

JHS 212 ICT-palvelujen palvelutasonhallinta (SLM)

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

1 Soveltaminen

(1.1) Tämä palvelutasosopimus määrittelee toimittajan tilaajalle tuottamien palvelujen (kukin erikseen ”palvelu” ja yhdessä ”palvelut”) palvelutasot. Tämä asiakirja (ja liite: määritelmä) perustuvat JUHTA:n tuottamaan asiakirjapohjaan, jonka sisältöä on muokattu Tilaajan tarpeeseen.

(1.2) Tätä palvelutasosopimusta sovelletaan palvelutuotantovaiheessa. Asiakas = Tilaaja.

(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. Tikitit tulee voida luokitella palvelukohtaisesti, jotta ne voidaan raportoida ja seurata.

(1.6) Palvelutason laskentaan eivät vaikuta:

- a. Tilaajan ja/tai toimittajan huoltoikkunat;
- b. 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 (liite 1.2)

3 Asiakastuki ja yhteydenottokanavat

(3.1) Palveluilla on palvelupiste, johon palveluiden pääkäyttäjä on yhteydessä häiriöiden ja palvelupyynnöiden 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	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 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.

Kriittiset kohteet tai palvelut on kirjattu tarjouspyyntövaiheessa Liite 1 vaatimusmäärittelylle ja Liite 2 hintaliitteelle.

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

Palvelun nimi	Palvelun kriittisyys	Palveluaika
Liitteiden 1 mukaiset palvelut ja yhteydet.	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 palvelupyynnöitä	Arkisin kello 8:00 - 16:00 Suomen aikaa

5.2 Saatavuus

(5.2.1) 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.

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

Palvelun liiketoimintakriittisyys	Saatavuus palveluaikana poislukien ennalta sovitut huoltokatkot
Kriittinen	99,50%
Normaali	97,00%

(5.2.3)

Suorituskykymittari	Tavoite (ei sanktioitu)
Katkojen max. lukumäärä / kk	4
Sovittujen huoltokatkojen 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
Puhelin (häiriötilanteesta ilmoittaminen)	15 min kriittiselle palvelulle 30 min normaalille palvelulle

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	Olenaisia osia palvelusta on pois käytöstä. Häiriö haittaa palvelun saatavuutta tai normaalia käyttöä, koko toimipaikkaa koskeva. Vakava tietoturvatapahtuma.
Vähäinen	Häiriö on satunnainen, yksittäisiä käyttäjiä koskeva tai ei olennaisesti 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 henkilöhälytyksiä ja muita varautumismenettelyjä hyödyntäen.	4 h
2	Korjaustoimet aloitetaan välittömästi. Häiriöselvitys keskittyy Palveluajalle. Henkilöhälytyksiä tehdään tarvittaessa.	8 h
3	Korjaustoimet suoritetaan saatavilla olevin resurssein. Häiriöselvitys keskittyy Palveluajalle.	Seuraavan työpäivän aikana

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	Kuvaus	Ratkaisuaika
Puhepalvelun palvelumuutos - kiireellinen	Palvelupyyntö edellyttää nopeita toimenpiteitä.	4 h
Puhepalvelun palvelumuutos (ei ennakkosuunnittelua vaativa).	Palvelupyyntö ei edellytä nopeita toimenpiteitä.	NBD
Yksittäisiä käyttäjiä, liittymää tai palvelua koskeva muutospyyntö.	Palvelupyyntö ei edellytä nopeita toimenpiteitä.	NBD

6 Muutostenhallinta

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

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

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

(6.4) Muutoksen kiireellisyys määritellään seuraavasti:

1. Häätömuutos: palvelukatosta tai tietoturvaohuesta toipumiseksi tai sen estämiseksi välittömästi tehtävä muutos
2. Vakio muutos 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 automaattisesti yhden (1) kuukauden kuluessa siitä hetkestä, kun palveluspoikkeama on ilmennyt. Hyvityskäytäntö sovitaan käyttöönottoprojektissa. Sanktio maksetaan kaikkien niiden yhteyksien ja palveluiden kyseisen kuukauden perusmaksuista (€/kk), joihin häiriö on kohdistunut ja joiden käyttöä häiriö on haitannut

Tarkastelujakso on kalenterikuukausi. Mikäli tikettejä on tarkastelujaksolla vähäinen määrä, niin yhdessä sopien tarkastelujaksoa voidaan pidentää. Palvelun saatavuus lasketaan aina kalenterikuukauden tarkastelujaksolla.

Mikäli palveluun kohdistuu korvaukseen oikeuttava epäkäytettävyys toistuvasti eli kaksi (2) kuukautta peräkkäin tai kaksi (2) kertaa liukuvasti kolmen kuukauden jaksolla, niin jälkimmäisen kuukauden korvauksen määrä korotetaan kaksinkertaiseksi.

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

(10.3) Sanktiot palveluspoikkeamasta määräytyvät allaolevan taulukon mukaisesti.

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

Suorituskykymittari	Sanktioperuste	Hyvitys% kyseisen palvelun kuukausimaksusta
Palvelun saatavuus palveluaikana Palvelun kriittisyys: <i>kriittinen</i>	Tavoitteen alittuminen: Saatavuus alle 99,50% mutta on vähintään 99,0% Saatavuus alle 99,0% mutta on vähintään 98,0% Saatavuus alle 98,0% mutta on vähintään 95,0% Jos saatavuus laskee alle 95%, kyseisen palvelun kuukausimaksua ei peritä lainkaan.	25% 50% 75% 100%
Palvelun saatavuus palveluaikana Palvelun kriittisyys: <i>normaali</i>	Tavoitteen alittuminen: Saatavuus alle 97,00% mutta on vähintään 95,0% Jos saatavuus laskee alle 95%	25% 50%
Palvelupyynnön ratkaisuaika tukipalvelun palveluaikana	Tavoitteen alittuminen: Alle 85% palvelupyynnöistä ratkaistu tavoiteajassa	15% *1)
Häiriön ratkaisuaika tukipalvelun palveluaikana	Tavoitteen alittuminen: Alle 85% häiriöistä ratkaistu tavoiteajassa	15% *1)

Saatavuutta koskeva hyvitys lasketaan sen kohteen tai kohteiden kuukausimaksusta/-maksuista, 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 alentumiseksi.

*1) Lasketaan niiden yhteyksien ja palveluiden yhteenlasketuista kuukausimaksuista, joita palvelupyynnöt tai häiriöt ovat koskeneet tarkastelujakson aikana. Esim. kuukauden aikana häiriöitä on ollut 10 vastaussarjan jonossa ja 5 mobiilivaihteen palvelussa. Näistä häiriöistä 11 kpl saatiin ratkaistua Häiriön prioriteetin mukaisessa ratkaisuaajassa (kohta 5.4.4): $11/15=73\%$. Täten Häiriön ratkaisuaikatavoite alitti tavoitteen 85%, joten sanktio on 25% näiden 15 häiriön kohteena olleiden palveluiden ko. kuukauden yhteenlasketuista perusmaksuista.