

JHS 212 ICT-palvelujen palvelutasohallinta (SLM)

Loppukäyttäjäpalvelujen 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	4
5.4	Häiriön ratkaisuaika.....	4
5.5	Palvelupyynnön ratkaisuaika	5
5.6	Häiriön ja palvelupyynnön ratkaisukyky.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6	Muutostenhallinta	6
7	Asiakastyytyväisyys, käyttäjäytyytyväisyys ja asiakassuositteluindeksi	6
8	Valvonta, mittaaminen ja raportointi	6
9	Palvelutasopoikkeamat	7
10	Sanktiot.....	7

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 työohjausjärjestelmän (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)* -suositusten määritelmiä.

3 Asiakastuki ja yhteydenottokanavat

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

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

Yhteydenottotapa	Osoite/puhelinnumero
Puhelin	+358 XXX XXX XXXX
Verkkolomake/portaali/chat/sähköposti	https://osoite.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 luetellaan allaolevassa luettelossa.

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

Palvelun nimi	Palvelun kriittisyys	Palveluaika
Loppukäyttäjäpalvelut (Service Desk:n palveluaika)	Tärkeä	Arkisin kello 8:00 - 17:00 Suomen aikaa
	Normaali	Arkisin kello 8:00 - 17:00 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 palvelupyyntöjä	Arkisin kello 8:00 - 17:00 Suomen aikaa

Palvelun nimi	Palveluaika
Lähituki	Arkisin kello 8:00 - 16:00 Suomen aikaa

5.2 Saatavuus

Ei sovelleta Loppukäyttäjäpalveluihin

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
Puhelin	5 min
Verkkolomake ja portaali ja sähköposti -häiriöilmoitus	1h
Verkkolomake ja portaali ja sähköposti -palvelupyyntö	4h

5.4 Häiriön ratkaisuaika Palveluaikana

(5.4.1) Häiriöiden ratkaisuajan laskenta käynnistyy, kun tukipyyntö 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 Tilaajan tai kolmannen osapuolen toimia, Toimittaja välittää häiriöpyynnön eteenpäin Tilaajan 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.

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta

Häiriön merkittävyys	Määritelmä
Laaja	Koko palvelu on pois käytöstä, palvelun suorituskyky on merkittävästi heikentynyt tai palvelu on käyttökelvoton.
Kohtalainen	Olellaisia osia palvelusta on pois käytöstä. Häiriö häiritsee palvelun saatavuutta tai normaalia käyttöä.
Vähäinen	Häiriö on satunnainen, yksittäisiä käyttäjiä koskeva tai ei olellisesti häiritse palvelun käyttöä.

(5.4.3) Häiriön prioriteetti määräytyy ICT-palvelun liiketoimintakriittisyyden ja häiriön merkittävyyden suhteen oheisen taulukon mukaisesti. ICT-palvelun kriittisyys ja Prioriteettiluokittelu määritellään Tilaajan toimesta.

HÄIRIÖN PRIORITEETTI			
ICT-palvelun kriittisyys	Häiriön merkittävyys		
	Laaja	Kohtalainen	Vähäinen
Tärkeä	1	2	3
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
1	Korjaustoimet aloitetaan välittömästi ja niitä jatketaan taukoamatta henkilöhälytyksiä ja muita varautumismenettelyjä hyödyntäen.	4 h
2	Korjaustoimet aloitetaan välittömästi. Häiriöselvitys keskittyy Palveluajalle. Henkilöhälytyksiä tehdään tarvittaessa.	6 h
3	Häiriöselvitys keskittyy Palveluajalle.	2 työpäivää

Mikäli palvelua pyydetään suorittamaan erillisellä Hälytyskorvauksella, niin tällöin Häiriö tulee pyrkiä ratkaisemaan best effort. Korjaustoimet aloitetaan välittömästi ja niitä jatketaan taukoamatta henkilöhälytyksiä ja muita varautumismenettelyjä hyödyntäen.

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 palvelupyynnötkirjaus (tiketti) suljetaan, palvelupyynnöitä ei enää käsittele mikään taho, eikä palvelupyynnöitä 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. Nämä kirjataan Palvelukäsikirjaan.

Palvelupyynnö ja Vakiomuutos	Kuvaus	Ratkaisuaika
Salasanan ja tunnuksen resetointi, lukitus ja poisto (kun pyyntö on tehty puhelimitse).	Palvelupyynnö edellyttää nopeita toimenpiteitä tai pyydetty tieto on oleellinen asiakkaan töiden etenemisen kannalta.	30 min
Käyttäjaoikeuksien lisäys ja muutos, uuden käyttäjätunnuksen luonti ja muutos. Kaikki erikseen listatut Vakiomuutokset .	Palvelupyynnö edellyttää kohtalaisen nopeita toimenpiteitä tai pyydetty tieto on jossain määrin oleellinen asiakkaan töiden etenemisen kannalta.	Seuraavan työpäivän aikana
Työaseman asennus ja uudelleenasennus toimitettuna (kun työasema on valmiiksi puskurivarastossa)	Palvelupyynnö ei edellytä nopeita toimenpiteitä.	5 tp

6 Muutostenhallinta

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

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

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

(6.4) Muutoksen kiireellisyys määritellään seuraavasti:

1. Häätömuutos: palvelukatkosta tai tietoturvaohuesta toipumiseksi tai sen estämiseksi välittömästi tehtävä muutos
2. Vakionmuutos 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 Tilaaajatytyväisyys, käyttäjätytyväisyys

(7.1) Toimittaja vastaa tilaaajatytyvyyden ja käyttäjätytyvyyden mittaamisesta.

(7.2) Toimittaja raportoi tilaaajalle Tilaaajatytyvyyden ja käyttäjätytyvyyden toteutumisen säännöllisesti allaolevan taulukon mukaisesti.

	Mittaustiheys	Arviointiasteikko	Tavoitearvo
Tilaaajatytyväisyys	Kerran vuodessa	4-10 tai 0-10 tai 1-5	keskiarvo $\geq 8,5$ tai >4
Käyttäjättytyväisyys	Jatkuva	4-10 tai 0-10 tai 1-5	keskiarvo $\geq 8,5$ tai >4

(7.3) Tilaaaja- ja Käyttäjättytyvyyden 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 tilaaajalle palvelutason toteutumisen säännöllisesti kuukausittain.

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

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

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta

(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 tilaajan tämän palvelutasosopimuksen perusteella tekemästä kirjallisesta vaatimuksesta.

10 Sanktiot

(10.1) Toimittaja maksaa sanktion automaattisesti yhden (1) kuukauden kuluessa siitä hetkestä, kun palvelutasopoikkeama on ilmennyt. Hyvityskäytäntö sovitaan käyttöönottoprojektissa. Tätä kohtaa (10) sovelletaan vasta 6kk käyttöönottoprojektin päättymisen jälkeen, eli ennen sitä sanktiota ei muodostu maksettavaksi.

Sanktion laskennassa noudetaan 3kk tarkastelujaksoa.

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

(10.3) Sanktiot palvelutasopoikkeamasta määräytyvät allaolevan taulukon mukaisesti.

Sanktiota ei muodostu "päällekkäin" samasta häiriöstä eri palveluita koskien. Sanktiot voivat olla kuitenkin yhteensä enintään 100% ko. kuukauden palvelumaksuista.

Suorituskykymittari	Sanktioperuste	Hyvitys% kyseisen palvelun kuukausimaksusta
Reagointiaika (5.3) tukipalvelun palveluaikana	Tavoitteen alittuminen: Vähintään 60%, mutta alle 70% reagoitu tavoiteajassa Vähintään 50%, mutta alle 60% reagoitu tavoiteajassa Alle 50% yhteydenotoista reagoitu tavoiteajassa	10% 20% 30%
Häiriön ratkaisuaika (5.4) tukipalvelun palveluaikana	Tavoitteen alittuminen: Vähintään 70%, mutta alle 80% ratkaistu tavoiteajassa Vähintään 60%, mutta alle 70% ratkaistu tavoiteajassa Vähintään 50%, mutta alle 60% ratkaistu tavoiteajassa Alle 50% häiriöistä ratkaistu tavoiteajassa	10% 20% 30% 50%
Palvelupyynnön ratkaisuaika (5.5.) tukipalvelun palveluaikana	Tavoitteen alittuminen: Vähintään 60%, mutta alle 70% ratkaistu tavoiteajassa Vähintään 50%, mutta alle 60% ratkaistu tavoiteajassa Alle 50% häiriöistä ratkaistu tavoiteajassa	10% 20% 50%

Yllä kirjatut sanktiot lasketaan hintaliitteen, otsikon ”LOPPUKÄYTTÄJÄPALVELUT” alla olevien palveluiden kyseisen kuukauden toteutuneista kustannuksista yhteensä.