

## JHS 212 ICT-palvelujen palvelutasonhallinta (SLM)

### Infra-, LAN ja kapasiteettipalvelujen palvelutasosopimus (SLA)

**Versio:** 1.0

**Julkaistu:** 9.10.2019

**Voimassaoloaika:** toistaiseksi

---

#### KÄYTTÖOHJE

Tämä sopimus pohja on tarkoitettu käytettäväksi julkishallinnossa asiakkaan (tilaajan) hankkiessa ICT-palveluja ja niihin liittyviä tukipalveluja. Tällä sopimuksella sovitaan palvelujen palvelutasot ja niiden poikkeamat, jotka johtavat sanktiointiin.

Palvelulla voidaan tarkoittaa kokonaispalvelua, joka sisältää kaikki palvelun tarjoamiseen tarvittavat komponentit eli palvelimet, tietojärjestelmät, ohjelmistot, yhteydet, lisenssit sekä tukipalvelut, tai sitten jotain rajoitetumpaa osaa kokonaispalvelusta. Palvelun yksityiskohtainen sisältö kuvataan palveluntuottajan (toimittajan) *palvelukuvauksessa*.

Tilaajan ja toimittajan välisessä *palvelusopimuksessa* kuvataan sopijaosapuolet, sopimuksen kohde ja voimassaolo, palvelun sisältö, sopijaosapuolten vastuut ja velvollisuudet, yhteyshenkilöt, viestintään liittyvät käytännöt, tietojen omistajuus ja käyttö, tietoturvallisuus ja tietosuojat, hinnat, laskutus sekä muut ehdot.

Palvelun toimittaminen voi tapahtua monilla eri tavoilla, esimerkiksi pilvipalveluna tai asennettuna tilaajan omassa palvelinsalissa olevaan ympäristöön. Riippumatta toimittamisen tavasta tulee neuvottelut palvelutasoista käydä toimittajan ja tilaajan kesken kohta kohdalta ja sopia molempia osapuolia tyydyttävät palvelutasot.

Tämä sopimus pohja on tarkoitettu räätälöitäväksi tapauskohtaisesti ja kaikki soveltumattomat kohdat saa poistaa. Ohjeistusta sopimus pohjan täyttämiseen:

- mustan tekstin voi jättää paikalleen sellaisenaan
- keltaisella merkitty teksti pitää korvata vastaamaan kohteena olevan palvelun tarpeita ja palvelutasotavoitteita (ohjeteksti ja kaikki tarpeeton tulee poistaa).

Lähtökohtana on, että mikään tässä dokumentissa oleva palvelutasotavoite tai muu vaatimus ei ole pakollinen ja se voidaan poistaa lopullisesta sopimuksesta.

Tämä käyttöohje ei ole osa sopimusta.

## JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta

Sopimuksen päiväys ja nro: \_\_\_\_\_ Liite nro: \_\_\_\_\_

### Sisällys

|     |   |   |
|-----|---|---|
| 1   | Soveltaminen .....  | 3 |
| 2   | Määritelmät.....  | 3 |
| 3   | Asiakastuki ja yhteydenottokanavat .....                              | 3 |
| 4   | Huoltoikkunat.....  | 3 |
| 5   | Palvelutasot.....   | 4 |
| 5.1 | Palveluaika.....  | 4 |
| 5.2 | Saatavuus .....   | 4 |
| 5.3 | Reagointiaika (Aika jona Toimittaja on ottanut asian työn alle) ..... | 4 |
| 5.4 | Häiriön ratkaisuaika Palveluaikana .....                              | 5 |
| 5.5 | Palvelupyynnön ratkaisuaika .....                                     | 6 |
| 6   | Muutostenhallinta .....   | 6 |
| 7   | Tilaaajatytyväisyys .....   | 7 |
| 8   | Valvonta, mittaaminen ja raportointi .....                            | 7 |
| 9   | Palvelutasopoikkeamat .....   | 7 |
| 10  | Sanktiot.....   | 8 |

## 1 Soveltaminen

(1.1) Tämä palvelutasosopimus määrittelee toimittajan tilaajalle tuottamien palvelujen (kukin erikseen ”palvelu” ja yhdessä ”palvelut”) palvelutasot.

(1.2) Tätä palvelutasosopimusta sovelletaan palvelutuotantovaiheessa.

(1.3) Tässä palvelutasosopimuksessa noudatetaan ensisijaisesti näitä ehtoja ja toimittajan palvelukuvauksia.

(1.4) Toimittaja suorittaa palveluihin palvelukuvauksessa sisältyviä tehtäviä ainoastaan palvelun palveluaikana.

(1.5) Sovitut palvelutasot mitataan toimittajan työnohjausjärjestelmän (tiketointijärjestelmän) tai toimittajan muun tuotantoympäristön tuottamien arvojen perusteella. Tikit tulee voida luokitella palvelukohtaisesti, jotta ne voidaan raportoida ja seurata.

(1.6) Palvelutason laskentaan eivät vaikuta:

- Tilaajan ja/tai toimittajan huoltoikkunat;
- Häiriöt, joiden juurisyy ei ole toimittajan aiheuttama;
- Toimittajasta riippumattomat palvelutasopoikkeamat, jotka johtuvat tilaajan tai tilaajan kolmannen osapuolen vastuulla olevan tehtävän suorittamatta jättämisestä, virheellisestä suorittamisesta tai tilaajan vastuulla olevan ohjeistuksen virheellisyydestä.

(1.7) Toimittajan on viipymättä ilmoitettava tilaajalle tietoonsa tulleesta seikasta, joka saattaa estää palvelun sopimuksenmukaisen käyttämisen.

## 2 Määritelmät

(2.1) Tässä palvelutasosopimuksessa noudatetaan *JHS 212 ICT-palvelujen palvelutasonhallinta (SLM)* -suosituksen määritelmiä.

## 3 Asiakastuki ja yhteydenottokanavat

(3.1) Palveluilla on palvelupiste, johon palveluiden pääkäyttäjä on yhteydessä häiriöiden ja palvelupyyntöjen osalta. Nämä yhteydenottokanavat voivat ovat eri kanavat, kuin loppukäyttäjätuelle.

Toimittajan tukikanavat: **[Lisää palvelussa sovitut yhteydenottotavat, lisää/poista rivejä tarvittaessa]:**

| Yhteydenottotapa | Osoite/puhelinnumero  |
|------------------|---|
| Puhelin          | +358 XXX XXX XXXX   |
| Verkkolomake     | <a href="https://osoite.domain.fi">https://osoite.domain.fi</a> |
| Sähköposti       | n.n@domain.fi   |

(3.2) Palvelupisteen käytössä on järjestelmä, johon palvelupyynnöt ja häiriöt kirjataan. Järjestelmä lähettää palvelupyynnön tai häiriön käsittelyn etenemisestä tietoa pyynnön tehneelle tai häiriöstä ilmoittaneelle taholle.

## 4 Huoltoikkunat

(4.1) Toimittajan huoltotoimenpiteistä voi syntyä katko palveluun. Huoltoikkunan aikana syntyvä katko on aina suunniteltu katko, eikä sen aika vaikuta palvelutason laskentaan. Huoltoikkunoista sovitaan erikseen ja niiden ajankohdat kirjataan Palvelukäsikirjaan.

## 5 Palvelutasot

### 5.1 Palveluaika

Sopimukseen sisältyvät ICT-palvelut, niiden liiketoimintakriittisyys ja palveluaika luetaan allaolevassa luettelossa. **Kunkin palvelun kriittisyys määritellään erikseen.** Palvelut tulee olla käytettävissä 24/7. Viankorjausta/häiriönhallintaa suoritetaan Palveluajan mukaisesti.

(5.1.1) Sopimukseen sisältyvien palveluiden palveluaika määräytyy seuraavan taulukon mukaisesti. Toimittaja on velvollinen vastaamaan häiriöilmoituksiin palveluaikana.

| Palvelun nimi   | Palvelun kriittisyys | Palveluaika                                     |
|---|----------------------|---|
| ”Infra- ja kapasiteettipalvelut” - mukaiset palvelut. | Kriittinen           | 24 tuntia vuorokaudessa vuoden kaikkina päivinä |
|   | Normaali             | Arkisin kello 8:00 - 16:00 Suomen aikaa         |

(5.1.2) Toimittaja on velvollinen vastaamaan palvelupyyntöihin tukipalvelun palveluaikana. Sopimukseen sisältyvien tukipalveluiden palveluaika määräytyy seuraavan taulukon mukaisesti.

| Palvelun nimi                      | Palveluaika                             |
|------------------------------------|---|
| Tukipalvelu koskien palvelupyntöjä | Arkisin kello 8:00 - 16:00 Suomen aikaa |

Lisäksi tulee voida sopia esim. versio-/ohjelmistopäivityksiä toteutettavaksi Palveluajan ulkopuolella sovittuna ajankohtana Muutoshallinnan kautta.

### 5.2 Saatavuus

(5.2.1) ICT-palvelun saatavuus kuvataan prosenttina palveluajasta. Saatavuusprosentti kuvaa vähimmäistavoitetta, jolla ICT-palvelu on käytettävissä sovittuna tarkasteluajana. ICT-palvelun saatavuutta seurataan kuukausi- ja vuositasolla häiriönhallintaprosessin tuottaman tiedon avulla.

(5.2.2) ICT-palvelun saatavuutta koskevat palvelutasotavoitteet määräytyvät niiden liiketoimintakriittisyyden perusteella seuraavasti:

| ICT-palvelun liiketoimintakriittisyys | Saatavuus palveluaikana poislukien ennalta sovitut huoltokatkot |
|---------------------------------------|---|
| Kriittinen                            | 99,80%  |
| Normaali                              | 99,00%  |

(5.2.3)

| Suorituskykymittari                       | Tavoite (ei sanktioitu) |
|---|-------------------------|
| Katkojen max. lukumäärä / kk              | 4                       |
| Sovittujen huoltokatkosten lukumäärä / kk | 1                       |

### 5.3 Reagointiaika (Aika jona Toimittaja on ottanut asian työn alle)

(5.3.1) Tukipalvelun tavoitettavuuden eli reagointiajan tavoitearvot määräytyvät seuraavan taulukon mukaisesti. Toimittajan vastauksena ei huomioida automaattiviestiä (esimerkiksi: ”Kiitos, viestisi on vastaanotettu ja olemme sinuun yhteydessä lähiaikoina”.)

| Yhteydenottotapa                          | Reagointiaika Palveluaikana |
|---|-----------------------------|
| Puhelin (häiriötilanteesta ilmoittaminen) | 30 min                      |

## 5.4 Häiriön ratkaisuaika Palveluajana

(5.4.1) Häiriöiden ratkaisuajan laskenta käynnistyy, kun tukipyynnö on vastaanotettu ja päättyy, kun palvelun saatavuus on palautunut normaalille tasolle tai häiriölle on kehitetty väliaikaisratkaisu. Mikäli häiriö on muualla kuin Toimittajan palvelun piirissä tai korjaaminen edellyttää Tilaaajan tai kolmannen osapuolen toimia, Toimittaja välittää häiriöpyynnön eteenpäin Tilaaajan antaman ohjeistuksen mukaisesti ja häiriön ratkaisuajan mittaaminen pysähtyy Toimittajan osalta kunnes Toimittaja saa ilmoituksen, että tehtävä on suoritettu. Mittaus pysäytetään myös, jos vianselvitys edellyttää käyttäjältä tietoa eikä käyttäjää tavoiteta tai käyttäjän kanssa on erikseen sovittu toimitusajasta. Toimittajan tulee kirjata väliaikaisratkaisut tunnettujen virheiden tietokantaan, joka voi olla osa konfiguraationhallintajärjestelmää.

(5.4.2) Häiriön merkittävyys luokitellaan oheisia määrittelyitä noudattaen.

| Häiriön merkittävyys | Määritelmä   |
|----------------------|--|
| Laaja                | Koko palvelu on pois käytöstä, palvelun suorituskyky on merkittävästi heikentynyt tai palvelu on käyttökelvoton. Kriittinen tietoturvatapahtuma. |
| Kohtalainen          | Olellaisia osia palvelusta on pois käytöstä. Häiriö haittaa palvelun saatavuutta tai normaalia käyttöä. Vakava tietoturvatapahtuma.              |
| Vähäinen             | Häiriö on satunnainen, yksittäisiä käyttäjiä koskeva tai ei olellisesti haittaa palvelun käyttöä. Matalan riskin tietoturvatapahtuma.            |

(5.4.3) Häiriön prioriteetti määräytyy ICT-palvelun liiketoimintakriittisyyden ja häiriön merkittävyyden suhteen oheisen taulukon mukaisesti.

| HÄIRIÖN PRIORITEETTI     |                      |             |          |
|--------------------------|----------------------|-------------|----------|
| ICT-palvelun kriittisyys | Häiriön merkittävyys |             |          |
|                          | Laaja                | Kohtalainen | Vähäinen |
| Kriittinen               | 1                    | 1           | 2        |
| Normaali                 | 2                    | 2           | 3        |

(5.4.4) Häiriötilanteessa toimitaan häiriön prioriteetin mukaisesti. Häiriön ratkaisuaikatavoite määräytyy allaolevan taulukon mukaisesti. Häiriöstä tiedotetaan sovituin menettelyin.

| Häiriön prioriteetti | Toiminta   | Häiriön ratkaisuaikatavoite Palveluajana. |
|----------------------|--|---|
| 1                    | Korjaustoimet aloitetaan välittömästi ja niitä jatketaan taukoamatta henkilöhäilytyksiä ja muita varautumismenettelyjä hyödyntäen. | 4 h                                       |
| 2                    | Korjaustoimet aloitetaan välittömästi. Häiriöselvitys keskittyy Palveluajalle.   | 8 h                                       |
| 3                    | Korjaustoimet suoritetaan saatavilla olevin resurssein. Häiriöselvitys keskittyy Palveluajalle.                                    | 16 h                                      |

## 5.5 Palvelupyynnön ratkaisuaika

(5.5.1) Palvelupyynnön ratkaisuajan laskenta käynnistyy, kun pyyntö on otettu vastaan ja se päättyy, kun sen käsittely päättyy, sitä koskeva palvelupyöntökirjaus (tiketti) suljetaan, palvelupyöntöä ei enää käsittele mikään taho, eikä palvelupyöntöä avata uudestaan.

(5.5.2) Tikettiä ei katsota suljetuksi, jos palvelupiste on ohjannut sen eteenpäin toiselle palvelujonolle tai taholle ja palvelupyynnön käsittely on vielä tosiasiallisesti kesken.

(5.5.3) Palvelupyynnön palvelutasot ovat voimassa palveluajan puitteissa. Alla on esimerkkejä palvelupyynnöistä. Lisäksi projektin aikana sekä tuotantovaiheessa määritellään erilaisille palvelupyynnöille yhdessä sovitut ratkaisuaikat. Nämä kirjataan Palvelukäsikirjaan.

| Palvelupyyntö (esimerkkejä)  | Kuvaus  | Ratkaisuaika |
|--|---|--------------|
| Esim. palvelimen tai palomuurin sääntömuutos tms.:<br>-kiireellinen  | Palvelupyyntö edellyttää nopeita toimenpiteitä.             | 4 h          |
| Esim. palvelimen tai palomuurin sääntömuutos tms.:<br>-normaali<br>Vakiomuutos.<br>Vikaantuneen kytkimen vaihto. | Palvelupyyntö edellyttää kohtalaisen nopeita toimenpiteitä. | NBD          |
| Yksittäisiä palvelimia tai LAN-laitetta koskeva muutospyyntö.<br>AP laitevaihto.<br>Uuden palvelimen lisäys.     | Palvelupyyntö ei edellytä nopeita toimenpiteitä.            | 3 työpäivää  |

Palvelupyynnöistä tehdään lista käyttöönottoprojektissa ja sitä täydennetään tuotantovaiheessa, jotta erilaiset tehtävät ja niiden Ratkaisuaikat voidaan kirjata.

## 6 Muutostenhallinta

(6.1) Toimittaja toteuttaa tuotantoympäristön muutokset joko vakio- tai normaalimuutosprosessin mukaisesti.

(6.2) Vakiomuutoksia ovat pieniriskiset ja usein samankaltaisena toistuvat muutokset, jotka eivät aiheuta palvelukatkoa. Nämä sovitaan erikseen Tilaaajan ja Toimittajan kesken projektivaiheessa sekä tuotantovaiheessa. Vakiomuutoslistaa ylläpidetään ja päivitetään jatkuvasti koko sopimuskauden ajan muutoshallintaprosessissa.

(6.3) Muiden kuin vakiomuutoksina toteutettavien muutosten toteutuksessa toimittaja noudattaa normaalimuutosprosessia.

(6.4) Muutoksen kiireellisyys määritellään seuraavasti:

1. Häätömuutos: palvelukatkosta tai tietoturvaohikasta toipumiseksi tai sen estämiseksi välittömästi tehtävä muutos
2. Vakiomuutos sovitulla toimitusajalla.
3. Normaalimuutos: toimituserässä tai erikseen sovittuna päivänä.

(6.5) Häiriönhallinnan ja muutostenhallinnan luokitukset ovat väljästi sidottuja toisiinsa. Havaittu häiriö tai sen uhka voi käynnistää kiireellisen muutoksen. Toisaalta vaikka häiriö täyttää prioriteetiltään 1-tason kriteerit, voidaan muutos silti tapauksesta riippuen toteuttaa jopa toimituserän yhteydessä. Edellytyksenä on, että toimintakyky on saatu tilapäisesti palautettua ja välitöntä uhkaa häiriön hallitsemattomasta uusiutumisesta ei ole.

## 7 Tilaajatytyväisyys

(7.1) Toimittaja vastaa tilaajatytyväisyyden mittaamisesta.

(7.2) Toimittaja raportoi tilaajalle Tilaajatytyväisyyden toteutumisen säännöllisesti allaolevan taulukon mukaisesti.

|                    | Mittaustiheys   | Arviointiasteikko | Tavoitearvo          |
|--------------------|-----------------|-------------------|----------------------|
| Tilaajatytyväisyys | Kerran vuodessa | 4-10 tai 0-10     | keskiarvo $\geq$ 8,5 |

(7.3) Tilaajatytyväisyyden mittaamiseen liittyvät käytännöt sovitaan valitun Toimittajan kanssa: mittarin käyttötarkoitus, tavoitearvot, toteutustapa, laskentakaava, frekvenssi, datan lähde, miten reagoidaan tuloksiin. Toimittaja suorittaa mittauksen.

## 8 Valvonta, mittaaminen ja raportointi

(8.1) Toimittaja vastaa palvelutason täyttymisen valvonnasta.

(8.2) Toimittaja raportoi tilaajalle palvelutason toteutumisen säännöllisesti kuukausittain.

(8.3) Toimittaja raportoi tilaajalle merkittävistä palvelutasojen häiriöistä, merkittävistä palvelua koskevista muutoksista ja kehittämistarpeista sekä saatavilla olevista päivityksistä. Toimittaja ilmoittaa tilaajalle myös ilman aiheetonta viivästystä, jos sen tietoon tulee tietoturva-aukkoja palvelussa tai sen osissa.

(8.4) Toimittaja toimittaa tilaajalle palvelutasolaskennan perusteena käytetyn mittaridatan sekä valvontajärjestelmän tuottaman saatavuusdatan.

(8.5) Toimittaja toimittaa palvelutasoraportin mukana asiakkaalle laskelman palvelutasosanktioista.

## 9 Palvelutasopoikkeamat

(9.1) Palvelutasoa mitataan tässä palvelutasosopimuksessa kuvatun mukaisesti. Palvelu poikkeaa sovitusta silloin, kun palvelutaso on jonkin palvelun osalta heikompi kuin mitä tässä palvelutasosopimuksessa on kuvattu. Tällöin kyseessä on palvelutasopoikkeama.

(9.2) Toimittaja hyvittää palvelumaksuista sanktioita tämän palvelutasosopimuksen perusteella.

## 10 Sanktiot

(10.1) Toimittaja maksaa sanktion yhden (1) kuukauden kuluessa siitä hetkestä, kun Toimittajan vastuulla oleva palvelutasopoikkeama on ilmennyt. Hyvityskäytäntö tarkennetaan käyttöönottoprojektissa. Tarkastelujakso on yksi kalenterikuukausi.

Sanktioita ei lasketa niiltä kuukausilta, jos tikkettimäärä on alle 10 tikkettä/kk. Tällöin ko. palvelun tikkettien seurantajaksoksi pidennetään 3kk riippumatta tikkettimäärästä. Sanktion rahallinen arvo kuitenkin lasketaan vain yhden kuukauden kuukausimaksuista.

(10.2) Tilaajan vaatimuksesta toimittaja sitoutuu tarkastamaan toimittajan valvontajärjestelmän arvoista esitetyn palvelutasopoikkeaman.

(10.3) Sanktiot palvelutasopoikkeamasta määräytyvät allaolevan taulukon mukaisesti.

Sanktiot voivat olla yhteensä enintään 100% ko. kuukauden palvelumaksuista.

| Suorituskykymittari   | Sanktioperuste  | Hyvitys% kyseisen palvelun kuukausimaksusta |
|---|---|---|
| <b>Palvelun saatavuus palveluaikana</b><br>Palvelun kriittisyys:<br><i>kriittinen</i> | <b>Tavoitteen alittuminen:</b><br>Saatavuus alle 99,80% mutta on vähintään 99,0%<br>Saatavuus alle 99,0% mutta on vähintään 98,0%<br>Saatavuus alle 98,0% mutta on vähintään 95,0%<br>Jos saatavuus laskee alle 95%, kyseisen palvelun kuukausimaksua ei peritä lainkaan. | 25%<br>50%<br>75%<br>100%                   |
| <b>Palvelun saatavuus palveluaikana</b><br>Palvelun kriittisyys:<br><i>normaali</i>   | <b>Tavoitteen alittuminen:</b><br>Saatavuus alle 99,00% mutta on vähintään 96,0%<br>Jos saatavuus laskee alle 96%   | 25%<br>50%                                  |
| <b>Palvelupyynnön ratkaisuaika</b> tukipalvelun palveluaikana                         | <b>Tavoitteen alittuminen:</b><br>Alle 80% palvelupyynnöistä ratkaistu tavoiteajassa  | 25%   |
| <b>Häiriön ratkaisuaika</b> tukipalvelun palveluaikana                                | <b>Tavoitteen alittuminen:</b><br>Alle 80% häiriöistä ratkaistu tavoiteajassa   | 25%   |

Saatavuutta koskeva hyvitys lasketaan sen kohteen (esim. palvelin ja siihen kohdistuvat palveluyksiköt kuten palvelimen hallinta, palvelinkapasiteetti, palvelimen käyttämä levytila) kuukausimaksusta, mihin saatavuuspoikkeama kohdistuu. Mikäli saatavuuspoikkeama koskee monennettua ympäristöä, lasketaan hyvitys koko monennetun ympäristön kuukausimaksusta. Monennetun ympäristön sisällä tapahtunutta saatavuuspoikkeamaa, joka ei kuitenkaan näy ympäristön käyttäjälle, ei lasketa saatavuuden alentumisiksi.

### **Koskien palvelupyynnöjä ja häiriöitä (ei sovelleta palvelun saatavuuteen):**

Sanktio lasketaan sen palvelun kuukausimaksuista, joita koskevat ratkaisuaajat eivät täytä tavoiteaikaa. Esim. sääntömuutoksista alle 80% ratkaistaan edellytetyssä ajassa, niin 25% sanktio lasketaan palvelimia koskevista kuukausimaksuista.

Esim. kapasiteettipalvelua koskevista häiriöistä alle 80% on ratkaistu tavoiteajassa, niin 25% sanktiot lasketaan niiden palvelinten kaikista kuukausimaksuista, joita häiriöt ovat koskeneet.