

LIITE 1. VASTEAJAT JA HÄIRIÖIDEN HYVITYS TILAAJALLE

Käyttäjätuen ja virheiden korjauksen osalta noudatetaan seuraavia vasteaikoja

Palvelutasot	Vaatus
Maksimikatko Pisin yksittäinen sallittu yhtämittainen palvelukatko kuukaudessa.	3 h laskettuna vuorokauden tunteina.
Palveluaika Aika, johon kuuluvat tunnit huomioidaan reagointi- ja ratkaisuaikoja laskettaessa.	Arkisin klo 8:00-16:00, arkipyhät pois lukien.
Reagointiaika Reagointiaika tarkoittaa aikaa, jonka kuluessa tapahtuman tai häiriön havaitsemisesta tulee häiriön korjaaminen tai tapahtuman käsittely aloittaa. Reagointiaika riippuu häiriön kriittisyysluokasta ¹ . Häiriö voidaan havaita joko asiakkaan häiriöilmoituksesta (tapahtuma) tai toimittajan itsenäisen valvontahälytyksen tai muun havainnon pohjalta. Toimittajan tulee aloittaa häiriön korjaaminen tai tapahtuman käsittely seuraavien reagointiaikojen puitteissa.	1. Kriittiset häiriöt: kolmen (3) tunnin kuluessa häiriön havaitsemisesta 2. Vakavat häiriöt: yhden (1) työpäivän kuluessa häiriön havaitsemisesta 3. Matalat häiriöt: kahden (2) työpäivän kuluessa häiriön havaitsemisesta
Ratkaisuaika Ratkaisuaika tarkoittaa aikaa, jonka kuluessa vian havaitsemisesta vika tulee saada korjattua ja palvelu normalisoitua. Toimittajan tulee saada poistettua häiriö tai ongelma tai muuten normalisoida palvelu seuraavien ratkaisuaikojen puitteissa.	1. Kriittiset häiriöt: yhden (1) työpäivän kuluessa häiriön korjaamisen aloittamisesta 2. Vakavat häiriöt: kahden (2) työpäivän kuluessa häiriön korjaamisen aloittamisesta 3. Matalat häiriöt: viiden (5) työpäivän kuluessa häiriön korjaamisen aloittamisesta

¹ "Häiriön kriittisyysluokka" tarkoittaa häiriötilanteen vakavuuden luokittelun asteikkoa. Häiriötilanteet on luokiteltu seuraavasti:

- Kriittinen:** Käyttökatko; Palvelujen kohteena olevan palvelimen, alustan, järjestelmän tai sen osan suorituskyky ja/tai palvelut ovat häiriintyneet käyttökelvottomaksi; Järjestelmä, prosessi tai palvelin on pysähtynyt tai; Järjestelmä on niin epävakaa, ettei normaaleja operaatioita voida suorittaa. Mikäli häiriö koskee laajaa käyttäjäjoukkoa tai kokonaista toimintoa häiriö luokitellaan kriittiseksi.
- Vakava:** Häiriö haittaa merkittävästi käytettävyyttä; Palvelut, laitteisto, järjestelmä tai sen osa tai alusta ovat toistuvasti epävakaita tai eivät vastaa normaalisti palvelupyyntöihin.
- Matala:** Häiriö on satunnainen eikä olennaisesti haittaa käyttöä; häiriö koskee harvoin käytettäviä erityispalveluja ja/tai ne voidaan kiertää; muu tilanne, joka ei vaaranna tilaajan toimintaa.

Toimittajasta johtuvien häiriöiden hyvitys tilaajalle

1. Maksimikatko	Hyvitys kuukausimaksusta
a) Maksimikatkon ylitys yhdellä (1) työpäivällä	20%
b) Maksimikatkon ylitys yli yhdellä (1) työpäivällä	50%
c) Maksimikatkon ylitys yli kahdella (2) työpäivällä	100%
2. Ratkaisukyky	Hyvitys kuukausimaksusta
a) Ratkaisuaika ylittyy yhdellä (1) työpäivällä	20%
b) Ratkaisuaika ylittyy yli yhdellä (1) työpäivällä	50%
c) Ratkaisuaika ylittyy kahdella (2) työpäivällä	100%

Edellä määritellyt vasteajat ja hyvitysvelvollisuus eivät koske seuraavia tilanteita:

Mikäli toimittaja pystyy korjaamaan virheen tai häiriön kiertämällä

Ohjelmiston virheen korjaaminen voi tapahtua myös kiertämällä virhe tai toimittamalla asiakkaalle kirjalliset ohjeet, joilla virhe kierretään ja tämä voi tapahtua ilman lisäkustannuksia ja olennaista haittaa asiakkaalle, tai toimittamalla asiakkaalle ohjelmistopäivitys, jolla virhe korjataan tai kierretään.

Ohjelmiston päivitystilanteet

Toimittajalla on oikeus keskeyttää ohjelmistopalvelun tuottaminen kohtuulliseksi ajaksi maanantaista perjantaihin kello 18.00 – 8.00, lauantaina, sunnuntaina tai yleisenä vapaapäivänä, jos se on tarpeen ohjelmistopalvelun asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteiden vuoksi eikä asennusta, muutosta tai huoltoa voida kohtuullisin kustannuksin toteuttaa ilman ohjelmistopalvelun tuottamisen keskeyttämistä. Toimittajan on kuitenkin (a) ilmoitettava ohjelmistopalvelun keskeyttämisestä ja keskeytyksen kestosta asiakkaalle hyvissä ajoin etukäteen; (b) pyrittävä siihen, että keskeytyksestä aiheutuvat haitat jäävät mahdollisimman vähäisiksi; ja (c) asiakkaan kirjallisesta vaatimuksesta hyvitetävä keskeytyksestä asiakkaalle aiheutunut palvelutason alitus sopimuksen mukaisesti.

Ylivoimainen este

Toimittaja ei vastaa viivästyksestä, virheestä tai vahingosta, joka johtuu toimittajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota toimittajan ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimuksentekohetkellä ja jonka seurauksia toimittaja ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa. Ylivoimaisena esteenä pidetään, ellei toisin näytetä, esimerkiksi sotaa tai kapinaa, takavarikkoa julkiseen tarpeeseen, maanjäristystä, tulvaa tai muuta niihin verrattavaa luonnonmullistusta, yleisen liikenteen, yleisen tieto- tai sähköpostiliikenteen, postinjakelun tai yleisen sähkönjakelun keskeytystä, sähköverkon yli- tai alijännitettä tai niitä vastaavaa häiriötä, palvelunestohyökkäystä, kyberiskua tai niiden torjuntatoimia, tuonti- tai vientikieltoa, lakkoa, työsulkuja, boikottia tai muuta niihin verrattavaa työtaistelutoimenpidettä. Lakko, työsulku, boikotti tai muu niihin verrattava työtaistelutoimenpide katsotaan, ellei toisin näytetä, ylivoimaiseksi esteeksi myös silloin, kun toimittaja on itse sen kohteena tai siihen osallisena.

Myös toimittajan alihankkijaa kohdannut ylivoimainen este katsotaan toimittajalle ylivoimaiseksi esteeksi, jos alihankinnan kohteena olevaa suoritusta ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia tai olennaista viivästystä tehdä tai hankkia muualta.