10, d.h. zehn Arbeitstagen.
3 – mittelmäßig	Eine öfters verwendete nicht grundlegende Funktionalität ist nicht intakt, der Fehler hindert den Auftraggeber nicht bei der Verrichtung seiner Arbeit, es ist aber störend.	Der Dienstleister antwortet innerhalb 2, in Worten zwei Tagen auf die Fehlermeldung und informiert den Auftraggeber über die mögliche Bypasslösung und über den weiteren Ablauf der Fehlerbehebung. Der Dienstleister bestimmt die Notwendigkeit und den Termin der Fehlerbehebung in Abstimmung mit dem Auftraggeber individuell.	Der Dienstleister antwortet innerhalb 1, in Worten eines Tages auf die Fehlermeldung und informiert den Auftraggeber über die mögliche Bypasslösung und über den weiteren Ablauf der Fehlerbehebung. Der Dienstleister übernimmt die Fehlerbehebung innerhalb von 20, d.h. zwanzig Arbeitstagen.
4 – niedrig	Eine selten verwendete, nicht grundlegende Funktionalität ist nicht intakt, dies hindert den Auftraggeber aber gar nicht bei der Arbeit.	Der Dienstleister antwortet innerhalb 3, in Worten der Arbeitstagen auf die Fehlermeldung und informiert den Auftraggeber über die mögliche Bypasslösung und über den weiteren Ablauf der Fehlerbehebung. Der Dienstleister kann die Notwendigkeit und den Termin der Fehlerbehebung individuell bestimmen.	Der Dienstleister antwortet innerhalb 3, in Worten der Arbeitstagen auf die Fehlermeldung und informiert den Auftraggeber über die mögliche Bypasslösung und über den weiteren Ablauf der Fehlerbehebung. Der Dienstleister kann die Notwendigkeit und den Termin der Fehlerbehebung individuell bestimmen.

## indivizo+

### SZOLGÁLTATÁSI SZINT FELTÉTELEK (SLA)

6.2 Amennyiben egy hibabejelentés egy jelentkezőtől érkezik, Szolgáltató köteles a hibáról annak kategóriája szerint Megrendelőt is tájékoztatni, és a hibaelhárítás folyamatába a fenti táblázat szerint bevonni.

6.3 Hiba felfedezése esetén Megrendelő mihamarabb értesíti Szolgáltató support csapatát emailben a [support@indivizo.com](mailto:support@indivizo.com) címen.

6.4 Megrendelő kötelessége a hiba bejelentése során minél teljesebb körű leírást adni az észlelt hibáról, illetve a hibajavítás során Szolgáltató részéről a hiba javítását szolgáló kérdésekre válaszolni. Szolgáltató a hibák javítását saját költségén végzi.

#### 7. Incidens kezelés hatékonyságának mérése

7.1 Szolgáltató a beérkezett hiba jelentéseket a Zendesk Inc, mint Szolgáltató független alvállalkozója által nyújtott, Zendesk Support rendszerben kezeli, mely automatikusan tartja nyilván a hiba bejelentések beérkezésének és a további kommunikációjának időpontjait, valamint jelentéseket biztosít a válaszütemről. Felek megállapodnak abban, hogy a Zendesk Inc. által biztosított adatok képezik az incidenskezelési hatékonyság mérésének alapját.

#### 8. Információbiztonsági incidensek kezelése

8.1 Az információbiztonsági incidensek meghatározása és kezelésük menete a Szolgáltató *Információbiztonsági incidensek kezelése* című szabályzatában rögzített módon történik.

Megrendelő a Szolgáltató rendszerével kapcsolatban észlelt információbiztonsági incidenseket köteles haladéktalanul a [security@indivizo.com](mailto:security@indivizo.com) email címen jelenteni

8.2 Szolgáltató az általa tudomására jutott és a Megrendelőt bármilyen szinten érintő – vagy feltételezhetőleg érintő – információbiztonsági incidensekről, azok elhárítására tett intézkedésekről, Megrendelő szolgáltatására vonatkozó hatásról, haladéktalanul köteles a Megrendelő számára tájékoztatást nyújtani.

## indivizo+

### SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

6.2 If the error is notified by an Applicant, the Service Provider shall also notify the Client of the error according to the relevant error category and cooperate with the Client during the troubleshooting process in accordance with the table above.

6.3 Once an error has been detected, the Client shall notify the Service Provider's support team as soon as possible by email to [support@indivizo.com](mailto:support@indivizo.com).

6.4 When reporting an error, the Client shall describe the error as completely as possible and answer any questions by the Service Provider regarding the error. The Service Provider shall carry out the troubleshooting at its own expense.

#### 7. Measuring the efficiency of incident management

The error notifications received shall be managed by the Service Provider in the Zendesk Support system provided by Zendesk Inc., the Service Provider's independent subcontractor. The system automatically records the times of receipt of error reports and subsequent communications and provides reports on response times. The Parties agree that the measurement of the efficiency of incident management shall be based on data provided by Zendesk Inc.

#### 8. Managing information security incidents

8.1 Information security incidents shall be determined and managed in accordance with the Service Provider's *Managing Information security incidents* policy. Any information security incidents detected in connection with the Service Provider's system shall be reported by the Client by email to [security@indivizo.com](mailto:security@indivizo.com) without delay.

8.2 The Service Provider shall immediately inform the Client of any information security incidents that have come to its knowledge and which affect (or may affect) the Client at any level, along with the measures implemented in order to resolve such incidents and the impact of the incident on the Client's service.

## indivizo+

### DIENSTLEISTUNGSNIVEAU (SLA) BEDINGUNGEN

6.2 Kommt die Fehlermeldung von einem Bewerber, so ist der Dienstleister verpflichtet, den Auftraggeber entsprechend der Fehlerart informieren, und diesen gemäß der obigen Tabelle in die Behebung des Fehlers einzubeziehen.

6.3 Bei Entdeckung eines Fehlers benachrichtigt der Auftraggeber die Supportmannschaft des Dienstleisters per Email unter der Adresse [support@indivizo.com](mailto:support@indivizo.com) möglichst umgehend.

6.4 Es ist die Pflicht des Auftraggebers, im Zuge der Meldung des Fehlers eine möglichst umfassende Beschreibung über den entdeckten Fehler zu geben, beziehungsweise er hat die auf die Fehlerreparatur abgezielten Fragen des Dienstleisters zu beantworten. Der Dienstleister behebt die Fehler auf eigene Kosten.

#### 7. Messung der Effektivität des Inzidenzmanagements

Der Dienstleister verwaltet die eingegangenen Fehlermeldungen im Support System von Zendesk Inc; einem unabhängigen Subunternehmer des Dienstleisters, welches die Zeitpunkte der Fehlermeldungseingänge sowie der weiteren Kommunikationen automatisch erfasst und von den Antwortzeiten Berichte zur Verfügung stellt. Die Vertragspartner einigen sich darüber, dass die von Zendesk Inc. zur Verfügung gestellten Daten die Basis für die Messung der Effektivität des Inzidenzmanagements bilden.

#### 8. Management von Inzidenzen im Bereich der Informationssicherheit

8.1 Die Festlegung der informationstechnischen Inzidenzen und die Art und Weise ihrer Behandlung erfolgt in der Weise, wie es in dem Regelwerk *Management der Inzidenzen der Informationssicherheit* des Dienstleisters festgelegt ist. Der Auftraggeber hat, die bezüglich des Systems des Dienstleisters entdeckten Inzidenzen der Informationssicherheit unverzüglich an die nachfolgende Email-Adresse zu melden: [security@indivizo.com](mailto:security@indivizo.com)

8.2 Der Dienstleister ist verpflichtet, die von ihm entdeckten und den Auftraggeber in irgendeiner Weise betreffenden Inzidenzen der Informationssicherheit, die zur Abwendung derselben gesetzten Maßnahmen, sowie auch die Auswirkungen auf die Leistungen des Auftraggebers unverzüglich dem Auftraggeber zu melden.

8.3 Felek kötelesek elvárható mértékben együttműködni az információbiztonsági incidensek kivizsgálása során, amely kiterjedhet akár a rendelkezésére álló adatok, beleértve logok Megrendelő részére történő átadására is.

8.4 Megrendelő betekintést kaphat a Zendesk Support rendszerbe, amennyiben a biztonsági incidens kivizsgálása szükségessé teszi azt. Az információbiztonsági incidensek minden esetben a 6. pont szerinti *Sürgős (1)* szintű hibának minősülnek.

8.5 Felülvizsgálati igény esetén Szolgáltató a Megrendelő számára betekintést biztosít az adatforrásokba (Zendesk, Route 53, CloudWatch)

#### 9. Jogkövetkezmények

##### A) Jogkövetkezmények alacsony rendelkezésre állás esetén

9.1 Amennyiben egy naptári hónapban a rendelkezésre állási idő a 3. pontban (Rendelkezésre állás) foglaltakat nem éri el, Szolgáltató a következők szerint köteles kompenzálni Megrendelőt:

- Amennyiben a havi rendelkezésre állás nem éri el a vállalt 99,90%-ot, de eléri a 99,00%-ot, a Szolgáltató az adott hónapra eső szolgáltatás havi díjának 10%-át köteles utólagosan jóváírni Megrendelő részére engedmény formájában, a következő esedékességű számla kiállításakor.
- Amennyiben a havi rendelkezésre állás nem éri el a 99,00%-ot, a Szolgáltató az adott hónapra eső szolgáltatás havi díjának 30%-át köteles utólagosan jóváírni Megrendelő részére engedmény formájában, a következő esedékességű számla kiállítása során.

##### B) Hibaelhárítás késedelve vagy elmaradása esetén

9.2 Amennyiben a Megrendelő által jelzett hibák és incidensek kezelése a 6. pontban (Hibakategóriák, incidenskezelés) foglaltak szerint, azaz a hibajavítás a vállalt határidők betartásával történik, Szolgáltató nem köteles kompenzációt nyújtani Megrendelő számára.

9.3 *Sürgős (1)*, *Súlyos (2)* és *Közepes (3)* hibakategóriák esetén, a határidők túllépése kiesett üzemidőnek számítandó, és a kompenzáció a 9.1. pontban foglaltak szerint számolandó, de minimum a havi díj 10%-a.

[HATÁLYBA LÉPÉS DÁTUMA: 2019. június 27.]

8.3 The Parties shall reasonably cooperate during inquiries into information security incidents, which cooperation may include data and logs to be made available by the Service Provider to the Client.

8.4 The Client may be granted access to the Zendesk Support system where that is required in order to investigate the information security incident. Any information security incident shall be treated as *Urgent (1)* level error as defined under Article 6.

8.5 Where a review is requested, the Service Provider shall grant access for the Client to data sources (Zendesk, Route 53, CloudWatch)

#### 9. Legal consequences

##### A) Legal consequences of inadequate availability

9.1 Where availability during a calendar month is below the values set out in Article 3 (Availability), the Service Provider shall compensate the Client as follows:

- If monthly availability is below the agreed 99.90% but is at least 99.00%, the Service Provider shall subsequently credit 10% of the monthly service fee for the month concerned to the Client by way of a discount on issuing its next invoice.
- If monthly availability is below 99.00%, the Service Provider shall subsequently credit 30% of the monthly service fee for the month concerned to the Client by way of a discount on issuing its next invoice.

##### B) Legal consequences of the delay or failure of troubleshooting

9.2 Where the errors and incidents reported by the Client are managed in accordance with Article 6 (Error categories and incident management), i.e. the agreed time-limits for troubleshooting are complied with, the Service Provider is not required to provide any compensation to the Client.

9.3 In the event of *Urgent (1)*, *Severe (2)* and *Medium (3)* error categories, any delay compared to the time-limits shall be considered as downtime and the relevant compensation shall be calculated in accordance with Article 9.1; however, the minimum amount of compensation shall be 10% of the monthly fee.

[EFFECTIVE DATE: 27 June 2019]

8.3 Die Vertragspartner sind verpflichtet, in dem erwarteten Ausmaß bei der Untersuchung der Inzidenzen der Informationssicherheit zusammenzuarbeiten, dies kann sich auch darauf erstrecken, dass die verfügbaren Daten, inbegriffen auch die Logs an den Auftraggeber übergeben werden.

8.4 Der Auftraggeber kann Einsicht in das Zendesk Support System bekommen, falls das zur Untersuchung der Inzidenz der Datensicherheit notwendig ist. Die Inzidenzen der Informationssicherheit gelten in jedem Fall als dringende (1) Fehler im Sinne des Punkt 6 des vorliegenden Vertrages.

8.5 Bei einem Wunsch auf Überprüfung gewährt der Dienstleister dem Auftraggeber Einsicht in die einzelnen Datenquellen (Zendesk, Route 53, CloudWatch).

#### 9. Rechtsfolgen

##### A) Rechtsfolgen bei zu geringer Verfügbarkeit

9.1 Sollte die Zeit der Verfügbarkeit in einem Kalendermonat die Vorgaben gemäß Punkt 3 (Verfügbarkeit) nicht erreichen, so ist der Dienstleister verpflichtet, dem Auftraggeber wie folgt eine Kompensation zu zahlen:

- Falls die monatliche Verfügbarkeit nicht die angebotene 99,90% erreicht, allerdings bei über 99,00% liegt, hat der Dienstleister für den gegebenen Monat zehn Prozent des monatlichen Dienstleistungsentgelts dem Auftraggeber in Form einer Ermäßigung nachträglich bei der Ausstellung der nächsten Rechnung gutzuschreiben.
- Falls die monatliche Verfügbarkeit keine 99,00% erreicht, hat der Dienstleister 30 Prozent des monatlichen Dienstleistungsentgelts dem Auftraggeber in Form einer Ermäßigung nachträglich bei der Ausstellung der nächsten Rechnung gutzuschreiben.

##### B) Für den Fall des Verzugs oder des Ausbleibens der Fehlerbehebung

9.2 Falls die Behandlung der von dem Auftraggeber behandelten Fehler und Inzidenzen gemäß den Vorschriften von Punkt 6 (Fehlerkategorien, Inzidenzmanagement) erfolgt, dass heißt, dass bei der Fehlerbehebung die angebotenen Fristen eingehalten werden, ist der Dienstleister nicht verpflichtet, dem Auftraggeber eine Kompensation zu zahlen.

9.3 Bei dringenden (1), schwerwiegenden (2) und mittelmäßigen (3) Fehlern ist die Überschreitung der Fristen als ausgefallene Betriebszeit anzusehen, und die Kompensation ist gemäß dem Inhalt von Punkt 9.1 zu berechnen, das minimale Maß beträgt allerdings 10% des monatlichen Entgelts.

[GÜLTIG AB: 27 Juni 2019]