



Laihian kunta ja 2M-IT Oy
Palvelusopimus Sovellus- ja Tietotekniikkapalvelut

1. Osapuolet.....	3
2. Tausta ja tavoite	3
3. Määritelmät	3
4. Sopimuksen kohde ja sisältö.....	3
5. Palvelun kehittäminen	3
6. Palveluajat	3
7. Palvelun hallinta.....	3
8. Palvelun laatu	3
9. Palvelukohtainen tietoturva ja tietosuoja.....	4
10. Raportointi	4
11. Hinnat, veloitusperusteet ja erityisehdot	4
12. Palvelusopimuksen muuttaminen ja päättäminen	4
13. Sopimuskappaleet ja allekirjoitukset	5
14. Liitteet	5

1. Osapuolet

Laihian kunta (jäljempänä Asiakas)
Asiakkaan yhteyshenkilö: Talousjohtaja

2M-IT Oy (jäljempänä Toimittaja)
Toimittajan yhteyshenkilö on kerrottu kohdassa 12 Sopimuksen muuttaminen ja päättäminen.

2. Tausta ja tavoite

Tässä sopimuksessa määritellään ne Palvelut, toimintatavat ja ehdot, joiden pohjalta Toimittaja toimittaa Asiakkaalle Puitesopimuksen mukaisia palveluita. Tähän sopimukseen sovelletaan tämän sopimuksen ja sen liitteiden sekä Puitesopimuksen mukaisia ehtoja. Sopimuksen tavoitteena on kuvata toimitettavien palveluiden sisältö, menettelytavat, kohdeympäristö ja hinnoittelu.

3. Määritelmät

Tähän sopimukseen sovellettavat määritelmät on kuvattu Puitesopimuksessa.

4. Sopimuksen kohde ja sisältö

Sopimuksen kohteena on Asiakkaalle tuotettavat sovellus- ja tietotekniikkapalvelut. Sopimuksen kohteen kuvaus on tämän sopimuksen liitteenä 1. Asiakkaalla on oikeus saada nähtäväkseen tarkemmat kuvaukset tuotantoprosesseihin liittyen ja ne toimitetaan pyydettyäessä.

Asiakkaalle toimitettavat palvelut ympäristökohtaisesti on yksilöity järjestelmäkartassa, joka on tämän sopimuksen liitteenä 1.1 Järjestelmäkartta. Liitteen 1.1 mukaista järjestelmäkarttaa ylläpidetään palvelusopimuksen yhteistoimintaliitteessä kuvattujen ryhmien mukaisesti.

5. Palvelun kehittäminen

Palvelun kehittämisestä sovitaan aina erikseen.

6. Palveluajat

Järjestelmäkohtaiset palveluajat ovat kuvattu liitteessä 1.1 Järjestelmäkartta.

7. Palvelun hallinta

Palvelun hallintamalli on kuvattu yleisesti Puitesopimuksen liitteessä 3 Yhteistoiminta. Liitteessä on kuvattu Palvelua hallinnoivat ryhmät sekä eri osapuolten väliset roolit, vastuut ja tehtävät.

8. Palvelun laatu

Toimittaja antaa liitteen 1 Palvelun kohteen kuvaus mukaisille palveluille toimittamiensa Palveluiden osalta sovitun ja määritellyn laatusitoumuksen Liitteen 2 Palvelun palvelutaso mukaisesti. Sanktioista on sovittu liitteellä 2 Palvelun Palvelutaso.

9. Palvelukohtainen tietoturva ja tietosuoja

Toimittajan on noudatettava Puitesopimuksen liitteen 1 ja 2 mukaisesti sovittuja tietoturvajärjestelyjä tietoturvallisuudesta ja tietosuojasta huolehtimiseksi.

10. Raportointi

Palvelukohtaisesta raportoinnista on sovittu puitesopimuksen liitteessä 3 Yhteistoiminta.

11. Hinnat, veloitusperusteet ja erityisehdot

Hinnat perustuvat kulloinkin voimassa olevaan Puitesopimuksen liitteen 5 Hinnasto ja laskutus mukaiseen hinnastoon.

Palvelukohtainen hintaerittely on palvelusopimuksen liitteessä 3.

12. Palvelusopimuksen muuttaminen ja päättäminen

Tätä Palvelusopimusta voidaan muuttaa vain kirjallisesti molempien osapuolten allekirjoituksin. Sopimusmuutoksista sovitaan Asiakkaan yhteyshenkilön ja Toimittajan lakiasiaintohtajan välillä. Liitteiden osalta on kuitenkin osapuolten välillä sovittu seuraavaa:

Liitteisiin voidaan tehdä muutoksia sopimuksessa mainitun Asiakkaan yhteyshenkilön ja Toimittajan yhteyshenkilön yhteisellä päätöksellä. Liitteiden osalta Toimittajan yhteyshenkilöt ovat:

Liitteet 1 ja 1.1 sekä liitteet 2-3 yhteyshenkilö liiketoimintajohtaja

Sopimus on voimassa toistaiseksi ja irtisanottavissa kahdentoista (12) kuukauden irtisanomisajalla, kuitenkin enintään Puitesopimuksen voimassaoloajan.

13. Sopimuskappaleet ja allekirjoitukset

Tätä sopimusta on tehty kaksi (2) samasanaista kappaletta, yksi kullekin osapuolelle.

_____ / ____ 2021

_____ / ____ 2021

Laihian kunta

2M-IT Oy

Sinikka Alamylläri

Jari Nevalainen

talousjohtaja

toimitusjohtaja

Laihian kunta

Juha Rikala

Kunnanjohtaja

14. Liitteet

Liite 1 Palvelun kohteen kuvaus

Liite 1.1 Tietojärjestelmäkartta

Liite 2 Palvelun Palvelutaso

Liite 3 Palvelun hinnat

Liite 4 Valmisohjelmistojen ja -komponenttien lisenssiehdot

Liite 5 Palvelussa käytettävät varusohjelmistot ja komponentit

Liite 6 JIT 2015 - Palvelut



Laihian kunta ja 2M-IT Oy
Palvelusopimus Sovellus- ja Tietotekniikkapalvelut
Liite 1 Palvelun kohteen kuvaus

Sisällysluettelo

1	Sopimuksen kohde.....	1
2	Palveluympäristön kuvaus	1
3	Kokonaisuuden hallinta	1
4	Palvelun sisältö, laajuus ja rajoitukset	1
4.1	Palvelun hallintapalvelu.....	1
4.2	Kapasiteettipalvelu	2
4.2.1	Kapasiteettipalvelua koskevat rajoitukset	2
4.3	Palvelun rajoitukset ja vastuut.....	2

1 Sopimuksen kohde

Sopimuksen kohteena ovat 2M-IT:n tuottamat sovellus- ja tietotekniikkapalvelut. Palvelut tuottaa 2M-IT Oy itse tai käyttää riittävän määrän soveltuvia alihankkijoita tuekseen.

Sovelluspalvelut muodostuvat seuraavista osapalveluista:

- Palvelun hallintapalvelu

Palvelun hallintapalvelu tuottaa toimittajalaskutuksen hallinnan.

Tietotekniikkapalvelut muodostuvat seuraavista osapalveluista:

- Kapasiteettipalvelu

Kapasiteettipalvelu tuottaa tietoturvallisen palvelinalustan ja tietoliikenneyhteyden asiakkaan sovelluksille. Palvelinalustan kapasiteetti, käyttöjärjestelmä ja välitason ohjelmistot toimitetaan sopimuksen mukana. Tarvittaessa kapasiteettipalvelu voidaan tilata vikasietoisen kahden konesalin ratkaisuna. Palvelutuotanto sijaitsee Suomessa.

2 Palveluympäristön kuvaus

Tilaaja edistää ja tukee kuntansa asukkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta.

Kapasiteettipalvelu on rakennettu tukemaan korkeaa käytettävyyttä vaativia ratkaisuja, jotka tuotetaan keskitetyistä konesaleista. Suomessa sijaitsevien konesalien tekniikka on varmennettu vikasietoilla ratkaisuilla toimintahäiriöiden varalta. Tilat on varustettu automaattisella sammutus- ja jäähdytysjärjestelmällä, joiden sähkönsyöttö on varmistettu dieselgeneraattoreilla sekä keskeytymättömän virransyötön järjestelmällä.

Kapasiteettipalvelu kattaa asiakkaan palvelinympäristön hallinnan, ylläpidon ja ongelmanratkaisun asiantuntijapalvelut. Palvelut tukevat yhden tai kahden konesalin ratkaisuja. Palvelinkeskuksen palveluun sisältyy 3. tason asiantuntijatuki.

3 Kokonaisuuden hallinta

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että 2M-IT:n tuottamat ratkaisut ja palvelut noudattavat asiakkaan arkkitehtuuria ja kansallisia vaatimuksia.

Asiakkaalle on nimetty asiakkuuspäällikkö kokonaisvastuulliseen rooliin ja yksittäisistä palveluista ja palvelukokonaisuuksista vastaa nimetty palvelupäällikkö. Tarkemmin vastuuhenkilöt on kuvattu Palvelusopimuksen liitteessä 1.1 Tietojärjestelmäkartta.

4 Palvelun sisältö, laajuus ja rajoitukset

Kappaleeseen on kuvattu sovitun palvelun tuottamiseksi tarvittavat ICT palvelut lyhyesti.

4.1 Palvelun hallintapalvelu

Palvelunhallinta hoitaa toimittajalaskutuksen kokonaishallinnan sekä sopimushallinnan.

4.2 Kapasiteettipalvelu

Kapasiteettipalvelulla tarkoitetaan 2M-IT:n konesaleista tarjottavaa palvelua, joka sisältää palvelinten asennuksen, ylläpidon ja poistot. Kapasiteettipalveluun sisältyvät fyysiset, että virtuaaliset palvelimet sekä näiden käyttöjärjestelmäasennukset. Kapasiteettipalveluun kuuluvat myös edellä mainittuihin palvelimiin liittyvät palvelinten varmistus-, valvonta- ja sertifikaattipalvelut. Myös tietokanta-asennuksiin ja ylläpitoon liittyvät työtehtävät kuuluvat osaksi kapasiteettipalvelua.

Tietoliikenneyhteydellä tarkoitetaan asiakkaan ja 2M-IT:n välistä tietoliikenneyhteyttä, jonka toimivuudesta ja riittävydestä vastaa 2M-IT.

Asiakaskohtaiset tarkennukset kapasiteettipalveluun liittyen on kuvattu Palvelusopimuksen liitteessä 2 Palvelun palvelutasokuvaus.

4.2.1 Kapasiteettipalvelua koskevat rajaukset

2M-IT:n konesaleissa olevia palveluun liittyviä palvelimia, niiden tietokantoja ja muita ohjelmistokomponentteja. Esimerkiksi sovelluspalvelinohjelmistoja käytetään ohjelmistolisensseillä, jotka joissain kohteissa ovat Asiakkaan omistuksessa ja hallinnoimia.

Toisissa palvelunkohteissa taas Asiakas maksaa Toimittajalle lisenssien käytöstä palvelussa ja lisenssit ovat Toimittajan omistamia ja/tai hallinnoimia.

Muutokset palvelutuotantoon toteutetaan muutoksenhallintaprosessin kautta.

4.3 Palvelun rajaukset ja vastuut

Sovelluspalveluiden osalta sovelluksiin liittyvä hallinta ja ylläpito ovat palveluympäristössä asiakkaan vastuulla.

Mahdollisista palvelukohtaisista palvelun rajauksista on sovittu palvelusopimuksen liitteessä 1.1 Tietojärjestelmäkartta.

Laihian kunta ja 2M-IT Oy
 Palvelusopimus sovellus- ja
 tietotekniikkapalvelut
 Liite 1.1 Tietojärjestelmäkartta

Sovellus/järjestelmä	Sovelluksen tuki- ja hallintapalvelut*											Kommentit
	Tukipalvelu (SD/sovellustuki)	Palvelin- palvelu	Sovelluksen hallintapalvelu	Laite- palvelu	Lähituki	Palvelun hallintapalvelu	Integraatio- palvelu	Pääkäyttäjä- palvelu	Koulutus- palvelu	Testaus- palvelu	Palvelupääliikkö	
Titania						x						
Domacare						x						
ProConsona		x*				x						*Sisältää myös 2M-It:n tietoliikenneyhteyden

* Voimme luvata saatavuustason 2M-It:n konesalissa toimiville palvelimille, muissa tapauksissa emme voi luvata saatavuustasoa



Laihian kunta ja 2M-IT Oy
Palvelusopimus Sovellus- ja Tietotekniikkapalvelut
Liite 2 Palvelun palvelutaso

1 Palvelukohtainen palvelutaso

1.1 Palvelunhallintapalvelun palvelutaso

Palvelutasoa ei ole määritelty (best effort).

1.2 Proconsona palvelinpalvelulle on sovittu seuraavat palvelutasot:

Palvelu/palvelukomponentti	Palvelutaso	Palveluaika	Saatavuus	Palveluvaste
PALVELINPALVELUT				
Palvelinkapasiteetti	A	P1	S1	V1
Palvelinten asennukset, käyttöönotto ja ylläpitotehtävät		P1		V13
Palvelinpalveluihin liittyvien häiriöiden hallinta ja vianselvitys		P1, ***		V3, ***
Varmistus		**	**	**
Valvonta		**	**	**
TIETOLIIKENNELIITYMÄT				
Kiinteä dataliittymä (L2, L3)		*	*	*

*) Tietoliikenneliittymien osalta palvelutasot sovitaan toimipistekohtaisesti. Toimipistekohtainen luettelo sovituista palvelutasoista tarkistetaan Asiakkaan kanssa pidettävissä yhteistyöpalaverissa kerran vuodessa ja se on tarvittaessa Asiakkaan saatavilla tarkistusta varten.

**) Varmistus- ja valvontapalveluiden osalta palvelutasot ja palvelun laajuus sovitaan palvelu- ja palvelinkohtaisesti. Palvelu-/palvelinkohtainen luettelo sovituista palvelutasoista on tarvittaessa Asiakkaan saatavilla tarkistusta varten.

***) Mikäli palvelinpalveluun kuuluvien palvelimien käyttöjärjestelmän/varusohjelmiston versiotaso ei ole käyttöjärjestelmän tai varusohjelmiston toimittajan tukema, tekee palvelinpalvelun tuottaja parhaansa selvittääkseen häiriön taikka vian. Ilman ohjelmistotoimittajan tukea ei palvelun ennalleen palauttamista voida kuitenkaan taata.

Edellä kuvattuja palvelutasoja käytetään, mikäli palvelun, sovelluksen tai järjestelmän osalta ei ole sovittu muuta, korkeampaa palvelutasoa Asiakkaan muissa palvelusopimuksissa.

2 Tietotekniikkapalveluiden palvelutasot

2.1 Palvelinten käyttöpalveluiden palvelutasoluokat

Palvelinten käyttöpalveluissa käytettävät palvelutasoluokat muodostetaan edellä kuvattujen laatumäärekohtaisten palvelutasojen P = palveluaika, S = saatavuus ja V = palveluvaste ennalta määriteltynä yhdistelminä.

Palvelinten käyttöpalveluissa käytetään neljää palvelutasoluokkaa:

A = Normaali

B = Laajennettu

C = Kriittinen

D = Erittäin kriittinen

Palvelutasoluokat muodostuvat seuraavista laatumäärekohtaisten palvelutasojen yhdistelmistä:

Palvelutaso	Palveluaika, häiriöselvitys	Saatavuus	Palveluvaste
A (Normaali)	P1 arkisin 8-16	S1 97%	V1
B (Laajennettu)	P2 arkisin 7-17	S2 99,5%	V2
C (Kriittinen)	P3	S3 99,5%	V3
D (Erittäin kriittinen)	P3	S4 99,8%	V4

Edellä olevat palvelutasoluokat koskevat monennetussa ympäristössä (kahdennus, klusteri, farmi) koko monennettua palvelinympäristöä.

Ellei toisin erikseen sovita, kaikki käyttöpalvelun kohteena olevat palvelimet liitetään ympärivuorokautiseen valvontaan kaikissa palvelutasoluokissa. Kaikissa palvelutasoluokissa palvelimet pidetään asiakkaan ohjeiden mukaan päällä myös palveluajan ulkopuolella lukuun ottamatta sovittuja huoltokatkoja. Toimittajalla on velvollisuus ryhtyä korjaamaan häiriöitä laatumääreiden mukaisesti vain palveluaikana. Toimittajalla ei ole oikeutta itsenäisesti sammuttaa palvelun kohdetta palveluajan päättyessä ellei toisin erikseen tapauskohtaisesti sovita.

Toimittaja tekee ennakoitavia muutos- ja kehittämistöitä pääsääntöisesti normaalina työaikana ja määriteltynä huoltokatkoina, ellei toisin erikseen sovita. Muista palvelinpalveluiden laatuavoitteista, kuten uusien palvelimien toimitusajoista, sovitaan palvelutuottajan ja asiakkaan välisessä palvelusopimuksessa.

2.2 Tietoliikenteen peruspalveluiden palvelutasoluokat

Tietoliikenteen peruspalveluilla tarkoitetaan lähinnä tietoliikenteen aktiivilaitteiden kapasiteetti- ja käyttöpalveluita. Tietoliikenteen peruspalveluiden palvelutasoluokat muodostetaan edellä kuvattujen laatumäärekohtaisten palvelutasojen P = palveluaika, S = saatavuus ja V = palveluvaste ennalta määriteltynä yhdistelminä. Palvelussa käytetään neljää palvelutasoluokkaa:

1 = Lähtötaso

2 = Normaali

3 = Laajennettu

4 = Kriittinen

Palvelutasoluokat muodostuvat seuraavista laatumäärekohtaisten palvelutasojen yhdistelmistä:

Palvelutaso	Palveluaika, häiriöselvitys	Saatavuus	Palveluvaste
1 (Lähtötaso)	P1 arkisin 8-16	S1 97%	V1
2 (Normaali)	P1 arkisin 8-16	S2 99,5%	V2
3 (Laajennettu)	P3	S3 99,5%	V3
4 (Kriittinen)	P3	S4 99,8%	V4

Ellei toisin erikseen sovita, kaikki palvelun kohteena olevat tietoliikennelaitteet liitetään ympärivuorokautiseen valvontaan kaikissa palvelutasoluokissa. Kaikissa palvelutasoluokissa tietoliikennelaitteet pidetään asiakkaan ohjeiden mukaan päällä myös palveluajan ulkopuolella lukuun ottamatta sovittuja huoltokatkoja. Toimittaja ryhtyy korjaamaan häiriöitä laatumääreiden mukaisesti vain palveluaikana. Toimittajalla ei ole oikeutta itsenäisesti sammuttaa palvelun kohdetta palveluajan päättyessä ellei toisin erikseen tapauskohtaisesti sovita. Toimittaja tekee ennakoitavia muutoksia ja kehittämistöitä pääsääntöisesti normaalina työaikana ja määriteltynä huoltokatkoina, ellei toisin erikseen sovita.

3 Laatumäärekohtaiset palvelutasot ja niiden mittaaminen

3.1 Yksittäisten laatumääreiden palvelutasot

Seuraavassa on määritetty yksittäisten laatumääreiden palvelutasot. Näiden mittaamisen periaatteet on kuvattu luvussa 2.7.

Tässä dokumentissa pieninumeroisemmat palvelutasot ovat heikompia kuin korkeampinumeroiset palvelutasot.

3.2 Palveluaika (P)

Ks. palveluajan määritelmä edellä. Palveluissa käytetään seuraavaa palveluaikaluokitusta (P1-P3):

P1: Normaali työaika, klo 8:00 – 16:00 arkisin

P2: Laajennettu työaika, klo 7:00 – 17:00 arkisin

P3: P2 laajennettuna varallaololla 17:00-7:00 arkisin sekä 24h varallaololla viikonloput ja arkipyhät

Varallaololla tarkoitetaan toimittajan tarjoamaa palvelua, jossa toimittaja ottaa vastaan loppukäyttäjien puhelut ja käynnistää häiriöselvityksen asiakkaan kanssa sovitussa palveluissa.

3.3 Saatavuus (S)

Ks. saatavuuden määritelmä edellä. Palveluissa käytetään seuraavia saatavuustasoja (S1-S5):

S1: 97,0% saatavuus, maksimikatko palveluaikana 24 tuntia

S2: 99,5% saatavuus, maksimikatko palveluaikana 4 tuntia

S3: 99,5% saatavuus, maksimikatko palveluaikana 2 tuntia

S4: 99,8% saatavuus, maksimikatko palveluaikana 1 tunti S5: 99,95% saatavuus, maksimikatko palveluaikana 15 min

Mikäli saatavuustasoa ei ole asetettu, käytetään saatavuustasoa ”parhaan kyvyn mukaan” (best-effort), missä saatavuudelle ei aseteta tavoitetasoa.

Kumulatiivinen palvelukatkojen kestojen summa tarkasteluvälillä voi olla palveluaikana suurempi kuin yllä kuvattu yksittäisen palvelukatkon enimmäispituus (maksimikatko).

Korkean saatavuuden palvelutasoja S4 ja S5 ei voida luvata sovelluksen kokonaissaatavuudelle. Ne voidaan luvata vain esim. laitealustalle tai tietoliikenteelle erikseen. Tällöin ne edellyttävät alustalta korkeaa saatavuutta, esimerkiksi monennettua tai muuten vikasietoista ympäristöä.

3.4 Palveluvaste (V), häiriöt

Palveluissa käytetään seuraavia palveluvasteluokkia (V1-V4), joissa reagointiajat ja ratkaisuaajat riippuvat häiriön kriittisyydestä:

Reagointiajat Ks. reagointiajan määritelmä edellä. Palveluntuottajan tulee palveluaikana aloittaa häiriön tai vian korjaaminen seuraavien reagointiaikojen puitteissa riippuen palveluvasteluokasta V:

Arkisin 07-17

<i>reagointiaika</i>	V1	V2	V3	V4
Kriittinen	4 h	2 h	30 min	15 min
Vakava	1 tp	4 h	2 h	30 min
Matala	2 tp	1 tp	6 h	4 h

Arkisin 17-07, viikonloppuisin ja arkipyhinä

<i>reagointiaika</i>	V1	V2	V3	V4
Kriittinen	4 h	2 h	1 h	1 h
Vakava	1 tp	4 h	2 h	2 h
Matala	2 tp	1 tp	6 h	6 h

Ratkaisuaajat Ks. ratkaisuaajan määritelmä edellä. Palveluntuottajan tulee palveluaikana korjata häiriö ja palauttaa normaali toimintakyky seuraavien ratkaisuaikojen puitteissa riippuen palveluvasteluokasta V:

<i>ratkaisuaika</i>	V1	V2	V3	V4
Kriittinen	2 tp	1 tp	4 h	2 h
Vakava	3 tp	2 tp	1 tp	6 h
Matala	5 tp	3 tp	2 tp	1 tp

Mikäli palveluvastetta ei ole asetettu, käytetään palveluvastetta ”parhaan kyvyn mukaan” (best-effort), missä palveluvasteelle ei aseteta tavoitetasoa.

Toimittajan tulee kaikissa palveluvasteluokissa käynnistää vian selvitys- ja korjaamistoimenpiteet ilman aiheetonta viivästyä eikä se saa tahallaan viivyttää vian korjaamista palveluvasteen tavoiteaikaan saakka.

Tavoitetaso: Toimittaja on käsitellyt 80% vikatilanteista yllä kuvattujen reagointi- ja ratkaisuaikojen puitteissa.

3.5 Häiriöluokitus

Palveluvasteessa käytetään seuraavaa häiriöluokitusta:

Kriittinen: Käyttökato; palvelun kohteena olevan palvelimen, alustan tai sovelluksen suorituskyky ja/tai palvelut ovat häiriintyneet käyttökeltomaksi, sovellus, prosessi tai palvelin on pysähtynyt, palvelut ovat niin epävakaista, ettei normaaleja operaatioita voida suorittaa. Mikäli häiriö koskee laajaa käyttäjäjoukkoa (esim. koko yritys) häiriö luokitellaan kriittiseksi.

Vakava: Häiriö haittaa merkittävästi palvelun saatavuutta, laitteisto, sovellus tai alusta ovat toistuvasti epävakaista tai eivät vastaa normaalisti palvelupyynnöihin. Mikäli häiriö koskee kokonaista osastoa tai toimintoa (esim. laskutus), häiriö luokitellaan vakavaksi.

Matala: Häiriö on satunnainen eikä olennaisesti haittaa käyttöä, häiriö koskee harvoin käytettäviä erityispalveluja ja/tai voidaan kiertää tai häiriö koskee yksittäistä henkilöä. Muu tilanne, joka ei vaaranna asiakkaan toimintaa.

3.6 Palveluvaste (V), palvelupyynnöt

Myös palvelupyynnöille voidaan sopia palveluvasteajat. Palvelupyynnöissä ei käytetä erillistä kriittisyysluokitusta, eikä niiden osalta mitata erikseen reagointi- ja ratkaisuaikoja, vaan ainoastaan toimitusaikaa. Palvelupyynnöiden osalta palveluissa käytetään seuraavia palveluvasteluokkia (V11-V16).

<i>toimitusaika</i>	V11	V12	V13	V14	V15	V16
	20 tp	10tp	5 tp	2 tp	1 tp	4h

Mikäli toimitusaikaa ei ole asetettu, käytetään toimitusaikaa ”parhaan kyvyn mukaan” (best-effort), missä toimitusajalle ei aseteta tavoitetasoa. Toimitusaikaa voidaan luvata vain palvelukanavan kautta tehdyille palvelupyynnöille.

Tavoitetaso: Toimittaja on käsitellyt **80%** palvelupyynnöistä yllä kuvattujen toimitusaikojen puitteissa.

3.7 Palveluaika

Palveluntuottajan tulee toteuttaa palvelua sovittuna palveluaikana. Palveluajan tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi.

3.7.1 Saatavuus

Saatavuuden tarkasteltava ajanjakso Tav on pituudeltaan yksi kuukausi.

Saatavuuden määritelmässä otetaan huomioon palvelun pisin sallittu kumulatiivinen alhaallaoloaika tarkasteltavan ajanjakson aikana. Prosentuaalinen lukuarvo saatavuudelle saadaan vähentämällä ideaalisatavuuden lukuarvosta (100%) mittaustulosten perusteella havaittu palvelun alhaallaoloaika prosentteina koko tarkasteluajanjakson ajalta.

Esimerkiksi Saatavuusluokassa "S5" kumulatiivinen alhaallaoloaika tarkasteltavan ajanjakson aikana saa olla korkeintaan 0,05%, jotta saavutettaisiin Saatavuuslukema 99,95% (100-0,05=99,95%).

Monennetuissa ympäristöissä saatavuuden mittaus kohdistetaan koko ympäristöön, tällöin yhden laitteen alhaallaolo ei välttämättä vaikuta mitattuun ympäristön saatavuuteen, jos monennus muuten toimii.

Toteutunut saatavuustaso S lasketaan seuraavasti:

$$S = (Pa - Ka + Eh) / Pa * 100 \%$$

Pa, palveluaika

Ka, katkojen yhteenlaskettu kesto palveluaikana.

Eh, se yhteenlaskettu katkoihin palveluaikana kuluva aika, joka johtuu asiakkaan tai kolmansien osapuolten vastuulla olevista seikoista tai suunnitelluista ja sovitusta katkoista palveluaikana.

Toteutunutta saatavuustasoa laskettaessa katkoikaan ei huomioida (Eh):

- Suunniteltujen ja asiakkaan kanssa sovittujen katkojen vaatima aika.
- Säännölliset huoltokatkot, erikseen sovitut ja asiakkaan erillispyynnöstä tehdyt palvelinjärjestelmän uudelleenkäynnistykset.
- Yhdessä sovittuihin varusohjelmistopäivityksiin tai tietoturvapäivityksiin kuluva aika.
- Huollon tilaamisen ja huollon valmistumisen välistä aikaa, mikäli huoltopalvelu on asiakkaan vastuulla. Tämä aika lasketaan kuitenkin katkoikaan silloin, kun huoltopalvelu on toimittajan vastuulla, esim. kapasiteettipalveluissa.
- Katkoja, jotka aiheutuvat toimittajan vaikutusvallan ulkopuolella olevan kolmannen osapuolen tai asiakkaan toimista.

Jos kuitenkin osoittautuu, että toimittaja on eskaloinut eteenpäin vian, jonka korjaaminen kuuluu sen vastuulle, ei tätä toimittajan häiriöön liittyvän pyynnön virheellisen eskaloinnin takia kulunutta aikaa kolmannella osapuolella vähennetä saatavuusprosentin laskemisessa. Kun toimittaja toimii kokonaispalvelun tuottajana, reititykset tai eskaloinnit kolmansille osapuolille eivät vaikuta kokonisaatavuuden laskentaan, vaan toimittaja vastaa palvelun saatavuudesta kokonaisuutena.

Vastuut kuvataan tarkemmin tarvittaessa palvelukohtaisesti asiakkaan ja toimittajan väliseen palvelusopimukseen tarkoituksenmukaisella tavalla (esim. RACI-taulukko).

3.7.2 Palveluvaste

Palveluvasteen mittaamisen perustana on palvelun palvelupyynnöiden, häiriöilmoitusten, palvelupyynnön toteuttamisen, häiriöiden käsittelyn sekä näiden tapahtuma-aikojen kirjaaminen/tallentuminen palveluntuottajan käyttämään toiminnanohjausjärjestelmään (tiketointijärjestelmä).

Palveluntuottaja pitää toiminnanohjausjärjestelmän avulla kirjaa palvelupyynnöiden ja häiriötilanteiden reagointi-, ratkaisu- ja toimitusajoista. Häiriötilanteen havaitsemisen alkuaikaa verrataan korjaustyön aloittamisen aikaleimaan, mistä määräytyy reagointiaika. Palveluntuottaja vertaa näitä sovittujen palveluvasteen vaste- ja ratkaisuaikoihin ja kerää mahdolliset poikkeamat yhteen. Palveluntuottaja raportoi poikkeamat sekä keskimääräisen vaste- ja ratkaisuajan kuukausittaisessa laaturaportoinnissaan.

$$V = (Tvm) / Vm * 100 \%$$

Tvm, Tavoiteajassa (reagointi ja ratkaisu) palveluaikana käsiteltyjen vikatilanteiden määrä tarkastelujaksolla.

Vm, Vikatilanteiden kokonaismäärä palveluaikana tarkastelujaksolla.

Ratkaisuaikaan ei lasketa kolmansille osapuolille kuuluvien töiden tilaamisen ja valmistumisen välistä aikaa mikäli nämä työt eivät kuulu palveluntuottajan vastuulle.

Kun toimittaja toimii kokonaispalvelun tuottajana, reititykset tai eskaloinnit kolmansille osapuolille eivät vaikuta palveluvasteen laskentaan, vaan toimittaja vastaa palvelun palveluvasteesta kokonaisuutena.

Vastuut kuvataan tarkemmin tarvittaessa palvelukohtaisesti asiakkaan ja toimittajan väliseen palvelusopimukseen tarkoituksenmukaisella tavalla (esim. RACI-taulukko).

Palveluvasteen tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi.

3.8 Edellytykset

Laatutavoitteet ja laatupoikkeaman hyvitys ovat voimassa käyttöympäristöissä, jotka ovat toimittajan suositusten mukaisia ja toimittajan hyväksymiä.

4 Laatupoikkeaman hyvitys

Laatupoikkeaman hyvitystä ei ole sovittu.



Laihian kunta ja 2M-IT Oy
Palvelusopimus Sovellus- ja Tietotekniikkapalvelut
Liite 3 Palvelukohtainen hinnoittelu

VERSIOHISTORIA

KOHTA	MUUTOS	HYVÄKSYTTY
	Ensimmäinen versio	

Palvelun hinta

Järjestelmä-toimittajakustannukset	KPL	à hinta	Hinta alv. 0%	LISÄTIEDOT
Titania	x	23,07€/työtunti	Toteuman mukaan	
Domacare	x	0,52€/asiakaslaskutustunti	Toteuman mukaan	
ProConsona	1	16326,39€/v	16326,39€/v	
Kapasiteetikustannukset				
Proconsona palvelinkapasiteetti	1	580€/kk	580€/kk	
Tietoliikenneyhteys 100 Mbps	1	166€/kk	166€/kk	
Reititin	1	12,03€/kk	12,03€/kk	
4G varayhteys	1	7,13 €/kk	7,13 €/kk	

Pidätetään oikeus hinnanmuutoksiin toimittajien hintojen muuttuessa.

Järjestelmätoimittajakustannukset läpilaskutetaan asiakkaalta toteutuneen mukaisesti vuoden 2021 ajan.



Liite 5.1 Valmisohjelmistojen ja
komponenttien lisenssiehdot Luonnos

Laihian Kunta ja 2M-IT Oy
Palvelusopimus Sovellus- ja Tietotekniikkapalvelut
Liite 4 Valmisohjelmistojen ja komponenttien lisenssiehdot

Sisällysluettelo

1	Johdanto	2
2	Microsoft lisenssiehdot	2
2.1	Lisenssimalli	2
2.2	Tarkastussykli.....	2
3	Oracle lisenssiehdot	2
3.1	Lisenssimalli	2
3.2	Tarkastussykli.....	3
4	Red Hat Lisenssiehdot	3
4.1	Lisenssimalli	3
4.2	Tarkastussykli.....	3
5	Vmware lisenssiehdot	3
5.1	Tarkastussykli.....	4
6	Rubrik lisenssiehdot	4
6.1	Lisenssimalli	4
6.2	Tarkastussykli.....	4
7	F5 lisessiehdot	4
7.1	Lisenssimalli	4
7.2	Tarkastussykli.....	4
8	OP5 lisenssiehdot	5
8.1	Lisenssimalli	5
8.2	Tarkastussykli.....	5
9	F-Secure lisenssiehdot	5
9.1	Lisenssimalli	5
9.2	Tarkastussykli.....	5
	Liitteet	6

1 Johdanto

Tässä liitteessä on kuvattu palvelussa käytettävien ohjelmistojen lisensointiehtojen pääperiaatteet sekä lisenssitarpeen tarkistusyksi. Liitteestä tehdään uusi versio lisenssiehtojen muuttuessa. Kaikki lisenssiehdot voidaan tarvittaessa toimittaa Asiakkaan saataville. Osassa lisenssisopimuksia kuten Oracle-sopimukset voivat lisenssit olla joko tilaajan tai toimittajan omistuksessa. Omistukset eritellään tässä dokumentissa.

2 Microsoft lisenssiehdot

Microsoft lisenssiehdot

2.1 Lisenssimalli

Palveluun liittyvät Microsoft lisenssit ovat 2M-IT OY:n omistuksessa.

Liittymäsopimus tunnus	81033261
Pääohjelma	24E61645

2.2 Tarkastusyksi

Lisenssitarve tarkastetaan kerran vuodessa. Microsoftin sopimus sallii lisenssimäärän kasvattamisen kesken sopimuskauden, mutta ei sen pienentämistä.

3 Oracle lisenssiehdot

3.1 Lisenssimalli

Oracle lisenssit ovat joko palveluntarjoaja-mallisia tai asiakaskohtaisia, lisenssit voivat myös olla sovellustoimittajalta hankittuja sovelluskohtaisia lisenssejä. Lisenssimäärä on sidottu palvelun tuottamiseen käytettyjen palvelimien prosessoreiden core-määrään tai palvelimen käyttäjämäärään.

Tietotekniikkapalveluun liittyvien Oracle-lisenssien omistus on määritetty tämän dokumentin liitteessä 5.1.1

3.2 Tarkastusykli

Lisenssitarkistetaan aina kun palvelinalustaan tehdään muutoksia. Muutostarve voi johtua kasvaneesta kapasiteetintarpeesta tai palvelinalustan elinkaarivaiheen muutoksesta.

4 Red Hat Lisenssiehdot

4.1 Lisenssimalli

Red Hat -lisenssit ovat joko datacenter- tai palvelinlisenssejä. Red Hat lisenssit ovat 2M-IT Oy:n omistuksessa.

Datacenter-lisenssien määrä on sidottu isäntäpalvelimien prosessorien määrään.

Palvelinlisenssien tarve on sidottu palvelun tuottamiseen käytettävien palvelimien prosessorimäärään.

Palveluun liittyvät Red Hat sopimukset:

Red Hat Subscription Agreement	RedHat_Subscription_agreement.pdf
Red Hat Open Source Assurance (OSA)	RedHat_Open_Source_Assurance (OSA)_Agreement.pdf
Red Hat CCSP Partner Agreement	Red_HAT_CCS_Partners_Agreement.xml

4.2 Tarkastusykli

Lisenssitarkistetaan aina kun palvelinalustaan tehdään muutoksia. Muutostarve voi johtua kasvaneesta kapasiteetintarpeesta tai palvelinalustan elinkaarivaiheen muutoksesta.

5 VMware lisenssiehdot

VmWare lisenssitarve perustuu virtuaalipalvelimien käyttämään yhteenlaskettuun muistimäärään. Vmware lisenssi on 2M-It:n hallinnassa.

Palveluun liittyvä Rental License Agreements:

Vmware_cloud_provider_program.pdf	Rental License Agreement
-----------------------------------	--------------------------

5.1 Tarkastussykli

Virtuaalipalvelimien käyttämä muistimäärä lasketaan kuukausittain VmWaren omalla työkalulla.

6 Rubrik lisenssiehdot

6.1 Lisenssimalli

Rubrik lisensointi perustuu hankittuun laitekapasiteettiin. Lisenssi on 2M-It:n omistuksessa.

6.2 Tarkastussykli

Lisenssien riittävyttä hallitaan varmistuskapasiteetin hallinnan avulla.

7 F5 lisenssiehdot

7.1 Lisenssimalli

F5 lisenssitarve perustuu ostettavan laitteen kapasiteettiin, lisenssit ovat 2M-It Oy:n omaisuutta. Olemassa oleva lisenssi on perpetual tyyppinen, versio: Best

Lisensointimallin linkki:

<https://www.f5.com/products/get-f5/perpetual-licensing-gbb>

7.2 Tarkastussykli

Lisenssitarkistetaan aina kun F5-alustaan tehdään muutoksia. Muutostarve voi johtua kasvaneesta kapasiteetintarpeesta tai F5-alustan elinkaarivaiheen muutoksesta.

8 OP5 lisenssiehdot

8.1 Lisenssimalli

OP5 lisenssitarkistetaan valvottavien palvelinten määrään. OP5 lisenssit ovat 2M-It Oy:n omistuksessa.

Palveluun liittyvät lisenssiehdot:

<https://www.op5.com/terms-and-conditions/>

<https://www.op5.com/terms-and-conditions/terms-of-use/>

8.2 Tarkastusyksi

OP5 valvontaohjelmiston lisenssitarkistetaan palvelinten käyttöönoton ja poiston yhteydessä.

9 F-Secure lisenssiehdot

9.1 Lisenssimalli

F-Secure lisenssitarkistetaan suojattavien laitteiden määrään. F-Secure lisenssi on 2M-It:n omistuksessa.

Palveluun liittyvät lisenssiehdot: https://www.f-secure.com/fi_FI/web/legal/terms/software

9.2 Tarkastusyksi

Lisenssien riittävyyttä hallitaan F-Securen työkalulla.

10 Citrix

10.1 Lisenssimalli

Citrix lisenssitarve perustuu Virtuaalityöpöydän käyttäjien määrään. Lisenssit ovat 2M-IT:n omistuksessa.

10.2 Tarkastus sykli

2M-IT uusii lisenssisopimuksen lisenssimyyjän kautta vuosittain. Ennen vuosipäivää voidaan huomioida Tilaajan ilmoittama lisenssimäärän vähennys, joka astuu voimaan kun käynnissä oleva sopimusvuosi loppuu. Lisenssimäärää voidaan lisätä sekä kesken sopimusvuoden että vuosisopimuksen uudistamisen yhteydessä.

Liitteet

Liite 5.1.11 Oracle palvelinlisenssit

Laihian Kunta ja 2M-IT Oy
Palvelusopimus Sovellus -ja Tietotekniikkapalvelut
Liite 5 Palvelussa käytettävät ohjelmistot ja komponentit

Ohjelmiston toimittaja	Ohjelmistokomponentti	Käyttötarkoitus
Microsoft	Windows server	Palvelinkäyttäjärjestelmä
Microsoft	Datacenter	Virtuaalialustan Palvelinkäyttäjärjestelmä
Microsoft	Remote Desktop Server	Etäyhteys
Microsoft	Microsoft SQL server	Tietokanta
Oracle	RDBM	Tietokanta
Oracle	Weblogic	Sovelluspalvelin
Oracle	RAC	HA Klusterointi
Oracle	Diagnostic & Tuning	Hallinta
Oracle	Linux	Palvelinkäyttäjärjestelmä
Red Hat	Linux	Palvelinkäyttäjärjestelmä
Red Hat	JBOSS	Sovelluspalvelin
Red Hat	Satellite	Hallinta
VmWare	vCan	Virtuaalisointialusta
Rubrik		Varmistus
F5		Kuormantasaus ja etäyhteydet
OP5		Valvonta
F-secure		Virustorjunta
Citrix		Virtuaalityöpöytä