

Palvelutasot

Palvelutasonhallinta
Istekki Oy



ISO 9001



ISO/IEC 20000



2.11.2022

Sisällys	
1 Johdanto	4
2 Terminologia	4
2.1 Termit	4
2.2 Lyhenteet.....	6
3 Yleistä.....	6
3.1 Yleiset laatuvaatimukset	6
3.2 Ammattitaito ja viranomaismääräykset.....	6
3.3 Palveluaika on aikamääräarvion perusta.....	6
3.4 Operatiivisen palvelutason määrittäminen	7
3.5 Siirtymäkauden vaikutus palvelutasojen soveltamiseen	7
3.6 Palvelutasojen muuttaminen.....	7
3.7 Mittareiden muuttaminen	7
3.8 Palveluiden priorisointi	7
3.9 Palvelutasotavoitteiden luomisen periaatteet	8
3.10 Palvelutasojen mittaaminen ja raportointi.....	8
3.11 Vakiomuotoiset operatiiviset palvelutasoraportit	8
4 Palvelutasoihin liittyvät prosessit ja käytännöt	8
4.1 Palvelupiste	8
4.2 Herätteidenhallinta	8
4.3 Häiriön- ja palvelupyynnöidenhallinta	8
4.4 Ongelmanhallinta	9
4.5 Muutoksenhallinta	9
4.6 Suunnitellut ylläpitotyöt ja välttämättömät korjaukset.....	9
4.7 Häiriö ja huoltotiedottaminen	10
5 Palvelutasot.....	10
6 Palvelutason yleiset laatumääreet ja laskemisen periaatteet	11
6.1 Palveluaika (P)	11
6.2 Saatavuus (S).....	11
6.3 Palveluvaste (V)	13
6.3.1 Palveluvasteet häiriön selvityksessä.....	13
6.3.2 Häiriön prioriteetin luokitus	14
6.4 Tavoitettavuus (T)	14
6.5 Asiakas - ja loppukäyttäjättyytyväisyys.....	15
7 Palveluiden palvelutasot	16
8 Sanktiomalli.....	16
9 Dokumentaation rakenne.....	16

2.11.2022

1 Johdanto

Tässä dokumentissa kuvataan Palvelutuottajan palveluihin saatavilla olevat palvelutasot ja niihin oleellisesti liittyvät Palvelutuottajan prosessit sekä käytännöt. Palvelutaso takaa Asiakkaalle toimitetun vakioidun palvelun laatutason. Palvelutaso määritellään ja sovitaan palvelukohtaisesti Palvelutuottajan ja Asiakkaan kesken. Palvelutasot ovat hinnoiteltu siten, että nopeamman tai laajemman palvelutason kustannus on korkeampi kuin matalamman tai suppeamman tason.

Palvelutaso määrittää seuraavat palvelun laatuun liittyvät palvelukohtaiset laatumääreet:

- Palveluaika (P), jolloin Palvelutuottajan palveluhenkilöstö suorittaa sopimuksen piiriin kuuluvia tehtäviä.
- Palveluiden saatavuus (S), joka kertoo palvelun saatavilla oloajan suhteen palvelukatkoihin
- Vasteaika (V) palveluhäiriön korjaamisen aloitukselle, sekä tavoiteaika palveluhäiriön ratkaisemiseksi
- Tavoitettavuus (T), joka vastaa siihen kuinka hyvin Palvelutuottaja on tavoitettavissa yhteydenottilanteissa

Asiakkaan palveluihin sisältyy ilman erillistä veloitusta peruspalvelutaso (perustaso). Korkeammat palvelutasot ovat saatavilla lisäpalveluna ja ovat aina lisämaksullisia.

Palvelutuottajan palvelutasot ovat osa Palvelutuottajan ja Asiakkaan kanssa sovittua palvelusopimuskonaisuutta. Tässä dokumentissa kuvattuja palvelutasoluokituksia käytetään Istekki Oy:n (myöhemmin Palvelutuottaja) palveluissa.

2 Terminologia

2.1 Termit

Palvelutasomäärittämissä hyödynnetään seuraavia termejä:

Asiakas	Palvelun asiakas, palvelujen kohteiden hallinnoija, jolla on oikeus määrittää palvelun kohteet ja näiden palvelutasotavoitteet palvelutuottajan tarjoamien palvelutasoluokkien puitteissa.
Häiriö (Incident)	Suunnittelematon IT-palvelun keskeytys tai IT-palvelun laadun laskeminen.
Häiriön kriittisyysluokka	Häiriötilanteen vakavuuden luokitteluun tarkoitettu luokitteluasteikko. Kriittisyysluokittelu muodostaa järjestysasteikon matalimman tason häiriöstä korkeimman tason häiriöön.
Huoltoikkuna (Service Maintenance Objective)	Etukäteen ylläpitotoimintaan varattu katko laitteen, järjestelmän tai palvelun käytettävyydessä.
Saatavuus (Availability)	Saatavuudella tarkoitetaan kohteena olevan laitteen, palvelun päällä oloa ja kykyä tuottaa sitä palvelua, mitä kohteelta edellytetään.
Käyttäjä, loppukäyttäjä	Palvelun loppukäyttäjä, joka hyödyntää suoraan tai välillisesti palvelua. Vrt. Asiakas
Laatumääre	Laatua koskeva tekijä ja sen yksikkö. Määre, jota käytetään laadun mittamiseen. Esim. palveluaika (yksikkö = aikaväli tunteina ja minuutteina), Saatavuus (yksikkö = Saatavuusprosentti), toimitusaika (yksikkö = kesto)

2.11.2022

Ongelma (Problem)	Häiriötä vakavampi vikatilanne, jonka syytä ei yleensä ongelmankäsittelyn alkuvaiheessa tiedetä. Voi liittyä useaan häiriöön, toistuviin häiriöihin, vakaviin häiriöihin tai pitkittyviin häiriöihin. Ongelmat voidaan tunnistaa myös ennalta ennen kuin ne tuottavat varsinaisia häiriöitä. Ongelmien ratkaiseminen käsitellään usein erillisen ongelmanhallintaprosessin kautta.
Palvelu	Palvelu on kuvattu erillisellä palvelukuvauksella, jonka mukaan Palveluntuottaja toimittaa Asiakkaalle palvelua.
Palvelupyynnö	Palvelupyynnö on Asiakkaan tai Loppukäyttäjän tekemä pyynnö, ei kuitenkaan häiriö tai ongelma. Palvelupyynnö voi olla esimerkiksi neuvontaa, opastusta, tilaus tai pyynnö toimittaa erikseen sovittuja palvelun osia ennalta määritellyssä ajassa.
Palveluaika (Service Hours)	Palveluajalla tarkoitetaan aikaa, jolloin Palveluntuottajan palveluhenkilöstö suorittaa sopimuksen piiriin kuuluvia tehtäviä. Tietojärjestelmät ja laitteistot ovat käytettävissä muinakin aikoina, pois lukien sovitut huoltokatkot ja ongelmatilanteet tuotantolaitteistoissa.
Palveluntuottaja	Palvelua tuottava taho, joka vastaa toiminnallaan ja prosesseillaan siitä, että palvelussa saavutetaan yhdessä sovitut palvelutasotavoitteet ja että palvelun sisältö on sovitun mukainen. Palveluntuottaja = Toimittaja.
Palvelupiste (Service Desk, Help desk)	Palvelupiste, tukikeskus. Yleensä keskitetty yhteydenottopiste, jonka tehtävänä on ottaa vastaan asiakkaan häiriöt ja palvelupyynnot ja käynnistää näiden käsittely.
Palvelutasoluokka (Service Level Classification).	Tietyn laatumääreen luokiteltu laadullinen taso, joka on asiakkaan valitavissa kyseiseen palveluun. Esim. palveluajan palvelutasoluokkia voivat olla mm. "arkisin klo 8-16" ja "24/7 kaikkina vuoden päivinä".
Palvelutasosopimus (SLA Service Level Agreement)	Sopimuskokonaisuus Toimittajan ja asiakkaan välillä palvelun sisällöstä ja sen palvelutasosta (=palvelutasotavoite). SLA kuvaa ja dokumentoi palvelutasotavoitteet ja yksilöi Toimittajan ja Asiakkaan vastuut. Käytännössä Palvelutasosopimus toteutetaan usein erillisellä palvelusopimuksella, jonka liitteinä ovat palveluyhteenvedo palvelun kohteittain sovituin palvelutasotavoittein, palvelukuvaukset sekä määritellyt palvelutasoluokat
Palvelutasotavoite, sovittu palvelutaso (Service Level Target (SLT))	Sitoumus, joka on dokumentoitu palvelutasosopimuksessa. Palvelutasotavoitteet pohjautuvat palvelutasovaatimuksiin, ja niitä tarvitaan varmistamaan, että IT-palvelu voi saavuttaa liiketoiminnan tavoitteet.
Palvelutasovaatimukset (SLR - Service Level Requirement)	Palvelutasovaatimus tai – tarve. Erityisesti liiketoiminnan tai substanssi-toiminnan palvelutasotarve, johon palvelun palvelutasoluokitus ja erityisesti palvelutasotavoitteet sovitetaan.
Poikkeama, laatupoikkeama	Määritellyn palvelutasotavoitteen alitus määritetyllä mittausmekanismilla, sovitulla tarkasteluvälillä. Yksittäinen häiriö ei aina välttämättä aiheuta laatupoikkeamaa vaan monet laatutavoitteet on määritelty tietyn aikavälin keskiarvoiksi.
Ratkaisuaika	Aika häiriön havaitsemisesta ja kirjaamisesta jonka aikana palveluntuottajan tulee saada poistettua häiriö tai muuten normalisoida palvelu.

2.11.2022

Reagointiaika (Response Time)	Aika, jonka kuluessa tapahtuman tai häiriön havaitsemisesta ja kirjaamisesta tulee häiriön korjaaminen tai tapahtuman käsittely aloittaa.
Tavoitettavuus	Tavoitettavuudella tarkoitetaan palveluntuottajan palvelupisteen kykyä vastata sovitussa ajassa sinne tuleviin palvelupyyntöihin. Tyypillisesti tavoitettavuus koskee puhelinpalvelua ja määritetään keskimääräisenä tavoitettavuutena.
Toimitusaika	Aika, jonka kuluessa palvelupyynnön jättämisestä tai tilauksesta tilattu palvelu/tehtävä tulee toimittaa/toteuttaa. Vrt. ratkaisuaika, jonka kuluessa häiriö tulee poistaa.
Toimittaja	Palvelun tarjoaja, joka on kokonaisvastuussa palvelun toimittamisesta
Varallaolo	Varallaololla tarkoitetaan aikaa, jolloin Palveluntuottaja tuottaa palvelupistetyötä ja häiriöiden korjausta päivystys luontoisesti.

2.2 Lyhenteet

Palvelutasoluokittelussa käytetään seuraavia aikaa koskevia lyhenteitä:

tp = työpäivä, arkipäivä (ma-pe) klo 8-16. Tähän ei lasketa suomalaisen kalenterin virallisia kansallisia vapaapäiviä eikä viikonloppuja).

h = tunti

min = minuutti

s = sekunti

ms = millisekunti, sekunnin tuhannesosa

3 Yleistä

Kaikessa toiminnassa pyritään ehkäisemään häiriöiden syntymistä tai toistumista. Laajat häiriöt käsitellään palvelun seurantalaverien yhteydessä laajavaikutteisen häiriön käsittelyprosessin mukaisesti. Toistuvien häiriöiden osalta Toimittaja on velvollinen esittämään toimenpidesuunnitelman vian korjaamiseksi. Tämän tavoitteen saavuttamisen laatua seurataan ongelmanratkaisuprosessin toteutumisen kautta. Palvelun tulee tuottaa pysyviä ratkaisuja ongelmiin ITIL -ongelmanhallintaprosessin mukaisesti. Palvelun kehittämiseen liittyvät toimenpiteet käsitellään palvelun laadunseurantapalavereissa ja tarvittaessa erillisissä kehityspalavereissa. Kehitystoimenpiteiden määrää ja laatua seurataan systemaattisesti.

3.1 Yleiset laatuvaatimukset

Palveluiden järjestelmällinen mittaaminen on perusta Palvelun laadun seurannalle, arvioinnille ja kehittämiselle. Palveluntuottaja seuraa ja kehittää jatkuvasti tuottamiensa perustietotekniikan hallintapalveluiden laatua asiakaskohtaisesti mittaamalla Palvelusopimuksessa määriteltyjä Palvelutasoja, jotka asetetaan Asiakkaan liiketoiminnan vaatimusten ja niitä tukevien tavoitteiden mukaan.

3.2 Ammattitaito ja viranomaismääräykset

Toimittaja tuottaa Palvelut tehtävän edellyttämällä ammattitaidolla käyttäen asianmukaisesti koulutettuja ja riittävät työtaidot omaavia henkilöitä. Niiden henkilöiden, jotka mahdollisesti siirtyvät Asiakkaalta Toimittajan palvelukseen, katsotaan täyttävän em. vaatimukset. Toimittaja vastaa siitä, että se suorittaa Palvelut noudattaen niihin mahdollisesti liittyviä laki- ja viranomaismääräyksiä.

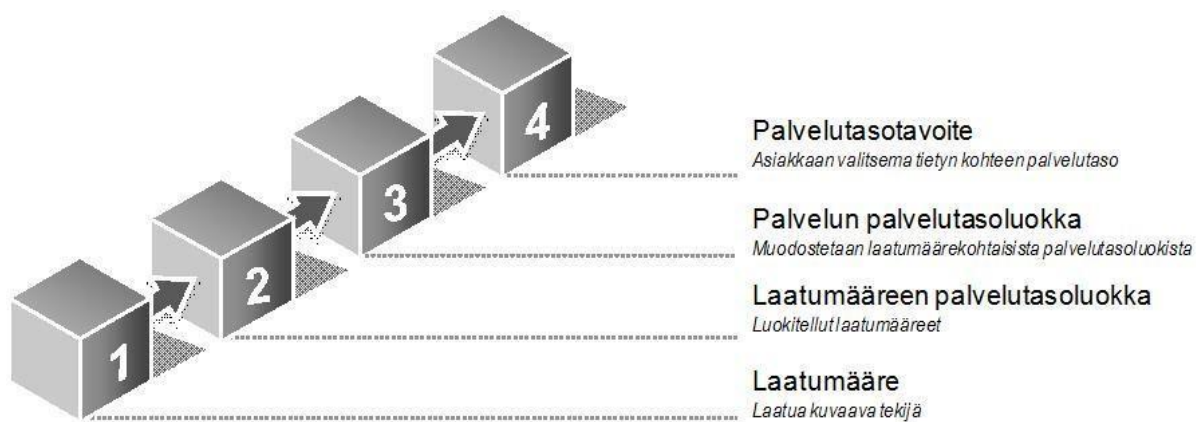
3.3 Palveluaika on aikamääräarvion perusta

2.11.2022

Aikamääriä arvioidaan palveluajan puitteissa jäljempänä yksilöityjä poikkeuksia lukuun ottamatta. Jos esimerkiksi palveluntuottajan toimitusaika edellyttää asian toteuttamista yhden työpäivän kuluessa ja palvelupyyntö saapuu palveluntuottajalle pe klo 14, tämän tulee toteuttaa ko. palvelupyyntö viimeistään seuraavan maanantain klo 14 mennessä.

3.4 Operatiivisen palvelutason määrittäminen

Operatiiviset palvelutasomääritykset muodostuvat yleisestä palvelun laatua määrittävästä laatumääreestä asiakkaan valitsemaksi palvelutasotavoitteeksi alla kuvatun jäsenysketjun kautta.



Kuva 1 Laatumääreistä palvelutasotavoitteisiin

Asiakas vahvistaa, että Palvelusopimuksessa määritettävät palvelutasot vastaavat Asiakkaan tarpeita ja tavoitteita sekä, että Toimittajan Palveluihin liittyvien veloitteiden täyttämisen arviointi perustuu Palveluyhteenvedossa ja Palvelukuvauksissa mainittuihin tietoihin Asiakkaan palveluista.

3.5 Siirtymäkauden vaikutus palvelutasojen soveltamiseen

Toimittaja vastaa siitä, että se tuottaessaan Palveluja täyttää tai ylittää määritellyt suoritusastot. Palvelusopimuksen voimaantulopäivää tai Palvelujen sovittua aloituspäivää seuraa kolmen (3) kuukauden siirtymäkausi, jonka aikana Palveluottajan tuottamia Palveluja arvioidaan kuitenkin "parhaan kykynsä mukaan" -periaatteella soveltamatta Palvelusopimuksessa määriteltyjä palvelutasovaatimuksia. Ensimmäisten kolmen kuukauden palvelutaso tarkastetaan Asiakkaan kanssa, jolloin voidaan tehdä tarvittavat täsmennykset palvelutasoihin.

3.6 Palvelutasojen muuttaminen

Mikäli osapuolet toteavat, että todelliset tehtävämäärät ja palvelutasot eivät vastaa alkuperäisessä Palvelusopimuksessa arvioituja tehtävämääriä ja palvelutasoja, Toimittaja ja Asiakas voivat sopia palvelutasojen täsmennyksestä todellisia tehtävämääriä ja palvelutasoja vastaaviksi, sekä näitä täydennyksiä vastaavista muutoksista Palvelun kustannuksiin.

3.7 Mittareiden muuttaminen

Toimittaja ja Asiakas voivat yhteisesti sopia mittareiden lisäämisestä, muuttamisesta ja poistamisesta.

3.8 Palveluiden priorisointi

Palvelut priorisoidaan palvelun kriittisyyden mukaisesti palvelutasoluokkiin. Palveluiden palvelutasoluokkia luodaan tarpeellinen määrä.

2.11.2022

3.9 Palvelutasotavoitteiden luomisen periaatteet

Palvelutasotavoitteet asetetaan palvelutasoluokittain ja jokainen palvelu kiinnitetään yhteen palvelutasoluokkaan. Sopijapuolet sitoutuvat määrittelemään palvelutasotavoitteet kaikille palveluille. Palvelutaso F (räätälöity) mukaiset palvelut määritellään Osapuolten kesken yhdessä.

3.10 Palvelutasojen mittaaminen ja raportointi

Toimittaja vastaa Palvelun laadusta Asiakkaalle. Toimittaja mittaa ja seuraa Palvelun laatua sopimuksessa määriteltyjen palvelutasojen puitteissa ja raportoi siitä Asiakkaalle yhdessä sovituin väliajoin pidettävissä foorumeissa strategisella, taktisella ja operatiivisella tasolla. Asiakkaalla on erikseen pyydettyessä mahdollisuus tarkastella ja hyödyntää mittaamisesta syntynyttä dataa.

Operatiivisella tasolla Toimittaja tuottaa kuukausittain vakiomuotoiset raportit toteutuneesta Palvelun laadusta. Raporttien pohjalta Toimittaja esittää toimenpide-ehdotukset Palvelun tai Asiakkaan tietotekniikkaympäristön kehittämiseksi.

3.11 Vakiomuotoiset operatiiviset palvelutasoraportit

Raportti	Tarkoitus	Palvelut, johon raportti liittyy
Saatavuusraportti	Asiakkaan tietojärjestelmien, palvelinten ja tietoliikenteen saatavuus tarkastelujaksolla	Asiakkaan palvelutasojen mittaamisen piiriin kuuluvat tietoliikenne, palvelin ja tietojärjestelmäpalvelut
Vasteaikaraportti	Asiakkaan ilmoittamien häiriöiden reagointi- ja ratkaisuajat	Asiakkaan palvelutasojen mittaamisen piiriin kuuluvat liiketoimintapalvelut
Palvelupisteen tavoitettavuus ja palveluaikaraportti	Toimittajan palvelupistepalvelun tavoitettavuus ja palveluaika tarkastelujaksolla	Asiakkaan palvelusopimukseen kuuluva palvelupistepalvelu

4 Palvelutasoihin liittyvät prosessit ja käytännöt

4.1 Palvelupiste

Palvelupistepalvelu on Asiakkaan käyttöön tarkoitettu yhteydenottopiste palveluntuottajan ja Asiakkaan loppukäyttäjien välillä. Palvelupiste kirjaa ja luokittelee loppukäyttäjän pyynnön toiminnanohjausjärjestelmään.

4.2 Herätteidenhallinta

Herätteidenhallinnasta vastaa Palveluntuottajan valvontajärjestelmä. Heräte on palvelun kannalta tapahtuma, josta valvontajärjestelmä tekee hälytyksen. Herätteet vaativat Palveluntuottajan toimenpiteitä ja voivat johtaa häiriön kirjaamiseen.

Palveluntuottajan valvontajärjestelmän havaitessa poikkeaman asiakasjärjestelmissä, kirjaa Palveluntuottaja häiriön toiminnanohjausjärjestelmäänsä ja aloittaa poikkeaman syyn selvityksen. Palveluntuottaja selvittää poikkeaman syyn, ratkaisun sekä miten ehkäistään vastaavan ongelman syntyminen jatkossa. Palveluntuottaja vastaa poikkeaman ja siihen liittyvän ratkaisun vaiheiden kirjaamisesta toiminnanohjausjärjestelmäänsä.

4.3 Häiriön- ja palvelupyyntöjenhallinta

Palveluntuottajan Palvelupiste hallinnoi palvelupyyntöjä ja häiriöilmoituksia, vastaten näihin pyyntöihin liittyvästä viestinnästä loppukäyttäjien kanssa. Häiriöhallinnan avulla varmistetaan, että kaikki häiriöt

2.11.2022

kirjataan, priorisoidaan, luokitellaan, tutkitaan, ratkaistaan ja lopuksi suljetaan Asiakkaan kanssa sovitun palvelutason mukaisesti.

Häiriöluokkia on erilaisia ja palvelutasolaskelmat koskevat palvelun käytön estäviä häiriöitä. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi kun palvelu ei toimi tai kun yhteys on poikki tai yhteys on toiminnan estävästi viallinen.

Häiriöt, joihin palvelutasolaskelmia ei sovelleta:

- Asiakkaan ostama palvelukapasiteetti on liian pieni palveluun kohdistuvaan kuormaan tai vaatimukseen nähden.

Asiakkaan on aina soitettava Palvelupisteeseen tehdessään kriittisen häiriöilmoituksen. Soitto tulee tehdä myös siinä tapauksessa, että häiriöilmoitus on tehty sähköpostin välityksellä tai Palveluntuottajan itsepalveluportaalin kautta. Palveluntuottajalla on oikeus muuttaa häiriön prioriteetti normaaliksi ilman Asiakkaan hyväksyntää, mikäli häiriön kriittisen -luokan määritelmä ei täyty.

Asiakkaan tukipyynnöt kirjataan palvelupyynnöiksi Palveluntuottajan toiminnanohjausjärjestelmään luokiteltuna tukipyynnön tehtävän ja kiireellisyyden mukaan. Palvelupyynnöt pyritään ratkaisemaan Palveluntuottajan palvelupisteessä; mikäli tämä ei pyynnön luonteen tai ratkaisun keston johdosta ole mahdollista, ohjataan tukipyynnö eteenpäin tehtävän luonteen edellyttämille asiantuntijoille.

4.4 Ongelmanhallinta

Ongelmanhallinnassa selvitetään ongelman perussy, sekä tarvittava ratkaisu ja ratkaisun toimeenpano palvelunhallinnan prosessien mukaisesti. Ongelmanhallinnassa ylläpidetään tietoa ongelmista, väliaikaisista ja pysyvistä ratkaisuista.

Ongelmanhallinnan tavoitteena on proaktiivisesti estää häiriöiden ja ongelmien syntyminen ja niiden toistuminen sekä minimoida häiriöiden vaikutukset.

4.5 Muutoksenhallinta

Muutoksenhallinnan tavoitteena on varmistaa, palveluihin kohdistuvat muutokset toteutetaan tehokkaasti ja asiakaslähtöisesti. Muutospyyntö on pyyntö, jolla on suuri vaikutus palveluun ja joka tarvitsee hyväksynnän ennen tuotantoon ottamista. Muutospyynnöksi luokitellaan kaikki ne pyynnöt, jotka eivät kuulu tai joita ei ole kuvattu kyisen palvelun palvelukuvauksessa. Nämä muutokset vaativat aina tilauksen, eivätkä ne kuulu jatkuvien palveluiden kuukausimaksuun.

4.6 Suunnitellut ylläpitotyöt ja välttämättömät korjaukset

Palveluntuottaja tekee suunnitellut ylläpitotyöt (huoltoikkunat/huoltokatkot) tarvittaessa seuraavasti:

- H1: Kriittiset ja korkean prioriteetin huollot ja järjestelmäpäivitykset kuukauden ensimmäinen torstai klo 22 - 04
- H2: Matalamman prioriteetin huollot ja järjestelmäpäivitykset joka torstai klo 17-21

Palveluntuottaja voi suorittaa palveluiden hätäkorjauksia huoltoikkunan ulkopuolella esim.:

- Olemassa olevan vian korjaaminen tai tietoturvallisuuden säilyttämiseksi tehtävät nopeat ohjelmistopäivitykset sekä erikseen etukäteen tiedotettavat määräaikaishuollot.
- Katkokset, jotka johtuvat ylivoimaisesta esteestä, eli ns. Force Majeure -tapahtumista.
- Katkokset, joissa Asiakas on pyytännyt siirtämään viankorjauksen myöhempään ajankohtaan, tai Asiakas ei toimita korjauksessa tarvittavia tietoja vian korjaamiseksi.

2.11.2022

Lisäksi Palveluntuottaja voi muuttaa palvelua, mikäli muutos on tarpeen tietoturvan ylläpitämiseksi tai pakottavan viranomais määräyksen tai lainsäädännön vuoksi. Palveluntuottaja ilmoittaa palvelua koskevista muutoksista etukäteen aina, kun se on mahdollista.

4.7 Häiriö ja huoltotiedottaminen

Tiedotusprosessin tarkoituksena on tiedottaa asiakasta laajoista häiriöistä ja muutoksista ja sovituista huoltotöistä. Tiedotuskanavana toimii pääasiassa sähköposti. Lisäksi asiakaskohtaisesti sovittaessa häiriöilmoituksia on mahdollista toimittaa tekstiviesti-ilmoituksina, sekä mahdollisina soittosarjoina. Palveluntuottaja tiedottaa asiakasta asiakkaan ilmoittamiin sähköpostijakelulistoihin. Asiakkaan vastuulla on ilmoittaa Palveluntuottajalle käytettävät jakelulistat ja yhteyshenkilöiden muuttuessa päivitettävä itse käytettävät jakelulistat tai ilmoittaa tarvittavista muutoksista Palveluntuottajan palvelupisteelle.

5 Palvelutasot

Palvelutasolle asetetaan seuraavat palvelutavoitteet:

	Palvelutason kuvaus	Laskenta	Tavoite	Jakso
Saatavuus	Kuvaa palvelun häiriöttömyyden tarkastelujaksolla	Laskenta kuvataan kohdassa 6.2	Tavoite riippuu palvelusta. Tavoite kuvataan kohdassa 6.2 tai palvelutasoliitteessä tai palvelukuvauksessa	Kalenterikuu-kausi
Palveluvaste	Kuvaa palveluvasteen toteutumisen tarkastelujaksolla	Laskenta kuvataan kohdassa 6.3	Tavoite riippuu palvelusta. Tavoite kuvataan kohdassa 6.3 tai palvelutasoliitteessä tai palvelukuvauksessa	Kalenterikuu-kausi
Tavoitettavuus	Kuvaa palvelupisteen tavoitettavuuden tarkastelujaksolla	Laskenta kuvataan kohdassa 6.4	Tavoite riippuu palvelusta. Tavoite kuvataan kohdassa 6.4 tai palvelutasoliitteessä tai palvelukuvauksessa	Kalenterikuu-kausi
Asiakaspalaute	Asiakkaan kokema laatu yksittäisestä palvelutapahtumasta	Siirtymävaiheessa olemassa olevalla käytännöllä	Siirtymävaiheessa olemassa olevalla käytännöllä	Kalenterikuu-kausi
Palveluraportointi	Kuvaa miten hyvin palveluraportointi on toimitettu sovituissa ajassa	Sovitusta määräajasta myöhässä toimitettujen palveluraporttien yhteenlaskettu kappalemäärä	Tavoite kuvattava sopimuksen allekirjoittamista seuraavien 6 kk kuluessa	Kalenterikuu-kausi

2.11.2022

6 Palvelutason yleiset laatumääreet ja laskemisen periaatteet

Tässä kappaleessa kuvataan operatiivisten palvelutasojen yleiset laatumääreet, mittaaminen sekä palvelutasot. Yleisestä mallista poikkeavat laatumääreet, mittaaminen sekä palvelutasot kuvataan palvelukuvauksissa.

6.1 Palveluaika (P)

Palveluajalla tarkoitetaan aikaa, jolloin Palveluntuottajan palveluhenkilöstö suorittaa sopimuksen piiriin kuuluvia tehtäviä. Tietojärjestelmät ja laitteistot ovat käytettävissä muinakin aikoina, pois lukien sovitut huoltokatkot ja ongelmatilanteet tuotantolaitteistoissa. Palveluaikana aloitettu kriittiseksi luokiteltu työ pyritään saattamaan loppuun Asiakkaan erillisellä suostumuksella vaikka työ menisi yli normaalien palveluaikojen. Palveluajan ulkopuolella suoritettu työ veloitetaan ylityökorvauksineen ja lisineen toteutuneen mukaan erikseen.

Toimittajan palveluissa käytetään seuraavaa palveluaikaluokitusta (P1-P4):

Taso	Palveluaika	Selite
P1	Normaali työaika, klo 07:00 – 16:00 arkisin	
P2	Laajennettu työaika, klo 07:00 – 22:00 arkisin	Laajennettu palveluaika toimitetaan varallaolona.
P3	Laajennettu palveluaika, klo 07:00 – 22:00 arkisin klo 07:00 – 16:00 lauantaisin, sunnuntaisin ja juhlapyhinä	Laajennettu palveluaika toimitetaan varallaolona.
P4	Ympäri vuorokautinen, 24 tuntia vuorokaudessa vuoden aikana päivinä	Laajennettu palveluaika toimitetaan varallaolona.

Toimittajan tulee toteuttaa palveluaikana palveluaikana. Palveluajan mittaaminen ja sen toteutuminen perustuu ensisijaisesti Toimittajan palvelunohjaus-, palvelupyynnöidenhallinta- ja/tai työajanseuranta-järjestelmän kirjauksiin, sekä asiakkaan havaitsemiin poikkeamiin, jotka hän pystyy todentamaan.

6.2 Saatavuus (S)

Saatavuudella tarkoitetaan kyseisen palvelun saatavilla olevaa palveluaikaa. Saatavuutta mitataan kumulatiivisena palvelukatkojen summana sovitulta tarkasteluväliltä.

Palveluissa käytetään seuraavia yksittäisen palvelun Saatavuustasoa (S1-S5):

Taso	Palvelun saatavuustaso
S1	97,00 % saatavuus
S2	98,00 % saatavuus
S3	99,00 % saatavuus
S4	99,50 % saatavuus
S5	99,90 % saatavuus

On syytä huomata, että korkean saatavuuden palvelutasot voivat edellyttää myös korkean saatavuuden laitealustaa, esimerkiksi monennettua tai muuten vikasietoista ympäristöä ja erityistä asiantuntijuutta. Sovittaessa korkean tason saatavuutta palvelukohtaisesti täytyy koko palvelun toimitusketju ottaa huomioon määritettäessä palvelutasoa.

Saatavuuden tarkasteltava ajanjakso Tavan pituudeltaan yksi kuukausi.

Saatavuuden määritelmässä otetaan huomioon palvelun pisin sallittu kumulatiivinen alhaalla oloaika tarkasteltavan ajanjakson aikana. Prosentuaalinen lukuarvo saatavuudelle saadaan vähentämällä ideaalikäytettävyyden lukuarvosta (100 %) mittaustulosten perusteella havaittu palvelun alhaalla oloaika

2.11.2022

prosentteina koko tarkasteluajanjakson ajalta. Esimerkiksi saatavuusluokassa "S4" kumulatiivinen alhaalla oloaika tarkasteltavan ajanjakson aikana saa olla korkeintaan 0,50 %, jotta saavutettaisiin Saatavuuslukema 99,50 % (100-0,50=99,50 %).

Monennetuissa ympäristöissä saatavuusmittaus kohdistetaan koko ympäristöön, tällöin yhden laitteen alhaalla olo ei välttämättä vaikuta mitattuun ympäristön saatavuuteen, jos monennus muuten toimii.

Toteutunut saatavuustaso K lasketaan seuraavasti:

$$K = (Pa - Ka + Eh) / Pa * 100 \%$$

Pa, palveluaika

Ka, katkojen yhteenlaskettu kesto palveluaikana.

Eh, se yhteenlaskettu katkoihin palveluaikana kuluva aika, joka johtuu asiakkaan tai Palveluntuottajan vaikutusvallan ulkopuolella olevien kolmansien osapuolten vastuulla olevista seikoista tai suunnitelluista ja sovitusta katkoista palveluaikana.

Toteutunutta saatavuustasoa laskettaessa katko aikaan ei huomioida (Ka):

- Säännölliset/suunnitellut huoltokatkot, erikseen sovitut ja asiakkaan erillispyynnöstä tehdyt palvelinjärjestelmän uudelleenkäynnistykset tai käyttökatkot.
- Yhdessä sovittuihin varusohjelmistopäivityksiin tai tietoturvapäivityksiin kuluva aika.
- Huollon tilaamisen ja huollon valmistumisen välistä aikaa, mikäli huoltopalvelu on Asiakkaan vastuulla.
- Katkoja, jotka aiheutuvat Palveluntuottajan vaikutusvallan ulkopuolella olevan kolmannen osapuolen tai Asiakkaan toimista

2.11.2022

6.3 Palveluvaste (V)

6.3.1 Palveluvasteet häiriön selvityksessä

Palveluissa käytetään seuraavia palveluvasteluokkia (V1-V4), joissa reagointiajat ja ratkaisuaajat riippuvat häiriön kriittisyydestä.

PALVELUVASTE häiriön selvityksessä								
	V1		V2		V3		V4	
Häiriön prioriteetti	Reagointiaika	Ratkaisuaika (tavoite)	Reagointiaika	Ratkaisuaika (tavoite)	Reagointiaika	Ratkaisuaika (tavoite)	Reagointiaika	Ratkaisuaika (tavoite)
Kriittinen	4 h	2 tp	2 h	1 tp	30 min	4 h	15 min	3 h
Vakava	1 tp	3 tp	4 h	2 tp	2 h	1 tp	30 min	6h
Matala	2 tp	5 tp	1 tp	3 tp	6 h	2 tp	4 h	1 tp

Palveluvaste kuvaa aikaa, jossa Palveluntuottajan on reagoitava palvelun toimittamiseen liittyviin häiriöihin sekä tavoitteellista ratkaisuaikaa palvelun palauttamiseksi häiriöttömään tilaan. Reagointiaika sisältyy ratkaisuaikaan.

Toimittajan tavoite on käsitellä vähintään 90 % kirjatusta häiriöistä yllä kuvattujen reagointi- ja ratkaisuaikojen puitteissa.

Palveluvasteen mittaamisen perustana on palvelun häiriöilmoitusten, toteuttamisen, häiriöiden käsittelyn sekä näiden tapahtuma-aikojen kirjaaminen/tallentuminen palveluntuottajan käyttämään toiminnanohjausjärjestelmään.

Palveluntuottaja pitää toiminnanohjausjärjestelmänsä avulla kirjaa palvelupyyntöjen ja häiriötilanteiden reagointi-, ratkaisu- ja toimitusajoista. Häiriötilanteen havaitsemisen ja kirjaamisen alkuaikaa verrataan häiriön käsittelytyön aloittamisen aikaleimaan, mistä määräytyy reagointiaika. Palveluntuottaja vertaa näitä sovittujen palveluvasteen vaste- ja ratkaisuaikoihin ja kerää mahdolliset poikkeamat yhteen.

Toiminnanohjausjärjestelmässä tiketillä voi olla yksi vasteikatavoite, joka määräytyy tiketille kohdistetun Asiakkaan ja palvelun mukaisesti. Nämä vasteajat vastaavat Palveluntuottajan ja Asiakkaan yhdessä sopimia vasteaikoja.

Toteutunut palveluvaste lasketaan kaavalla:

$$V = (Tvm) / Vm * 100 \%$$

Tvm, Tavoiteajassa (reagointi ja ratkaisu) palveluaikana käsiteltyjen häiriöiden määrä tarkastelujaksolla.
Vm, häiriöiden kokonaismäärä palveluaikana tarkastelujaksolla.

Toteutunutta palveluvastetta laskiessa Ratkaisuaikaan ei lasketa seuraavaa:

- Huollon tilaamisen ja huoltotöiden valmistumisen välistä aikaa, mikäli huolto ei kuulu Palveluntuottajan vastuulle.
- Säännölliset/suunnitellut huoltokatkot, erikseen sovitut ja asiakkaan erillispyynnöstä tehdyt palvelinjärjestelmän uudelleenkäynnistykset tai käyttökatkot.

2.11.2022

· Häiriöitä, jotka aiheutuvat Palveluntuottajan vaikutusvallan ulkopuolella olevan kolmannen osapuolen tai Asiakkaan toimista

6.3.2 Häiriön prioriteetin luokitus

Palveluvasteessa käytetään seuraavaa häiriöluokitusta:

Kriittinen (koko palvelun käyttökatko):

Palvelu ei ole käytettävissä yhdessä tai useammassa toimipaikassa. Häiriö estää työntöön ja vaikuttaa ensisijaisesti Asiakkaan tärkeään liiketoimintaprosessiin tai kriittiseen järjestelmään ja laajaan joukkoon palvelun loppukäyttäjiä. Häiriötä ei voida ohittaa millään kiertotavalla. Potilasturvallisuuden näkökulma:

Häiriö aiheuttaa vakavan potilaan henkeä vaarantavan tilanteen

Vakava (haittaa merkittävästi):

Palvelu ei käytettävissä useilla loppukäyttäjillä yhdessä paikassa. Häiriö vaikuttaa Asiakkaan liiketoimintaprosessiin siten, että yrityksen toiminnot heikentyvät ja/tai vaikuttaa useisiin loppukäyttäjiin tai palvelun Asiakas kärsii. Häiriö haittaa merkittävästi palvelun käytettävyyttä, laitteisto, sovellus tai alusta on toistuvasti epävakaata tai ei vastaa normaalisti palvelupyyntöihin. Väliaikainen ratkaisu tai ratkaisu on saatavissa, mutta ratkaisu ei ole helppoa ottaa käyttöön. Potilasturvallisuuden näkökulma:

Häiriö voi aiheuttaa potilaan terveyttä vaarantavan tilanteen.

Matala:

Palvelu ei ole käytettävissä yhdelle käyttäjälle ja heikentää asiakkaan toimintaan. Häiriö vaikuttaa liiketoimintaprosessiin siten, että tietyt toiminnot eivät ole käytettävissä loppukäyttäjälle tai järjestelmä ja/tai palvelu on huonontunut. Palvelun palveluntuottajalla on väliaikainen ratkaisu käytettävissä Potilasturvallisuuden näkökulma:

Häiriö ei vaikuta potilasturvallisuuteen.

6.4 Tavoitettavuus (T)

Palveluissa käytetään seuraavaa tavoitettavuustasoa

Taso	Kuvaus
T1	Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80 % sille tulevista puheluista 2 min kuluessa
T2	Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80 % sille tulevista puheluista 1 min kuluessa
T3	Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80 % sille tulevista puheluista 45 sekunnin kuluessa
T4	Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80 % sille tulevista puheluista 30 sekunnin kuluessa

Tukipuheluiden tavoitettavuus mitataan palveluntuottajan puhelinjärjestelmän raporttien mukaisesti. Palveluntuottajan tulee määrittää asiakkaan tukipuheluita varten oma soittosarja tai muuten varmistaa, että se pystyy mittaamaan tavoitettavuutta asiakaskohtaisesti.

2.11.2022

Toteutunut tavoitettavuus lasketaan kaavalla:

$$T = (Tpm) / Pm * 100 \%$$

Tpm, Tavoiteajassa sovittuna palveluaikana (P) vastattujen puheluiden määrä.

Pm, Puheluiden määrä palveluaikana tarkastelujaksolla.

Toteutuneessa tavoitettavuudessa ei huomioida:

· Puheluita, joissa asiakas on katkaissut puhelun alle 5 sekunnin kuluessa. Nämä vähennetään määrästä Pm.

- Muutoin kuin puhelimitse saapuneita palvelupyynnöitä

Palveluntuottajan tulee raportoida asiakkaalle myös niiden puheluiden prosentuaalinen osuus, joissa asiakas on katkaissut puhelun ennen palveluntuottajan palvelupisteen vastaamista. Tavoitettavuus mitataan joko Palvelupiste tasolla tai palvelujono tasolla (=Asiakkaan käytössä oleva erillinen palvelunumero).

6.5 Asiakas - ja loppukäyttäjätyytyväisyys

Palveluihin liittyvää asiakas ja loppukäyttäjätyytyväisyyttä mitataan kerran vuodessa. Kysely toteutetaan vakiomuotoisena web-kyselynä ja sen toteutuksesta vastaa Toimittaja. Mittauksen tulokset käydään läpi Asiakkaan kanssa, jolle Toimittaja sekä raportoi tulokset, että ehdottaa mahdollisiin puutteisiin palvelussa liittyvät kehitysehdotukset tai korjaavat toimenpiteet. Mikäli Asiakas ja Palveluottaja eivät muuta sovi, asiakastytyväisyysmittauksessa arvioidaan seuraavat osa-alueet:

- Kokonaistyytyväisyys toimittajan palveluun tarkastelujaksolla.
- Jatkuvien palvelujen laatu.
- Palveluihin liittyvien kehittämisprojektien laatu.
- Palvelun soveltuminen asiakkaan tarpeisiin.
- Toimijan resurssien riittävyys ja osaaminen.
- Palveluyhteistyön sujuvuus.
- Palvelun kustannustehokkuus.

Toimitettujen palvelupyynnöiden osalta tulee tehdä palvelutyytyväisyyskyselyitä siten, että vastauksia saadaan vähintään 10% kaikista palvelupyynnöistä. Nämä kyselyt toteuttaa Palveluottajan Asiakaspalvelu. Mikäli asiakas ja Toimittaja eivät muuta sovi, käyttäjätytyväisyyskyselyssä arvioidaan seuraavat osa-alueet:

- Kokonaistyytyväisyys toimittajan palveluun tarkastelujaksolla
- Toimittajan kyky ratkaista käyttäjän tukipyynnöitä
- Toimittajan osaaminen
- Toimittajan palvelulähtöisyys

2.11.2022

7 Palveluiden palvelutasot

Palveluiden palvelutasot määritetään edellä kuvattujen laatumäärekohtaisten palvelutasojen P (Palveluaika), S (Saatavuus), V (Palveluvaste) ja T (Tavoitettavuus) luontevina, ennalta määritettyinä yhdistelminä.

Toimittaja tarjoaa palveluille tässä kappaleessa esitettyjä palvelutasoja. Toimittaja tukee ja hinnoittelee palvelunsa näiden palvelutasojen mukaisesti.

Palvelutaso F (räätälöity) mukaiset palvelut ovat sellaisia joille ennalta määrätty palvelutasojen yhdistelmät eivät toimi luontevasti. Rääätälöidyt palvelutasot määritellään erikseen palvelukuvauksessa ja ne voivat muodostua muiden palvelutasojen komponenteista (ensisijainen) tai erikseen räätälöidyistä komponenteista.

Palvelun palvelutaso	Palveluaika (P)	Palveluvaste (V), häiriönselvitys	Saatavuus (S)*	Tavoitettavuus** (T)
A (Perustaso)	P1	V1	S1	T1
B (Korotettu)	P2	V2	S2	T2
C (Laajennettu)	P3	V2	S2	T2
D (Kriittinen)***	P4	V3	S3	T3
E (Erittäin kriittinen)***	P4	V4	S4-S5	T4
F (Räätälöity)				

* Saatavuutta mitataan palvelin-, tietoliikenne- ja järjestelmätasolla.

**Tavoitettavuutta mitataan ainoastaan loppukäyttäjäpalveluiden osalta.

*** Korkean kriittisyyden palvelutasoja valittaessa on hyvä huomioida muut liitännäispalvelut ja niiden komponenttien palvelutasot, jotta voidaan taata kriittinen palvelutaso palvelulle

8 Sanktiomalli

Sanktioituja palvelutasoja ovat seuraavat operatiivisen tason palvelutasot:

- saatavuus
- tavoitettavuus
- palveluvaste

Sanktiomalli kuvataan erillisessä Palvelutasonhallinta sanktioliite -dokumentissa. Dokumentissa kuvattu sanktiomalli pätee palvelulle, mikäli muuta ei ole sovittu.

9 Dokumentaation rakenne

2.11.2022

Palvelutasojen määrittelyn kokonaisuus muodostuu seuraavista dokumenteista

Dokumentin nimi	Dokumentin kuvaus
Palvelutasot	Kuvaa operatiivisten palvelutasojen periaatteet niiden laskennan.
Palvelutasonhallinta Sanktiokäytännöt	Liitteen Yleiset palvelutasoperiaatteet dokumentin liite. Kuvaa palveluille määrittelyn sanktiomallin.
Palvelukuvaus	Palvelukuvauksessa voidaan kuvatapalvelulle tästä dokumentista poikkeavat räätälöidyt palvelutasotavoitteet, sekä sanktion laskentasäännöt