

LIITE 1: ICAREUS SUITE VIDEOPIILVI PALVELUTASOSOPIMUS

KOhteena oleva palvelu

Tämä palvelutasosopimus (SLA) määrittelee kohteena olevien palveluiden tukipalveluajan ja sanktiot.

Palvelutasosopimukseen voi ajan myötä tulla muutoksia Asiakkaan tarpeiden tai uusien sovellusten ja palveluiden vuoksi.

Sopimuksen kohteena on ICAREUS SUITE -ohjelmistojen ylläpito ja alustapalvelut. Ylläpidon piiriin kuuluvat kaikki Asiakkaalla käytössä olevat Icareus Suite -ohjelmistot ja siihen liittyvät palvelut.

Icareus tarjoaa Icareus Suite videopilvipalvelua asiakkaalle erillisen sopimuksen mukaisesti. Icareus vastaa siitä, että palvelu on käytettävissä ja vastaa asiakkaan kanssa sovittua.

Asiakkaan ja Icareuksen välinen palvelutaso on kirjattu erilliseen Icareus Suite -sopimukseen, jonka liitteenä tämä palvelutasosopimus on.

YHTEYDENOTTAMINEN ICAREUKSEN ASIAKASTUKEEN

Asiakastukeen voidaan ottaa yhteyttä itsepalveluun perustuvan verkkoportaalini, sähköpostitse tai puhelimen välityksellä.

Häiriötapauseroituksissa on oltava seuraavat tiedot:

- Toiminto, jota häiriö koskee.
- Käyttäjät, joihin häiriö vaikuttaa.
- Toimenpiteet, jotka toistamalla virhe ilmenee, mieluiten kuvankaappausten kanssa.

Mikäli häiriötapausero koskee yksittäisiä videoita, kanavia tai vastaavia, raporttiin on liitettävä yksilöivä tunnus (esim. Videon Id).

Kaikki liitteet on toimitettava yhdessä pakatussa tiedostossa (zip-tiedostossa). Useita häiriötapauseroita ei saa yhdistää yhteen palvelupyyntöön, vaan niistä on ilmoitettava erikseen.

Häiriötapauseroituksia tallennetaan Icareuksen helpdesk -järjestelmään, jotta toimenpiteen ja ratkaisua voidaan seurata.

Mikäli häiriön syyksi selviää Icareuksen vastuualueen ulkopuolinen järjestelmä on Icareuksella oikeus laskuttaa selvitykseen käytetty aika voimassaolevan hinnoittelun mukaisesti.

Häiriötapauseroisten vasteajat riippuvat Asiakkaan valitsemasta palvelutasosta.

KÄYTTÄJÄPALVELUT JA PALVELUTASOT

Icareus tarjoaa kolmea (3) eri palvelutasoa.

1. Standard – palvelua tarjotaan toimisto-aikaan
2. Extended 12/7 – palvelua tarjotaan seitsemänä päivänä viikossa
3. Superior 24/7 – palvelua tarjotaan 24/7

Alla oleva taulukko kuvaa eri palvelutasot:

PALVELUT	STANDARD	EXTENDED 12/7	SUPERIOR 24/7
Kaikki ohjelmistopäivitykset	X	X	X
Tukipyyntöjen määrä kuukaudessa			

Toimistoaikaan	5	10	rajatta
Toimistoaikojen ulkopuolella (18:00-22:00 GMT +02:00)	0	5	10
Toimistoaikojen ulkopuolella (22:00-10:00 GMT +02:00)	0	0	5
Tekninen neuvonta toimistoaikaan puhelimitse, sähköpostitse tai Helpdeskin kautta sisältäen konfiguraatiot, asennukset ja ohjelmistoviat.	X	X	X
Icareus Helpdesk tavoitettavuus, poislukien jouluaatto ja -päivä.	Maanantai – Perjantai lukuunottamatta arkipäiviä, 10:00- 18:00 (GMT +02:00)	7 päivää viikossa 10:00-22:00 (GMT +02:00).	24/7
<i>Tekniset kysymykset, vasteaika</i>	3 työpäivää	2 työpäivää	1 työpäivää
<i>Puhelimitse tulleet tukipyynnöt –</i> Aika alkaa kun asiakas kontaktoi Icareuksen Helpdeskin ja loppuu kun Icareus kontaktoi asiakkaan.	1 tunti	Katso alla	Katso alla
Prioriteetti 5		15 Minuuttia	15 Minuuttia
Prioriteetti 4		15 Minuuttia	15 Minuuttia
Prioriteetti 3		30 Minuuttia	30 Minuuttia
Prioriteetti 2		8 Tuntia*	8 Tuntia*
Prioriteetti 1		24 Tuntia*	24 Tuntia*
<i>Recovery time – aika alkaa kun Asiakas kontaktoi Icareuksen</i>	Ei määritelty		
Prioriteetti 5		<u>3 Tuntia</u>	<u>3 Tuntia</u>
Prioriteetti 4		<u>6 Tuntia</u>	<u>6 Tuntia</u>
Prioriteetti 3		<u>9 Tuntia</u>	<u>9 Tuntia</u>
Prioriteetti 2		2 days*	2 days*
Prioriteetti 1		N/A	N/A
<i>Ratkaisuaika – aika alkaa kun Asiakas kontaktoi Icareuksen</i>	Ei määritelty	Ei määritelty	
Prioriteetti 5			7 days
Prioriteetti 4			10 days
Prioriteetti 3			20 days
Prioriteetti 2			30 days
Prioriteetti 1			30 days

* Corresponds to time or day during working Tuntia. The others are understood as calendar.

PRIORITEETTITASOT

Häiriötapausten Prioriteettitasot luokitellaan alla olevan taulukon mukaisesti.

TASO	PRIORITEETTITASON MÄÄRITELMÄ
<i>Taso 5</i>	<ul style="list-style-type: none"> koko tuotantojärjestelmä on pois käytöstä <u>ja</u> kiertotapaa ei ole.
<i>Taso 4</i>	<ul style="list-style-type: none"> järjestelmän reagointi heikkenee merkittävästi tai keskeinen toiminto menetetään tavanomaisissa olosuhteissa tai tärkeä sovelluskomponentti on käyttökelvoton tai tärkeässä järjestelmässä on toistuva toimintahäiriö <u>ja</u> häiriö vaikuttaa yli 25 %:iin kaikista käyttäjistä <u>ja</u> kiertotapaa ei ole.
<i>Taso 3</i>	<ul style="list-style-type: none"> koko järjestelmään vaikuttava virhe heikentää toiminnallisuutta tai järjestelmän suorituskyky heikkenee rajoitetusti tai järjestelmässä on satunnaisia käyttökatkoksia <u>ja</u> häiriö vaikuttaa yli 25 %:iin kaikista käyttäjistä tai suurimpaan osaan yhden Asiakkaan käyttäjistä <u>ja</u> kiertotapa on olemassa.
<i>Taso 2</i>	<ul style="list-style-type: none"> sillä on vain vähäinen vaikutus järjestelmän toimintaan se vaikuttaa vain yksittäisiin käyttäjiin tai järjestelmän tiettyihin, ei-kriittisiin toimintoihin.
<i>Taso 1</i>	<ul style="list-style-type: none"> Muu kuin häiriötapakseen liittyvä: palvelupyyntö, parannuspyyntö, muutos & tiedustelu.

Seuraavien ei katsota olevan häiriötapauksia:

- Määräaikaisesta ylläpidosta johtuvat palvelukatkokset.
- Muut suunnitellusta ylläpidosta johtuvat palvelukatkokset, joista Icareus ja asiakkaan yhteyshenkilö ovat sopineet etukäteen.
- Virheet, joiden aiheutuminen johtuu asiakkaasta, asiakkaan omistamasta laitteistosta tai ohjelmistosta sekä virheet, jotka johtuvat siitä, että asiakkaan omat järjestelmät eivät täytä Icareuksen ohjelmistoa tai palvelua koskevia teknisiä vaatimuksia.

Asiakas ja Icareus pyrkivät määrittämään yhdessä, mihin luokkaan sovelluksen häiriötapaus kuuluu. Icareuksella on oikeus ehdottaa muutosta häiriötapausten luokitukseen, mikäli se on Icareuksen mielestä tarpeen. Mikäli osapuolet eivät pääse yhteisymmärrykseen, Icareuksella on oikeus luokitella häiriötapausten lopullinen taso vilpittömästi oman harkintansa mukaan ja yllä olevan luokitustaulukon mukaisesti.

OHJELMISTOPÄIVITYKSET JA PALVELUILMOITUKSET

Icareus julkaisee ajoittain päivityksiä pilvipalveluunsa, joista voi aiheutua palvelukatkoksia. Icareus toimittaa asiakkaille huoltotoimenpiteisiin ja palvelukatkoksiin liittyviä palveluilmoituksia.

ESKALOINNIT

Palvelupyyntöjen eskaloinnit tehdään soittamalla asiakasvastaavalle ja pyytämällä palvelupyöntötapauksen eskaloitua. Eskaloinnin syy on ilmoitettava.