

Sisällysluettelo

1.	Palvelun yleiskuvaus	2
2.	Termit ja määritelmät	2
3.	Tekninen ympäristö	3
4.	Palvelun käyttöönotto	4
5.	Ylläpitopalvelut	5
6.	Tukipalvelut	5
7.	Palvelun keskeyttäminen tai päättäminen	6
8.	Yhteistyön organisointi	7

1. Palvelun yleiskuvaus

1.1 Tietoverkon välityksellä toimitettava palvelu

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

Ohjelmistopalvelu tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden käyttää toimittajan tuottamia ohjelmistoja internetissä pääsääntöisesti siten, että asiakkaan ei tarvitse asentaa niitä omille koneilleen eikä myöskään päivittää niitä.

Ohjelmistopalvelu ei edellytä asiakkaalta erityisiä laite- tai ohjelmistoinvestointeja. Palvelun käyttöön tarvitaan vain internet- yhteydellä varustettu tietokone, käyttöympäristövaatimukset täyttävät selain- ja varusohjelmit sekä dokumenttien käsittelyä varten tarvittavat toimisto-ohjelmat.

1.2 Palvelun kehittäminen

Toimittajan tavoitteena on kehittää tehokkaita työkaluja asiakkaidensa liiketoimintojen tehostamiseksi. Siksi toimittaja seuraa jatkuvasti toimialan kehittymistä sekä osallistuu aktiivisesti erilaisiin alan kehityshankkeisiin.

Toimittaja huomioi kehittämisessä erityisesti sen, että ohjelmistopalvelu toimii jatkuvasti muuttuvassa teknisessä ympäristössä mahdollisimman vähin häiriöin.

1.3 Käytettävyyden mittaaminen

Toimittaja mittaa käytäntönsä mukaisesti palvelun käytettävyyttä tuotantoympäristössä yleisen tietoverkon rajapinnasta.

Toimittaja kirjaa katkoajat, huoltokatkot sekä palvelujen vasteajat kalenterikuukausittain.

2. Termit ja määritelmät

Termi	Määritelmä
Asiakas	Ohjelmistopalvelun tilaaja
Toimittaja	Palvelun toimittava taho, joka vastaa toiminnallaan ja prosesseillaan siitä, että palvelussa saavutetaan yhdessä sovitut tavoitteet ja että palvelun sisältö on sovitun mukainen.
Käyttäjä	Palvelun loppukäyttäjä, joka hyödyntää palvelua suoraan tai välillisesti.
Palveluntuottaja	Palvelua tuottava kolmas osapuoli, joka vastaa toiminnallaan ja prosesseillaan siitä, että palvelussa saavutetaan toimittajan kanssa yhdessä sovitut palvelutasotavoitteet ja että palvelun sisältö on sovitun mukainen.
Palvelutaso	Palvelun luokiteltu laadullinen taso.
Help desk	Keskittetty yhteydenottopiste, jonka tehtävänä on ottaa vastaan asiakkaan palvelupyynnöt ja käynnistää niiden asianmukainen käsittely.

Asiakkaan aineisto	Aineisto tai tieto, jonka asiakas (tai hänen lukuunsa joku toinen) on siirtänyt toimittajan ohjelmistopalveluun. Osapuolet voivat määritellä, mikä kaikki katsotaan asiakkaan aineistoksi.
Ohjelmistopalvelu	Tietoverkon välityksellä toimitettava palvelu tai muu sopimuksessa määritelty palvelu.
Tietoverkon välityksellä toimitettava palvelu	Ohjelmiston toimittaminen palveluna internetin avulla. Palveluna voi olla esim. ASP (application service provider), SaaS (software as a service), Web 2.0 tai nk. Pilvipalvelut (cloud computing).

3. Tekninen ympäristö

3.1 Laitteisto

Kaikki toimittajan ohjelmistopalvelussa säilytettävä aineisto on talletettu palveluntuottajan palvelinkeskukseen. Palveluntuottaja vastaa toimittajalle, että palvelinlaitteisto oheislaitteineen ja tietoliikenneyhteyksineen on palvelutason mukaisesti käytettävissä, talletuskapasiteetiltaan ja suorituskyvyltään riittävä sekä asianmukaisesti varmistettu sovittujen rutiinien mukaisesti.

Palveluntuottajan palvelimilla olevat ohjelmistot ovat toimittajan asiakkaiden käytettävissä vuoden ja vuorokauden jokaisena hetkenä, pois lukien palvelutasokuvauksessa määritellyt katkoajat ja huoltokatkot.

Toimittaja vastaa asiakkaalle kokonaispalvelun käytettävyydestä.

3.2 Tietoturva

Ohjelmistopalveluun liittyvä tietoliikenne asiakkaan työaseman ja palveluntuottajan palvelinkeskuksen välillä on suojattu.

Palveluntuottaja käyttää ajanmukaisia teknisiä tietoturvamenetelmiä ohjelmistopalveluiden turvaamiseksi palvelinkeskusympäristössään. Palveluntuottajan laitteisto koostuu tehokkaista palomureista sekä nykyaikaisilla levyjärjestelmillä varustetuista ja varmistetuista palvelimista. Palvelimiin on asennettu ajan tasalla olevat versiot virustorjuntaohjelmistoista.

Palveluntuottajan palvelinkeskus täyttää Viestintäviraston määräykset tärkeistä tai erittäin tärkeistä tiloista.

Palvelinkeskuksessa on kuluntarkkailujärjestelmät, jotka rajoittavat tiloihin pääsyn vain palveluntuottajan nimetyille teknisille asiantuntijoille ja palveluntuottajan valtuuttamille alihankkijoille. Palvelinkeskuksessa on nauhoittava kameravalvonta ja rikosilmoitinjärjestelmä. Palvelinkeskuksen vartioinnista vastaa vartiointiliike, jolle myös mahdolliset hälytykset ohjataan suoraan.

3.3 Varmuskopiot

Palvelinten varmuuskopiot ovat palveluntuottajan keskitetyssä varmistusjärjestelmässä. Varmistusohjelmistona käytetään tunnetun tietotekniikkatoimittajan tekemää ja ylläpitämää ohjelmistoa.

Palvelimista otetaan kerran viikossa täysvarmistus. Muina päivinä varmistetaan kaikki ne tiedot, joihin on edellisen täysvarmistuksen jälkeen tehty muutoksia. Täysvarmistuksessa käytetyt mediat säilytetään kahdessa eri palosuojatussa tilassa.

3.4 Tietojen palautus

Varmuuskopioiden säilytysajat ovat palveluntuottajan ilmoituksen mukaisia, ellei toisin ole sovittu.

Varmistusmenetelmä mahdollistaa minkä tahansa päivän tilanteen palautuksen kuukauden varmistussyklin sisällä.

Tietyin erityisjärjestelyin on mahdollista palauttaa vain osa tietokannasta. Tällöin on kuitenkin syytä varautua pidempään palautusaikaan.

Palveluntuottaja testaa palautusjärjestelmän toimivuutta säännöllisesti.

Asiakkaasta johtuvista syistä tehtävä palautus on maksullinen palvelu.

4. Palvelun käyttöönotto

4.1 Palvelun perustaminen

Palvelun perustamisen yhteydessä asiakkaalle luodaan sovitut käyttöoikeudet, avataan käyttäjätunnukset sekä tarvittaessa siirretään asiakkaan aineisto palveluun.

Asiakkaan aineiston siirrosta veloitetaan kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti.

4.2 Käyttöönoton suunnittelu

Käyttöönoton suunnittelu tarkoittaa palvelun käyttöönoton määrittelyä yhdessä asiakkaan kanssa.

Käyttöönoton suunnittelussa käydään läpi asiakkaan nykyiset toimintatavat ja asiakkaan palvelulle asettamat tavoitteet sekä sovitaan yhdessä käyttöönoton aikataulu ja tarvittavat resurssit.

Käyttöönoton suunnittelusta veloitetaan kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti.

4.3 Käyttöönotto

Käyttöönotto määritellään asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Käyttöönotto sisältää tarvittavien palvelun asetusten määrittelyn ja toimintojen testaamisen (jotka myös asiakas voi tehdä) sekä sovitun käyttökoulutuksen. Käyttöönotto tehdään sopimuksen mukaisesti joko asiakkaan tai toimittajan tiloissa.

Käyttöönotosta veloitetaan kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti.

4.4 Koulutus

Koulutus suunnitellaan asiakkaan lähtötilanteen pohjalta. Koulutuksen tavoitteena on, että jokainen palvelun käyttäjä oppii ymmärtämään ohjelmistokokonaisuuden ja hyödyntämään sen ominaisuuksia tehokkaasti omassa työssään.

Koulutus tapahtuu asiakkaan tietokannalla tai toimittajan koulutustietokannalla lähikoulutuksena tai ryhmäkoulutuksena. Ryhmäkoulutusta voidaan pitää luentona koulutustilassa tai käytönopastuksena tietokonealuokassa, jossa kaikilla osallistujilla on käytössään työasemat.

Koulutuksesta veloitetaan kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti. Asiakas vastaa koulutuksessa käytettävien tilojen ja laitteiden toimivuudesta ja kustannuksista.

4.5 Asiantuntijapalvelut

Toimittaja tarjoaa erikseen sovittavana toimeksiantona asiantuntijapalveluja asiakkaan toimintamallien ja ohjeistusten laatimiseen, käyttöönoton suunnitteluun, raportointiin sekä ohjelmistopalvelun sovittamiseen asiakkaan tarpeisiin.

Asiantuntijapalveluista veloitetaan kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti.

4.6 Käyttöohjeet

Ohjelmistopalvelun käyttöohjeet ovat ohjelmistoissa sähköisessä muodossa.

5. Ylläpitopalvelut

5.1 Ylläpito

Ohjelmistojen ylläpitopalvelulla tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, jotka toimittaja suorittaa varmistaakseen ohjelmistojen joustavan käytön ja jatkuvan parantamisen.

Ylläpidolla varmistetaan myös se, että ohjelmistot täyttävät voimassa olevien lakien vaatimukset sekä viranomaismääräykset.

5.2 Toiminnallisuuksien muutokset

Toiminnallisuuksien muutoksilla tarkoitetaan toimenpiteitä, joita tarvitaan ohjelmistojen laadun ja tehokkuuden ylläpitämiseen. Toimittajan tavoitteena on, että ohjelmistot vastaavat yleisesti käytössä olevien käyttöjärjestelmien ja päätelaitteiden sekä jatkuvasti muuttuvan toimintaympäristön vaatimuksiin siten, että asiakas pystyy tarvittaessa hyödyntämään alan uusinta tekniikkaa.

Toimittaja julkaisee ohjelmistoista uusia toiminnallisuusversioita säännöllisin väliajoin. Laki- ja viranomaismääräysten muutoksista johtuvat toiminnallisuusmuutokset toimitetaan tarvittaessa.

Ohjelmiston uusi versio tai päivitys tulee kaikille asiakkaille yhtä aikaa. Toimittaja tiedottaa asiasta asiakkaalle hyvissä ajoin ennen uuden version tai päivityksen käyttöönottoa sekä ilmoittaa uusista, muuttuneista tai poistetuista ominaisuuksista, jotka versio tai päivitys tuo tullessaan.

Ylläpitopalvelu ei sisällä asiakaskohtaisten muutosten toteutusta eikä asiakkaan virheellisestä toiminnasta johtuvia tiedosto- ja tietokantakorjauksia.

6. Tukipalvelut

6.1 Help Desk

Help Desk on keskitetty yhteydenottopiste, jonka tehtävänä on vastaanottaa asiakkaan toimeksiannot puhelimitse tai sähköpostitse sekä käynnistää niiden asianmukainen käsittely.

Help Desk kartoittaa tilanteen ja tarvittaessa ohjaa toimeksiannot eteenpäin asiantuntijalle.

Help Desk ottaa vastaan palveluun liittyvät kehitysehdotukset.

Help Desk -palvelu ei pidä sisällään käyttöönoton koulutusta, muuta laajamittaista käytön opastusta tai hallinnointipalveluita.

6.2 Koulutus

Koulutus suunnitellaan asiakkaan lähtötilanteen pohjalta. Koulutuksen tavoitteena on, että jokainen palvelun käyttäjä oppii ymmärtämään ohjelmistokokonaisuuden ja hyödyntämään sen ominaisuuksia tehokkaasti omassa työssään.

Koulutus tapahtuu asiakkaan tietokannalla tai toimittajan koulutustietokannalla lähikoulutuksena tai ryhmäkoulutuksena. Ryhmäkoulutusta voidaan pitää luentona koulutustilassa tai käytönopastuksena tietokoneluokassa, jossa kaikilla osallistujilla on käytössään työasemat.

Koulutuksesta veloitetaan kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti. Asiakas vastaa koulutuksessa käytettävien tilojen ja laitteiden toimivuudesta ja kustannuksista.

6.3 Asiantuntijapalvelu

Asiantuntijapalveluilla tarkoitetaan asiakkaan avustamista toimittajan palvelujen käytössä. Asiantuntijapalvelujen avulla varmistetaan, että asiakas pystyy hyödyntämään palvelun kaikkia ominaisuuksia tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti.

Lyhytkestoista asiantuntijapalvelua voidaan antaa myös puhelimitse.

Asiantuntijapalvelusta veloitetaan kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti.

6.4 Hallinnointipalvelut

Asiakas voi tehdä sähköpostitse tai tiketöintijärjestelmän kautta toimeksiannon. Asiakkaalla pitää olla siihen valtuutus asiakassopimuksessaan.

Hallinnointipalvelut toteuttaa asiakaspalvelu.

Hallinnointipalveluista veloitetaan kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti.

Uuden palvelun perustaminen

Asiakas perustaa tai perustuttaa asiakasorganisaatioon uuden palvelun. Palvelu voi olla joko valmiin mallin mukainen tai mallista muokattu. Palvelulle määritetään rakenne, ulkoasu, käyttöoikeusryhmät ja niiden oikeudet. Palveluun perustetaan uudet käyttäjät, ja heidät liitetään palveluun tilattuihin käyttöoikeusryhmiin.

Palvelun muokkaaminen

Asiakaspalvelu muokkaa palvelua asiakkaan pyynnöstä muuttamalla joko rakennetta, ulkoasua tai palveluun liitettyä materiaalia.

Organisaatioiden ja palvelun käyttäjien tietojen ja oikeuksien hallinta

Asiakaspalvelu perustaa järjestelmään tilauksen mukaiset organisaatiot ja käyttäjät sekä liittää käyttäjät organisaatioihin ja palveluihin. Asiakaspalvelu muuttaa toimeksiannon mukaisesti joko organisaation tai käyttäjän tietoja.

7. Palvelun keskeyttäminen tai päättäminen

7.1 Palvelun keskeyttäminen

Toimittajalla on oikeus keskeyttää palvelu, mikäli asiakas ei ole maksanut sopimukseen perustuvia palvelumaksujaan 30 päivän kuluessa ensimmäisen maksukehotuksen päiväyksestä.

Keskeyttämisestä ilmoitetaan asiakkaalle kirjatulla kirjeellä etukäteen, ja keskeytys astuu voimaan 7 päivän kuluttua kirjeen päiväyksestä.

Palvelu avataan uudelleen, kun asiakas on maksanut viivästyneet maksut.

Palvelun uudelleen avaamisesta veloitetaan kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukainen maksu.

7.2 Sopimuksen purkaminen

Toimittajalla on oikeus purkaa sopimus, mikäli asiakas ei ole maksanut sopimukseen perustuvia palvelumaksujaan 30 päivän kuluttua palvelun keskeyttämisestä.

7.3 Palvelun päättäminen

Palvelun päättämisellä tarkoitetaan palvelun käyttöoikeuksien poistamista.

Määräaikainen palvelu päättyy sopimuksen mukaisesti. Toistaiseksi voimassa oleva palvelu lopetetaan erillisestä tilauksesta tai irtisanomisesta.

Palvelun päättämisestä aiheutuvista toimenpiteistä veloitetaan kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti.

7.4 Asiakkaan aineisto

Asiakkaan aineiston oikeudet kuuluvat vain asiakkaalle.

Toimittaja luovuttaa aineiston asiakkaalle 30 päivän kuluessa asiakkaan kirjallisesta pyynnöstä. Asiakkaan aineisto luovutetaan yleisesti käytössä olevassa sähköisessä muodossa.

Palvelun päättämisen jälkeen toimittaja säilyttää asiakkaan aineistoa vähintään 3 kuukautta.

Aineiston palautuksesta, siirrosta tai hävittämisestä aiheutuvista kustannuksista vastaa asiakas.

8. Yhteistyön organisointi

8.1 Yhteyshenkilöt

Osapuolet nimeävät sopimuksen tekemisen vaiheessa palveluyhteistyön yhteyshenkilöt.

Yhteyshenkilöiden tehtävänä on koordinoida palveluihin ja osapuolten veloitteiden hoitamiseen liittyviä asioita käytännön tasolla. Osapuolten on ilmoitettava kirjallisesti yhteyshenkilöidensä vaihtumisesta.

8.2 Ohjausryhmä

Osapuolet voivat yhteisellä päätöksellä perustaa ohjausryhmän, jonka tehtävänä on hallinnoida ja seurata sopimuksen mukaisen palvelun käyttöä. Ohjausryhmän kokoonpanosta, toiminnasta, kokoontumistaajuuudesta ja kustannuksista päätetään palvelun käyttöönottoaiheessa.

8.3 Käyttäjäluokitukset

Ohjelmistopalvelu tarjotaan asiakkaan nimeämille yrityksille ja niiden käyttäjille. Tunnukset ovat henkilökohtaisia. Palvelun käyttäjät jaotellaan eri luokkiin sen mukaan, millaiset käyttöoikeudet heille annetaan ja mitä asioita toimittaja tiedottaa heille.

Luokitus	Oikeudet
Organisaation pääkäyttäjä	Organisaatiokohtaisella pääkäyttäjällä on tilaamisoikeus eli oikeus perustuttaa kohteita, hallinnoida käyttöoikeuksia ja nimetä kohteen pääkäyttäjä.
Kohteen pääkäyttäjä	Kohteen pääkäyttäjällä on oikeus tilata käyttäjiä kohteeseen sekä hallinnoida kohteen käyttöoikeuksia.
Käyttäjä	Käyttäjä on kohteen pääkäyttäjän hyväksymä henkilö, jolla on pääkäyttäjän määrittelemät oikeudet. Käyttäjä hyväksyy sähköisesti käyttöoikeusehdot kirjautuessaan palveluun ensimmäisen kerran.