SLA (Service Level Agreement)

Software : **EDUNIO** (Learning Management System)

Poskytovatel : **PREVENT s.r.o., Březiněveská 3, Praha 8**

Datum vydání : **1.1.2021**

**Záruka**

Záruka po celou dobu užívání LMS EDUNIO bez omezení na všechny vady díla.

**Sjednaná úroveň dostupnosti služby**

LMS EDUNIO je poskytováno v nepřetržitém provozu. Ke službě je poskytovaná smluvní úroveň garance dostupnosti služby a smluvní sankce v případě, kdy dostupnost služby klesne pod garantovanou úroveň z důvodů stojících na straně Poskytovatele služby.

**Měření dostupnosti**

Měření dostupnosti zajišťuje monitorovací systém externího dodavatele (Uptimerobot.com). Dostupnost služeb je ověřována pravidelně v pětiminutových intervalech.

Výjimky z dostupnosti služby

* Nezbytné úpravy na zařízení (údržba, kontroly, profylaxe apod.)
* Bezpečnostní update
* Aktualizace nových verzí služby
* Úkony prováděné na žádost Objednatele a výpadky způsobené Objednatelem
* Úkony nezbytné k odvrácení škody na zařízení nebo službě

Podmínky vylučující odpovědnost za dostupnost služby

* Nedostupnost způsobená nefunkčností služeb třetích stran využívaných k poskytování služby (zejména poskytovatelé telekomunikačních služeb apod.)

**Aktualizace a vývoj**

Poskytovatel garantuje automatickou instalaci (po předchozím upozornění) všech updatů a vyšších verzí LMS EDUNIO.

## **Technické specifikace**

* LMS EDUNIO je tzv. webovou službou, uživatel přistupuje k aplikaci prostřednictvím webového prohlížeče přes mezinárodní komunikační síť internet. Veškeré zdrojové soubory aplikace jsou instalovány výhradně na HW prostředcích Poskytovatele.

## Pro uživatelský přístup jsou podporovány všechny verze OS Windows, dále Mac OS, desktopové verze Linuxových distribucí. Pro uživatelský přístup lze využít i tablety s libovolným OS,

## Minimální požadované rozlišení monitoru (tabletu) 1024x768 px.

**Požadavky na webový prohlížeč**

* Microsoft Edge min. verze 80.0.
* Google Chrome min. verze 80.0.
* Mozilla Firefox min. verze 80.0.
* Safari min. verze 6.0.
* Povolený Javascript.

## **Zabezpečení dat**

* Administrace i uživatelské přístupy do LMS EDUNIO jsou přístupné výhradně přes protokol HTTPS.
* Přístupová hesla uživatelských účtů jsou uložena v šifrované podobě.
* V případě ztráty hesla je na email uživatele odesílán dočasný odkaz pro obnovu hesla.

## **Zálohování dat**

* Veškerá uživatelská data i zdrojové soubory aplikace EDUNIO jsou uložena na HW zdrojích vysoce dostupného clusteru a zálohována na zálohovací servery ve dvou lokalitách.
* Zálohovací servery jsou vybaveny šifrovanými pevnými disky.
* Zálohování probíhá v hodinových cyklech, s uložením záloh dle následujícího harmonogramu:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ zálohy** | **Doba uchování** | **Uložiště** |
| Hodinová | 72 hodin | Cluster PREVENT |
| Denní 3 | 3 dny | Cluster PREVENT |
| Denní 7 | 7 dní | Zálohovací servery |
| Týdenní | 21 dní | Zálohovací servery |
| Měsíční | 90 dní | Zálohovací servery |

* Data uživatelů (statusy Aktivní/Neaktivní/Koš) jsou při výchozím nastavení v databázi aplikace uložena po celou dobu poskytování LMS EDUNIO.
* Na žádost Objednatele bude v LMS EDUNIO nastaveno následující pravidlo pro výmaz dat uživatele se statusem Koš:

|  |
| --- |
| Bez výmazu. |

* V případě požadavku Objednatele na dřívější výmaz dat uživatele budou tato do 24 hodin vymazána z aplikační databáze, dále budou Objednateli předány poslední tři denní zálohy databází (s daty uživatelů a studijní historií) a následně budou vymazány všechny zálohy databází na uložišti Cluster PREVENT i na zálohovacích serverech.
* Poskytovatel bez vyžádání neposkytuje Objednateli zálohy dat. Pro průběžné zálohování dat uživatelů a studijní historie doporučuje Poskytovatel Objednateli využití funkce Reporty – Úlohy.

## **Technická podpora**

* Telefonická podpora je poskytována na čísle +420 284 684 331 v pracovní dny (Po – Pá) od 8:00 do 17:00 hodin.
* E-mailová podpora je poskytována na adrese help@edunio.com 24 hodin denně každý den v roce; v pracovní dny (Po – Pá) od 8:00 do 17:00 hodin je garantována odezva do 4 hodin, v mimopracovní době do 24 hodin.

## **Plánované práce a opravy**

* Upozornění o plánovaných pracích za účelem údržby zasílá poskytovatel emailem Administrátorovi nejméně 2 dny před započetím prací.
* Plánované práce probíhají mimo pracovní dny nebo v pracovní dny mezi 2:00 a 6:00 hodinou, a to nejdéle po dobu 2 hodin.
* V případě poruch garantuje PREVENT s.r.o. zahájení prací na opravě poruchy do 4 hodin od nahlášení poruchy.