

LIITE C1 SLA (PALVELUTASOT JA SANKTIOT)

1. MÄÄRITELMÄT

Puitesopimuksen perusteella tehtävissä sopimuksissa käytetään, ellei toisi ole erikseen sovittu seuraavia määritelmiä	
Häiriö	Incident. Negatiivinen normaalista poikkeava teknisen ratkaisun käyttäytyminen, joka haittaa sovitun mukaista käyttöä. Osa laajempaa käsitettä Vika.
Häiriön kriittisyysluokka	Häiriötilanteen vakavuuden luokitteluun tarkoitettu luokitteluasteikko. Kriittisyysluokittelu muodostaa järjestysasteikon matalimman tason häiriöstä korkeimman tason häiriöön.
Huoltoikkuna	Service Maintenance Objective. Etukäteen varattu ylläpitotoimintaan varattu katko laitteen tai järjestelmän palvelun käytettävyydessä; esim. kuukauden ensimmäinen sunnuntai klo 2.00 - 4.00. Huoltoikkunan aikana palvelu/laite saattaa olla käytettävissä, mutta tätä ei taata. Suunnitellut ylläpitotoimenpiteet pyritään keskittämään huoltokatkoon.
Käytettävyys, saatavuus	Availability. Käytettävyydellä tarkoitetaan kohteena olevan laitteen, palvelun päälläoloa ja kykyä tuottaa sitä palvelua, jota kohteelta edellytetään, sovitun toiminnon suoritus vaadittuna aikana. Käytettävyys lasketaan vähentämällä käyttökatkojen aika ideaalikäytettävyydestä palveluaikana. Tässä käytettävyys vastaa ITIL-termiä availability, jolla suosituksen laatimishetkellä on ITSMF-Finlandin termistössä kaksi rinnakkaista suomennosta: käytettävyys ja saatavuus. Käytettävyydellä ei tässä siis tarkoiteta käyttökelpoisuutta (usability).
Käyttäjä	Palvelun loppukäyttäjä, joka hyödyntää suoraan tai välillisesti palvelua. Vrt. Puitesopimuksen ”Tilaja”
Laatumääre	Laatua koskeva tekijä ja sen yksikkö. Määre, jota käytetään laadun mittaamiseen. Esim. palveluaika (yksikkö = aikaväli tunteina ja minuutteina), käytettävyys (yksikkö = käytettävyysprosentti), toimitusaika (yksikkö = kesto)
Laskennallinen sanktioluokka	Mikäli käytettävyydessä on poikkeamia toistuvasti peräkkäisinä tarkastelukausina, viimeisimmän tarkastelukauden laskennallinen sanktioluokka, joka määrää toteutuvat sanktiot, määritetään seuraavalla kaavalla: laskennallinen sanktioluokka = tarkastelukauden poikkeamaluokka + toistuvuuskausien määrä. Toistuvuuskausien määrä = kuinka monena peräkkäisenä kuukautena käytettävyydessä ja/tai maksimikatkoissa on ollut poikkeama – 1. (esim. Palvelussa on ollut käytettävyyspoikkeama 4 kuukautta peräkkäin →

	toistuvuuskuukausien määrä = 3).
Maksimikatko	Pisin <u>yksittäinen</u> yhtämittainen palvelukatko, joka sallitaan palvelun palvelutasotavoitteiden puitteissa palveluaikana sovitulla tarkasteluvälillä. Esim. 2 tuntia yhden kalenterikuukauden aikana. Huom. tämä yksittäisen katkon enimmäispituus on määritelty tässä suosituksessa aina pienemmäksi kuin kaikkien palvelukatkojen kumulatiivinen kesto.
OLA - Operations Level Agreement	Tietohallinnon tai ICT-palveluntuottajan sisäinen palvelutasotavoite (ITIL, sisäinen hankintasopimus). Esim. eri osastojen välisten palvelujen sovittu palvelutasotavoite tai palvelun osana olevien palvelukomponenttien palvelutasotavoite. IT palveluntuottaja voi kutsua myös alihankkijoidensa kanssa sovittuja palvelutasotavoitteita nimellä OLA oman tarjottavan palvelunsa kannalta.
Ongelma	Problem. Häiriötä vakavampi vikatilanne, jonka syytä ei yleensä ongelman käsittelyn 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. Ongelma on osa laajempaa käsitettä Vika.
Palveluaika	Service Hours. Sovittu aikaväli, jolloin Tilaaajalle tai palvelun kohteelle tuotetaan palvelukuvauksen mukaista palvelua. Esimerkiksi arkisin klo 8-16.
Palveluntuottaja	Palvelua tuottava taho, joka vastaa toiminnallaan ja prosesseillaan siitä, että palvelussa saavutetaan yhdessä sovitut palvelutasotavoitteet ja että palvelun sisältö on sovitun mukainen. Liitteessä palveluntuottajasta käytetään myös termiä toimittaja.
Palvelutasoluokka	Service Level Classification. Tietyn laatumäärään luokiteltu laadullinen taso, joka on Tilaaajan valittavissa kyseiseen palveluun. Esim. palveluajan palvelutasoluokkia voivat olla mm. ”arkisin klo 8-16” ja ”24/7 kaikkina vuoden päivinä”. Joskus tämä lyhennetään muotoon palvelutaso, jossa tässä suosituksessa tarkoitetaan juuri palvelutasoluokkaa.
Palvelutasotavoite, sovittu palvelutaso	Service Level Target (SLT) tai Service Level Objective (SLO). Sovittu palvelutaso – Tilaaajan tiettyyn palvelukohteeseen (esim. palvelin, tukipalvelu) palvelusopimukseen valitsema tietyn laatumäärään tietty Tilaaajan omaan toiminnalliseen tarpeeseen sovitettu palvelutasoluokka, joka sitoo toimittajaa. Tämä voi vaihdella palvelukohteittain ja ajallisesti. Esim. sähköpostialustan käyttöpalvelun palveluajan palvelutasotavoite on P3 Sovitusta palvelutasotavoitteesta käytetään myös englanninkielistä termiä SLT = Service Level Target tai SLO

	= Service Level Objective.
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 tai ongelman havaitsemisesta, jonka aikana toimittajan tulee saada poistettua häiriö tai ongelma tai muuten normalisoida palvelu.
Ratkaisukyky	Ratkaisukyvyllä tarkoitetaan palvelupisteen (Service desk, help desk) tai muun Tilaaajan palvelupyynnön vastaanottavan tahon kykyä ratkaista ko. palvelupyyntö siirtämättä / ohjaamatta palvelupyntöä eteenpäin muille tukitasoille / palvelujonoille.
Reagointiaika	Response Time. Aika, jonka kuluessa tapahtuman tai häiriön havaitsemisesta tulee häiriön korjaaminen tai tapahtuman käsittely aloittaa. Reagointiaika riippuu yleensä häiriön kriittisyysluokasta. Häiriö voidaan havaita joko Tilaaajan häiriöilmoituksesta (tapahtuma) tai toimittajan itsenäisen valvontahäilytyksen tai muun havainnon (event management) pohjalta Huom. ITIL-termistössä tästä käytetään myös nimitystä vasteaika. Koska ITIL-suomennoksessa samaa vasteaikatermiä käytetään myös kuvaamaan ratkaisun suorituskykyä, väärinymmärryksen välttämiseksi suositellaan käytettäväksi palvelutasojen yhteydessä termiä reagointiaika.
Service Desk, Help desk	Palvelupiste, tukikeskus. Yleensä keskitetty yhteydenottopiste, jonka tehtävänä on ottaa vastaan Tilaaajan palvelupyynnöt ja käynnistää näiden käsittely. Tilaaajan palvelupyynnöt vastaanottavaa palvelupistettä toimii samalla myös ns. 1. tukitasona.
SLA - Service Level Agreement, palvelutasosopimus	Sopimus ICT-palvelutuottajan ja Tilaaajan välillä tietyn ICT-palvelun sisällöstä ja sen palvelutasosta (=palvelutasotavoite). SLA kuvaa ICT-palvelun, dokumentoi palvelutasotavoitteet ja yksilöi ICT-palvelutuottajan ja Tilaaajan vastuut. Käytännössä palvelutasosopimus toteutetaan usein erillisellä palvelusopimuksella, jonka liitteinä ovat palvelukuvaukset sekä määritellyt palvelutasoluokat ja palvelun kohteittain sovitut palvelutasotavoitteet.
SLR - Service Level Requirement	Palvelutasovaatimus tai -tarve. Erityisesti liiketoiminnan tai substanssitoiminnan palvelutasotarve, johon ICT-palvelujen palvelutasoluokitus ja erityisesti palvelutasotavoitteet sovitetaan.

Tavoitettavuus	Tavoitettavuudella tarkoitetaan palveluntuottajan palvelupisteen (Service desk, help desk) 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 tai ongelma tulee poistaa.
Vika	Yleistermi määritellystä ja sovitusta normaalitilasta poikkeavalle tilalle. Vika voi olla joko häiriö (incident) tai vakavampi ongelma (Problem).

Palvelutasoluokittelussa 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
- ms = millisekunti, sekunnin tuhannesosa

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

2. Asiakastuki ja yhteydenottokanavat

Palveluilla on palvelupiste, johon palveluiden käyttäjä on yhteydessä häiriöiden ja palvelupyyntöjen osalta.

Toimittajan tukikanavat: [Täydennetään sopimuksen tekemisen yhteydessä.]

Yhteydenottotapa	Osoite/puhelinnumero
Puhelin	+358 XXX XXX XXXX
Verkkolomake	https://osoite.domain.fi
Sähköposti	n.n@domain.fi

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

3. Huoltoikkunat

Toimittajan huoltotoimenpiteistä voi syntyä katko Palveluun. Huoltoikkunan aikana syntyvä katko on aina suunniteltu katko, eikä sen aika vaikuta palvelutason laskentaan.

Huoltoikkunat määräytyvät allaolevan taulukon mukaisesti.

Huoltoikkuna	Ajankohta	Kuvaus
Yleinen huoltoikkuna	ma-pe klo 18:00-8:00, lauantait,	Kattaa kaikki toimittajan palvelut ja ympäristöt,

	sunnuntait ja arkipyhät.	jos se on tarpeen Palvelujen asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteiden vuoksi eikä asennusta, muutosta tai huoltoa voida kohtuullisin kustannuksin toteuttaa ilman Palvelujen tuottamisen keskeyttämistä.
Erityinen huoltoikkuna	Kaikki ajat	Kattaa tietoturva- ja muut päivitykset, jotka eivät voi odottaa seuraavaa yleistä huoltoikkunaa.

4. Palveluaika (P)

Palveluissa käytetään seuraavaa palveluaikaluokitusta:		
P1	Normaali työaika	klo 8:00 – 16:00 arkisin
P2	Laajennettu työaika,	klo 7:00 – 19:00 arkisin
P3	Laajennettu palveluaika,	klo 7:00 – 21:00 arkisin sekä 9:00-18:00 lauantaisin ja sunnuntaisin
P4	Ympärivuorokautinen	24 tuntia vuorokaudessa vuoden kaikkina päivinä

Mikäli häiriö tai ongelma havaitaan palveluajan lopussa ja korjaustoimet ovat kesken palveluajan päättyessä, palveluntuottajan tulee Tilaaajan kirjallisella hyväksynnällä jatkaa korjaustoimia myös palveluajan päätyttyä.

5. Käytettävyys (K)

Palveluissa käytetään seuraavia käytettävyystasoja (K1-K5)		
BEST EFFORT	parhaan kyvyn mukaan	parhaan kyvyn mukaan
K1	97,0% käytettävyys,	maksimikatko palveluaikana 24 tuntia
K2	99,0% käytettävyys,	maksimikatko palveluaikana 4 tuntia
K3	99,5% käytettävyys,	maksimikatko palveluaikana 2 tuntia
K4	99,9% käytettävyys	maksimikatko palveluaikana 30 min
K5	99,95% käytettävyys	maksimikatko palveluaikana 15 min

Käytettävyyden tarkasteltava ajanjakso T_{av} on pituudeltaan yksi kuukausi.

Epäkäytettävyudeksi katsotaan myös kriittinen ja vakava häiriö.

Toteutunut käytettävyystaso 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 Tilaajan tai kolmansien osapuolten vastuulla olevista seikoista tai suunnitelluista ja sovitusta katkoista palveluaikana.

Toteutunutta käytettävyytensä laskettaessa katko aikaan ei huomioida (Eh):

- Suunniteltujen ja Tilaajan kanssa sovittujen katkojen vaatima aika.
- Säännölliset huoltokatkot, erikseen sovitut ja Tilaajan erillispyynnöstä tehdyt palvelinjärjestelmän uudelleenkäynnistykset tai käyttökatkot.
- Yhdessä sovittuihin varusohjelmistopäivityksiin tai tietoturvapäivityksiin kuuluva aika.
- Katkoja, jotka aiheutuvat toimittajan vaikutusvallan ulkopuolella olevan kolmannen osapuolen tai Tilaajan toimista.

5.1. Käytettävyyden sanktiointi:

Käytettävyyspoikkeamat sanktioidaan seuraavasti:					
Sanktio- luokka	Käytettävyystavoitteen alitus	tai	Maksimikatkon ylitys % tavoitetasosta	=	Hyvitys % kyseisen kohteen kuukausimaksusta
1	0,01 – 0,24 %-yksikköä	tai	Ei mitata	=	10 %
2	0,25 – 0,5 %-yksikköä	tai	0 – 20%	=	20 %
3	0,51 – 1 %-yksikköä	tai	21 – 50%	=	30 %
4	1,01 – %-yksikköä	tai	51 – 100%	=	40 %
5	Yli 2 %-yksikköä (käytettävyys kuitenkin yli 90%)	tai	Yli 100%	=	50 %

Jos käytettävyys laskee alle 90%, ei kyseisen palvelimen kuukausimaksua peritä lainkaan (hyvitys on 100%).

5.2. Toistuvien poikkeamien kiristynvä sanktiointi

Mikäli käytettävyydessä on poikkeamia toistuvasti peräkkäisinä tarkastelu-kuukausina, viimeisimmän tarkastelu-kuukauden **laskennallinen sanktioluokka**, joka määrää toteutuvat sanktiot, määritetään seuraavalla kaavalla:

laskennallinen sanktioluokka = tarkastelu-kuukauden poikkeamaluokka + toistuvuuskuukausien määrä.

Toistuvuuskuukausien määrä = kuinka monena peräkkäisenä kuukautena käytettävyydessä ja/tai maksimikatossa on ollut poikkeama – 1. (esim. Palvelussa on ollut käytettävyyspoikkeama 4 kuukautta peräkkäin → toistuvuuskuukausien määrä = 3).

Mikäli käytettävyydessä on toistuvasti (vähintään 4 kuukautta 6 kuukauden liukuvalla tarkastelujaksolla) yli 0,51% poikkeamia, Tilaajalla on oikeus päättää sopimus välittömästi.

6. Palveluvaste (V)

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

6.1. Reagointiajat

Palveluntuottajan tulee palveluaikana aloittaa häiriön tai vian korjaaminen seuraavien reagointiaikojen puitteissa riippuen palveluvasteluokasta V:					
<i>reagointiaika</i>	V1	V2	V3	V4	Best effort
Kriittinen	4 h	2 h	30 min	15 min	Parhaan kyvyn mukaan
Vakava	1 tp	4 h	2 h	30 min	Parhaan kyvyn mukaan
Matala	2 tp	1 tp	6 h	4 h	Parhaan kyvyn mukaan
Tavoitetaso: Toimittaja on käsitellyt 90% vikatilanteista yllä kuvattujen reagointi- ja ratkaisuaikojen puitteissa.					

6.2. Ratkaisuaajat

Palveluntuottajan tulee palveluaikana korjata vika ja palauttaa normaali toimintakyky (tapahtumat) seuraavien ratkaisuaikojen puitteissa riippuen palveluvasteluokasta V:					
<i>ratkaisuaika</i>	V1	V2	V3	V4	Best effort
Kriittinen	2 tp	1 tp	4 h	3 h	Parhaan kyvyn mukaan
Vakava	3 tp	2 tp	1 tp	6 h	Parhaan kyvyn mukaan
Matala	5 tp	3 tp	2 tp	1 tp	Parhaan kyvyn mukaan
Tavoitetaso: Toimittaja on käsitellyt 90% vikatilanteista yllä kuvattujen reagointi- ja ratkaisuaikojen puitteissa.					

Toimittajan tulee kaikissa palveluvasteluokissa käynnistää vian selvitys- ja korjaamistoimenpiteet ilman aiheutonta viivästystä eikä se saa tahallaan viivyttää vian korjaamista palveluvasteen tavoiteaikaan saakka.

Palveluvasteen mittaamisen perustana on palvelun palvelupyyntöjen, häiriöilmoitusten, palvelupyynnön toteuttamisen, häiriöiden käsittelyn sekä näiden tapahtuma-aikojen kirjaaminen/tallentuminen palveluntuottajan käyttämään palvelupyyntöjen hallintajärjestelmään (tiketöintijärjestelmä).

Palveluntuottaja pitää palvelupyyntöjen hallintajärjestelmänsä avulla kirjaa palvelupyyntöjen ja häiriötilanteiden reagointi-, ratkaisu- ja toimitusajoista. Häiriötilanteen havaitsemisen alkuaikaa verrataan korjaustyön aloittamisen aikaleimaan, mistä määräytyy reagointiaika. Palveluntuottaja vertaa näitä sovittujen palveluvasteen vaste- ja ratkaisuaikoihin ja kerää mahdolliset poikkeamat yhteen. Palveluntuottaja raportoi poikkeamat sekä keskimääräisen vaste- ja ratkaisuaajan kuukausittaisessa laaturaportoinnissaan.

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

Tpm, Tavoiteajassa (reagointi ja ratkaisu) palveluaikana käsiteltyjen vikatilanteiden määrä tarkastelujaksolla.

Vm, Vikatilanteiden kokonaismäärä palveluaikana tarkastelujaksolla.

Ratkaisuaikaan ei lasketa huollon tilaamisen ja huoltotöiden valmistumisen välistä aikaa, mikäli huolto ei kuulu palveluntuottajan vastuulle.

Käytettävyyden tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi.

7. Palveluvasteen sanktiointi

Mikäli palveluntuottaja ei ole käsitellyt vähintään 90% vikatilanteista sovittujen reagointi- ja ratkaisuaikojen puitteissa (tavoiteaika) sanktioidaan alitukset seuraavasti:

Tavoiteajan ylitys % vikatilanteista	Hyvitys % ko. kohteen kuukausimaksusta
0,1 – 5,0% tapauksista	5 %
5,1 – 10,0% tapauksista	15 %
10,1 – 20,0 % tapauksista	30 %
Yli 20,0% tapauksista	45 %

8. Häiriöluokitus

Palveluvasteessa käytetään seuraavaa häiriöluokitusta:	
Kriittinen	Käyttökato; palvelun kohteena olevan palvelimen, alustan tai sovelluksen suorituskyky ja/tai palvelut ovat häiriintyneet käyttökelvottomaksi, sovellus, prosessi tai palvelin on pysähtynyt, palvelut ovat niin epävakaita, ettei normaaleja operaatioita voida suorittaa. Mikäli häiriö koskee laajaa käyttäjäjoukkoa tai kokonaista toimintaa (esim. laskutus,) häiriö luokitellaan kriittiseksi.
Vakava	Häiriö haittaa merkittävästi palvelun käytettävyyttä, laitteisto, sovellus tai alusta ovat toistuvasti epävakaita tai eivät vastaa normaalisti palvelupyyntöihin. Vaatimusmäärittelyn (vähimmäisvaatimukset 3.5) vasteaikojen ylitys katsotaan aina vakavaksi häiriöksi.
Matala	Häiriö on satunnainen eikä merkittävästi haittaa käyttöä, häiriö koskee harvoin käytettäviä erityispalveluja ja/tai voidaan kiertää. Muu tilanne, joka ei vaaranna Tilaajan toimintaa.

9. Tavoitettavuus (T)

Palveluissa käytetään seuraavaa tavoitettavuusluokitusta (T1-T4):	
Best Effort	<ul style="list-style-type: none"> Parhaan kyvyn mukaan
T1	<ul style="list-style-type: none"> Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80% sille tulevista puhelusta 2 min kuluessa 80% sähköpostilla tai verkkopalvelun kautta saapuneista palvelupyynnöistä tulee ottaa käsittelyyn neljän tunnin kuluessa palvelupyynnön lähettämisestä (aika lasketaan vain palveluaikana ja sähköpostin saapumisesta palveluntuottajan postipalvelimelle).
T2	<ul style="list-style-type: none"> Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80% sille tulevista puhelusta 1 min kuluessa 80% sähköpostilla tai verkkopalvelun kautta saapuneista palvelupyynnöistä tulee ottaa käsittelyyn tunnin kuluessa palvelupyynnön lähettämisestä (aika lasketaan vain palveluaikana ja sähköpostin saapumisesta palveluntuottajan postipalvelimelle).
T3	<ul style="list-style-type: none"> Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80% sille tulevista puhelusta 45 sekunnin kuluessa 80% sähköpostilla tai verkkopalvelun kautta saapuneista palvelupyynnöistä tulee ottaa käsittelyyn 30 min kuluessa palvelupyynnön lähettämisestä (aika lasketaan vain palveluaikana ja sähköpostin saapumisesta palveluntuottajan postipalvelimelle).
T4	<ul style="list-style-type: none"> Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80% sille tulevista puhelusta 30 sekunnin kuluessa 80% sähköpostilla tai verkkopalvelun kautta saapuneista palvelupyynnöistä tulee ottaa käsittelyyn 15 min kuluessa palvelupyynnön lähettämisestä (aika lasketaan vain palveluaikana ja sähköpostin saapumisesta palveluntuottajan postipalvelimelle).

Sähköpostilla tai muilla sähköisellä välineillä (esim. palvelupyöntöjen hallintajärjestelmän itsepalveluliittymällä) lähetetyn palvelupyynnön ”käsittelyyn ottaminen” tarkoittaa edellä kuvatussa luokittelussa sitä, että tukihenkilö ottaa aktiivisesti omaan työjonoonsa ja vastuulleen kyseisen palvelupyynnön, lukee palvelupyynnön ja aloittaa siihen liittyvät käsittelytoimet. Automaattista siirtoa palvelujonoon tai vapaalle tukihenkilölle ei vielä katsota palvelupyynnön käsittelyyn ottamisena vaan vasta palvelupyynnön vastaanottamisena.

Tavoitettavuus koskee koko kyseistä palvelupistettä.

Tukipuheluiden tavoitettavuus mitataan palveluntuottajan puhelinjärjestelmän raporttien mukaisesti. Toimittajan tulee määrittää Tilaajan tukipuheluita varten oma soittosarja tai muuten varmistaa, että se pystyy mittaamaan tavoitettavuutta asiakaskohtaisesti. Sähköisesti jätettyjen palvelupyöntöjen tavoitettavuus arvioidaan palvelupyöntöjen hallintajärjestelmän aikaleimoista. Toteutunut tavoitettavuus lasketaan kaavalla

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

Tpm, Tavoiteajassa palveluaikana vastattujen puheluiden määrä / niiden sähköisten palvelupyöntöjen määrä, joiden käsittely käynnistettiin tavoiteajassa kyseisellä tarkastelujaksolla.

Pm, Puheluiden määrä / sähköisten palvelupyöntöjen määrä palveluaikana tarkastelujaksolla.

Toteutuneessa tavoitettavuudessa ei huomioida:

- puheluita, joissa Tilaaaja on katkaissut puhelun alle 20 sekunnin kuluessa. Nämä vähennetään määrästä **Pm**.
- muutoin kuin puhelimitse tai sovituilla sähköisillä viestimillä saapuneita palvelupyynnöitä (esim. paperilomakkeet, fax).

Tavoitettavuuden tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi. Toimittajan tulee raportoida Tilaaajalle myös niiden puheluiden prosentuaalinen osuus, joissa Tilaaaja on katkaissut puhelun ennen palveluntuottajan palvelupisteen vastaamista.

Tilaaajalla on oikeus auditoida toimittajan puhelinjärjestelmän kyky mitata ja raportoida tukipuheluiden tavoitettavuutta.

10. Ratkaisukyky (R)

Palveluissa käytetään seuraavaa ratkaisukykyluokitusta (R1-R4):		
Best Effort	Parhaan kyvyn mukaan	häiriö- ja neuvontatapauksista ratkeaa palvelupyynnön vastaanottaneella tukitasolla
R1	60%	
R2	70%	
R3	80%	
R4	90%	

Ratkaisukykyyn lasketaan vain niiden kohteiden neuvontapyynnöt, jotka on sovittu kuuluvaksi toimittajan neuvontapalvelun piiriin. Ratkaisukykyyn ei huomioida toimeksiantoja eikä Tilaaajan tai kolmannen osapuolen vastuulla olevia palvelupyynnöitä.

Palvelupyynnön vastaanottavalla tukitasolla tarkoitetaan tässä ITIL-mallin mukaista asiakasrajapinnassa olevaa käyttäjätuen tasoa, joka aktiivisesti ottaa vastaan asiakkaiden palvelupyynnöitä – tyypillisesti keskitetty palvelupiste ja siihen kuvatut palvelujonot tai asiantuntijaryhmät. Mikäli ko. asiantuntija tai asiantuntijaryhmä ei pysty ratkaisemaan häiriötä tai neuvoo Tilaaaja tukeen kuuluvissa kohteissa ja he joutuvat ohjaamaan (eskaloimaan) palvelupyynnön toiselle taholle tai asiantuntijaryhmälle (ITIL-mallissa tyypillisesti 2. tai 3. tukitaso), ko. palvelupyynnön ei katsota ratkenneen palvelupyynnön vastaanottaneella tasolla.

Ratkaisukyky mitataan palveluntuottajan palvelupyynnöiden hallintajärjestelmän kirjausten avulla. Toteutunut ratkaisukyky lasketaan kaavalla

$$R = (Rpm) / Pm * 100 \%$$

Rpm, Niiden palveluaikana tulleiden palvelupyynnöiden määrä kyseisellä tarkastelujaksolla, jotka on saatu ratkaistua siinä tukipisteessä, joka palvelupyynnön otti vastaan.

Pm, Palvelupyynnöiden määrä palveluaikana kyseisellä tarkastelujaksolla.

Ratkaisukyky mitataan vain häiriöitä ja neuvontaa koskeville palvelupyynnöille ei esimerkiksi toimeksiannoille tai tilauksille. Ratkaisukykyyn lasketaan vain ne palvelupyynnöt, jotka ovat kokonaisuudessaan toimittajan vastuulla.

Palvelupyynnöksi katsotaan ratkaistuksi, kun sen käsittely päättyy, sitä koskeva palvelupyynnötkirjaus (tiketti) suljetaan, palvelupyynnöitä ei käsittele enää mikään taho eikä palvelupyynnöitä avata enää uudelleen. Tikettiä ei katsota suljetuksi, jos palvelupiste on ohjannut sen eteenpäin toiselle palvelujonolle tai taholle ja palvelupyynnön käsittely on vielä tosiasiallisesti kesken.

Ratkaisukyky mitataan sekä puheluille, sähköposteille että mahdollisen itsepalveluliittymän tai sähköisen verkkopalvelun kautta jätetyille palvelupyynnöille. Ratkaisukykyyn lasketaan vain vastatut puhelut. Palveluntuottaja ei saa tarpeettomasti odottaa Tilaaajaa puhelimesta, jotta se saisi keinotekoisesti ratkaisukykyään paremmaksi – ratkaisukykyyn lasketaan maksimissaan 30 min puhelut.

Tavoitettavuuden tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi.

11. Tukipalveluiden sanktiointi

Tukipalveluiden sanktioitavia kohteita ovat tavoitettavuuden ja ratkaisukykyyn palvelutasoluokituksen määrittävät tavoitetasot. Näiden lisäksi Tilaaajalla on oikeus hyvitykseen, mikäli palvelun sisältö ei vastaa sovittua tai palvelua ei saada sovittuna palveluaikana.

Tukipalveluiden sanktiomalli on				
Tavoitettavuusvaatimuksen (T) alitus	tai	Ratkaisukykyyn (R) alitus	=	Hyvitys % ko. kohteen kuukausimaksusta
Tavoitettavuusvaatimus alittuu 0,1 – 10%-yksikköä	tai	Ratkaisukykytavoite alittuu 0,1 – 10%-yksikköä	=	10 %
Tavoitettavuusvaatimus alittuu 10,1 – 20%-yksikköä	tai	Ratkaisukykytavoite alittuu 10,1 – 20%-yksikköä	=	20 %
Tavoitettavuusvaatimus alittuu 20,1 – 30%-yksikköä	tai	Ratkaisukykytavoite alittuu 20,1 – 30%-yksikköä	=	30 %
Tavoitettavuusvaatimus alittuu yli 30%-yksikköä	tai	Ratkaisukykytavoite alittuu yli 30%-yksikköä	=	40 %

Edellisen lisäksi palveluntuottajan tulee raportoida palvelupyyntöjen keskimääräiset käsittelyajat palvelupyyntötyypeittäin.