Liite 2 - Palvelutasomääritys

Kuvaus

Tässä liitteessä on kuvattu ohjeistus, jolla toimittaja tulee hinnoitella ja määritellä palvelutasot toimitettaville käyttöpalveluille sekä tukipalveluille. Lisäksi liitteen lopussa on määritelty käytettävyyteen ja palveluiden toteutumiseen liittyvät sanktio käytännöt. Palvelutasomääritys nojaa JHS 174 (ICT-palvelutasojen palvelutasoluokitukseen).

1 Määritelmät

Asiakas on palvelun tilaaja, jolla on oikeus määrittää palvelun kohteet ja näiden palvelutasotavoitteet palveluntuottajan tarjoamien palvelutasoluokkien puitteissa.

Huoltoikkuna on etukäteen varattu ylläpitotoimintaan varattu katko laitteen tai järjestelmän palvelin käytettävyydessä; esim, kuukauden ensimmäinen sunnuntai klo 2.00-4.00. Huoltoikkunan aikanakin palvelu saattaa olla käytettävissä, mutta tätä ei taata. Suunnitellut ylläpitotoimenpiteet pyritään keskittämään huoltokatkoon.

Häiriö tarkoittaa palveluajan sitä osaa, jolloin palvelu on ollut joko kokonaan tai osittain tilaajan käyttämättömissä. **Maksimihäiriö** tarkoittaa pisintä yksittäistä yhtämittaista palvelukatkoa, joka sallitaan palvelun palvelutasotavoitteiden puitteissa palveluaikana sovitulla tarkasteluvälillä. Esim. yksi kahden tunnin Häiriö yhden kalenterikuukauden aikana. Häiriöt on luokiteltu kolmeen luokkaan niiden vakavuuden ja vaikuttavuuden perusteella seuraavasti:

> ***Kriittinen*:** Käyttökatko; palvelun kohteena olevan palvelimen, alustan tai sovelluksen suorituskyky ja/tai palvelut ovat häiriintyneet käyttökelvottomaksi siten, että sovellus, prosessi tai palvelin on pysähtynyt tai ei reagoivassa tilassa tai mikäli palvelut ovat niin epävakaita, ettei normaaleja operaatioita voida suorittaa.
>
> ***Vakava:*** Häiriö haittaa palvelun käytettävyyttä: laitteisto, sovellus tai alusta on toistuvasti epävakaa tai ei vastaa normaalisti palvelupyyntöihin.
>
> ***Matala:*** Häiriö on satunnainen eikä olennaisesti haittaa käyttöä: häiriö koskee harvoin käytettäviä erityispalveluja ja/tai voidaan kiertää.

Käytettävyys tarkoittaa kohteena olevan laitteen, palvelun päälläoloa ja kykyä tuottaa sitä palvelua jota kohteelta edellytetään, sovitun toiminnon suoritus vaadittuna aikana.

Palveluaika on palvelukohtaisesti sovittu aika, jolloin palvelun on oltava käytössä. Aikamääriä arvioidaan palveluajan puitteissa.

Reagointiaika tarkoittaa aikaa, jonka kuluessa viimeistään Toimittaja ryhtyy aktiivisesti palveluaikana selvittämään häiriötä saatuaan siitä ilmoituksen Toimittajan tai Tilaajan valvontajärjestelmästä, tai muuten Toimittajan itse havainnoima tai tilaaja on tiedottanut sovittujen kanavien kautta Toimittajaa. Toimittaja aloittaa selvitystoimet viivyttelemättä.

Ratkaisuaika tarkoittaa aikaa, jonka kuluessa Toimittaja korjaa tai kiertää ongelman siten, että palvelu on palautettu toimintakuntoon. Jos ongelma onnistutaan asiakasta tyydyttävästi kiertämään, voidaan lopullinen korjaus tehdä myöhemmin ja se sisältyy palvelun perushintaan. Ratkaisuaikaan lasketaan mukaan Reagointiaika. Jos Asiakas ei hyväksy Toimittajan ratkaisua, tiketti avataan uudestaan ja tämä aika lasketaan mukaan korjausaikaan.

Suunnitellut huoltokatkot sovitaan yhdessä Toimittajan ja Tilaajan kesken vuosittain. Suunnitellut huoltokatkot tarkoittavat säännöllisiä, etukäteen sovittuja palvelukatkoja, joita Toimittaja käyttää huoltoon ja muihin vastaaviin toimenpiteisiin, joita tarvitaan palveluympäristön laadun, tietoturvan ja ajantasaisuuden varmistamiseen sekä Tilaajan palveluympäristöön tehtävien sovittujen muutosteen tekemiseen. Kriittiset tietoturvapäivitykset voidaan tarvittaessa asentaa palveluaikana, mutta näissä tapauksissa Toimittajan on sovittava asennus Tilaajan kanssa ja tiedotettava päivityksestä ennakkoon ja hyväksytettävä huoltoikkuna Tilaajalla.

Suunniteltujen katkojen ylimenevä osa huoltoikkunan ajallisen keston tai kertojen osalta katsotaan suunnittelemattomaksi katkoksi laskettaessa palvelujen käytettävyyttä.

Sanktiolla tarkoitetaan palvelun tai palvelinlaitteistojen käytettävyydestä ja/tai laatutavoitteiden alittamisesta aiheutuvaa Toimittajan Tilaajalle suorittamaa sopimussakkoa Toimittajan Tilaajalle tuottaman palvelunhinnasta kuten se on kuvattu hinnoitteluliitteessä. Toimittaja maksaa sopimussakon riippumatta palvelun käytettävyyden ja/tai palvelutason alituksen aiheuttamasta tosiasiallisesta vahingosta.

Tavoitettavuudella tarkoitetaan palveluntuottajan palvelupisteen (Service desk, help desk) kykyä vastata sovitussa ajassa sinne tuleviin palvelupyyntöihin. Tavoitettavuus koskee puhelinpalvelua ja määritetään keskimääräisenä tavoitettavuutena

Palvelutaso luokittelussa käytetään lisäksi seuraavia aikaa koskevia lyhenteitä:

- tp = työpäivä, arkipäivä klo 8-16. (Tähän ei lasketa suomalaisen kalenterin virallisia kansallisia vapaapäiviä eikä viikonloppuja)
- h = tunti
- min = minuutti
- s = sekunti

2 Palvelun laadun mittaaminen

Palveluaika

Toimittajan tulee toteuttaa Palvelua sovittuna palveluaikana. Palveluaika perustuu ensisijaisesti Toimittajan palvelupyyntöjenhallintajärjestelmän kirjauksiin sekä Tilaajan havaitsemiin poikkeamiin, jonka hän pystyy todentamaan. Toimittajan tuottamaa Palvelua käytetään myös Palveluajan ulkopuolella. Toimittaja ei tee ilman Asiakkaan suostumusta toimenpiteitä, jotka vaarantavat tämän käytön, pois lukien etukäteen sovitut ja Asiakkaalle tiedotetut käyttökatkot.

Palveluajan tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi, 30 päivää. Ajanjakso tulee dokumentoida suunnitelman mukaisesti ja raportoida tilaajalle sopimuksen kohdan **5.8** mukaan.

Käytettävyys

Palveluiden laatumittarina on niiden **käytettävyys** palveluaikana. **Käytettävyys** lasketaan kuukausittain prosentteina kaavalla:

[1 - ((H-K)/P)] x 100, missä

H = yhteenlaskettu katkojen kesto palveluaikana

K= katkot, jotka Toimittaja osoittaa johtuvan muusta kuin Toimittajan vastuulla olevasta syystä sekä suunnitellut ja sovitut katkot palveluaikana

P = palveluaika

Toteutunutta käytettävyystasoa laskettaessa katkoaikaan ei huomioida:

- suunniteltujen ja Tilaajan kanssa sovittujen katkojen vaatima aika
- säännöllisiä huoltokatkoja, erikseen sovittuja ja Tilaajan erillispyynnöstä tehtyjä järjestelmien uudelleenkäynnistyksiä tai käyttökatkoja.
- yhdessä sovittuihin tietoturvapäivityksiin kuluvaa aikaa.
- katkoja, jotka aiheutuvat Toimittajan vaikutusvallan ulkopuolella olevan kolmannen osapuolen tai Tilaajan toimista. Esimerkiksi Internetin suomen runkoverkon katkoista tai Tilaajan verkon katkoista.

3 Palvelutasoluokat

Käyttöpalveluiden palvelutasoluokat

Palveluissa suositellaan käytettävän seuraavassa esitettyjä palvelutasoluokkia. Toimittajan tulee tukea ja hinnoitella palvelunsa seuraavien palvelutasojen mukaisesti. Mikäli asiakkaan toiminta kuitenkin edellyttää seuraavasta poikkeavia palvelutasoja, asiakas ja toimittaja voivat erikseen sopia myös muiden laatumääre kohtaisten palvelutasojen yhdistelmien käyttämistä asiakaskohtaisina palvelutasoina.

Käyttöpalvelussa käytettävät kolme palvelutaso luokkaa:

Palvelutaso	Palveluaika, Häiriöselvitys	Käytettävyys	Palveluvaste
A (Lähtötaso)	**P1** arkisin 8-16	**K1** 97%	**V1** reag: 4h, ratk: 2tp
B (Normaali)	**P2** arkisin 7-19	**K2** 99%	**V2** reag: 2h, ratk: 1tp
C (Laajennettu)	**P3** arkisin 7-21, la, su 9-18	**K2** 99%	**V3** reag: 2h, ratk: 1tp

Palvelutason alittuessa toimittajaa sitoo JIT2015 YSE:n 11 kohdan vahingonkorvausta koskevat ehdot.

Ellei toisin ole yhteisesti sovittu, kaikki varmistukset ja käyttöjärjestelmien päivitykset ja versiopäivitykset kuuluvat hintaan. Palvelimet pidetään Tilaajan ohjeiden mukaan päällä myös palveluajan ulkopuolella lukuun ottamatta sovittuja huoltokatkoja. Toimittajalla on velvollisuus ryhtyä korjaamaan häiriöitä laatumääreiden mukaisesti. Toimittajalla ei ole oikeutta itsenäisesti sammuttaa palvelun kohdetta palveluajan päättyessä, ellei toisin erikseen tapauskohtaisesti sovita.

Toimittaja tekee ennakoitavia muutos- ja kehittämistöitä pääsääntöisesti normaalina työaikana ja määriteltyinä huoltokatkoina, ellei toisin erikseen sovita. Kaikkien päivitysten huoltoikkunat sovitaan asiakkaan kanssa yhdessä ja päivitykset tehdään aikana, jolloin se ei häiritse Tilaajan tuotantoa ja ne sisältyvät palvelun hintaan.

Käytettävyys

Palveluissa käytetään seuraavia käytettävyystasoja:

K1	97,00% käytettävyys, maksimikatko palveluaikana 24h
K2	99,00% käytettävyys, maksimikatko palveluaikana 4h

Tukipalveluiden palvelutasoluokat

Toimittajan tulee tukea ja hinnoitella tukipalvelunsa seuraavien palvelutasojen mukaisesti. Mikäli asiakkaan toiminta kuitenkin edellyttää seuraavasta poikkeavia tukipalvelutasoja, asiakas ja toimittaja voivat erikseen sopia myös muiden laatumääre kohtaisten palvelutasojen yhdistelmien käyttämistä asiakaskohtaisina palvelutasoina.

Tukipalveluissa käytetään seuraavia kolmea palvelutasoluokkaa:

Palvelutaso	Palveluaika	Tavoitettavuus	Ratkaisukyky
1 (Perustuki)	**P1** arkisin 8-16	**T1** 80% 2min kuluessa	**R1** ratkaisu: 60%
2 (Laajennettu perustuki)	**P2** arkisin 7-19	**T1** 80% 2min kuluessa	**R1** ratkaisu: 60%
3 (Osaava tuki)	**P2** arkisin 7-19	**T2** 80% 1min kuluessa	**R3** ratkaisu: 80%

Kyseisiä palvelutasoluokkia sovelletaan erityisesti käyttäjätukipalveluihin ja niihin liittyvään etätukeen.

Mikäli tukipalvelut sisältävät käyttövaltuuksien hallinnan tehtäviä, uudet tunnukset tulee toteuttaa ja luovuttaa 24 tunnin kuluessa palvelupyynnöstä. Aika lasketaan vain palveluaikana.

Palveluaika

Tukipalveluissa käytetään seuraavia luokituksia:

P1	Normaali työaika, klo 8:00-16:00 arkisin
P2	Laajennettu työaika, klo 7:00 – 19:00 arkisin

Tavoitettavuus

Tukipalveluissa käytetään seuraavia tavoitettavuus luokitteluja

T1	• Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80% sille tulevista puheluista 2 min kuluessa. • 80% sähköpostilla tai verkkopalvelun kautta saapuneista palvelupyynnöistä tulee ottaa käsittelyyn neljän tunnin kuluessa palvelupyynnön lähtemisestä (aika lasketaan vain palveluaikana ja sähköpostin saapumisesta palveluntuottajan postipalvelimelle)
T2	• Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80% sille tulevista puheluista 1 min kuluessa. • 80% sähköpostilla tai verkkopalvelun kautta saapuneista palvelupyynnöistä tulee ottaa käsittelyyn tunnin kuluessa palvelupyynnön lähtemisestä (aika lasketaan vain palveluaikana ja sähköpostin saapumisesta palveluntuottajan postipalvelimelle)

Ratkaisukyky

Palveluissa käytetään seuraavaa ratkaisukykyluokitusta:

- R1: 60% häiriö-ja neuvontatapauksissa ratkeaa palvelupyynnön vastaanottaneella tukitasolla.
- R3: 80% häiriö-ja neuvontatapauksissa ratkeaa palvelupyynnön vastaanottaneella tukitasolla.

Ratkaisukyvyn laatumittari mitataan vain palvelunaikaisille Tilaajan tekemille häiriöilmoituksille. Ratkaisukykyyn lasketaan vain ne palvelupyynnöt, jotka on sovittu kuuluvaksi toimittajan neuvontapalvelun piiriin. Ratkaisukykyyn ei huomioida toimeksiantoja eikä asiakkaan tai kolmannen osapuolen vastuulla olevia palvelupyyntöjä.

Sallittu ja sovittu Maksimihäiriö yhden kalenterikuukauden aikana palvelulle on palveluaikana yksi häiriö maksimissa 3 h kestolla. Toinen häiriö palveluaikana maksaa Ratkaisuajan ylittyessä.

Kriittisten häiriöilmoituksien Ratkaisuajaksi hyväksytään 6 h ja vakavien 12 h. Matalien häiriöilmoituksien Ratkaisuaika 24 h ilman sanktiota. Pidempi kestoiset ratkaisuajat sanktioidaan kertakorvauksella taulukon

mukaisesti käytettävyyssanktioiden lisäksi. Ratkaisuaika ylityksien ja käytettävyyden tunnit lasketaan erillisinä ja itsenäisinä kokonaisuuksina.

4 Sanktiot

Sanktioita aletaan soveltaa kolmantena kalenterikuukautena palvelun käynnistämisestä. Sanktiot eivät kokonaisuudessaan voi ylittää 100 % palvelumaksusta.

HÄIRIÖN RATKAISUAIKA	**YKSIKKÖ** (ilmoituksen alusta)	**SANKTIO**
> 6 h kriittinen	€ / alkava tunti	100
> 12 h vakava	€ / h	10
> 24 h kriittinen	€ / h	200
> 48 h matala	€ / alkava 24 h	10
Huoltokatkot yli 52 kpl/v tai hyväksymättömät	€/kerta	200 €
Palautusten epäonnistuminen	€	10 000 €
Tietoturvarike	palvelussa virus, tietojen menetys Internettiin jne.	10 000 €

Käytettävyys %	< 98 %	< 90 %	< 80 %	< 70 %
Hyvitys kk maksusta	20 %	35 %	50 %	70 %