

LIITE 03b PALVELUTASOEHDOT

1 Johdanto

Tämä liite kuvaa palvelussa sovellettavat palvelutasot ja asettaa niille sanktiot.

2 Palvelutaso

Palvelutaso määrittää jatkuvan palvelun laatutason, poikkeamatilanteiden hoidon ja mahdollisen puutteellisen laadun seuraamukset sopimuksen kohteena olevalle palvelulle.

Toimittaja seuraa palvelun laatua ja saatavuutta näissä palvelutasoehdoissa määriteltyjen mittareiden avulla. Toimittaja seuraa sovittuja laatumittareita sekä toimittaa Tilaajan erikseen sitä pyytäessä kuukauden palvelutasoraportin Tilaajan yhteyshenkilölle sähköisesti. Laadun seurannalla varmistetaan se, että palvelu täyttää määritellyt palvelutasotavoitteet ja vaatimukset. Mikäli tavoitteita ei jonain hetkenä saavuteta, huomioidaan ne Toimittajan maksamina sanktioina tai hyvityksinä.

3 Termit ja määritelmät

Tässä liitteessä hyödynnetään seuraavia termejä:

Huoltoikkuna	Etukäteen varattu ylläpitotoimintaan varattu katko ohjelmistopalvelun käytettävyydessä Esimerkiksi kuukauden ensimmäinen sunnuntai klo 02:00 – 04:00. Huoltoikkunan aikana ohjelmistopalvelu saattaa olla käytettävissä, mutta tätä ei taata. Suunnitellut ylläpitotoimenpiteet pyritään keskittämään huoltoikkunaan.
Käytettävyys	Availability. Käytettävyydellä tarkoitetaan sopimuksen kohteena olevan ohjelmistopalvelun päälläoloa ja kykyä tuottaa sopimuksen mukaista palvelua. Käytettävyys lasketaan vähentämällä käyttökatkojen aika palveluajasta palveluaikana.
Maksimikatko	Pisin yksittäinen yhtämittainen palvelukatko, joka sallitaan palvelun palvelutasotavoitteiden puitteissa palveluaikana sovitulla tarkasteluvälillä. Esim. 2 tuntia yhden kalenterikuukauden aikana.
Palveluaika	Service Hours. Sovittu aikaväli, jolloin Tilaajalle tai palvelun kohteelle tuotetaan sopimuksen mukaista palvelua.
Toimittaja	Palvelua tuottava taho, joka vastaa toiminnallaan ja prosesseillaan siitä, että palvelussa saavutetaan yhdessä sovitut palvelutasotavoitteet ja että palvelun sisältö on sovitun mukainen.
Help Desk	Palvelupiste, tukikeskus. Yleensä keskitetty yhteydenottopiste, jonka tehtävänä on ottaa vastaan tilaajan palvelupyynnöt ja käynnistää näiden käsittely.

Palvelutasoehdoissa käytetään lisäksi seuraavia aikaa koskevia lyhenteitä:

- tp = työpäivä, vuoden kaikkina arkipäivänä klo 8-16.
- h = tunti
- min = minuutti
- s = sekunti

Aikamääriä arvioidaan palveluajan puitteissa jäljempänä yksilöityjä poikkeuksia lukuun ottamatta.

4 Huoltoikkuna sekä sovitut ja ennakoidut huoltokatkot

Huoltoikkuna

Toimittaja ilmoittaa Tilaajalle huoltoikkunan/huoltoikkunoiden ajankohdat etukäteen. Huoltoikkuna on lähtökohtaisesti palveluajan P1 ulkopuolella oleva, enintään kuuden tunnin mittainen katko. Huoltoikkunoita ei lasketa käytettävyyttä mitattaessa siltä osin, kun niiden yhteenlaskettu kesto ei kuukauden tarkastelujaksolla ylitä edellä mainittua kuutta (6) tuntia.

5 Palvelutasot

5.1 Palveluaika (P)

Ks. palveluajan määritelmä edellä. Palvelussa käytetään seuraavia palveluaikaluokituksia:

P1: Normaali työaika, klo 8:00 – 16:00 arkipäivisin

P4: Ympäri vuorokautinen, 24 tuntia vuorokaudessa vuoden kaikkina päivinä

Ohjelmistopalvelu on käytettävissä 24 tuntia vuorokaudessa kaikkina viikonpäivinä (P4).

Toimittajan tukipalvelun palveluaika on vähimmäistasoltaan vuoden kaikkina arkipäivinä klo 8:00-16:00 Suomen aikaa (P1).

5.2 Käytettävyys (K)

Ks. käytettävyyden määritelmä edellä. Ohjelmistopalvelun käytettävyysvaatimus normaalina työaikana (P1) kello 8.00 – 16.00 on 98,00 % ja palveluaikana P4 92,00 %.

Maksimikatko palveluaikana P1 on 30 minuuttia.

5.3 Tukipalvelun tavoitettavuus (T)

Toimittajan tulee tarjota osana palvelua suomenkielinen ja veloitukseton tukipalvelu (Help Desk), johon Tilaajan organisaation kaikki käyttäjät voivat olla yhteydessä arkityöpäivisin klo 8.30–15.30.

Yhteydenottotavat ovat puhelin ja sähköposti. Lisäksi Toimittaja voi tarjota Tilaajan käyttöön palveluportaal, jonka kautta Tilaajan organisaation käyttäjät voivat olla yhteydessä Toimittajan tukipalveluun.

Toimittajan tulee vastata Tilaajan organisaation käyttäjien yhteydenottoihin mahdollisimman nopeasti, viimeistään kuitenkin seuraavissa vasteajoissa:

- Puheluihin vastataan kohtuullisessa ajassa tai soitetaan takaisin viimeistään 30 minuutin kuluessa.
- Sähköposteihin vastataan keskimäärin viimeistään sähköpostin lähetyspäivää seuraavana arkipäivänä.

Ehdossa on kyse saavutettavuudesta ja tarkoitus on, että palveluntarjoaja reagoi hankintayksikön tukipalvelutarpeeseen. Toimittajan vastauksena reagoitina ei huomioida automaattiviestiä (esimerkiksi: ”Kiitos, viestisi on vastaanotettu ja olemme sinuun yhteydessä lähiaikoina”).

Ei ole tarkoituksena, että kyseessä oleva asia välttämättä ratkaistaan 30 minuutin kuluessa. Takaisinsoiton lisäksi hyväksytään esimerkiksi viesti, mikäli palveluntarjoajalla on käytössä sähköinen tukipalvelu.

6 Käytettävyyden mittaaminen

Ohjelmistopalvelun käytettävyyttä mitataan toteutuneella käytettävyydellä, jota verrataan sovitun käytettävyyden mukaiseen tavoitteeseen.

Käytettävyyden tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi. Käytettävyyden määritelmässä otetaan huomioon ohjelmistopalvelun pisin sallittu kumulatiivinen alhaallaoloaika tarkasteltavan ajanjakson aikana. Prosentuaalinen lukuarvo käytettävyydelle saadaan vähentämällä ideaalikäytettävyyden lukuarvosta (100 %) mittaustulosten perusteella havaittu ohjelmistopalvelun alhaallaoloaika prosentteina koko tarkasteluajanjakson ajalta.

Toteutunut käytettävyytaso K lasketaan seuraavasti:

$$K = (Pa - Ka + Eh) / Pa * 100 \%$$

Pa, palveluaika minuutteina seurantajaksolla

Ka, katkojen yhteenlaskettu kesto palveluaikana

Eh, se yhteenlaskettu katkoihin palveluaikana kuluva aika, joka johtuu Tilaajan tai kolmansien osapuolten vastuulla olevista seikoista tai suunnitelluista ja sovitusta katkoista palveluaikana.

Käyttökatkon kesto lasketaan alkavaksi joko valvontajärjestelmän hälytyksestä, Toimittajan havainnosta tai Tilaajan tekemästä vikailmoituksesta sen mukaan, mikä ajankohta on aikaisin.

Toteutunutta käytettävyytstasoa laskettaessa katko aikaan ei huomioida (Eh):

- Suunniteltujen ja Tilaajan kanssa sovittujen katkojen vaatima aika.
- Säännölliset huoltokatkot
- Katkoja, jotka aiheutuvat Toimittajan vaikutusvallan ulkopuolella olevan kolmannen osapuolen tai Tilaajan toimista.

7 Sanktiot

Sanktioita aletaan soveltaa ensimmäisestä täydestä kalenterikuukaudesta lukien ohjelmistopalvelun käynnistämisen jälkeen. Kuukausittaiset sanktiot eivät kokonaisuudessaan voi ylittää 100 % palvelun kyseessä olevan kuukauden SaaS-palvelumaksuista.

Ohjelmistopalvelun laatu poikkeamiin sovelletaan alla kuvattua sanktiointimallia.

Käytettävyysspoikkeamat sanktioidaan seuraavasti palveluaikana P1:

Sanktioluokka	Käytettävyyys	Hyvitys % palvelun ko. kuukauden SaaS-palvelumaksusta
1	98,00 % tai yli	Ei hyvitystä
2	97,00 % – 97,99 %	10 %
3	95,00 % – 96,99 %	20 %
4	92,00 % – 94,99 %	30 %
5	85,00 % – 91,99 %	50 %

Jos ohjelmistopalvelun käytettävyyys laskee palveluaikana P1 alle 85 %:n, ei kyseessä olevan kuukauden SaaS-palvelumaksua peritä lainkaan (hyvitys on 100 %).

Jos ohjelmistopalvelussa on palveluaikana P1 yli 30 minuutin mittainen yhdenjaksoinen katko, Tilaajalla on oikeus vaatia Toimittajaa hyvittämään Tilaajalle 20 % palvelun kyseessä olevan kuukauden SaaS-palvelumaksusta kutakin tällaista katkoa kohden.

Mikäli käytettävyyys on toistuvasti (vähintään kolme (3) kuukautta kuuden (6) kuukauden liukuvalla tarkastelujaksolla) sanktioluokassa 3 tai sitä huonompi, Tilaajalla on oikeus irtisanoa tämä sopimus päättymään kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla.