

Palvelutasosopimus (SLA)

1. Yleistä

Tämä palvelutasosopimus määrittelee kaikkien Sopimuksen kohteena olevien ohjelmistojen ylläpito- ja alustapalveluiden tukipalveluajan, palvelutasot ja sanktiot.

Tätä palvelutasosopimusta sovelletaan ainoastaan ylläpito- ja alustapalveluihin, ellei Osapuolten välillä ole kirjallisesti toisin sovittu. Tätä palvelutasosopimusta ei sovelleta käyttöönottoprojektiin, toimitusprojektiin, asiantuntijapalveluihin, koulutukseen, konsultointiin, räätälöintityöhön eikä muihin kertaluonteisiin projektitoimituksiin eikä niiden hyväksymiseen tai hyväksymismenettelyyn. Toimitusprojektin, käyttöönottovaiheen, hyväksymistestauksen tai takuuajan yhteydessä havaittuihin virheisiin sovelletaan Sopimusta, Toimittajan yleisiä ehtoja ja muita soveltuvia sopimusasiakirjoja. Tällaisiin virheisiin ei sovelleta tämän palvelutasosopimuksen vasteaikoja, ratkaisuaikoja eikä sanktioita, ellei Osapuolten välillä ole kirjallisesti toisin sovittu.

Tässä palvelutasosopimuksessa käytetään seuraavia määritelmiä:

- **"Vasteaika"** tarkoittaa sitä aikaa, joka kuluu Asiakkaan pyynnön jättämisestä sen ottamisesta tutkittavaksi.
- **"Ratkaisuaika"** tarkoittaa aikaa, jonka kuluessa ongelma on poistettu tai kierretty.
- **"Seuraava versio"** tarkoittaa virheen ilmoitushetken jälkeen julkaistavaa seuraavaa versiota.
- Ohjelmistossa on **"Virhe"**, jos ohjelmisto Toimittajasta johtuvasta syystä ei toimi olennaisilta osin Sopimuksessa sovitun mukaisesti. Ominaisuuspuutteet eivät kuitenkaan ole Virheitä.
- **"Kriittinen Virhe"** tarkoittaa Virhettä, joka estää toiminnon käytön kokonaan.
- **"Vakava Virhe"** tarkoittaa Virhettä, joka aiheuttaa kohtuutonta haittaa Asiakkaan liiketoiminnoille.
- **"Vähäinen Virhe"** tarkoittaa Virhettä, joka on luonteeltaan pääasiassa kosmeettinen tai helposti kierrettävissä.
- **"Alustapalvelu"** tarkoittaa ohjelmiston ajoalustaa eli konesalia, josta palvelu tarjotaan Lemonsoftin toimesta. Lemonsoft Alustapalvelu kattaa yksityis- ja julkipilvestä käytettävät palvelut.

Tapahtumien prioriteetit määräytyvät tapahtuman vaikuttavuuden ja liiketoimintaprosessin kriittisyyden mukaisesti. Selvyyden vuoksi todetaan, että kriittiset ja vakavat virheet koskevat yleensä rahan ja työaikaan liittyviä toimintoja.

2. Palvelutaso ja osapuolten velvollisuudet

Toimittaja suorittaa palvelut ammattitaitoisesti ja noudattaen Sopimuksen ehtoja. Virheen korjaaminen tai kiertäminen tapahtuu Toimittajan parhaaksi katsomalla tavalla ja soveltaen Toimittajan työmenetelmiä. Toimittajan tukipalvelut ovat saatavilla enintään kaksi (2) vuotta vanhoihin ohjelmaversioihin.

Vain Asiakkaan nimetty pääkäyttäjä voi tehdä yhteydenotot Toimittajan tukipalveluun käyttäen sivulla <https://lemonsoft.fi/asiakaspalvelu> olevia yhteystietoja.

Osapuolten välillä noudatetaan seuraavaa palvelutasoa ohjelmavirheiden osalta:

| | |
|---------------------|-------------|
| Vasteaika | |
| Kriittinen | 1 työpäivä |
| Vakava | 2 työpäivää |
| Vähäinen | 2 työpäivää |
| Ratkaisuaika | |
| Kriittinen | 2 työpäivää |
| Vakava | 2 työpäivää |

| | |
|--|-----------------------|
| Vähäinen | Seuraaviin versioihin |
| Palveluaika | Arkisin 09:00 – 16:00 |
| Tukipyyntöjen vastaanotto (Service Desk) | 24/7 |

Asiakkaan tulee virheilmoituksen tehdessään kuvata virhe riittävällä tarkkuudella ja huolehtia siitä, että Asiakkaan edustaja on Toimittajan tavoitettavissa siinä määrin, kuin virheen kartoittaminen ja korjaaminen sitä mahdollisesti edellyttää.

Kriittisten ja vakavien virheiden osalta Toimittaja julkaisee korjauspaketin, kun korjaus on tehty. Korjauspaketti sisältää kumulatiivisesti kaikki edellisen version jälkeiset korjaukset.

Vähäisten virheiden osalta korjaus tulee Asiakkaan käyttöön ohjelmapäivityksen myötä.

Mikäli Alustapalvelu ei ole käytettävissä Toimittajasta johtuvista syistä, on kyse kriittisestä virheestä ja selvitystyö aloitetaan välittömästi, mutta viimeistään kahden (2) tunnin sisällä.

3. Sanktiot

Mikäli Toimittaja ei seurantajakson aikana ylläpidä tässä palvelutasosopimuksessa sovittua palvelutasoa, on Asiakas oikeutettu yksinomaisten seuraamuksena hinnanalennukseen, jonka määrä on kaksikymmentäviisi (25) prosenttia ohjelmiston ja alustan kyseisen seurantajakson kuukausimaksusta.

Seurantajakson pituus on yksi (1) kuukausi.

Alustapalvelun osalta palvelutaso katsotaan alittuneeksi vain, jos Alustapalvelun käytettävyys jää seurantajakson aikana alle yhdeksänkymmentäyhdeksän pilkku viiden (99,5) prosentin.

Kriittisen virheen osalta palvelutaso katsotaan alittuneeksi vain, jos sovittu vasteaika tai ratkaisuaika ylittyy olennaisesti.

Vakavan virheen osalta palvelutaso katsotaan alittuneeksi vain, jos sovittu vasteaika tai ratkaisuaika ylittyy seurantajakson aikana vähintään kahden (2) vakavan virheen osalta.

Tässä kohdassa olennaisella ylityksellä tarkoitetaan sitä, että sovittu vasteaika tai ratkaisuaika ylittyy vähintään sadalla (100) prosentilla.

Hinnanalennusta ei lasketa siltä osin kuin virhe, viivästys tai häiriö johtuu Asiakkaasta, Asiakkaan ympäristöstä, Asiakkaan laitteista, yhteyksistä tai muusta Asiakkaan vastuulle kuuluvasta seikasta, kolmannesta osapuolesta taikka siitä, että Toimittaja odottaa Asiakkaalta asian selvittämiseksi tai korjaamiseksi tarpeellisia tietoja, päätöksiä, hyväksyntöjä, pääsyä ympäristöön tai muita Asiakkaan myötävaikutustoimia.

Tässä palvelutasosopimuksessa kolmannella osapuolella tarkoitetaan muuta tahoa kuin Toimittajaa ja Asiakasta, kuten esimerkiksi pankkia, verkkolaskuoperaattoria, TYVI-operaattoria, teleoperaattoria, integraation vastapuolta, muuta ulkoista palveluntarjoajaa tai ohjelmistotoimittajaa sekä Toimittajan

käyttämään alihankkijaan, taustapalveluun, infrastruktuuriin tai muuhun ulkoiseen riippuvuuteen liittyvää tahoja siltä osin kuin kyse ei ole Toimittajan omasta toiminnasta.

Mikäli virhe, viivästys tai häiriö johtuu osittain Toimittajasta ja osittain Asiakkaasta tai kolmannelta osapuolelta, otetaan sanktiota arvioitaessa huomioon vain se osuus, jonka näytetään johtuneen Toimittajasta. Mikäli juurisyytä ei voida välittömästi todeta, Toimittajalla on oikeus tehdä asiassa alustava luokittelu käytettävissään olevien tietojen perusteella. Sanktion lopullinen arviointi tehdään sen jälkeen, kun juurisyy on kohtuudella selvitetty.

Hinnanalennusta ei myöskään lasketa ennalta ilmoitettujen huoltokatkosten, muiden Sopimuksen mukaisten keskeytysten, yleisten ehtojen mukaisen ylivoimaisen esteen takia eikä tämän palvelutasosopimuksen soveltamisalan ulkopuolisten tilanteiden osalta.

Asiakkaalla on oikeus enintään yhteen (1) tämän kohdan mukaiseen hinnanalennukseen kultakin seurantajaksoilta. Hinnanalennusta koskeva vaatimus on esitettävä Toimittajalle kirjallisesti viimeistään kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa seurantajakson päättymisestä. Hinnanalennus on Asiakkaan yksinomainen seuraamus tämän palvelutasosopimuksen mukaisen palvelutason alittumisesta.

4. Muut ehdot

Toimittaja ei ole tämän palvelutasosopimuksen nojalla velvollinen tekemään ohjelmistoihinsa muutoksia tai oikaisemaan sellaisia virheitä, jotka ovat seurausta ohjelmiston käyttämisestä Sopimuksen tai Toimittajan antamien ohjeiden vastaisesti, Asiakkaan tai muun tahon Ohjelmistoon tekemistä korjauksista tai muutoksista, tai jos virheen aiheuttaa jonkun muun tahon kuin Toimittajan tuote. Mikäli kysymys on edellä mainitun kaltaisesta virheestä, josta Toimittaja ei vastaa, on Toimittajalla oikeus veloittaa Asiakkaalta palveluhinnastonsa mukainen korvaus virheen kartoittamisesta ja/tai korjaamisesta.

Osapuolet voivat kirjallisesti erikseen sopia muutoksista tähän palvelutasosopimukseen esimerkiksi uusien sovellusten ja palveluiden myötä tai Asiakkaan tarpeiden muuttuessa.

Siltä osin kuin yllä tai Sopimuksessa ei toisin ole sovittu, sovelletaan osapuolten välillä Toimittajan yleisiä sopimusehtoja.

Versiohistoria

| Versio | Päiväys | Huomiot |
|--------|----------|--|
| 1.0 | 1.5.2025 | Versiointi aloitettu |
| 1.1 | 1.5.2026 | Muutokset: <ul style="list-style-type: none">- Tarkennettu mitä SLA koskee- Sanktio kohta uudistettu kokonaan |