

JHS 212 ICT-palvelujen palvelutasonhallinta (SLM)

Liite 1. ICT-palvelujen palvelutasosopimus (SLA)

Versio: 1.0

Julkaistu: 9.10.2019

Voimassaoloaika: toistaiseksi

Sopimuksen päiväys ja nro: _____ Liite nro: _____

Sisällys

1	Soveltaminen.....	2
2	Määritelmät.....	2
3	Asiakastuki ja yhteydenottokanavat	2
4	Palvelutasot	3
4.1	Palveluaika	3
4.2	Saatavuus.....	3
4.3	Reagointiaika	3
4.4	Häiriön ratkaisuaika	4
4.5	Palvelupyynnön ratkaisuaika	4
5	Muutostenhallinta	5
6	Valvonta, mittaaminen ja raportointi.....	5
7	Palvelutasopoikkeamat	5
8	Sanktiot.....	5

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 sekä toissijaisesti toimittajan kulloinkin voimassa olevia yleisiä sopimusehtoja, ellei jossain tämän palvelutasosopimuksen kohdassa ole erikseen toisin kirjallisesti sovittu.

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

(1.5) Sovitut palvelutasot mitataan toimittajan työnohjausjärjestelmän (tiketöintijärjestelmän) tai toimittajan muun tuotantoympäristön tuottamien arvojen perusteella.

(1.6) Palvelutason laskentaan eivät vaikuta:

- a. Tilaajan ja/tai toimittajan huoltoikkunat;
- b. Laajavaikutteiset häiriöt, joiden juurisyy ei ole toimittajan aiheuttama;
- c. Toimittajasta riippumattomat palvelutasopoikkeamat, jotka johtuvat tilaajan 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 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	https://osoite.domain.fi
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 Palvelutasot

4.1 Palveluaika

(4.1.1) Sopimukseen sisältyvien palveluiden palveluaika määräytyy seuraavan taulukon mukaisesti.

Palvelun nimi	Palvelun kriittisyys	Palveluaika
REDU asianhallinta	Normaali	Arkisin kello 8:00 - 16:00 Suomen aikaa

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

Palvelun nimi	Palveluaika
Toimittajan Service Desk	Arkisin kello 8:00 - 16:00 Suomen aikaa

4.2 Saatavuus

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

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

ICT-palvelun liiketoimintakriittisyys	Saatavuus palveluaikana pois lukien ennalta sovitut huoltokatkot
Tärkeä	99,0 %

(4.2.3) Muut saatavuuteen liittyvät suorituskykymittarit

Suorituskykymittari	Tavoite
Katkojen max. lukumäärä / kk	4 kpl
Sovittujen huoltokatkosten lukumäärä / kk	4 kpl

(4.2.4) Saatavuuteen liittyvät suorituskykymittarit sovitaan tapauskohtaisesti toimittajan ja tilaajan kesken. Eräänä mittarina voidaan käyttää katkon maksimikesto palveluaikana, riippuen palvelun kriittisyydestä.

ICT-palvelun kriittisyys	Maksimikatko palveluaikana
Tärkeä	2 tuntia

4.3 Reagointiaika

(4.3.1) Reagointiaika mitataan tiketin kirjaamisesta siihen asti, että tiketti on allokoitu Toimittajan resurssille.

Yhteydenottotapa	Reagointiaika palveluaikana
Toimittajan Service Desk	2 h

4.4 Häiriön ratkaisuaika

(4.4.1) Häiriöiden ratkaisuajan laskenta käynnistyy, kun tukipyyntö on vastaanotettu ja päättyy, kun palvelun saatavuus on palautunut normaalille tasolle, tai häiriölle on kehitetty väliaikaisratkaisu. Toimittajan tulee kirjata väliaikaisratkaisut tunnettujen virheiden tietokantaan, joka voi olla osa konfiguraationhallintajärjestelmää.

(4.4.2) Häiriön merkittävyys luokitellaan oheisia määrittelyitä noudattaen.

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

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

HÄIRIÖN PRIORITEETTI			
ICT-palvelun kriittisyys	Häiriön merkittävyys		
	Laaja	Kohtalainen	Vähäinen
Tärkeä	1	2	3

(4.4.4) Häiriötilanteessa toimitaan häiriön prioriteetin mukaisesti. Häiriön ratkaisuaikatavoite määräytyy alla olevan taulukon mukaisesti.

Häiriön prioriteetti	Toiminta	Häiriön ratkaisuaikatavoite
1	Korjaustoimet aloitetaan välittömästi ja niitä jatketaan taukoamatta henkilöhälytyksiä ja muita varautumismenettelyjä hyödyntäen. Häiriöstä tiedotetaan sovituin menettelyin.	1 työpäivää
2	Korjaustoimet aloitetaan välittömästi ja niitä jatketaan taukoamatta saatavilla olevin resurssein. Henkilöhälytyksiä tehdään tarvittaessa. Häiriöstä tiedotetaan sovituin menettelyin.	2 työpäivää
3	Korjaustoimet suoritetaan saatavilla olevin resurssein. Häiriöselvitys keskittyy työajalle.	5 työpäivää

4.5 Palvelupyynnön ratkaisuaika

(4.5.1) Palvelupyynnön ratkaisuajan laskenta käynnistyy, kun pyyntö on otettu vastaan ja se päättyy, kun sen käsittely päättyy, sitä koskeva palvelupyyntökirjaus (tiketti) suljetaan, palvelupyyntöä ei enää käsittele mikään taho, eikä palvelupyyntöä avata uudestaan. Palvelupyyntöjen ratkaisuaikatavoite on 5 työpäivää, ellei osapuolten kesken erikseen palvelupyntökohtaisesti muuta sovita.

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

5 Muutostenhallinta

(5.1) Toimittaja toteuttaa tuotantoympäristön muutokset joko standardi- tai normaalimuutosprosessin mukaisesti.

(5.2) Standardimuutoksia (vakio muutoksia) ovat pieniriskiset ja usein samankaltaisena toistuvat muutokset, jotka eivät aiheuta palvelukatkoa.

(5.3) Muiden kuin standardimuutoksina toteutettavien muutosten toteutuksessa toimittaja noudattaa normaalimuutosprosessia.

(5.4) Muutoksen kiireellisyys määritellään seuraavasti:

1. Häätämutoos: palvelukatkoa tai tietoturvaohkasta toipumiseksi tai sen estämiseksi välittömästi tehtävä muutos
2. Nopeutettu muutos: alle kahden viikon aikataululla käyttöön otettava muutos
3. Toimituserässä tai erikseen sovittuna päivänä: toimituserässä tai erikseen sovittuna päivänä yli kahden viikon aikataululla käyttöön otettava muutos.

(5.5) Häiriöhallinnan 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.

6 Valvonta, mittaaminen ja raportointi

(6.1) Toimittaja vastaa palvelutason täyttymisen valvonnasta.

(6.2) Toimittaja raportoi tilaajalle palvelutason toteutumisen säännöllisesti kuukausittain.

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

7 Palvelutasopoikkeamat

(7.1) 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.

(7.2) Toimittaja hyvittää palvelumaksuista sanktioita tämän palvelutasosopimuksen perusteella. Hyvitykset tulee suorittaa Tilajalle automaattisesti.

8 Sanktiot

(8.1) Toimittajan tulee suorittaa palvelumaksujen hyvitykset yhden (1) kuukauden kuluessa siitä hetkestä, kun palvelutasopoikkeama on ilmennyt.

(8.2) Sanktiot palvelutasopoikkeamasta määräytyvät alla olevan taulukon mukaisesti.

Suorituskykymittari	Sanktioperuste	Hyvitys% kyseisen palvelun kuukausimaksusta
Palvelun saatavuus palveluaikana Palvelun kriittisyys: <i>normaali</i>	Tavoitteen alittuminen: Saatavuus alle 99,0% mutta on vähintään 98% Saatavuus alle 98% mutta on vähintään 97% Saatavuus alle 97% mutta on vähintään 95% Jos saatavuus laskee alle 95%, kyseisen palvelun kuukausimaksua ei peritä lainkaan.	10% 20% 30% 50%