

1. JOHDANTO

Tässä VINE sovellusvuokraussopimuksen (jäljempänä "Sopimus") liitteessä on kuvattu Vinen tarjoaman Sovellusvuokrauspalvelun teknisen toteutuksen pääpiirteet sekä palvelua täydentävät tuki- ja hallintapalvelut.

Sopijapuolet "Asiakas" ja "Vine" on määritelty Sopimuksessa. "Palveluottimittaja" tarkoittaa Vineä tai sen sopimuskumppania joka toteuttaa Asiakkaalle tarjotun Sovellusvuokrauspalvelun.

"Sovellus" on Vinen Asiakkaalle vuokraama sovellus. Sovellus on kuvattu ja sovelluksen kokoonpanosta on sovittu muissa Sopimuksen liitteissä.

2. JÄRJESTELMÄN YLEISKUVAUS

Sovellusvuokrauspalvelussa Asiakas käyttää julkisen internet-verkon läpi Palveluottimittajan tarjoamaa ja ylläpitämää sovelluspalvelua joko selaimen tai erillisen asiakasohjelmiston avulla. Palvelussa Palveluottimittaja vastaa kaikista järjestelmän operointiin ja ylläpitoon liittyvistä toimenpiteistä.

Seuraavassa on kuvattu Vinen Sovellusvuokrauspalvelun peruskomponentit.

2.1 Tietoliikenne

Palvelun häiriöttömän toiminnan turvaamiseksi Palveluottimittaja käyttää suojattuja ja varayhteyksillä varmennettuja tietoliikenneyhteyksiä. Palveluottimittajan tuotantoverkon verkkoyhteydet kulkevat lukituissa laiteiloissa, joihin vain ylläpitohenkilöstöllä on pääsy. Tietoliikenteessä käytetään ssh-protokollan kaltaista korkean tason salausta.

Asiakkaalla on vastuu oman paikallisverkon ja internet-yhteyden toiminnasta, ylläpidosta ja turvallisuudesta.

Verkkoyhteyden tietosisällön suojauksessa käytetyt tekniikat on kuvattu kappaleessa 5.3.

2.2 Palvelinlaitteistot

Sovellusvuokrauspalvelussa käytettävät laitteistot on pyritty rakentamaan yleisimpiä vikatilanteita (levyrikko, ym.) sietävillä ratkaisuilla. Palveluottimittajalla on kattavat huolto- ja tukisopimukset käyttämiinsä palvelinlaitteistoihin.

Palvelun tuotantokoneelle on olemassa nimetty varakone, joka voidaan ottaa käyttöön, jos tuotantokone sattuisi rikkoutumaan.

Palvelinlaitteiston toiminnan turvaamista on käsitelty tarkemmin luvussa 4.

2.3 Asiakkaan työasemat

Asiakas vastaa omien työasemiensa hankinnasta ja ylläpidosta.

Palveluottimittajan tukipalvelusta on saatavissa tieto käytettävien palveluiden asettamista laitteisto-, käyttöjärjestelmä-, selain-versio- ja muista vaatimuksista.

3. TUKIPALVELUT

Ongelmatilanteissa Palveluottimittaja tarjoaa tukea yhteyshenkilökäytännön mukaisesti. Tuen piirissä ovat käyttökysymykset, tekniset ongelmat ja sovellusvuokrauspalvelun hallintaan liittyvät asiat.

Asiakaspalvelu on käytettävissä arkinen kello 9-16.

Asiakaspalvelu palvelee suomeksi ja englanniksi.

Asiakaspalvelua tarjotaan pääasiassa sähköpostin välityksellä osoitteessa <support@vine.eu>, mutta kiireellisissä ongelmissa voi myös ottaa yhteyttä päivystysnumeroon 010 320 5066.

Sovellusvuokrauspalvelun sisältämä tukipalvelu ei sisällä Palveluottimittajan Asiakkaan tiloissa suorittamia toimenpiteitä, kuten ongelman selvittelyä tai asennuksia. Asiakkaan tiloissa suoritettavat toimenpiteet laskutetaan voimassaolevan palveluhinnaston mukaisesti.

3.1 Yhteyshenkilökäytäntö

Palveluottimittaja tarjoaa tukipalveluja Asiakkaan yhteyshenkilöille ja heidän varamiehilleen, jotka on nimetty Sopimuksen liitteessä. Tukipalveluja ei tarjota muille Asiakkaan työntekijöille tai edustajille.

Asiakkaalla on mahdollisuus nimetä yksi varsinainen yhteyshenkilö ("pääkäyttäjä") ja tämän varamies. Laajemmissa ympäristöissä on lisäksi mahdollista nimetä erillinen tekninen yhteyshenkilö ja tämän varamies. Pääkäyttäjän vastuulla on järjestelmän sisällölliset asiat ja käyttökysymykset. Tekninen yhteyshenkilö avustaa pääkäyttäjää teknisissä selvittelyissä, kuten verkko- ja asennusongelmissa.

Yhteyshenkilökäytännön tavoitteena on Asiakkaan ja Palveluottimittajan välisen viestinnän selkeyttäminen ja nopeuttaminen.

3.2 Prioriteettiluokat ja reagointiajat

Ongelman tai kysymyksen ratkaisemiseen kuluva aika voidaan yleensä jakaa kolmeen osaan:

- o ongelman raportointi ja rekisteröinti
- o ongelman selvittely
- o toimenpiteet ongelman ratkaisemiseksi tai korjaamiseksi

Vastuut ongelmien selvittelyssä jakautuvat Asiakkaan ja Palveluottimittajan kesken. Asiakkaan tulee raportoida ongelma ja toimittaa mahdollisia Palveluottimittajan tarvitsemia lisätietoja pyynnöstä. Palveluottimittajan vastuulla on ongelman selvittely ja mahdolliset toimenpiteet Sovellusvuokrauspalvelussa.

Ongelmaa ei aina pystytä ratkaisemaan ensimmäisellä yhteydenotolla, vaan selvittely vaatii usein lisätietoja ja täsmennyksiä. Tällaisissa tilanteissa Asiakkaalla on ns. yhteistyövelvoite, eli Asiakkaan tulee järjestää omalta puoleltaan tarvittavat resurssit ongelman selvittelyyn.

Palveluottimittajan reagointiaika, eli aika joka kuluu ongelman raportoinnista ongelman selvittelyn aloittamiseen, riippuu ongelmatilanteen prioriteettiluokasta:

Taso 1 (ongelma estää palvelun käytön kokonaan): reagoidaan mahdollisimman nopeasti normaalina työaikana.

Taso 2 (ongelma haittaa palvelun käytettävyyttä): reagoidaan 4 työtunnin kuluessa normaalina työaikana.

Taso 3 (muu ongelma tai kysymys): reagoidaan 8 työtunnin kuluessa normaalina työaikana.

4. PALVELUN VALVONTA JA HALLINTA

Sovellusvuokrauspalvelun hallinta on luonteeltaan proaktiivista, ongelmia ehkäisevää. Järjestelmän valvonnalla pyritään havaitsemaan ongelmia mahdollisesti aiheuttavat tekijät ennen kuin niistä muodostuu järjestelmän käyttöä haittaavia varsinaisia ongelmia.

Palvelun valvonta tapahtuu Palvelutoimittajan asiantuntijoiden toimesta normaalina työaikana, arkisin kello 9-16.

4.1 Palvelun valvonta

Palvelun tilaa (mm. järjestelmän palvelutaso, vasteajat ja tietokantapalvelimen sekä verkon kuormitusaste) valvotaan päivittäin.

Valvonnasta kertynyttä tilastotietoa käsitellään säännöllisesti. Sen perusteella voidaan tehdä tarvittavia toimenpiteitä, kuten tarkistuksia palvelun laitteistokapasiteetissa.

4.2 Prioriteettiluokat ja reagointiajat

Ongelmatilanteissa palvelun hallinta- ja elvytystoimenpiteet tapahtuvat ennalta määriteltyjen ja kirjallisesti dokumentoitujen ohjeiden mukaisesti.

Palvelutoimittajan prioriteettiluokat ja niitä vastaavat reagointiajat on määritelty kappaleessa 3.2.

4.3 Ylläpitotoimenpiteet

Sovellusvuokrauspalvelun normaalit ylläpitotoimenpiteet suoritetaan lähtökohtaisesti normaalin työajan ulkopuolella (arkisin kello 16-9, viikonloppuisin).

Käyttöä haittaavista toimenpiteistä tiedotetaan Asiakkaalle etukäteen.

5. TIETOTURVA

Palvelutoimittajan lähtökohtana on, että sovellusvuokrauspalveluun tallennettava tieto on Asiakkaan toiminnan kannalta tärkeää ja ehdottoman luottamuksellista. Palvelutoimittaja pyrkii kaikessa toiminnassaan korkeaan tietoturvaan.

Asiakas vastaa oman käyttöympäristönsä tietoturvasta.

5.1 Järjestelmän fyysinen turvallisuus

Sovellusvuokrauspalvelussa käytettävät järjestelmät on sijoitettu Palvelutoimittajan valvottuun laitetilaa, joka täyttää Viestintäviraston tärkeysluokan 2 laiteiloille annetun määräyksen (54A/2012M).

5.2 Ylläpitohenkilöstö

Sovellusvuokrauspalvelua ylläpitävät nimetyt Palvelutoimittajan palveluksessa olevat asiantuntijat. Asiakkaan luottamukselliseen aineistoon pääsevät käsiksi vain sellaiset henkilöt, joiden työn kannalta se on välttämätöntä. Näiden henkilöiden kanssa on tehty salassapitosopimukset. Asiakkaalle voidaan tämän pyynnöstä toimittaa luettelo henkilöistä, joilla on pääsy sovellusvuokrauspalvelun tietoihin.

Ylläpitohenkilöstö pitää lokikirjaa kaikista palveluun tehdyistä muutoksista ja toimenpiteistä. Lokikirjan tiedot eivät ole julkisia.

5.3 Verkkoyhteydet

Verkkoyhteyksien fyysinen rakenne ja turvallisuusratkaisut on kuvattu kappaleessa 2.1.

5.4 Käyttäjän tunnistus

Kullakin käyttäjällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana. Kaikki käyttäjät voivat itse vaihtaa salasansa, salasana esiintyy kryptattuna tietokannassa eikä ole kenenkään selvitettävissä. Käyttäjän on vaihdettava salasana pakotetuin aikaväleihin.

Asiakkaan vastuulla on käyttäjätunnusten ja salasanojen huolellinen säilytys. Asiakas vastaa kaikesta Asiakkaan käyttäjätunnuksilla tapahtuneesta järjestelmän käytöstä ja sen seurauksista.

Kadotetuista tai väärin käsiin joutuneista käyttäjätunnuksista tulee ilmoittaa viipymättä Palvelutoimittajan tukipalveluun.

5.5 Varmuuskopiointi

Tietokannasta otetaan automaattisesti joka arkiyö varmuuskopio, joka siirretään verkon yli fyysisesti eri paikkaan. Varmuuskopiointi verkon yli tapahtuu asianmukaisesti salatuilla protokollilla. Tallenteita säilytetään yksi viikko. Tämän jälkeen ne tuhoetaan. Lisäksi joka kuukauden ensimmäisenä yönä otettua varmuuskopiota säilytetään yksi kuukausi. Varmuuskopiointijärjestelmään on pääsy vain Palvelutoimittajan nimetyillä asiantuntijoille.

Palvelutoimittajan virheestä tai järjestelmän laiterikosta johtuvat palautukset sisältyvät sovellusvuokrauspalvelun perusveloitukseen. Asiakkaan pyynnöstä suoritettavat palautukset veloitetaan voimassaolevan palveluhinnaston mukaisesti.

6. OSOITEPALVELU

6.1 Osoiterekisterin ylläpitäjä

Osoitepalvelun tietorekisterin ylläpitäjä on Suomen Asiakastieto Oy.

6.2 Tietolähteet

Asiakastieto noudattaa toiminnassaan hyvää rekisteritapaa käyttämällä luotettavia tietolähteitä ja alihankkijoita. Asiakastieto ei vastaa asiakkaalle tietokannoissa esiintyvistä virheistä tai palvelun viivästymisen mahdollisesti aiheuttamista välillisistä tai epäsuorista vahingoista.

6.3 Tietojen täydennys

Asiakkaan pyynnöstä Vine voi täydentää Osoitepalvelun tietoja, esimerkiksi muodostaa puuttuvat sähköpostiosoitteet automaattisesti yritys- ja henkilötiedoista generoimalla.

6.4 Käyttöoikeudet ja velvollisuudet

Asiakkaalle myönnetään käyttöoikeus Asiakastiedolta tilaamiinsa myynnin- ja markkinoinnin tietoihin. Tiedot on tarkoitettu Asiakkaan omaan käyttöön Sovelluksessa. Tietojen luovuttaminen muuhun käyttöön on kielletty.

Asiakas sitoutuu noudattamaan B2B sähköpostimarkkinoinnin hyviä tapoja. Palvelua ei saa käyttää EU ja ETA alueen ulkopuolella. Asiakastieto pidättää itsellään täydelliset omistus-, tekijän- ja muut immateriaalioikeudet luovuttamiinsa tietoihin.

6.5 Koekäyttö ja voimassaolo

Palvelun käyttöönottoon sisältyy kolmen kuukauden koekäyttöjakso, jonka aikana asiakas voi irtisanoa palvelun päättymään koekäyttöjakson lopussa. Tällöin asiakkaan käyttöoikeus Osoitepalvelun tietoihin päättyy ja asiakkaan Sovelluksesta poistetaan Osoitepalvelusta ladatut uudet yritykset ja henkilöt, joita ei ole muokattu asiakkaan toimesta.

Kun Osoitepalvelu on ollut asiakkaan käytössä vähintään 12kk, käyttöoikeus Osoitepalvelusta ladattuihin tietoihin säilyy myös sopimuksen päätyttyä.