

Sähkömarkkinaosapuolen Palvelusopimus liite 3,
Valtuutetun Palvelusopimus liite 3,
Toimeksisaajan Palvelusopimus liite 3,
Muun verkonhaltijan Tiedonvaihotosopimus liite 2

PALVELUTASOT

1 JOHDANTO

Fingrid Datahub Oy:n (Datahub) ja sen Asiakkaan välillä solmitun Palvelusopimuksen mukaisesti tässä Palvelutasot-liitteessä kuvataan Datahubin ylläpitämät sähkökaupan keskitetyt tiedonvaihdon palvelutasot.

2 TERMIT JA MÄÄRITELMÄT

Huoltokatko	Ennalta suunniteltu ja ilmoitettu ajanjakso, jonka aikana järjestelmässä suoritetaan ylläpito- ja huoltotoimenpiteitä.
Häiriö	Ennalta odottamaton normaalista poikkeava järjestelmän käyttäytyminen, joka haittaa järjestelmän normaalia käyttöä.
Palveluaika ja tukipäivystys	Aikaväli, jolloin asiakkaalle tai palvelun kohteelle tuotetaan palvelua.
Ratkaisuaika	Aika, jonka sisällä ilmoitetun häiriön osalta tulee antaa ratkaisuehdotus. Aika lasketaan siitä, kun häiriön selvitys on aloitettu.
Ratkaisuehdotus	Ehdotus, jossa ehdotetaan ratkaisutoimenpiteitä ilmoitetun häiriön osalta. Ehdotuksen tuloksena häiriö on korjattu tai häiriön osalta on vaihtoehtoinen tapa toimia.
Saavutettavuus	Saavutettavuudella tarkoitetaan aikaa, jona järjestelmä on saavutettavissa ja käytettävissä.
Vakavuusluokka	Järjestelmässä havaitun häiriön luokittelu sen haitan vakavuuden suhteen.
Vasteaika	Aika, jonka sisällä ilmoitetun häiriön selvitys tulee aloittaa.

3 DATAHUB-JÄRJESTELMÄN SAAVUTETTAVUUS

Datahub-järjestelmä on käytettävyydeltään 24/7 järjestelmä eli se on käytettävissä 24 tuntia vuorokaudessa seitsemänä päivänä viikossa. Poikkeuksena datahub-järjestelmän käytettävyydelle 24/7 on sen ennalta suunnitellut huoltokatkot sekä ennalta odottamattomat häiriötilanteet.

Datahub-järjestelmän ympäristön, käsittäen tilat ja laitteet, saavutettavuustason tulee olla vähintään 99,9 % eli järjestelmän ympäristön aiheuttamia suunnittelemtomia käyttökatkoja tulee vuoden aikana, vuoden kaikki tunnit huomioiden, olla korkeintaan noin 9 tuntia.

Fingrid Datahub Oy

Katuosoite
Läkkisepäntie 21
00620 Helsinki

Postiosoite
PL 530
00101 Helsinki

Puhelin
030 395 5000

Faksi
030 395 5196

Y-tunnus 2745543-5, ALV rek.
etunimi.sukunimi@fingrid.fi
www.fingrid.fi

Sähkömarkkinaosapuolen Palvelusopimus liite 3,
Valtuutetun Palvelusopimus liite 3,
Toimeksisaajan Palvelusopimus liite 3,
Muun verkonhaltijan Tiedonvaihotosopimus liite 2

Datahub-järjestelmän ja sen ympäristön tietoturvan ja tietoliikenteen tulee tukea edellä määritettyä saavutettavuustasoa.

Datahub-järjestelmän käyttämisen osalta Datahub ylläpitää valmiudessa olevaa häiriö- ja käyttötukea, joka huolehtii kommunikoinnista markkinaosapuolten kanssa. Häiriö- ja käyttötuki huolehtii, että osapuolten käyttäjien havaitsemat häiriöt tai datahub-järjestelmän käytön ongelmiin liittyvät tilanteet ratkaistaan määriteltyjen ratkaisuehdotusten mukaisesti. Häiriöt luokitellaan määriteltyjen vakavuustasojen mukaisesti ja jokaiselle vakavuustasolle määritellään ratkaisuaika, jonka sisällä häiriöön tulee antaa ratkaisuehdotus. Häiriö voi ilmetä datahub-järjestelmän toiminnassa, käyttöliittymässä tai tiedonvaihdon liityntärajapinnassa.

Asiakkaitten tulee olla datahub-järjestelmään liittyvien järjestelmiensä osalta tavoitettavissa häiriöselvityksen sitä vaatiessa, vastaten kyseisen osapuolen osalta kommunikoinnista ja selvityksestä häiriötilanteiden osalta.

3.1 Datahub-järjestelmän hallintaan ja häiriöselvitykseen liittyvät käyttäjät

Datahub-järjestelmää hallinnoivat Datahubin pääkäyttäjät.

Asiakkaan nimetyt datahub-järjestelmän pääkäyttäjät hallinnoivat kyseisen Asiakkaan osalta datahub-järjestelmää. Kyseiset pääkäyttäjät vastaavat Asiakkaan osalta datahub-järjestelmän käyttämisestä. Asiakkaalla on velvollisuus ylläpitää pääkäyttäjien osalta ajantasaiset pääkäyttäjätiedot datahub-järjestelmässä.

4 DATAHUB-JÄRJESTELMÄN TUKIPALVELUMALLI

Datahub-järjestelmän tukipalvelumalli käsittää palvelutuen häiriötilanteissa. Datahub palvelee asiakkaita ensisijaisesti Datahub Tukipalvelun kautta, mutta palvelua annetaan myös puhelimitse.

Datahub-järjestelmän tukipalvelumalli on kolmiportainen:

1. portaan tuki: Loppuasiakas (kuluttaja/yritys) on yhteydessä Asiakkaan asiakaspalveluun/tukeen kaikissa tilanteissa, jotka koskevat loppuasiakkaan asiakkuutta, palveluja, laskutusta, perintää ja sopimusehtoja Asiakkaan kanssa. Loppuasiakas on yhteydessä Asiakkaaseen myös kaikissa tilanteissa, jotka koskevat datahubiin loppuasiakkaasta tallennettuja tietoja. Tämä tuki pitää sisällään myös datahubin loppuasiakaskäyttöliittymän opastuksen.

Loppuasiakas (kuluttaja/yritys) on yhteydessä Fingrid Datahubin asiakaspalveluun tilanteissa, jolloin loppuasiakkaan yhteydenotto koskee datahubin loppuasiakas käyttöliittymän toiminnan virhetilanteita, tietoturvaa, tietosuojavelvoitteita tai palvelun saavutettavuutta.

2. portaan tuki: Asiakkaan nimetyt pääkäyttäjät/tukihenkilöt ottavat yhteyttä Datahub Tukipalveluun, mikäli häiriötä ei saada ratkaistua 1. portaan tuessa.
3. portaan tuki: Datahub ottaa yhteyttä datahub-järjestelmän sovellustukipalveluun, mikäli häiriötä ei saada ratkaistua 2. portaan tuessa.

Fingrid Datahub Oy

Katuosoite
Läkkisepäntie 21
00620 Helsinki

Postiosoite
PL 530
00101 Helsinki

Puhelin
030 395 5000

Faksi
030 395 5196

Y-tunnus 2745543-5, ALV rek.
etunimi.sukunimi@fingrid.fi
www.fingrid.fi

Sähkömarkkinaosapuolen Palvelusopimus liite 3,
Valtuutetun Palvelusopimus liite 3,
Toimeksisaajan Palvelusopimus liite 3,
Muun verkonhaltijan Tiedonvaihotosopimus liite 2

4.1 Häiriöiden ilmoittaminen Datahubin Tukipalveluun

Datahub-järjestelmän häiriötilanteiden hallinnan osalta asiakkaat ilmoittavat havaitut häiriöt Datahub Tukipalveluun. Asiakkaat luokittelevat häiriön vakavuuden osalta luokan asteikolla 1-4. Datahub voi perustellusti muokata vakavuusluokkaa, jonka muuttamisesta myös Asiakkaan pääkäyttäjä saa ilmoituksen. Asiakkaan pääkäyttäjät voivat seurata Datahubin häiriönselvityksen etenemistä Datahub Tukipalvelun kautta Asiakkaan omien ilmoitusten osalta.

4.1.1 Häiriöiden vakavuusluokat

Datahub-järjestelmään liittyvät häiriöt on määritelty vakavuusluokittain seuraavasti:

1. Datahub-järjestelmän käyttö on täysin estynyt tai yksittäinen kriittiseksi luokitellun osan käyttö on täysin estynyt (luokka **kriittinen, critical**);
2. Datahub-järjestelmän käyttö on osittain estynyt ja kiertotietä käyttöön ei ole olemassa tai yksittäisen osan käyttö on täysin estynyt (luokka **korkea, high**);
3. Datahub-järjestelmän häiriö aiheuttaa merkittävää haittaa sen käytölle, mutta järjestelmä on käytettävissä ja kiertotie käytölle on olemassa (luokka **häiritsevä, disruptive**);
4. Datahub-järjestelmän häiriö aiheuttaa lievää haittaa sen käytölle, mutta järjestelmä on käytettävissä (luokka **matala, low**)

Järjestelmän kriittiset toiminnallisuusalueet ovat:

Kaikki seuraavat sopimusprosesseihin liittyvät tapahtumat (DH-300):

- DH-310 Sopimusten luonti
- DH-330 Sopimusten päättäminen
- DH-340 Sopimusten peruuttaminen
- DH-350 Sopimusten päättämisten peruuttaminen

Kytkentäprosesseihin liittyvät tapahtumat

- DH-411 Myyjän kytkentäpyyntö

4.1.2 Datahub-järjestelmän häiriöistä viestiminen

Datahub julkaisee säännöllisesti yhteenvedon datahub-järjestelmän häiriöiden toteutuneista ratkaisuaajoista Datahub Palvelut -portaalissa. Datahub Tukipalvelussa tullaan ylläpitämään listaa datahub-järjestelmässä olevista tunnetuista häiriöistä. Lisäksi merkittävistä häiriöistä Datahub tulee viestimään häiriön vakavuuden vaatimassa laajuudessa.

Fingrid Datahub Oy

Katuosoite
Läkkisepäntie 21
00620 Helsinki

Postiosoite
PL 530
00101 Helsinki

Puhelin
030 395 5000

Faksi
030 395 5196

Y-tunnus 2745543-5, ALV rek.
etunimi.sukunimi@fingrid.fi
www.fingrid.fi

Sähkömarkkinaosapuolen Palvelusopimus liite 3,
Valtuutetun Palvelusopimus liite 3,
Toimeksisaajan Palvelusopimus liite 3,
Muun verkonhaltijan Tiedonvaihotosopimus liite 2

4.2 Datahub-järjestelmän palveluaika ja tukipäivystys

Datahub-järjestelmän palveluaika ja tukipäivystys ovat käytettävissä kaikkien luvussa 3 esitettyjen portaiden osalta arkipäivisin klo 07-19 välillä.

Lisäksi vakavuusluokan 1 kriittisten häiriöiden selvittäminen jatkuu 3. portaan tuessa arkisin klo 22:00 asti. Tämän jälkeen häiriön selvittäminen jatkuu seuraavana arkipäivänä klo 07:00.

Tukipalvelumallin kaikkien 3. portaan on oltava nopeassa valmiudessa aloittamaan häiriöiden selvittäminen. Vasteaika eli häiriöön reagointi (otettu työn alle) tulee olla vakavuusluokittainen seuraava alkaen siitä, kun häiriö on havaittu ja raportoitu Tukipalvelun kautta

1. Vakavuusluokka kriittinen, vasteaika 1 tunti, ratkaisuehdotus 5 h, Palveluaikojen sisällä
2. Vakavuusluokka korkea, vasteaika 2 tuntia, ratkaisuehdotus 45 h, Palveluaikojen sisällä
3. Vakavuusluokka häiritsevä, vasteaika 1 arkipäivä, ratkaisuehdotus 1 kk
4. Vakavuusluokka matala, vasteaika 3 arkipäivää, ratkaisuehdotus 3 kk

Vakavuusluokkien 1 kriittinen ja 2 korkea häiriöiden selvittämisen osalta häiriön raportointeen Asiakkaan pääkäyttäjän/tukihenkilön tulee olla saavutettavissa datahub-järjestelmän tukipäivystyksen aikataulujen mukaisesti ml. kriittisten häiriöiden selvittäminen arkisin klo 22:00 asti.

Häiriöiden selvittäminen ja ratkaiseminen jatkuvat keskeytyksettä eri portaiden tukihenkilöiden kanssa tukipäivystyksen käytettävyyss aikojen puitteissa.

4.3 Datahub-järjestelmän suunnitellut huoltokatkot

Datahub-järjestelmän suunnitellut huoltokatkot ilmoitetaan asiakkaitten pääkäyttäjille viimeistään 3 arkipäivää ennen huoltokatkon suunniteltua alkamisajankohtaa. Huoltokatkoja voidaan tehdä joka päivä välillä 00:00 - 06:00.

Huoltokatkoja ei kuitenkaan tulisi tehdä seuraavina aikoina:

- Vuoden vaihde (23.12.-7.1.), opintojen alkamis- ja päättymisajankohdat (15.8.-15.9. ja 15.-31.5.)
- Kuukauden vaihde: Kuukauden viimeiset 3 päivää ja kuun 3 ensimmäistä päivää
- Viikon ensimmäinen arkipäivä
- Päivän aikana 06-24.

Sähkömarkkinaosapuolen Palvelusopimus liite 3,
Valtuutetun Palvelusopimus liite 3,
Toimeksisaajan Palvelusopimus liite 3,
Muun verkonhaltijan Tiedonvaihotosopimus liite 2

Datahub-järjestelmään liittyvien markkinaosapuolten tulee pysäyttää tiedonvälitys omien järjestelmiensä ja datahub-järjestelmän välillä huoltokatkon ajaksi tai puskuroida tapahtumat omissa järjestelmissään.

4.4 Datahub-järjestelmään tehtävien päivitysten aiheuttamat katkot markkinoiden tarpeisiin

Datahub suorittaa markkinaosapuolten tietoihin tehtävät massamuutokset, esimerkiksi mitausalueiden siirtymisen jakeluverkonhaltijalta toiselle. Tällainen massamuutos voi laajuudesta riippuen aiheuttaa hetkellisen katkoksen järjestelmän käytössä. Tällaiset katkokset tullaan sopimaan yhdessä muutokseen liittyvien markkinaosapuolten kanssa vähintään kuukautta ennen tarvittavan muutoksen tekemistä ja näistä muutoksista viestitään heti myös muita markkinaosapuolia. Näitä katkoja pyritään tekemään ensisijaisesti palveluajkojen ulkopuolella eikä niitä lasketa mukaan datahub-järjestelmän käytettävyyysvaatimukseen.