

Liite 6D Ohjelmistojen palvelutasot

1. MÄÄRITELMÄT

Tässä asiakirjassa käytetään seuraavia määritelmiä, ellei erikseen toisin kirjallisesti sovita.	
Asiakas	Palvelun tilaaja, palvelujen kohteiden hallinnoija, jolla on oikeus määrittää palvelun kohteet ja näiden palvelutasotavoitteet palveluntuottajan tarjoamien palvelutasoluokkien puitteissa.
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. Käyttökatoista tulee ilmoittaa asiakkaalle 7 arkipäivää ennen katkoa.
Käytettävyys, saatavuus (K)	Availability. Käytettävyydellä tarkoitetaan kohteena olevan palvelun päälläoloa ja kykyä tuottaa sitä palvelua, jota kohteelta edellytetään, sovitun toiminnon suoritus vaadittuna aikana. Käytettävyys lasketaan vähentämällä käyttökatojen aika ideaalikäytettävyydestä palveluaikana. Tässä käytettävyys vastaa ITIL-termiä availability, jolla tämän liitteen 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. Asiakas
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 tarkastelukuukausina, viimeisimmän tarkastelukuukauden laskennallinen sanktioluokka,

	<p>joka määrää toteutuvat sanktiot, määritetään seuraavalla kaavalla:</p> <p>laskennallinen sanktioluokka = tarkastelukuukauden poikkeamaluokka + toistuvuuskuukausien määrä.</p> <p>Toistuvuuskuukausien määrä = kuinka monena peräkkäisenä kuukautena käytettävyydessä ja/tai maksimikatossa on ollut poikkeama - 1. (esim. Palvelussa on ollut käytettävyyespoikkeama 4 kuukautta peräkkäin → toistuvuuskuukausien määrä = 3).</p>
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 ongelmankäsittelyn 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 (P)	Service Hours. Sovittu aikaväli, jolloin asiakkaalle tai palvelun kohteelle tuotetaan palvelukuvauksen mukaista palvelua.
Palveluaika (Pa)	Aika, jolloin palveluiden tulee olla käytettävissä, 24/7/365.
Palveluntuottaja	Palvelua tuottava taho, joka vastaa toiminnallaan ja prosesseillaan siitä, että palvelussa saavutetaan yhdessä sovittu palvelutasotavoitteet ja että palvelun sisältö on sovittun mukainen. Liitteessä palveluntuottajasta käytetään myös termiä toimittaja.
Palvelutasoluokka	Service Level Classification. Tietyn laatumääreen luokiteltu laadullinen taso.
Palvelutasotavoite, sovittu palvelutaso	Service Level Target (SLT) tai Service Level Objective (SLO). Sovittu palvelutaso - asiakkaan tiettyyn palvelukohteeseen (esim. palvelin, tukipalvelu) palvelusopimukseen valitsema tietyn laatumääreen tietty asiakkaan omaan toiminnalliseen tarpeeseen sovitettu palvelutasoluokka, joka sitoo toimittajaa.

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 asiakkaan palvelupyynnön vastaanottavan tahon kykyä ratkaista ko. palvelupyyntö siirtämättä/ohjaamatta palvelupyyntöä 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 asiakkaan häiriöilmoituksesta (tapahtuma) tai toimittajan itsenäisen valvontahälytyksen 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. Keskitetty yhteydenottopiste, jonka tehtävänä on ottaa vastaan asiakkaan palvelupyynnöt puhelimitse/chatissa/sähköpostitse ja käynnistää näiden käsittely. Asiakkaan palvelupyynnöt vastaanottavaa palvelupistettä toimii samalla myös ns. 1. tukitasona.
Tavoitettavuus	Tavoitettavuudella tarkoitetaan palveluntuottajan palvelupisteen (puhelinpalvelu/ chat-palvelu) (Service desk, help desk) kykyä vastata sovitussa ajassa sinne tuleviin palvelupyyntöihin.
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).

1.1. 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

1.2. Aikamääriä arvioidaan palveluajan (P) puitteissa jäljempänä yksilöityjä poikkeuksia lukuun ottamatta. Jos esimerkiksi toimittajan toimitusaika edellyttää asian toteuttamista yhden työpäivän kuluessa ja palvelupyynnö saapuu toimittajalle pe klo 14, tämän tulee toteuttaa ko. palvelupyynnö viimeistään seuraavan maanantain klo 14 mennessä.

2. KÄYTETTÄVYYS (K)

Kirjanpito- ja palkanlaskentaohjelmistojen tulee olla käytettävissä 24 tuntia vuorokaudessa 365 päivänä vuodessa (24/7/365) (Palveluaika (Pa)) 98 % toimintavarmuudella (Käytettävyyssluokka).

Maksimikatko on enintään 60 minuuttia. Maksimikatkon ylittävä aika lasketaan käytettävyyttä mitattaessa kaksinkertaisena. Esimerkiksi 90 minuutin käyttökatko tarkoittaa käytettävyyttä laskettaessa 120 minuutin käyttökatkoa (60 min + (30 min *2).

Palvelukatko katsotaan alkaneeksi, kun Tilaaaja, Tilaaajan asiakas, järjestelmän oma seuranta, järjestelmälokien seuranta, Toimittaja tai muu ulkoinen taho huomaa ongelman ja on tehnyt siitä ilmoituksen Toimittajalle.

Käytettävyyden tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kuukausi.

Käytettävyyden määritelmässä otetaan huomioon palvelun pisin sallittu kumulatiivinen alhaalla oloaika tarkasteltavan ajanjakson (kalenterikuukauden) aikana. Prosentuaalinen lukuarvo käytettävyydelle saadaan vähentämällä ideaalikäytettävyyden lukuarvosta (100 %) mittaustulosten perusteella havaittu palvelun alhaallaoloaika prosentteina koko tarkasteluajanjakson ajalta. Käytettävyyssluokassa kumulatiivinen alhaallaoloaika tarkasteltavan ajanjakson aikana saa olla korkeintaan 2 %, jotta saavutettaisiin käytettävyyssluokama 98 % (100-2=98 %).

Toteutunut käytettävyyssuaste K lasketaan seuraavasti: $K = (Pa - Ka + Eh) / Pa * 100 \%$

Pa, palveluaika

Ka, katkojen yhteenlaskettu kesto palveluaikana.

Eh, se yhteenlaskettu katkoihin palveluaikana kuuluva aika, joka johtuu Tilaaajan tai kolmansien osapuolten vastuulla olevista seikoista tai suunnitelluista ja sovituuista katkoista palveluaikana.

Toteutunutta käytettävyyssuastoa laskettaessa katkoikaan ei huomioida (Eh):

- Suunniteltujen ja Tilaaajan kanssa sovitujen katkojen vaatima aika.

- Säännölliset huoltokatkot, erikseen sovitut ja Tilaajan erillispyynnöstä tehdyt palvelinjärjestelmän uudelleenkäynnistykset tai käyttökatkot.
- Yhdessä sovittuihin varusohjelmistopäivityksiin tai tietoturvapäivityksiin kuluva aika.
- Huollon tilaamisen ja huollon valmistumisen välistä aikaa, mikäli huoltopalvelu on Tilaajan vastuulla. Tämä aika lasketaan kuitenkin katkoaikaan silloin, kun huoltopalvelu on toimittajan vastuulla, esim. kapasiteettipalveluissa.
- Katkoja, jotka aiheutuvat toimittajan vaikutusvallan ulkopuolella olevan kolmannen osapuolen tai Tilaajan toimista. Käytettävyyden tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi.

Palvelun käytettävyyden sanktioitava kohde on käytettävyyden palvelutasoluokituksen määrittävä tavoitetaso.

Käytettävyyespoikkeamat sanktioidaan seuraavasti:

Käytettävyystavoitteen alitus	=	Hyvitys % kyseisen kohteen kuukausimaksusta
0,01 – 0,24 %-yksikköä	=	10 %
0,25 – 0,5 %-yksikköä	=	20 %
0,51 – 1 %-yksikköä	=	30 %
1,01 – 2 %-yksikköä	=	40 %
Yli 2 %-yksikköä (käytettävyys kuitenkin yli 90%)	=	50 %

Toistuvien poikkeamien kiristytvä sanktiointi

Mikäli käytettävyydessä on poikkeamia toistuvasti peräkkäisinä tarkastelukuukausina, viimeisimmän tarkastelukuukauden **laskennallinen sanktioluokka**, joka määrää toteutuvat sanktiot, määritetään seuraavalla kaavalla:

laskennallinen sanktioluokka = tarkastelukuukauden poikkeamaluokka + toistuvuuskuukausien määrä. Toistuvuuskuukausien määrä = kuinka monena peräkkäisenä kuukautena käytettävyydessä ja/tai maksimikatossa on ollut poikkeama – 1. (esim. Palvelussa on ollut käytettävyyespoikkeama 4 kuukautta peräkkäin \ toistuvuuskuukausien määrä = 3).

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

3. PALVELUTASOLUOKKA

Palvelutaso	Palveluaika (P), häiriöselvitys	Käytettävyys (K), jossa Palveluaika (Pa) 24/7/365	Palveluvaste (V)
SaaS-palveluiden palvelutaso	klo 07:00 – 21:00 arkisin sekä 9:00 – 18:00 lauantaisin ja sunnuntaisin	98 %	<p>Reagointiajat:</p> <p>Kriittinen: 2 h</p> <p>Vakava: 4 h</p> <p>Matala 1 tp</p> <p>Ratkaisuajat</p> <p>Kriittinen 4 h</p> <p>Vakava 1 tp</p> <p>Matala 2 tp</p> <p>Tavoitetaso: Toimittaja on käsitellyt 90% vikatilanteista yllä kuvattujen reagointi- ja ratkaisuaikojen puitteissa.</p>

Palveluaika (Pa) 24/7/365

- 3.1. Toimittajan tulee käynnistää vian selvitys- ja korjaamistoimenpiteet ilman aiheetonta viivästyä eikä se saa tahallaan viivyttää vian korjaamista palveluvasteen tavoiteaikaan saakka.
- 3.2. Palveluvasteen mittaamisen perustana on palvelun palvelupyynnöiden, häiriöilmoitusten, palvelupyynnön toteuttamisen, häiriöiden käsittelyn sekä näiden tapahtuma-aikojen kirjaaminen/tallentuminen palveluntuottajan käyttämään palvelupyynnöiden hallintajärjestelmään (tiketöintijärjestelmä).
- 3.3. Palveluntuottaja pitää palvelupyynnöiden hallintajärjestelmänsä avulla kirjata palvelupyynnöiden 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 ratkaisuajan kuukausittaisessa laaturaportoinnissaan.

$$\text{Palveluvaste (V)} = (Tpm) / Vm * 100 \%$$

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

Vm, Vikatilanteiden kokonaismäärä palveluaikana tarkastelujaksolla.

- 3.4. Ratkaisuaikaan lasketaan huollon tilaamisen ja huoltotöiden valmistumisen välinen aika, koska huolto kuuluu palveluntuottajan vastuulle.

Palveluvasteen sanktiointi

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

Palveluvasteen sanktiomalli on:	
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 %

PALVELUVASTEEN HÄIRIÖLUOKITUS

Palveluvasteessa käytetään seuraavaa häiriöluokitusta:	
Kriittinen	Käyttökatko; palvelun kohteena olevan 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 palvelupyntöihin.
Matala	Häiriö on satunnainen eikä olennaisesti haittaa käyttöä, häiriö koskee harvoin käytettäviä erityispalveluja ja/tai voidaan kiertää. Muu tilanne, joka ei vaaranna asiakkaan toimintaa.

4. TAVOITETTAVUUS (T)

Palveluissa käytetään seuraavaa tavoitettavuusluokitusta T2:	
Best Effort	<ul style="list-style-type: none"> Parhaan kyvyn mukaan
T2	<ul style="list-style-type: none"> Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80% sille tulevista puheluista 2 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).

- 4.1. Sähköpostilla tai muilla sähköisellä välineillä (esim. palvelupyynnöiden hallintajärjestelmän itsepalveluliittymällä) lähetetyn palvelupyynnön ”käsittelyyn ottaminen” tarkoittaa edellä kuvatussa luokittelussa sitä, että tukihenkilö ottaa aktiivisesti omaan työnoonsa 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.
- 4.2. Tavoitettavuus koskee koko kyseistä palvelupistettä.
- 4.3. Tukipuheluiden tavoitettavuus mitataan palveluntuottajan puhelinjärjestelmän raporttien mukaisesti. Toimittajan tulee määrittää asiakkaan tukipuheluita varten oma soittosarja tai muuten varmistaa, että se pystyy mittaamaan tavoitettavuutta asiakaskohtaisesti. Sähköisesti jätettyjen palvelupyynnöiden tavoitettavuus arvioidaan palvelupyynnöiden hallintajärjestelmän aikaleimoista. Toteutunut tavoitettavuus lasketaan kaavalla

$$\text{Tavoitettavuus (T)} = (\text{Tpm}) / \text{Pm} * 100 \%$$

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

Pm, Puheluiden määrä / sähköisten palvelupyynnöiden määrä palveluaikana tarkastelujaksolla.

- 4.4. Toteutuneessa tavoitettavuudessa ei huomioida:
- puheluita, joissa asiakas on katkaissut puhelun alle 20 sekunnin kuluessa. Nämä vähennetään määrästä **Pm**.
 - muutoin kuin puhelimitse tai sovituilla sähköisillä viestimillä saapuneita palvelupyynnöitä (esim. paperilomakkeet, fax).
- 4.5. Tavoitettavuuden tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi. Toimittajan tulee raportoida asiakkaalle myös niiden puheluiden prosentuaalinen osuus, joissa asiakas on katkaissut puhelun ennen palveluntuottajan palvelupisteen vastaamista.
- 4.6. Asiakkaalla on oikeus auditoida toimittajan puhelinjärjestelmän kyky mitata ja raportoida tukipuheluiden tavoitettavuutta.

5. RATKAISUKYKY (R)

Palveluissa käytetään seuraavaa ratkaisukykyluokitusta (R1):		
Best Effort	Parhaan kyvyn mukaan	häiriö- ja neuvontatapauksista ratkeaa palvelupyynnön vastaanottaneella tukitasolla
R1	60%	

- 5.1. Ratkaisukykyyn lasketaan vain niiden kohteiden neuvontapyynnöt, jotka on sovittu kuuluvaksi toimittajan neuvontapalvelun piiriin. Ratkaisukykyyn ei huomioida toimeksiantoja eikä asiakkaan tai kolmannen osapuolen vastuulla olevia palvelupyynnöitä.
- 5.2. 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 neuvoa asiakasta 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.

- 5.3. Ratkaisukyky mitataan palveluntuottajan palvelupyyntöjen hallintajärjestelmän kirjausten avulla. Toteutunut ratkaisukyky lasketaan kaavalla

$$\text{Ratkaisukyky} \% = (Rpm) / Pm * 100 \%$$

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

Pm, Palvelupyyntöjen määrä palveluaikana kyseisellä tarkastelujaksolla.

- 5.4. Ratkaisukyky mitataan vain häiriöitä ja neuvontaa koskeville palvelupyynnöille ei esimerkiksi toimeksiannoille tai tilauksille. Ratkaisukykyyn lasketaan vain ne palvelupyynnöt, jotka ovat kokonaisuudessaan toimittajan vastuulla.
- 5.5. Palvelupyyntö katsotaan ratkaistuksi, kun sen käsittely päättyy, sitä koskeva palvelupyöntökirjaus (tiketti) suljetaan, palvelupyyntöä ei käsittele enää mikään taho eikä palvelupyyntöä avata enää uudestaan. Tikettiä ei katsota suljetuksi, jos palvelupiste on ohjannut sen eteenpäin toiselle palvelujonolle tai taholle ja palvelupyynnön käsittely on vielä tosiasiallisesti kesken.
- 5.6. Ratkaisukyky mitataan sekä puheluille, sähköposteille että mahdollisen itsepalveluliittymän tai sähköisen verkkopalvelun kautta jätetyille palvelupyynnöille. Ratkaisukykyyn lasketaan vain vastatut puhelut. Palveluntuottaja ei saa tarpeettomasti odottaa asiakasta puhelimesta, jotta se saisi keinotekoisesti ratkaisukykyään paremmaksi – ratkaisukykyyn lasketaan maksimissaan 30 min puhelut.
- 5.7. Tavoitettavuuden tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi.

6. TUKIPALVELUIDEN PALVELUTASOLUOKAT

7.1 Palvelutasoluokka

Palvelutaso	Palveluaika	Tavoitettavuus	Ratkaisukyky
Tukipalveluiden palvelutasoluokka	Arkisin 7-21, la ja su 9-18	Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80% sille tulevista puheluista 2 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).	R1 ratkaisu: 60%

6.1. Tukipalveluiden sanktiointi

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

Tukipalveluiden sanktiomalli on:				
Tavoitettavuusvaatimuksen (T) alitus	tai	Ratkaisukyvyyn (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 kuukausittain palvelupyyntöjen keskimääräiset käsittelyajat palvelupyntötyypeittäin.

7. SOVITUT KÄYTTÖKATKOT

Palveluntuottaja ilmoittaa Asiakkaan vastuuhenkilölle suunnitelluista käyttökatoista 7 arkipäivää ennen suunniteltua käyttökatkoa.

Kriittisiä tietoturvapäivityksiä edellä olevat aikarajat eivät sido. Toimittaja ja Asiakas voivat yhdessä sopia tapauskohtaisesti lyhyemmistä ajoista.

Suunnitelmalliset palvelukatkot ajoitetaan virka-ajan (08.00 – 16.00) ulkopuolelle.

8. RAPORTOINTI

Palveluntuottaja toimittaa tilaajalle kuukausittaisen laskun yhteydessä seuraavat raportit, joilla seurataan tällä liitteellä määriteltyjen tasojen toteutumista:

- (i) raportti käytettävyydestä;
- (ii) raportti palveluvasteesta;
- (iii) raportti tavoitettavuudesta; ja
- (iv) raportti ratkaisukyvystä.