



Elinvoimaa alueellesi!

TUKIPALVELUKUVAUS

LUOTTAMUKSELLINEN

Hakosalo Oy

Sisällys

1. Tietoturvakuvaus ja tukipalvelut	2
2. Tuki ja HelpDesk	2
3. Palvelutaso	3

1. Tietoturvakuvaus ja tukipalvelut

Hakosalo toimittaa palvelunsa SaaS –palveluna, joiden toimittamista ohjaavat osapuolten väliset keskinäiset sopimukset, yleiset sopimusehdot sekä lain ja muiden asetusten asettamat vaatimukset. Järjestelmä on aina saatavilla.

Hakosalo tuottaa palvelut yhdessä kumppaneidensa kanssa, jolloin konosalipalveluihin ja palvelinylläpitoon erikoistuneiden toimijoiden avulla voidaan varmistaa mahdollisimman kattavat tieturva.

2. Tuki ja HelpDesk

Hakosalon palvelumaksuun kuuluu suomenkielinen tuki- ja HelpDesk –palvelut virka-aikana (8.00 – 16.00). Toimittaja ylläpitää tuki- ja ylläpitosivustoa, joka on toiminnassa 24/7. Itse järjestelmästä voi myös lähettää tukipyyntöjä.

Virheiden selvitys ja korjaus aloitetaan viimeistään ensimmäisenä virheilmoituksen saapumisen jälkeisenä työpäivänä ja työtä jatketaan toimittajan päivittäisenä säännöllisenä työaikana sekä tarvittaessa ylityöaikana työpäivinä.

Ohjelmistojen versioylläpito pitää sisällään:

- Ohjelmiston uudet versiot toimittajan käytännön mukaisesti
- Sellaisten ohjelmistomuutosten toteuttamisen, jotka ovat välttämättömiä varusohjelmistojen päivitysten johdosta. Päivityksellä tarkoitetaan sellaista varusohjelmiston muutosta, jolla korjataan yleisesti tunnettuja virheitä ja toimintahäiriöitä riippumatta siitä, nimitetäänkö muutosta päivitykseksi tai muuksi
- Lainsäädännön ja viranomaisten ohjeiden aiheuttamien pienten muutosten ja lisäysten toteuttamisen ohjelmaan

Ohjelmistojen versioylläpito ei sisällä:

- Erikseen sovittuja tai asiakkaan haluamia muutoksia
- Ylläpitoa muussa kuin sopimuksessa mainitussa käyttöympäristössä
- Ohjelman siirtämistä uudelle laitteelle tai uudelle käyttöjärjestelmälle
- Sellaisten ohjelmamuutosten toteuttamista, jotka ovat välttämättömiä varusohjelmistojen uusien versioiden johdosta. Uudella versiolla tarkoitetaan sellaista uutta varusohjelman versiota, joka sisältää toiminnallisia muutoksia tai lisäyksiä
- Laitteisiin, tietoliikenneverkkoihin, tietoliikenneyhteyksiin, käyttöjärjestelmään tai kolmannen osapuolen toimittamaan ohjelmaan liittyvää palvelua
- Erillisiä laajoja ohjelmistomuutoksia ja lisämoduuleja, jotka sisältävät aivan uusia toiminnallisia osia ohjelmistokokonaisuudessa

3. Palvelutaso

Hakosalo tarjoaa ohjelmistojaan SaaS (Software as a Service) –mallin mukaisesti. Palveluiden käyttö edellyttää toimivaa internet –yhteyttä.

SLA-saatavuuslupaus

Hakosalo Asiakkaan sekä sen liitännäispalveluiden saatavuus (uptime) arkiaikana 08:00 - 16:00 on 98% kuukaudessa. Tämä tarkoittaa sitä, että kuukaudessa järjestelmä ei saa olla pois käytöstä enempää kuin 192 minuuttia ko. aikana.

Edellä mainittuun aikaan, jolloin palvelut eivät ole saatavilla (downtime), ei kuitenkaan lasketa sitä aikaa, joka johtuu palveluntarjoajasta johtumattomista syistä. Tällaisia syitä voivat olla esim. Internetyhteyden katkot, asiakkaan sisäverkon ongelmat tai laitteistoviat.

Palveluntarjoajan hyvissä ajoin etukäteen ilmoittamat huolto- tai muut päivityskatkot eivät myöskään vähennä saatavuusaikaa.