

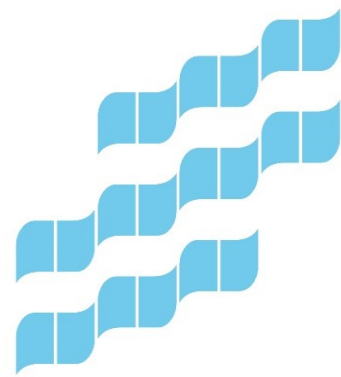
## ICT-palvelun palvelutasosopimus (SLA)

Tällä palvelutasosopimuksella määritellään Tampereen kaupungin intranet ratkaisun palvelutasot ja niiden sanktiointi. Palvelutasolle esitetyt vaatimukset ja sanktiot koskevat toimittajan itsensä tekemiä toteutuksia, ei M365-ympäristöä tai Microsoftin tai kaupungin perustietotekniikan ICT-kumppanin vastuulla olevia asioita. Tämä palvelutasosopimus perustuu JHS-suositukseen 174 ICT-palveluiden palvelutasoluokitus.

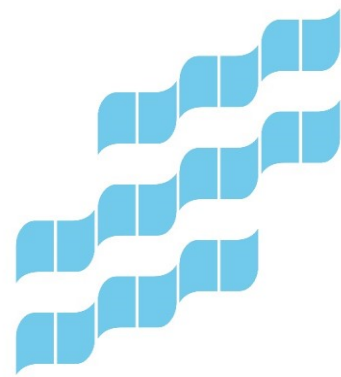
### Määrietykset

Tässä palvelutasosopimuksessa käytetään seuraavia määritelmiä.

<b>Häiriö</b>	Incident. Suunnittelematon palvelun keskeytys tai teknisen ratkaisun negatiivinen, normaalista poikkeava käyttäytyminen, joka haittaa palvelun sovitun mukaista käyttöä.
<b>Häiriön kriittisyysluokka</b>	Incident Severity Class. Häiriötilanteen vakavuuden perusteella määritelty luokka. Kriittisyysluokittelu muodostaa järjestysasteikon matalimman tason häiriöstä korkeimman tason häiriöön.
<b>Huoltoikkuna</b>	Service Maintenance Objective. Ylläpitotoimintaan etukäteen varattu katko Palvelun saatavuudessa. Huoltoikkunan aikanakin Palvelu saattaa olla käytettävissä, mutta tätä ei taata. Suunnitellut ylläpitotoimenpiteet keskitetään huoltokatkon.
<b>Saatavuus</b>	Availability. Saatavuudella tarkoitetaan Palvelun päälläoloa ja kykyä tuottaa sitä palvelua, jota kohteelta edellytetään sovitun toiminnon suorittamiseksi vaadittuna aikana.



<p><b>Laskennallinen sanktioluokka</b></p>	<p>Mikäli saatavuudessa on poikkeamia toistuvasti peräkkäisinä tarkasteluukausina, viimeisimmän tarkasteluukauden laskennallinen sanktioluokka, joka määrää toteutuvat sanktiot, määritetään seuraavalla kaavalla:</p> <p>Laskennallinen sanktioluokka = tarkasteluukauden poikkeamaluokka + toistuvuuskuukausien määrä. Toistuvuuskuukausien määrä = kuinka monena peräkkäisenä kuukautena saatavuudessa ja/tai maksimikatkoissa on ollut poikkeama – 1.</p> <p>Esim. Palvelussa on ollut saatavuuspoikkeama 4 kuukautta peräkkäin <math>\square</math> toistuvuuskuukausien määrä = 3.</p>
<p><b>Maksimikatko</b></p>	<p>Pisin <u>yksittäinen</u> yhtämittainen palvelukatko, joka sallitaan Palvelun palvelutasotavoitteiden mukaan palveluaikana sovitulla tarkasteluvälillä.</p>
<p><b>Palveluaika</b></p>	<p>Sovittu aikaväli, jolloin Asiakkaalle tuotetaan sopimuksen mukaista Palvelua.</p>
<p><b>Palvelupyyntö</b></p>	<p>Service request. Käyttäjän muodollinen pyyntö jonkin toimittamiseksi - esimerkiksi käyttäjän salasanan resetointi tai pyyntö saada tietoa tai neuvontaa. Palvelupyynnöjä hallitsee palvelupyynnöprosessi tavallisesti yhdessä palvelupisteen (service desk) kanssa. Palvelupyynnöt voidaan linkittää muutospyyntöön osana palvelupyynnön toteuttamista.</p>
<p><b>Poikkeama, laatu poikkeama</b></p>	<p>Määritellyn palvelutasotavoitteen alitus määritetyllä mittausmekanismilla ja sovitulla tarkasteluvälillä.</p> <p>Yksittäinen Häiriö ei aina välttämättä aiheuta laatu poikkeamaa vaan monet laatu tavoitteet on määritelty tietyn aikavälin keskiarvoiksi.</p>



Konsernihallinto  
Tietohallintoyksikkö

<b>Reagointiaika</b>	Response Time. Aika, jonka kuluessa tapahtuman tai häiriön havaitsemisesta tulee Häiriön korjaaminen tai tapahtuman käsittely aloittaa. Reagointiaika riippuu Häiriön kriittisyysluokasta. Häiriö voidaan havaita Tilaaajan häiriöilmoituksesta (tapahtuma) tai Toimittajan itsenäisen valvontahälytyksen tai muun havainnon (event management) pohjalta.
<b>Ratkaisuaika</b>	Aika, joka alkaa Häiriön havaitsemisesta ja jonka aikana Toimittajan pitää poistaa Häiriö tai muuten normalisoida palvelu.
<b>Ratkaisukyky</b>	Ratkaisukyvyllä tarkoitetaan Toimittajan palvelupisteen (Service desk, help desk) tai muun Tilaaajan palvelupyynnön vastaanottavan tahon kykyä ratkaista ko. palvelupyynnön siirtämättä tai ohjaamatta sitä eteenpäin muille tukitasoille tai palvelujonoille.
<b>Service Desk, Help desk</b>	Palvelupiste, tukikeskus. Toimittajan keskitetty yhteydenottopiste, jonka tehtävänä on ottaa vastaan Tilaaajan palvelupyynnöt ja käynnistää näiden käsittely.
<b>Tavoitettavuus</b>	Tavoitettavuudella tarkoitetaan Toimittajan palvelupisteen (Service desk, help desk) kykyä vastata sovitussa ajassa sinne tuleviin palvelupyynnöihin.
<b>Toimitusaika</b>	Aika, jonka kuluessa palvelupyynnön jättämisestä tai tilauksesta tilattu palvelu/tehtävä tulee toimittaa/toteuttaa. Vrt. ratkaisuaika, jonka kuluessa Häiriö tulee poistaa.

Palvelutasoluokittelussa käytetään lisäksi seuraavia aikaa koskevia lyhenteitä:

tp = työpäivä, arkipäivä (mukaan ei lasketa suomalaisen kalenterin virallisia kansallisia vapaapäiviä eikä viikonloppuja)

h = tunti

min = minuutti

s = sekunti

ms = millisekunti, sekunnin tuhannesosa

Aikamääriä arvioidaan palveluajan puitteissa jäljempänä mahdollisesti yksilöityjä poikkeuksia lukuun ottamatta. Jos esimerkiksi sopimuksen mukainen toimitusaika edellyttää asian toteuttamista yhden työpäivän kuluessa ja palvelupyynnön saapuu Toimittajalle pe klo 14, tämän tulee toteuttaa ko. palvelupyynnön viimeistään seuraavana maanantaina klo 14.



Konsernihallinto  
Tietohallintoyksikkö

HUOM! Kaikki kellonajat ovat Suomen aikaa.

Ongelmatilanteissa Toimittaja laatii juurisyyanalyysin ongelman todellisen aiheuttajan selvittämiseksi, korjaa esiin tulleet puutteet viivytyksettä tapahtumien toistumisen välttämiseksi. Toimittaja informoi Tilaaajaa ja esittelee juurisyyanalyysin sekä sen johdosta tehdyt/tehtävät toimenpiteet.

### Palveluajat

Tukipalvelun palveluaika:

	Normaali työaika	Arkisin klo [8 h välillä 8:00 - 17:00 (tarjoukselta)] Suomen aikaa
--	------------------	--

Toimittaja vastaanottaa sähköpostin tai sähköisen portaalin välityksellä lähetettyjä ilmoituksia ympäri vuorokauden (24/7).

Mikäli Häiriö havaitaan palveluajan lopussa ja korjaustoimet ovat kesken palveluajan päättyessä, Toimittajan tulee jatkaa korjaustoimia myös palveluajan päätyttyä vakavaksi sekä kriittiseksi luokitelluista palvelupyynnöissä ilman erillisveloitusta.

### Saatavuus

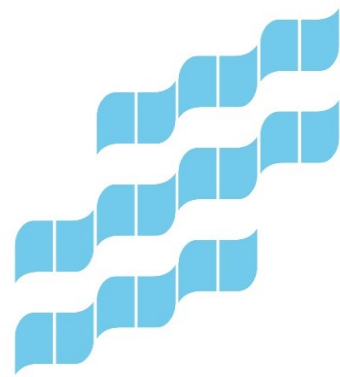
Palvelun saatavuus

Palvelutasovaatimukset saatavuuden osalta:

	99,5 % saatavuus	maksimikatko palveluaikana 1 tuntia
--	------------------	-------------------------------------

### Palvelun käytettävyyden sanktiointi

Palvelun saatavuus on sanktioitu alla olevan mukaisesti.



Konsernihallinto  
Tietohallintoyksikkö

Sanktio- luokka	Saatavuustavoitteen alitus	tai	Maksimikatkon ylitys % tavoitetasosta	=	Hyvitys kyseisen kuukauden kuukausi- maksusta
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 – 2 % -yksikköä	tai	51 – 100 %	=	40 %
5	Yli 2 % -yksikköä (saatavuus kuitenkin vähintään 90 %)	tai	Yli 100 %	=	50 %

Jos saatavuus laskee alle 90,0 %, ei palvelun kuukausimaksua peritä lainkaan (hyvitys on 100 %).

Käyttökatkosten lukumäärä vaikuttaa laatuun siten, että katkojen määrän ollessa kuukaudessa enemmän kuin viisi (5) kappaletta työaikana, laatu on saatavuustasosta riippumatta alentunut, jolloin sanktioluokka on vähintään 1.

### Palvelun käytettävyyden laskeminen

Käytettävyyden tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kuukausi.

Käytettävyyden määritelmässä otetaan huomioon palvelun pisin sallittu kumulatiivinen katkoaika tarkasteltavan ajanjakson aikana. Prosentuaalinen lukuarvo käytettävyydelle saadaan vähentämällä ideaalikäytettävyyden lukuarvosta (100 %) mittauksien perusteella havaittu palvelun katkoaika prosentteina koko tarkasteluajan ajalta.

Toteutunut saatavuustaso lasketaan seuraavasti:

$$\text{Saatavuustaso} = (Pa - Ka + Eh) / Pa * 100 \%$$

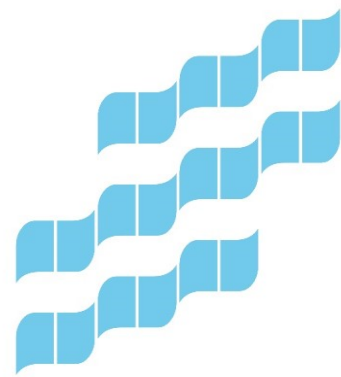
**Pa** = palveluaika

**Ka** = katkojen yhteenlaskettu kesto palveluaikana.

**Eh** = se yhteenlaskettu katkoihin palveluaikana kuluva aika, jota ei huomioida toteutunutta saatavuustasoa laskettaessa:

Suunniteltujen Tilaajan kanssa sovittujen ja tiedotettujen katkojen vaatima aika.

Katkoja, jotka aiheutuvat Toimittajan vaikutusvallan ulkopuolella olevan kolmannen osapuolen tai Tilaajan toimista.



Konsernihallinto  
Tietohallintoyksikkö

### Toistuvien poikkeamien kiristystä sanktiointi

Mikäli saatavuudessa on poikkeamia toistuvasti peräkkäisinä tarkasteluukausina, viimeisimmän tarkasteluukauden **laskennallinen sanktioluokka**, joka määrää toteutuvat sanktiot, määritetään seuraavalla kaavalla:

**laskennallinen sanktioluokka = tarkasteluukauden poikkeamaluokka + toistuvuuskuukausien määrä.**

Toistuvuuskuukausien määrä = kuinka monena peräkkäisenä kuukautena saatavuudessa ja/tai maksimikatossa on ollut poikkeama – 1.

Esimerkiksi poikkeamia on ollut tammi-, helmi- sekä maaliskuussa. Tällöin saatavuuspoikkeamia palvelussa on ollut 3 kuukautta peräkkäin. Maaliskuussa tarkasteluukauden poikkeamaluokka on 1. Lasketaan sanktioluokka seuraavasti:

3 (toistuvuuskuukausien määrä) - 1 = 2. Toteutunut sanktioluokka on tällöin 2 ja Asiakkaille maksettava hyvitys kohdan 2.2 taulukon mukaisesti 20% maaliskuussa veloitetusta palvelusta.

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

### Palveluvaste

Palveluissa käytetään palveluvasteluokkia, joissa reagoitajat ja ratkaisuaikat riippuvat Häiriön kriittisyydestä.

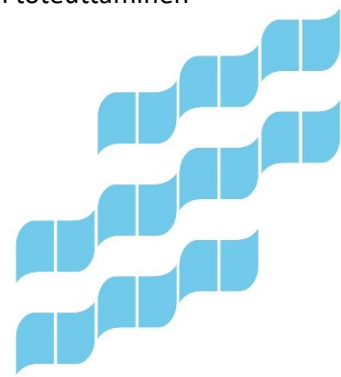
Häiriö- ja palvelupyynnöluokitus

Palveluvasteessa käytetään seuraavaa häiriöluokitusta.

<b>Kriittinen</b>	Käyttökato; Palvelun suorituskyky ja/tai Palvelu kokonaisuudessaan ja/tai osa siitä on häiriintynyt käyttökelttomaksi tai Palvelu on niin epävakaata, ettei normaaleja operaatioita voida suorittaa. Mikäli Häiriö koskee laajaa käyttäjäjoukkoa tai kokonaista toimintoa, Häiriö luokitellaan kriittiseksi.
<b>Vakava</b>	Häiriö haittaa merkittävästi Palvelun keskeisten toiminnallisuuksien käytettävyyttä, Palvelu on toistuvasti epävakaata tai ei vastaa normaalista.
<b>Matala</b>	Häiriö on satunnainen eikä olennaisesti haittaa käyttöä, Häiriö koskee vain toisinaan käytettäviä palveluja ja/tai voidaan väliaikaisesti kiertää ilman kohtuutonta haittaa Tilaajan toiminnalle.

Palvelun reagointi- ja ratkaisuaika

Toimittajan tulee palveluaikana aloittaa Häiriön tai Vian korjaaminen tai palvelupyynnön toteuttaminen seuraavan reagoitajan puiteissa:



Konsernihallinto  
Tietohallintoyksikkö

Reagointiaika	Kriittinen	Vakava	Matala
	1 h	2 h	6 h
<b>Palvelutaso</b>	Toimittaja on reagoinut vähintään <b>90 %</b> vikatilanteista yllä kuvatun reagointiajan puitteissa.		

Reagoinniksi ei katsota tiketöintijärjestelmän automaattikuittausta tai muuta kuittausta palvelupyynnön vastaanotosta. Reagoinniksi katsotaan korjaustoimenpiteiden tai varsinaisten toimenpiteiden aloittaminen.

Toimittajan tulee palveluaikana korjata vika ja palauttaa Palvelun normaali toimintakyky tai saattaa palvelupyynnön toteutetuksi seuraavien ratkaisuaikojen puitteissa:

Ratkaisuaika	Kriittinen	Vakava	Matala
	4 h	6 h	1 tp
<b>Palvelutaso</b>	Puitesopimustoimittaja on ratkaissut vähintään <b>90 %</b> vikatilanteista yllä kuvatun ratkaisuajan puitteissa.		

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

### Palveluvasteen laskeminen

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

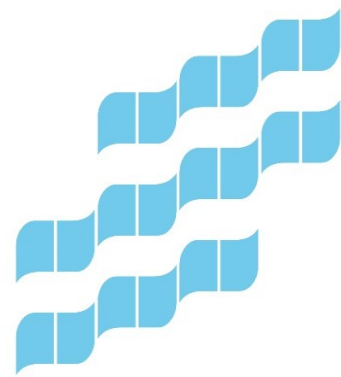
Toimittaja pitää palvelupyynnöiden hallintajärjestelmänsä avulla kirjaa palvelupyynnöiden ja häiriötilanteiden reagointi-, ratkaisu- ja toimitusajoista. Häiriötilanteen havaitsemisen alkuaikaa verrataan korjaustyön aloittamisen aikaleimaan, mistä määräytyy reagointiaika. Toimittaja vertaa näitä sovittujen palveluvasteen vaste- ja ratkaisuaikoihin ja kerää mahdolliset poikkeamat yhteen.

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

**Tpm** = Tavoiteajassa (reagointi ja ratkaisu) palveluaikana käsiteltyjen vikatilanteiden ja palvelupyynnöiden määrä tarkastelujaksolla.

**Vm** = Vikatilanteiden ja palvelupyynnöiden kokonaismäärä palveluaikana tarkastelujaksolla.

Käytettävyyden tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi.



Konsernihallinto  
Tietohallintoyksikkö

### Palvelun palveluvasteen sanktiointi

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

Palveluvasteen alitus -% vähimmäisvaatimuksesta 90 %	Hyvitys % ko. palvelun kuukausimaksusta
0,1 – 20 %	5 %
21 – 50 %	15 %
51 – 100 %	30 %
Yli 100 %	45 %

Esimerkiksi jos vikatilanteita on 10 kpl tavoite ajassa on ratkaistu 8 kpl

Palveluvaste =  $8/10 * 100\% = 80\%$

Alitusprosentti on 90-80 eli 10% (yksikköä) ja hyvitysmaksu tällöin 5 % palvelun kuukausimaksusta.

Mikäli palveluvasteen tavoite vähintään 90% tavoiteajassa ei täyty vikamäärän (Vm) ollessa 5 kpl tai vähemmän, sovelletaan ensimmäistä sanktiotasoa (hyvitys 5% kuukausimaksusta).

### Tavoitettavuus

Palvelun tavoitettavuus

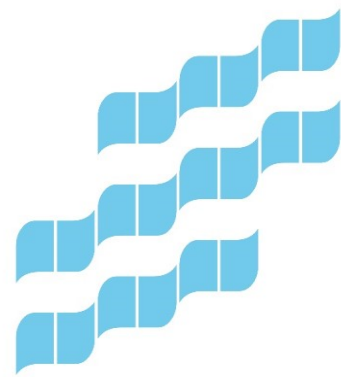
Vähintään 80 % verkkopalvelun kautta saapuneista palvelupyynnöistä tulee ottaa käsittelyyn neljän tunnin kuluessa palvelupyynnön lähettämisestä (aika lasketaan vain palveluaikana ja palvelupyynnön saapumisesta Toimittajan verkkopalveluun tai postipalvelimelle).
---

Tavoitettavuuden laskeminen

Sähköpostilla tai muilla sähköisellä välineillä (esim. palvelupyyntöjen 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 palvelupistettä.

Palvelupyyntöjen tavoitettavuus arvioidaan palvelupyyntöjen hallintajärjestelmän aikaleimoista.



Konsernihallinto  
Tietohallintoyksikkö

Toteutunut tavoitettavuus lasketaan kaavalla

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

**Tpm** = Niiden tavoiteajassa palveluaikana sähköisten palvelupyynnöiden määrä, joiden käsittely käynnistettiin tavoiteajassa kyseisellä tarkastelujaksolla.

**Pm** = Palvelupyynnöiden määrä palveluaikana tarkastelujaksolla.

Tavoitettavuuden tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi.

### Ratkaisukyky

Palvelun ratkaisukykytavoite

<b>Ratkaisukyky</b>	80 %	Häiriö- ja neuvontatapauksista vähintään 80 % ratkeaa Toimittajan palvelupisteessä.
---------------------	------	---

Ratkaisukykyyn laskeminen

Ratkaisukykyyn lasketaan vain niiden kohteiden tuki- ja palvelupyynnöt, jotka on sovittu kuuluvaksi Toimittajan tukipalvelun piiriin. Ratkaisukykyyn ei huomioida erillisveloituksellisia toimeksiantoja tai Tilaajan tai kolmannen osapuolen vastuulla olevia palvelupyynnöitä.

Palvelupyynnön vastaanottavalla tukitasolla tarkoitetaan tässä asiakasrajapinnassa olevaa Toimittajan teknisen tuen tasoa, joka aktiivisesti ottaa vastaan Asiakkaiden koulutettujen käyttäjien palvelupyynnöitä ja pääkäyttäjäpalvelussa myös Tilaajan muun henkilökunnan palvelupyynnöitä.

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

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

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

**Pm** = Palvelupyynnöiden määrä palveluaikana kyseisellä tarkastelujaksolla.

Ratkaisukykyä ei mitata erillisveloituksellisille toimeksiannoille tai erillisveloituksellisille 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 uudestaan. Tikettiä ei katsota suljetuksi, jos palvelupiste on



Konsernihallinto  
Tietohallintoyksikkö

ohjannut sen eteenpäin toiselle palvelujonolle tai taholle ja palvelupyynnön käsittely on vielä tosiasiallisesti kesken.

Ratkaisukyky mitataan kaikille palvelupyynnöille. Ratkaisukyvyyn tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi.

### Palvelun Tavoitettavuuden ja Ratkaisukyvyyn sanktiointi

Sanktioitavia kohteita ovat tavoitettavuuden ja ratkaisukyvyyn palvelutasoluokituksen määrittävät Palvelun tavoitetasot. Näiden lisäksi Asiakkaalla on oikeus hyvitykseen, mikäli palvelun sisältö ei vastaa sovittua tai palvelua ei saada sovittuna palveluaikana.

Tavoitettavuusvaatimuksen alitus	tai	Ratkaisukyvyyn alitus	=	Hyvitys % ko. kohteen kuukausi-maksusta
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 – 35 % -yksikköä	tai	Ratkaisukykytavoite alittuu 20,1 – 35 % -yksikköä	=	30 %
Tavoitettavuusvaatimus alittuu yli 35 % -yksikköä	tai	Ratkaisukykytavoite alittuu yli 35 % -yksikköä	=	40 %

Toimittajan tulee lisäksi raportoida palvelupyyntöjen keskimääräiset käsittelyajat palvelupyyntötyypeittäin.

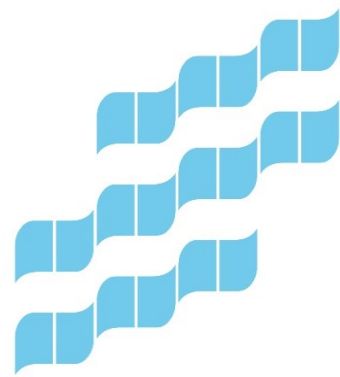
### Huoltokatkot

Toimittaja ilmoittaa Tilaajalle suunnitelluista huoltokatkoista viimeistään seuraavasti:

	7 arkipäivää ennen katkoa
--	---------------------------

Kriittisiä tietoturvapäivityksiä edellä oleva aikaraja ei sido. Toimittaja ja Tilaaja voivat yhdessä sopia tapauskohtaisesti lyhyemmistä ajoista.

Lisäksi Toimittaja ohjaa huoltokatkon aikana palvelun käyttöryitykset sivulle, jossa huoltokatkosta ilmoitetaan ja milloin palvelun arvioidaan taas olevan käytössä. Tieto huoltokatkosta tulee näkyä myös tarjoajille suunnatussa palvelussa.



Konsernihallinto  
Tietohallintoyksikkö

Palvelun suunnitelmalliset huoltokatkot

Ellei muutoin ole sovittu, suunnitelmallisten Palvelun huoltokattojen enimmäismäärä kalenterikuukaudessa on seuraava:

	1 krt/kk
--	----------

Suunnitelmalliset huoltokatkot ajoitetaan suoritettavaksi arkisin välillä 19.00 - 07.00 (Suomen aikaa) tai viikonloppuisin, ellei erikseen Tilaajan kanssa toisin sovita.

### Palvelutasoista raportointi ja niiden seuranta

Toimittaja vastaa palvelutason täyttymisen valvonnasta. Toimittaja raportoi tilaajalle palvelutason toteutumisen kuukausittain kuukausiraportilla. Raportti toimitetaan laskun liitteenä. Toimittaja toimittaa kuukausiraportin mukana asiakkaalle laskelman palvelutasosanktioista.

Raportti sisältää yhteenvedon palvelun saatavuudesta, mahdollisista vioista kriittisyysluokittain, palveluvasteesta sekä laatueroista. Raportista tulee käydä ilmi vian kriittisyysluokka, milloin se on tapahtunut, miten se on korjattu ja kuinka kauan korjaus kesti.

Palvelutason toteutumista käsitellään seurantalaverissa. Tilaaja ja Toimittaja sopivat sanktiosta seurantalaverissa edellisen 3 kk osalta perustuen Toimittajan palvelutasodataan. Toimittaja hyvittää kertyneet sanktiot tilaajalle seurantalaverin seuraavassa laskussa.

Palvelutasoeroamat on sanktioitu siten kuin edellä tässä dokumentissa on kuvattu. Tilaajan ei tarvitse erikseen reklamoida palvelutasoeroamista.

Palvelutasoeroamien syyt ja korjaavat toimenpiteet käsitellään Tilaajan vaatimuksesta Tilaajan kanssa.

