LEMONSOFT OHJELMISTON PALVELUTASOSOPIMUS (SLA)

1. KOHTEENA OLEVAT PALVELUT

Tämä palvelutasosopimus (SLA) määrittelee kohteena olevien palveluiden tukipalveluajan ja sanktiot.

Palvelutasosopimukseen voi ajan myötä tulla muutoksia Asiakkaan tarpeiden tai uusien sovellusten ja palveluiden vuoksi.

Sopimuksen kohteena on Lemonsoft -ohjelmistojen ylläpito ja alustapalvelut. Ylläpidon piiriin kuuluvat kaikki Asiakkaalla käytössä olevat Lemonsoft-ohjelmistot.

2. PALVELUTASO

Palvelutaso on:

Vasteaika Kriittinen Vakava Vähäinen	 1 työpäivä 2 työpäivää 2 työpäivää
Ratkaisuaika Kriittinen Vakava Vähäinen	 2 työpäivää 2 työpäivää Seuraava versio
Palveluaika	Arkisin 09:00 – 16:00 (maksuton)
Tukipyyntöjen vastaanotto (Helpdesk)	24/7

Yhteydenotot tukipalveluun voidaan tehdä Helpdesk-ohjelman avulla, sähköpostitse, Chatilla tai puhelimitse.

Vasteaika tarkoittaa sitä aikaa, joka kuluu pyynnön jättämisestä sen ottamisesta tutkittavaksi. **Ratkaisuaika** tarkoittaa aikaa, jona ongelma on poistettu tai kierretty. **Seuraava versio** tarkoittaa virheen ilmoitushetkeä seuraavan kuukauden viimeisenä torstaina julkaistavaa versiota.

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 rahaan 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 Lemonsoftista 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.

Kriittisiä prosesseja ovat:

- Laskutus
- Palkanlaskenta
- Ostoreskontra
- Pankkiyhteys
- Leimauspääte
- Tuotanto (töiden kirjaukset ja käsittely)
- Tilausten kirjaaminen
- Varastotoiminnot
- Alustaratkaisut

3. SANKTIOT

Mikäli Toimittaja ei pysty ylläpitämään tässä sopimuksessa kuvattua palvelun vasteaikaa kriittisten ja vakavien virheiden osalta, on Asiakas oikeutettu saamaan ylläpitopalveluista alennusta seuraavasti:

Palvelutaso	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.

SaaS-maksun katsotaan sisältävän ylläpitoa 36% laskutettavasta summasta. Sanktio lasketaan ylläpidon osuudesta.

Mikäli virhetilanteen selvittelyyn liittyy kolmas osapuoli, ei näitä lasketa palvelutasomittareihin mukaan. Kolmansia osapuolia ovat esimerkiksi verkkolaskuoperaattorit, pankit ja tyvi-operaattorit. LemonHubin käyttöön liittyy tyypillisesti kolmas osapuoli.