

Verkkokauppa plus 2026

SLA-PALVELUTASOT

Tarjouspyynnön liite 6

Sisällys

1	Määritelmät	2
2	Dokumentin tarkoitus	3
3	Palvelutasoliitteen rajaukset ja tarkennukset	3
4	Palvelutasot ja niiden mittaaminen	4
4.1	Laatumääreet ja niiden mittaaminen	4
4.1.1	Palveluaika (P)	4
4.1.2	Palveluvaste (V)	5
4.1.3	Tavoitettavuus (T).....	7
5	Palvelukohtaiset palvelutasoluokat	7
5.1	Verkkokauppajärjestelmä.....	7
5.2	Verkkokauppajärjestelmän asiakaspalvelupiste	8
5.3	Laitepalvelut.....	9
5.3.1	Tilausten käsittelyn palvelutaso	9
5.3.2	Toimitusten palvelutaso.....	9
5.4	Taustapalvelut.....	11
5.4.1	Reklamaatioiden käsittelyaika	11
5.4.2	Palvelutasojen raportointiajat	11
5.5	Asiakastyytyväisyys	11
6	Valvonta ja raportointi	12
7	Palvelutasopoikkeamat	13
8	Sanktiot	13
8.1	Rajaukset sanktioinnissa	14
9	Vakava laatu-poikkeama	15

1 Määritelmät

Asiakas	tarkoittaa Tilaajan suoraan tai välillisesti omistavia kuntia, kuntayhtymiä, hyvinvointialueita sekä kuntatoimeen liittyviä yhtiöitä ja muita Tilaajan asiakkaita, jotka ovat ilmoittautuneet mukaan Verkkokauppa plus -yhteishankintaan. Myös Tilaaja voi olla tämän sopimuksen tarkoittama Asiakas.
Häiriö	suunnittelematon ICT-palvelun keskeytys tai ICT-palvelun laadun laskeminen
Palvelu(t)	tarkoittaa Tuotteiden käyttöönottoon, käytön tukeen tai hallintaan sekä toimitukseen liittyviä palveluja. Palvelut voivat olla myös asiantuntijapalveluita tai muita tarjouspyynnön mukaisia palveluita.
Palvelupiste	keskitetty yhteydenottopiste palvelutuottajan ja käyttäjien välillä.
Palvelupyyntö	käyttäjän muodollinen pyyntö jonkin toimittamiseksi
Palvelutaso	mitattu ja raportoitu yhden tai useamman palvelutasotavoitteen saavuttaminen Palvelutaso-termiä käytetään joskus muodollisesti tarkoittamaan palvelutasotavoitetta.
Palvelutasopoikkeama	palvelun laadun laskeminen palvelutasosopimuksessa määritellyn palvelutasotavoitteen alle sovitulla mittausjaksolla.
Ratkaisuaika	aikaväli häiriön käsittelyyn ottoajan ja häiriön ratkaisemisen välissä palveluaikana pois lukien aika, jonka häiriö on odottanut asiakkaan tai kolmannen osapuolen toimenpiteitä.
Reagointiaika	Toimittajan nopeus reagoida häiriöön, palvelupyyntöön.

Sanktio	palvelutasosopimuksen rikkomiseen liittyvä seuraamus, useimmiten korvaus, jonka Toimittaja suorittaa Asiakkaalle palvelutasopoikkeamasta.
Tavoitettavuus	Toimittajan palvelupisteen kyky vastata sovitussa vasteajassa sinne tuleviin yhteydenottoihin joko puhelimen tai chatin kautta.
Tilaaaja	Yhteishankintayksikkö Velora Oy.
Toimittaja	Puitesopimukselle valikoitunut puitesopimustoimittaja.
Verkkokauppajärjestelmä	tarkoittaa Toimittajan sähköistä tilausportaalia, jonka kautta Asiakkaat voivat tilata sopimuksen mukaisia Tuotteita ja Palveluita.

2 Dokumentin tarkoitus

Tämä dokumentti on Yhteishankintayksikkö Velora Oy:n (jatkossa Tilaaaja) ja puitesopimustoimittajan (jatkossa Toimittaja) välisen Puitesopimuksen palvelutasoliite. Dokumentin käsitteet ja palvelutasojen, sanktioiden yms. luokitukset pohjautuvat JHS 212:n määrittämiin. Kyseessä on kuitenkin itsenäinen dokumentti eikä JHS 212:n sisältöä voi käyttää ohjeena tämän dokumentin tulkinnassa.

3 Palvelutasoliitteen rajaukset ja tarkennukset

Tämä liite kuvaa Toimittajan tarjoaman Verkkokauppajärjestelmän, asiakaspalvelun ja laitepalveluiden palvelutasoluokitukset. Palveluiden tarkempi sisältö on kuvattu tarjouspyynnön liitteissä.

Toimittaja ja Asiakas sopivat, mitä Palveluita Toimittaja tuottaa Asiakkaalle. Toimittajalla on valmius toimittaa joko kaikkia Palveluita tai vain osaa Palveluista Asiakkaalle.

4 Palvelutasot ja niiden mittaaminen

Palvelun palvelutasomääritykset muodostuvat yleisistä Palvelun laatua määrittävistä laatumääreistä Tilaajan valitsemaksi palvelutasotavoitteeksi.

4.1 Laatumääreet ja niiden mittaaminen

4.1.1 Palveluaika (P)

Määritelmä

Palveluaika on sovittu aikaväli, jolloin Asiakkaalle tuotetaan palvelukuvauksen mukaista Palvelua. Toimittajan tulee toteuttaa palvelua sovittuna palveluaikana. Tilaaja voi valita eri Palveluille eri palveluajat.

Palveluajat ovat seuraavat:

Palveluajan lyhenne	Palveluajan kuvaus	Palveluaika
P1	Normaali työaika	klo 8:00 – 16:00, Suomen aikaa
P2	Laajennettu palveluaika	klo 7:00 – 19:00, Suomen aikaa
P4	Ympäri vuorokautinen	Ympäri vuorokautinen, 24 tuntia vuorokaudessa vuoden kaikkina päivinä

Mittaaminen

Toimittajan tulee tarjota Palvelua sovittuna palveluaikana ja käyttäjätukea sovittuna tukiaikana. Palveluajan seuranta perustuu ensisijaisesti Toimittajan palvelunohjaus-,

palvelupyyntöjenhallinta ja/tai työajanseurantajärjestelmän kirjauksiin sekä Asiakkaan omaan seurantaan.

Palveluajan tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi (1) kalenterikuukausi.

4.1.2 Palveluvaste (V)

Määritelmä

Palveluissa käytetään seuraavia palveluvasteluokkia, joissa reagointiajat ja ratkaisuaajat riippuvat asian kriittisyydestä. Toimittajan tulee kaikissa palveluvasteluokissa käynnistää vian selvitys- ja korjaamistoimenpiteet ilman aiheetonta viivästystä eikä Toimittaja saa tahallaan viivyttää vian korjaamista palveluvasteen tavoiteaikaan saakka.

Reagointiajalla tarkoitetaan palvelupyynnön käsittelyn aloittamiseen kuluvaa aikaa. Ratkaisuajalla tarkoitetaan aikaa, joka Toimittajalla kestää suorittaa palvelupyyntö palveluaikana (tukiaikana). Ratkaisuaikaan lasketaan Toimittajan vastuulla olevat työt.

Palvelupyynnön reagointi- ja ratkaisuaajat

Palvelupyynnöt ovat pääasiassa laitetilauksia ja niihin liittyviä palveluita. Asiakas määrittelee palvelupyynnön kriittisyyden (Normaali tai Korkea (ns. pikatoimitus)).

Toimittajan tulee palveluaikana (P1) suorittaa tehtävä ratkaisuaikojen (V1-5) sisällä. Asiakas voi valita eri Palveluille eri palveluvasteet.

Kriittisyys	V1	V2	V3	V4	V5	V6
Kiireellinen	1h	1tp	2tp	3tp	-	-
Korkea	4h	1tp	2tp	1vko	-	-

Normaali	-	1tp	1vko (5tp)	2vko (10tp)	3vko (15tp)	sovitun aikataulun mukaisesti
-----------------	---	-----	---------------	----------------	----------------	-------------------------------

Häiriön tai vikatilanteen reagointi- ja ratkaisuaajat

Toimittajan tulee palveluaikana (P1) aloittaa häiriön tai vian korjaaminen tai häiriön tai vian korjaamiseen osallistuminen palveluvasteen reagointiaikojen puitteissa riippuen palveluvasteluokasta V.

Tilaaja voi muuttaa Toimittajan määrittelemän häiriön tai vian kriittisyyden (Normaali, Korkea, Kiireellinen).

Mikäli Asiakkaalla on oma järjestelmähäiriö, Toimittajan tulee osallistua häiriön selvittämiseen mm. integroitujen järjestelmien tiedon läpikulun todentamisessa.

Mittaaminen

Toimittaja pitää palvelupyynnöiden hallintajärjestelmänsä avulla kirjaa palvelupyynnöiden reagointi-, ratkaisu- ja toimitusajoista. Palvelupyynnön ja häiriöiden havaitsemisen alkuaikaa verratetaan palvelupyynnön aloittamisen aikaleimaan, mistä määräytyy reagointiaika. Toimittaja vertaa näitä sovittujen palveluvasteen vaste- ja ratkaisuaikoihin ja kerää mahdolliset poikkeamat yhteen. Toimittaja raportoi poikkeamat sekä keskimääräisen vaste- ja ratkaisuajan kuukausittaisessa laaturaportoinnissaan.

$$V = (Tvm) / Pm * 100 \%$$

- Tvm, Tavoiteajassa (reagointi ja ratkaisu) palveluaikana käsiteltyjen palvelupyynnöiden määrä tarkastelujaksolla.
- Pm, Palvelupyynnöiden kokonaismäärä palveluaikana tarkastelujaksolla.

Ratkaisuaikaa laskettaessa ei oteta huomioon sellaisia tapauksia, joiden ratkaiseminen on Toimittajan vaikutuspiirin ulkopuolella. Esimerkkejä ovat sovitut toimitusajankohdat normaalin määritellyn ratkaisujan ulkopuolella tai laajat tietoliikenteen runkoverkon ongelmat tai käyttöjärjestelmässä oleva virhe. Palveluvasteen tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi (1) kalenterikuukausi.

4.1.3 Tavoitettavuus (T)

Toimittajan tavoitettavuuden laiminlyönti käsitellään Asiakaskohtaisissa Tuotantoryhmissä ja Ohjausryhmässä. Laiminlyönnit tavoitettavuudessa otetaan huomioon vakavissa laatupoikkeamissa.

5 Palvelukohtaiset palvelutasoluokat

Palveluiden palvelutasoluokat määritetään edellä kuvattujen laatumäärekohtaisten palvelutasojen (P, V, T) luontevina, ennalta määritettyinä yhdistelminä.

Toimittajan tulee tukea ja hinnoitella Palvelunsa seuraavien palvelutasojen mukaisesti. Mikäli Asiakkaan toiminta kuitenkin edellyttää seuraavasta poikkeavia palvelutasoja, Tilaaja, Asiakas ja Toimittaja voivat erikseen sopia myös muiden palvelutasojen yhdistelmien käyttämistä Asiakaskohtaisina palvelutasoina.

5.1 Verkkokauppajärjestelmä

Verkkokauppajärjestelmä tulee olla Tilaajan ja Asiakkaitten käytettävissä 24/7 (P4) eli Asiakas voi tehdä tilauksia Verkkokauppajärjestelmästä ympärivuorokautisesti.

5.2 Verkkokauppajärjestelmän asiakaspalvelupiste

Toimittajan Asiakaspalvelupiste toimii yhteydenottopisteenä Asiakkaalle:

- Tilauksiin liittyvissä tuote- ja tilausohjeistuksissa Palveluaikana (P1)
- Tilausten tilan tiedusteluissa Palveluaikana (P1)
- Asiakkaan pääkäyttäjille vikailmoituksissa Palveluaikana (P1)
- Reklamaatioihin liittyen Palveluaikana (P1)

Mikäli häiriö tai ongelma havaitaan palveluajan lopussa ja korjaustoimet ovat kesken palveluajan päättyessä, Toimittajan tulee mahdollisuuksien mukaan jatkaa korjaustoimia myös palveluajan päättyttyä, ellei Tilaajan kanssa toisin sovita (niin sanottu "Best Effort" -menettely).

Toimittajan tulee kaikissa palveluvasteluokissa käynnistää vian selvitys- ja korjaamistoimenpiteet ilman aiheetonta viivästystä eikä Toimittaja saa tahallaan viivyttää vian korjaamista palveluvasteen tavoiteaikaan saakka.

Toimittajan yhteydenottopisteen palvelutasotavoitteet ovat:

Puhelut	Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80 % sille tulevista puheluista 60 sekunnin kuluessa <ul style="list-style-type: none"> • Aika lasketaan vain palveluaikana (P1)
Palvelupyynnöt	Toimittaja on käsitellyt 90 % työpyynnöistä sovitettujen reagointi- ja ratkaisuaikojen puitteissa
Häiriöt	Toimittaja on käsitellyt 90 % työpyynnöistä sovitettujen reagointi- ja ratkaisuaikojen puitteissa

Kriittiseksi luokitellut häiriöt avataan puhelimitse. Palvelupisteen vastausaikoja sekä palvelupisteeseen soitettujen puheluiden määriä tulee voida seurata ja mitata. Toimittaja raportoi nämä osana SLA-raportointia.

5.3 Laittepalvelut

5.3.1 Tilausten käsittelyn palvelutaso

Tilausten käsittelyn palveluaika tarkoittaa valmiutta vastaanottaa tilaus. Tilausten käsittelyn kohdalla ratkaisuaika tarkoittaa tilausvahvistuksen saapumista Asiakkaalle, mikä sisältää laitteen arvioidun toimitusajankohdan, eli koska tilattu kokonaisuus on valmis toimitettavaksi.

Suurtoimituksia (projekttilauksia) ja elinkaartilauksia koskevat, suunnitelman mukaiset tilaukset perustuvat Asiakkaan ja Toimittajan välillä yhteisesti neuvoteltuun työasemien uusimisajantauluun, joten Toimittaja on pääsääntöisesti tehnyt niitä koskevat laitteiden saatavuustiedustelut ja alustavat resurssivaraukset jo ennen tilauksen saapumista.

Tilausten käsittelyn palvelutasot ovat sovellettavissa kaikille Asiakkaille.

Palvelutaso	Palveluaika	Ratkaisuaika
Tilausvahvistus	P1 8:00 – 16:00	V2 1tp

5.3.2 Toimitusten palvelutaso

Toimitusten palvelutasolla mitataan esiasennuspalvelun, kuljetuksen sekä käyttöpaikalle asennuksen kokonaisuutta Asiakaan tilauksen laajuisesti.

Toimitusaika tarkoittaa tilauksen toimittamista ja tilauksen käyttöönoton toteuttamista sovittujen prosessien mukaisesti sovittuna toimitusajankohtana. Jos käyttöpaikalle asennus sisältyy työaseman tilaukseen, tarkoittaa toimitusaika sitä hetkeä, kun käyttöpaikalle asennus on valmis.

Sovittu toimitusajankohta on se ajankohta, mikä on merkitty koko toimituksen valmistumiselle. Toimitusajankohta määräytyy toimitusaikavaatimuksen mukaisesti. Toimitusajankohta voidaan tilanteen vaatiessa sopia uudelleen ja vahvistaa puolin ja toisin.

Toteutunut toimitusajankohta tarkoittaa hetkeä, jolloin lopputulos luovutetaan Asiakkaalle tarkastettavaksi. Puutteellista toimistusta ei voi luovuttaa tarkastettavaksi, ellei Asiakas ole siihen nimenomaan suostunut. Toimitusaika ilmoitetaan kalenteripäivinä tai kalenteriviikkoina.

Palvelutaso	Palveluaika toimitusten tekemiselle	Toimitusaika
<ul style="list-style-type: none"> • Tarviketilaus • Puhelimet ja tabletit 	P1 8:00 – 16:00	V3 Normaali 5tp Korkea ("pikatoimitus") 3tp
<ul style="list-style-type: none"> • Pienerä <ul style="list-style-type: none"> ○ Työasematilaus (sis. optiot) ○ Oheis- ja pienverkkotulostimet 	P1 8:00 – 16:00	V3 Normaali 5tp Korkea ("pikatoimitus") 3tp
<ul style="list-style-type: none"> • Suurtoimitus <ul style="list-style-type: none"> ○ Työasematilaus (sis. optiot), projektit tai elinkaarenhallinta ○ Oheis- ja pienverkkotulostimet ○ Monitoimilaitteet (osana muuta tilausta) 	P1 8:00 – 16:00	V3 Varastoidut tuotteet (puskurivarasto) Normaali 5tp muuten V5 tai V6 3 vko tai sovitun mukaisesti

• Monitoimilaitteet	P1 8:00 – 16:00	V5 tai V6 3 vko tai sovitun mukaisesti
----------------------------	---------------------------	--

5.4 Taustapalvelut

5.4.1 Reklamaatioiden käsittelyaika

Reklamaation kriittisyys	Palveluaika	Ratkaisuaika
Reklamaation käsittely	P1 8:00 – 16:00	V3 5tp

5.4.2 Palvelutasojen raportointiajat

Toimittaja raportoi tuottamiensa Palveluiden palvelutasojen toteuman mittausjakson ajalta. Mittausjakso on yksi (1) kuukausi. Trendiraportoinnin liukuva jakso on 12 kk (mitataan 12 edellistä palvelukuukautta). Jokaisessa palvelutasoraportissa on myös kyseisen vuoden edellisten kuukausien tulokset sekä trendiraporttivertaus edellisien vuosien tilanteeseen (jos mahdollista). Toimittaja raportoi Tilaajan ja Asiakkaan kanssa sovitulla tavalla kuukausittain. Raportoinnin tarkennukset toteutetaan asiakas-kohtaisen käyttöönoton yhteydessä.

5.5 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyydellä tarkoitetaan Tilaajan ja Asiakkaan asiantuntijoiden kuvaamaa tyytyväisyyttä Toimittajan Palveluun ja palveluyhteistyöhön. Toimittajan suorittaa mittaukset Toimittajan määrittämien ja Tilaajan hyväksymien menetelmien mukaisesti. Asiakastyytyväisyys mitataan oletusarvoisesti kerran (1) vuodessa.

Asiakastyytyväisyys mitataan asteikolla 1–5 seuraavasti:

- 1 = Erittäin heikko
- 2 = Heikko
- 3 = Tyydyttävä
- 4 = Hyvä
- 5 = Erinomainen

Asiakastyytyväisyysmittauksen minimitavoitetaso on 4.

Asiakastyytyväisyysmittauksessa arvioidaan seuraavat osa-alueet:

- Kokonaistyytyväisyys Hankintakanavaan
- Palvelun soveltuminen Asiakkaan tarpeisiin
- Toimittajan resurssien riittävyys
- Toimittajan asiantuntijoiden osaaminen
- Asiakasyhteistyö Toimittajan kanssa
- Hankintakanavan kustannustehokkuus
- Suositteluhaluus (NPS)

6 Valvonta ja raportointi

Toimittaja vastaa palvelutason täyttymisen valvonnasta. Toimittaja raportoi Tilaajalle palvelutason toteutumisen säännöllisesti kuukausittain.

Toimittaja raportoi Tilaajalle merkittävistä palvelutasojen häiriöistä, merkittävistä Palvelua koskevista muutoksista ja kehittämistarpeista sekä saatavilla olevista päivityksistä. Toimittaja ilmoittaa Tilaajalle myös ilman aiheetonta viivästystä sen tietoon tulleista tietosuoja- tai tietoturvaluonteista Verkkokauppajärjestelmässä sekä toimenpiteet, joihin se on ryhtynyt niiden johdosta.

Toimittaja toimittaa palvelutasoraportin mukana Asiakkaalle laskelman palvelutasosanktioista sekä yhteenvedon Tilaajalle kaikista asiakkuuksista.

7 Palvelutasopoikkeamat

Palvelutasoa mitataan tässä palvelutasosopimuksessa kuvatun mukaisesti. Palvelu poikkeaa sovitusta silloin, kun palvelutaso on jonkin Palvelun osalta heikompi kuin mitä tässä palvelutasosopimuksessa on kuvattu. Tällöin kyseessä on palvelutasopoikkeama. Toimittaja hyvittää palvelumaksuista sanktioita Asiakkaan tämän palvelutasosopimuksen perusteella tekemästä kirjallisesta vaatimuksesta.

8 Sanktiot

Asiakkaan on esitettävä kirjallinen vaatimus sanktiosta yhden (1) kuukauden kuluessa siitä hetkestä, kun palvelutasopoikkeama on ilmennyt. Sanktiot palvelutasopoikkeamasta määräytyvät Asiakaskohtaisesti alla olevan taulukon mukaisesti.

Suorituskykymittari	Sanktioperuste	Hyvitys% kyseisen asiakkaan kuukausilaskutuksesta
Asiakaspalvelu	Tavoitteen alittuminen: <ul style="list-style-type: none"> Vähintään 85 %, mutta alle 95 % yhteydenotoista reagoitu tavoiteajassa Vähintään 75 %, mutta alle 85 % reagoitu tavoiteajassa Vähintään 65 %, mutta alle 75 % reagoitu tavoiteajassa Alle 65 % yhteydenotoista reagoitu tavoiteajassa 	1 % / vähintään 500,- 2 % / vähintään 500,- 3 % / vähintään 500,- 4 % / vähintään 500,-
Palvelupyyntöjen ratkaisuaika	Tavoitteen alittuminen: <ul style="list-style-type: none"> Vähintään 85 %, mutta alle 95 % yhteydenotoista reagoitu tavoiteajassa 	1 % / vähintään 500,-

	<ul style="list-style-type: none"> • Vähintään 75 %, mutta alle 85 % reagoitu tavoiteajassa • Vähintään 65 %, mutta alle 75 % reagoitu tavoiteajassa • Alle 65 % yhteydenotoista reagoitu tavoiteajassa 	2 % / vähintään 500,- 3 % / vähintään 500,- 4 % / vähintään 500,-
Häiriön ratkaisuaika	Tavoitteen alittuminen: <ul style="list-style-type: none"> • Vähintään 85 %, mutta alle 95 % yhteydenotoista reagoitu tavoiteajassa • Vähintään 75 %, mutta alle 85 % reagoitu tavoiteajassa • Vähintään 65 %, mutta alle 75 % reagoitu tavoiteajassa • Alle 65 % yhteydenotoista reagoitu tavoiteajassa 	1 % / vähintään 500,- 2 % / vähintään 500,- 3 % / vähintään 500,- 4 % / vähintään 500,-

Sanktioiden yhteismäärä on korkeintaan Asiakkaan kuukausilaskutuksen suuruinen.

8.1 Rajaukset sanktioinnissa

Palvelun laatu poikkeamia ovat määritellyn palvelutason alittuminen, kun alittuminen johtuu Toimittajan toiminnasta. Sanktiointi ei ole voimassa, mikäli Toimittaja osoittaa, että laatu poikkeama johtuu olennaisesti Toimittajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta tekijästä kuten esimerkiksi:

- Laatu poikkeama johtuu Tilaajan, Asiakkaan tai kolmannen osapuolen (muu kuin Toimittajan alihankkija tai tytäryhtiö) vastuulla olevan tehtävän virheellisestä suorittamisesta, suorittamatta jättämisestä tai viivästyttämisestä.

- Laatupoikkeama johtuu Tilaajan, Asiakkaan tai kolmannen osapuolen (muu kuin Toimittajan alihankkija tai tytäryhtiö) vastuulla olevasta tilasta, tietoliikenneverkosta, laitteistosta tai ohjelmistosta.
- Laatupoikkeama johtuu kolmannen osapuolen (muu kuin Toimittajan alihankkija tai tytäryhtiö) sellaisesta käyttöjärjestelmästä tai sovellusohjelmistossa esiintyvistä virheistä, jota Toimittaja ei voi itse korjata tai kiertää ja jolle ei ole saatavilla korjausta.
- Laatupoikkeama on nimenomaisesti suunniteltu yhteisesti Asiakkaan ja Toimittajan kesken. Esimerkiksi Asiakkaan toivoma myöhäisempi toimitus.

9 Vakava laatupoikkeama

Vakavan laatupoikkeama syntyy, mikäli kohdassa 5.2 tai 5.3 määritetysti:

- Palvelupyyntöjen ratkaisuaika (* ylittää usean Asiakkaan kohdalla asetun tavoitetason 25 % -yksikköä tai enemmän kahden (2) peräkkäisen kalenterikuukauden aikana tai kolme kertaa viimeisen kuuden (6) kalenterikuukauden aikana.
- Toimitusajat ylittyvät usean Asiakkaan kohdalla yli 75 %:ia tavoiteajoista yli 30 %:ssa toimituksista kahden (2) peräkkäisen kalenterikuukauden aikana tai kolme kertaa viimeisen kuuden (6) kalenterikuukauden aikana.

*) Kriittisyydellä ”matala” olevia häiriö-, ongelma- tai vikatikettejä ei huomioida vakavan laatupoikkeaman laskennassa.