

Liite 2: Palvelutasosopimus (SLA)

1. Yleistä

Tämä palvelutasosopimus määrittelee kaikkien Sopimuksen kohteena olevien ohjelmistojen ylläpito- ja alustapalveluiden tukipalveluajan, palvelutasot ja sanktiot.

Tässä palvelutasosopimuksessa käytetään seuraavia määritelmiä:

- **"Vasteaika"** tarkoittaa sitä aikaa, joka kuluu Asiakkaan pyynnön jättämisestä sen ottamisesta tutkittavaksi.
- **"Ratkaisuaika"** tarkoittaa aikaa, jonka kuluessa ongelma on poistettu tai kierretty.
- **"Seuraava versio"** tarkoittaa virheen ilmoitushetken jälkeen julkaistavaa seuraavaa versiota.
- Ohjelmistossa on **"Virhe"**, jos ohjelmisto Toimittajasta johtuvasta syystä ei toimi olennaisilta osin Sopimuksessa sovitun mukaisesti. Ominaisuuspuutteet eivät kuitenkaan ole Virheitä.
- **"Kriittinen Virhe"** tarkoittaa Virhettä, joka estää toiminnon käytön kokonaan.
- **"Vakava Virhe"** tarkoittaa Virhettä, joka aiheuttaa kohtuutonta haittaa Asiakkaan liiketoiminnoille.
- **"Vähäinen Virhe"** tarkoittaa Virhettä, joka on luonteeltaan pääasiassa kosmeettinen tai helposti kierrettävissä.
- **"Alustapalvelu"** tarkoittaa ohjelmiston ajoalustaa eli konesalia, josta palvelu tarjotaan Lemonsoftin toimesta. Lemonsoft Alustapalvelu kattaa yksityis- ja julkipilvestä käytettävät palvelut.

Tapahtumien prioriteetit määräytyvät tapahtuman vaikuttavuuden ja liiketoimintaprosessin kriittisyyden mukaisesti. Selvyyden vuoksi todetaan, että kriittiset ja vakavat virheet koskevat yleensä rahaan ja työaikaan liittyviä toimintoja.

2. Palvelutaso ja osapuolten velvollisuudet

Toimittaja suorittaa palvelut ammattitaitoisesti ja noudattaen Sopimuksen ehtoja. Virheen korjaaminen tai kiertäminen tapahtuu Toimittajan parhaaksi katsomalla tavalla ja soveltaen Toimittajan työmenetelmiä. Toimittajan tukipalvelut ovat saatavilla enintään kaksi (2) vuotta vanhoihin ohjelmaversioihin.

Asiakkaan pääkäyttäjä voi tehdä yhteydenotot Toimittajan tukipalveluun sähköpostitse tai puhelimitse käyttäen sivulla lemonsoft.fi/asiakaspalvelu olevia yhteystietoja.

Osapuolten välillä noudatetaan seuraavaa palvelutasoa ohjelmavirheiden osalta:

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

Asiakkaan tulee virheilmoituksen tehdessään kuvata virhe riittävällä tarkkuudella ja huolehdittava siitä, että Asiakkaan edustaja on Toimittajan tavoitettavissa siinä määrin, kuin virheen kartoittaminen ja korjaaminen sitä mahdollisesti edellyttää.

Kriittisten ja vakavien virheiden osalta Toimittaja julkaisee korjauspaketin, kun korjaus on tehty. Korjauspaketti sisältää kumulatiivisesti kaikki edellisen version jälkeiset korjaukset.

Vähäisten virheiden osalta korjaus tulee Asiakkaan käyttöön ohjelmapäivityksen myötä.

Mikäli Alustapalvelu ei ole käytettävissä Toimittajasta johtuvista syistä, on kyse kriittisestä virheestä ja selvitystyö aloitetaan välittömästi, mutta viimeistään kahden (2) tunnin sisällä.

3. Sanktiot

Mikäli Toimittaja ei pysty ylläpitämään tässä palvelutasosopimuksessa kuvattua palvelun vasteaikaa Kriittisten ja Vakavien virheiden osalta, on Asiakas oikeutettu yksinomaисena seuraamuksena hinnanalennukseen ylläpitopalveluista seuraavasti:

Palvelutaso	Sanktio %
96 - 100 %	0 %
51 - 95 %	10 %
1 - 50 %	15 %
0 %	25 %

Seurantajakson pituus on yksi (1) kuukausi. Sanktioita ei lasketa, mikäli Asiakkaan tukipyyntöjen lukumäärä jää alle viiteen (5) kuukaudessa.

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

Sanktiota koskeva vaatimus on esitettävä Toimittajalle kirjallisesti viimeistään kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa seurantajakson päättymisestä.

4. Muut ehdot

Toimittaja ei ole tämän palvelutasosopimuksen nojalla velvollinen tekemään ohjelmistoihinsa muutoksia tai oikaisemaan sellaisia virheitä, jotka ovat seurausta ohjelmiston käyttämisestä Sopimuksen tai Toimittajan antamien ohjeiden vastaisesti, Asiakkaan tai muun tahon Ohjelmistoon tekemistä korjauksista tai muutoksista, tai jos virheen aiheuttaa jonkun muun tahon kuin Toimittajan tuote. Mikäli kysymys on edellä mainitun kaltaisesta virheestä, josta Toimittaja ei vastaa, on Toimittajalla oikeus veloittaa Asiakkaalta palveluhinnastonsa mukainen korvaus virheen kartoittamisesta ja/tai korjaamisesta.

Osapuolet voivat kirjallisesti erikseen sopia muutoksista tähän palvelutasosopimukseen esimerkiksi uusien sovellusten ja palveluiden myötä tai Asiakkaan tarpeiden muuttuessa.

Siltä osin kuin yllä tai Sopimuksessa ei toisin ole sovittu, sovelletaan osapuolten välillä Toimittajan yleisiä ehtoja.