

# SERVICE LEVEL AGREEMENT

Versio 29.03.2023

## Sisällysluettelo

1.	Liitteen tarkoitus .....	2
2.	Toimittajan tukipalvelun vastuut yleisesti .....	2
3.	Tukipyynnöt Toimittajan tukipalveluun .....	2
4.	Asiakkaan ilmoittamien vikojen korjaus .....	2
5.	Vikojen kiireellisyystasot ja vasteajat .....	3
6.	Muutospyynnöt .....	4
7.	Palvelupyynnöt .....	4
8.	Palvelun huoltotoimenpiteet .....	4
9.	Palvelun saatavuus .....	4
10.	SLA seuranta .....	5

## 1. Liitteen tarkoitus

Tämä liite määrittää toimitettavan Palvelun saatavuuden sekä tukipalvelun vasteaikojen tavoitetasot, sekä kuvaa näiden mittaamiseen käytetyt tavat.

Liitettä sovelletaan Neptonin suoriin asiakkaisiin ja kumppaneihin. Kukaan kumppani tarjoaa oman SLA-mallinsa omille loppuasiakkailleen.

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

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

## 2. Toimittajan tukipalvelun vastuut yleisesti

Toimittajan tukipalvelu vastaa ja tarjoaa ratkaisuja Asiakkaan tukipyynnöihin, jotka koskevat Palvelun käyttöä, mahdollisia ilmenneitä korjauspyyntöjä, sekä muutospyyntöjä. Kun kyseessä on muutospyyntö, siihen ei sovelleta SLA – ehtoja ennen kuin muutos on toteutettu tuotantoon.

## 3. Tukipyynnöt Toimittajan tukipalveluun

Tukipyynnöt Toimittajan asiakaspalveluun tulee lähettää kirjallisesti tukitoimintojen sähköpostiin tai puhelimitse. Vikatapauksissa asiakkaan tulee myös kertoa näkemyksensä vian kriittisyydestä ja kiireellisyydestä.

Tukipyyntö kirjataan vastaanotetuksi, kun Toimittajan asiakaspalvelu luo tukipyynnölle työ kuvauksen Toimittajan tukityökaluun.

Pyydettyäessä ilmoituksen jättäjä saa Toimittajan asiakaspalvelulta sähköpostiviestin, jossa on todettu vian tyyppi, määritetty kiireellisyystaso ja korjausaika.

## 4. Asiakkaan ilmoittamien vikojen korjaus

Ilmoitetun vian tyyppi ja vakavuus määritellään Toimittajan asiakaspalvelun toimesta. Asiakkaalla on oikeus kiirehtiä asiaa ja viedä vian vakavuuden määrittäminen nimetyksi asiakkuuspäällikön tehtäväksi.

Mikäli ilmoitettu vika vaatii ohjelmointitöitä olemassa olevaan palveluun uusien vikojen välttämiseksi, ilmoitettu vika käsitellään Toimittajan muutoksenhallinta-, testaus- ja julkaisuprosessin mukaisesti. Toimittaja on kuitenkin velvollinen kiertämään (ITIL Workaround) Asiakkaan ilmoittaman vian kiireellisyys- ja vasteaikojen mukaisesti, jotta Asiakkaan liiketoiminta voi jatkua. Ohjelmointityötä vaativa vika ei vapauta Toimittajaa vasteaikojen ja niiden hyvitysten osalta.

## 5. Vikojen kiireellisyystasot 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 myöhempisiin ohjelmistoversioihin

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 Toimittajan asiakaspalvelussa. Aikaa, jolloin Asiakkaalta on odotettu lisätietoja tai vastausta, ei lasketa osaksi ratkaisuaikaa.

## 6. Muutospyyntöt

Muutospyyntöt ovat niitä tukipyynnöitä, jotka koskevat Palvelun toiminallisuuksien muuttamista, kehittämistä ja uusien ominaisuuksien tekemistä. Muutospyyntöt eivät kuulu SLA:n piiriin ja näihin ei sovelleta vikojen kiireellisyystasoissa määriteltyjä aikarajoja ennen kuin muutos on toteutettu tuotantoon. Muutospyyntöjen toteuttamisesta sovitaan aina Asiakkaan ja Toimittajan kanssa erikseen.

## 7. Palvelupyyntöt

Palvelupyyntöt ovat niitä tukipyynnöitä, jotka koskevat Palveluun liittyviä kysymyksiä tai toimeksiantoja. Palvelupyyntöt eivät ole SLA:n piirissä.

Asiakas voi ehdottaa kiireellisyystason, jonka Toimittaja ottaa huomioon kiireellisyystasoa määritellessään. Tällöin palvelupyyntöä käsitellessä noudatetaan vikojen kiireellisyystasoa ja vasteaikoja. Tällöin palvelupyyntö kuuluu SLA:n piiriin.

## 8. Palvelun huoltotoimenpiteet

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

## 9. Palvelun saatavuus

Palvelu on käytettävissä ympäri vuorokauden viikon jokaisena päivänä.

Palvelun saatavuuteen Asiakkaalla sisältyy sellaisten tietoliikenneongelmien mahdollisuus, jotka eivät ole Toimittajan hallittavissa. Toimittaja 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 0-100 % saadaan jakamalla onnistuneiden sivulatausten määrä kaikkien sivulatausyritysten määrällä. Mikäli sivujen mitattu keskimääräinen latausaika

kuukaudessa on ylittänyt viiden sekunnin rajan, katsotaan Palvelun olleen saatavuudeltaan 0 % kyseisen kuukauden aikana.

Kuukausitasolla Palvelun saatavuus on vähintään 99,8 %.

## 10. SLA seuranta

Toimittaja seuraa SLA toteutumaa kuukausittain. Mittareina ovat vikaselvityksen vasteajat ja palvelun saatavuus. Selvitys koostetaan mittauskuukautta seuraavan kuukauden aikana. Asiakas voi halutessaan pyytää viimeisintä SLA toteutumaraaporttia Toimittajalta. SLA - toteutuman säännöllisestä toimittamisesta voidaan sopia erikseen.