

***Tämä asiakirja on suomenkielinen käännös englanninkielisestä sopimuksellisesti sitovista ehdoista ja määräyksistä**

Palvelutasosopimus

Avonova Digital

Versio 2.0

22-10-10

Avonova Solutions AS

Phone: +47 48 08 08 08

Fritzøe Brygge 1

N-3264 Larvik

Data Protection Officer

gdpr@avonova.com

2

Avonova Solutions AS - www.avonova.no | www.avonova.se

1. Tarkoitus

Palvelutasosopimuksen tarkoituksena on määritellä palvelutaso siten, että molemmilla osapuolilla on yhteinen käsitys laatua koskevista odotuksista. Palvelutasosopimus kuvaa myös toimenpiteet, joita toteutetaan, jos palvelun laatu ei vastaa määriteltyjä odotuksia. Palvelutasosopimus on osa pääsopimusta ja sitä tulee tarkastella pääsopimuksen kontekstissa.

2. Käyttäjätuki

Palveluntarjoajan tulee varmistaa, että asiakas saa käyttäjätukea (helpdesk) maanantaista perjantaihin klo 08:00–15:30.

3. Käytettävyyystakuu

Palvelun taattu käytettävyys on standardina asetettu 99 %:iin.

Käytettävyysaika mitataan kalenterikuukauden (30 päivää) aikana seuraavalla kaavalla:

$$\text{Käytettävyys} = (1 - (N - P) / D) \times 100$$

- **P:** Suunniteltuun ylläpitoon liittyvä käyttökato ylläpitosuunnitelman mukaisesti (ylläpitoikkuna).
- **D:** Tuotantoaika minuutteina – määritellyn palvelujakson kokonaisminuutit.
- **N:** Käyttökatoaika minuutteina – ajanjakso, jolloin palvelu on ollut käyttökelvoton ja syy on palveluntarjoajan vastuulla (ei ylivoimainen este tai muut palveluntarjoajasta riippumattomat olosuhteet, eikä asiakkaasta johtuvat olosuhteet). Tämä sisältää käyttökätkot (P), jotka johtuvat suunnitellusta ylläpidosta.

3.1. Operatiiviset vasteajat

Palveluntarjoajaan voi ottaa yhteyttä puhelimitse numerossa +47 48080808 tai sähköpostitse osoitteessa **kundesenter@avonova.no** Norjassa, numerossa +46 10 25 26 006 tai sähköpostitse **kundtjanst@avonova.se** Ruotsissa arkisin klo 08:00–16:00 ja numerossa +358 409402900 tai sähköpostitse **asiakaspalvelu@avonova.fi**.

- **Kriittinen**
 - Vasteaika: 15 minuuttia
 - Ratkaisuaika: Jatkuvasti, kunnes virhe on korjattu. Tavoite: enintään 2 tuntia.
- **Vakava**

- Vasteaika: 30 minuuttia
- Ratkaisuaika: Jatkuvasti, kunnes virhe on korjattu. Tavoite: enintään 4 tuntia.
- **Vähäisempi**
 - Vasteaika: 1 tunti
 - Ratkaisuaika: Normaaleina työaikoina.

Aika: Arkisin klo 16.00–08.00 ja viikonloppuisin

- **Kriittinen**
 - Vasteaika: 8 tuntia tai seuraavana arkipäivänä klo 10:00.
 - Ratkaisuaika: Jatkuvasti, kunnes virhe on korjattu. Tavoite: enintään 4 tuntia.
- **Vakava**
 - Vasteaika: 8 tuntia tai seuraavana arkipäivänä klo 10:00.
 - Ratkaisuaika: Jatkuvasti, kunnes virhe on korjattu. Tavoite: enintään 8 tuntia.
- **Vähäisempi**
 - Vasteaika: 8 tuntia tai seuraavana arkipäivänä klo 10:00.
 - Ratkaisuaika: Normaaleina työaikoina.

3.2. Varakopiot

Palveluntarjoajan tulee tehdä varmuuskopioita kaikista tietotiedoista kerran päivässä. Jos tiedot täytyy palauttaa, palveluntarjoaja on vastuussa virheiden ja/tai tappioiden korjaamisesta, jos ne johtuvat palveluntarjoajan vastuulla olevista olosuhteista. Jos tiedot täytyy palauttaa asiakkaan vastuulla olevien olosuhteiden vuoksi, palveluntarjoajan kanssa voidaan tehdä erillinen sopimus tällaisen palvelun toimituksesta ja kustannuksista. Palveluntarjoajalla ei ole velvollisuutta tarjota tätä palvelua.

3.3. Määritelmät

- **Kriittinen:** Koko palvelu tai merkittävä osa siitä ei ole käytettävissä.
- **Vakava:** Osa kriittisistä toiminnoista ei toimi tai toimii huonommalla vasteajalla kuin sovittu.
- **Vähäisempi:** Ei-kriittiset toiminnot eivät toimi tai toimivat huonommalla vasteajalla kuin sovittu.
- **Korjausaika:** Aika, jonka aikana virheen korjaus on käynnissä.
- **Vasteaika:** Aika siitä, kun palveluntarjoaja saa tiedon virheestä, siihen asti kun käsittely tai palvelun palauttaminen aloitetaan ja asiakkaalle ilmoitetaan, että asia on

vastaanotettu ja virheen korjaus on aloitettu. Ilmoituksen tulee sisältää tilannekatsaus ja arvioitu ratkaisuaikajankohta.

- **Käyttökatkokaika:** Yhteenlaskettu aika (kuukauden aikana) siitä, kun palveluntarjoaja saa tiedon käyttökatkosta siihen, kun virhe on korjattu. Tämä nollataan jokaisen seuraavan kuukauden alussa.
- **Käyttökatko:** Merkittävä osa verkkosivustosta ja sen toiminnoista ei ole asiakkaan asiakkaiden käytettävissä.
- **Käytettävyyysaika:** Aika palvelun käytettävyyssyksöllä, jolloin palveluntarjoaja sitoutuu varmistamaan, että palvelu on tuotantokäytössä. Käytettävyyysaika ilmoitetaan prosentteina käytettävyyssajasta (viitaten yllä olevaan kaavaan).