

Verkkovideo-ohjelmiston hankinta

Liite 8 Palvelutasoehdot

Palvelun sisältö ja palvelutasot (SLA)

Sisällys

1	Soveltaminen.....	2
2	Asiakastuki ja yhteydenottokanavat.....	2
3	Huoltoikkunat.....	3
4	Palvelutasot.....	3
4.1	Palveluaika.....	3
4.2	Saatavuus.....	3
4.3	Häiriön reagointi- ja ratkaisuaika.....	4
5	Valvonta, mittaaminen ja raportointi.....	4
6	Palvelutasopoikkeamat.....	5
7	Sanktiot.....	5

1 Soveltaminen

(1.1) Tämä palvelutasosopimus määrittelee Toimittajan Tilaajalle tuottaman palvelun palvelutasot.

Palvelulla tarkoitetaan kokonaispalvelua. Se sisältää kaikki palvelun tarjoamiseen tarvittavat komponentit eli palvelimet, tietojärjestelmät, ohjelmistot, yhteydet, lisenssit sekä tukipalvelut.

Palvelu toimitetaan SaaS-palveluna (Software as a Service). Tämä tarkoittaa ohjelmistoa palveluna, eli ohjelmistoa, jota käytetään selaimen kautta internetin välityksellä. Itse ohjelmisto sijaitsee palvelinkeskuksessa ja sitä ylläpidetään Toimittajan toimesta.

(1.2) Tätä palvelutasosopimusta sovelletaan palvelutuotantovaiheessa.

(1.3) Tässä palvelutasosopimuksessa noudatetaan ensisijaisesti näitä ehtoja ja Toimittajan palvelukuvauksia sekä toissijaisesti Toimittajan kulloinkin voimassa olevia yleisiä sopimusehtoja, ellei jossain tämän palvelutasosopimuksen kohdassa ole erikseen toisin kirjallisesti sovittu.

(1.4) Toimittaja suorittaa palveluihin palvelukuvauksessa sisältyviä tehtäviä ainoastaan palvelun palveluaikana.

(1.5) Sovitut palvelutasot mitataan Toimittajan työohjausjärjestelmän (tiketöintijärjestelmän) tai Toimittajan muun tuotantoympäristön tuottamien arvojen perusteella.

(1.6) Palvelutason laskentaan eivät vaikuta:

- a. Tilaajan ja/tai Toimittajan huoltoikkunat;
- b. Laajavaikutteiset häiriöt, joiden juurisyy ei ole Toimittajan aiheuttama;
- c. Toimittajasta riippumattomat palvelutasopikkeamat, jotka johtuvat Tilaajan vastuulla olevan tehtävän suorittamatta jättämisestä, virheellisestä suorittamisesta tai Tilaajan vastuulla olevan ohjeistuksen virheellisyydestä.

(1.7) Toimittajan on viipymättä ilmoitettava Tilaajalle tietoonsa tulleesta seikasta, joka saattaa estää palvelun sopimuksenmukaisen käyttämisen.

2 Asiakastuki ja yhteydenottokanavat

(2.1) Palvelulla on palvelupiste, johon palvelun käyttäjä on yhteydessä häiriöiden ja palvelupyyntöjen osalta. Toimittaja nimeää viimeistään sopimuksen allekirjoitushetkellä asiakasvastaavan, joka toimii yhteyshenkilönä ohjelmistopalvelun ja sen käytön tukeen liittyvissä asioissa.

Toimittajan tukikanavat:

Yhteydenottotapa	Osoite/puhelinnumero
Puhelin	+358 XXX XXX XXXX
Sähköposti	n.n@domain.fi
Toimittajan asiakasvastaava	Etunimi sukunimi (sähköposti mikäli eri kuin yläpuolella oleva)

3 Huoltoikkunat

(3.1) Toimittajan huoltotoimenpiteistä voi syntyä katko palveluun. Huoltoikkunan aikana syntyvä katko on aina suunniteltu katko. Sen aika ei vaikuta palvelutason laskentaan.

(3.2) Huoltoikkunat määräytyvät alla olevan taulukon mukaisesti.

Huoltoikkuna	Ajankohta	Kuvaus
Yleinen huoltoikkuna	ma-pe klo 06–08, viikonloppu tai sopimuksen mukaan	Kattaa kaikki Toimittajan palvelut ja ympäristöt.
Eriytynyt huoltoikkuna	ma-pe klo 06–08 tai sopimuksen mukaan	Kattaa tietoturva- ja muut päivitykset, jotka eivät voi odottaa seuraavaa yleistä huoltoikkunaa.

4 Palvelutasot

4.1 Palveluaika

(4.1.1) Sopimukseen sisältyvien palveluiden palveluaika määräytyy seuraavan taulukon mukaisesti.

Palvelun nimi	Palveluaika
Käyttöpalvelu	24 tuntia vuorokaudessa vuoden kaikkina päivinä

(4.1.2) Toimittaja on velvollinen vastaamaan palvelupyyntöihin tukipalvelun palveluaikana. Häiriöihin vastataan myös tukipalvelun palveluaikana. Sopimukseen sisältyvien tukipalveluiden palveluaika määräytyy seuraavan taulukon mukaisesti.

Palvelun nimi	Palveluaika
Tukipalvelu	Normaali työaika, arkisin kello 9:00 - 17:00 Suomen aikaa

Toimittaja vastaanottaa sähköpostin ja sähköisen portaalin välityksellä lähetettyjä ilmoituksia ympäri vuorokauden (24/7) ja palvelun käyttämien laitealustan automaattinen valvonta ja vikapäivystys (valvontapalvelu) toimivat ympäri vuorokauden kaikkina vuorokauden päivinä (24/7).

Mikäli Häiriö havaitaan palveluajan lopussa ja korjaustoimet ovat kesken palveluajan päättyessä, Toimittajan tulee jatkaa korjaustoimia myös palveluajan päättyttyä kriittiseksi luokitelluista palvelupyynnöissä ilman erillisveloitusta.

4.2 Saatavuus

(4.2.1) ICT-palvelun saatavuus kuvataan prosenttina palveluajasta. Saatavuusprosentti kuvaa vähimmäistavoitetta. ICT-palvelu on käytettävissä sovittuna tarkasteluaikana. ICT-palvelun saatavuutta seurataan kuukausi- ja vuositasolla häiriönhallintaprosessin tuottaman tiedon avulla.

Palvelun saatavuustavoite on 98,0 % kuukausitasolla.

Saatavuuden ja käyttökatkojen mittaaminen perustuu Toimittajan suorittamaan mittaamiseen. Toimittaja vastaa siitä, että palvelutasoja koskevan raportoinnin sisältö on oikea.

4.3 Häiriön reagointi- ja ratkaisuaika

(4.3.1) Tukipalvelun tavoitettavuuden eli reagointiajan tavoitearvot määräytyvät seuraavan taulukon mukaisesti. Toimittajan vastauksena ei huomioida automaattiviestiä. Reagointiajan laskennan perusteena tulee olla Toimittajan asiantuntijan aktiivinen vaste lähetettyyn häiriöilmoitukseen tai Tilaajan yhteydenottoon.

Häiriöiden ratkaisuajan laskenta käynnistyy, kun tukipyyntö on vastaanotettu ja päättyy, kun palvelun saatavuus on palautunut normaalille tasolle, tai häiriölle on kehitetty väliaikaisratkaisu. Toimittajan tulee kirjata väliaikaisratkaisut tunnettujen virheiden tietokantaan, joka voi olla osa konfiguraationhallintajärjestelmää.

Samaan häiriötilanteeseen liittyvät Tilaajan ilmoitukset lasketaan yhdeksi Häiriöksi.

(4.3.2) Häiriön merkittävyys ja prioriteetti luokitellaan oheisia määrittelyitä noudattaen.

Prioriteetti	Kuvaus
Kriittinen (A)	Koko palvelu on pois käytöstä, palvelun suorituskyky on merkittävästi heikentynyt tai palvelu on käyttökelvoton.
Keskitaso (B)	Olellisia osia järjestelmästä on pois käytöstä. Häiriö haittaa palvelun saatavuutta tai normaalia käyttöä.
Matala (C)	Häiriö on satunnainen, yksittäisiä käyttäjiä koskeva tai ei olennaisesti haittaa palvelun käyttöä tai Häiriö kuulu mihinkään muuhun Häiriön kiireellisyysluokkaan

(4.3.3) Häiriötilanteessa toimitaan häiriön prioriteetin mukaisesti. Häiriön reagointi- ja ratkaisuaikatavoite määräytyy alla olevan taulukon mukaisesti.

Häiriön prioriteetti	Toiminta	Häiriön reagointiaikatavoite	Häiriön ratkaisuaikatavoite
A	Korjaustoimet aloitetaan välittömästi ja niitä jatketaan taukoamatta henkilöhälytyksiä ja muita varautumismenettelyjä hyödyntäen. Häiriöstä tiedotetaan sovituin menettelyin.	2 t	12 t
B	Korjaustoimet aloitetaan välittömästi ja niitä jatketaan taukoamatta saatavilla olevin resurssein. Henkilöhälytyksiä tehdään tarvittaessa. Häiriöstä tiedotetaan sovituin menettelyin.	6 t	48 t
C	Korjaustoimet suoritetaan saatavilla olevin resurssein. Häiriöselvitys keskittyy työajalle.	8 t	14 vrk

5 Valvonta, mittaaminen ja raportointi

Toimittaja vastaa palvelutason täyttymisen valvonnasta.

Toimittaja mittaa ja raportoi laatu- ja palvelutasojen toteutumista ja poikkeamia kalenterikuukausittain. Raportti toimitetaan Tilaajan yhteyshenkilöille viimeistään seuraavan kalenterikuukauden 14. Päivään mennessä tai jos se osuu viikonlopulle tai arkipyhälle, sitä seuraavana ensimmäisenä arkipäivänä. Raportti sisältää yhteenvedon palvelun saatavuudesta, mahdollisista vioista kriittisyysluokittain, palveluvasteesta sekä laatu-poikkeamista. Raportista tulee käydä ilmi vian kriittisyysluokka, milloin se on tapahtunut, miten se on korjattu ja kuinka kauan korjaus kesti.

Vaihtoehtoisesti Toimittaja voi tarjota kuukausiraportoinnilta edellytetyt raportit reaaliaikaisesti tukiportaalin kautta. Tällöin erillistä kuukausittaista raportointia ei edellytetä.

Palvelutason toteutumista käsitellään seurantapalavereissa.

Toimittaja toimittaa palvelutasoraportin mukana asiakkaalle laskelman palvelutasosanktioista.

6 Palvelutasopoikkeamat

(6.1) 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.

7 Sanktiot

(7.1) Palvelutason ja sanktioiden tarkastelujakso on kalenterikuukausi. Toimittaja seuraa järjestelmän saatavuutta palveluaikana kuukausittain. Häiriöiden ratkaisuaikoja seurataan tukipalvelun palveluaikana. Sanktiot määräytyvät järjestelmän kuukausihinnasta.

Tilaaaja ja Toimittaja sopivat sanktiosta seurantapalaverissa edellisen 6 kk osalta perustuen Toimittajan palvelutasodataan. Toimittaja hyvittää kertyneet sanktiot Tilaaajalle seurantapalaverin seuraavassa laskussa.

(7.2) Tilaaajan vaatimuksesta Toimittaja sitoutuu tarkastamaan Toimittajan valvontajärjestelmän arvoista esitetyn palvelutasopoikkeaman.

(7.3) Sanktiot palvelutasopoikkeamasta määräytyvät alla olevan taulukon mukaisesti.

Laatupoikkeama	Laatukriteerit ja – mittarit
Lievä	Saatavuus on kuukausitasolla 97,9–97,0 % tai Reagointi- tai ratkaisuajoista on poikettu yli kaksi kertaa kuukauden aikana.
Merkittävä	Saatavuus on kuukausitasolla 96,9–92,0 % tai Reagointi- tai ratkaisuajoista on poikettu yli viisi kertaa kuukauden aikana
Vakava	Saatavuus on kuukausitasolla alle 92,0 % tai Reagointi- tai ratkaisuajoista on poikettu kymmenen kertaa kuukauden aikana

Palvelun laatupoikkeaman vuoksi Toimittaja on velvollinen suorittamaan Asiakkaalle hyvitystä seuraavasti:

Palvelun käytettävyys Palvelun kriittisen/korkean häiriön ratkaisuaika	
Laatupoikkeamaluokka	Hyvitys
Lievä laatupoikkeama	10 %
Merkittävä laatupoikkeama	25 %
Vakava laatupoikkeama	50 %