



Overflow Palvelutasosopimus (SLA)

Overflow SLA

Overflown operaattoriasiakkaat voivat halutessaan sopia Overflowlta hankkimansa palvelun SLA-palvelutasosta (Service Level Agreement; palvelutasosopimus). Palvelutasojen palvelukohtainen saatavuus on määritelty kunkin palvelun palvelukuvauksessa. Palvelutasot koskevat Overflown Suomessa toimittamia palveluja. Overflow SLA peruspalvelutaso sisältyy palvelun hintaan mikäli palvelukuvauksessa näin on mainittu. Erikseen voidaan sopia lisämaksullisista Overflow SLA erityispalvelutasoista. Ulkomaan palveluiden osalta palvelutasot sovitaan palvelukohtaisesti erikseen. Overflow tarjoaa asiakkaalleen liityntärajapinnan internettiin 1 Gbit nopeudella mahdollisella vaihteluvälillä 1Mbit/s – 100Mbit/s. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus valita neljästä eri palveluaikatasosta.

Viankorjauksen SLA peruspalvelutaso

Vian rajaus- ja korjaustoimenpiteitä tehdään arkisin ma-pe klo 8-16 välisenä aikana. Palveluajalla tarkoitetaan aikaa, jonka sisällä tehdään vian rajaus- ja korjaustoimenpiteitä. Viankorjauksen tavoitteellinen vasteaika on 8 tuntia. Vaste-ajalla tarkoitetaan sitä aikaa palveluaikana, jonka sisällä vian rajaus- ja/tai korjaustoimenpiteet aloitetaan. Korjausajalla tarkoitetaan sitä aikaa palveluaikana, jonka sisällä vika on korjattu. Molemmat ajat lasketaan vikailmoituksen avaamisesta (kirjautumisaika Overflown järjestelmään). Oletuksena palveluaikataso A1 on käytössä asiakkaalle.

| Palveluaikataso | Palveluaika |
|--------------------|---------------------------------------|
| Palveluaikataso A1 | ark. ma-pe klo 7-16 |
| Palveluaikataso A2 | ark. ma-pe klo 7-21 ja la klo 8-14 |
| Palveluaikataso A3 | ma-su klo 7-23 |
| Palveluaikataso A4 | 24h/365vrk |

Palveluajalla tarkoitetaan aikaa, jonka sisällä tehdään vian rajaus- ja korjaustoimenpiteitä.



Overflow Palvelutasosopimus (SLA)

Korjausajaluokat

| Korjausajaluokka | Vasteaika | Korjausaika |
|----------------------|-----------|-------------|
| Viankorjausluokka V1 | 15min | 3h |
| Viankorjausluokka V2 | 30h | 6h |
| Viankorjausluokka V3 | 1h | 12h |
| Viankorjausluokka V4 | 2h | 24h |

Viankorjaustöiden suoritus

Peruspalvelutasossa vikailmoituksia otetaan vastaan 8h, joko tilaus – ja toimitusjärjestelmän Overflow Puikkari Frontendin kautta tai puhelimitse 040 1234567. Viankorjaustyöt tehdään palveluajaluokka A1 palveluajana. Asiakkaan on mahdollista tapauskohtaisesti tilata työt tehtäväksi ylityönä palveluajan ulkopuolella, mutta tästä on aina sovittava erikseen ja tämä toteutetaan, mikäli tarvittavat resurssit ovat käytettävissä. Tilattu ylityö on laskutettavaa työtä.

Palvelutasojen hinnoittelu

Peruspalvelutason mukainen palvelutaso sisältyy asiakkaan kustakin palvelusta maksamaan kuukausimaksuun, ellei kyseessä olevan palvelun palvelukuvauksessa toisin mainita.

Erityispalvelutasot ovat aina lisämaksullisia. Hinnat on määritelty erillisessä liitteessä vain erikseen pyydettyä ja ellei siellä ole mainintaa, hinnat ovat Overflown kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset.

Overflowlla on oikeus veloittaa asiakasta erikseen toimenpiteistä, jotka eivät kuulu sovittuun erityispalvelutasoon. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi:

- viankorjaus on tehty asiakkaan vaatimuksesta määritetyn palveluajan ulkopuolella
- viankorjaus on tehty asiakkaan vaatimuksesta nopeutettuna
- vian syy on ollut asiakkaan aiheuttama
- emme vastaa Puikkarin konfiguraatio/valmistusvirheistä
- vian korjaus on kohdistunut asiakkaan pyynnöstä sopimuksen ulkopuoliseen laitteeseen tai palveluun

Overflow

Piippukatu 2
40100 Jyväskylä

Overflow Palvelutasosopimus (SLA)



Sanktiot

Erityispalvelutason alitus voidaan erikseen sovittaessa sanktoida. Mikäli sopimuksissa mainitut vaste- tai korjausajat ylittyvät, tapaus eskaloituu toimittajan sisäisten eskalointiprosessien mukaisesti. Vastaavasti voidaan sopia toimittajalle maksettavasta bonuksesta sovitun palvelutason ylittyessä tietyllä marginaalilla.

| Saatavuus ja sanktiot | | | | |
|-----------------------|-------------------|--------------------|------------------|---------|
| Toteutunut saatavuus | Tavoitetaso 99,9% | Tavoitetaso 99,95% | Tavoitetaso 100% | Sanktio |
| | <99,9% | <99,95% | <100% | 0% |
| | <99,5% | <99,9% | <99,95% | 5% |

*Näistä toteutuneen saatavuuden poikkeamista sovitaan erillisessä sopimuksessa

Huoltoikkunat

Palveluntarjoajan huoltoikkuna on yleisten sopimusehtojen mukaisesti määritelty toistuva ajankohta jolloin palvelun kohdeympäristöön ja palveluiden tuottamista tukeviin palveluihin voidaan suorittaa huoltotoimenpiteitä. Näistä huoltotoimenpiteistä saattaa syntyä katkos palveluun. Katkos palveluntarjoajan ja asiakkaan huoltoikkunan aikana on aina suunniteltu katkos, eikä vaikuta palvelutason laskentaan. Asiakkaan huoltoikkuna määritellään palvelutransitio vaiheessa yhteistyössä asiakkaan kanssa.

| Huoltoikkuna | Suoritus ajankohta | Kuvaus |
|----------------------|------------------------------------|--|
| Yleinen huoltoikkuna | Yleisten Sopimusehtojen mukaisesti | Toimittajan kaikki palvelut ja ympäristöt |
| Erityishuoltoikkuna | Yleisten Sopimusehtojen mukaisesti | Sellaiset kriittiset tietoturva-ja muut pakottavat päivitykset jotka eivät voi odottaa seuraavaa huoltoikkunaa. Toimittajan kaikki palvelut ja ympäristöt |



Overflow Palvelutasosopimus (SLA)

Muut ehdot

Overflow vastaa palvelutasoista asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen, tämän palvelukuvauksen ja Overflown operaattorituotteiden yleisten sopimusehtojen mukaisesti. Overflow pidättää oikeuden tehdä muutoksia Overflow SLA Peruspalvelutasoon ja Erityispalvelutasoihin.

Allekirjoitukset

Allekirjoittamalla sopimuksen hyväksyt ehdot, jotka on lueteltu aikaisemmin sopimuksessa.

Overflown edustaja

Asiakkaan edustaja

Päivämäärä ja paikka