

Suomen Asiakastieto Oy IT- Tuotantopalvelut

Yleiset toimitus- ja sopimusehdot 24.02.2021

Tämä dokumentti kuvaa Suomen Asiakastieto Oy:n palveluiden yleiset toimitus- ja sopimus ehdot.

Suomen Asiakastieto Oy | Part of Enento Group

Hermannin rantatie 6
P.O.Box 16, 00580 Helsinki
Corp. Identity No: 0111027-9

Phone Business: +358 10 270 7200
Phone Consumer: +358 10 270 7300

Email Business: asiakaspalvelu@asiakastieto.fi
Email Consumer: omatieto@asiakastieto.fi
www.asiakastieto.fi

Dokumentin historia

PVM	Tekijä	Kuvaus
02.01.2019	Petri Makkonen	Käännetty englannin kielisestä versiosta 1.8 (v1.8)
07.05.2020	Petri Makkonen	Käännöksen viimeistely ja suomenkielisen version julkaisu.
09.06.2020	Petri Makkonen	Korjauksia
23.2.2021	Katri Rautiainen	Päivitetty logo ja alatunniste (v1.9)

Sisällys

1	Yleistä.....	2
1.1	Yleiset periaatteet	2
2	Palvelu.....	2
2.1	Palveluajat ja käytettävyys.....	2
2.1.1	Palvelun vasteaika	3
2.1.2	Häiriötilannetiedotus ja häiriötilanteista toipuminen.....	3
2.2	Tiedon käsittely	3
2.3	Palvelun laatu	3
2.4	Palveluiden turvallisuus	4
3	Roolit ja vastuut.....	4
3.1	Osapuolet.....	4
3.2	SAT:n vastuut	4
3.3	Asiakkaan vastuut.....	5
3.3.1	Muutokset asiakkaan järjestelmissä tai tietoliikenteessä.....	5
3.3.2	Asiakkaan yhteystiedot ja saavutettavuus	5
3.3.3	Käyttäjätunnukset	5
4	Palvelupyynnöt.....	5
4.1	Puhelin	5
4.2	Sähköposti	5
5	Palveluajat, toimitusajat ja huomautukset.....	5
5.1	Ongelmatapaukset.....	6
5.1.1	Palveluajat.....	6
5.1.2	Priorisointi ja toimitusajat	6
5.1.3	Huomautukset.....	6
6	Raportointi.....	6

1 Yleistä

Suomen Asiakastieto Oy (jälkeenpäin "SAT") on johtava luotto- ja riskienhallinnan tietopalveluita tuottava yhtiö Suomessa. Toimitamme yrityksille luotettavaa ja puolueetonta tietoa asiakkuuden- ja riskienhallinnan tueksi. Toimimme puolueettomana tietolähteenä sekä henkilöiden että yritysten luottokelpoisuudesta ja maksukyvystä.

Asiakkaalla ("Asiakas") tarkoitetaan yritystä tai yhteisöä, jolla on voimassaoleva sopimus SAT:n kanssa.

Tämä on IT-Palvelutuotannon sopimus (Service Level Agreement - "SLA") joka kuvaa:

- Yleiset SAT:n palveluiden saatavuus- ja ylläpitoajat
- SAT:n vastuut näiden IT-palvelujen palveluntuottajana ja Asiakkaan näiden palvelujen käyttäjänä
- Palvelupyynnöprosessin SAT:n ja Asiakkaan välillä

Tämä SLA on voimassa toistaiseksi, mutta vain mikäli Asiakkaalla on voimassaoleva sopimus SAT:n kanssa. SAT:lla on oikeus päivittää tämän sopimuksen toimitus- ja sopimusehtoja varmistaakseen palveluihinsa liittyvän hyvän tietoturvan sekä korkean käytettävyyden. Päivityksistä ilmoitetaan etukäteen, ennen uuden version käyttöönottoa, asiakkaan ja SAT:n välillä.

1.1 Yleiset periaatteet

SAT tuottamat palvelut on dokumentoitu SAT:n palvelukuvauksissa.

Merkittävien asiakaskohtaisten muutosten toteutuksesta sovitaan erikseen ja niitä hallinnoidaan kehitysprojekteina ja erikseen dokumentoituna.

Tietojärjestelmien muutokset dokumentoidaan ja kommunikoidaan kaikille asianosaisille sähköpostin kautta.

Palvelu tuotetaan siihen liittyvien lakien, käytäntöjen, prosessien ja menetelmien mukaisesti.

2 Palvelu

2.1 Palveluajat ja käytettävyys

IT-Palveluiden saatavuus on 24 tuntia vuorokaudessa, 365 päivää vuodessa. SAT voi kuitenkin tarvittaessa päivittää ja ylläpitää järjestelmiään seuraavasti:

1. Joka maanantai 05:00 ja 07:00 välillä (Suomen aikaa), ilman eri ilmoitusta asiakkaalle.
2. Satunnaiset lyhyet, maksimissaan neljän (4) tunnin katkokset, olettaen että SAT on ilmoittanut asiasta asiakkaalle vähintään seitsemän (7) päivää aikaisemmin
3. Satunnaiset keskipitkät, maksimissaan neljästä (4) kahteentoista (12) tuntia, katkokset, olettaen että SAT on ilmoittanut asiasta asiakkaalle vähintään kaksi (2) viikkoa aikaisemmin
4. Merkittävät päivitys- ja ylläpitoimet, jotka liittyvät esimerkiksi uuden version päivitykseen tai tuotantoonottoon SAT:n tuotantojärjestelmissä, jolloin katko on pitempi kuin 12 tuntia. Tällaisista katkoista tulee ilmoittaa asiakkaalle yksi (1) kuukautta etukäteen. SAT on velvoitettu ajastamaan ko. muutokset tapahtuvaksi ei-arkipäivinä

Seuraavia ongelmia ei luokitella häiriöajaksi:

Suomen Asiakastieto Oy | Part of Enento Group

Hermannin rantatie 6
P.O.Box 16, 00580 Helsinki
Corp. Identity No: 0111027-9

Phone Business: +358 10 270 7200
Phone Consumer: +358 10 270 7300

Email Business: asiakaspalvelu@asiakastieto.fi
Email Consumer: omatieto@asiakastieto.fi
www.asiakastieto.fi

1. SAT:n käyttämän kolmannen osapuolen toimittaman palvelun aiheuttamat saatavuusongelmat
2. Asiakkaan hallinnoiman tietoliikenteen saatavuusongelmat
3. Saatavuusongelmat, jotka johtuvat suunnitelluista ja ajoissa ilmoitetuista muutoksista
4. Mahdolliset SAT:sta riippumattomat verkko- ja tietoliikenneongelmat ja toimitusjärjestelmien häiriöt asiakkaan ja SAT:n välillä

SAT:n tuotantopalvelujen laatumittari (Key Performance Indicator – “KPI”) on saatavuus. Saatavuus lasketaan järjestelmien kokonaissaatavuudesta ulkoverkon reunalta koko tuotantojärjestelmän läpi. Kuukausittainen minimitavoite on 99,90%.

2.1.1 Palvelun vasteaika

Kuluttajan luottotietokyselyn normaali vasteaika on alle 1.5s. SAT tekee voitavansa palveluidensa hallinnassa niin että tämä tavoite täytetään päivittäisenä keskiarvona. Kaikenkaikkiaan SAT hallinnoi palveluitaan niin että niiden vasteajat ovat hyväksyttävällä tasolla.

2.1.2 Häiriötilannetiedotus ja häiriötilanteista toipuminen

2.1.2.1 SAT:n sisäiset IT ongelmat

Ongelmien selvittäminen alkaa välittömästi kun ongelma on huomattu, palveluaikojen puitteissa (kts. 5.1.1 Palveluajat **Error! Reference source not found.**). SAT tiedottaa ongelmasta, sen ratkaisusta ja arvioidusta selvitysajasta parhaansa mukaan, palveluaikojen puitteissa.

2.1.2.2 Kolmannen osapuolen ongelmat

SAT kerää ja toimittaa saatavuus tietoja kolmansien osapuolten palveluista joita se käyttää palveluidensa toimittamiseksi. Näissä järjestelmissä ilmenevät ongelmat ovat tyypillisesti sellaisia että SAT:lla ei ole suoraa mahdollisuutta vaikuttaa niihin. SAT kuitenkin tekee parhaansa ilmoittaakseen näistäkin ongelmista asiakkailleen, palveluaikojen puitteissa. SAT tekee myös parhaansa auttaakseen kolmansien osapuolten ongelman selvityksessä, palveluaikojen puitteissa.

2.1.2.3 Muut ongelmat

Muut ongelmat, kuten sähkö- tai tietoliikennekatkokset, joihin SAT ei yleensä suoraan pysty vaikuttamaan, ilmoitetaan asiakkaille parhaan mukaan, palveluaikojen puitteissa, varsinkin jos tieto katkoista saadaan etukäteen. SAT myös auttaa parhaansa mukaan ongelmien selvittämisessä.

2.2 Tiedon käsittely

SAT käsittelee tietoja siten että tiedon saatavuus ja eheys on mahdollisimman korkealla tasolla. Tietoja hallitsee vain nimetty henkilökunta ja pääsyä tietoon valvotaan niin että sen käytöstä jää täysi kirjausketju.

Kaikki tietoa käsittelevät henkilöt ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

2.3 Palvelun laatu

SAT varmentaa palveluiden käytettävyyden kahdentamalla kaikki kriittiset järjestelmät (joko offline- ja myös online-järjestelmin kun mahdollista) sekä käyttämällä erillistä varmistusjärjestelmää.

Elpymisprosessi käynnistyy joko automaattisesti tai puoliautomaattisesti, viimeistään neljän (4) tunnin kuluessa palveluaikojen puitteissa siitä kun tuotantojärjestelmä on vikaantunut.

2.4 Palveluiden turvallisuus

SAT on sitoutunut ylläpitämään tuotantojärjestelmiään ja -arkkitehtuurin sellaisena että säilytetään riittävä tietoturvasäilytystaso nyt ja tulevaisuudessa.

Vuonna 2009 SAT:n tuotanto- ja testijärjestelmät siirrettiin S3 turvallisuusluokan datakeskukseen.

Tiedonsiirto SAT:n ja asiakkaan välillä on salattua, yleisesti käytössä olevilla salausmekanismeilla.

SAT vastaa:

- Että asiakkaalle tarjotut palvelut ovat sovittujen tietoturvakäytäntöjen ja -lakien mukaisia, soveltuvin osin.
- Varmistaa parhaansa mukaan että myös käytetyt alihankkijat toimivat samojen tietoturvakäytäntöjen ja -lakien mukaisesti.

Asiakas vastaa:

- Että sen omat toiminnot ovat tietoturvakäytäntöjen ja -lakien mukaisia.
- Tiedottaa SAT:a sellaisista muutoksista tietoturvakäytänteissä jotka voivat vaikuttaa SAT:n tuottamiin palveluihin.
- Varmistaa parhaansa mukaan että myös asiakkaan alihankkijat toimivat samojen tietoturvakäytäntöjen ja -lakien mukaisesti.

3 Roolit ja vastuut

3.1 Osapuolet

Allaolevat palveluomistajat toimivat sopimuksen pääosapuolina ja ovat tämän sopimuksen pääasialliset sidosryhmiensä edustajat:

Sidosryhmä	Titteli/Rooli	Yhteystiedot
SAT Yht.hlö		
Asiakkaan Yht.hlö		

3.2 SAT:n vastuut

SAT on vastuussa tämän sopimuksen määrittelemien vaatimusten mukaan velvollinen:

- Toteuttamaan sopimuksen asettamat, prioriteetin mukaiset palvelun ja ongelmanratkaisun toimitusajat.
- Raportoimaan SAT:n ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti.
- Ilmoittamaan asiakkaalle tulevista, aikataulutetuista huoltokatkoista sähköpostitse.
- Toimittamaan palveluita sovittujen palvelutasojen mukaisesti käyttäen määriteltyjä prosesseja

3.3 Asiakkaan vastuut

3.3.1 Muutokset asiakkaan järjestelmissä tai tietoliikenteessä

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan SAT:lle kaikista muutoksista järjestelmissään, mitkä voisivat vaikuttaa SAT:n toimittamiin palveluihin. Tämä koskee myös asiakkaan alihankkijoita ja muita vastaavia kolmansia osapuolia. Tiedot pitää olla SAT:n saatavilla mahdollisimman aikaisin, kuitenkin vähintään yhtä (1) kuukautta aikaisemmin kuin muutos tapahtuu. Jos muutoksesta seuraa sellaisia vaatimuksia SAT:a kohtaan, jotka vaativat muutoksia SAT:n puolella on tuotantoonottoapäivästä ja toimienpiteistä sovittava erikseen.

3.3.2 Asiakkaan yhteystiedot ja saavutettavuus

SAT ylläpitää sähköpostilistoja tiedottaakseen palveluihin vaikuttavista häiriöistä. Asiakkaan vastuulla on huolehtia siitä että asianomaisilla listoilla on tarvittavat sähköpostiosoitteet.

Yhteystiedot on toimitettava sähköpostiosoitteisiin jotka on listattu kappaleessa 3.1 yllä.

Asiakkaan edustajien tulee olla saatavilla kun selvitetään asiakkaan palveluun liittyvää ongelmaa tai asiakkaan tekemää palvelupyyntöä.

3.3.3 Käyttäjätunnukset

Käyttäjätunnukset ovat joko henkilö- tai yrityskohtaisia. Tunnuksia ei saa luovuttaa kolmansille osapuolille ilman SAT:n suostumusta ja lupaa käytettäväksi toisen henkilön tai yrityksen toimesta.

Asiakas on vastuussa käyttäjätunnusten ja salasanojen tietoturvallisesta säilyttämisestä ja käytöstä. Kun käytetään yrityskohtaisia tunnuksia tulee asiakkaan olla tietoinen kuka milloinkin tunnusta käyttää.

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan SAT:lle välittömästi, sähköpostitse, mikäli tunnus tulee poistaa tai on olemassa mahdollisuus tunnuksen väärinkäyttöön. SAT vastuuhenkilön yhteystietojen lisäksi (kappale 3.1) tulee tiedot lähettää palvelupyyntöjen vastaanottajaosoitteeseen (kappale 4).

4 Palvelupyynnöt

Vain SAT:n suorat asiakkaat ja yhdessä sovitut kolmannet osapuolet voivat tehdä palvelupyynnöitä.

SAT:n palvelupyynnöt voi tehdä seuraavien yhteystietojen kautta.

4.1 Puhelin

IT ongelmat ja yhteydenotot: +358(0)10 270 7362

4.2 Sähköposti

IT ongelmat ja yhteydenotot: valvomo@asiakastieto.fi

Käyttäjätunnukset ja käyttöluvut: palvelutuki@asiakastieto.fi

5 Palveluajat, toimitusajat ja huomautukset

Tässä kappaleessa listataan pyyntötyypit, palveluajat, toimitusajat ja huomautusprosessit.

5.1 Ongelmatapaukset

Ongelmatapaus on keskeytys palvelun tai järjestelmän normaalissa toiminnassa.

5.1.1 Palveluajat

IT-Tuotantopalveluiden tekninen tuki toimii seuraavien aukioloaikojen mukaisesti (kaikki kellonajata ovat Suomen aikaa ja pankkipäivät ja vapaapäivät Suomalaisen kalenterin mukaisia):

Päivät	Normaalipalvelu	Päivystyspalvelu
Maanantai – Perjantai (pankkipäivinä)	07:00 – 17:00	17:00-22:00
Lauantai		08:00 – 18:00
Sunnuntai tai Vapaapäivä		09:00 – 21:00

Päivystysaikojen ulkopuolella ilmenevien ongelmatapausten selvittely aloitetaan välittömästi seuraavan palveluajan alkaessa.

5.1.2 Priorisointi ja toimitusajat

Jokainen ongelmatapaus priorisoidaan. SAT voi muuttaa ongelmatapauksen priorisointia selvityksen edetessä, ongelmatapauksen laajuutta paremmin kuvaavaan luokkaan. Toimitusaika on aika jossa ongelman selvitys aloitetaan.

Prioriteetti	Kuvaus	Toimitusaika
Prioriteetti 1	Ongelma estää kaikkien SAT:n toimittamien palveluiden toiminnan	Välittömästi (viimm. 1h kuluessa)
Prioriteetti 2	Iso liiketoimintakriittinen ongelma jolla on välittömiä tai potentiaalisia vaikutuksia useisiin palveluihin tai suureen määrään käyttäjiä.	Viivyttämättä (viimm. 2h kuluessa)
Prioriteetti 3	Ongelma vaikuttaa yhteen asiakkaaseen tai pieneen määrään asiakkaita, ilman että sillä on merkittävää vaikutusta yrityksen liiketoimintaan.	Kahden työpäivän kuluessa
Prioriteetti 4	Ei vaikutusta palvelun saatavuuteen	Viiden työpäivän kuluessa

5.1.3 Huomautukset

Jos asiakas ei jostain syystä ole tyytyväinen palvelun laatuun tai ongelmatilanteen selvitykseen pyydämme ystävällisesti toimittamaan huomautuksen ongelmasta IT-tuotantopalveluiden päällikölle sähköpostitse: petri.makkonen@asiakastieto.fi.

6 Raportointi

Vakiomuotoinen saatavuusraportti laaditaan kuukausittain ja se lähetetään asiakkaan toimittamiin yhteystietoihin sopimuksen mukaan.