



TAMPERE

Sopimuksen liite 4

Palvelun sisältö ja palvelutasot

[Sopimusnumero]

[Päiväys]



Sisällys

1	Liitteen tarkoitus	3
1.1	Määritelmät	3
1.2	Toimittajan asiakasvastaava	4
2	Ohjelmistopalvelu.....	5
2.1	Ohjelmistopalvelun palveluaika sekä huoltoikkunat	5
3	Ohjelmistopalvelun käytön tuki.....	6
3.1	Yhteydenottojen käsittely ja ratkaisu	6
3.1.1.	[Asukaslupien myöntämisen edellytysten todentaminen].....	7
3.2	Käyttöohjeiden ylläpito	7
4	Palvelutasot.....	9
4.1	Vaatus: Ohjelmistopalvelun saatavuus.....	9
4.2	Vaatus: Palvelupisteen reagointiaika Tilaaajan pääkäyttäjien yhteydenotoille	10
4.3	Tavoite: Palvelupisteen tavoitettavuus.....	12
4.4	Tavoite: Palvelupisteen reagointiaika loppukäyttäjien palvelupyynnöille	13



1 Liitteen tarkoitus

Tämä on Tampereen kaupungin ja [Toimittajan] (jäljempänä *Tilaaaja ja Toimittaja sekä yhdessä Sopi-japuolet*) välisen pysäköintilupien hallintajärjestelmää sekä siihen liittyviä palveluita koskevan sopimuksen (jäljempänä *Sopimus*) liite, joka määrittelee Ohjelmistopalvelun ja sen käytön tuen sisällön sekä niiden tuottamista koskevat palvelutasovaatimukset.

Tässä liitteessä esitettyjä palvelutasovaatimuksia sovelletaan Ohjelmistopalvelun ja sen käytön tuen tuottamiseen heti Ohjelmistopalvelun tuotantokäytön alettua.

1.1 Määritelmät

Tässä liitteessä noudatetaan seuraavia osittain mukautettuja julkishallinnon suosituksen JHS 212 (ICT-palveluiden palvelutasonhallinta) määritelmiä:

- **Huoltoikkuna** – Etukäteen sovittu ajankohta, jolloin laitteen tai järjestelmän palvelun käytössä voi olla huoltotoimista johtuva käyttökato. Huoltoikkunan aikana palvelu tai laite saattaa olla käytettävissä, mutta tätä ei taata. Suunnitellut ylläpitotoimenpiteet pyritään keskeyttämään huoltoikkunaan.
- **Häiriö** – Suunnittelematon palvelun keskeytys tai palvelun laadun laskeminen.
- **ICT-palvelu** – Palvelutuottajan tuottama palvelu, joka muodostuu informaatioteknologiasta, ihmisistä ja prosesseista.
- **Kolmas osapuoli** – Henkilö, organisaatio tai muu osapuoli, joka ei ole osa palvelutuottajan omaa organisaatiota eikä sen asiakas, esimerkiksi ohjelmistotoimittaja tai laitteiston huolto-yhtiö.
- **Käyttökato** – Aika, jolloin ICT-palvelu tai sen osa ei ole lainkaan saatavilla sovittuna palvelu-aikana.
- **Merkittävyys** – Häiriön suhteellinen tärkeys. Prioriteetti määritellään vaikutuksen ja kiireellisyyden pohjalta, ja sitä käytetään tunnistamaan, kuinka paljon aikaa on toimenpiteiden tekemiseen.
- **Palveluaika** – Näissä palvelutasovaatimuksissa sovittu aikaväli, jolloin Sopimuksen mukaisen Ohjelmistopalvelun tulisi olla Tilaaajan käytettävissä.
- **Palveluntuottaja** – Organisaatio, joka tuottaa palveluja yhdelle tai usealle sisäiselle tai ulkoiselle asiakkaalle asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen perusteella. Palveluntuottajasta käytetään myös termiä Toimittaja.
- **Palvelupiste** – Keskitetty yhteydenottopiste palvelutuottajan ja käyttäjien välillä. Tyypillinen palvelupiste hallinnoi häiriöitä ja palvelupyynnöitä, ja hoitaa myös viestinnän palveluiden käyttäjien kanssa.
- **Palvelupyyntö** – Käyttäjän muodollinen pyyntö jonkin toimittamiseksi. Palvelupyyntö voi olla esimerkiksi pyyntö saada tietoa tai neuvontaa tai salasanan resetointi. Palvelupyynnöitä hallitsee palvelupyynnöprosessi tavallisesti yhdessä palvelupisteen kanssa.



- **Palvelutaso** – Mitattu ja raportoitu yhden tai useamman palvelutasovaatimuksen saavuttaminen tai saavuttamatta jääminen.
- **Palvelutasovaatimus** – Vaatimus tietylle palvelutuotannon osa-alueelle. Palvelutasovaatimukset on kuvattu kunkin osa-alueen Palvelutasona I.
- **Palvelutuotanto** – Palvelun elinkaaren vaihe, jossa palvelu on tuotannossa ja sitä hallinnoidaan tässä liitteessä määriteltyjen palvelutasotavoitteiden mukaisesti. Palvelutuotanto on palveluntuottajan ja asiakkaan välinen interaktiivinen prosessi.
- **Tukiaika** – Näissä palvelutasovaatimuksissa sovittu aikaväli, jolloin Toimittajan palvelupisteen tulee olla tavoitettavissa. Toimittajan palvelupisteellä on velvollisuus suorittaa palveluihin sisältyviä tehtäviä ainoastaan sovittuna tukiaikana.
- **Yhteydenotto** – Tilaajan edustajan toimittama palvelupyyntö taikka häiriöilmoitus.

1.2 Toimittajan asiakasvastaava

Toimittaja on nimennyt Tilaajalle Asiakasvastaavan, joka vastaa Ohjelmistopalvelusta ja sen käytön tuen hallinnoinnista Tilaajan suuntaan. Asiakasvastaavan vastuulla on varmistaa, että Tilaajan palvelut on riittävästi resursoitu ja palvelun laatu on sovitun mukaista. Nimetyllä Asiakasvastaavalla on Toimittajan organisaatiossa riittävästi vaikutusvaltaa, jotta he voivat aidosti edustaa Toimittajaa Sopijapuolten välisessä jatkuvassa yhteistyössä.

Asiakasvastaavan vastuulla ovat tehtävät kuten palveluihin liittyvien Tilaajan Sopimukseen liittyvien yhteydenottojen (*esim. reklamaatioiden*) käsittely, palvelutuotannon laadun valvonta ja jatkuva parantaminen, toteutuneiden palvelutasojen raportointi Tilaajalle, jne.

Tietoa nimetystä asiakasvastaavasta ylläpidetään Sopijapuolten yhdessä sopimassa paikassa.



2 Ohjelmistopalvelu

Toimittaja vastaa Sopimuksen kohteena olevan ohjelmistopalvelun tuottamisesta, konfiguroinnista ja hallinnoinnista kokonaisuudessaan. Toimittajan vastuulle kuuluvat mm. seuraavat kokonaisuudet, rajautumatta kuitenkaan vain niihin:

- Ohjelmistopalvelun kapasiteettipalvelut, kattaen kaiken sen ICT-infrastruktuurin ja sen hallinnan, joita ohjelmistopalvelun tuottaminen edellyttää.
- Ohjelmistopalvelun käytettävissä pitäminen julkisen tietoverkon välityksellä.
- Ohjelmistopalvelun käytössä pitämisen edellyttämät ennakoivat yllä- ja kunnossapitotehtävät (esim. automaattiset tai manuaaliset lokien tyhjennykset, levytilan hallinta, jne.).
- Ohjelmistopalvelun uusien versioiden (automaattiset ja manuaaliset) asennukset.
- Ohjelmistopalvelun valvonta ja sen luomista hälytyksistä nousevien häiriöiden käsittely ja ratkaisu.
- Ohjelmistopalveluihin liittyvä ongelmien hallinta, kattaen häiriöiden juurisyynä olevien virheiden selvittämisen ja korjaamisen taikka kiertämisen ja ohjaamisen korjattavaksi osana ohjelmistopalvelun uutta versiota.
- Ohjelmistopalvelun sisällön varmuuskopioinnin, kopioiden toimivuuden säännöllinen testaamisen sekä varmuuskopiosta palauttamisen mahdollisen katastrofin yhteydessä.
- Palvelutasojen toteutumisen seuraamisen ja raportoinnin sovitussa laajuudessa.

Tilaajan vastuulle tulee ohjelmistopalveluiden osalta jäädä vain niiden käyttöön tarvittavat päätelaitteet, niille asennetut ohjelmistot (ml. verkkoselaimet), sekä Toimittajan ympäristöön yhteyden saamiseksi vaadittavat tietoliikenneyhteydet.

Tarkemmista ohjelmistopalvelukohtaisista palvelukuvauksista ja niiden laatimisesta on sovittu Sopimuksessa.

2.1 Ohjelmistopalvelun palveluaika sekä huoltoikkunat

Ohjelmistopalvelun palveluaika, eli aika jolta palvelusovaitimusten mukainen saatavuus mitataan, on **[tarkennetaan voittavan tarjoajan kanssa, vähintään arkisin klo 8:00-16:00 Suomen aikaa]**. Selvyyden vuoksi todetaan, että Ohjelmistopalvelu tulee tuottaa 24/7 periaatteella, eikä Toimittajan ole sallittua katkaista palvelun tuottamista tarkoituksellisesti kuin ennakkoon sovittujen, huoltoikkunoihin sijoittuvien palvelukatkojen ajaksi.

Toimittajalla on oikeus kohtuullisiin huoltoikkunoihin normaalin työajan ulkopuolella, jollaiseksi katsotaan arkisin 7–18. Huoltoikkunan aikana syntyvä katko on aina suunniteltu katko, eikä sen aika vaikuta palvelutason laskentaan. Toimittajan on kuitenkin velvollinen ilmoittamaan Tilaajalle suunnitellusta katkosta etukäteen. Huoltoikkunat määräytyvät Ohjelmistopalvelun palvelukuvauksen mukaisesti.



3 Ohjelmistopalvelun käytön tuki

Toimittajan tarjoaa Sopimuksen kohteena olevalle Ohjelmistopalvelulle käytön tukea, joka vastaa

- Ohjelmistopalveluun liittyvien yhteydenottojen käsittelystä ja ratkaisusta, sekä
- Ohjelmistopalvelun käyttöön liittyvien käyttöohjeiden ylläpidosta.

Em. tehtäväkokonaisuuksien sisältö on kuvattu tarkemmin alla.

3.1 Yhteydenottojen käsittely ja ratkaisu

Toimittajalla on Ohjelmistopalvelun käytön tukeen liittyen palvelupiste, johon kaikki Ohjelmistopalvelun loppukäyttäjät (*mm. pysäköintilupien hakijat ja haltijat*) ja nimetyt Tilaajan edustajat voivat olla yhteydessä tehdäkseen palvelupyynnöksiä ja häiriöilmoituksia.

Käytön tuen tukiaika, eli aika jona Toimittajan palvelupiste palvelee ja jolta palvelutasotavoitteiden mukaiset Palvelupisteen reagointiajat ja tavoitettavuus mitataan, on **[tarkennetaan voittavan tarjoajan kanssa, vähintään arkisin kello 8:00-16:00 Suomen aikaa]**.

Häiriöilmoituksiin ja palvelupyynnöihin liittyvät vastuut rajautuvat Sopijapuolten välillä seuraavasti:

- Ohjelmistopalvelun käytön tukeen sisältyy kaikkien häiriöilmoitusten sekä kaikkien sellaisten palvelupyynnöiden käsittely, jotka koskevat Ohjelmistopalvelun toimintojen käyttöä (esim. loppukäyttäjien tähän liittyvät tukipyynnöt; miten teen tämän asian järjestelmällä).
- Siltä osin kuin yhteydenotto koskee itse pysäköintilupia (esim. mitä lupaa voi hakea, miksi lupaa ei voi saada, mitkä ovat luvan *edellytykset, jne.*) ja niiden hallintaa (esim. *voiko luvan tietoja muuttaa, saako lupamaksusta tietyssä tilanteessa palautuksen, jne.*) tulee käytön tuen ohjata ko. henkilö asioimaan erikseen määriteltujen Tilaajan palvelupisteiden kanssa. Listaa Tilaajan palvelupisteistä ylläpidetään Sopijapuolten erikseen sopimassa paikassa.

Palvelupyynnöiden käsittelyn ja ratkaisun osalta käytön tuki kattaa kaikkien sellaisten Ohjelmistopalvelun hallintaan liittyvien tehtävien suorittaminen, joita Tilaaja ei voi itse suorittaa Ohjelmistopalvelun käyttöliittymässä (esim. *pysäköintilupa-alueiden, -lupatuotteiden ja hakemuksissa vaadittavien tietojen muokkaaminen ja/tai lokitietojen toimittaminen, mikäli Tilaaja ei ole pääsyä näihin Ohjelmistopalvelun käyttöliittymän avulla*). Selvyyden vuoksi todetaan, ettei Toimittajalla ole oikeutta erilliseen veloitukseen edellisen lauseen piiriin kuuluvien tehtävien osalta.

Kanavat, joilla palvelupisteeseen tulee vähintään voida olla yhteydessä ovat puhelin ja yksi muu sähköinen kanava (esim. sähköposti, chat tai Ohjelmistopalvelun käyttöliittymään upotettu palvelupyynnötölmake).

Tarkemmat kanavakohtaiset yhteystiedot on dokumentoitu Sopijapuolten yhdessä sopimaan paikkaan. Tilaajan pääkäyttäjille tulee tarjota loppukäyttäjistä erilliset yhteystiedot (esim. *suora yhteys erikseen nimetyille asiakaspalvelijalle*).

Toimittajan palvelupisteellä on käytössään tiketointiin ja toiminnanohjaukseen käytävä väline ja/tai toimintamalli, jolla palvelupyynnöksiä ja häiriöilmoituksia hallitaan.



Toimittajan palvelupisteen kielinä toimii suomen kieli. Toimittaja vastaa siitä, että palvelupisteessä on koko palveluajan tavoitettavissa sujuvan kirjallisen ja suullisen suomen kielen taidon omaavia asi-
antuntijoita.

3.1.1. [Asukaslupien myöntämisen edellytysten todentaminen

Siltä osin kuin Ohjelmistopalvelu ei väliaikaisesti toteuta asukaslupien myöntämisen edellytysten au-
tomaattista todentamista perustuen Suomi.fi-tunnistautumiseen, on ko. lupien myöntämisen edelly-
tysten luotettava todentaminen Toimittajan vastuulla.

Toimittaja suorittaa todentamisen Tilaaajan hyväksymällä menetelmällä, jota koskeva kuvaus on esi-
tetty osana Toimittajan Sopimuksen kohdetta koskevaa tarjousta. Selvyyden vuoksi todetaan, ettei
Toimittajalla ole oikeutta erilliseen veloitukseen todentamisen osalta.

*Tämä kohta poistetaan, mikäli Suomi.fi-tunnistautumiseen liittyvät vaatimukset toteutuvat jo toimi-
tuksessa]*

3.2 Käyttöohjeiden ylläpito

Toimittaja vastaa käytön tuen osana Ohjelmistopalvelun käyttöohjeiden ylläpidosta, ml. niiden päivit-
tämisestä aina Ohjelmistopalvelun päivittyessä. Toimittajan vastuulla on lisäksi ohjeiden saatavilla
pitäminen siten, että ne ovat luettavissa verkkoselaimella.

Ohjeiden sisällöstä ja kattavuudesta on sovittu seuraavasti:

- Käyttöohjeiden tulee sisältää ohjeet siihen, miten Ohjelmistopalvelun asiointiin tarjoamia
toimintoja käytetään pysäköintilupaa koskevien hakemusten tekemiseen ja myönnettyjen
lupien hallintaan.
 - Siltä osin kuin Ohjelmistopalvelun terminologia ei vastaa Ohjelmistopalvelun Sopi-
muksen mukaista käyttötarkoitusta (esim. *pysäköintilupa-alueita vaikkapa kutsutaan
yksityisiksi sopimusalueiksi*), tulee käyttöohjeissa avata se, miten sitä käytetään Sopi-
muksen mukaiseen käyttötarkoitukseen.

*Ohjeissa ei esim. voida ohjeistaa käyttäjää valitsemaan yksityistä sopimusaluetta, vaan niissä
tulee ohjeistaa käyttäjää määrittämään haluttu pysäköintilupa-alue valitsemalla sitä vas-
taava yksityinen sopimusalue.*

- Käyttöohjeiden tulee sisältää ohjetta havainnollistava kuvankaappaus kustakin niissä ohjeis-
tusta vaiheesta. Ts. ne eivät voi olla vain tekstimuotoiset.
- Käyttöohjeiden ei tarvitse, mutta ne voivat, sisältää tietoja eri lupien myöntämisen ehdoista
taikka ennen luvan hakemista suoritettavista toimenpiteistä. Vastuu näiden tietojen ylläpitä-
misestä ja julkaisemisesta esim. omalla verkkosivullaan on Tilaajalla.

*Ohjeissa voidaan siten esim. vain ohjeistaa käyttäjää syöttämään luvan hakemisen yhteydessä pyydet-
tävät tiedot ottamatta tarkemmin kantaa siihen, mitä ko. tiedot ovat.*



- Siltä osin kuin Toimittaja on omasta aloitteestaan sisällyttänyt käyttöohjeisiin tietoa lupaehtoista ja/tai luvan hakemisen edellyttämistä toimenpiteistä, on näiden tietojen ajantasaisuuden valvonta Toimittajan vastuulla.
- Käyttöohjeiden tulee olla lain digitaalisten palveluiden tarjoamisesta mukaisesti saatavettavia, tarkoittaen kirjoitushetkellä sitä, että niiden tulee täyttää WCAG 2.1 -ohjeistuksen A- ja AA-tason kriteerit.

Sopijapuolet voivat sopia uusista ohjeiden sisältöä ja kattavuutta koskevista linjauksista edellä mainittua listaa täydentävästi. Uusista linjauksista tulee sopia kirjallisesti.



4 Palvelutasot

Palvelutasovaatimus on asetettu kahdelle osa-alueelle, jotka ovat **Ohjelmistopalvelun saatavuus** ja **Palvelupisteen reagointiaika Tilaaajan pääkäyttäjien yhteydenotoille**.

Lisäksi on asetettu palvelutasotavoite kahdelle osa-alueelle, joka on **Palvelupisteen tavoitettavuus** ja **Palvelupisteen reagointiaika loppukäyttäjien palvelupyynnöille**. Nämä ovat nimensä mukaisesti luonteeltaan tavoitteellisia, eikä niiden toteutumatta jäämiseen ole sidottu automaattisia seuraamuksia, kuten sopimussakkoja. Niiden laiminlyöminen voi kuitenkin muodostaa sopimusrikkomuksen muulla perusteella.

Toteutuneen palvelutason laskentaan eivät vaikuta:

- Kohdassa 2.1. mainitun mukaiseen huoltoikkunaan sijoittuvat käyttökätköt.
- Laajavaikutteiset häiriöt, joiden juurisyy ei ole Toimittajan aiheuttama (*esim. yleisen tietoverkon häiriöt*).
- Palvelutasopoikkeamat, jotka johtuvat Tilaaajan vastuulla olevan tehtävän suorittamatta jättämisestä, virheellisestä suorittamisesta tai Tilaaajan vastuulla olevan ohjeistuksen virheellisyydestä.
- Muut Tilaaajan kirjallisesti hyväksymät poikkeamat, esim. muut kuin huoltoikkunaan sijoittuvat huoltokätköt.

Kunkin palvelutasovaatimuksen mittaaminen tehdään kalenterikuukausittain.

Kukin palvelutasovaatimus ja -tavoite sekä muut sen mittaamiseen liittyvät seikat on kuvattu tarkemmin omissa alakohdissaan alla.

4.1 Vaatimus: Ohjelmistopalvelun saatavuus

Ohjelmistopalvelun saatavuus mitataan prosenttina kohdassa 2.1 määritellystä Ohjelmistopalvelun palveluajasta, joka on **[kuten yllä kohdassa 2.1]**. Saatavuusprosentti kuvaa vähimmäistavoitetta, jona Ohjelmistopalvelu on käytettävissä kuukaudessa.

Saatavuus lasketaan kaavalla Ohjelmistopalvelun saatavuus-% = $(P-(T-S))*100/P$, jossa

- **P** = määritelty palveluaika minuutteina mittausjaksolla
- **T** = määriteltynä palveluaikana toteutuneet käyttökätköt minuutteina mittausjaksolla
- **S** = yllä kohdassa 2 määritellyistä poikkeamista johtuvat käyttökätköt, jotka eivät vaikuta palvelutason laskentaan.

Ohjelmistopalvelun saatavuuden palvelutaso määräytyy osalta seuraavan taulukon mukaisesti siten, että alhaisempana toteutunut kriteeri on määräävä.

Vaadittu palvelutaso on määritelty taulukossa palvelutasona I. Toteutunut palvelutaso mitataan Toimittajan välineiden tuottamien arvojen perusteella. **Toimittajalla tulee siten olla käytössään riittävät valvontaratkaisut Ohjelmistopalvelun saatavuuden luotettavaan mittaamiseen.**



Palvelutaso	1. Toteutunut saatavuus-%	2. Maksimikatko
Palvelutaso I	Tietojärjestelmän saatavuus-% on vähintään 99,00 %	Pisin käyttökatko palveluaikana on korkeintaan 1 tunti
Palvelutaso II	Tietojärjestelmän saatavuus-% on alle 99,00 %, mutta vähintään 97,00 %	Pisin käyttökatko palveluaikana on yli 1 tunti, mutta korkeintaan 3 tuntia.
Palvelutaso III	Tietojärjestelmän saatavuus-% on alle 97,00 %, mutta vähintään 95,00 %	Pisin käyttökatko palveluaikana on yli 3 tuntia, mutta korkeintaan 6 tuntia.
Palvelutaso IV	Tietojärjestelmän saatavuus-% on alle 95,00 %, mutta vähintään 90,00 %	Pisin käyttökatko palveluaikana on yli 6 tuntia.
Palvelutaso V	Tietojärjestelmän saatavuus-% on alle 90,00 %*	<i>Ei sovelleta</i>

* Selvyyden vuoksi todettakoon, että saatavuuden ollessa Palvelutaso V mukainen, katsotaan Ohjelmistopalvelu niin epävakaaksi, että se rinnastetaan siihen, ettei se olisi ollut käytössä ollenkaan.

4.2 Vaatimus: Palvelupisteen reagointiaika Tilaajan pääkäyttäjien yhteydenotoille

Palvelupisteen reagointiajalla Tilaajan pääkäyttäjien yhteydenotoille tarkoitetaan sitä aikaa, joka Toimittajalla kestää aloittaa yhteydenoton käsittely palvelupisteen tukiaikana. Tavoite reagointiajalle määräytyy sen mukaan, onko yhteydenotto häiriöilmoitus vaiko palvelupyynnö ja edelleen sen perusteella, mikä on häiriön merkittävyys.

Reagointiajan laskenta käynnistyy tukiaikana heti, kun yhteydenotto on vastaanotettu, esim. puhelu päättynyt tai sähköposti saapunut Toimittajan palvelimelle. Tukiajan ulkopuolella vastaanotetun yhteydenoton osalta reagointiaika käynnistyy heti tukiajan alkaessa.

- *Häiriöiden osalta reagointiajan käynnistymiseen ei vaikuta se, käynnistyykö se käyttäjän tekemän häiriöilmoituksen vaiko automaattisen valvonnan tekemästä hälytyksestä syntyvän häiriöilmoituksen pohjalta.*

Reagointiaika päättyy, kun Toimittaja on aloittanut palvelupyynnön tai häiriöilmoituksen ratkaisun.

Reagointiaikatavoitteiden toteutumisen seuraamista varten häiriöiden merkittävyys luokitellaan oheisia määrittelyitä noudattaen. **Mikäli Toimittajan normaali luokittelu poikkeaa alla esitetystä, voivat Sopijapuolet erikseen sopia, mikä oheisista luokista vastaa mitäkin Toimittajan mallin mukaista luokkaa.** Sopijapuolet voivat lisäksi ylläpitää tästä dokumentista erillistä listaa tyyppillisistä, kunkin merkittävyysluokkaan kuuluvista häiriöistä.

- **Kriittinen** – Häiriö, joka estää operatiivista toimintaa tai haittaa sitä merkittävästi; Ohjelmistopalvelu on hidastunut käyttökelttomaksi tai kokonaan pysähtynyt taikka palvelut ovat niin epävakaia, ettei normaaleja operatioita voida suorittaa. **Kriittisten häiriöiden reagointiaikatavoite on 2 tuntia.**



- **Vakava** – Häiriö, joka haittaa operatiivista toimintaa kohtalaisesti; Olennaisia osia Ohjelmistopalvelusta on pois käytöstä tai häiriö muuten haittaa sen saatavuutta tai normaalia käyttöä. **Vakavien häiriöiden reagointiaikatavoite on 4 tuntia.**
- **Vähäinen** – Häiriö, jonka haitta operatiiviselle toiminnalle on vähäinen, tai sitä ei ole lainkaan; Häiriö on satunnainen, yksittäisiä käyttäjiä koskeva tai ei olennaisesti haittaa Ohjelmistopalvelun käyttöä. **Vähäisten häiriöiden reagointiaikatavoite on viimeistään seuraavana arkipäivänä.**

Toimittajan tulisi toimia häiriön ratkaisussa häiriön merkittävyyden perusteella seuraavasti:

- **Kriittinen tai vakava häiriö** – Korjaustoimet aloitetaan ja aloitettuja korjaustoimia jatketaan taukoamatta vähintään Tukipalvelun palveluaikana. Tämän edellyttämiä henkilöhälytyksiä tehdään tarvittaessa. Nimettyjä Tilaajan edustajia tiedotetaan häiriöselvityksen alkamisesta ja päättymisestä sekä sen ratkaisun etenemisestä vähintään kolmen (3) tunnin välein tukiaikana.
 - *Huom. vaatimus tiedottamisesta voidaan henkilökohtaisen viestinnän ohella toteuttaa myös erillisellä status-sivulla tai antamalla tilaajan edustajille pääsyn ITSM-järjestelmään tikettien tilanteen seuraamista varten.*
- **Vähäinen häiriö** – Korjaustoimet suoritetaan saatavilla olevin resurssein Toimittajan normaalina työaikana. Mahdollisesta vähäisiin häiriöihin liittyvästä tiedottamisesta sovitaan erikseen.

Tilaajan pääkäyttäjän tekemien palvelupyynnöiden osalta **reagointiaikatavoite on viimeistään seuraavana arkipäivänä** pyynnön vastaanottamisen jälkeen. Pynnön ratkaisu suoritetaan saatavilla olevin resurssein Toimittajan normaalina työaikana. Mikäli kyseessä on muu kuin yhteydenoton tekemisen aikana käsiteltävä pyyntö (*esim. puhelun aikana annettava neuvonta*) palvelupyynnön tekijää tiedotetaan sen käsittelyn alkamisesta ja sen ratkaisusta.

Toimittajan tulee kaikissa tapauksissa reagoida yhteydenottoihin ilman aiheetonta viivästystä, eikä niihin reagointia ole sallittua tahallaan viivyttää esimerkiksi tavoiteaikaan saakka.

Palvelupisteen reagointiaika Tilaajan pääkäyttäjien yhteydenotoille palvelutaso määräytyy seuraavan taulukon mukaisesti siten, että alhaisempana toteutunut kriteeri on määräävä. Vaadittu palvelutaso on määritelty taulukossa palvelutasona I. Toteutunut palvelutaso mitataan Toimittajan välineiden tuottamien arvojen perusteella. **Toimittajalla tulee siten olla käytössään riittävä kyvykyys palvelupisteen reagointiajan luotettavaan mittaamiseen.**

Palvelutaso	Häiriöihin reagointi (*)	Palvelupyynnöihin reagointi (*)
Palvelutaso I	Reagointiaikatavoitteen kumulatiivinen ylitys korkeintaan 2 tuntia	Reagointiaikatavoitteen kumulatiivinen ylitys on korkeintaan 4 tuntia
Palvelutaso II	Reagointiaikatavoitteen kumulatiivinen ylitys on yli 2 tuntia, mutta korkeintaan 4 tuntia	Reagointiaikatavoitteen kumulatiivinen ylitys on yli 4 tuntia, mutta korkeintaan 8 tuntia



Palvelutaso III	Reagointiaikatavoitteen kumulatiivinen ylitys on yli 4 tuntia, mutta korkeintaan 8 tuntia	Reagointiaikatavoitteen kumulatiivinen ylitys on yli 8 tuntia, mutta korkeintaan 16 tuntia
Palvelutaso IV	Reagointiaikatavoitteen kumulatiivinen ylitys on yli 8 tuntia	Reagointiaikatavoitteen kumulatiivinen ylitys on yli 16 tuntia

**) Kumulatiiviseen ylitykseen lasketaan kaikkien kuukauden aikana vastaanotettujen häiriöilmoitusten ja palvelupyyntöjen reagointiaika siltä osin, kun se on ylittänyt reagointiaikatavoitteen*

Esimerkki taulukon soveltamisesta:

Palvelupisteen tukiaika on arkisin klo 8–16. Kuukauden aikana ei vastaanotettu häiriöilmoituksia. Sen aikana kuitenkin vastaanotettiin 5 Tilaaajan pääkäyttäjän lähettämää palvelupyntöä, joista

- Kolmeen reagoitiin tavoiteajassa,*
- Yhteen reagoitiin 2. arkipäivänä vastaanottamisen jälkeen tasan klo 13:00 (tavoitteen ylitys 8:00-13:00, eli yhteensä 5 tuntia) ja*
- Toiseen 2. arkipäivänä vastaanottamisen jälkeen klo 17:05 eli tukiajan jo päätyttyä (tavoitteen ylitys 8:00-16:00, eli yhteensä 8 tuntia).*

Häiriöiden reagointiaikatavoitteen kumulatiivinen ylitys on 0 tuntia, eli palvelutaso on I.

Palvelupyntöjen reagointiaikatavoitteen kumulatiivinen ylitys on $5 + 8 = 13$ tuntia, eli palvelutaso on III.

Koska palvelutaso määräytyy alhaisempana toteutuneen kriteerin mukaan, on kyseisen kuukauden palvelutaso Palvelupisteen reagointiaika Tilaaajan pääkäyttäjien yhteydenotoille osalta III.

4.3 Tavoite: Palvelupisteen tavoitettavuus

Tavoitettavuudella tarkoitetaan Tuki- ja ylläpitopalveluiden palvelupisteen kykyä vastata puhelimen kautta tuleviin yhteydenottoihin sovitussa tavoiteajassa kohdassa 3.1 määriteltynä palvelupisteen tukiaikana.

Sovittu tavoiteaika puheluihin vastaamiseen (ts. puhelun aloittamiseen tai ensimmäisen viestin lähettämiseen) on **korkeintaan kymmenen (10) minuuttia**. Toimittajan vastauksena ei huomioida automaattiviestiä (esimerkiksi: "Kiitos, soittopyyntösi vastaanotettu ja olemme sinuun yhteydessä lähiaikoina" tai "asiakaspalvelija palvelee sinua hetken kuluttua").

Selvyyden vuoksi todetaan, että tavoiteaika on sama sekä loppukäyttäjille että Tilaaajan pääkäyttäjille.

Toimittajan tulee kaikissa tapauksissa reagoida puheluihin ilman aiheetonta viivästystä, eikä niihin reagointia ole sallittua tahallaan viivyttää esimerkiksi tavoiteaikaan saakka.



4.4 Tavoite: Palvelupisteen reagointiaika loppukäyttäjien palvelupyynnöille

Palvelupisteen reagointiajalla loppukäyttäjien palvelupyynnöille tarkoitetaan sitä aikaa, joka Toimittajalla kestää aloittaa loppukäyttäjän lähettämän palvelupyynnön käsittely palvelupisteen tukiaikana.

Reagointiajan laskenta käynnistyy tukiaikana heti, kun loppukäyttäjän palvelupyyntö on vastaanotettu, esim. puhelu päättynyt tai sähköposti saapunut Toimittajan palvelimelle. Tukiajan ulkopuolella vastaanotetun yhteydenoton osalta reagointiaika käynnistyy heti tukiajan alkaessa. Reagointiaika päättyy, kun Toimittaja on aloittanut palvelupyynnön ratkaisun.

Tilaajan pääkäyttäjän tekemien palvelupyyntöjen osalta **reagointiaikatavoite on viimeistään 3. arkipäivänä** pyynnön vastaanottamisen jälkeen. Pynnön ratkaisu suoritetaan saatavilla olevin resurssein Toimittajan normaalina työaikana. Mikäli kyseessä on muu kuin yhteydenoton tekemisen aikana käsiteltävä pyyntö (*esim. puhelun aikana annettava neuvonta*) palvelupyynnön tekijää tiedotetaan sen käsittelyn alkamisesta ja sen ratkaisusta.

Toimittajan tulee kaikissa tapauksissa reagoida myös loppukäyttäjien palvelupyyntöihin ilman aiheutonta viivästystä, eikä niihin reagointia ole sallittua tahallaan viivyttää esimerkiksi tavoiteaikaan saakka.