

Holm Securityn palvelujen palvelutasosopimus (Service Level Agreement)

Voimassa 2018-09-20 alkaen.

§ 1 Yleistä

1.1 Sopimuspuolet

Nämä sopimusehdot säätelevät asiakkaan ("Asiakas") ja Holm Securityn, yritysnimi H.O.L.M. Security Sweden AB, yritystunnus 559030-4217, ("Holm Security") välistä suhdetta koskien kaikkia Holm Securityn palveluja ("Palvelu").

1.2 Johdanto

Palvelutasosopimuksessa kuvaillaan korvausta koskevat säännöt Palvelun keskeytyessä tai häiriötilanteissa, sekä asiakastuen palvelutaso.

§ 2 Palvelut

2.1 Laajuus

Tämä palvelutasosopimus kattaa seuraavat palvelut.

Palvelun nimi:
Verkkoskannaus
Verkkosovelluksen skannaus
Käyttäjien riskianalyysi
Premium-tuki
Mustalla listalla olevien postipalvelinten valvonta
Hakeroitujen verkkosivustojen valvonta

2.2 Asiakkaan velvollisuudet kuukausimaksun vähentämisvaatimuksissa.

Korvausvaatimus tulee tehdä kirjallisesti viimeistään seitsemän (7) päivän kuluessa siitä kalenterikuukaudesta, jonka aikana käyttöhäiriö ilmeni.

Korvaus maksetaan hyvittämällä määrä seuraavassa laskussa. Korvaus perustuu kyseisen kuukauden kuukausimaksuun. Mikäli asiakasta veloitetaan harvemmin kuin kuukauden välein, maksu maksetaan vastaavasta kuukausimaksusta. Mikäli asiakkaalla on oikeus useisiin korvauksiin tämän palvelutasosopimuksen mukaan, sovelletaan sitä korvausta, joka antaa korkeimman summan. Asiakkaalla on oikeus yhteen (1) korvaukseen kuukaudessa.

Asiakkaan on toimitettava Holm Securitylle hyväksyttävät tiedot, jotka osoittavat korvausvaatimusta koskevan häiriön sekä tarjottava Holm Securitylle kohtuullisessa määrin apua vikojen korjauksessa. Vaatimus tulee toimittaa kirjallisesti Holm Securitylle viimeistään seitsemän (7) arkipäivää kyseisen kalenterikuukauden päättymisen jälkeen.

Tietojen tulee sisältää seuraavat tiedot kustakin häiriötilanteesta:

- Kattava ja laaja ongelman kuvaus ja mahdollisimman tarkka ajankohta.
- Tietoa virheilmoituksista.
- Kuvaus siitä, millaisia vahinkoja ongelma on aiheuttanut.

2.3 Suunniteltu huolto

Suunniteltu huolto, joka saattaa häiritä palvelun toimintaa tai vaikuttaa palvelun saatavuuteen ohjauspaneelia lukuun ottamatta tulee suorittaa mahdollisuuksien mukaan kello 23.59 – 06.00. Mikäli toimenpiteet ovat laajoja, Holm Securityn tulee ilmoittaa asiasta asiakkaalle ennen toimenpiteiden suorittamista. Holm Securityllä on niin ikään oikeus sulkea palvelu vian korjaamiseksi tai ehkäisemiseksi ilman ennakoilmoitusta, mikäli Holm Security arvioi sen olevan välttämätöntä. Suunnitellusta huollosta, joka saattaa häiritä palvelun toimintaa tai vaikuttaa palvelun saatavuuteen ohjauspaneelia lukuun ottamatta, tulee ilmoittaa vähintään kolme (3) päivää etukäteen, eikä sitä silloin lasketa käyttöhäiriöksi, eikä se siten oikeuta korvauksiin.

§ 3 Saatavuus

3.1 Laajuus

Kattaa kaikki Palvelut.

3.2 Vikatyypit

Saatavuus koskee keskeytyksiä ja häiriöitä, jotka estävät Palvelun käytön.

Esimerkkejä häiriöistä ja keskeytyksistä:

- Suorittamaton skannaus ja suorittamattomat tarkastukset.
- Security Center ei ole saatavilla osittain tai kokonaan.

3.3 Korvaustasot

Mikäli asiakas täyttää velvollisuutensa, asiakas saa kuukausimaksun vähennyksen alla olevien ehtojen mukaan.

Saatavuus yhden (1) kalenterikuukauden aikana:	Kuukausimaksun vähennys:
Vähemmän kuin 99,9 % mutta enemmän kuin 99,0 %	10 %
Vähemmän kuin 99,0 % mutta enemmän kuin 98,0 %	25 %
Vähemmän kuin 98,0 %	50 %

§ 4 Valvonta

4.1 Laajuus

Seuraavat palvelut sisältyvät.

Palvelun nimi:
Blacklisted mail servers
Compromised websites

4.2 Vikatyypit

Suorittamattomat tarkastukset tietokantoja kohti mustilla listoilla ja hakkeroiduilla verkkosivustoilla.

4.3 Korvaustasot

Mikäli asiakas täyttää velvollisuutensa, asiakas saa kuukausimaksun vähennyksen alla olevien ehtojen mukaan.

Suorittamattomien tarkastusten määrä yhden (1) kalenterikuukauden aikana:	Kuukausimaksun vähennys:
1	10 %
5	25 %
25 tai enemmän	50 %

4.4 Poikkeukset

Holm Security suorittaa kolmannen osapuolen tietokantojen tarkastuksia. Mikäli nämä eivät toimi, eikä syy ole Holm Securityn, korvausta ei makseta.

§ 5 Asiakastuki

5.1 Support standard

Vakiomallisen tuen saavien asiakkaiden osalta sisältyvät seuraavat:

- Tuotetuki Holm Securityn 1st line-support-tuella käyttöönotossa, huollossa ja asetuksissa.

5.2 Support premium

Premium-tuen tilanneiden asiakkaiden osalta sisältyy asiakastuki kohdan 5.1 sekä seuraavan mukaisesti:

- Asiakastuki, koulutus ja neuvonta 2nd line-support-tuella; Customer Success Manager (CSM), jolla on syvempää tietoutta IT-turvallisuudesta ja tekniikasta.
- IT-turvallisuusasiantuntijan tarjoama neuvonta koskien ajankohtaisia haavoittuvuuksia.
- Neljännesvuosittaiset tarkastukset yhdessä CSM:n kanssa. Asiakkaan pyynnöstä myös IT-turvallisuusasiantuntija voidaan kutsua paikan päälle.

5.3 Yhteydenottotavat

Asiakastukea tarjotaan ilmoitetun puhelinnumeron ja sähköpostiosoitteen kautta.

5.4 Laajuus

Asiakastukea tarjotaan ilman aikarajoituksia, mutta se rajoittuu Palveluun.

5.3 Aukioloajat

Holm Securityn asiakastuki on avoinna arkisin kello 09.00 - 12.00 sekä kello 13.00 - 17.00. Asiakastuki on suljettu viikonloppuisin ja pyhäpäivinä. Mahdollisista

poikkeustilanteista ilmoitetaan vähintään kolme (3)
päivää etukäteen.
