|  |
| --- |
| Finnish Net Solutions Oy |
| Liite 8: Palvelutasosopimus |
|  |
|  |
| **12.8.2014** |

|  |
| --- |
|  |

# Palvelutasosopimus

Palvelutasot määräytyvät JHS 174:n palvelutasoluokituksen mukaisesti.

## Palvelinten käyttöpalvelu

Nuorten kanava -palvelussa käytetään palvelutasoa B (normaali).

* palveluaika, häiriöselvitys P2: arkisin klo 7-19
* käytettävyys K2: 99%
* palveluvaste V2: reag: 2h, ratk: 1tp

## Käyttäjätukipalvelut

Nuorten kanava -palvelussa käytetään palvelutasoa 1 (perustuki).

* palveluaika P1: arkisin 8-16
* tavoitettavuus T1: 80% 2 min kuluessa
* ratkaisukyky R1: ratkaisu 60%

## Tietoliikenteen peruspalvelut

Nuorten kanava -palvelussa käytetään palvelutasoa II (normaali).

* palveluaika, häiriöselvitys P2: arkisin 7-18
* käytettävyys K3: 99,5%
* palveluvaste V2: reag: 2h, ratk: 1tp