

Palvelutasovaatimukset (SLA)

1. Yleistä

Tässä palvelutasoliitteessä määritellään Palveluntuottajan Tilaajalle tuottamista Palveluista:

- palvelutasotavoitteet;
- palvelu- ja ratkaisujat;
- laadun mittaaminen; sekä
- hyvitykset laatuavoitteiden alittumisesta.

Palvelut on kuvattu SaaS-palvelusopimuksessa ja sen liitteissä ("Pääsopimus"). Mikäli Palveluiden luonne tai määrä muuttuu Pääsopimuksessa kuvatusta tai mikäli Palveluihin lisätään ohjelmistoja tai toimintoja, joita ei ole kuvattu Pääsopimuksessa, Palveluntuottaja taakaa muuttuneille Palveluille tämän liitteen mukaisen laadun.

Tässä laatuliitteessä määritettyjen palvelutasotavoitteiden lisäksi Palveluntuottaja mittaa erikseen sovittavalla tavalla Tilaajan kanssa yhteisesti päätettäessä tuottamiensa Palvelujen laatua.

2. Laadun seuranta

2.1 Seurantakokous

Palveluiden laatua seurataan seurantaryhmän kokouksissa. Seurantakokouksen asialistalla tulisi käsitellä mm. seuraavia asioita:

- käyttöraporttien läpikäynti;
- yhteydenottoraporttien läpikäynti;
- palvelun laadun toteutumisen seuranta ja hyvityksistä päättäminen;
- keskeneräisten asioiden läpikäynti ja jatkotoimista sopiminen;
- palveluvolyymien muutos kuluneella kaudella sekä Tilaajan tekemä ennuste volyymin kehittymisestä; sekä
- yhteistyön kehittäminen.
- [Täydennetään tarvittaessa Osapuolten välillä sovittun mukaisesti]

2.2 Laadun seurantajakso

Seurantajakso on kolme (3) kalenterikuukautta, elleivät Tilaaja ja Palveluntuottaja kirjallisesti toisin sovi.

2.3 Hyvitykset

Palveluiden laatutavoitteiden alittamisesta johtuvat seuraamukset määräytyvät alla kuvattun mukaisesti.

3. Termien määritykset

Häiriön alkuaika

Häiriön alkuaikana pidetään aikaa, jolloin Tilaajan yhteyshenkilö tekee ilmoituksen Palvelukatosta Palveluntuottajan yhteyshenkilön yhteyspisteeseen tai jolloin Palveluntuottaja tai sen automaattinen seurantajärjestelmä havaitsee tai sen olisi pitänyt havaita Palvelukatko.

Häiriön loppuaika

Aika, jolloin Tilaajan käyttäjät voivat jälleen käyttää Palveluita.

Häiriöaika

Häiriöaika on häiriön loppuajan ja Häiriön alkuaajan välinen erotus palveluaikana. Häiriöaikaan ei lasketa Tilaajan tai kolmannen osapuolen vastuulla olevia Palvelukatkoja, tietoturvan takaamisesta aiheutuneita Palvelukatkoja, Tilaajan ohjelmistoista johtuneita Palvelukatkoja, force majeure -systä aiheutuneita Palvelukatkoja eikä Tilaajan laitteistoista johtuvia Palvelukatkoja.

Palvelukatko

Yli yhden (1) minuutin mittainen ajanjakso, jolloin Tilaajan loppukäyttäjä ei kykene hyödyntämään Palveluita niissä olevien virheiden johdosta. Palvelukatko mitataan end-to-end periaatteella palvelinlaitteistoista Tilaajan yhteyspisteeseen/palomuuriin.

4. Huoltoikkunat

Palveluntuottajan huoltotoimenpiteistä voi syntyä katko palveluun. Huoltoikkunan aikana syntyvä katko on aina suunniteltu katko, eikä sen aika vaikuta palvelutason laskentaan.

Huoltokatkot suoritetaan pääsääntöisesti toimistotyöajan (ma-pe klo 8–16) ulkopuolella. Palveluntuottaja ilmoittaa huoltokatkosta Tilaajalle vähintään 7 päivää ennen

huoltokatkoa. Osapuolet voivat myös erikseen sopia huoltokatkojen ajankohdasta toisin (esim. normaalien versiopäivitysten osalta).

5. Palvelu- ja ratkaisuaajat

5.1 Järjestelmän toiminta-aika

Järjestelmän tulee olla Tilaajan käytettävissä myös toimistotyöajan ulkopuolella, ellei tässä palvelutasoliitteessä tai muissa sopimusasiakirjoissa ole toisin sovittu.

5.2 Palveluaika

Sopimukseen sisältyvien palveluiden palveluaika on arkisin klo 8–16.

Toimittaja on velvollinen vastaamaan palvelupyyntöihin ja häiriöihin tukipalvelun palveluaikana. Tukipalvelun on oltava suomen kielellä.

Palvelupyynnöt ja häiriöilmoitukset on mahdollista jättää sähköpostitse tai Palveluntuottajan mahdollisen palveluportaalin kautta vuorokauden ympäri, sekä puhelimitse käyttötuen tavoitettavuusaikana.

5.3 Häiriön ratkaisuaika

Häiriöiden ratkaisuajan laskenta käynnistyy, kun tukipyyntö on vastaanotettu ja päättyy, kun palvelun saatavuus on palautunut normaalille tasolle tai häiriölle on kehitetty väliaikaisratkaisu, jolla palvelu on käytettävissä. Mikäli tukipyyntö toimitetaan muulloin kuin arkipäivän aikana klo 8–16 välillä, ratkaisuajan laskenta käynnistyy seuraavana arkipäivänä klo 8. Toimittajan tulee kirjata väliaikaisratkaisut tunnettujen virheiden tietokantaan, joka voi olla osa konfiguraationhallintajärjestelmää.

Häiriön ratkaisu kattaa Tilaajan tietojärjestelmän ongelman haun, eskaloinnin ja korjaavat toimenpiteet. Häiriön ratkaisu aloitetaan sitä koskevien pyyntöjen saapumisjärjestyksessä.

Laaja: Palvelun käytön kokonaan estävä ongelma tai laaja loppukäyttäjää merkittävästi haittaava ongelma.

Kohtalainen: Yksittäistä loppukäyttäjää merkittävästi haittaava ongelma tai loppukäyttäjälle näkymätön mutta kriittinen ongelma.

Vähäinen: Muu käyttäjän palvelupyyntö tai loppukäyttäjälle näkymätön ei-kriittinen ongelma.

Häiriön prioriteetti	Ratkaisuaika
Laaja	2 työpäivää
Kohtalainen	3 työpäivää
Vähäinen	5 työpäivää

6. Palvelun laadun mittaaminen

6.1 Käytettävyys

Palveluntuottaja takaa korkean käytettävyyden sopimuksissa kuvatuille palveluille.

Järjestelmän käytettävyys kokonaispalveluaikana on 98 % alla kuvatulla käytettävyyden laskentakaavalla mitattuna.

6.2 Mittaaminen

Käytettävyyden mittaaminen perustuu Palveluntuottajan järjestelmien tuottamiin kirjauksiin.

Käytettävyysprosentin laskentakaava: $(1-(H-K-S-M)/P) * 100 = \text{Käytettävyysprosentti}$

H = yhteenlaskettu Palvelukatkojen aika (8–16)

K = Tilaajan tai kolmannen osapuolen vastuulla oleva aika

S = Palveluntuottajan ja Tilaajan etukäteen sopimat Palvelukatkot

M = tietoturvan takaamisesta aiheutuneet Palvelukatkot, Tilaajan ohjelmistovirheistä aiheutuneet Palvelukatkot, force majeure -systä aiheutuneet Palvelukatkot, Tilaajan laitteistoista johtuvat Palvelukatkot

P = kokonaispalveluaika (minuuttia 8–16).

6.3 Laadun seuranta

Palvelun häiriöt sekä näiden syyt kirjataan Palveluntuottajan tai sen alihankkijan seurantajärjestelmään. Palveluntuottaja takaa, että sen järjestelmät tuottavat tämän laatuliitteen mukaisen mittausmekanismin tarvitsemat tiedot ja että kyseiset tiedot ovat totuudenmukaiset.

6.4 Hyvitykset

Mikäli käytettävyys seurantajakson aikana Palvelun osalta laskee alle 98 % alla kuvatus taulukon mukaisesti, Tilaaja on oikeutettu alla kuvatus mukaiseen hinnanalennukseen maksamistaan palvelumaksuista.

Käytettävyysprosentit ja niitä vastaavat hinnanalennukset:

Käytettävyysprosentti	Hinnanalennusprosentti
Käytettävyys \geq 98 %	Ei hinnanalennusta
98 % > Käytettävyys \geq 97,5 %	10 %
97,5 % > Käytettävyys \geq 96,5 %	20 %
Käytettävyys < 96,5 %	30 %

Hinnanalennukset lasketaan kuukausittaisesta palvelumaksusta tai alennetusta maksusta, mikäli käytettävyys on alle 98 %.

Toistuva laadun alittuminen käsitellään olennaisena sopimusrikkomuksena. Toistuvaksi laadun alittumiseksi katsotaan vähintään toisen alennusportaan mukaisen laatuportaan toistuminen kahtena (2) perättäisenä seurantajaksona.