

KOHTEENA OLEVAT PALVELUT

Tämä palvelutasosopimus (SLA) määrittelee kohteena olevien palveluiden tukipalveluajan, palvelutasot ja sanktiot. Palvelutasosopimukseen voi ajan myötä tulla muutoksia asiakkaan tarpeiden tai uusien sovellusten ja palveluiden vuoksi. Sopimuksen kohteena on Sitedrive-ohjelmiston ylläpito ja alustapalvelut. Ylläpidon piiriin kuuluvat kaikki asiakkaalla käytössä olevat Sitedrive-ohjelmistot.

PALVELUTASO

Sitedrive-ohjelmiston tukipalvelussa noudatetaan seuraavaa palvelutasoa:

Vasteaika

- Kriittinen = 1 työpäivä
- Vakava = 2 työpäivää
- Vähäinen = 3 työpäivää

Ratkaisuaika

- Kriittinen = 2 työpäivää
- Vakava = 5 työpäivää
- Vähäinen = seuraava versio

Palveluaika

- Arkisin 9.00-16.00

Tukipyyntöjen vastaanotto 24/7 (info@sitedrive.fi)

Yhteydenotot tukipalveluun voidaan tehdä Helpdesk-ohjelman avulla tai puhelimitse.

Vasteaika tarkoittaa sitä aikaa, joka kuluu pyynnön jättämisestä sen ottamisesta tutkittavaksi. **Ratkaisuaika** tarkoittaa aikaa, jona ongelma on poistettu tai kierretty.

Tapahtumien prioriteetit määräytyvät tapahtuman vaikuttavuuden ja liiketoimintoprosessin kriittisyyden mukaisesti. **Kriittinen virhe** estää toiminnon käytön kokonaan. **Vakava virhe** aiheuttaa kohtuutonta haittaa liiketoiminnolle. **Vähäiset virheet** ovat luonteeltaan kosmeettisia tai helposti kierrettävissä olevia asioita.

Yleisesti todetaan, että kriittisiä ja vakavia virheitä ovat rahan ja työaikaan liittyvät toiminnot. Ohjelmistossa on virhe, jos se ei toimi olennaisilta osin kuten on sovittu tai on tarkoitus. Ominaisuuspuutteet eivät kuitenkaan ole virheitä.

Mikäli alustapalvelu ei ole käytettävissä Sitedrivesta johtuvista syistä, on kyse kriittisestä virheestä ja selvitystyö aloitetaan välittömästi.

Kriittisten ja vakavien virheiden osalta julkaisemme korjauspaketin, kun korjaus on tehty. Korjauspaketti sisältää kumulatiivisesti kaikki edellisen kausiversion jälkeiset korjaukset. Jatkuvassa julkaisussa uusi julkaisu sisältää myös korjaukset.

Vähäisten virheiden osalta korjaus tulee käyttöön joko jatkuvan julkaisun tai seuraavan kausiversion mukana.

SANKTIOT

Mikäli Sitedrive ei pysty ylläpitämään tässä sopimuksessa kuvattua palvelun vasteaika kriittisten ja vakavien virheiden osalta, on asiakas oikeutettu saamaan ylläpitopalveluista alennusta seuraavasti:

Palvelutasoa vastaava sanktio

96 – 100 % = 0 %

51 – 95 % = 10 %

1 – 50 % = 15 %

0 % = 25 %

Seurantajakson pituus on yksi kuukausi. Sanktioita ei lasketa, mikäli asiakkaan tukipyyntöjen lukumäärä jää alle viiteen (5) kuukaudessa. Sanktio lasketaan seurantajakson aikaisesta palvelumaksusta. Mikäli virhetilanteen selvittelyyn liittyy kolmas osapuoli, ei näitä lasketa palvelutasomittareihin mukaan.