

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 käyttökatkoa aiheuttavia 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.
Saatavuus	Saatavuudella tarkoitetaan aikaa, jona järjestelmä on saatavissa ja käytettävissä.
Vakavuusluokka	Järjestelmässä havaitun häiriön luokittelu sen haitan vakavuuden suhteen.
Vasteaika	Aika, jonka sisällä ilmoitetun häiriön selvitys tulee aloittaa.

3 DATAHUB-JÄRJESTELMÄN SAATAVUUS

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

Datahub-järjestelmän ympäristön, käsittäen tilat ja laitteet, saatavuustason tulee olla vähintään 99,9 % eli järjestelmän ympäristön aiheuttamia suunnittelemattomia 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 saatavuustasoa.

Datahubilla on Palvelusopimuksen kohdan 11.1.2 mukaisesti oikeus välittömästi keskeyttää Asiakkaan pääsy Datahub-järjestelmään kokonaan tai osittain, jos Datahub-järjestelmään kohdistuu tai sitä uhkaa merkittävä häiriö, tietoturvaloukkaus tai muu tapahtuma, joka saattaa rajoittaa tai vaarantaa Datahub-järjestelmän toimivuuden, häiritä sitä olennaisesti tai aiheuttaa merkittävää haittaa tai vahinkoa Asiakkaalle tai muille Datahub-järjestelmän käyttäjille. Edellä viitattua sopimusehtoa voidaan soveltaa esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakas toiminnallaan tai laiminlyönnillään taikka esimerkiksi Asiakkaan järjestelmistä johdettavalla syyllä aiheuttaa taikka uhkaa aiheuttaa vakavia poikkeamia datahub-järjestelmän saatavuuteen. Datahubin tulee saattaa Datahub-järjestelmä takaisin Asiakkaan käyttöön viipymättä sen jälkeen, kun keskeyttäminen ei enää ole tarpeen häiriön, tietoturvaloukkauksen tai muun tapahtuman torjumiseksi.

Datahubilla on Palvelusopimuksen kohdan 11.1.3 mukaisesti oikeus keskeyttää Asiakkaan pääsy Datahub-järjestelmään, jos Asiakas olennaisesti laiminlyö Sopimuksen tai Datahubin antamien ohjeiden noudattamisen. Edellä viitattua sopimusehtoa voidaan soveltaa esimerkiksi tilanteissa, joissa datahub-järjestelmää käytetään annettujen ohjeiden vastaisesti ja siitä aiheutuu poikkeamia järjestelmän saatavuuteen. Datahub ilmoittaa asiakkaille Datahub Palvelut -portaalissa, jos datahub-järjestelmää on käytetty annettujen ohjeiden vastaisesti ja siitä on aiheutunut poikkeamia järjestelmän saatavuuteen.

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 sekä sähköpostitse.

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 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 saatavuutta.

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.

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):

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 Tiedonvaihtosopimus liite 2

- 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 ja toimenpiteet häiriötilanteissa

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

Asiakkaiden tulee tiedon vastaanoton jälkeen välittömästi käynnistää tarpeelliset toimenpiteet häiriötilanteen aikaisen toiminnan hallitsemiseksi.

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 raportoineen Asiakkaan pääkäyttäjän/tukihenkilön tulee olla saatavissa datahub-järjestelmän tukipäivystyksen aikataulujen mukaisesti ml. kriittisten häiriöiden selvittäminen arkisin klo 22:00 asti.

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 Tiedonvaihtosopimus liite 2

Häiriöiden selvittäminen ja ratkaiseminen jatkuvat keskeytyksettä eri portaiden tukihenkilöiden kanssa tukipäivystyksen palveluaikojen 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 20:00 - 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 06-20.

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