

IT2010 – PALVELUTASOKUVAUS PALVELUN KÄYTETTÄVYYDEN MITTAAMISESTA

1 PALVELUTASOKUVAUKSEN TARKOITUS JA MÄÄRITELMÄT

- 1.1** Tämän palvelutasokuvauksen tarkoituksena on määrittää sopimuksen kohteena olevan palvelun käytettävyyden taso ja käytettävyyden alituksesta suoritettavat hyvitykset.
- 1.2** **Katko aika** tarkoittaa aikaa, jonka palvelu ei ole ollut asiakkaan käytettävissä kohdassa 2.1 sovituna palveluaikana.
- 1.3** **Käytettävyys** tarkoittaa palvelun saatavuutta palvelun tuotantoympäristössä yleisen tietoverkon rajapinnassa sopimuksessa sovitun mukaisena.
- 1.4** **Vaste aika** tarkoittaa asiakkaan tekemän vikailmoituksen ja toimittajan korjaustoimenpiteiden aloittamisen välistä aikaa.

2 PALVELUN KÄYTETTÄVYYS

- 2.1** Palvelu on asiakkaan käytettävissä palveluaikana. Palveluaika on
- arkisin kello ____:____ – ____:____,
viikonloppuisin ja yleisinä lomapäivinä kello ____:____ – ____:____.
- arkisin kello 08.00 – 16.00.
- arkisin kello 07.00 – 18.00.
- arkisin kello 07.00 – 21.00, viikonloppuisin ja yleisinä lomapäivinä kello 09.00 – 18.00.
- 24/7.
- 2.2** Palvelun käytettävyys kohdassa 2.1 mainittuna palveluaikana on vähintään _____ prosenttia. Palvelun pisin sallittu yhtäjaksoinen katko aika palveluaikana on enintään _____ tuntia / minuuttia.
- 2.3** Käytettävyys lasketaan kalenterikuukausittain ja sen laskennassa käytetään seuraavaa kaavaa:
käytettävyys = (palveluaika täysiksi pyöristettyinä minuutteina – katko aika täysiksi pyöristettyinä minuutteina) / palveluaika täysiksi pyöristettyinä minuutteina * 100.
- 2.4** Kohdassa 3.1 sovittuihin tai sopijapuolten muuten sopimiin asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteisiin kulunutta aikaa ei huomioida toimittajan vahingoksi käytettävyyttä laskettaessa.

3 ASENNUS-, MUUTOS- JA HUOLTOTOIMENPITEET

3.1 Toimittajalla on oikeus suorittaa palvelun asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteitä seuraavasti:

3.2 Toimittaja pyrkii ilmoittamaan palvelun asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteestä etukäteen ja pyrkii siihen, että asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteet eivät aiheuta kohtuutonta häiriötä palvelun käytölle.

4 HYVITYKSET

4.1 Jos kohdassa 2 määritelty palvelun käytettävyys jää toimittajasta johtuvista syistä saavuttamatta ja tämä ei johdu asiakkaan aineistosta, sovitusta asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteistä, ylivoimaisesta esteestä tai muusta kirjallisesti sovitusta hyväksyttävästä syystä, asiakkaalla on oikeus hyvitykseen seuraavasti:

Käytettävyystaso alittaa	ja vai tai	Pisin yhtäjaksoinen katkoaika ylittää	Hyvitys
_____ %	<input type="checkbox"/> tai / <input type="checkbox"/> ja	_____ <input type="checkbox"/> tuntia / <input type="checkbox"/> minuuttia	<input type="checkbox"/> _____ euroa / <input type="checkbox"/> _____ % toistuvaismaksusta
_____ %	<input type="checkbox"/> tai / <input type="checkbox"/> ja	_____ <input type="checkbox"/> tuntia / <input type="checkbox"/> minuuttia	<input type="checkbox"/> _____ euroa / <input type="checkbox"/> _____ % toistuvaismaksusta
_____ %	<input type="checkbox"/> tai / <input type="checkbox"/> ja	_____ <input type="checkbox"/> tuntia / <input type="checkbox"/> minuuttia	<input type="checkbox"/> _____ euroa / <input type="checkbox"/> _____ % toistuvaismaksusta
_____ %	<input type="checkbox"/> tai / <input type="checkbox"/> ja	_____ <input type="checkbox"/> tuntia / <input type="checkbox"/> minuuttia	<input type="checkbox"/> _____ euroa / <input type="checkbox"/> _____ % toistuvaismaksusta

4.2 Yhden kalenterikuukauden ajalta kertyvä hyvitys ei kuitenkaan voi olla yhteensä suurempi kuin _____ euroa / _____ prosenttia toistuvaismaksusta.

4.3 Hyvitys määritetään kalenterikuukausittain ja myönnetään ensisijaisesti asiakkaan seuraavassa laskussa palvelun toistuvaismaksusta. Jos hyvitys ylittää seuraavan laskun kokonaismäärän, hyvitys myönnetään ylittäviltä osin välittömästi seuraavissa laskuissa. Jos sopimus päättyy ennen hyvityksen sisältävän laskun eräntymistä, toimittaja suorittaa hyvityksen asiakkaalle rahallisena korvauksena 14 päivän kuluessa sopimuksen päättymisestä.

5 MITTAAMINEN JA RAPORTOINTI

- 5.1 Toimittaja mittaa palvelun käytettävyyttä tuotantoympäristössä yleisen tietoverkon rajapinnasta toimittajan käytännön mukaisesti. Toimittaja kirjaa käyttökatkoilmoitukset, vasteajat ja korjaamistoimenpiteiden aloittamisajan kalenterikuukausittain. Toimittaja säilyttää tässä kohdassa 5.1 tarkoitettuja tietoja sopimuksen voimassaoloajan. Asiakkaan pyynnöstä toimittaja lähettää asiakkaalle edellisen kalenterikuukauden tiedot ja tiedon suoritetuista asennus-, muutos- ja huolto-toimenpiteistä viimeistään seuraavan kuukauden neljäntenätoista päivänä.
- Palvelun käytettävyys mitataan ja raportoidaan seuraavasti:
