

Elisa SLA

Elisan operaattoriasiakkaat voivat halutessaan sopia Elisalta hankkimansa palvelun SLA-palvelutasosta (Service Level Agreement; palvelutasosopimus). Palvelutasojen palvelukohdainen saatavuus on määritelty kunkin palvelun palvelukuvauksessa. Palvelutasot koskevat Elisan Suomessa toimittamia palveluja.

Elisa SLA peruspalvelutaso sisältyy palvelun hintaan mikäli palvelukuvauksessa näin on mainittu. Erikseen voidaan sopia lisämaksullisista Elisa SLA erityispalvelutasoista.

Ulkomaan palveluiden osalta palvelutasot sovitaan palvelukohtaisesti erikseen.

Viankorjauksen SLA peruspalvelutaso

Peruspalvelutason palvelutasoluokka ilmaistaa palveluaika- ja viankorjausluokkien yhdistelmänä: palveluaikaluokka P0 ja viankorjausluokka V8h on P0V8h.

Vian rajaus- ja korjaustoimenpiteitä tehdään arkisin ma-pe klo 8-16 välisenä aikana. Palveluajalla tarkoitetaan aikaa, jonka sisällä tehdään vian rajaus- ja korjaustoimenpiteitä.

Viankorjauksen tavoitteellinen vasteaika on 8 tuntia. Vasteajalla tarkoitetaan sitä aikaa palveluaikana, jonka sisällä vian rajaus- ja/tai korjaustoimenpiteet aloitetaan. Korjausajalla tarkoitetaan sitä aikaa palveluaikana, jonka sisällä vika on korjattu. Molemmat ajat lasketaan vikailmoituksen avaamisesta (kirjautumisaika Elisan järjestelmään).

Erytispalvelutasot

Erytispalvelutasojen viankorjaukseen liittyvät Elisan yleiset palvelutasoluokat muodostuvat edellä esitettyjen palveluaika- ja viankorjausluokkien yhdistelmänä seuraavasti:

Korjausaikaluokka	Vasteaika	Korjausaika
Viankorjausluokka K3h*	15 min.	3 h
Viankorjausluokka K6h	30 min.	6 h
Viankorjausluokka K12h	1 h	12 h
Viankorjausluokka K24h	2 h	24 h
Viankorjausluokka V1h	1 h	-
Viankorjausluokka V2h	2 h	-

* saatavuus varmistetaan erikseen

Palveluaikaluokka

Viankorjausluokka

	V2h	V1h	K24h	K12h	K6h	K3h
P1	P1V2h	P1V1h	P1K24h	P1K12h	P1K6h	P1K3h
P2	P2V2h	P2V1h	P2K24h	P2K12h	P2K6h	P2K3h
P2.5	P25V2h	P25V1h	P25K24h	P25K12h	P25K6h	P25K3h
P3	P3V2h	P3V1h	P3K24h	P3K12h	P3K6h	P3K3h

Esimerkki: P1V2h määrittelee palveluajaksi ark. ma-pe klo 7-18 sekä vian selvitystoimenpiteiden aloittamisen vasteajaksi 2 tuntia.

Erytispalvelutasojen viankorjaukseen liittyvät Elisan yleiset palveluaikaluokat ovat:

Palveluaikaluokka	Palveluaika
Palveluaikaluokka P1	ark. ma-pe klo 7-18
Palveluaikaluokka P2	ark. ma-pe klo 7-21 ja la klo 8-18
Palveluaikaluokka P2.5	ma-su klo 7-23
Palveluaikaluokka P3	24h/365vrk

Palveluajalla tarkoitetaan aikaa, jonka sisällä tehdään vian rajaus- ja korjaustoimenpiteitä.

Viankorjaustöiden suoritus

Peruspalvelutasossa vikailmoituksia otetaan vastaan 24 h, joko tilaus – ja toimitusjärjestelmän Elisa Carrier Services Online kautta tai puhelimitse Service Desk 010 804 400.

Viankorjaustyöt tehdään peruspalvelutason palveluaikana. Asiakkaan on mahdollista tapauskohtaisesti tilata työt tehtäväksi ylityönä palveluajan ulkopuolella, mutta tästä on aina sovittava erikseen ja tämä toteutetaan, mikäli tarvittavat resurssit ovat käytettävissä. Tilattu ylityö on laskutettavaa työtä.



Palvelutasojen hinnoittelu

Peruspalvelutason mukainen palvelutaso sisältyy asiakkaan kustakin palvelusta maksamaan kuukausimaksuun, ellei kyseessä olevan palvelun palvelukuvauksessa toisin mainita.

Erityispalvelutasot ovat aina lisämaksullisia. Hinnat on määritelty toimitussopimuksessa ja ellei siellä ole mainintaa, hinnat ovat Elisan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset.

Elisalla on oikeus veloittaa asiakasta erikseen toimenpiteistä, jotka eivät kuulu sovittuun erityispalvelutasoon. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi:

- viankorjaus on tehty asiakkaan vaatimuksesta määritetyn palveluajan ulkopuolella
- viankorjaus on tehty asiakkaan vaatimuksesta nopeutettuna
- vian syy on ollut asiakkaan aiheuttama
- vian korjaus on kohdistunut asiakkaan pyynnöstä sopimuksen ulkopuoliseen laitteeseen tai palveluun

Sanktiot ja bonukset

Erityispalvelutason alitus voidaan erikseen sovittaessa sanktioida.

Mikäli sopimuksissa mainitut vaste- tai korjausajat ylittyvät, tapaus eskaloituu toimittajan sisäisten eskalointiprosessien mukaisesti.

Vastaavasti voidaan sopia toimittajalle maksettavasta bonuksesta sovittu palvelutason ylityessä tietyllä marginaalilla.

Muut ehdot

Elisa vastaa palvelutasoista asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen, tämän palvelukuvauksen ja Elisan operaattorituotteiden yleisten sopimusehtojen mukaisesti. Elisa pidättää oikeuden tehdä muutoksia Elisa SLA Peruspalvelutasoon ja Erityispalvelutaseihin kuitenkin siten, ettei asiakkaan palvelutaso laske.

