

TARJOUSPYYNTÖ

Liite 3

23.6.2016

KLKH 1102016 Visuaalisen kommunikaation palveluratkaisu-
Asiakaspalveluratkaisu



KL-KUNTAHANKINNAT OY

**VISUAALISEN KOMMUNIKAATION
PALVELURATKAISU**

-

ASIAKASPALVELURATKAISU

LIITE 3 – PALVELUTASOSOPIMUS (SLA)

TARJOUSPYYNTÖ

Liite 3

23.6.2016

KLKH 1102016 Visuaalisen kommunikaation palveluratkaisu -
Asiakaspalveluratkaisu

Sivu 2 / 16



SISÄLLYS1.....	MÄÄRITYKSET
3	
2. PALVELUAJAT (P)	6
2.1. PALVELUN PALVELUAJAT	6
2.2. YLEINEN PALVELUAIKALUOKITUS	6
3. KÄYTETTÄVYYS (K).....	7
3.1. PALVELUN KÄYTETTÄVYYS.....	7
3.2. YLEINEN KÄYTETTÄVYYSTASOLUOKITUS.....	7
3.3. PALVELUN KÄYTETTÄVYYDEN SANKTIOINTI	7
3.4. PALVELUN KÄYTETTÄVYYDEN LASKEMINEN	8
3.5. TOISTUVIEN POIKKEAMIEKIRISTYVÄ SANKTIOINTI.....	9
4. PALVELUVASTE (V).....	9
4.1. PALVELUN REAGIOINTI- JA RATKAISUAIKA	9
4.2. YLEINEN REAGIOINTIAIKALUOKITUS	10
4.3. YLEINEN RATKAISUAIKALUOKITUS	10
4.4. PALVELUVASTEEN LASKEMINEN	10
4.5. PALVELUN PALVELUVASTEEN SANKTIOINTI.....	11
4.6. HÄIRIÖ- JA PALVELUPYYNTÖLUOKITUS.....	11
5. TAVOITETTAVUUS (T)	12
5.1. PALVELUN TAVOITETTAVUUS.....	12
5.2. YLEINEN TAVOITETTAVUUSAIKALUOKITUS	12
5.3. TAVOITETTAVUUDEN LASKEMINEN	13
6. RATKAISUKYKY (R).....	14
6.1. PALVELUN RATKAISUKYKY	14
6.2. YLEINEN RATKAISUKYKYLÖLUOKITUS.....	14
6.3. RATKAISUKYVYN LASKEMINEN	14
7. PALVELUN TAVOITETTAVUUDEN JA RATKAISUKYVYN SANKTIOINTI.....	15
8. KÄYTTÖKATKOT.....	15
8.1. PALVELUN SUUNNITELMALLISET KÄYTTÖKATKOT	16
8.2. YLEINEN ILMOITUSVELVOLLISUUSLUOKITUS	16
8.3. YLEINEN KÄYTTÖKATKOLUOKITUS	16

Tämä palvelutasosopimus perustuu JHS -suositukseen 174 ICT-palveluiden palvelutasoluokitus.

1. Määritykset

Tässä palvelutasosopimuksessa käytetään seuraavia määritelmiä.

Asiakas	Tapauskohtaisesti yksittäinen kunta-alan organisaatio tai palvelua omille asiakkailleen tuottava palvelukeskus tai muu Kuntahankintojen asiakasmääritelmän mukainen organisaatio, joka on sitoutunut puitesopimuksen käyttöön. Taho jonka kanssa Toimittaja solmii asiakaskohtaisen palvelusopimuksen.
Häiriö	Incident. Negatiivinen normaalista poikkeava teknisen ratkaisun käyttäytyminen, joka häiritsee 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 Palvelun käytettävyydessä. Huoltoikkunan aikana Palvelu saattaa olla käytettävissä, mutta tätä ei taata. Suunnitellut ylläpitotoimenpiteet pyritään keskittämään huoltokatkoon.
Käytettävyys, saatavuus	Availability. Käytettävyydellä tarkoitetaan Palvelun päällä oloa ja kykyä tuottaa sitä palvelua, jota kohteelta edellytetään, sovitun toiminnon suoritus vaadittuna aikana. Käytettävyys lasketaan vähentämällä käyttökatkojen aika ideaalikäytettävyydestä palveluaikana.
Laskennallinen sanktioluokka	Mikäli käytettävyydessä 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 käytettävyydessä ja/tai maksimikatkoissa on ollut poikkeama - 1. Esim. Palvelussa on ollut käytettävyyspoikkeama 4 kuukautta peräkkäin → toistuvuuskuukausien määrä = 3.
Maksimikatko	Pisin <u>yksittäinen</u> yhtämittainen palvelukatko, joka sallitaan

	Palvelun palvelutasotavoitteiden puitteissa palveluaikana sovitulla tarkasteluvälillä. Esim. 2 tuntia yhden kalenterikuukauden aikana.
Ongelma	Problem. Häiriötä vakavampi vikatilanne, jonka syytä ei yleensä ongelman käsittelyn 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	Sovittu aikaväli, jolloin Asiakkaalle tuotetaan Palvelua.
Toimittaja	Puitesopimuksen toimittaja, joka vastaa toiminnallaan ja prosesseillaan siitä, että Palvelussa saavutetaan sopimuksen mukaiset palvelutasotavoitteet ja että Palvelun sisältö on sovitun mukainen.
Poikkeama, laatu-poikkeama	Määritellyn palvelutasotavoitteen alitus määritetyllä mittausmekanismilla ja sovitulla tarkasteluvälillä. Yksittäinen häiriö ei aina välttämättä aiheuta laatu-poikkeamaa 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 Toimittajan 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 häiriön kriittisyysluokasta. Häiriö voidaan havaita Asiakkaan häiriöilmoituksesta (tapahtuma) tai Toimittajan itsenäisen valvontahälytyksen tai muun havainnon (event management) pohjalta.
Service Desk, Help desk	Palvelupiste, tukikeskus. Toimittajan keskitetty yhteydenottopiste, jonka tehtävänä on ottaa vastaan Asiakkaan palvelupyynnöt ja käynnistää näiden käsittely.
Tavoitettavuus	Tavoitettavuudella tarkoitetaan Toimittajan palvelupisteen (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).
Kokonaispalvelu	Tarjouspyynnön liitteessä 4 ja 4.1 kuvattu sekä liitteessä 5 hinnoiteltu palvelukokonaisuus.

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 Toimittajan toimitusaika edellyttää asian toteuttamista yhden työpäivän kuluessa ja palvelupyyntö saapuu Toimittajalle pe klo 14, tämän tulee toteuttaa ko. palvelupyyntö viimeistään seuraavan maanantain klo 14 mennessä.

HUOM! Kaikki kellonajat ovat Suomen aikaa.

Toimittajalla on oikeus veloittaa erikseen palveluajan ulkopuolella tehtävästä häiriön tai ongelman korjaustyöstä, mikäli Asiakas edellyttää työn jatkamista sopimuksenmukaisen palveluajan päätyttyä.

Palvelutasoa mitataan Asiakaskohtaisesti sekä sanktiointi lasketaan Asiakaskohtaisesti.

2. Palveluajat (P)

2.1. Palvelun palveluajat

Kokonaispalveluna tuotetun Asiakaspalveluratkaisun palveluaika:

P4	Ympäri vuorokautinen	24 tuntia vuorokaudessa vuoden kaikkina päivinä
-----------	----------------------	---

Kokonaispalveluna tuotetun Asiakaspalveluratkaisun tukipalvelun palveluaika Asiakkaan käyttäjille sekä loppukäyttäjille suunnattu tukipalvelu:

P1	Normaali työaika	arkisin vähintään 8 tuntia päivässä välillä 07.00 - 17.00 (täsmällinen palveluaika sovitaan ennen puitesopimuksen allekirjoitusta)
P2	Laajennettu työaika	klo 07.00 – 19.00 arkisin (asiakaskohtaisesti sovittava lisäveloituksellinen palvelu)
P3	Laajennettu palveluaika	klo 07.00 – 21.00 arkisin sekä 09.00 -18.00 lauantaisin ja sunnuntaisin (asiakaskohtaisesti sovittava lisäveloituksellinen palvelu)
P4	Ympäri vuorokautinen	24 tuntia vuorokaudessa vuoden kaikkina päivinä (asiakaskohtaisesti sovittava lisäveloituksellinen palvelu)

2.2. Yleinen palveluaikaluokitus

P1	Normaali työaika	klo 08.00 – 16.00 arkisin
P2	Laajennettu työaika	klo 07.00 – 19.00 arkisin
P3	Laajennettu palveluaika	klo 07.00 – 21.00 arkisin sekä 09.00 -18.00 lauantaisin ja sunnuntaisin
P4	Ympäri vuorokautinen	24 tuntia vuorokaudessa vuoden kaikkina päivinä

Mikäli häiriö tai ongelma havaitaan palveluajan lopussa ja korjaustoimet ovat kesken palveluajan päättyessä, Toimittajan tulee jatkaa korjaustoimia myös palveluajan päättyttyä vähintään vakavaksi sekä kriittiseksi luokitelluista palvelupyynnöissä.

3. Käytettävyys (K)

3.1. Palvelun käytettävyys

Palveluna tuotetun Asiakaspalveluratkaisun palvelutasovaatimukset käytettävyydelle:

K3	99,5 % käytettävyys	maksimikatko palveluaikana 2 tuntia
-----------	---------------------	-------------------------------------

3.2. Yleinen käytettävyytasoluokitus

BEST EFFORT	parhaan kyvyn mukaan	parhaan kyvyn mukaan
K1	97,0 % käytettävyys	maksimikatko palveluaikana 22 tuntia
K2	99,0 % käytettävyys,	maksimikatko palveluaikana 4 tuntia
K3	99,5 % käytettävyys,	maksimikatko palveluaikana 2 tuntia
K4	99,9 % käytettävyys	maksimikatko palveluaikana 30 min
K5	99,95 % käytettävyys	maksimikatko palveluaikana 15 min

3.3. Palvelun käytettävyyden sanktiointi

Palvelun käytettävyys on sanktioitu alla olevan mukaisesti.

Sanktio- luokka	Käytettävyystavoitteen alitus	tai	Maksimikatkon ylitys % tavoitetasosta	=	Hyvitys % kyseisen kohteen 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 (käytettävyys kuitenkin yli 90 %)	tai	Yli 100 %	=	50 %

Hyvityksen kohteeksi katsotaan asiakasorganisaatiokohtaisesti perustettu asiointiympäristö ja siihen liittyvät kuukausiveloitukselliset kustannukset peruspalvelun sekä lisäpalveluiden osalta pois lukien mahdollinen laajennettu tukipalvelu.

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

3.4. Palvelun käytettävyyden laskeminen

Käytettävyyden tarkasteltava ajanjakso T_{av} on pituudeltaan yksi kuukausi. Käytettävyyttä mitataan asiakaskohtaisesti.

Käytettävyyden mittaamiseen sovelletaan ITU-T Y.1540 -standardissa kuvattua käytettävyyden mittaustapaa. Keskeiset periaatteet on koottu alle.

Käytettävyyden määritelmässä otetaan huomioon palvelun pisin sallittu kumulatiivinen alhaalla olon aika tarkasteltavan ajanjakson aikana. Prosentuaalinen lukuarvo käytettävyydelle saadaan vähentämällä ideaalikäytettävyyden lukuarvosta (100 %) mittaustulosten perusteella havaittu palvelun alhaalla olon aika prosentteina koko tarkasteluajanjakson ajalta.

Toteutunut käytettävyytaso **K** lasketaan seuraavasti:

$$K = (Pa - Ka + Eh) / Pa * 100 \%$$

Pa = palveluaika

Ka = katkojen yhteenlaskettu kesto palveluaikana.

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

- Suunniteltujen ja Kuntahankintojen tai Asiakkaan kanssa sovittujen katkojen vaatima aika.
- Säännölliset vaatimuksien mukaiset huoltokatkot
- Katkoja, jotka aiheutuvat Toimittajan vaikutusvallan ulkopuolella olevan kolmannen osapuolen tai Asiakkaan toimista.

3.5. Toistuvien poikkeamien kiristynvä 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, Kuntahankinnoilla sekä Asiakkaalla on oikeus päättää sopimus välittömästi tai määrittämällään hetkellä.

4. Palveluvaste (V)

Palveluissa käytetään palveluvasteluokkia (Best effort-V4), joissa reagointiajat ja ratkaisuaajat riippuvat häiriön kriittisyydestä.

4.1. Palvelun reagointi- ja ratkaisuaika

Toimittajan tulee palveluaikana aloittaa häiriön tai vian korjaaminen tai palvelupyynnön toteuttaminen seuraavan reagointiajan puitteissa:

Reagointiaika	Kriittinen	Vakava	Matala
V3	30 min	2 h	6 h
Palvelutaso	Palvelun toimittaja on reagoinut 90 % vikatilanteista yllä kuvatun reagointiajan puitteissa.		

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

Ratkaisuaika	Kriittinen	Vakava	Matala
V4	3 h	6 h	1 tp

Palvelutaso	Palvelun toimittaja on ratkaissut 90 % vikatilanteista yllä kuvatun ratkaisuaajan puitteissa.
--------------------	--

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

4.2. Yleinen reagointiaikaluokitus

Reagointiaika	Best effort	V1	V2	V3	V4
Kriittinen	Parhaan kyvyn mukaan	4 h	2 h	30 min	15 min
Vakava	Parhaan kyvyn mukaan	1 tp	4 h	2 h	30 min
Matala	Parhaan kyvyn mukaan	2 tp	1 tp	6 h	4 h

4.3. Yleinen ratkaisuaikaluokitus

Ratkaisuaika	Best effort	V1	V2	V3	V4
Kriittinen	Parhaan kyvyn mukaan	2 tp	1 tp	4 h	3 h
Vakava	Parhaan kyvyn mukaan	3 tp	2 tp	1 tp	6 h
Matala	Parhaan kyvyn mukaan	5 tp	3 tp	2 tp	1 tp

4.4. Palveluvasteen laskeminen

Palveluvasteen mittaamisen perustana on palvelun palvelupyyntöjen, häiriöilmoitusten, palvelupyyntöjen toteuttamisen, häiriöiden käsittelyn sekä näiden tapahtuma-aikojen kirjaaminen/tallentuminen Toimittajan käyttämään palvelupyyntöjen hallintajärjestelmään (tiketointijärjestelmä).

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

$$V = (T_{pm}) / V_m * 100 \%$$

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

Vm = Vikatilanteiden kokonaismäärä palveluaikana tarkastelujaksolla.

Käytettävyyden tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi.

4.5. Palvelun palveluvasteen sanktiointi

Mikäli Palvelun 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 %

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

Palveluvastetta tarkastellaan sekä sanktioidaan asiakaskohtaisesti. Ko. palvelulla tarkoitetaan asiakkaan tilaamaa kuukausiveloitteista ratkaisukokonaisuutta (kokonaispalvelu).

4.6. Häiriö- ja palvelupyyntöluokitus

Palveluvasteessa käytetään seuraavaa häiriöluokitusta.

Kriittinen	Käyttökato; Palvelun suorituskyky ja/tai Palvelu kokonaisuudessaan on häiriintynyt käyttökelttomaksi tai Palvelu on niin epävakaa, ettei normaaleja operaatioita voida suorittaa. Mikäli häiriö koskee laajaa käyttäjäjoukkoa tai kokonaista toimintoa häiriö luokitellaan kriittiseksi. Kokonaispalvelussa normaalia Asiakkaan tai loppukäyttäjän asiointitapahtumaa haittaavat kiireelliset palvelupyyntö.
Vakava	Häiriö haittaa merkittävästi Palvelun keskeisten toiminnallisuuden käytettävyyttä, Palvelu on toistuvasti epävakaa tai ei vastaa normaalisti. Kokonaispalvelussa Asiakkaan tai loppukäyttäjän asiointitapahtumaa haittaamattomat ei kiireelliset yksittäiset palvelupyyntö
Matala	Häiriö on satunnainen eikä olennaisesti haittaa käyttöä, häiriö koskee vain toisinaan käytettäviä palveluja (kuten raportointi) ja/tai voidaan

	väliaikaisesti kiertää ilman kohtuutonta haittaa Asiakkaan toiminnalle. Kokonaispalvelussa Asiakkaan tai loppukäyttäjän asiointitapahtumaa haittaamattomat ei kiireelliset palvelupyynnöt.
--	--

5. Tavoitettavuus (T)

Palveluissa käytetään tavoitettavuusluokitusta (T1-T4).

5.1. Palvelun tavoitettavuus

T1	Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80 % sille tulevista puheluista 2 min kuluessa. 80 % verkkopalvelun kautta saapuneista palvelupyynnöistä tulee ottaa käsittelyyn neljän tunnin kuluessa palvelupyynnön lähettämisestä (aika lasketaan vain palveluaikana ja palvelupyynnön saapumisesta Toimittajan verkkopalveluun).
-----------	--

5.2. Yleinen tavoitettavuusaikaluokitus

Best Effort	Parhaan kyvyn mukaan
T1	Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80 % sille tulevista puheluista 2 min kuluessa. 80 % verkkopalvelun kautta saapuneista palvelupyynnöistä tulee ottaa käsittelyyn neljän tunnin kuluessa palvelupyynnön lähettämisestä (aika lasketaan vain palveluaikana ja palvelupyynnön saapumisesta Toimittajan verkkopalveluun).
T2	Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80 % sille tulevista puheluista 1 min kuluessa 80 % verkkopalvelun kautta saapuneista palvelupyynnöistä tulee ottaa käsittelyyn tunnin kuluessa palvelupyynnön lähettämisestä (aika lasketaan vain palveluaikana ja sähköpostin saapumisesta Toimittajan postipalvelimelle).
T3	Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80 % sille tulevista puheluista 45 sekunnin kuluessa 80 % sähköpostilla tai verkkopalvelun kautta saapuneista palvelupyynnöistä tulee ottaa käsittelyyn 30 min kuluessa palvelupyynnön lähettämisestä (aika lasketaan vain palveluaikana ja sähköpostin saapumisesta Toimittajan postipalvelimelle).
T4	Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80 % sille tulevista puheluista 30 sekunnin kuluessa 80 % sähköpostilla tai verkkopalvelun kautta saapuneista palvelupyynnöistä tulee ottaa käsittelyyn 15 min kuluessa

	palvelupyynnön lähettämisestä (aika lasketaan vain palveluaikana ja sähköpostin saapumisesta Toimittajan postipalvelimelle).
--	--

5.3. 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.

Tukipuheluiden tavoitettavuus mitataan Toimittajan puhelinjärjestelmän raporttien mukaisesti. Toimittajan tulee määrittää asiakkaan tukipuheluita varten oma soittosarja tai muuten varmistaa, että se pystyy mittaamaan tavoitettavuutta asiakaskohtaisesti. Sähköisesti jätettyjen palvelupyyntöjen tavoitettavuus arvioidaan palvelupyyntöjen hallintajärjestelmän aikaleimoista.

Toteutunut tavoitettavuus lasketaan kaavalla

$$T = (Tpm) / Pm * 100 \%$$

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

Pm = Puheluiden määrä / sähköisten palvelupyyntöjen määrä palveluaikana tarkastelujaksolla.

Toteutuneessa tavoitettavuudessa ei huomioida:

- puheluita, joissa asiakas on katkaissut puhelun alle 2 minuutin kuluessa. Nämä vähennetään määrästä **Pm**.
- muutoin kuin puhelimitse tai sovituilla sähköisillä viestimillä saapuneita palvelupyyntöjä.

Tavoitettavuuden tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi. Toimittajan tulee raportoida Asiakkaalle myös niiden puheluiden prosentuaalinen osuus, joissa Asiakas on katkaissut puhelun ennen Toimittajan palvelupisteen vastaamista.

6. Ratkaisukyky (R)

Palveluissa käytetään seuraavaa ratkaisukykyluokitusta (R1-R4).

6.1. Palvelun ratkaisukyky

Ratkaisuaika	R1	Häiriö- ja neuvontatapauksista vähintään ratkeaa Toimittajan palvelupisteessä.
---------------------	----	--

6.2. Yleinen ratkaisukykyluokitus

Best Effort	Parhaan kyvyn mukaan	Häiriö- ja neuvontatapauksista vähintään ratkeaa palvelupyynnön vastaanottaneella tukitasolla.
R1	60 %	
R2	70 %	
R3	80 %	
R4	90 %	

6.3. Ratkaisukyvyn laskeminen

Ratkaisukykyyn lasketaan vain niiden kohteiden tukipyynnöt, jotka on sovittu kuuluvaksi Toimittajan tukipalvelun piiriin. Ratkaisukykyyn ei huomioida erillisveloituksellisia toimeksiantoja tai Asiakkaan tai kolmannen osapuolen vastuulla olevia palvelupyynnöitä.

Palvelupyynnön vastaanottavalla tukitasolla tarkoitetaan tässä asiakasrajapinnassa olevaa Toimittajan teknisentuen tasoa, joka aktiivisesti ottaa vastaan Asiakkaiden teknisten tukihenkilöiden tai kokonaispalvelussa myös Asiakkaan muun henkilökunnan palvelupyynnöitä.

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

$$R = (Rpm) / Pm * 100 \%$$

Rpm = Niiden palveluaikana tulneiden 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.

Palvelupyyntö katsotaan ratkaistuksi, kun sen käsittely päättyy, sitä koskeva palvelupyöntökirjaus ("tiketti") suljetaan, palvelupyyntöä ei

käsittelee enää mikään tahon eikä palvelupyyntöä avata enää uudestaan. Tikettiä ei katsota suljetuksi, jos palvelupiste on ohjannut sen eteenpäin toiselle palvelujonolle tai taholle ja palvelupyyntöön käsittely on vielä tosiasiallisesti kesken.

Ratkaisukyky mitataan sekä puheluille että mahdollisen itsepalveluliittymän tai sähköisen verkkopalvelun kautta jätetyille palvelupyyntöille. Ratkaisukykyyn lasketaan vain vastatut puhelut. Toimittaja ei saa tarpeettomasti odottaa Asiakasta puhelimesta, jotta se saisi keinotekoisesti ratkaisukykyään paremmaksi. Ratkaisukykyyn lasketaan maksimissaan 30 min puhelut. Ratkaisukyvyn tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi.

7. Palvelun Tavoitettavuuden ja Ratkaisukyvyn sanktiointi

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

Tavoitettavuusvaatimuksen (T) alitus	tai	Ratkaisukyvyn (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 – 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.

8. Käyttökatkot

Toimittaja ilmoittaa Asiakkaan vastuuhenkilölle suunnitelluista käyttökatoista viimeistään seuraavasti:

Palvelutaso	K4
-------------	----

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

8.1. Palvelun suunnitelmalliset käyttökatkot

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

Palvelutaso	K4
--------------------	----

Suunnitelmalliset palvelukatkot ajoitetaan palveluajan ulkopuolelle, ellei erikseen toisin sovita.

8.2. Yleinen ilmoitusvelvollisuusluokitus

Palvelutaso	Ilmoitus ennen katkoa
Best Effort	Parhaan kyvyn mukaan
K1	1 arkipäivä
K2	1 arkipäivä
K3	3 arkipäivää
K4	5 arkipäivää
K5	14 päivää

8.3. Yleinen käyttökattoluokitus

Palvelutaso	Katkojen enimmäismäärä/kk
Best Effort	Parhaan kyvyn mukaan
K1	4
K2	4
K3	2
K4	1
K5	0,5 eli 1 katko 2kk:ssa