

Elisa SLA

Elisan operaattoriasiakkaat voivat halutessaan sopia Elisalta hankkimansa palvelun SLA-palvelutasosta (Service Level Agreement; palvelutasosopimus). Palvelutasojen palvelukohtainen 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 peruspalvelutasot

Peruspalvelutason palvelutasoluokka ilmaistaan palveluaika- ja viankorjausluokkien yhdistelmänä. Palvelusta riippuen saatavilla oleva SLA peruspalvelutaso on POV8h tai P1V2h.

Vian rajaus- ja korjaustoimenpiteitä tehdään arkisin ma-pe klo 8-16 (POV8h) tai arkisin ma-pe 7-18 (P1V2h) välisenä aikana. Palveluajalla tarkoitetaan aikaa, jonka sisällä tehdään vian rajaus- ja korjaustoimenpiteitä.

Viankorjauksen tavoitteellinen vasteaika on 8 tuntia (POV8h) tai 2 tuntia (P1V2h). 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).

Erityispalvelutasot

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

Korjausaikaluokka	Vasteaika	Korjausaika
Viankorjausluokka K6h	30 min.	6 h

Palveluaikaluokka	
Viankorjausluokka	
	K6h
P1	P1K6h
P2	P2K6h
P2.5	P25K6h
P3	P3K6h

Esimerkki: P3K6h määrittelee palveluajaksi 24h/365vrk sekä vian selvitystoimenpiteiden aloittamisen vasteajaksi 30 minuuttia.

Erityispalvelutasojen 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 määriteltä 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 eskaloitiprosessien mukaisesti.

Vastaavasti voidaan sopia toimittajalle maksettavasta bonuksesta sovittu palvelutason ylityyessä 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 Erityispalvelusoihin kuitenkin siten, ettei asiakkaan palvelutaso laske. Palvelukuvaus voimassa 13.9.2024.