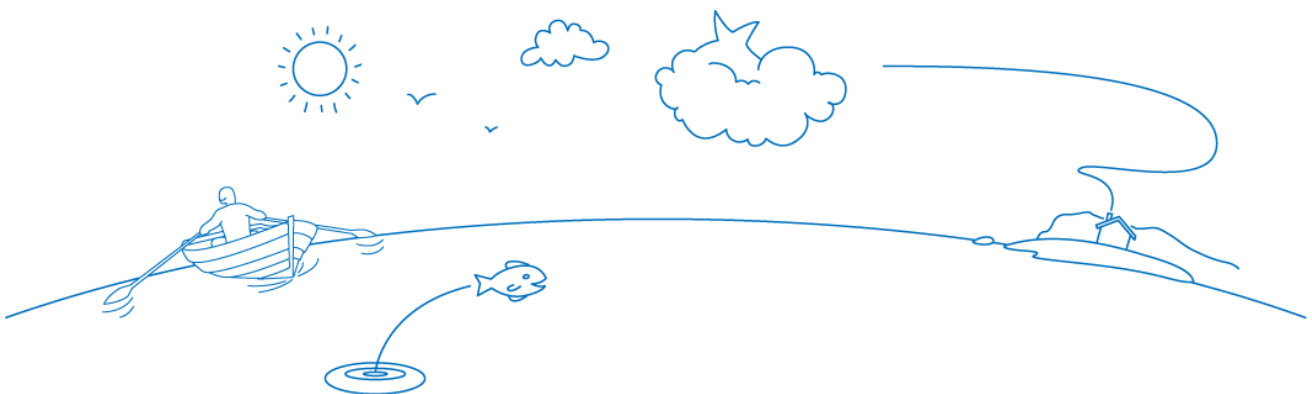


Pilvipalvelut Palvelutasosopimus



Nebula Oy

Heikkiläntie 2, 5krs.
00210 Helsinki
Suomi Finland

Fax. 09-6818 3830
nebula@nebula.fi
Y-tunnus 2305424-7

Asiakaspalvelu

Puh. 09-6818 3810
yritystuki@nebula.fi

Myynti

Puh. 09-6818 3820
myynti@nebula.fi



Sisällysluettelo

1.	Palvelutasosopimus.....	3
2.	Määritelmät	3
3.	Yleistä	6
3.1.	Palvelun kohteen Palvelutaso	6
3.2.	Palvelutasosopimuksen voimaantulo	6
3.3.	Vakautusvaihe	6
3.4.	Toimittajasta riippumattomat Palvelutasopoikkeamat	6
4.	Yhteydenottokanavat	7
5.	Palveluaika.....	7
6.	Nebula Pilvi 9.0	7
7.	Pilvialusta.....	8
8.	Huoltoikkunat	8
9.	Palvelutasopoikkeamat	8
9.1.	Sanktiot	8



1. Palvelutasosopimus

- (1) Tämä palvelutasosopimus ("Palvelutasosopimus") määrittelee Toimittajan Asiakkaalle tuottamien **Pilvi 9.0 ja Pilvialusta 8.2** palveluiden (kukin erikseen "Palvelu" ja yhdessä "Palvelut") palvelutasot.
- (2) Tätä Palvelutasosopimusta sovelletaan Palvelutuotantovaiheessa.
- (3) Palvelusopimuksen lisäksi sovelletaan Palvelukuvauksia ja kulloinkin voimassa olevia Toimittajan Yleisiä Sopimusehtoja.

2. Määritelmät

Tässä Palvelutasosopimuksessa käytetään seuraavia määritelmiä, jotka koskevat tässä Palvelutasosopimuksessa määriteltyjä Palveluita. Ellei tässä Palvelutasosopimuksessa ole toisin sovittu, Yleisten Sopimusehtojen ja Palvelukuvausten määritelmiä sovelletaan myös tässä Palvelutasosopimuksessa

Alue tarkoittaa Nebula Pilvi 9.0 palvelussa maantieteellistä aluetta josta palvelua tuotetaan vähintään kahdesta eri Saatavuusalueesta.

Heräte tarkoittaa yleensä valvontajärjestelmän tai muun tilatietoa keräävän järjestelmän tuottamaa tietoa, joka on määritelty aiheuttamaan jokin toimenpide, tavanomaisesti hälytys.

Häiriö tarkoittaa mitä tahansa häiriötä Palvelun Kohdeympäristössä joka aiheuttaa tai voi aiheuttaa Palvelutasopoikkeaman. Myös konfiguraation jonkin rakenneosan hajoaminen on Häiriö.

Julkaisun ja käyttöönoton hallinta tarkoittaa hyväksytyjen Muutospyyntöjen toteuttamista. Julkaisun ja käyttöönoton hallinta voi sisältää laajuudesta riippuen seuraavia vaiheita: suunnittelu, valmistelu, testaus, julkaisun luonti, käyttöönoton suunnittelu, käyttöönotto, tarkistukset, alkuvaiheen tuki sekä katselmointi ja sulkeminen. Julkaisun ja käyttöönoton hallintaprosessi kuuluu Palvelutransitiovaiheeseen ja näin ollen Palvelun kohde, johon kohdistuu Julkaisun ja käyttöönoton hallintatehtäviä siirtyy Palvelutransitiovaiheeseen.

Kiireellisyys kuvaa Häiriön korjaamisen ajallista merkittävyyttä Asiakkaan liiketoiminnan kannalta. Kiireelliset Häiriöt käsitellään nopeammin kuin ei-kiireelliset.

Käyttäjät tarkoittaa Asiakkaan työntekijää tai muuta Kohdeympäristössä määriteltyä Palvelun käyttäjää, jolla on oikeus käyttää Toimittajan tuottamaa Palvelua.

Laajavaikutteinen häiriö tarkoittaa Häiriötä joka aiheuttaa tai voi aiheuttaa Palvelutasopoikkeaman suurelle lukumäärälle käyttäjiä tai joka aiheuttaa tai voi aiheuttaa merkittävää haittaa Asiakkaan liiketoiminnalle.

Mittausjakso tarkoittaa yhden kalenterikuukauden mittaista ajanjaksoa, ellei toisin ole sovittu.

Muutospyyntö tarkoittaa muodollista ehdotusta muutoksen tekemiseksi. Muutospyyntö sisältää ehdotetun muutoksen yksityiskohtaiset tiedot ja se käsitellään Toimittajan muutoshallintaprosessin mukaisesti. Muutoshallintaprosessi kuuluu Palvelutransitiovaiheeseen ja näin ollen hyväksytysti suoritettua muutoksen jälkeen Palvelun kohde siirtyy Palvelutuotantovaiheeseen.

Ongelma tarkoittaa yhdestä tai useammasta Häiriöstä aiheutuvaa tilannetta, jossa Häiriön tai Häiriöiden aiheuttajaa ei yleensä tiedetä.



Palveluaika tarkoittaa aikaa, jolloin Toimittajan Palvelupiste palvelee Kohdeympäristössä määriteltyjä Palvelun Käyttäjiä. Palvelun Palvelutason mittaaminen toteutetaan Palvelutasoluokan mukaisena aikana.

Palvelukatko tarkoittaa tilannetta, jossa Palvelun Saatavuuteen kohdistuu alenema.

Palvelun kohde tarkoittaa Kohdeympäristössä yksilöityä laitetta, ohjelmistoa, sovellusta, käyttöoikeutta tai muuta Kohdeympäristössä yksilöityä yksittäistä kohdetta johon Palvelu kohdistuu.

Palvelupiste tarkoittaa Palveluiden Käyttäjien ja määriteltyjen kolmansien osapuolien yhteydenottopistettä. Palvelupiste on rajapinta Toimittajan palveluprosessien ja Asiakkaan Käyttäjien välillä.

Palvelupyyntö tarkoittaa Käyttäjän pyyntöä saada tietoa tai neuvoa Palvelusta tai Palvelun käyttämisestä tilanteessa jossa Palvelu toimii suunnitellusti.

Palvelupääällikkö tarkoittaa Toimittajan yhteyshenkilöä Asiakkaalle Palveluihin liittyen.

Palvelutaso tarkoittaa Toimittajan Palveluille määriteltyä palvelutasoluokkaa ja Toimittajan vastuulle määriteltyjä tehtäviä ja muita mahdollisia määreitä, joita tässä Palvelutasosopimuksessa on palvelutasoon kuuluvaksi määritelty.

Palvelutasoluokka tarkoittaa valituista palvelutasomääreistä muodostettua palvelutasoluokkaa. Palvelutasoluokka voi muodostua esimerkiksi seuraavista palvelutasomääreistä palveluaika, vasteaika, ratkaisuaikatavoite ja suunniteltu katko, joille kaikille on annettu palvelutasoluokittain tietyt numeraaliset arvot.

Palvelutasopoikkeama tarkoittaa Palvelun laadun laskemista alle palvelutasosopimuksessa määriteltyä Palvelutasoa määritellyn mittausjakson aikana.

Palvelutransitio tarkoittaa Palvelun elinkaaren vaihetta, jossa Palvelu ei ole vielä Palvelutuotannossa. Palvelutransitiossa Palvelua tai Palvelun kohdetta ollaan siirtämässä Palvelutuotantoon. Myös yksittäinen Palvelun kohde voi siirtyä Palvelutransitiovaiheeseen, mikäli siihen kohdistuu muutos- tai Julkaisun ja käyttöönoton hallinnan määrittelemiä toimenpiteitä.

Palvelutransitioprojekti tarkoittaa Asiakkaan ja Toimittajan yhteistyössä toteuttamaa Palveluiden käyttöönottoprojektia, jossa Asiakas ottaa käyttöön Toimittajan tuottamat Palvelut.



Palvelutuotanto tarkoittaa Palvelun elinkaaren vaihetta, jossa Palvelu on tuotannossa ja siihen kohdistuu tässä Palvelutasosopimuksessa määritellyt Palvelutasot.

Prioriteettiluokka tarkoittaa Häiriön priorisointia. Palvelun Häiriöt priorisoidaan Vaikutuksen ja Kiireellisyyden mukaan viiteen eri luokkaan, joita ovat

- 1. Kriittinen
- 2. Korkea
- 3. Normaali
- 4. Alhainen
- 5. Suunnittelussa

Prioriteettiluokka vaikuttaa Häiriöiden Vaste- ja Ratkaisuaikaan. Prioriteettiluokkien arvot on kuvattu tässä Palvelusopimuksessa Palvelukohtaisesti omissa luvuissaan.

		VAIKUTUS		
		1	2	3
KIIREELLISYYS	1	Prioriteetti 1	Prioriteetti 2	Prioriteetti 3
	2	Prioriteetti 2	Prioriteetti 3	Prioriteetti 4
	3	Prioriteetti 3	Prioriteetti 4	Prioriteetti 5

Ratkaisuaika tarkoittaa Häiriön kirjausajan ja Häiriön ratkaisemisen välistä aikaa pois lukien aika, jonka Häiriö on odottanut Asiakkaan tai kolmannen osapuolen toimenpiteitä. Kirjautumisaika on hetki, jolloin Toimittajan Palvelupisteeseen ilmoitettu Häiriö on kirjattu työnhajausjärjestelmään. Häiriö on ratkaistu, kun Palvelun kohteessa oleva Häiriö on korjattu tai väliaikainen ratkaisu on käyttöön otettu. Ratkaisuaika on aina tavoite, jonka ylittyminen on palvelutasopoikkeama. Ratkaisuaika lasketaan Toimittajan työnhajausjärjestelmän ilmoittamista arvoista.

Saatavuus tarkoittaa että Palvelu on Asiakkaan käytössä tämän Palvelutasosopimuksen mukaisesti. Saatavuus perustuu Toimittajan keräämään tietoon Palvelun saatavuudesta. Saatavuus lasketaan Palveluissa seuraavaa kaavaa käyttäen: $\text{Palveluiden saatavuus \%} = ((P-(T-S))*100/P$

- P=Palveluaika minuutteina Mittausjaksolla
- T=Toteutuneet Palvelukatkot minuutteina Mittausjaksolla,
- S=Suunnitellut huoltokatkot minuutteina Mittausjaksolla

Saatavuusalue tarkoittaa Nebula Pilvi 9.0 palvelussa yhtä sijaintia, josta palvelua tuotetaan Alueen sisällä.

Sanktio on korvaus jonka Toimittaja suorittaa Asiakkaalle Palvelutasopoikkeamasta tämän Palvelutasosopimuksen mukaisesti.

Standardimuutos tarkoittaa ennalta hyväksytyä matalariskistä, usein toistuvaa muutosta, joka toteutetaan noudattaen ennalta määriteltyä menettelytapaa tai työohjetta noudattaen. Standardimuutokset sovitaan kirjallisesti erikseen.

Toimittajan tuotantoympäristö tarkoittaa Toimittajan Palvelutuotannossa käyttämiä laitteita, ohjelmistoja, sovelluksia, tietoliikenneyhteyksiä, kulku, pääsy- ja käyttöoikeuksia tai muita Toimittajan tuotantoympäristön tuotantontekijöitä, jotka vaikuttavat tai voivat vaikuttaa Asiakkaalle tuotettavaan Palveluun.

Vaikutus kuvaa Häiriön aiheuttaman poikkeaman ulottuvuutta ja merkittävyyttä. Vaikutukseltaan laajat Häiriöt tulee käsitellä nopeammin kuin vaikutukseltaan vähäiset Häiriöt.



Vakautusvaihe tarkoittaa aikaa, joka käynnistyy välittömästi Palvelutransition hyväksymisen jälkeen. Vakautusvaiheen tarkoituksena on havaita ja tunnistaa Palvelun sellaiset omaisuudet, jotka voivat vaikuttaa Palvelutasojen täyttymiseen.

Vasteaika tarkoittaa aikaa joka alkaa Häiriön kirjaamisesta Toimittajan työnohjausjärjestelmään ja päättyy kun Häiriö otetaan Toimittajan käsittelyyn. Laajavaikutteisissa Häiriöissä Vasteaika lasketaan ”äitihäiriöstä”, eli Häiriöstä joka on aiheuttanut muita Häiriöitä.

3. Yleistä

Tässä Palvelutasosopimuksessa noudatetaan ensisijaisesti näitä ehtoja ja palvelukuvauksia sekä toissijaisesti Toimittajan kulloinkin voimassaolevia Yleisiä Toimitusehtoja, ellei jossain tämän Palvelutasosopimuksen kohdassa ole erikseen toisin kirjallisesti sovittu.

- (1) Toimittaja suorittaa Palveluihin Palvelukuvauksessa sisältyviä tehtäviä ainoastaan Palvelun Palveluaikana.
- (2) Sovitut Palvelutasot mitataan Toimittajan työnohjausjärjestelmän tai muun Toimittajan tuotantoympäristön järjestelmän tuottamien arvojen perusteella.
- (3) Palvelutasolaskentaan eivät vaikuta:
 - (A) Asiakkaan ja /tai Toimittajan huoltoikkunat
 - (B) Laajavaikutteiset Häiriöt, joiden juurisyy ei ole Toimittajan aiheuttama
 - (C) Tämän Palvelutasosopimuksen kohdassa 3.4. määritellyt Toimittajasta riippumattomat Palvelutasopoikkeamat.

3.1. Palvelun kohteen Palvelutaso

- (1) Palvelun kohteen Palvelutaso määritellään Kohdeympäristössä tai Toimittajan Asiakkaalle lähettämällä laskulla.
- (2) Palvelun kohde jolla ei ole Kohdeympäristössä määriteltyä Palvelutasoa tai Palvelutasoluokkaa on palvelutasoton ja siihen ei sovelleta tätä Palvelutasosopimusta.

3.2. Palvelutasosopimuksen voimaantulo

Palvelutasosopimus astuu voimaan

- (1) Palvelutransitioprojektin hyväksymisen jälkeen; tai
- (2) ellei Palvelutransitioprojektia toteuteta, Toimittajan ilmoitettua Asiakkaalle Palveluiden siirtyneen Palvelutuotantoon tai kun
- (3) Asiakkaan maksaessa Toimittajalle ensimmäisen Palveluja koskevan laskun.

3.3. Vakautusvaihe

- (1) Vakautusvaiheen kesto on yksi (1) kalenterikuukausi Palvelutasosopimuksen voimaantulosta lukien, ellei toisin erikseen kirjallisesti sovita.
- (2) Tässä Palvelutasosopimuksessa mahdollisesti määritellyt Sanktiot ja hyvitykset tulevat voimaan Vakautusvaiheen jälkeen.

3.4. Toimittajasta riippumattomat Palvelutasopoikkeamat

Toimittajasta riippumattomiksi Palvelutasopoikkeamiksi katsotaan tilanteet joissa Palvelutasopoikkeama on aiheutunut:

- (1) Kolmannen osapuolen vastuulla olevan tehtävän suorittamatta jättämisestä, virheellisestä suorittamisesta tai kolmannen osapuolen vastuulla olevan ohjeistuksen tai muun vastaavan materiaalin virheellisyydestä tai muusta kolmannesta osapuolesta johtuvasta syystä;
- (2) Asiakkaan vastuulla olevan tehtävän suorittamatta jättämisestä, virheellisestä suorittamisesta tai Asiakkaan vastuulla olevan ohjeistuksen tai muun vastaavan materiaalin virheellisyydestä tai muusta Asiakkaasta johtuvasta syystä;



- (3) Kohdeympäristössä havaitusta puutteesta, josta Toimittaja on raportoinut Asiakkaalle tai josta Toimittaja on antanut kehitysehdotuksen Asiakkaalle;
- (4) Tilanteesta jossa Palvelun kohde ei täytä tai rikkoo kyseistä Palvelun kohdetta koskevien Palvelukuvausten palvelurajauksia tai Palvelun kohteen sijoitus tai käyttö rikkoo tai ei täytä Palvelun kohteen valmistajan, viranomaisen tai muun kolmannen osapuolen antamia suosituksia Palvelun kohteen käyttöympäristöstä tai muista Palvelun kohteen käyttämiseen liittyvistä seikoista.
- (5) Suoraan tai välillisesti muutoksesta joka on toteutettu ilman tai vastoin Toimittajan hyväksyntää.

Edellä mainituista syistä aiheutuvia Palvelutasopoikkeamia ei huomioida mitattaessa tässä Palvelutasosopimuksessa määriteltyjä Palvelutasoja.

4. Yhteydenottokanavat

Toimittajan Palvelupiste ottaa vastaan tukipyynnöitä Kohdeympäristössä määritellyiltä Käyttäjiltä alla olevassa taulukossa kuvattuja tukikanavia käyttäen:

Yhteydenottokanavat		
Asiakkaan tukitaso	Puhelin	Sähköposti
Yritystuki	09 - 6818 3810	yritystuki@nebula.fi
Avainasiakastuki	Avainasiakkaille	Avainasiakkaille
Suurasiakastuki	Asiakaskohtainen	Asiakaskohtainen

5. Palveluaika

Palvelupisteen Palveluaika:

Palveluaikaluokka	Palveluaika
Palvelupiste	Palvelupisteen palveluaika on ilmoitettu Toimittajan verkkosivuilla.

6. Nebula Pilvi 9.0

Nebula Pilvi 9.0 ja sen Palvelumoduulit on kuvattu ”Nebula Pilvi 9.0” palvelukuvauksessa. Palvelutasosopimuksen tässä osassa määritellään Nebula Pilvi 9.0:n ja sen palvelumoduulien palvelutasomääreet.

Palvelutasomittari	Saatavuusalue	Alue
Palveluaika	24/7	24/7
Saatavuus	99,9 %	100 %
Vasteaika Kriittisiin häiriöihin	< 30 min	< 30 min
Suunnittelemattomia huoltokatkoja	0 kpl	0 kpl

Palveluaika 24/7 tarkoittaa että Palvelua tai Palvelumoduulia tuotetaan ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. Saatavuuden osalta Nebula Pilvi 9.0 palvelun Mittausjakso on pituudeltaan yksi vuosi.

Alueella katsotaan olevan Palvelukatko, tilanteessa jossa Asiakkaalla on palvelimia vähintään kahdella eri Saatavuusalueella ja yhdelläkään näistä palvelimesta ei ole Toimittajasta aiheutuvasta syystä mahdollisuutta muodostaa yhteyttä Internettiin tai, että yhdelläkään Asiakkaan palvelimella Alueella ei ole Toimittajasta aiheutuvasta syystä mahdollisuutta suorittaa levyn luku- tai kirjoitustapahtumia.

Saatavuusalueella katsotaan olevan Palvelukatko, tilanteessa jossa Asiakkaalla on vähintään kaksi palvelinta yhdellä Saatavuusalueella ja yhdelläkään näistä palvelimesta ei ole Toimittajasta aiheutuvasta syystä mahdollisuutta muodostaa yhteyttä Internettiin tai, että yhdelläkään Asiakkaan em. palvelimesta ei ole Toimittajasta aiheutuvasta syystä mahdollisuutta suorittaa levyn luku- tai kirjoitustapahtumia.



7. Pilvialusta

Nebula Pilvialusta 8.2 ja sen Palvelumoduulit on kuvattu "Nebula Pilvialusta" palvelukuvauksessa. Palvelutasosopimuksen tässä osassa määritellään Pilvialusta ja sen palvelumoduulien palvelutasomääreet.

Palvelutasomittari	Pilvialusta
Palveluaika	24/7
Saatavuus	99,95 %
Vasteaika Kriittisiin häiriöihin	< 30 min
Suunnittelemattomia huoltokatkoja	1 kpl

Palveluaika 24/7 tarkoittaa että Palvelua tai Palvelumoduulia tuotetaan ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. Saatavuuden osalta Pilvialusta palvelun Mittausjakso on pituudeltaan yksi vuosi.

Pilvialustassa katsotaan olevan Palvelukatko, tilanteessa, jossa Asiakkaalla on vähintään kaksi palvelinta ja yhdelläkään näistä palvelimesta ei ole Toimittajasta aiheutuvasta syystä mahdollisuutta muodostaa yhteyttä Internettiin tai, että yhdelläkään Asiakkaan em. palvelimesta ei ole Toimittajasta aiheutuvasta syystä mahdollisuutta suorittaa levyn luku- tai kirjoitustapahtumia.

8. Huoltoikkunat

Toimittajan Huoltoikkuna on Yleisten Sopimusehtojen mukaisesti määritelty toistuva ajankohta jolloin Palvelun Kohdeympäristöön ja Palveluiden tuottamista tukeviin palveluihin voidaan suorittaa huoltotoimenpiteitä.

Näistä huoltotoimenpiteistä saattaa syntyä katkos Palveluun. Katkos Toimittajan ja Asiakkaan huoltoikkunan aikana on aina suunniteltu katkos, aika vaikuta Palvelutason laskentaan. Asiakkaan huoltoikkuna määritellään Palvelutransitio vaiheessa yhteistyössä Asiakkaan kanssa.

Huoltoikkuna	Suoritus ajankohta	Kuvaus
Yleinen huoltoikkuna	Yleisten Sopimusehtojen mukaisesti	Toimittajan kaikki Palvelut ja ympäristöt
Erytishuoltoikkuna	Yleisten Sopimusehtojen mukaisesti	Sellaiset kriittiset tietoturva- ja muut pakottavat päivitykset jotka eivät voi odottaa seuraavaa huoltoikkunaa. Toimittajan kaikki palvelut ja ympäristöt

9. Palvelutasopoikkeamat

Palvelutasoa mitataan tässä Palvelutasosopimuksessa kuvatun mukaisesti. Palvelu poikkeaa luvatusa silloin, kun Palvelutaso on jonkin Palvelun kohteen osalta heikompi kuin mitä tässä Palvelutasosopimuksessa on kuvattu. Tällöin on kyseessä Palvelutasopoikkeama. Toimittaja hyvittää palvelumaksuista Sanktioita Asiakkaan tämän Palvelutasosopimuksen perusteella tekemästä kirjallisesta vaatimuksesta. Sanktiot ovat ainoa mahdollinen seuraamus Toimittajalle Palvelutasopoikkeamista. Toimittajan maksamat Sanktiot yhden kuukauden ajalta eivät voi missään olosuhteissa ylittää Sanktion oikeuttavan Palvelun kohteen kuukausittaisen kiinteän palvelumaksun summaa.

9.1. Sanktiot

Asiakkaalla on oikeus Sanktioihin "Nebula Pilvi 9.0" ja "Pilvialusta 8.2" Palveluiden osalta vain määritelty Saatavuus alittuu Mittausjaksolla. Asiakkaan on esitettävä vaatimus Sanktiosta yhden (1) kuukauden kuluessa siitä hetkestä kun väitetty Palvelutasopoikkeama on ilmennyt.



Asiakkaan vaatimuksesta Toimittaja sitoutuu tarkastamaan Toimittajan valvontajärjestelmän ilmoittamista arvoista saatavuusprosentin. Mikäli Saatavuus alittaa Palvelulle määritellyn tavoitetason on Toimittajan tuottamassa Palvelussa ilmennyt Sanktioitu Palvelutasopoikkeama. Sanktio Palvelutasopoikkeamasta määräytyy alla olevan taulukon mukaisesti. Sanktion määrä on prosenttiosuus Palvelun kiinteästä kuukausiveloituksesta. Alla olevasta taulukosta valitaan ensin Palvelun Saatavuuden mukainen Tavoitetaso ja sen jälkeen toteutuneen Saatavuuden mukaisesti sanktio.

Pilvipalvelut – Saatavuus ja sanktiot				
Toteutunut Saatavuus	Tavoitetaso	Tavoitetaso	Tavoitetaso	Sanktio
	99,9 %	99,95 %	100 %	
	< 99,9 %	< 99,95 %	< 100 %	0 %
	< 99,5 %	< 99,9 %	< 99,95 %	10 %
	< 99,0 %	< 99,5 %	< 99,9 %	20 %
	< 98,0 %	< 99,0 %	< 99,5 %	30 %
	< 96,5 %	< 98,0 %	< 99,0 %	50 %

Taulukon käyttöä voidaan havainnollistaa seuraavalla esimerkillä.

- (1) Asiakkaan näkemyksen mukaan Nebula Pilvi 9.0 Alueen toteutunut saatavuus on Mittausjaksolla ollut <99,9 %
- (2) Asiakas esittää Toimittajalle vaateen Sanktiosta yhden (1) kuukauden kuluessa siitä hetkestä kuin Palvelutasopoikkeama on esiintynyt.
- (3) Toimittaja tarkistaa toteutuneen Saatavuuden valvontajärjestelmän ilmoittamista tiedoista ja toteaa Saatavuuden olleen alle sovitun tavoitetason.
- (4) Nebula Pilvi 9.0 Palvelun Alueen Saatavuuden tavoitetaso on 100 % ja toteutunut saatavuus oli 98,6 %.
- (1) (5) Asiakas on oikeutettu saamaan seuraavasta kuukausimaksusta -50 % alennuksen.

