

Palvelutasot

Määritelmät

”Huoltoikkuna” tarkoittaa etukäteen varattua ylläpitoimintaan varattua katkoa laitteen tai Järjestelmän palvelun käytettävyydessä.

”Kriittisyysluokka” tarkoittaa palvelupyynnön vakavuuden luokittelun asteikkoa. Häiriötilanteet on luokiteltu seuraavasti:

1. Kriittinen: Käyttökato; Järjestelmän tai sen osan suorituskyky ja/tai palvelut ovat häiriintyneet käyttökelvottomaksi, järjestelmä tai prosessi on pysähtynyt, järjestelmä on niin epävakaata, ettei normaaleja operaatioita voida suorittaa. Mikäli häiriö koskee laajaa käyttäjäjoukkoa (Tilaaajan tai Loppuasiakkaan) tai kokonaista toimintaa, häiriö luokitellaan kriittiseksi.
2. Vakava: Häiriö haittaa merkittävästi käytettävyyttä, järjestelmä tai sen osa tai alusta ovat toistuvasti epävakaata tai eivät vastaa normaalisti palvelupyntöihin. Vakavaksi luokitellaan myös häiriö, joka voidaan kiertää, mutta jonka kiertäminen aiheuttaa olennaista haittaa järjestelmän käytettävyyteen, sekä häiriö, joka koskee laskua, jonka käsittelyhäiriöstä syntyvä kustannusriski Tilaaajalle tai Tilaaajan Loppuasiakkaalle on merkittävä.
3. Haittaava: Häiriö on satunnainen eikä olennaisesti haittaa käyttöä, häiriö koskee harvoin käytettäviä erityispalveluja ja/tai voidaan kiertää aiheuttamatta olennaista häiriötä järjestelmän normaalikäyttöön. Muu tilanne, joka ei vaaranna Tilaaajan tai Loppuasiakkaan toimintaa.
4. Ohjeistuspyynnöt ja statuskyselyt: Järjestelmän toiminnallisuuteen liittyvän ohjeistuksen antaminen pääkäyttäjälle sekä pääkäyttäjän tilannekysely yksittäisestä häiriöilmoituksesta.

”Käytettävyys” tarkoittaa kohteena olevan järjestelmän päällä oloa ja kykyä tuottaa sitä palvelua, jota kohteelta edellytetään.

”Palvelu” tarkoittaa tämän sopimuksen kohteena olevan Ratkaisun toimitusta kokonaispalveluna.

”Palveluaika” tarkoittaa sovittua aikaväliä, jolloin Tilaaajalle tuotetaan palvelua.

”Reagointiaika” on se aika, jonka kuluessa palvelupyntö otetaan käsittelyyn. Palvelupyntöön reagointiajan laskenta aloitetaan Toimittajan saatua tiedon (esim. puhelinhälytyksen vastaanottohetki, tiketin kirjaushetki tai automaattihälytyksen vastaanottohetki) pyynnöstä tai häiriöstä. Reagointiaika riippuu kriittisyysluokasta. Reagointiaikaa ei mitata ajalta, joka ei ole sovittu palvelukohtaisen palveluajan sisällä.

”Ratkaisuaika” on se aika, jonka kuluessa palvelupyntö on ratkaistu tai virhe on pystytty väliaikaisesti kiertämään ja palvelu normalisoitu. Väliaikaisen ratkaisun osalta selvitystyö jatkuu kuitenkin pysyvän ratkaisun löytämiseksi. Ratkaisuaika riippuu kriittisyysluokasta. Ratkaisuaikaa ei mitata ajalta, joka ei ole sovittu palveluajan sisällä.

Huoltotoimenpiteet

Toimittaja on velvollinen ensisijaisesti suorittamaan kaikki huoltotoimenpiteet huoltoikkunan aikana. Huoltoikkuna on pyrittävä ajoittamaan palveluaikojen ulkopuolelle.

Toimittajalla on oikeus keskeyttää palvelun tuottaminen kohtuulliseksi ajaksi palvelun asennus-, muutos- tai huoltotöiden vuoksi, jos asennusta, muutosta tai huoltoa ei voida kohtuullisin kustannuksin toteuttaa ilman palvelun tuottamisen keskeytystä. Toimittaja voi suorittaa sovellus- ja tietokantaohjelmistojen päivityksiä sekä muita Tilaajan pyytämiä muutoshallintatehtäviä. Toimittajan tulee ajoittaa keskeytykset arkisin klo 17.00 - 7.00 väliselle ajalle sekä viikonloppuihin, ellei toisin sovita. Keskeytys voidaan ajoittaa palveluajalle ainoastaan, jos se on ehdottoman välttämätöntä.

Toimittajan on ilmoitettava palvelun keskeyttämisestä ja keskeytyksen kestosta Tilaajalle hyvissä ajoin etukäteen, kuitenkin viimeistään kaksi viikkoa ennen keskeytyksen ajankohtaa, ja pyrittävä siihen, että keskeytyksestä aiheutuvat haitat jäävät mahdollisimman vähäisiksi. Tilaaja ja Toimittaja voivat sopia säännöllisesti toistuvasta huoltoikkunasta, josta ei ole ilmoitusvelvollisuutta. Toimittajan tulee tällöin toimittaa Tilaajalle ennakkotiedote huoltokatkon sisältämistä toimenpiteistä 5 työpäivää ennen keskeytystä.

Jos huoltokatkosta tai keskeytyksestä ei ole ilmoitettu etukäteen tai jos palveluajalle ajoitettua keskeytystä ei voida pitää ehdottoman välttämättömänä, Tilaajalla on oikeus vaatia hyvitystä palvelun keskeytymisestä.

Toimittaja voi vapautua hyvityksen suorittamisesta, jos keskeytys on johtunut odottamattomasta ja välittömästi Palvelun tietoturva-uhkaavasta ulkoisesta tapahtumasta tai muusta vakavuudeltaan vastaavasta ulkoisesta tapahtumasta, johon Toimittaja ei ole voinut varautua, tai ylivoimaisesta esteestä.

Toimittajan on osoitettava keskeytymisen syy Tilaajalle.

Palvelun laatuvaatimukset

Palvelun palvelutasotavoite

Palvelun tulee olla Tilaajan käytettävissä jatkuvasti 24/7 lukuun ottamatta huoltotoimenpiteitä. Toimittajan tehtävänä on huolehtia Palvelun toimivuudesta myös palveluajan ulkopuolella.

Palveluaika tukipalvelulle on arkisin vähintään klo 8.30 - 16.00 Suomen aikaa. Tukipalvelu tulee tuottaa erinomaisella suomen kielellä.

Kokonaiskäytettävyyden tavoitetaso palveluaikana on 98 %. Käytettävyyden seuranta-ajanjakso on kalenterikuukausi.

Toimittajan tulee voida Tilaajan pyynnöstä tuottaa Palvelua tässä sovittua korkeammalla käytettävyydellä. Korkeamman käytettävyydeltään Palvelun tilaamisesta ja vaikutuksesta veloittavaan hintaan sovitaan erikseen.

Kuukauden aikana yksittäinen yhdenjaksoinen Toimittajasta johtuva maksimikatko palveluaikana voi olla korkeintaan kolme (3) tuntia, ellei toisin sovita.

Kumulatiivinen palvelukatkojen kestojen summa tarkasteluvälillä voi olla palveluaikana suurempi kuin yllä kuvattu yksittäisen palvelukatkon enimmäispituus (maksimikatko).

Toimittajan on huolehdittava Palvelun vikasetoisuudesta. Yhden kriittisen toiminnon häiriö ei saa vaarantaa koko Palvelun toimintaa.

Toimittajan tukipalvelupisteen tavoitettavuus

Toimittajan tukipalvelun palvelupiste on Tilaajan pääkäyttäjien tavoitettavissa arkisin klo 8.30 - 16.00 välisenä aikana (tuen palveluaika).

Toimittajan tulee tarjota Tilaajan nimeämille pääkäyttäjille tuki puhelinpalveluna sekä lisäksi tukipalvelu sähköpostilla tai verkkopalveluna. Tukipalvelun tulee toimia erinomaisella suomen kielellä.

Tukipalvelussa Tilaajalle mahdollisesti syntyvä puhelinkustannus paikallisesti soitetusta puhelusta ei ylitä lankapuhelimen paikallispuhelun tai matkapuhelimen kotimaan puhelun hintaa.

Häiriöiden kriittisyysluokitus, reagointiaika ja ratkaisuaika

Toimittajan tulee palveluaikana aloittaa häiriön tai vian korjaaminen seuraavien reagointiaikojen puitteissa ja korjata vika ja palauttaa normaali toimintakyky vähintään seuraavien aikojen puitteissa:

- Kriittiset häiriöt: reagointiaika on puoli (0,5) tuntia, ratkaisuaika neljä (4) tuntia
- Vakavat häiriöt: reagointiaika on kaksi (2) tuntia, ratkaisuaika yksi (1) työpäivä
- Haittaavat häiriöt: reagointiaika on neljä (4) tuntia, ratkaisuaika viisi (5) työpäivää

Häiriön kriittisyysaste määritellään lähtökohtaisesti Tilaajan ilmoituksen perusteella. Tilaaja ja Toimittaja voivat yhdessä muuttaa häiriön kriittisyysastetta häiriöilmoituksen saapumisen jälkeen, jos alun perin ilmoitettu häiriö ei osapuolten yhteisen näkemyksen mukaan vastaa kriittisyysasteeltaan alun perin ilmoitettua. Toimittaja ei saa yksipuolisesti laskea häiriön kriittisyysastetta. Toimittajalla on velvollisuus nostaa häiriön kriittisyysastetta, mikäli häiriön selvityksessä ilmenee, että häiriö on laajempi tai vakavampi kuin Tilaaja on ensiyhteydenotossa ilmoittanut. Jos häiriö on matala eikä siitä ole olennaista haittaa Tilaajan toiminnalle, häiriön korjaamista voidaan siirtää myöhempään ajankohtaan, esimerkiksi korjattavaksi muiden vastaavien häiriöiden kanssa samanaikaisesti. Siirrosta on sovittava Tilaajan kanssa kirjallisesti erikseen.

Toimittajan tulee käynnistää vian selvitys- ja korjaamistoimenpiteet ilman aiheetonta viivästystä eikä se saa tahallisesti viivyttää vian korjaamista tavoiteaikaan saakka.

Ohjeistuspyynnöt ja statuskyselyt käsitellään vähintään seuraavien aikojen puitteissa:

- Ohjeistuspyynnöt ja statuskyselyt: reagointiaika on yksi (1) työpäivä, ratkaisuaika kolme (3) työpäivää

Käyttäjähallinnan palvelupyynnöihin sovelletaan ohjeistuspyyntöjen ja statuskyselyjen reagointi- ja ratkaisuaikoja pois lukien suuremmat massapäivitykset, joista sovitaan Tilaajan kanssa kirjallisesti erikseen. Käyttäjähallinnan palvelupyynnöt tulee olla raportoinnissa erotettavissa muista palvelupyynnöistä.

Tilaajan laatimiin muutospyyntöihin Toimittaja antaa työmääräarvion max. 7 työpäivässä.

Hyvitys sovittuun laatuun alittumisesta

Toimittaja vastaa Palvelun toimivuudesta. Jos Palvelu ei vastaa edellä sovittua palvelutasoa, siinä on virhe. Tilaajalla on virheen johdosta oikeus saada hyvitystä kuukausikohtaisesta palvelumaksusta.

Palveluajan ja maksimikatkojen sanktiointi

Toimittajan tulee toteuttaa Palvelua sovittuna palveluaikana. Palveluaika perustuu ensisijaisesti Toimittajan palvelunohjaus- ja palvelupyynnöidenhallintajärjestelmän kirjauksiin sekä Tilaajan havaitsemiin poikkeamiin, jotka Tilaaja pystyy todentamaan. Palveluajan tarkastettava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi:

Käytettävyys	tai	Maksimikatkon ylitys % tavoitetasosta	=	Hyvitys% Palvelun kuukausimaksusta
a. alle 98 %	tai	Ei mitata	=	10 %
b. alle 97 %	tai	0 - 30 %	=	20 %
c. alle 95,0 %	tai	31 - %	=	30 %

Jos käytettävyys laskee alle 90 %:iin, Palvelun kuukausimaksua ei peritä lainkaan.

Jos sovittu käytettävyyden laatu taso jää saavuttamatta kahden (2) peräkkäisen kuukauden aikana, Toimittaja on velvollinen suorittamaan hyvityksen jälkimmäisen kuukauden osalta kaksinkertaisena. Mikäli sovittu laatu taso jää saavuttamatta peräkkäin useamman kuin kahden (2) peräkkäisen kuukauden ajan tai jos kuuden (6) kuukauden liukuvan ajanjakson aikana sovittu laatu taso jää saavuttamatta kolmen tai useamman kuukauden osalta, Toimittajan katsotaan rikkoneen olennaisesti sopimusvelvoitteitaan.

Olellaisen sopimusrikkomuksen katsotaan olevan olemassa myös silloin, jos Toimittaja on velvollinen suorittamaan taulukon kohdan c mukaisen hyvityksen kolmesti kuuden kuukauden liukuvan ajanjakson aikana tai kuukausimaksu jätetään perimättä kahdesti kuuden kuukauden liukuvan ajanjakson aikana. Sopimuksen purkamisesta olellaisen virheen ja sopimusrikkomuksen perusteella on sovittu Sopimuksessa.

Palveluvasteiden sanktiointi

Palveluvasteen mittaamisen perustana on palvelupyyntöjen, käyttöoikeuspyyntöjen, häiriöilmoitusten, palvelupyynnön toteuttamisen, häiriöiden käsittelyn sekä näiden tapahtuma-aikojen kirjaaminen/tallentuminen Toimittajan käyttämään palvelupyyntöjen hallintajärjestelmään.

Toimittaja ylläpitää hallintajärjestelmässään tietoja palvelupyyntöjen ja häiriötilanteiden reagointi- ja ratkaisuaajoista. Häiriötilanteen havaitsemisen alkuaikaa verrataan korjaustyön aloittamisen ajankohtaan, mistä määräytyy reagointiaika. Toimittaja vertaa näitä sovittujen palveluvasteen vaste- ja ratkaisuaikoihin ja kerää mahdolliset poikkeamat yhteen. Toimittaja raportoi poikkeamat sekä keskimääräisen reagointi- ja ratkaisuaajan kuukausittaisessa laaturaportoinnissaan.

Toimittajan tulee tarjota Tilaajalle näkymä palvelun laatumittaristoon (ml. reagointiajat, ratkaisuaajat, käytettävyys) sekä vähintään katseluoikeudet palvelupyyntöihin ja häiriöilmoituksiin ja niiden tietoihin.

Ratkaisukyky mitataan Toimittajan palvelupyyntöjen hallintajärjestelmän kirjausten avulla.

Mikäli Toimittaja ei pysy edellä sovittujen reagointi- ja ratkaisuaikojen puitteissa, Tilaajalla on oikeus saada hyvitystä kuukausimaksusta seuraavan taulukon mukaisesti:

Reagointiajan ylitys % tavoiteajasta	Tai	Ratkaisuaajan ylitys % tavoiteajasta	Hyvitys % ko. kohteen kk-maksusta
0,1 - 20	Tai	0,1 - 25	5
21 - 50	Tai	25,1 - 60	10
51 - 100	Tai	60,1 - 100	15
Yli 100	Tai	Yli 100	20

Mikäli reagointi- ja ratkaisuaajoissa on toistuvasti (vähintään kuusi kuukautta kahdentoista kuukauden liukuvalla tarkastelujaksolla) yli 25 % poikkeamia, on kyse olellaisesta sopimusrikkomuksesta, jolloin purkioikeus määräytyy sopimuksen mukaisesti.