

## Käyttöönotto- ja ylläpitosuunnitelma

### Suosituksen rooli organisaatiossa

Suositushankkeessa on päivitetty olemassa olevaa suositusta JHS 174 ICT-palvelujen palvelutasoluokitus. Suosituksen sisällön ja otsikon muuttamisen seurauksena suositukselle on annettu uusi numero ja nimi: JHS 212 ICT-palvelujen palvelutasonhallinta (SLM). Julkishallinnon ICT-palveluita tuottavien ja hankkivien organisaatioiden suositellaan hyödyntävän tässä suosituksessa määriteltyjä palvelutasotavoitteita tehdessään palvelutasosopimusta.

### Suosituksen käyttöönoton edistämiseen liittyvät toimenpiteet

Suosituksesta tiedotetaan normaaleja JHS-järjestelmän kanavia.

### Suosituksen suhde olemassa oleviin suosituksiin ja standardeihin

Suosituksen tarkoituksenmukainen käyttö voi edellyttää seuraavien säännösten, suositusten ja viitekehysten tuntemusta:

- Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista, 1397/2016
- JHS 166 Julkisen hallinnon IT-hankintojen yleiset sopimusehdot (JIT 2015)
- ITIL 4, AXELOS Limited, 2019
- ISO/IEC 20000-1 (2013) Informaatioteknologia. Palvelunhallinta. Palvelunhallintajärjestelmää koskevat vaatimukset

### Palautteiden huomiointi suosituksen laadinnassa

Palautekierros järjestettiin 25.4.2019 – 23.5.2019 (1. vaihe) ja 13.8.2019 – 1.9.2019 (2. vaihe). Palautteita saatiin seuraavasti:

| Palaute                  | 1. vaihe | 2. vaihe |
|--------------------------|----------|----------|
| Hyväksyminen muutoksitta | 11       | 4        |
| Hyväksyminen muutoksin   | 10       | 4        |
| Ei kantaa                | 6        | 1        |
| Vastustava               | 3        | 0        |

1. vaiheen vastustava palaute koski suositusluonnoksen epäselvyyksiä ja tulkinnanvaraisuuksia sekä peruskäsitteiden ristiriitoja, vaikka lähtökohtaisesti suositusluonnosta pidettiin merkittävänä parannuksena aikaisempaan. Suositusluonnokseen tehtiin muokkauksia 1. vaiheen ja 2. vaiheen palautteiden pohjalta.

### Suosituksen ylläpito

Suosituksen ylläpidosta vastaa Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta Juhta.

### Jatkotoimenpide-ehdotukset

-

### Ajantasaisuuden tarkistusaika

Suosituksen ajantasaisuuden tarkistusajaksi esitetään 31.12.2024.

### Työryhmä ja laadintaprosessi

Hanke toteutettiin asiantuntijatyönä ilman erillistä työryhmää. Asiantuntijoina toimivat konsultit Juha-Pekka Leskinen ja Anna Tuominen Netum Oy:stä.