

## Liite 5.

# ICT-palvelun palvelutasosopimus (SLA)

## Sisällys

1	Soveltaminen.....	2
2	Määritelmät.....	2
3	Asiakastuki ja yhteydenottokanavat.....	2
4	Huoltoikkunat.....	3
5	Palvelutasot.....	3
5.1	Palveluaika.....	3
5.2	Saatavuus.....	3
5.3	Häiriön reagointi- ja ratkaisuaika.....	3
6	Valvonta, mittaaminen ja raportointi.....	4
7	Palvelutasopoikkeamat.....	5
8	Sanktiot.....	5

## 1 Soveltaminen

(1.1) Tämä palvelutasosopimus määrittelee toimittajan tilaajalle tuottaman palvelun palvelutasot.

Palvelulla tarkoitetaan kokonaispalvelua, joka sisältää kaikki palvelun tarjoamiseen tarvittavat komponentit eli palvelimet, tietojärjestelmät, ohjelmistot, yhteydet, lisenssit sekä tukipalvelut. Palvelu toimitetaan pilvipalveluna.

(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 (tiketöntijärjestelmän) 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) Palvelulla on palvelupiste, johon palvelun 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	<a href="https://osoite.domain.fi">https://osoite.domain.fi</a>
Sähköposti	n.n@domain.fi

## 4 Huoltoikkunat

(4.1) Toimittajan huoltotoimenpiteistä voi syntyä katko palveluun. Huoltoikkunan aikana syntyvä katko on aina suunniteltu katko, eikä sen aika vaikuta palvelutason laskentaan.

(4.2) Huoltoikkunat määräytyvät allaolevan taulukon mukaisesti.

Huoltoikkuna	Ajankohta	Kuvaus
Yleinen huoltoikkuna	ma-pe klo 17-06, viikonloppu, muu yleinen vapaa	Kattaa kaikki toimittajan palvelut ja ympäristöt.
Eriytynyt huoltoikkuna	ma-pe klo 16-17 ja 06-08 tai sopimuksen mukaan	Kattaa tietoturva- ja muut päivitykset, jotka eivät voi odottaa seuraavaa yleistä huoltoikkunaa.

## 5 Palvelutasot

### 5.1 Palveluaika

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

Palvelun nimi	Palveluaika
Asianhallintajärjestelmä	Arkisin kello 7:00 - 16:00 Suomen aikaa

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

Palvelun nimi	Palveluaika
Tukipalvelu	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 sovitun tarkasteluajana. ICT-palvelun saatavuutta seurataan kuukausi- ja vuositasolla häiriöhallintaprosessin tuottaman tiedon avulla.

Palvelun saatavuustavoite on 96,0 %.

Saatavuuden ja käyttökatkojen mittaaminen perustuu Toimittajan suorittamaan mittaamiseen. Toimittaja vastaa siitä, että palvelutasoja koskevan raportoinnin sisältö on oikea.

### 5.3 Häiriön reagointi- ja ratkaisuaika

(5.4.1) Tukipalvelun tavoitettavuuden eli reagointiajan tavoitearvot määräytyvät seuraavan taulukon mukaisesti. Toimittajan vastauksena ei huomioida automaattiviestiä, vaan reagointiajan laskennan perusteena tulee olla Toimittajan asiantuntijan aktiivinen vaste lähetettyyn häiriöilmoitukseen tai Tilaajan yhteydenottoon.

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.

Samaan häiriötilanteeseen liittyvät Tilaajan ilmoitukset lasketaan yhdeksi Häiriöksi.

(5.4.2) Häiriön merkittävyys ja prioriteetti luokitellaan oheisia määrittelyitä noudattaen.

Prioriteetti	Kuvaus
Kriittinen (A)	Koko palvelu on pois käytöstä, palvelun suorituskyky on merkittävästi heikentynyt tai palvelu on käyttökelvoton.
Keskitaso (B)	Olellaisia osia järjestelmästä on pois käytöstä. Häiriö haittaa palvelun saatavuutta tai normaalia käyttöä.
Matala (C)	Häiriö on satunnainen, yksittäisiä käyttäjiä koskeva tai ei olellisesti haittaa palvelun käyttöä tai Häiriö kuuluu mihinkään muuhun Häiriön kiireellisyysluokkaan

(5.4.4) Häiriötilanteessa toimitaan häiriön prioriteetin mukaisesti. Häiriön reagointi- ja ratkaisuaikatavoite määräytyy allaolevan taulukon mukaisesti.

Häiriön prioriteetti	Toiminta	Häiriön reagointiaikatavoite	Häiriön ratkaisuaikatavoite
A	Korjaustoimet aloitetaan välittömästi ja niitä jatketaan taukoamatta henkilöhälytyksiä ja muita varautumismenettelyjä hyödyntäen. Häiriöstä tiedotetaan sovituin menettelyin.	2 h	6 h
B	Korjaustoimet aloitetaan välittömästi ja niitä jatketaan taukoamatta saatavilla olevin resurssein. Henkilöhälytyksiä tehdään tarvittaessa. Häiriöstä tiedotetaan sovituin menettelyin.	4 h	12 h
C	Korjaustoimet suoritetaan saatavilla olevin resurssein. Häiriöselvitys keskittyy työajalle.	8 h	14 vrk

## 6 Valvonta, mittaaminen ja raportointi

(6.1) Toimittaja vastaa palvelutason täyttymisen valvonnasta.

(6.2) Toimittaja raportoi tilaajalle palvelutason toteutumisen kuukausittain. Toteutumista käsitellään puolivuositain seurantapalaverissa.

(6.3) Toimittaja raportoi tilaajalle säännöllisesti 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.

(6.4) Toimittaja toimittaa tilaajalle palvelutasolaskennan perusteena käytetyn mittaridatan sekä valvontajärjestelmän tuottaman saatavuusdatan kuukausiraportin liitteenä.

(6.5) Toimittaja toimittaa palvelutasoraportin mukana asiakkaalle laskelman palvelutasosanktioista.

## 7 Palvelutasopoikkeamat

(7.1) Palvelutasoa mitataan tässä palvelutasosopimuksessa kuvatun mukaisesti. Palvelu poikkeaa sovitusta silloin, kun palvelutaso on jonkin palvelun osalta heikempi kuin mitä tässä palvelutasosopimuksessa on kuvattu. Tällöin kyseessä on palvelutasopoikkeama.

## 8 Sanktiot

(8.1) Palvelutason ja sanktioiden tarkastelujakso on kalenterikuukausi. Toimittaja seuraa järjestelmän saatavuutta palveluaikana ja häiriöiden ratkaisuaikoja tukipalvelun palveluaikana kuukausittain. Sanktiot määräytyvät järjestelmän kuukausihinnasta.

Tilaaja ja Toimittaja sopivat sanktiosta seurantalaverissa edellisen 6 kk osalta perustuen Toimittajan palvelutasodataan. Toimittaja hyvittää kertyneet sanktiot tilaajalle seurantalaverin seuraavassa laskussa.

(8.2) Tilaajan vaatimuksesta toimittaja sitoutuu tarkastamaan toimittajan valvontajärjestelmän arvoista esitetyn palvelutasopoikkeaman.

(8.3) Sanktiot palvelutasopoikkeamasta määräytyvät allaolevan taulukon mukaisesti.

Laatupoikkeama	Laatukriteerit ja – mittarit
Lievä	Saatavuus on kuukausitasolla 95,9 – 95,0 %; tai Reagointi- tai ratkaisuajoista on poikettu yli kaksi kertaa kuukauden aikana.
Merkittävä	Saatavuus on kuukausitasolla 94,9 -92,0 % tai Reagointi- tai ratkaisuajoista on poikettu yli viisi kertaa kuukauden aikana
Vakava	Saatavuus on kuukausitasolla alle 92,0 %; tai Reagointi- tai ratkaisuajoista on poikettu kymmenen kertaa kuukauden aikana

Palvelun laatupoikkeaman vuoksi Toimittaja on velvollinen suorittamaan Asiakkaalle hyvitystä seuraavasti:

Palvelun käytettävyys Palvelun kriittisen/korkean häiriön ratkaisuaika	
Laatupoikkeamaluokka	Hyvitys
Lievä laatupoikkeama	5 %
Merkittävä laatupoikkeama	10 %
Vakava laatupoikkeama	15 %