

Sisällysluettelo

1.	Yleistä	2
2.	Palveluajat	2
3.	Huoltokatkot	2
4.	Käytettävyys	3
5.	Palvelun häiriöihin reagoiminen.....	3
6.	Palvelujen vasteajat	4

1. Yleistä

Tässä asiakirjassa kuvataan Buildercom Oy:n (jäljempänä toimittaja) tietoverkon välityksellä toimittaman ohjelmistopalvelun palvelutasot.

2. Palveluajat

2.1. Peruspalveluaika

Peruspalveluaika on arkisin maanantaista perjantaihin kello 8.00–16.00.

Peruspalveluaikana ohjelmistopalvelu on käytettävissä tässä asiakirjassa määritellyllä tavalla.

Peruspalveluaikana toimittajan asiakaspalvelusta on saatavilla käytönaikaista sähköposti- ja puhelintukea tässä asiakirjassa kuvatulla palvelutasolla.

2.2. Muu palveluaika

Peruspalveluajan ulkopuolella ohjelmistopalvelu on käytettävissä sopimuksen mukaisesti ilman asiakaspalvelua.

2.3. Katkoaika

Katkoaika on aika, jolloin ohjelmistopalvelu ei ole käytettävissä sovittuna peruspalveluaikana.

2.4. Vasteajat

Help Desk -vasteaika on aika, jonka kuluessa asiakkaan palvelupyyntö on vastaanotettu ja siirretty käsittelyyn.

Hallintopalvelu-vasteaika on aika, jonka kuluessa asiakkaan palvelupyyntö on toteutettu. Hallintopalvelu-vasteaika käynnistyy siitä, kun toimittajan asiantuntijalla on käytössään riittävät ja asianmukaiset tiedot palvelupyynnön toteuttamiseen.

Mikäli toimittaja tietää vasteaikojen ylittyvän poikkeustilanteessa (esim. koko henkilökunnan koulutuspäivän vuoksi), toimittaja ilmoittaa siitä asiakkaalle etukäteen.

3. Huoltokatkot

3.1 Alle neljä tuntia kestävät huoltokatkot

Alle neljä tuntia kestäviä päivityksiä ja huoltotoimia varten toimittaja varaa mahdollisuuden huoltokatkoihin maanantaista sunnuntaihin kello 19.00–21.00.

Toimittaja ilmoittaa huoltokatkosta sähköpostilla asiakkaan nimeämälle henkilölle vähintään vuorokautta ennen katkoa.

Ilmoitukset julkaistaan sisäänkirjautumissivulla vähintään vuorokausi ennen huoltokatkoa.

3.2 Yli neljä tuntia kestävät huoltokatkot

Yli neljä tuntia kestäviä huoltotoimia varten toimittaja varaa mahdollisuuden huoltokatkoihin perjantai-illasta kello 17:stä alkaen maanantaiaamuun kello 7:ään.

Toimittaja ilmoittaa huoltokatkosta sähköpostilla asiakkaan nimeämälle henkilölle vähintään viikkoa ennen huoltokatkoa.

Ilmoitukset julkaistaan sisäänkirjautumissivulla vähintään viikkoa ennen huoltokatkoa.

3.3 Kriittiset huoltokatkot

Toimittaja pidättää itsellään oikeuden suorittaa huoltokatkoja ilman varoitusaikaa kriittisen huollon tarpeen takia, esim. tietoturvapäivityksen näin vaatiessa.

4. Käytettävyys

4.1 Ohjelmistopalveluiden käytettävyys peruspalveluaikana

Käytettävyys lasketaan seuraavasti:

$$\text{Käytettävyysprosentti} = \frac{\text{peruspalveluaika} - \text{katkoaika}}{\text{peruspalveluaika}}$$

- laskutoimituksessa käytetään kahta desimaalia
- käytettävyysprosentti lasketaan kalenterikuukausittain
- käytettävyysprosentti on vähintään 95.

5. Palvelun häiriöihin reagoiminen

Prioriteetti	Kuvaus	Häiriöselvitys käynnistyy
Kriittinen	Havaittu virhe estää ohjelmistopalvelun käytön.	4 tunnin aikana (peruspalveluaika) ja jatkuu normalityöajan puitteissa, kunnes tuotantokäyttöä voidaan jatkaa.
Vakava	Havaittu virhe haittaa merkittävästi ohjelmistopalvelun käyttöä tai estää käytön osalta käyttäjiä.	8 tunnin aikana (peruspalveluaika) ja jatkuu normalityöajan puitteissa, kunnes tuotantokäytön haitta on poistettu.
Vähäinen	Havaittu virhe vaikuttaa vain rajallisesti ; se ei estä keskeisten toimintojen suorittamista eikä vaikuta ohjelmistopalvelun laatuun eikä suorituskykyyn.	5 toimistopäivän aikana. Virheen korjaus voidaan suorittaa esim. seuraavan ohjelmistopäivityksen yhteydessä.
Lisäpalvelu	Palvelupyynnöt, jotka eivät sisälly edellä kuvattuihin prioriteetteihin.	Sovitaan erikseen.

Toimittaja veloittaa peruspalveluajan ulkopuolella tehtävistä, asiakkaan tilaamista ylläpitotoista kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti.

6. Palvelujen vasteajat

Palveluvaste	Vasteaika
Help Desk Puhelimella tai sähköpostilla vastaanotetun palvelupyynnön käsittelyn käynnistäminen	korkeintaan 4 tuntia (peruspalveluaikana)
Hallinnointipalvelut Hallinnointipalvelupyyntöjen toteuttaminen (esim. käyttäjätunnusten ja -oikeuksien hallinta, organisaation tietojen hallinta, projektin lopettaminen tai poistaminen, uuden palvelun luonti)	5 työpäivää
Uuden asiakaskohtaisen osajärjestelmän luonti	sopimuskohtainen
Kriittiset hallinnointipalvelut (esim. käyttäjätunnuksen ja salasanan joutuminen ulkopuolisen tietoon)	mahdollisimman nopeasti (peruspalveluaikana)