

# Nepton järjestelmän vakio palvelutaso

Versio 01.07.2024

## Sisällysluettelo

1.	Liitteen tarkoitus .....	2
2.	Vikailmoitukset tukipalveluun .....	2
3.	Ilmoitettujen vikojen korjaus .....	2
4.	Vikojen kiireellisyystasot ja vasteajat .....	2
5.	Muutospyynnöt .....	3
6.	Palvelun huoltotoimenpiteet .....	3
7.	Palvelun saatavuus .....	3
8.	SLA seuranta .....	4

## 1. Liitteen tarkoitus

Tämä liite määrittää toimitettavan Palvelun vikailmoitusten ilmoittamisen, Palvelun saavutettavuuden sekä Palvelun vasteajat Asiakkaalle toimitettavaan Palveluun. Tällä liitteellä kuvataan järjestelmän toimintaa. Muut kuin järjestelmään liittyvät palvelut ja niiden toimittaminen sovitaan Asiakkaan ja Toimittajan välillä erikseen.

Nepton ei ole korvausvelvollinen kolmansien osapuolten tai luonnonvoimien aiheuttamista force majeure -tilanteista.

Nepton ei tämän sopimusliitteen mukaisesti ole korvausvelvollinen mahdollisista vasteaikojen, suorituskyvyn tai saatavuuden poikkeamista. Asiakkaalla tai kumppanilla on oikeus tilata korvausvelvollisuuden sisältävä **korotettu SLA** -palvelu.

## 2. Vikailmoitukset tukipalveluun

Vikailmoitukset tulee jättää Toimittajan asiakaspalveluun. Vioissa asiakkaan tulee kertoa näkemyksensä vian kriittisyydestä ja kiireellisyydestä. Teknisissä vioissa Toimittaja välittää tiedon Neptonin asiakaspalveluun.

## 3. Ilmoitettujen vikojen korjaus

Ilmoitetun vian tyyppi ja vakavuus määritellään Neptonin asiakaspalvelun toimesta.

Mikäli ilmoitettu vika vaatii ohjelmointitöitä olemassa olevaan palveluun uusien vikojen välttämiseksi, ilmoitettu vika käsitellään Neptonin muutoksenhallinta-, testaus- ja julkaisuprosessin mukaisesti. Nepton on velvollinen kiertämään (ITIL Workaround) Asiakkaan ilmoittaman vian kiireellisyys- ja vasteaikojen mukaisesti, jotta Asiakkaan liiketoiminta voi jatkua. Ohjelmointityötä vaativa vika ei vapauta Neptonia vasteikatavoitteista tai korotun SLA:n tapauksessa hyvitysten osalta.

## 4. Vikojen kiireellisyydet ja vasteajat

Kriittinen	Ratkaistaan 4 tunnin kuluessa
Kiireellinen	Ratkaistaan yhden (1) täyden työpäivän aikana
Korkea	Ratkaistaan viiden (5) täyden työpäivän aikana
Keskitaso	Ratkaistaan seuraavaan ohjelmistoversioon
Matala	Ratkaistaan myöhempään ohjelmistoversioon

Kriittiseksi viaksi luokitellaan viat, jotka estävät kokonaan järjestelmän käytön.

Kiireellisen tason viaksi luokitellaan sellaiset tilanteet, jotka estävät asiakasta käyttämästä vähintään osaa palvelusta ja josta on merkittävää haittaa asiakkaan käyttötilanteissa. Tähän luokitukseen kuuluvat esimerkiksi tilanteet, joissa leimojen tekeminen on estynyt tai palkanmaksun liittymien toiminta on estynyt.

Korkeaksi viaksi luokitellaan sellaiset tilanteet, joiden seurauksena palvelussa oleva toiminto johtaa virheelliseen lopputulokseen ja josta on haittaa asiakkaan käyttötilanteissa. Tähän luokitukseen kuuluvat esimerkiksi tilanteet, joissa työajan tulkinnassa on havaittu poikkeama, joka koskee isoa joukkoa henkilöitä.

Keskitason viaksi luokitellaan sellaiset tilanteet, jossa palvelussa on toiminta- tai käyttöliittymäongelma, josta ei synny merkittävää haittaa asiakkaan käyttötilanteissa, tai asian ratkaisemiseksi on toinen käyttötapa palvelussa.

Matalan tason viaksi luokitellaan sellaiset tilanteet, joissa vika on kosmeettinen tai vialla ei ole oleellista vaikutusta asiakkaan käyttötapaan.

Ohjelmistoversiot julkaistaan kahden kuukauden välein.

Ratkaisuaikaa laskettaessa huomioidaan se aika, jolloin asian käsittely on ollut Neptonin asiakaspalvelussa. Aikaa, jolloin Asiakkaalta on odotettu lisätietoja tai vastausta, ei lasketa osaksi ratkaisuaikaa.

## 5. Muutospyynnöt

Muutospyynnöt ovat niitä tukipyynnöitä, jotka koskevat Palvelun toiminnallisuuden muuttamista, kehittämistä ja uusien ominaisuuksien tekemistä. Muutospyynnöt eivät kuulu palvelutason piiriin ja näihin ei sovelleta vikojen kiireellisyytasoissa määriteltyjä aikarajoja. Muutospyyntöjen toteuttamisesta sovitaan aina Asiakkaan ja Toimittajan kanssa erikseen.

## 6. Palvelun huoltotoimenpiteet

Palvelun mahdolliset huoltotoimenpiteet tehdään erikseen ilmoitettuina ajankohtina, pääasiassa öisin sellaisina aikoina, jolloin ne eivät häiritse Asiakkaan liiketoimintaa.

## 7. Palvelun saatavuus

Palvelu on käytettävissä ympäri vuorokauden viikon jokaisena päivänä.

Palvelun saatavuuteen Asiakkaalla sisältyy sellaisten tietoliikenneongelmien mahdollisuus, jotka eivät ole Neptonin hallittavissa. Nepton ei ole missään tilanteessa vastuussa ongelmista Asiakkaan tietoliikenneyhteyksissä.

Palvelun saatavuutta mitataan lataamalla Palvelun eri sivuja. Mittaus suoritetaan ulkopuolisen mittauspalvelun avulla, vähintään 100 000 kertaa kuukaudessa, tasaisin väliajoin. Mittausta ei tehdä suunniteltujen ja ilmoitettujen huoltokatkojen aikana. Mittaus seuraa Palvelun yleistä saatavuutta ja sivujen latausaikaa useassa eri maassa sijaitsevista mittauspisteistä käsin.

Palvelusta ajettavat raportit eivät ole mittauksen piirissä. Raporttien latautumisajat vaihtelevat käsiteltävän tietomassan koon mukaan.

Palvelun saatavuus % lasketaan seuraavalla kaavalla

**Saatavuus %** =  $(\text{Palvelutunnit} - \text{Suunnitellut huoltoikkunat} - \text{Saavuttamattomat tunnit}) / (\text{Palvelutunnit} - \text{Suunnitellut huoltoikkunat}) * 100$

Jossa **Palvelutunnit** = Aika, jolloin palvelun olisi tullut olla saavutettavissa asiakkaalla. Tämä on 24/7.

Jossa **Saavuttamattomat tunnit** = Suunniteltujen huoltoikkunoiden ulkopuolinen aika, jolloin palvelu ei ole ollut saavutettavissa. Tähän lasketaan aika, jolloin Neptonin SLA saatavuusmittaus kertoo sivulatausten kestävän yli 5 sekuntia, tai Asiakkaan ilmoittama Neptonista johtuva saavutettavuuteen vaikuttava vika on ratkaisematta.

Saatavuus mitataan kuukausittain ja saatavuuden tulee olla yli 99,8 %.

## 8. SLA seuranta

Nepton seuraa toteutunutta palvelutasoa kuukausittain. Mittareina ovat vikaselvityksen vasteajat ja palvelun saatavuus. Selvitys koostetaan mittauskuukautta seuraavan kuukauden aikana. Asiakas voi halutessaan pyytää viimeisintä SLA toteutumaraaporttia Toimittajalta.