



## **Lianan palvelutasosopimus (SLA)**

# Sisällys

<b>Johdanto ja terminologia</b>	<b>3</b>
Liana Technologies yrityksenä	3
Dokumentin tarkoitus	3
Palveluiden kuvaus ja terminologia	3
<b>Tukipalvelut</b>	<b>5</b>
Tukitiimi	5
Päivystystuki kriittisille järjestelmävioille	5
Häiriöiden hallinta	6
<b>Palveluiden saatavuustakuu ja tukitasot</b>	<b>7</b>
Tukitasot ja hyvitykset	7

# Johdanto ja terminologia

## Liana Technologies yrityksenä

Liana Technologies on eurooppalainen ohjelmistoyritys, joka on perustettu vuonna 2005. Olemme erikoistuneet digitaalisen markkinoinnin ja viestinnän ohjelmistoihin. Liana Technologiesin markkinointiteknologiaa käyttää yli 3 500 asiakasta maailmanlaajuisesti, mukaan lukien yritykset kuten Hertz, Toyota, Ikea ja Starbucks. Missiomme on auttaa asiakkaitamme saavuttamaan tavoitteensa ja saamaan tuloksia markkinointi- ja PR-tekniikkamme avulla. Tavoitteenamme on kasvaa Pohjoismaiden suurimmaksi markkinointiteknologian tarjoajaksi.

## Dokumentin tarkoitus

Tämä dokumentti kuvaa Liana Cloud -palveluiden palvelutasoja ja periaatteita, joiden puitteissa eri palvelutasot määräytyvät. Liana pidättää oikeudet muuttaa tämän dokumentin sisältöä kohtuullisella ilmoitusajalla. Nämä ehdot pätevät kaikkiin Lianan ohjelmistopalveluihin, mikäli erikseen ei olla kirjallisesti muuta sovittu.

## Palveluiden kuvaus ja terminologia

Tämän dokumentin puitteissa käytämme seuraavia määritelmiä:

**Palvelu:** Yksittäinen Asiakkaan ostama palvelu. Yksittäisellä Asiakkaalla voi olla useampia palveluita ostettuna. Tämän sopimuksen puitteissa jokainen palvelu käsitellään erillisenä toimituksena.

**Saatavuus:** Palvelun saatavuus määritellään jokaiselle palvelulle erikseen ulkoisesta lähteestä mitattuna. Huoltokatkoja ei lasketa käyttökatkoiksi. Merkittävät osittaiset palvelun käyttökatkot lasketaan suhteellisina osuuksina käyttökatkoksen kokonaisvaikutukseen. Saatavuustaso lasketaan jokaiselle kalenterivuodelle ja jokaiselle palvelulle erikseen. Kaikki kiistat ja vaateet käsitellään vuosittaisten mittareiden ja vastaavan laskutuksen perusteella.

**Ylivoimainen este:** Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan poikkeuksellisia tapahtumia tai olosuhteita, jotka ovat molempien osapuolten kohtuullisen hallinnan ulkopuolella ja joita ei olisi voitu välttää asianmukaisella huolellisuudella. Näihin kuuluvat luonnonkatastrofit, kuten maanjäristykset, hurrikaanit, tulvat, tulipalot, salamaniskut, äärimmäiset sääolosuhteet, pandemiat, sodat, terroriteot ja yhteiskunnalliset levottomuudet. Ylivoimaiseksi esteeksi ei katsota tapahtumia, jotka olisi voitu estää kohtuullisilla varotoimilla. Tällaisen tapahtuman aikana osapuoli, johon este vaikuttaa, vapautuu velvollisuudestaan täyttää sopimuksen mukaiset velvoitteet siltä osin kuin este estää niiden toteuttamisen, edellyttäen, että osapuoli ryhtyy kohtuullisiin toimiin vaikutusten minimoimiseksi ja ilmoittaa esteestä viipymättä toiselle osapuolelle.

# Tukipalvelut

## Tukitiimi

Tukitiimimme on tavoitettavissa maanantaista perjantaihin (pois lukien pyhäpäivät) klo 09:00–17:00 Suomen aikaa. Asiakkaiden odotetaan saavan vahvistuksen heidän yhteydenottoonsa yhden työpäivän kuluessa. Vaikka pyrimme käsittelemään ja ratkaisemaan ongelmat mahdollisimman nopeasti, ongelman monimutkaisuudesta riippuen ratkaisuaika voi ylittää saman työpäivän.

Liana tarjoaa parannettuja tukitasoja tukitasoissamme Business ja Enterprise. Alla olevasta taulukosta löydät tiedot vastausajoista, joiden puitteissa aloitamme pyynnön käsittelyn tukitiimimme aukioloaikana

	Pro	Business	Enterprise
Tukipyyntöjen vasteajat	Best effort	8h	4h

Voit ottaa yhteyttä tukeemme sähköpostitse, chatin kautta tai puhelimitse. Tarkemmat tiedot löydät Lianan Tukisivustolta: <https://support.lianatech.com/hc/fi>.

# Päivystystuki kriittisille järjestelmävioille

Järjestelmämme on suunniteltu kestämään monenlaisia ongelmia. IT-maailmassa odottamattomia tilanteita voi kuitenkin aina syntyä. Meillä on käytössä vankka valvonta- ja hälytysjärjestelmä. Mikäli ilmenee kriittinen järjestelmävika, Lianalla on 24/7 päivystäjä, joka reagoi merkittäviin häiriöihin ja eskaloii tilanteen tarvittaessa.

Tämä palvelu on saatavilla Business- ja Enterprise-tukitasoissamme.

## Häiriöiden hallinta

Riippumatta häiriön vakavuudesta – olipa kyseessä pieni tai suuri ongelma – tiedotamme asiakkaitamme tilanteesta mahdollisimman pian. Häiriötilanteiden jatkotoimenpiteet hoidetaan joko nimettyjen Customer Success Manager -yhteyshenkilöiden kautta tai Liana Tukitiimin välityksellä.

Lianalla avoimuus ja läpinäkyvyys ovat keskeisiä arvoja. Merkittävässä häiriötilanteissa, erityisesti silloin, kun ne voivat vaikuttaa henkilötietoihin, teemme tiivistä ja ajantasaista yhteistyötä vastaavien viranomaisten kanssa raportointivelvoitteidemme mukaisesti.

Toimitamme häiriöraportteja pyynnöstä.

# Palveluiden saatavuustakuu ja tukitasot

Kaikille asiakkaille takaamme palveluidemme 99,5 %:n saatavuuden. Saatavuusprosentin laskemisessa sovelletaan seuraavia periaatteita:

- Saatavuus mitataan kalenterivuositain, eikä koskaan lyhyemmiltä tai pidemmiltä ajanjaksoilta.

- Huoltokatkoja ei lasketa käyttökatkoksi. Liana ilmoittaa asiakkailleen suunnitelluista pidemmistä huoltokatkoista hyvissä ajoin etukäteen, mutta erityisesti tietoturvakriittisissä päivityksissä pidätämme oikeuden hätäpäivityksiin. Tyypilliset järjestelmäpäivitykset tehdään huomaamattomasti, ilman käyttökatkoksia.
- Ylivoimaisista esteistä johtuvia käyttökatoja ei lasketa käyttökatkoksi.
- Osittaiset suuret häiriöt järjestelmässä lasketaan käyttökatkoksi niiden suhteellisen vaikutuksen mukaan järjestelmän käyttöön. Ohjelmistoihin mahdollisesti liittyvät virheet eivät kuitenkaan ole palvelun häiriötä.

## Tukitasot ja hyvitykset

Liana tarjoaa asiakkailleen kolme erilaista tukitasoa: Pro, Business ja Enterprise. Alla olevassa taulukossa kuvataan kuukausilaskutuksen hyvitystasot, jotka koskevat palveluita, jotka eivät saavuttaneet sovittua saatavuutta kyseisen vuoden aikana:

Tukitaso	Saatavuustasotavoite	Kompensaatio per 0,5%-yks pudotusta saatavuustasotavoitteesta (%-yks)
Pro	< 99,5%	Ei kompensatiota
Business	< 99,5%	5
Enterprise	< 99,8%	10