

Palvelutasokuvaus

PALVELUTASOKUVAUKSEN TARKOITUS

Palvelutasokuvaus määrittää sopimuksen mukaisesti tuotettavien palveluiden vaatimustasot ja vaatimusten alittamisesta aiheutuvat sopimussakot, jotka sisältyvät osapuolten väliseen sopimukseen.

MÄÄRITELMÄT

Vasteaika tarkoittaa asiakkaan tekemän virheilmoituksen ja toimittajan korjaavien toimenpiteiden aloittamisen välistä aikaa.

Palveluaika tarkoittaa aikaa, jolloin palvelun on oltava asiakkaan käytettävissä.

Katkoaika tarkoittaa palveluajalle sijoittuvaa aikaa, jolloin sovittu palvelu ei ole ollut asiakkaan käytettävissä.

Käytettävyyys tarkoittaa palveluiden saatavuutta palveluaikana.

PALVELUIDEN KÄYTETTÄVYYS

Palveluaika on arkisin klo 8.00-16.00. Palvelun on oltava suomenkielistä.

Palvelun käytettävyyden palveluaikana on oltava 100 prosenttia. Palveluajalle sijoittuva katkoaika voi kestää yhtäjaksoisesti enintään yhden tunnin.

Käytettävyysskerroin lasketaan kuukausikohtaisesti siten, että palveluaika ja katkoaika huomioidaan minuuttien tarkkuudella. Palveluajasta (P) vähennetään katkoaika (K) ja erotus jaetaan palveluajalla (P) ja kerrotaan luvulla 100.

$$\text{Käytettävyysskerroin} = (P - K) / P * 100$$

VASTEAJAT

Vasteaikoja sovelletaan kaikissa palvelupyynnöissä ja häiriötilanteissa.

Vasteajat ja kriittisyystasot ovat seuraavat:

- Matala: 7 vrk
- Normaaali: 2 arkipäivää
- Kiireellinen: 24 h
- Kriittinen: 2 h

Tilaaja määrittelee kriittisyystason palvelupyynnön tai häiriöilmoituksen yhteydessä tiketointijärjestelmässä tai muussa yhteydenotossa.

Toimittajan on ryhdyttävä toimeen palvelupyynnön tai häiriötilanteen ratkaisemiseksi vasteajan kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta lukien. Vasteajan ylitykset lasketaan katkoajaksi ja huomioidaan sopimussakon perusteena.

ASENNUKSET, PÄIVITYKSET JA HUOLTO

Toimittajan on ensisijaisesti pyrittävä suorittamaan asennukset, päivitykset ja huoltotoimenpiteet palveluajan ulkopuolella siten, että ne eivät aiheuta katkoaikaa.

Mikäli osapuolet ovat erikseen sopineet asennus-, päivitys tai huoltotoimenpiteistä palveluaikana ja nämä toimenpiteet aiheuttavat katkoajan, ei tällaista katkoaikaa huomioida käytettävyyshetimitessä. Toimittajan on pyrittävä ilmoittamaan tällaisten toimenpiteiden aiheuttamista katkoajoista viimeistään viikkoa ennen katkoaikaa.

SOPIMUSSAKON PERUSTEET

Tilaaajalla on oikeus periä toimittajalta sopimussakkoa, jos palvelun käytettävyyshetimitellä mitattava käytettävyys jää alle sovitun tason, eikä alitus johdu tilaajasta, ylivoimaisesta esteestä, sovitusta asennus-, huolto- tai päivitystojenpiteestä tai muusta kirjallisesti sovitusta syystä.

Sopimussakko määräytyy käytettävyyshetimiten perusteella seuraavasti:

Käytettävyyshetimiten alittaa luvun X / pisin käyttökatko on yli X tuntia	Hyvityksen määrä
Käytettävyyshetimiten on alle 95 tai pisin käyttökatko yli 1 h	100 euroa
Käytettävyyshetimiten on alle 90 tai pisin käyttökatko yli 1,5 h	200 euroa
Käytettävyyshetimiten on alle 85 tai pisin käyttökatko yli 2 h	300 euroa
Käytettävyyshetimiten on alle 80 tai pisin käyttökatko yli 2,5 h	400 euroa
Käytettävyyshetimiten on alle 75 tai pisin käyttökatko yli 3 h	500 euroa

Käyttökatkon pituuteen perustuvat sopimussakot ovat vuorokausikohtaisia. Jos käyttökatko jatkuu seuraavan vuorokauden puolelle, lankeaa jokaisesta uudesta vuorokaudesta, jonka ajalle käyttökatko ulottuu, korvattavaksi uusi sopimussakko.

Sopimussakko määritellään kalenterikuukausittain ja vähennetään seuraavan laskutuksen yhteydessä, elleivät osapuolet ole kirjallisesti muuta sopineet. Ellei sopimussakkoa ole mahdollista vähentää laskutuksesta, toimittaja maksaa sopimussakon tilaajalle rahasuorituksena 30 päivän kuluessa sopimussakon syntyperusteesta lukien.

Lisäksi toimittajalle lankeaa maksettavaksi 1000 euron sopimussakko sellaiselta kuukaudelta, jonka aikana liitteen 3 Konesalipalvelut mukaisen palvelukuvauksen varmuuskopiointi on laiminlyöty tai pettänyt. Käytettävyyteen ja varmuuskopiointiin perustuvat sopimussakot eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan ne voivat langeta korvattavaksi samanaikaisesti.

KÄYTETTÄVYYSRAPORTOINTI

Toimittajan on mitattava palvelun käytettävyyttä ja muodostettava mittauksen perusteella käytettävyysskerroin kuukausikohtaisesti. Mittaus ja käytettävyysskerroin on raportoitava tilaajalle. Raportoinnista on käytävä ilmi kuukausittainen kokonaispalveluaika, katkoajat, käyttökatko- ja häiriöilmoitukset ja niitä koskevat vasteajat sekä yhteisesti sovitut ajat, jolloin palvelut ovat olleet pois käytöstä palveluaikana asennus-, huolto- tai päivitystoimenpiteiden vuoksi. Kuukausikohtainen raportti on toimitettava tilaajalle ennen seuraavan kalenterikuukauden 15. päivää.

Osapuolet sopivat erikseen raportointiin sisällytettävistä muista yksityiskohdista (esim. service desk -palvelupyyntöjen määrä, tilaajan laitemäärät ja -tyypit, päätelaitteisiin tehdyt etäpäivitykset jne.).