



CORELY

LEGAL – LAKITIEDOT

PALVELUTASOSOPIMUS

PALVELUTASOSOPIMUS

VIIMEKSI PÄIVITETTY: 9.5.2022

Tämä Palvelutasosopimus on osa Saidok Oy:n (y-tunnus 1947986-7, Harmaalinnantie 2 LH 1, FI-28430 PORI) ("Toimittaja") ja Asiakkaan välistä toimitussopimusta.

1. SOPIMUKSEN KOHDE JA TARKOITUS

- 1.1. Tätä Palvelutasosopimusta sovelletaan kaikkeen Toimitussopimuksen mukaisiin toimituksiin.
- 1.2. Tätä Palvelutasosopimusta sovelletaan palvelun tuotantovaiheessa.
- 1.3. Tämän Palvelutasosopimuksen tarkoituksena on määrittää Toimitussopimuksen mukaisen Palvelun käytettävyyden taso ja käytettävyyden alituksesta suoritettavat hyvitykset.
- 1.4. Palvelutasosopimuksen voimassaolo alkaa yhden (1) kalenterikuukauden jälkeen Toimitussopimuksen voimaantulosta lukien, ellei toisin kirjallisesti sovita.

2. PALVELUN KÄYTETTÄVYYS

- 2.1. Palvelu on asiakkaan käytettävissä 24/7.
- 2.2. Palvelun käytettävyys palveluaikana on vähintään:

98%

- 2.3. Käytettävyys lasketaan kalenterikuukausittain täysinä minuutteina ja sen laskennassa käytetään seuraavaa kaavaa:

$$\text{Käytettävyys} = \frac{\text{Palveluaika} - \text{Katkoaika}}{\text{Palveluaika}} \times 100$$

- 2.4. Käytettyä laskettaessa kohdassa 3.1 esitettyjä syitä ei oteta huomioon.

3. PALVELUTASOPOIKKEAMAT

- 3.1. Toimittajasta riippumattomiksi Palvelutasopoikkeamiksi katsotaan tilanteet, joissa Palvelutasopoikkeama on aiheutunut:

- (i) Kolmannen osapuolen vastuulla olevan tehtävän suorittamatta jättämisestä, virheellisestä suorittamisesta tai

kolmannen osapuolen vastuulla olevan ohjeistuksen tai muun vastaavan materiaalin virheellisyydestä tai muusta kolmannesta osapuolesta johtuvasta syystä

- (ii) Asiakkaan vastuulla olevan tehtävän suorittamatta jättämisestä, virheellisestä suorittamisesta tai Asiakkaan vastuulla olevan ohjeistuksen tai muun vastaavan materiaalin virheellisyydestä tai muusta Asiakkaan toiminnasta tai laitteistosta johtuvasta syystä
- (iii) Kohdeympäristössä havaitusta puutteesta, josta Toimittaja on raportoinut Asiakkaalle tai josta Toimittaja on antanut kehitysehdotuksen Asiakkaalle
- (iv) Suoraan tai välillisesti muutoksesta, joka on toteutettu ilman tai vastoin Toimittajan hyväksyntää.
- (v) Kohdassa 4 sovittuihin tai sopijapuolten muuten sopimiin asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteisiin kulunutta aikaa.

- 3.2. Hyvitykseen oikeuttava Palvelutasopoikkeama on kyseessä silloin, kun Palvelutaso alittaa tässä sopimuksessa määritetyn tason.

- 3.3. Toimittaja hyvittää palvelumaksuista hyvityksen Asiakkaan kirjallisen vaatimuksen perusteella.

- 3.4. Hyvitykset ovat ainoa mahdollinen seuraamus Toimittajalle Palvelutasopoikkeamista.

- 3.5. Toimittajan maksamat hyvitykset yhden kuukauden ajalta eivät voi ylittää Palvelun kuukausittaista palvelumaksua.

4. ASENNUS-, MUUTOS- JA HUOLTOTOIMENPITEET

- 4.1. Toimittajalla on oikeus suorittaa palvelun asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteitä seuraavasti:

Sunnuntai 23:00 – 01:00

- 4.2. Toimittaja pyrkii ilmoittamaan palvelun asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteestä etukäteen ja pyrkii siihen, että

asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteet eivät aiheuta kohtuutonta häiriötä palvelun käytölle.

- 4.3. Toimittajalla on oikeus suorittaa sellaiset kriittiset tietoturva- ja muut pakottavat päivitykset, jotka eivät voi odottaa seuraavaa kohdassa 4.1 esitettyä huoltoikkunaa.

5. HYVITYKSET

- 5.1. Jos kohdassa 2 määritelty palvelun käytettävyys jää saavuttamatta ja tämä ei johdu kohdassa 3.1 esitetystä syistä asiakkaalla on oikeus hyvitykseen seuraavasti:

<i>Palvelutaso</i>	<i>Hyvitys</i>
>96% <98%	10%
>93% <96%	20%
>90% <93%	50%
<90%	100%

- 5.2. Hyvitys määritetään kalenterikuukausittain ja myönnetään ensisijaisesti asiakkaan seuraavassa laskussa palvelun toistuvaismaksusta. Jos hyvitys ylittää seuraavan laskun kokonaismäärän, hyvitys myönnetään ylittäviltä osin välittömästi seuraavissa laskuissa. Jos sopimus päättyy ennen hyvityksen sisältävän laskun erääntymistä, toimittaja suorittaa hyvityksen asiakkaalle rahallisena korvauksena 31 päivän kuluessa sopimuksen päättymisestä.

6. SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO

- 6.1. Tämä Palvelutasosopimus on voimassa yhtenevästi Toimitussopimuksen kanssa.

7. MÄÄRITELMÄT

”Asiakas” tarkoittaa Toimitussopimuksessa yksilöityä asiakasta.

”Osapuolet” tarkoittaa Toimittajaa ja Asiakasta yhdessä, kukin erikseen ”Osapuoli”.

”Palvelut” tarkoittaa Toimitussopimuksessa yksilöityä palvelua, siihen liittyvää konsultointia tai muuta palvelua.

”Palveluaika” tarkoittaa aikaa, jolloin Toimittajan Palvelupiste palvelee Kohdeympäristössä määriteltyjä Palvelun Käyttäjiä. Palvelun Palvelutason mittaaminen toteutetaan Palvelutasoluokan mukaisena aikana.

”Palvelukatko” tarkoittaa tilannetta, jossa Palvelun Saatavuuteen kohdistuu alenema.

”Palvelutaso” tarkoittaa Toimittajan Palveluille määriteltyä palvelutasoluokkaa ja Toimittajan vastuulle määriteltyjä tehtäviä ja muita mahdollisia määreitä, joita tässä Palvelutasosopimuksessa on palvelutasoon kuuluvaksi määritelty.

”Palvelutasosopimus” (Service Level Agreement, SLA) tarkoittaa sopimusta, jossa määritetään sovitut palvelutasot ja vaatimukset Palvelulle, tärkeimmät suorituskykymittarit ja käytettävät prosessit, joilla saavutetaan sovittu palvelutaso.

”Toimitus” tarkoittaa Toimitussopimuksessa yksilöityä Ohjelmiston ja Palveluiden toimitusta.

”Toimitussopimus” tarkoittaa Toimittajan ja Asiakkaan välillä tehtyä Toimitusta koskevaa sopimusta.