

# Palvelutasosopimus (SLA)

Palveluiden laatutavoitteet ja mittaaminen

<Sopimuksen nimi>

Vaasan kaupunki

ja

<Toimittaja>

<pp.kk.vvvv>



## Konsernihallinto

PL 3, 65101 Vaasa  
Vaasanpuistikko 10, 3 krs  
Puh +358 (0)6 325 1111  
etunimi.sukunimi@vaasa.fi

## Sisällysluettelo

Ohje .....	3
1 Soveltaminen .....	3
2 Määritelmät .....	3
3 Asiakastuki ja yhteydenottokanavat .....	4
4. Huoltoikkunat .....	4
5. Palvelutasot .....	5
5.1 Palveluaika .....	5
5.2 Saatavuus .....	6
5.3 Reagointiaika .....	6
5.4 Häiriön ratkaisuaika .....	7
5.5 Palvelupyynnön ratkaisuaika .....	8
6 Muutostenhallinta .....	9
7 Valvonta, mittaaminen ja raportointi .....	9
8 Palvelutasopoikkeamat .....	10
9 Sanktiot .....	10



### Konsernihallinto

PL 3, 65101 Vaasa  
Vaasanpuistikko 10, 3 krs  
Puh +358 (0)6 325 1111  
[etunimi.sukunimi@vaasa.fi](mailto:etunimi.sukunimi@vaasa.fi)

## Ohje

Tämä dokumentti julkaistaan tarjouspyynnön liitteenä ja liitetään osaksi pääsopimusta. Tarjouspyynnön liite on Vaasan kaupungin oletusmalli, joka muokataan tarvittavilta osin hankinnan kohteen mukaisesti. Muokattavat kohdat on merkitty keltaisella pohjavärillä ja kaikki nämä kohdat käydään sopimusosapuolten kesken läpi ja muokataan lopullinen versio sopimukseen. Tämä kappale poistetaan lopullisesta sopimusversiosta.

## 1 Soveltaminen

(1.1) Tämä palvelutasosopimus määrittelee toimittajan tilaajalle tuottamien palvelujen (kukin erikseen ”palvelu” ja yhdessä ”palvelut”) palvelutasot.

(1.2) Tätä palvelutasosopimusta sovelletaan palvelutuotantovaiheessa.

(1.3) Tässä palvelutasosopimuksessa noudatetaan ensisijaisesti näitä ehtoja ja toimittajan palvelukuvauksia sekä toissijaisesti toimittajan kulloinkin voimassa olevia yleisiä sopimusehtoja, ellei jossain tämän palvelutasosopimuksen kohdassa ole erikseen toisin kirjallisesti sovittu.

(1.4) Toimittaja suorittaa palveluihin palvelukuvauksessa sisältyviä tehtäviä ainoastaan palvelun palveluaikana.

(1.5) Sovitut palvelutasot mitataan toimittajan työnohjausjärjestelmän (tiketöintijärjestelmän) tai toimittajan muun tuotantoympäristön tuottamien arvojen perusteella.

(1.6) Palvelutason laskentaan eivät vaikuta:

- a. Tilaaajan ja/tai toimittajan huoltoikkunat;
- b. Laajavaikutteiset häiriöt, joiden juurisyy ei ole toimittajan aiheuttama;
- c. Toimittajasta riippumattomat palvelutasopoikkeamat, jotka johtuvat tilaajan vastuulla olevan tehtävän suorittamatta jättämisestä, virheellisestä suorittamisesta tai tilaajan vastuulla olevan ohjeistuksen virheellisyydestä.

(1.7) Toimittajan on viipymättä ilmoitettava tilaajalle tietoonsa tulleesta seikasta, joka saattaa estää palvelun sopimuksenmukaisen käyttämisen.

## 2 Määritelmät

(2.1) Tässä palvelutasosopimuksessa noudatetaan JHS 212 ICT-palvelujen palvelutasonhallinta (SLM) -suosituksen määritelmiä.

Palvelutasoluokituksessa käytetään lisäksi seuraavia aikaa koskevia lyhenteitä:

- **tp**= työpäivä, johon lasketaan arkipäivät ma-pe, arkipyhät pois lukien
- **h** = tunti
- **min** = minuutti



### Konsernihallinto

PL 3, 65101 Vaasa  
Vaasanpuistikko 10, 3 krs  
Puh +358 (0)6 325 1111  
etunimi.sukunimi@vaasa.fi

- s = sekunti

Aikamääriä arvioidaan palveluajan puitteissa jäljempänä yksilöityjä poikkeuksia lukuun ottamatta. Jos esimerkiksi toimittajan toimitusaika edellyttää asian toteuttamista yhden työpäivän kuluessa ja palvelupyyntö saapuu toimittajalle pe klo 14, tämän tulee toteuttaa ko. palvelupyyntö viimeistään seuraavan maanantain klo 14 mennessä. Vastaavasti mikäli palvelupyyntö tehdään palveluajan jälkeen, esim. maanantaina klo 18 palveluajan ollessa 8-16, täytyy palvelupyyntö valmistua tiistaina klo 16 mennessä.

### 3 Asiakastuki ja yhteydenottokanavat

(3.1) Palveluilla on palvelupiste, johon palveluiden käyttäjä on yhteydessä häiriöiden ja palvelupyyntöjen osalta.

Toimittajan tukikanavat: **[Lisää palvelussa sovitut yhteydenottotavat, lisää/poista rivejä tarvittaessa]**

Yhteydenottotapa	Osoite/puhelinnumero
Puhelin	+358 XXX XXX XXXX
Verkkolomake	<a href="https://osoite.domain.fi">https://osoite.domain.fi</a>
Sähköposti	n.n@domain.fi

(3.2) Palvelupisteen käytössä on järjestelmä, johon palvelupyyntöt ja häiriöt kirjataan. Järjestelmä lähettää palvelupyyntöön tai häiriön käsittelyn etenemisestä tietoa pyynnön tehneelle tai häiriöstä ilmoittaneelle taholle.

### 4. Huoltoikkunat

(4.1) Toimittajan huoltotoimenpiteistä voi syntyä katko palveluun. Huoltoikkunan aikana syntyvä katko on aina suunniteltu katko, eikä sen aika vaikuta palvelutason laskentaan.

(4.2) Huoltoikkunat määräytyvät allaolevan taulukon mukaisesti.

Huoltoikkuna	Ajankohta	Kuvaus
Yleinen huoltoikkuna	<b>[täytä tähän]</b>	Kattaa kaikki toimittajan palvelut ja ympäristöt.
Erityinen huoltoikkuna	<b>[täytä tähän]</b>	Kattaa tietoturva- ja muut päivitykset, jotka eivät voi odottaa seuraavaa yleistä huoltoikkunaa.

**Alla olevilla kohdilla korvataan JIT 2015 – Erityisehtoja tietoverkon välityksellä toimitettavista palveluista -sopimusehtojen kappaleen 12 kohta 1:**

Toimittajalla on oikeus keskeyttää Ohjelmistopalvelun tuottaminen kohtuulliseksi ajaksi maanantaista perjantaihin kello 18.00–7.00 sekä 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



#### Konsernihallinto

PL 3, 65101 Vaasa  
Vaasanpuistikko 10, 3 krs  
Puh +358 (0)6 325 1111  
[etunimi.sukunimi@vaasa.fi](mailto:etunimi.sukunimi@vaasa.fi)

Ohjelmistopalvelun tuottamisen keskeyttämistä. Jos Toimittaja keskeyttää Ohjelmistopalvelun tuottamisen tässä kohdassa mainitusta syystä, Toimittajan on

- (a) ilmoitettava Ohjelmistopalvelun keskeyttämisestä ja keskeytyksen kestosta Tilaaajalle hyvissä ajoin etukäteen (vähintään 10 arkipäivää aikaisemmin) ja
- (b) pyrittävä siihen, että keskeytyksestä aiheutuvat haitat jäävät mahdollisimman vähäisiksi.

Edellä mainittuja keskeytyksiä voi olla yhden kalenterikuukauden aikana enintään 2 kpl, jotka voivat kestoltaan olla enintään 4 tuntia / keskeytys. Tämän ylittävältä osalta keskeytyksestä aiheutunut palvelutason alitus lasketaan palvelun käyttökatkoksi Palvelutasosopimuksen käytettävyyttä laskettaessa.

Huoltoikkunaksi ei lasketa keskeyttämistä, josta ei ole ilmoitettu etukäteen Tilaaajalle vähintään 10 työpäivää ennen keskeyttämisen alkua, vaan tällainen keskeyttäminen katsotaan aina palvelutason alitukseksi. Selvyyden vuoksi todetaan, että mikäli toimittajalla on säännöllinen, esim. kuukausittain toistuva huoltoikkuna, tästä ei joka kerta tarvitse ilmoittaa erikseen, mikäli Toimittaja on ilmoittanut säännöllisestä huoltoikkunasta kirjallisesti etukäteen. Säännöllisten huoltoikkunoiden ilmoitus tulee toistaa vähintään kerran kalenterivuodessa kalenterivuoden aluksi ja useammin, mikäli säännöllistä huoltoikkunaa muutetaan.

Toimittajalla on oikeus keskeyttää Ohjelmistopalvelun tuottaminen äkilliseen tietoturvaan liittyvän vahinkojen minimoinnin, korjauksen tai päivityksen johdosta milloin tahansa. Tällaisen keskeytyksen pituus voi olla enintään 4 tuntia / keskeytys ja niitä voi olla enintään 1 kpl kalenterikuukauden aikana. Tämän ylittävältä osalta tällaisen keskeytyksen aiheuttamat käyttökatkot lasketaan palvelun käyttökatkoksi Palvelutasosopimuksen käytettävyyttä laskettaessa.

Toimittajan tulee jokaisen tietoturvaan liittyvän katkon yhteydessä toimittaa Tilaaajalle kirjallisesti selvitys katkon syystä (ml. tietoturvaan ja/tai haavoittuvuuden luonne) ja pituudesta, korjaustoimenpiteistä sekä mahdollisista riskeistä henkilötietojen tietoturvaloukkaukselle.

## 5. Palvelutasot

Tässä dokumentissa määritetään Vaasan kaupungin yleiset palvelutasot. Tarjouspyynnössä Vaasan kaupunki määrittelee hankinnan kohteen palvelutason.

### 5.1 Palveluaika

(5.1.1) Sopimukseen sisältyvien järjestelmäpalveluiden palveluaika on 24 tuntia vuorokaudessa vuoden kaikkina päivinä. Mahdolliset toimittajasta riippumattomat poikkeukset sovitaan erikseen palvelusopimuksessa.

(5.1.2) Toimittaja on velvollinen vastaamaan palvelupyyntöihin ja häiriöihin tukipalvelun palveluaikana. Sopimukseen sisältyvien tukipalveluiden palveluaika määräytyy seuraavan taulukon mukaisesti.



### Konsernihallinto

PL 3, 65101 Vaasa  
 Vaasanpuistikko 10, 3 krs  
 Puh +358 (0)6 325 1111  
[etunimi.sukunimi@vaasa.fi](mailto:etunimi.sukunimi@vaasa.fi)

Tukipalvelun palveluaika	
Kriittinen	Arkisin kello 7:00 - 22:00 Suomen aikaa
Tärkeä	Arkisin kello 7:00 - 18:00 Suomen aikaa
Normaali	Arkisin kello 8:00 - 16:00 Suomen aikaa
Vähäinen	Arkisin kello 8:00 - 16:00 Suomen aikaa

Mahdolliset muut tarjottavat palveluajat sovitaan erikseen palvelusopimuksessa.

## 5.2 Saatavuus

(5.2.1) ICT-palvelun saatavuus kuvataan prosenttina palveluajasta. Saatavuusprosentti kuvaa vähimmäistavoitetta, jolla ICT-palvelu on käytettävissä sovittuna tarkasteluaikana. ICT-palvelun saatavuutta seurataan kuukausi- ja vuositasolla häiriönhallintaprosessin tuottaman tiedon avulla.

(5.2.2) ICT-palvelun saatavuutta koskevat palvelutasotavoitteet määräytyvät niiden liiketoimintakriittisyyden perusteella seuraavasti:

ICT-palvelun liiketoimintakriittisyys	Saatavuus palveluaikana poislukien ennalta sovitut huoltokatkot
Kriittinen	99,9%, maksimikatko palveluaikana 30min
Tärkeä	99,8%, maksimikatko palveluaikana 1 tuntia
Normaali	99,5%, maksimikatko palveluaikana 2 tuntia
Vähäinen	97,0%, maksimikatko palveluaikana 24 tuntia

(5.2.3) ICT-palvelun saatavuutta mitataan lisäksi käyttökatojen määrä / kk. Ilmoitetut määrät ovat maksimeja, pienempi arvo parempi.

Suorituskykymittari	Tavoite
Katkojen max. lukumäärä / kk	4 kpl
Sovittujen huoltokatojen max lukumäärä / kk	2 kpl

## 5.3 Reagointiaika

(5.3.1) Tukipalvelun tavoitettavuuden eli reagointiajan tavoitearvot määräytyvät seuraavan taulukon mukaisesti. Toimittajan vastauksena ei huomioida automaattiviestiä (esimerkiksi: "Kiitos, viestisi on vastaanotettu ja olemme sinuun yhteydessä lähiaikoina".)

Yhteydenottotapa	Reagointiaika
Puhelin	5 min
Chat	10 min
Verkkolomake	60 min
Sähköposti	60 min

Palvelupyyntöjen maksimi reagointiaika on 1 htp.



## Konsernihallinto

PL 3, 65101 Vaasa  
 Vaasanpuistikko 10, 3 krs  
 Puh +358 (0)6 325 1111  
[etunimi.sukunimi@vaasa.fi](mailto:etunimi.sukunimi@vaasa.fi)

#### 5.4 Häiriön ratkaisuaika

(5.4.1) Ratkaisuaika koskee sovittulla tavalla tulleita yhteydenottaja tai automaattisen valvontajärjestelmän kuutta tulleita ilmoituksia. Ratkaisuaajan laskenta käynnistyy, kun tukipyyntö on otettu vastaan ja päättyy, kun palvelun saatavuus on palautunut normaalille tasolle, tai häiriölle on keksitty väliaikainen ratkaisu (workaround). Normaali huoltoikkuna (18:00-07:00) ei päde kriittisissä ja vakavissa ongelmatilanteissa, ongelmat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti.

Ellei palvelu- tai tehtäväkohtaisesti ole muuta sovittu, kullekin häiriölle tulee määritellä sen prioriteetti, joka määräytyy seuraavan matriisin mukaisesti:

Prioriteetti	Ratkaisuaika	Kuvaus	Vaikutus organisaation toimintaan
Kriittinen	4 h	<p>Palvelun tai järjestelmän käyttö on jumiutunut, erittäin hidas tai käyttö on estynyt. Asiakkaan liiketoiminta estyy tai virhe kohdistuu sovelluksen kriittiseksi katsottuun toimintoon ja estää toiminnon käytön. Käytön estäminen voi tarkoittaa myös toiminnon virheellistä toimintaa.</p> <p>Kriittiset virheet luetaan aina käyttökatkoiksi järjestelmän käytettävyyttä mitattaessa.</p>	Merkittävä
Vakava	1 tp	Häiriö tai virhe estää Järjestelmän osan käyttämisen, sovelluksen suorituskyky on merkittävästi alentunut tai virhe häiritsee merkittävästi käyttäjien toimintaa, eikä virheelle löydy kiertotietä.	Merkittävä osalle käyttäjistä, vähäinen osalle käyttäjistä
Keskitaso	3 tp (huoltoikkunan sisällä)	<p>Järjestelmän käyttäminen tai käyttäjien toiminta on rajoittunut. Järjestelmä on kuitenkin pääosin käytettävissä ja käyttäjät pystyvät työskentelemään eikä Asiakkaan varsinainen toiminta häiriinny.</p> <p>Virhe on käyttäjille annettavan erityisohjeen avulla kierrettävissä (ohjeistus Toimittajan vastuulla).</p>	Vähäinen
Matala	Seuraava versiopäivitys /	Virheen vaikutus on erittäin pieni. Virhe ei estä Järjestelmän toimintaa, tai käyttäjien	Ei vaikutusta



#### Konsernihallinto

PL 3, 65101 Vaasa  
Vaasanpuistikko 10, 3 krs  
Puh +358 (0)6 325 1111  
etunimi.sukunimi@vaasa.fi

	sovittu aikataulu	työskentelyä. Virhe on helposti kierrettävissä.	
--	-------------------	---	--

Toimittajan tulee käynnistää vian selvitys- ja korjaamistoimenpiteet ilman aiheutonta viivästystä eikä se saa tahallaan viivyttää vian korjaamista palveluvasteen tavoiteaikaan saakka.

Toimittajan on riittävällä tasolla mitattava ratkaisuaikaa ja kirjattava palvelutason alitukset siten, että niiden perusteella voidaan todeta / laskea palveluvasteen toteutuminen, esimerkiksi tiketöintijärjestelmän avulla.

Toteutunut palveluvaste V lasketaan seuraavasti:

$$V = (T_{vm}) / V_m * 100 \%$$

**T<sub>vm</sub>**, Tavoiteajassa (reagointi ja ratkaisu) palveluaikana käsiteltyjen vikatilanteiden määrä tarkastelujaksolla.

**V<sub>m</sub>**, Vikatilanteiden kokonaismäärä palveluaikana tarkastelujaksolla.

Palveluvasteen seurantajakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi.

## 5.5 Palvelupyynnön ratkaisuaika

(5.5.1) Palvelupyynnön ratkaisuajan laskenta käynnistyy, kun pyyntö on otettu vastaan ja se päättyy, kun sen käsittely päättyy, sitä koskeva palvelupyöntökirjaus (tiketti) suljetaan, palvelupyöntöä ei enää käsittele mikään taho, eikä palvelupyöntöä avata uudestaan.

(5.5.2) Tikettiä ei katsota suljetuksi, jos palvelupiste on ohjannut sen eteenpäin toiselle palvelujonolle tai taholle ja palvelupyynnön käsittely on vielä tosiasiallisesti kesken.

(5.5.3) Palvelupyynnön palvelutasot ovat voimassa palveluajan puitteissa. Palvelupyynnön ratkaisuajan laskenta käynnistyy, kun pyyntö on otettu vastaan ja se päättyy, kun sen käsittely päättyy, sitä koskeva palvelupyöntötaphtuma (tiketti) suljetaan, palvelupyöntöä ei enää käsittele mikään taho, eikä palvelupyöntöä avata uudestaan. Palvelupyöntötaphtumaa ei katsota suljetuksi, jos palvelupiste on ohjannut sen eteenpäin toiselle palvelujonolle tai taholle ja palvelupyynnön käsittely on vielä tosiasiallisesti kesken.

Palvelupyynnot voivat olla sellaisia, joita asiakas ei voi järjestelmässä itse tehdä tai halutaan toimittajan tekävän. Palvelupyynnön palvelutasoissa ei oteta kantaa palvelupyynnön maksullisuuteen.

Palvelupyynnön laajuus	Kuvaus / esimerkkejä	Reagointiaika	Ratkaisuaika
------------------------	----------------------	---------------	--------------



## Konsernihallinto

PL 3, 65101 Vaasa  
Vaasanpuistikko 10, 3 krs  
Puh +358 (0)6 325 1111  
[etunimi.sukunimi@vaasa.fi](mailto:etunimi.sukunimi@vaasa.fi)



alle 1 htp	Pieni palvelupyyntö / muutostyö, esim.  - Pääkäyttäjätunnuksen perustaminen asiakkaalle - Olemassa olevan liittymän pieni muutostyö	1 htp	5 tp
yli 1 htp	Keskisuuri tai suuri palvelupyyntö / muutostyö, esim.  - Uuden liittymärajapinnan toteutus - Uuden organisaation lisäys	1 htp	Sovitetaan erikseen

## 6 Muutostenhallinta

(6.1) Toimittaja toteuttaa tuotantoympäristön muutokset joko standardi- tai normaalimuutosprosessin mukaisesti.

(6.2) Standardimuutoksia (vakioimuutoksia) ovat pieniriskiset ja usein samankaltaisena toistuvat muutokset, jotka eivät aiheuta palvelukatkoa.

(6.3) Muiden kuin standardimuutoksina toteutettavien muutosten toteutuksessa toimittaja noudattaa normaalimuutosprosessia.

(6.4) Muutoksen kiireellisyys määritellään seuraavasti:

1. Häätamuutos: palvelukatkoa tai tietoturvaohuesta toipumiseksi tai sen estämiseksi välittömästi tehtävä muutos
2. Nopeutettu muutos: alle kahden viikon aikataululla käyttöön otettava muutos
3. Toimituserässä tai erikseen sovittuna päivänä: toimituserässä tai erikseen sovittuna päivänä yli kahden viikon aikataululla käyttöönotettava muutos.

(6.5) Häiriönhallinnan ja muutostenhallinnan luokitukset ovat väljästi sidottuja toisiinsa. Havaittu häiriö tai sen uhka voi käynnistää kiireellisen muutoksen. Toisaalta vaikka häiriö täyttää prioriteetiltään 1-tason kriteerit, voidaan muutos silti tapauksesta riippuen toteuttaa jopa toimituserän yhteydessä. Edellytyksenä on, että toimintakyky on saatu tilapäisesti palautettua ja välitöntä uhkaa häiriön hallitsemattomasta uusiutumisesta ei ole.

## 7 Valvonta, mittaaminen ja raportointi

(7.1) Toimittaja vastaa palvelutason täyttymisen valvonnasta.

(7.2) Toimittaja raportoi tilaajalle palvelutason toteutumisen säännöllisesti vähintään 3 kk välein.



### Konsernihallinto

PL 3, 65101 Vaasa  
Vaasanpuistikko 10, 3 krs  
Puh +358 (0)6 325 1111  
etunimi.sukunimi@vaasa.fi

(7.3) Toimittaja raportoi tilaajalle merkittävistä palvelutasojen häiriöistä, merkittävistä palvelua koskevista muutoksista ja kehittämistarpeista sekä saatavilla olevista päivityksistä. Toimittaja ilmoittaa tilaajalle myös ilman aiheutonta viivästystä, jos sen tietoon tulee tietoturva-aukkoja palvelussa tai sen osissa.

(7.4) Toimittaja toimittaa tilaajalle palvelutasolaskennan perusteena käytetyn mittaridatan sekä valvontajärjestelmän tuottaman saatavuusdatan.

(7.5) Toimittaja toimittaa palvelutasoraportin mukana asiakkaalle laskelman palvelutasosanktioista.

## 8 Palvelutasopoikkeamat

(8.1) Palvelutasoa mitataan tässä palvelutasosopimuksessa kuvatun mukaisesti. Palvelu poikkeaa sovitusta silloin, kun palvelutaso on jonkin palvelun osalta heikempi kuin mitä tässä palvelutasosopimuksessa on kuvattu. Tällöin kyseessä on palvelutasopoikkeama.

(8.2) Toimittaja hyvittää palvelumaksuista sanktioita tilaajan tämän palvelutasosopimuksen perusteella tekemästä kirjallisesta vaatimuksesta.

## 9 Sanktiot

(9.1) Tilaajan on esitettävä kirjallinen vaatimus sanktiosta yhden (1) kuukauden kuluessa siitä hetkestä, kun palvelutasopoikkeama on ilmennyt.

(9.2) Tilaajan vaatimuksesta toimittaja sitoutuu tarkastamaan toimittajan valvontajärjestelmän arvoista esitetyn palvelutasopoikkeaman.

(9.3) Sanktiot palvelutasopoikkeamasta määräytyvät allaolevan taulukon mukaisesti.

Mikäli Toimittaja ei ole ratkaissut Vakavista ja Kriittisistä virheistä johtuvia vikatilanteita sovittujen ratkaisuaikojen puitteissa (tavoiteaika), sanktioidaan tavoiteajan ylitykset seuraavasti:

Tavoiteajan ylitys vian ratkaisussa	Hyvitys % Palvelun kk-hinnasta
Vähintään 1 työpäivä	10 %
Vähintään 2 työpäivää	20 %
Vähintään 3 työpäivää	30 %
Vähintään 4 työpäivää	40 %
Vähintään 5 työpäivää	50 %



### Konsernihallinto

PL 3, 65101 Vaasa  
Vaasanpuistikko 10, 3 krs  
Puh +358 (0)6 325 1111  
etunimi.sukunimi@vaasa.fi

Mikäli Ohjelmistopalvelussa on samanaikaisesti useampi vakava virhe, sanktiointia ei lasketa näiden virheiden osalta päällekkäin. Vakavat virheet katsotaan käyttökatkoiksi, mikäli niiden tavoiteajan ylitys vian ratkaisussa on vähintään 10 työpäivää.

Esimerkit:

- Mikäli Vakava virhe ratkeaa toisen työpäivän aikana, niin sanktioita ei veloiteta.
- Mikäli Vakava virhe ratkeaa kolmantena ratkaisupäivänä, niin sanktioidaan 10% palvelun kk-hinnasta.

Kriittiset virheet katsotaan aina käyttökatkoiksi. Keskitason ja Matalia virheitä ei sanktioida.

Mikäli käytettävyystavoitetta ei saavuteta seurantajakson aikana, toimittaja hyvittää 1,0 % Palvelun kokonaishinnasta (SaaS/kk-hinta) jokaista alkavaa 0,20 %-yksikköä kohti, jolla käytettävyystavote palveluajalle alitetaan. Hyvitys on kuitenkin enintään 50 % tarkasteltavan ajanjakson Palvelun kokonaishinnasta.

Mikäli edellisen kappaleen tarkoittama hyvityksen enimmäismäärä saavutetaan kahtena peräkkäisenä seurantajaksona, on Tilaaajalla oikeus purkaa Sopimus.



## Konsernihallinto

PL 3, 65101 Vaasa  
Vaasanpuistikko 10, 3 krs  
Puh +358 (0)6 325 1111  
[etunimi.sukunimi@vaasa.fi](mailto:etunimi.sukunimi@vaasa.fi)