

JHS 212 ICT-palvelujen palvelutasohallinta (SLM)

Liite 1. ICT-palvelujen palvelutasosopimus (SLA)

Versio: 1.0 / hyväksymiskäsittelyyn

Julkaistu:

Voimassaoloaika: toistaiseksi

KÄYTTÖOHJE

Tämä sopimus pohja on tarkoitettu käytettäväksi julkishallinnossa asiakkaan (tilaajan) hankkiessa ICT-palveluja ja niihin liittyviä tukipalveluja. Tällä sopimuksella sovitaan palvelujen palvelutasot ja niiden poikkeamat, jotka johtavat sanktiointiin.

Palvelulla voidaan tarkoittaa kokonaispalvelua, joka sisältää kaikki palvelun tarjoamiseen tarvittavat komponentit eli palvelimet, tietojärjestelmät, ohjelmistot, yhteydet, lisenssit sekä tukipalvelut, tai sitten jotain rajoitetumpaa osaa kokonaispalvelusta. Palvelun yksityiskohtainen sisältö kuvataan palveluntuottajan (toimittajan) *palvelukuvauksessa*.

Tilaajan ja toimittajan välisessä *palvelusopimuksessa* kuvataan sopijaosapuolet, sopimuksen kohde ja voimassaolo, palvelun sisältö, sopijaosapuolten vastuut ja velvollisuudet, yhteyshenkilöt, viestintään liittyvät käytännöt, tietojen omistajuus ja käyttö, tietoturvallisuus ja tietosuojat, hinnat, laskutus sekä muut ehdot.

Palvelun toimittaminen voi tapahtua monilla eri tavoilla, esimerkiksi pilvipalveluna tai asennettuna tilaajan omassa palvelinsalissa olevaan ympäristöön. Riippumatta toimittamisen tavasta tulee neuvottelut palvelutasoista käydä toimittajan ja tilaajan kesken kohta kohdalta ja sopia molempia osapuolia tyydyttävät palvelutasot.

Tämä sopimus pohja on tarkoitettu räätälöitäväksi tapauskohtaisesti ja kaikki soveltumattomat kohdat saa poistaa. Ohjeistusta sopimus pohjan täyttämiseen:

- mustan tekstin voi jättää paikalleen sellaisenaan
- keltaisella merkitty teksti pitää korvata vastaamaan kohteena olevan palvelun tarpeita ja palvelutasotavoitteita (ohjeteksti ja kaikki tarpeeton tulee poistaa).

Lähtökohtana on, että mikään tässä dokumentissa oleva palvelutasotavoite tai muu vaatimus ei ole pakollinen ja se voidaan poistaa lopullisesta sopimuksesta.

Tämä käyttöohje ei ole osa sopimusta.

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta

Sopimuksen päiväys ja nro: _____ Liite nro: _____

Sisällys

1	Soveltaminen	3
2	Määritelmät.....	3
3	Asiakastuki ja yhteydenottokanavat	3
4	Huoltoikkunat	4
5	Palvelutasot.....	4
5.1	Palveluaika.....	4
5.2	Saatavuus	5
5.3	Reagointiaika	5
5.4	Häiriön ratkaisuaika.....	6
5.5	Palvelupyynnön ratkaisuaika	6
5.6	Häiriön ja palvelupyynnön ratkaisukyky	7
6	Muutostenhallinta	7
7	Asiakastyytyväisyys, käyttäjäytyytyväisyys ja asiakassuositteluindeksi	8
8	Valvonta, mittaaminen ja raportointi	8
9	Palvelutasopoikkeamat	8
10	Sanktiot.....	9

1 Soveltaminen

(1.1) Tämä palvelutasosopimus määrittelee toimittajan tilaajalle tuottamien palvelujen (kukin erikseen ”palvelu” ja yhdessä ”palvelut”) palvelutasot.

(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 (tiketointijärjestelmän) 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) Palveluilla on palvelupiste, johon palveluiden 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	https://osoite.domain.fi
Sähköposti	n.n@domain.fi

(3.2) Palvelupisteen käytössä on järjestelmä, johon palvelupyynnöt ja häiriöt kirjataan. Järjestelmä lähettää palvelupyynnön tai häiriön käsittelyn etenemisestä tietoa pyynnön tehneelle tai häiriöstä ilmoittaneelle taholle.

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	[täytä tähän]	Kattaa kaikki toimittajan palvelut ja ympäristöt.
Eriytynen huoltoikkuna	[täytä tähän]	Kattaa tietoturva- ja muut päivitykset, jotka eivät voi odottaa seuraavaa yleistä huoltoikkunaa.

5 Palvelutasot

5.1 Palveluaika

Sopimukseen sisältyvät ICT-palvelut, niiden liiketoimintakriittisyys ja palveluaika luetellaan allaolevassa luettelossa. Kunkin palvelun kriittisyys ja palveluaika valitaan taulukon ehdotuksista tai määritellään erikseen. Kun taulukko on täytetty ja hyväksytty molempien sopijaosapuolten toimesta, tämän kappaleen teksti poistetaan sopimuksesta.

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

Lisää/poista rivejä tai niiden sisältöä tarvittaessa. Jos sopimus kattaa useita palveluja, täytä jokaisen palvelun kohdalta oma taulukko. Poista tämä teksti lopullisesta sopimuksesta.

Palvelun nimi	Palvelun kriittisyys	Palveluaika
ICT-palvelu 1 [nimeä]	Kriittinen	24 tuntia vuorokaudessa vuoden kaikkina päivinä
	Tärkeä	Arkisin kello 7:00 - 22:00 Suomen aikaa
	Normaali	Arkisin kello 7:00 - 17:00 Suomen aikaa
	Vähäinen	Arkisin kello 8:00 - 16:15 Suomen aikaa
		Lauantaisin kello 9:00 - 18:00 Suomen aikaa
		Sunnuntaisin kello 9:00 - 18:00 Suomen aikaa
		[muu vaihtoehto, määrittele]

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

Lisää/poista rivejä tai niiden sisältöä tarvittaessa. Mikäli eri kanavilla (puhelin, sähköposti, chat, itsepalvelu) on eri palveluajat, voit täyttää kullekin omat rivinsä taulukkoon. Poista tämä teksti lopullisesta sopimuksesta.

Palvelun nimi	Palveluaika
Tukipalvelu	24 tuntia vuorokaudessa vuoden kaikkina päivinä
	Arkisin kello 7:00 - 22:00 Suomen aikaa
	Arkisin kello 7:00 - 17:00 Suomen aikaa
	Arkisin kello 8:00 - 16:15 Suomen aikaa

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta

	Arkisin kello 8:00 - 16:00 Suomen aikaa
	Lauantaisin kello 9:00 - 18:00 Suomen aikaa
	Sunnuntaisin kello 9:00 - 18:00 Suomen aikaa
	[muu vaihtoehto, määrittele]

5.2 Saatavuus

(5.2.1) ICT-palvelun saatavuus kuvataan prosenttina palveluajasta. Saatavuusprosentti kuvaa vähimmäistavoitetta, jolla ICT-palvelu on käytettävissä sovittuna tarkasteluaikana. ICT-palvelun saatavuutta seurataan kuukausi- ja vuositasolla häiriönhallintaprosessin tuottaman tiedon avulla. Täytä kukin allaoleva taulukko jokaiselle aiemmin mainitulle ICT-palvelulle ja poista tämä selittävä teksti, kun lopulliset taulukot ovat valmiita.

(5.2.2) ICT-palvelun saatavuutta koskevat palvelutasotavoitteet määräytyvät niiden liiketoimintakriittisyyden perusteella seuraavasti:

ICT-palvelun liiketoimintakriittisyys	Saatavuus palveluaikana poislukien ennalta sovitut huoltokatkot
Kriittinen	[täytä tähän, esimerkiksi 99,8%]
Tärkeä	[täytä tähän, esimerkiksi 99,5%]
Normaali	[täytä tähän, esimerkiksi 98,0%]
Vähäinen	[täytä tähän, esimerkiksi 95,0%]

(5.2.3) Saatavuuteen liittyen voidaan määritellä myös muita suorituskykymittareita, jos ne katsotaan tarpeellisiksi. Lisää allaolevaan taulukkoon haluamasi suorituskykymittarit tai poista ylimääräiset. Poista tämän kappaleen selittävä teksti, kun lopullinen taulukko on valmis.

Suorituskykymittari	Tavoite
Katkojen max. lukumäärä / kk	[täytä tähän, esimerkiksi 4 kpl]
Sovittujen huoltokatkosten lukumäärä / kk	[täytä tähän, esimerkiksi 1 kpl]

(5.2.4) Saatavuuteen liittyvät suorituskykymittarit sovitaan tapauskohtaisesti toimittajan ja tilaajan kesken. Eräänä mittarina voidaan käyttää katkon maksimikestoa palveluaikana, riippuen palvelun kriittisyydestä. Lisää allaolevaan taulukkoon haluamasi tavoitearvot ja poista tämän kappaleen selittävä teksti, kun lopullinen taulukko on valmis.

ICT-palvelun kriittisyys	Maksimikatko palveluaikana
Kriittinen	[täytä tähän, esimerkiksi 30 min]
Tärkeä	[täytä tähän, esimerkiksi 1 h]
Normaali	[täytä tähän, esimerkiksi 2 h]
Vähäinen	[täytä tähän, esimerkiksi 3 h]

5.3 Reagointiaika

(5.3.1) Tukipalvelun tavoitettavuuden eli reagointiajan tavoitearvot määräytyvät seuraavan taulukon mukaisesti. Toimittajan vastauksena ei huomioida automaattiviestiä (esimerkiksi: ”Kiitos, viestisi on vastaanotettu ja olemme sinuun yhteydessä lähiaikoina.”) Täytä allaolevaan taulukkoon palvelussa sovitut yhteydenottotavat ja niiden reagointiaikavaatimukset. Poista tarpeettomat. Poista tämä selittävä teksti, kun taulukko on valmis.

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta

Yhteydenottotapa	Reagointiaika
Puhelin	[täytä tähän, esimerkiksi 5 min]
Verkkolomake/Chat	[täytä tähän, esimerkiksi 10 min]
Sähköposti	[täytä tähän, esimerkiksi 60 min]

5.4 Häiriön ratkaisuaika

(5.4.1) 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.

(5.4.2) Häiriön merkittävyys luokitellaan oheisia määrittelyitä noudattaen.

Häiriön merkittävyys	Määritelmä
Laaja	Koko palvelu on pois käytöstä, palvelun suorituskyky on merkittävästi heikentynyt tai palvelu on käyttökelvoton.
Kohtalainen	Olellaisia osia palvelusta on pois käytöstä. Häiriö haittaa palvelun saatavuutta tai normaalia käyttöä.
Vähäinen	Häiriö on satunnainen, yksittäisiä käyttäjiä koskeva tai ei olellisesti haittaa palvelun käyttöä.

(5.4.3) Häiriön prioriteetti määräytyy ICT-palvelun liiketoimintakriittisyyden ja häiriön merkittävyyden suhteen oheisen taulukon mukaisesti.

HÄIRIÖN PRIORITEETTI			
ICT-palvelun kriittisyys	Häiriön merkittävyys		
	Laaja	Kohtalainen	Vähäinen
Kriittinen	1	1	3
Tärkeä	1	2	3
Normaali	2	2	3
Vähäinen	3	3	3

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

Häiriön prioriteetti	Toiminta	Häiriön ratkaisuaikatavoite
1	Korjaustoimet aloitetaan välittömästi ja niitä jatketaan taukoamatta henkilöhälytyksiä ja muita varautumismenettelyjä hyödyntäen. Häiriöstä tiedotetaan sovituin menettelyin.	[täytä tähän, esim. 1 h]
2	Korjaustoimet aloitetaan välittömästi ja niitä jatketaan taukoamatta saatavilla olevin resurssein. Henkilöhälytyksiä tehdään tarvittaessa. Häiriöstä tiedotetaan sovituin menettelyin.	[täytä tähän, esim. 4 h]
3	Korjaustoimet suoritetaan saatavilla olevin resurssein. Häiriöselvitys keskittyy työajalle.	[täytä tähän, esim. 12 h]

5.5 Palvelupyynnön ratkaisuaika

(5.5.1) Palvelupyynnön ratkaisuajan laskenta käynnistyy, kun pyyntö on otettu vastaan ja se päättyy, kun sen käsittely päättyy, sitä koskeva palvelupyöntökirjaus (tiketti) suljetaan, palvelupyöntöä ei enää käsittele mikään taho, eikä palvelupyöntöä avata uudestaan.

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta

(5.5.2) Tikettiä ei katsota suljetuksi, jos palvelupiste on ohjannut sen eteenpäin toiselle palvelujonolle tai taholle ja palvelupyynnön käsittely on vielä tosiasiallisesti kesken.

(5.5.3) Palvelupyynnön palvelutasot ovat voimassa palveluajan puiteissa. Ne voidaan määritellä esimerkiksi seuraavasti [lisää ja poista tarpeen mukaan]:

Palvelupyyntö	Kuvaus	Ratkaisuaika
Salasanan resetointi	Palvelupyyntö edellyttää nopeita toimenpiteitä tai pyydetty tieto on oleellinen asiakkaan töiden etenemisen kannalta.	[täytä tähän, esim. 8 h]
Käyttäjäoikeuksien lisäys	Palvelupyyntö edellyttää kohtalaisen nopeita toimenpiteitä tai pyydetty tieto on jossain määrin oleellinen asiakkaan töiden etenemisen kannalta.	[täytä tähän, esim. 16 h]
Työaseman asennus	Palvelupyyntö ei edellytä nopeita toimenpiteitä tai pyydetty tieto ei ole oleellista asiakkaan töiden etenemisen kannalta.	[täytä tähän, esim. 40 h]

5.6 Häiriön ja palvelupyynnön ratkaisukyky

(5.6.1) Häiriöille ja palvelupyynnöille määritellään ratkaisukykyyn liittyviä suorituskykymittareita, joille sovitaan palvelutaso seuraavan taulukon mukaisesti.

Häiriön ratkaisukyky:

Suorituskykymittari	Tavoite
Ensimmäisen kontaktin ratkaisukyky (First Contact Resolution, FCR)	[täytä tähän, esim. 95%]

Palvelupyynnön ratkaisukyky:

Suorituskykymittari	Tavoite
Ensimmäisen kontaktin ratkaisukyky (First Contact Resolution, FCR)	[täytä tähän, esim. 99%]

Mikäli ei haluta käyttää näitä mittareita, kappale poistetaan sopimuksesta kokonaan.

6 Muutostenhallinta

(6.1) Toimittaja toteuttaa tuotantoympäristön muutokset joko standardi- tai normaalimuutosprosessin mukaisesti.

(6.2) Standardimuutoksia (vakio muutoksia) ovat pieniriskiset ja usein samankaltaisena toistuvat muutokset, jotka eivät aiheuta palvelukatkoa.

(6.3) Muiden kuin standardimuutoksina toteutettavien muutosten toteutuksessa toimittaja noudattaa normaalimuutosprosessia.

(6.4) Muutoksen kiireellisyys määritellään seuraavasti:

1. Häätämuto: palvelukatkosta tai tietoturvaohkasta toipumiseksi tai sen estämiseksi välittömästi tehtävä muutos
2. Nopeutettu muutos: alle kahden viikon aikataululla käyttöön otettava muutos

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta

3. Toimituserässä tai erikseen sovittuna päivänä: toimituserässä tai erikseen sovittuna päivänä yli kahden viikon aikataululla käyttöönottettava muutos.

(6.5) Häiriönhallinnan ja muutostenhallinnan luokitukset ovat väljästi sidottuja toisiinsa. Havaittu häiriö tai sen uhka voi käynnistää kiireellisen muutoksen. Toisaalta vaikka häiriö täyttää prioriteetiltään 1-tason kriteerit, voidaan muutos silti tapauksesta riippuen toteuttaa jopa toimituserän yhteydessä. Edellytyksenä on, että toimintakyky on saatu tilapäisesti palautettua ja välitöntä uhkaa häiriön hallitsemattomasta uusiutumisesta ei ole.

7 Asiakastyytyväisyys, käyttäjätyytyväisyys ja asiakassuositteluindeksi

(7.1) Toimittaja vastaa asiakastyytyväisyyden, käyttäjätyytyväisyyden ja asiakassuositteluindeksin mittaamisesta.

(7.2) Toimittaja raportoi tilaajalle asiakastyytyväisyyden, käyttäjätyytyväisyyden ja asiakassuositteluindeksin toteutumisen säännöllisesti allaolevan taulukon mukaisesti. [Määrittele taulukkoon mittaustiheys, arviointiasteikot ja tavoitearvot. Poista rivejä tarvittaessa.]

	Mittaustiheys	Arviointiasteikko	Tavoitearvo
Asiakastyytyväisyys	Kerran vuodessa	4-10 tai 0-10	keskiarvo $\geq 8,5$
Käyttäjätyytyväisyys	Kerran vuodessa	4-10 tai 0-10	keskiarvo $\geq 8,5$
Asiakassuositteluindeksi (NPS)	4 kertaa vuodessa	0-10 (NPS: -100...+100)	$\geq +30$

(7.3) Kirjaa tähän asiakastyytyväisyyden mittaamiseen liittyvät käytännöt: kunkin mittarin käyttötarkoitus, tavoitearvot, toteutustapa, laskentakaava, frekvenssi, datan lähde, kuka mittaa, miten reagoidaan tuloksiin, sanktioidaanko mittaustulokset vai ei.

8 Valvonta, mittaaminen ja raportointi

(8.1) Toimittaja vastaa palvelutason täyttymisen valvonnasta.

(8.2) Toimittaja raportoi tilaajalle palvelutason toteutumisen säännöllisesti [täytä tähän: kuukausittain / muu mittausjakson pituus].

(8.3) Toimittaja raportoi tilaajalle merkittävistä palvelutasojen häiriöistä, merkittävistä palvelua koskevista muutoksista ja kehittämistarpeista sekä saatavilla olevista päivityksistä. Toimittaja ilmoittaa tilaajalle myös ilman aiheetonta viivästystä, jos sen tietoon tulee tietoturva-aukkoja palvelussa tai sen osissa.

(8.4) Toimittaja toimittaa tilaajalle palvelutasolaskennan perusteena käytetyn mittaridatan sekä valvontajärjestelmän tuottaman saatavuusdatan.

(8.5) Toimittaja toimittaa palvelutasoraportin mukana asiakkaalle laskelman palvelutasosanktioista.

9 Palvelutasopoikkeamat

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

(9.2) Toimittaja hyvittää palvelumaksuista sanktioita tilaajan tämän palvelutasosopimuksen perusteella tekemästä kirjallisesta vaatimuksesta.

10 Sanktiot

(10.1) Tilaajan on esitettävä kirjallinen vaatimus sanktiosta yhden (1) kuukauden kuluessa siitä hetkestä, kun palvelutasopoikkeama on ilmennyt.

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

(10.3) Sanktiot palvelutasopoikkeamasta määräytyvät allaolevan taulukon mukaisesti. Täydennä taulukko toimittajan kanssa sovitulla sanktioilla. Jos sopimus kattaa useita palveluja, täytä tarvittaessa kunkin osalta erikseen. Välttämättä kaikkia mittareita ei ole järkevää käyttää sanktioinnin perusteena. **Huomioitavaa: taulukossa esitetyt arvot ovat esimerkkejä, joita tulee tarpeen mukaan muokata ja yksinkertaistaa.**

Jos asiakastyytyväisyys ja/tai asiakassuositteluindeksi halutaan sanktioida, tilaaja ja toimittaja sopivat koko palveluyhteistyön kokonaisarvoon perustuvan maksimisumman (€) maksimisanktiolle.

Suorituskykymittari	Sanktioperuste	Hyvitys% kyseisen palvelun kuukausimaksusta
Palvelun saatavuus palveluaikana Palvelun kriittisyys: <i>kriittinen</i>	Tavoitteen alittuminen: Saatavuus alle 99,8% mutta on vähintään 99,5% Saatavuus alle 99,5% mutta on vähintään 99,2% Saatavuus alle 99,2% mutta on vähintään 98,7% Saatavuus alle 98,7% mutta on vähintään 97,8% Saatavuus alle 97,8% mutta on vähintään 96% Jos saatavuus laskee alle 96%, kyseisen palvelun kuukausimaksua ei peritä lainkaan.	10% 20% 30% 40% 50% 100%
Palvelun saatavuus palveluaikana Palvelun kriittisyys: <i>tärkeä</i>	Tavoitteen alittuminen: Saatavuus alle 99,5% mutta on vähintään 99,3% Saatavuus alle 99,3% mutta on vähintään 98,8% Saatavuus alle 98,8% mutta on vähintään 98,3% Saatavuus alle 98,3% mutta on vähintään 97,3% Saatavuus alle 97,3% mutta on vähintään 95% Jos saatavuus laskee alle 95%, kyseisen palvelun kuukausimaksua ei peritä lainkaan.	10% 20% 30% 40% 50% 100%
Palvelun saatavuus palveluaikana Palvelun kriittisyys: <i>normaali</i>	Tavoitteen alittuminen: Saatavuus alle 98,0% mutta on vähintään 97,5% Saatavuus alle 97,5% mutta on vähintään 95,5% Saatavuus alle 95,5% mutta on vähintään 90% Jos saatavuus laskee alle 90%, kyseisen palvelun kuukausimaksua ei peritä lainkaan.	10% 30% 50% 100%
Palvelun saatavuus palveluaikana Palvelun kriittisyys: <i>vähäinen</i>	Tavoitteen alittuminen: Saatavuus alle 95,0% mutta on vähintään 94,0% Saatavuus alle 94,0% mutta on vähintään 92,0% Saatavuus alle 92,0% mutta on vähintään 90% Jos saatavuus laskee alle 90%, kyseisen palvelun kuukausimaksua ei peritä lainkaan.	10% 30% 50% 100%
Reagointiaika tukipalvelun palveluaikana	Tavoitteen alittuminen: Vähintään 85%, mutta alle 95% yhteydenotoista reagoitu tavoiteajassa Vähintään 75%, mutta alle 85% reagoitu tavoiteajassa Vähintään 65%, mutta alle 75% reagoitu tavoiteajassa Alle 65% yhteydenotoista reagoitu tavoiteajassa	10% 20% 30% 40%
Häiriön ratkaisuaika tukipalvelun palveluaikana	Tavoitteen alittuminen: Vähintään 85%, mutta alle 95% häiriöistä ratkaistu tavoiteajassa Vähintään 75%, mutta alle 85% ratkaistu tavoiteajassa Vähintään 65%, mutta alle 75% ratkaistu tavoiteajassa Alle 65% häiriöistä ratkaistu tavoiteajassa	10% 20% 40% 50%

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta

Häiriön ratkaisukyky tukipalvelun palveluaikana (First Contact Resolution)	Tavoitteen alittuminen: Yli 0,1% mutta enintään 10%-yksikköä Yli 10% mutta enintään 20%-yksikköä Yli 20% mutta enintään 30%-yksikköä Yli 30%-yksikköä	10% 20% 30% 40%
Palvelupyynnön ratkaisukyky tukipalvelun palveluaikana (First Contact Resolution)	Tavoitteen alittuminen: Yli 0,1% mutta enintään 10%-yksikköä Yli 10% mutta enintään 20%-yksikköä Yli 20% mutta enintään 30%-yksikköä Yli 30%-yksikköä	10% 20% 30% 40%
Asiakastytyväisyys	Toteutunut asiakastytyväisyys - tavoitetaso: > 0,5 (tavoitetaso ylittynyt) -0,5...-1,0 -1,1...-2,0 < -2,0	Bonus: 50% Sanktio: 40% Sanktio: 60% Sanktio: 100% Huomioitava: jos asiakastytyväisyys sanktioidaan, tulee selkeästi määritellä, mistä sanktio tai bonus lasketaan.
Asiakassuositteluindeksi	Toteutunut NPS: Tavoitetaso ylittynyt Tavoitetaso alittunut, mutta NPS \geq +20 Tavoitetaso alittunut, mutta NPS \geq +10 < +10	Bonus: 50% Sanktio: 40% Sanktio: 60% Sanktio: 100% Huomioitava: jos NPS sanktioidaan, tulee selkeästi määritellä, mistä sanktio tai bonus lasketaan.

(10.4) Vaihtoehtoisesti sanktiot voidaan laskea seuraavan mallin mukaisesti:

Kullekin mittarille asetetaan tavoitetaso ja siitä poikkeamisen aiheuttava laatu-poikkeaman arvo, esimerkiksi vakava, merkittävä ja lievä. Kokonaissanktion määrä lasketaan eri mittareiden / palvelujen laatu-poikkeamien määrästä. Esimerkiksi jos korkein laatu-poikkeama on lievä, sanktio on 10% palvelun kuukausilaskutuksesta tai jos korkein laatu-poikkeama on vakava tai merkittäviä laatu-poikkeamia on 3 tai enemmän, sanktio on 30%.