

Palautekooste ja työryhmän vastine (1. vaihe palautteet): JHS 174 ICT-palveluiden palvelutasoluokituksen (SLA) -päivitys

10.6.2019

1. Organisaatio

Vastaajien määrä: 30

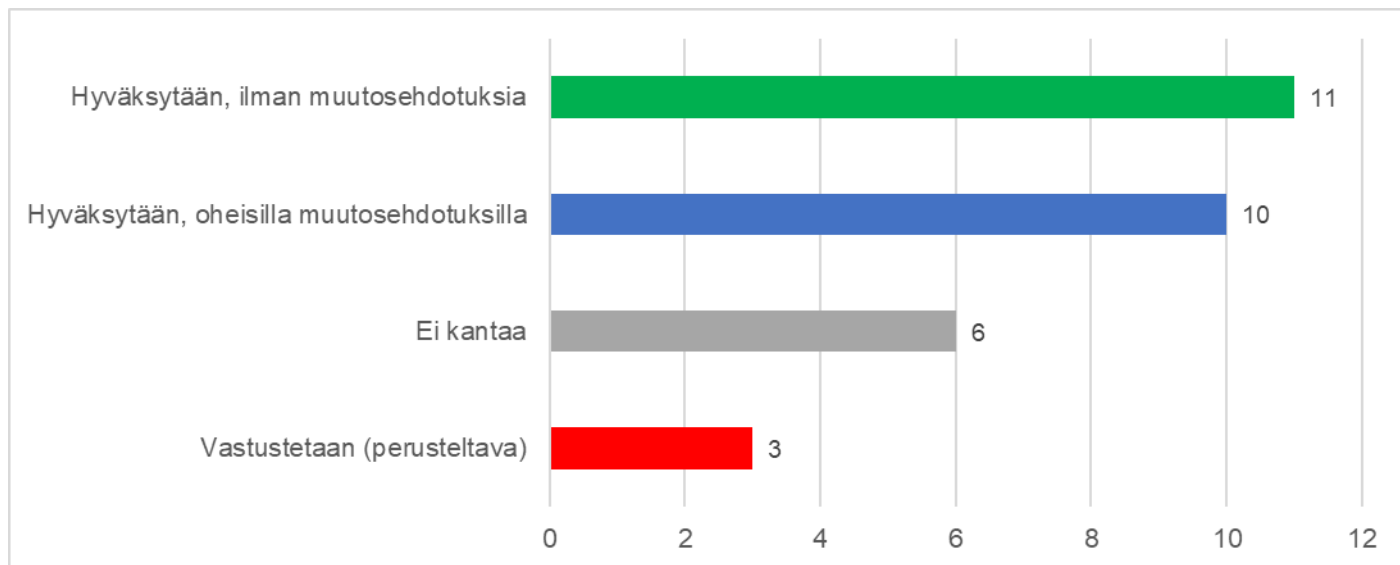
Siikaisten kunta
Rautalammin kunta
Imatran kaupunki
Sisäministeriö
Yksityishenkilö
Enonkosken kunta
Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Utajärven kunta
Yksityishenkilö
Turun kaupunki
Rikosseuraamuslaitos
Suomen ympäristökeskus
Valtiokonttori
Kansallisarkisto
Fujitsu Finland Oy
Pielaveden kunta
Puolustusministeriö
Sosiaali- ja terveysministeriö
Liikenne- ja viestintävirasto
Väylävirasto
Verohallinto
Kansaneläkelaitos
Pellon kunta
Helsinkin kaupunki / Keskushallinto / Tietohallinto
Geologian tutkimuskeskus
Liikenne- ja viestintäministeriö
Maanmittauslaitos
Ruokavirasto
Mikkelin kaupunki
Puolustusvoimat

2. Yhteys henkilön tiedot

Vastaajien määrä: 30

3. Suositusluonnoksen hyväksyminen

Vastaajien määrä: 30



4. Vastustusperusteet

Vastaajien määrä: 3

No	Palaute	Vastine
4.1	Luonnoksessa on epäselvyyksiä ja tulkinnanvaraisuuksia, vaikka lähtökohtaisesti luonnoksessa haetaan merkittävää parannusta aikaisempaan	Huomioitu. Tarkennetaan muiden kommenttien perusteella.
4.2	<p>Suositusluonnoksen päädokumentin ja liitteen sisällöt sekä liitteen nimi ovat muuttuneet päivityksen yhteydessä niin runsaasti, että suosituksen julkaisua aiemmalla suositusnumerolla ei voi puoltaa. Aiemmat viittaukset suositukseen eivät kohdistuisi oikeaan sisältöön, mikäli käytetään samaa numeroa. Suositus tulee julkaista päivitysstatuksesta huolimatta uudella numerolla.</p> <p>Taustalla tulee muistaa, että JHS 174 suosituksiin viitataan tällä hetkellä sekä palvelukeskusten palvelusopimuksissa, että julkisten hankintojen lopputuloksena solmituissa G to B sopimuksissa. Terminologian olennainen vaihtuminen aiheuttaa olemassa oleviin sopimuksiin ristiriitoja ja tulkinta erimielisyyksiä. Ainoa keino hallita tilanne on antaa suositukselle uusi numero. Näin vanhojen sopimusten viite-eheys ei vaarannu.</p> <p>Määrämuotoisuus ja viite-eheys puuttuu luonnoksesta, samoin yhteys nykyisen JSH 174:n viitekehyksiin.</p> <p>Dokumentin sisällön tulee olla yhtenevä ITIL:in kanssa (https://www.itsmf.fi/site/assets/files/1931/itil_2011_finnish_glossary_v1_01.pdf), mm. terminologian osalta on ristiriitaisuuksia.</p> <p>Dokumentin sisällön perusteella ehdotetaan, että luonnos palautetaan uudelleen valmisteluun.</p>	Hyväksytty. Vaihdetaan suosituksen numero ja käydään läpi ITIL:in terminologia.
4.3	Ihan peruskäsitteet pitää saada kohdilleen, näillä kommentteilla sitä ei pysty tekemään. Tässä on liikaa käsitteellisiä ristiriitoja .	Hyväksytty. Käsitteet tarkennetaan.

5. Anna arviosi seuraavista suositusluonnokseen liittyvistä väitteistä asteikolla 1-5 (5 = samaa mieltä, 1 = eri mieltä)

Vastaajien määrä: 29

	5	4	3	2	1	Keskiarvo
Suositus on tarpeellinen	18	7	2	1	1	4,4
Suositus on otettavissa käyttöön ilman tukea ja koulutusta	10	9	3	5	2	3,7
Suosituksen luettavuus ja ymmärrettävyys ovat hyvällä tasolla	9	11	5	2	2	3,8

6. Yleiskommentit

Vastaajien määrä: 13

No	Palaute	Vastine
6.1	Sisäministeriö pitää suositusta ja sen termistötyötä erittäin hyvänä. Sisäministeriö ei voi soveltaa suositusta täysimääräisesti, koska sitä ei ole tarkoitettu käytettäväksi palo- ja pelastustoimen tai muuhun ihmisten henkeen tai terveyteen liittyvien kriittisten palvelujen hankintaan, joita Sisäministeriön hallinnonala edustaa. Muilta osin suosituksen käyttö on kannatettavaa.	Ei toimenpiteitä. Kiitos palautteesta.
6.2	Juhtan palvelutasosuositus perustuu ITIL-viitekehykseen, muttei huomioi kahta SLA:han elimellisesti liittyvää aluetta, UC ja OLA. Se saattaa aiheuttaa hankaluuksia soveltamisessa. (UC = varsinainen juridinen sopimus ja OLA = sopimus operaatioiden tasosta). Juhtan suositusta hyödyntävä ja ITIL:iä hyödyntävä organisaatio eivät siis välttämättä suoraan toimi yhteen. Tosin ITIL:iä noudatetaan SLA-UC-OLA -kokonaisuuden osalta käytännössäkin vaihtelevasti. Siitä huolimatta näiden kolmen asian käsitteleminen ITIL-yhteensopivasti suosituksessa saattaisi selkeyttää ohjetta. Tämän kommentin huomioiminen kuitenkin tarkoittaisi koko suosituksen rakenteen uudelleen tarkastelua. ITIL on myös oleellisesti päivittynyt (ITIL4). Se sisältää nyt Lean- ja ketterät painopisteet sekä DevOps-pohjaisen palvelun kehityksen ja tuotannon. Näiden huomiointi muuttaa oleellisesti palvelutasosuosituksen roolia ja siksi mahdollisesti koko suosituksen rakennetta. ITIL3 poistuu Axelosin tuesta kesäkuussa 2020, mihin mennessä ITIL4:n vaikutukset kannattaa ottaa huomioon.	Huomioitu. Analysoidaan palaute ja ITIL4.
6.3	Lausunnolla oleva uudistettu JHS 174 ICT-palvelujen palvelutasoluokituksen luonnos on onnistunut. Erityisen hyvää luonnoksessa on se, että loppukäyttäjien kokemukset on pyritty huomioimaan. Lisäksi on otettu käyttöön end-to-end käsite, eli koko palveluketjun toimivuus. Määritelmät on modernisoitu ja SLAn eri elementit hyvin kuvattu. Pilvipalvelut on onnistuneesti otettu huomioon lausunnossa. Kuvatut sanktiot ovat selkeitä; toivottavasti tästä tulee uusi alan standardi. Palvelutasojen ja laatukriteerien "rasti ruutuun" menetelmä vaikuttaa helppokäyttöiseltä. Tämä on merkittävä muutos edelliseen versioon.	Ei toimenpiteitä. Kiitos palautteesta.
6.4	Hyvä ja selkeä JHS suositus. Kaikki käytetyt lyhenteet tulisi avata ja selittää, koska tässä	Huomioitu. Lyhenteet tarkastetaan ja täydennetään.

	dokumentissa on palvelutasoon liittyvät lyhenteet selitetty. Nyt puuttuu selitys esim. lyhenteiltä IaaS, PaaS ja SaaS, ERP, MIM, ITSM. Ts. mitä näillä tässä yhteydessä tarkoitetaan.	
6.5	Tarpeellinen ja pääsääntöisesti erittäin onnistunut suositus.	Ei toimenpiteitä. Kiitos palautteesta.
6.6	Termistöön tulisi vielä kiinnittää huomiota. Englanninkieliset vastineet olisi hyvä tarjota myös laajemmin. Palvelukanaviin on keskitytty liikaa.	Huomioitu. Tarkennetaan termistö ja palvelukanavien käyttö.
6.7	Luonnoksen rakenne on looginen ja muutamia kohtia on tarkennettava. Toivomme mahdollisuutta palauttaa myös kommentein varustetut alkuperäiset tiedostot.	Huomioitu. Pyydetään kommentoidut tiedostot ko. palautteenantajalta.
6.8	Suositus on sinällään selkeä, mutta olisi hyvä jos JulkICT ohje antaisi suosituksen ja esimerkin tilaaja-tuottajamallista, jossa on tilaaja ja erikseen virastot vast asiakkaina sekä toisaalta palveluntuottajina valtion yhteinen palveluntuottaja ja muita palveluntuottajia. Tämä on osuus joka tekee asiasta monimutkaisen ja esim läheisyysperiaatteen (kuka arvioi palvelua - pelkästään tilaaja vai myös asiakkaat) noudattaminen haastavaa	Ei toimenpiteitä tämän suosituksen osalta.
6.9	Liikenne- ja viestintävirasto kiittää mahdollisuudesta antaa palautetta suosituksen päivityksestä.	Ei toimenpiteitä.
6.10	<p>1. Pikku kirjoitusvirheitä ei olla kommentoitu, ne löytyy oikolukijoilla.</p> <p>2. Dokumentin arvon lisäämiseksi se on syytä saattaa riittävän tarkalle tasolle, jos on liikaa ns mielipideasioita, ei suosituksesta ole sitä arvoa jota siltä lukijat odottavat. Lukija haluaa saada tästä työvälineen oman työn tueksi mm hankinnoissa ja SLA tasojen määrittelyssä.</p> <p>3. Yksiselitteisesti pitää sanoa mitä tässä tarkoitetaan PALVELULLA. Jossain kohtaa sanotaan että vain toimittajan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta, mutta kaikkialla oikeasti kuitenkin puhutaan muista palveluista</p> <p>5. Tärkeää huolehtia siitä, että käytetään johdonmukaisia, yhteneväisiä ja ennalta määriteltyjä termejä läpi dokumentin</p> <p>6. Suosituslootat hyviä, näkee nopeasti, mikä olennaisinta</p>	<p>Huomioitu.</p> <ol style="list-style-type: none"> Oikoluku julkaisuvaiheessa. Tarkennetaan, mitä palautteenantaja tarkoittaa. Palvelu-käsite tarkistetaan ja kaikki muut käsitteet myös.
6.11	<p>On hieman hämäävää, että otsikossa puhutaan palvelutasoluokituksista ja suluissa perässä on SLA vaikka kyseessä on kaksi eri asiaa kuten terminologiassa myöhemmin todetaan. Lisäksi pitäisi korostaa palvelun kriittisyysluokkaa ja yhdenmukaistaa JHS 179 tietojärjestelmäsalkun kriittisyysluokkien kanssa ja antaa esimerkkejä kullekin kriittisyysluokalle sopivista palvelutasoista.</p> <p>-----</p> <p>- Dokumentin olisi hyvä olla enemmän valmiin sopimusliitteen tapainen eikä ohjearkkinen.</p> <p>- Miksi nämä eivät ole vain yksi dokumentti? Liite1 lisää vain monimutkaisuutta ja vaikeuttaa käyttöä ja tulkintaa.</p> <p>- Miksi tämä ei ole osa dokumenttia "JHS 166 Julkisen hallinnon IT-hankintojen yleiset sopimusehdot Liite 8. Erityisehtoja tietoverkon välityksellä toimitettavista palveluista (JIT 2015 – Palvelut verkon kautta)"?</p> <p>-----</p> <p>ITIL on oleellisesti päivittynyt (ITIL4). Se sisältää nyt Lean- ja ketterät painopisteet sekä DevOps-pohjaisen palvelun kehityksen ja tuotannon. Näiden huomiointi muuttaa</p>	<p>Huomioitu. Tarkistetaan termit.</p> <p>Huomioitu. Tähän on pyritty, tarkennetaan vielä.</p> <p>Ei toimenpiteitä. Liite 1 on tarkoitettu sopimuksen liitteeksi.</p> <p>Ei toimenpiteitä. Suositus sisältää muutakin kuin tietoverkon välityksellä toimitettavia palveluita.</p> <p>Huomioitu. ITIL4 käydään läpi ja huomioidaan suosituksen sisällössä.</p>

	<p>oleellisesti palvelutasosuosituksen roolia ja siksi mahdollisesti koko suosituksen rakennetta. ITIL3 poistuu Axelosin tuesta kesäkuussa 2020. ITIL4:n vaikutukset kannattaa ottaa huomioon siihen mennessä.</p> <p>-----</p> <p>Tiedoksi, että olemme Helsingin kaupungin tietohallinnossa tehneet oman SLA-pohjamallin, jonka pohjana on ITIL, ISO20k ja JHS174. Se on osa kaupungin kehittämää Kehmet viitekehystä ja vapaasti saatavilla julkisessa netissä: https://digi.hel.fi/kehmet/menetelmalaari/palvelutasotavoitteet/.</p> <p>Samaa pohjamallia voi käyttää sekä tarjousvaiheessa että lopullisen sopimuksen SLA-liitteenä</p>	<p>Huomioitu. Tutustutaan malliin ja huomioidaan tarvittaessa.</p>
6.12	<p>Nykyisen JHS 174 viitekehys on avattu kappaleessa 5. Tällä hetkellä vastaava kytkentä puuttuu tästä asiakirjasta kokonaan. Tämän vuoksi samaa kiinnitystä viitekehykseen ei synny. Tätä vahvistaa termien ja selitteiden poikkeaminen esim. ITIL sanastosta. Tämän perusteella tätä asiakirja versiota on käytännössä mahdotonta kommentoida osana IT-hankintojen ja IT-sopimusten palveluiden laadun tai muun määritysten viitekehystä.</p> <p>IT hankinnan kannalta on välttämätöntä, että hankintalaki ja JIT 2015 (= JHS 166) ovat keskenään sanastollisesti täysin ristiriidattomat ja erityisesti JHS 166 ja JHS 174 keskinäiset riippuvuudet ovat avattu.</p>	<p>Huomioitu. Käydään läpi termit ja tarkennetaan.</p>
6.13	<p>Saatavuuden palvelutasojen yhdistäminen eri palveluista koko palvelukokonaisuudesta on nähtävästi tarkoituksella poistettu. Nyt on yksinkertaisempi tapa. Linjaus erikseen eri palveluista.</p> <p>Tuo on kyllä kuvattu kohdassa 6.2</p> <ul style="list-style-type: none"> Jotta palvelupinosta muodostuu yhtenäinen kokonaisuus, on jokaista pinon osaa kilpailutettaessa oltava selvillä kokonaisuuden tarvitsemasta palvelutasosta. Tämä on huomioitava kaikissa hankinnoissa. <p>Mutta, ymmärtävätkö kaikki kokonaisluokittelun tuon perusteella. Eli jos tietoliikenne on 99,9 %, alusta on 99,5 %, sovellus on 99,0 %, niin yhdessä noista tulee 98,4 %.</p> <p>Tarvitsisiko tästä kuitenkin jonkinlaisen huomion tarkempaan tulkintaohjeistukseen? Ei siis tähän JHS kuvaukseen.</p> <p>Samoin meiltä tuli kommentteja raportoinnin osalta. Kenelle raportoidaan ja mitä? Tosin myös tästä on kohdassa 6 palvelusopimusten hallinta linjaus, että määrittele itse mitä raportoit ja kenelle. Kuka hyötyy ja mistäkin informaatiosta.</p> <p>Ainoa kirjattu huomio liittyy kohtaan Liite 1 – 3.2 Palvelutasot.</p>	<p>Huomioitu.</p> <p>Huomioitu. Kokonaiskäytettävyys syntyy kertomalla luvut keskenään, tämä lisätään suositukseen.</p> <p>Hylätty. Asiakas päättää sopimuskohtaisesti raportoinnin sisällön.</p>

7. Muutosehdotukset suositusluonnoksen kappaleeseen 1. Johdanto

Vastaajien määrä: 4

No	Palaute	Vastine
7.1	<p>Johdannossa tulisi selostaa palvelutasosopimus (SLA), operatiivinen palvelutasosopimus (OLA) ja juridinen sopimus (UC). Myös ITIL4:n mukaiset arvovirtakäsitteet eli SLA-UC-OLA:n piirissä olevan tietoteknisen kokonaisratkaisun kiinnittäminen liiketoimintaprosessiin ja asiakashyötyyn voisi olla hyödyllinen lisäys, jotta suositus vastaa ITIL:ssä tapahtunutta paradigmanmuutosta. Lisäys kuitenkin vaikuttaisi myös suosituksen muuhun rakenteeseen.</p>	<p>Huomioitu. Tullaan täydentämään ITIL 4:n mukaisesti.</p>

7.2	"vika, ongelma ja poikkeama - ne on korvattu termillä häiriö." - ongelma on oleellisesti eri asia kuin häiriö. Ongelmaa pitää käsitellä erillisenä terminä ja ongelmanhallinta ja sen palvelutasovaatimukset pitäisi olla erikseen.	Huomioitu. Tarkistetaan ja korjataan (incident & problem eli häiriö & ongelma).
7.3	Toinen kappale: onko kyseessä oikeasti ICT-palvelujen sanktiointiperiaatteet VAI ICT-palvelujen tuottajien /toimittajien sanktiointi. Kolmas kpl: Pitäisikö lukea, että tämä suositus on laajennettu koskemaan laajemmin kaikkia toimitettavia ICT-palveluja ei vain perustietotekniikkaa tai Saas, kaikissa on paljon yhteistä ja myös omia ominaisuuksia, jotka on hyvä olla tässä dokumentissa. Tukipalvelu korostui tässä dokumentissa jotenkin oudosti. Pitäisikö täällä olla joku maininta mihin viitekehykseen nämä perustuu tai vaikka että noudattaa palveluhallintamallia tai vastaavaa ...eli osa vanhasta viitekehyviittauksista on syytä olla mukana	Huomioitu. Täsmennetään lause. Huomioitu. Tarkistetaan onko soveltuva. Huomioitu. Tarkistetaan tukipalvelun rooli ja asian toistuvuus suositusluonnoksessa. Huomioitu. Lisätään ITIL4-viitekehys.
7.4	Johdannossa mainitaan monien termien poistoa, mikä on hyvä asia mutta jättäisin termin ongelma, joka oli selkeä ja ITILissäkin määritelty. ==== - Termin "julkinen pilvipalvelu" voisi avata hieman tarkemmin eli tarkoitetaanko julkisen hallinnon kaikkia käyttämiä pilvipalveluja, niiden tarjoamia pilvipalveluja vai sellaista pilvipalvelua jonka infrastruktuuri sijaitsee jaetuilla palvelimilla muiden sitä käyttävien asiakkaiden kanssa (eli suositukset eivät koskisi yksityistä tai hybridi pilveä?) - Tarvitaanko viittauksia edelliseen versioon?	Huomioitu. Termit käydään vielä läpi ja tarkennetaan. Huomioitu. Tarkistetaan. Huomioitu. Poistetaan mahdolliset viittaukset. Tämä tulee korvaamaan edellisen version.

8. Muutosehdotukset kappaleeseen 2. Soveltamisala

Vastaajien määrä: 2

No	Palaute	Vastine
8.1	Mitä tarkoitetaan loppukäyttäjäpalvelulla? On vähän harhaan johtava termi. Pitää määritellä termeissä, sieltä se puuttuu.	Huomioitu. Termit tarkennetaan.
8.2	Muutos kohtaan: suositellaan hyödyntävän tässä suosituksessa määriteltyjä palvelutasoja määritellesään palvelutasoja. suosittelaaan hyödyntävän tässä suosituksessa määriteltyjä palvelutasotavoitteita tehdessään palvelutasosopimusta.	Hyväksytty.

9. Muutosehdotukset kappaleeseen 3. Termit ja lyhenteet

Vastaajien määrä:

No	Palaute	Vastine
9.1	ITIL4:n mukaiset arvovirtakäsitteet eli SLA-UC-OLA:n piirissä olevan tietoteknisen kokonaisratkaisun kiinnittäminen liiketoimintaprosessiin ja asiakashyötyyn.	Huomioitu. ITIL4:n mukaiset käsitteet lisätään.
9.2	Osasta termejä puuttuu englanninkieliset käännökset.	Hyväksytty.

	Kiitos, että suosituksessa käytetään saatavuus-termiä käytettävyyden sijasta.	
9.3	Voisi harkita joiden pilvipalveluiden keskeisten käsitteiden avaamista IAAS etc.	Hyväksytty
9.4	Lisättävä englanninkielisiä vastineita mahdollisuuksien mukaan. Vakiomuutos -termi tulisi vaihtaa parempaa. Vrt. esim. ITIL standard change ja tämän kuvaus.	Huomioitu. Kaikki termit tarkastetaan ja lisätään englanninkieliset vastineet.
9.5	Palvelu : Olisiko syytä määritellä myös "palvelun kohde" eli konfiguraatioyksikkö. ohjelmisto tai käyttäjä jolle palvelua tuotetaan? Laadun mittaaminen konkretisoituu usein palvelun kohteen kautta, samoin esimerkiksi sanktio voi olla suhteutettu palvelun kohteen kuukausimaksuun.	Ei toimenpiteitä. Palaute epäselvä.
9.6	Vika, ongelma ja poikkeama on korjattu termillä häiriö. Ongelma ja häiriö ovat eri asioita, ongelma voi olla pitkäkestoinen tila, jota korjataan koko ajan, mutta siitä ei ole tullut vielä käyttäjille näkyviä häiriöitä	Huomioitu. Ongelma ja häiriö lisätään.
9.7	<p>huoltoikkuna: laitteen tai järjestelmän ylläpitotoimintaan etukäteen varattu aika, joka voi aiheuttaa palvelukatkon ... aikana tapahtuvaa palvelukatkoa ei lasketa palvelun saatavuuden vähenemänä</p> <p>Huoltoikkuna pyritään sijoittamaan palveluajan ulkopuolelle.</p> <p>Onko muka tosiaan noin että pilvipalveluissa ei ole huoltoikkunoita ??? Mitähän tässä ajatellaan pilvipalveluna.</p> <p>SMO yleisesti katsotaan tarkoittavan Service Management Officea eli palvelutoimistoa, joten en soisi sitä mainittavan huoltoikkunan kohdalla, voi johtaa harhaan</p> <p>Häiriö:negatiivinen (onko toikaan oikein hyvä sana), SOVITUSTA (ei normaalista) poikkeaa toiminta, joka....</p> <p>Häiriön kriittisyysluokka: tämäkin on semmoinen juttu, joka pitää kertoa palvelukohtaisesti. Luokitus jonka mukaan palveluittain määritellään tilanteet kriittiseen, vakavaan ja vähäiseen häiriöön jotka "liiketoimintakriittisyyden " kanssa yhdessä muodostavat häiriön prioriteetin.(vrt urgencyy & impact) . Luokittelu kertoo minkälaiset häiriöt ja miten vaikuttavat palvelun saatavuuteen.</p> <p>Häiriöhallinta: ...palautetaan niin nopeasti kuin mahdollista SLAssa sovitusti tai vaikka kustannustehokkaasti ...jotenkin tuolleen muotoillen</p> <p>Laajavaikutteinen häiriö: onkohan tällöinen tarpeellinen, jos on, niin jollain lailla tämä pitää pystyä sanomaan toisin, tällöisenään ei anna lisäarvoa...</p> <p>Käyttäisin mieluummin esim. termiä kriittinen. Kun laajavaikutteinen kuulostaa siltä, että häiriö on laajalti havaittavissa, vaikuttaa laajalti porukkaan. Jos laajavaikutteisella halutaan kuvata tosi kriittistä häiriötä, niin millä termillä sitten kuvataan tilannetta, jossa häiriö ulottuu koko organisaation väkeen (esim. kenelläkään ei toimi kirpputori), mutta ei ole mitenkään vakava?</p> <p>Muutoksenhallinta: Prosessin kuvaus...jotenkin paremmin sanottuna ja tässä vois mainita että muutosprosesseja on hyvä olla 2 eri : ketterä ja vahva <input type="checkbox"/></p> <p>Loppukäyttäjä: asiakasorganisaation henkilö tai ohjelmisto (?) , joka käyttää palvelua suoraan tai välillisesti</p> <p>Maksimikatko; tätä ei dokkarissa käsitellä suoranaisesti oikein mitenkään. Luvun 6.3.5 otsikossa asia on mainittu, muttei mitenkään käsitelty. Jää vähän hataraksi, miten maksimikatko esim. lasketaan, ja mihin se vaikuttaa.</p> <p>Voisko jotenkin kiinnittää korkeimman tason häiriöön, jolle</p>	<p>Huomioitu.</p> <p>Kaikki termit tarkastetaan terminologian kommenttien perusteella sekä ITIL4:n mukaisesti. Täydennetään ja korjataan suositusluonnokseen.</p> <p>Ei toimenpiteitä. Prosessien kuvaaminen ei kuulu tämän suosituksen piiriin.</p>

määritellään häiriöt, jotka aiheuttavat palvelukatkon. JA jos on saatavuuteen sidottu niin maksimikatko voipi olla liukuva käsite, siten että jos alkukuusta on ollut paljon pikkukatkoja niin loppukuusta maksimikatkon pituus ois paljon lyhyempi aika kuin alkukuusta.

Jos esim. kriittisten ja vakavien häiriöiden aiheuttamat katkot otetaan huomioon esim. ohjelmistopalvelun saatavuuden laskennassa ja tarkastelujakso on esim. 1 kk, niin ei voida määritellä yhtä maksimikatkoa, koska jokainen ko. tilanteen aiheuttama katko lasketaan yhteen ja vaikuttaa ko. tarkastelukuukauden ohjelmistopalvelun saatavuustoteumaan. Vai mitä tällä maksimikatolla tarkoitetaan?

Palvelu – jos tässä sanotaan että palvelulla tässä dokumentissa tarkoitetaan vain palveluntuottajan ja asiakkaan välistä toimintaa, niin mitenköhän se vaikuttaa muuhun tähän dokumentaatioon...???

Palveluaika pitää kertoa laajemmin...tästä saa väärän käsityksen. Ja eri paikoissa sillä tarkoitetaan eri asioita. Tämä termi on saatava kuvattua niin että jokainen lukija tulkitsee tekstin oikein.

Ttästä ei oikein tule selville, tarkoittaako sitä aikaa, kun järjestelmä on käytettävissä, vai sitä aikaa, kun häiriöitä on korjaamassa porukkaa?

Toimittajan tukipalvelun palveluaika ja esim. hankittavan ohjelmistopalvelun palveluaika voivat olla eri aikoja ja yleensä ovatkin. Tukipalvelua voi olla kustannusmielessä järkevää hankkia esim. 8-16 vaikka hankittavan ohjelmistopalvelun palveluaika on esim. 24/7. Tästä yleensä sitten seuraa se, että on sovittava tarkasti, miten eri aikajäniteitä lasketaan ja miten ne vaikuttaa sanktioihin ja mitä niiden suuruuksista sovitaan. Esim. jos häiriö ilmoitetaan toimittajalle tuon 8-16 ulkopuolella, niin on sovittava mistä alkaa häiriön ratkaisuaian laskeminen yms. Ja pohdittava onko järkevää olla yhtä kovat vaateet ohjelmistopalvelun saatavuudelle toimittajaa kohtaan jokaiselle vuorokauden tunnille vai jotain muuta.

Palvelukatko voiko oikeesti asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä palvelussa olla palvelukatko...miksi termi on täällä määrityksissä??

Vai onko tämä itseasiassa seurausta häiriöstä? Tarkentaisin määritystä kyllä hieman. Ja ilmeisesti ajateltu, että pelkkä saatavuuden alenema riittää käyttämään termiä katko, eli edellytä koko palvelun alhaalla oloa? Eli jokainen pienikin häiriö aiheuttaisi palvelukatkon? Aika julmaa.

yhdessä SaaS kilvassa Palvelukatko määriteltiin, näin jos tästä mitään apuja tähän: ” Aika, jolloin ohjelmistopalvelu tai sen osa ei ole saatavilla sovittuna palveluaikana.”

Eihän saatavuuden alenema ole aina palvelukatko, vaan katkossa on kyse silloin kun palvelun ei ole saatavilla. vrt häiriökuvaukset.

Palvelupiste - jos määritellään palvelupisteeksi keskitettyä yhteydenottopistettä, niin sitten joko pitäydytään ko termissä. Kela suosittaa käytettäväksi termiä keskitetty yhteydenottopiste (palvelupiste kuulostaa muulta kuin sellaiselta josta sovitaan SLAna, joskin on niilläkin sovitut palveluajat ymv)

Palvelupyynnö - olisiko järkevintä yhdistää termit palvelupyynnö ja muutospyynnö ?? Palvelupyynnöille on määriteltävissä toteutusajat ymv palvelutasomääreitä.

Palveluntuottaja palvelunantaja, po : TAHO, joka ... tommoista termiä kuin palvelunantaja ei pidä näkyä missään, eihän?

Palvelutaso - Palvelutasovaatimus Mikäköhän sitten on loppukäyttäjäpalvelu (esimerkkeinä palvelupiste, joka siis olisi

Kumulatiivista katkojen määrää ei huomioida (sama kuin käytettävyys).

	<p>hyvä jos se olisi yhteydenottopiste ja toinen esimerkki on työasemapalvelu...mikäs semmoinen sitten on??</p> <p>sivu 6: monessa kohtaa puhutaan ICT-palveluista vaikka alussa sanotaan että tämä suositus ei koske niitä...???</p> <p>Nämä termit nyt on jotenkin luopissa ja jotenkin menee sekaisin. Täsmennystä ainakin siltä osin että mitä ko palvelutaso...-termillä tässä dokumentissa tarkoitetaan.</p> <p>Ratkaisuaika</p> <p>Nyt lukee "...alkaa häiriön havaitsemisesta..." tätä pitää tarkentaa toimittajan kanssa tehtävässä palvelutasosopimuksessa, mistä oikeasti lähtee ratkaisuaajan laskeminen (asiakas lähettänyt ilmoituksen vai toimittaja vastaanottanut vai jotain muuta, huomioidaanko automaattiviestejä) ja otettava huomioon erilaisia tapauksia, esim. häiriö ilmoitetaan toimittajan tukipalveluajan ulkopuolella ja sovittava lasketaanko tuohon ainoastaan toimittajan tukipalvelun palveluaika vai jotenkin muuten.</p> <p>Onko ratkaisuaika siis käsite sekä häiriöille että palvelupyynnöille (sis. muutokset) (toimitusaika?)?</p> <p>Saatavuus mikäs termi on käytössä kun saatavuus lasketaan sovittun toiminnon suorittamiseksi vaadittuna aikana ... MIKÄ on vaadittu aika...eikö olekaan palveluaika ?</p> <p>Toimitusaika</p> <p>Tässä viitataan ratkaisuaikaan. Olisiko järkevää minimoida eri aikatermejä ja käyttää sekä häiriöiden että palvelupyynnöiden (sis. muutospyyntö) osalta esim. ratkaisuaikaa, kun tämänkin dokumentin kohdassa 6.3.4 viidennessä kappaleessa puhutaan "palvelupyynnön katsotaan ratkaistuksi"? Tietysti jos hankitaan esim. laitteistoa ja tavaraa niin niiden osalta tietty toimitusaika voi olla käypänen.</p> <p>HUOM!!! vasteaika, ratkaisuaika, toimitusaika –termien käyttö pitää olla selkeitä ja miettiä mitä termejä käytetään IT-palvelujen SLAssa</p> <p>Vakiomuutos: ...tarvii ehdottomasti muutoshallinnan mutta kevennettynä (muutoshallinta vastaa että muutos todennetaan/testataan oikein toteutetuksi) – vai puhutaankohan tässä oikeasti palvelupyynnöistä eikä varsinaisista vakiomuutoksista.</p> <p>Tarkoitetaanko tällä standardimuutosta? Yhdessä SaaS-kilpailutuksessa kuvattiin näin jos jotain apua... ” Standardimuutoksia ovat tunnistetut pieniriskiset muutokset, joita toimittaja tekee säännöllisesti ennalta kuvatun prosessin mukaisesti.” (vrt ITIL standard change/ normal change)</p>	
9.8	<p>Tässä versiossa, kuten edeltävässä oli, on ongelmana se, että mukana on monia termejä, joita ei määritellä ISO 20000 standardissa tai ITILissä. Jotkin termit ovat ristiriidassa edeltävien kanssa ja ne pitäisi yhdenmukaistaa, etenkin englanninkielisten osalta. Helsingin kaupunki on tehnyt tällaisen vertailun omassa omaa SLA-mallipohjaansa varten. https://digi.hel.fi/documents/212/Kehmet-ITIL-JHS-ISO20000-Maaritelmia-ohje.xlsx.</p> <p>Ongelmallisia termejä ovat mm.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Palvelutasoluokitus (ITIL ei tunne tätä termiä ja se on koko julkaisun otsikossa mitä pidän ongelmallisena. Palvelutasotavoite voisi toimia paremmin) - Laatumääre (pitäisikö olla vastaava kuin KPI?) - Palvelutuottaja on Service Provider ei Service Producer - Loppukäyttäjä (pelkkä käyttäjä riittää) 	Huomioitu. Kaikki termit tarkastetaan ja täydennetään. ITIL4 on pääasiallinen viitekehys. Kiitos Helsingin kaupungin materiaalista, jota tullaan hyödyntämään myös.

	<p>- Toimitusaika/ratkaisuaika/tavoitettavuus□vasteaika (ITIL ei tunne ratkaisuaikaa, toimitusaikaa eikä tavoitettavuutta vaan puhuu vasteajasta.)</p> <p>- Häiriön kriittisyysluokka on määritelty mutta sitä ei ole sen jälkeen mainittu tekstissä</p> <p>Näitä on myös monia muita ja mielestäni terminologian pitäisi olla linjassa yleisesti hyväksytyjen (ja virallisen suomennoksen) termien kanssa ja siten JHS:n poikkeaminen näistä tuottaa lähinnä hämmennystä. Termejä, joita ei ole ITILissä tai ISO 20000:ssa olisi hyvä välttää kokonaan.</p>	
9.9	<p>Tarkistettava sisällöt: http://www.tsk.fi/tepa/fi/</p> <p>Useissa asiakirjan termeissä on joko ristiriitaa tai puutteita ITIL termistön kanssa. Koko termistö tulisi tarkistaa ja yhdenmukaistaa ITIL sanastoa vasten</p> <p>https://www.itsmf.fi/site/assets/files/1931/itil_2011_finnish_glossary_v1_01.pdf Esim. saatavuus termin selitys toimii esimerkkinä.</p> <p>"Laajavaikutteinen häiriö", Miten tämä termi suhtautuu "häiriön kriittisyysluokkaan". Eikö tämä ole vain yksi koodiston arvo eikä siten kuulu terminologiaan (vai onko muutkin koodiston arvot esitelty tässä)?</p> <p>"pilvipalvelu" määritelmä ei ole kattava. Tulee olla virtualisoidut palvelimet ja skaalautuva kapasiteetti.</p>	Huomioitu. Kaikki termit tarkastetaan terminologin kommenttien perusteella ja ITIL4:n mukaisesti.
9.10	<p>Pilvipalvelun määritelmä ei ole yleispätevä. Pilvipalvelu voi myös olla asiakkaan omassa konesalissa ja sen ylläpidosta voi vastata asiakkaan oman palvelutuotanto. (Viestintävirasto, Kyberturvallisuuskeskus, (https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/sites/default/files/media/file/Pilvipalveluiden_tietoturva_organisaatioille.pdf))</p> <p>Ratkaisuaika, ITIL mukaan termi on englanniksi resolution time, OGC, ITIL, Service Operation,</p> <p>Ratkaisukyky --> Resolution Capacity.</p> <p>Termit on syytä tarkistaa uusimmasta ITIL:n suomennoksesta lopulliseen dokumenttiin. Viimeisin ITIL:n (2011) sanasto käyttää Resolution termiä.</p>	Huomioitu. Kaikki termit tarkastetaan ja täydennetään sekä korjataan.

10. Muutosehdotukset kappaleeseen 4. Palvelutuotanto ja palvelutuki

Vastaajien määrä: 5

No	Palaute	Vastine
10.1	Ensimmäisessä kappaleessa puhutaan sekaisin palveluntarjoajasta ja palveluntuottajasta. Ovatko eri asia?	Huomioitu. Tarkistetaan ja korjataan.
10.2	Pilvipalveluiden osuus jää liikaa tähän kappaleeseen. Vaikutukset muihin kappaleisiin sekä siihen, miten pilvipalveluiden osalta tulisi pohtia kappaleiden 5.1.-5.5.	Hylätty. Pilvipalveluita käsitellään häiriö- ja muutoksenhallintamielessä samalla tavalla kuin muitakin.
10.3	1. Puhutaan palveluntarjoajasta, joka ilmeisimminkin eri taho kuin palveluntuottaja. Termiä ei ole määritelty. 2. Vastaavasti puhutaan palvelupinosta, jonka merkityksen voi kyllä päätellä kuvasta, mutta ei tule muuten ilmi	Huomioitu. Tarkistetaan ja korjataan.
10.4	Palvelutuen määrittely eli mitä sillä tarkoitetaan. Ei löydy termeistä eikä tekstistä ilmene, miten se suhtautuu laajempaan kehukseen.	Huomioitu. Tarkistetaan ja korjataan.

	<p>Tavoitepalvelutaso -> palvelutasotavoite palvelupino??</p> <p>====</p> <p>Kuvassa on useita termejä joita ei ole selitetty tai avattu dokumentissa kuten esimerkiksi "runtime" ja "middleware".</p>	<p>Kaikkia termejä ei voida avata.</p>
10.5	<p>Onko palvelutuotannon ja palvelutuen erottaminen merkityksellistä? Palvelutuki on hyvin usein osa palvelutuotantoa. Mitä palvelutasoon liittyvää ja laadullisesti merkityksellistä saavutetaan näiden käsitteiden erottamisella?</p> <p>Lausetta "Palveluntarjoajat ovat vastuussa ammattimaisesta palvelun toimittamisesta ja he ovat lisäksi vastuussa siitä, että palvelu toimitetaan tavalla, jossa kaikki palvelut muodostavat integroidun kokonaisuuden seuraten yhteisiä suorituskykymittareita" ei käytännössä voida pitää monitoimittajaympäristössä eri palveluntuottajia sitovana ehtona, koska integraation rakentaminen on asiakkaan omalla vastuulla tai asiakkaan täytyy erikseen ostaa integraatio palveluna joltakin palveluntoimittajalta. Periaate integraatiosta tulee kirjoittaa muotoon:</p> <p>"Asiakas on vastuussa monitoimittajaympäristön palveluintegraation toteutumisesta joko oman palvelutuotannon käyttäjätukipalveluiden avulla tai ulkoistamalla ne."</p> <p>Nämä periaatteet on itse asiassa kirjoitettu tämän kappaleen lopussa olevaan "Suositellaan" laatikkoon.</p> <p>Lauseessa "Loppukäyttäjäpalveluihin kuuluvat konkreettiset palvelut, kuten palvelupiste, työasemapalvelut ja erilaiset yhteistyötä tukevat ohjelmistotyökalut.", oleva sana "konkreettinen" on tarpeeton.</p> <p>Lause "Asiakas voi hankkia palvelut myös pilvipalveluina, jotka sijaitsevat pilvipalvelua tarjoavan yrityksen palvelimilla ja joista maksetaan käytön mukaan." ei ole yleispätevä, koska organisaatio voi myös itse tuottaa palveluluita pilvipalveluna (private cloud).</p>	<p>Ei toimenpiteitä. Palvelut ja niiden tuki voivat tulla eri lähteistä.</p> <p>Tarkistetaan ja korjataan tarpeen mukaan.</p>

11. Muutosehdotukset kappaleeseen 5.1 Palvelukanavat ja tukitasot

Vastaajien määrä: 8

No	Palaute	Vastine
11.1	<p>Kuva 2 sotkuiset tekstit, vaikea saada selvää osittain</p> <p>Mikä on palvelutaso 3, selite puuttuu?</p>	<p>Huomioitu. Korjataan.</p>
11.2	<p>Palvelukanavat ovat turhan suuressa roolissa tässä suosituksessa. Kappaleen kuva on sekava ja kuvan viesti on epäselvä.</p>	<p>Huomioitu. Korjataan. Kuvan viesti: se on esimerkki, ei ehdoton malli.</p>
11.3	<p>Suosittelusta: Tilaaja ja toimittaja voivat sopia hinnoittelumallista, joka ohjaa haluttuihin palvelukanaviin, mutta joka kuitenkin sallii erilaiset kanavat.</p>	<p>Huomioitu. Hinnoittelumallit voi sopia tapauskohtaisesti.</p>
11.4	<p>Chat -palvelun ja puhelinpalvelun tavoitettavuusvaatimus on oltava samat (jos ei ole, on mahdollista että chat jää kesken, kun tulee puhelu, jotka</p>	<p>Huomioitu. Suositukseen selvennetään, että kukin virasto ja hankintayksikkö voi määrittellä vaatimustasot.</p>

	ovat sanktioinnin piirissä) – tämä mainittu kohdassa tavoitettavuus	
11.5	Suosittelaaan yhteydenottokanavana ja kuitenkin tätä ei ole määritelty mutta on määritelty palvelupiste...eli varmaan olisi hyvä ottaa toi yhteydenottopiste –termi käyttöön ja jättää palvelupiste pois Suositellaanko oikeasti henkilökohtaista käynti 'palvelupisteessä' ???!!! EIKAI !!	Huomioitu. Tarkennetaan tekstiä.
11.6	Tukitasot voisi ilmaista samoin kuin ITILissä eli toisen tason tuki (second-line support) ja kolmannen tason tuki (third-line support). Palveluportaalin voisi myös määritellä.	Huomioitu. ITIL-terminologia käydään läpi.
11.7	5.1. kolmas kohta: "Tavallisimmat käytettävät kanavat tukitasoilla 1-3 ovat puhelinsoitto,---" Puhelinsoitto voi olla toki tavallinen 1. tasolla mutta ei mitenkään tavallinen 2 – 3 tasolla. ts. Puhelinsoitto pois!	Hyväksytty. Korjataan.
11.8	Paremmiin tämän kappaleen sisältöä kuvaava termi olisi "Palvelutuot-tajan tuki- ja ylläpitopalvelut". Prosessi on ennalta dokumentoitu tapa ja ohjeistus toimia. Palvelu muodostuu prosesseista, asiantuntijoista, teknologiasta ja mahdollisista kumppaneista. (mm ITIL:stä tuttu 4:n P:n malli) Kuvassa 2 on yhtenä asiakkaan / palvelutuotannon funktiona kuvattu pääkäyttäjät, mutta heidän tukikanavansa palvelutuotantoon puuttuu. Lähes kaikilla palveluntuottajilla on olemassa operaatiokeskustyyppi-nen funktio, jonka tehtävänä on palvella myös pääkäyttäjän roolissa toimivia asiantuntijoita sekä asiakkaan palvelupistettä. Yleinen käytäntö on, että pääkäyttäjille annetaan mahdollisuus kontaktoida suoraan operaatiokeskusta eikä asettaa heitä samaan palvelukanavaan loppukäyttäjien kanssa. Sovelluksen vikatilanteessa loppukäyttäjät todennäköisesti tukkivat normaalin palvelupisteen puhelinkanavanat eivätkä pääkäyttäjät pääse läpi. Pääkäyttäjillä on keskeinen rooli järjestelmän vikatilanteiden analysoinnissa ja palvelun palauttamisen kannalta heidän ja infrastruktuurin (käyttö/kapasiteettipalveluiden) palvelutuotannon välinen yhteistyö on ratkaisevaa. Mikäli samassa kuvassa halutaan kuvata palvelun kehittämiseen liittyvien kehitysideoiden hallinta, pitää kuvaan lisätä sopimuksen hallintamalli ja sen kerrokset. Suositelluksi tulee lisätä maininta palvelutuotantoa tukevasta palvelukanavanasta. "Pääkäyttäjille sekä asiakkaan palvelupisteelle tulee varata palvelukanava, jonka kautta he voivat kontaktoida palveluntuottajan operaatiokeskusta."	Huomioitu. Tarkennetaan. Huomioitu. Lisätään pääkäyttäjän toimintamallit, jotka poikkeavat loppukäyttäjän toimintamalleista. Hylätty. Ei kuulu suosituksen piiriin. Huomioitu. Tarkennetaan tekstiä.

12. Muutosehdotukset kappaleeseen 5.2 Vakiomuutokset

Vastaajien määrä: 2

No	Palaute	Vastine
12.1	Määrittely oli jo jossain...turha tässä eikä pidä toistaa ja menee edelleen ristiin palvelupyynnön kanssa (ks termeissä palvelupyyntö ...josko olisi vain palvelupyynnöjä)	Huomioitu. Korjataan.

	<p>Tarkoitetaankohan tässä kpl:ssa kuitenkin palvelupyöntöjä.</p> <p>Palvelupyöntö katsotaan ratkaistuksi...ei ihan korrekki määrittely</p> <p>Jos tässä tarkoitetaan palvelupyynnön ratkaisuaian laskemisen loppumisen määritelmää, niin pelkkä käsittelyn päätyminen, tiketin sulkeminen... on aika ympärilyöreästi sanottu. Pitäisikö jotenkin olla esim. tyyliin " Palvelupyynnön ratkaisuaian laskeminen päättyy, kun toimittaja on ratkaissut palvelupyynnön ja asiakas on todennut muutoksen toimivuuden." tms.. Ja lisäksi tähänkin vielä... otsikossa puhutaan muutoksista ja sitten kappaleessa palvelupyynnöistäkin. SaaS kilvassamme ratkaisimme asian niin, että puhumme vain palvelupyynnöistä ja määrittelimme, että ne sisältää myös muutokset.</p> <p>Luvut hieman epäloogisessa järjestyksessä... eli ensin puhutaan vakio muutoksista ja vasta sitten muutoshallinnasta, joka laajempi asia. Lähtisin liikkeelle toisin päin, eli ensin kerrotaan muutoshallinnasta ja sitten tarkennetaan vakio muutoksiin. Mutta jotenkin tuntuu, että tässä on tungettu vakio muutosasia ja palvelupyynnot samaan lukuun, vaikka eivät ole ihan samaa asiaa. Olisiko järkevää jakaa omiksi luvuikseen?</p>	<p>Huomioitu. Korjataan lausetta "käsitellyksi".</p> <p>Huomioitu. Korjataan.</p> <p>Huomioitu. Korjataan lukujen järjestys loogisemmaksi.</p>
12.2	<p>Vakio muutos on määritelmällisesti hieman kummallinen, koska tässä näyttäisi kyse olevan ihan vaan palvelupyynnöstä (kuten käyttäjän lisääminen), jotka yleensä määritellään ja vakioidaan SLA:n perusteella tiketointijärjestelmään etukäteen. Mutta jos taas tarkoitetaan pientä tai vakioitua muutosta, joka tehdään ohjelmistoon ilman muutoshallintaprosessia niin se ei ole mielestäni rinnastettavissa palvelupyöntöön ja se taas on ITILissä nimellä standardimuutos.</p>	<p>Huomioitu. Tarkennetaan termiä ITILin mukaisesti.</p>

13. Muutosehdotukset kappaleeseen 5.3 Muutoksenhallinta

Vastaajien määrä: 3

No	Palaute	Vastine
13.1	<p>Muutoksenhallinnassakin sanotaan että sillä pyritään palvelua parantamaan...mikä nyt on palvelu. Hallitaanko oikeasti muutoksen hallinnalla palvelupisteen palvelua ?</p> <p>Olisiko sittenkin hyvä että muutostarpeet vaan priorisoidaan ...onko toi priorisoinnin tyypittely hyvä juttu ?</p> <p>Suosittelaa hätämuutosproseduuri...Prosessi on enempi käytetty termi</p> <p>Suosittelaa palvelukohtaisia prosesseja...ei missään nimessä, eihän, vai mitä tällä oikein tarkoitetaan.</p> <p>'Muutokset toteutetaan aina muutoksenhallinnan kautta'. Kappaleessa 5.2 sanotaan kuitenkin, että vakio muutokset eivät vaadi muutoshallintaa?</p> <p>Muutospäällikkö taas uusi käsite, jota ei ole määritelty, vrt. termit vai voiko sanoa toisin</p>	<p>Huomioitu. Kaikki termit käydään läpi ja täydennetään/korjataan.</p>
13.2	<p>Muutoksenhallinta, joka on ITILin perusprosessija, voisi käyttää ITIL perustermejä kuten muutosmalli, muutoskomitea jne.</p>	<p>Huomioitu. Kaikki termit käydään läpi ja täydennetään/korjataan.</p>

13.3	5.3. Korostaa palvelukohtaista muutossuunnitelmaa. Järjestelmien välinen keskinäinen riippuvuus edellyttää koko järjestelmäympäristön teknisen arkkitehtuurin tuntemusta ja tämä tulee tunnistaa tässä kohdassa erityisesti suosituksessa.	Hyväksytty.
------	--	-------------

14. Muutosehdotukset kappaleeseen 5.4 Häiriönhallinta

Vastaajien määrä: 5

No	Palaute	Vastine
14.1	Palvelun tuottajalta voidaan edellyttää kokonaisvastuuta häiriönhallinnan prosessista. Palvelun tuottaja ei kuitenkaan voi olla SLA-vastuussa häiriöistä, joiden syntyyn, kestoon tai vaikutukseen sillä ei ole tosiasiallista mahdollisuutta vaikuttaa. Jos palvelun tuottajalla on kokonaisvastuu häiriönhallinnasta (eli häiriötä ei vain reititetä vastuulliselle taholle, vaan tuottaja esimerkiksi osallistuu häiriön seurausten korjaamiseen), voi tuottajalla olla oikeus periä aiheutuneita kustannuksia	Huomioitu. Tarkennetaan kappaletta.
14.2	Häiriönhallinnasta puuttuu kriittinen yksilötason häiriö, joka estää yhden ihmisen tai pien ryhmän toiminnan kokonaan	Hyväksytty
14.3	Suosittellemme, että palvelukohtaisesti määritellään eri luokitusten mukaiset häiriötilanteet. 1. Laajavaikutteinen häiriö taas hieman yskittää (vrt. termiosuus). Laajavaikutteisuus vie ajattelua ainakin mulla eri suuntaan; kun voihan jo yhteen henkilöön vaikuttava häiriö olla tosi kriittinen, vaikkei sen laajempi yleisö siitä kärsikään. Tarjoilen taas sitä kriittistä häiriötä tähän... 2. ” Palvelutasotavoitteet riippuvat häiriön kriittisyydestä” => jotenkin nurinkurinen lause, tai sitten en vain osaa lukea sitä oikein. Kun eikö tavoite ole jotakin ennalta kiinnitettyä, jonka pitäisi olla liitoksissa palvelun kriittisyyteen ja sen merkittävyyteen liiketoiminnalle – eli ruuvataan tavoitetta korkeammalle, mitä tärkeämpi palvelu? Niin miten häiriön kriittisyys voi vaikuttaa tavoitteeseen? Tavoitteen saavuttamiseen ja palvelun saatavuuteen häiriön kriittisyys vaikuttaa.	Huomioitu. Tarkennetaan ja lisätään termit.
14.4	Häiriönhallinnan yhteydessä olisi hyvä olla luokitteluun käytettävä Incident Priority Matrix, jossa on kiireellisyys (urgency) ja vaikutus (impact), joiden perusteella tule prioriteetti. https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist_Incident_Priority#Incident_Priority_Matrix	Hyväksytty
14.5	Kohta keskittyy vain häiriön luokitteluun vaikka otsikko on Häiriönhallinta. Häiriönhallintaan liittyy koko prosessi (ITIL näkökulma)	Huomioitu. Suosituksen tarkoituksena ei ole kuvata prosesseja yksityiskohtaisesti, mutta täydennetään tarvittavin osin.

15. Muutosehdotukset kappaleeseen 6.1 Vaikutusalueen määrittäminen

Vastaajien määrä: 1

No	Palaute	Vastine
15.1	Erittäin hyvä että korostetaan SLA:n merkitystä jo tilaus/tarjouskilpailuvaiheessa. Tätä pitää korostaa sillä näin vältytään ikäviltä yllätyksiltä.	Ei toimenpiteitä

16. Muutosehdotukset kappaleeseen 6.2 Palvelun seuranta ja raportointi

Vastaajien määrä: 4

No	Palaute	Vastine
16.1	Ehdotus: Monitoimittajaympäristössä asiakas voisi jo tarjouspyynnössä tai viimeistään sopimusta tehtäessä vaatia tietyn sisältöistä raportointia, niin että sisältökohdat ja järjestys ovat määritellyt. Tällöin kaikki toimittajat käyttävät samaa raporttipohjaa ja seuranta helpottuu.	Hyväksytty
16.2	Tähän esimerkkiä yleiskommentin mukaisesti: miten tilaaja seuraa ja miten asiakas seuraa ja miten se sovitetaan yhteen	Huomioitu. Lisätään esimerkki.
16.3	1. Täällä puhutaan taas palvelupinosta.. määrittely!	Huomioitu. Termit täydennetään.
16.4	<p>Tämän otsikon alla on kuvattu hyvin monitoimittajaympäristön mittaamisen ja raportoinnin ongelmaa eli tiedon hajautumista eri palveluntuottajien työhajausjärjestelmiin. Suositukseen tulee kirjata asiakkaalle mahdollisuus saada käyttöön palveluntuottajan työhajausjärjestelmän data tai palveluntuottajan on tarjottava tuotettuun palvelun liittyvä tiketti- ja mittaridata asiakkaan käyttöön muulla sovitulla tavalla. Tämä mahdollistaa asiakkaalle tavan muodostaa automaattisesti kokonaiskuva eri ICT -palveluntuottajien palveluista oman raportointijärjestelmän avulla (BI-järjestelmä).</p> <p>Lisätään suositus:</p> <p>"ICT -palveluntuottajan on tarvittaessa mahdollistettava asiakkaalle pääsy palveluntuottajan työhajausjärjestelmän dataan tai muulla tavalla tarjottava palvelun tiketti- ja mittaridata asiakkaan BI-järjestelmän käyttöön."</p>	Hyväksytty

17. Muutosehdotukset kappaleeseen 6.3 Suorituskykymittarit

Vastaajien määrä: 1

No	Palaute	Vastine
17.1	Kuva 3: Eikö palvelutuotannon puolella mittarina ole ollenkaan ratkaisuaikaa tai -kykyä? Tältä puoleltahan tulevat yleensä ne kaikkein vakavimmat häiriöt, joiden ratkaisuaika pitäisi olla lyhyt. Eli miksei 'Toiminta häiriötilanteissa ja asiakaspalvelun laatu' koske lainkaan palvelutuotantoa?	Huomioitu. Lisätään mittari.

18. Muutosehdotukset kappaleeseen 6.3.1 Palveluaika

Vastaajien määrä: 4

No	Palaute	Vastine
18.1	Pitäisikö erikseen määrittää myös palveluaika, jona toimittaja ratkaisee tai korjaa palvelua.	Hyväksytty
18.2	Emme näe palveluaikaa laatukriteerinä. Mielestämme palveluaika on palvelun perusominaisuus (tarkoittaa myös sitä, että mille tahansa palveluajalle voi valita	Huomioitu. Täsmennetään otsikkoa ja sisältöä.

	minkä tahansa laatutason). Laadun kannalta palveluaika tarkoittaa aikaa, jolloin palvelun laatua mitataan.	
18.3	Jos palveluna on tuen tarjonta, niin silloin tuen palveluaika on esim 8-16, ja niiden palvelujen jolle tukea tarjotaan palveluaika voi olla jotain muuta esim 24/7	Ei toimenpiteitä
18.4	Palveluaika ei ole laadullinen vaan määrällinen mittari, eikä sen seuraaminen oli tarpeellista. Palveluaika on kiinteästi sovittava aika, jolloin palvelua tuotetaan. Jos palvelua on sovittu tuotettavaksi ma - pe 8:00 - 16:00 välisenä aikana ja se on 40h viikossa. Palveluaikaa käytetään, kun mittaroidaan tapahtumien ratkaisuaikoja ja käytettävyyttä.	Huomioitu. Tekstiä selkiytetään.

19. Muutosehdotukset kappaleeseen 6.3.2 Tavoitettavuus

Vastaajien määrä: 4

No	Palaute	Vastine
19.1	Miksi suosituksessa rajoitetaan tavoitettavuus-mittari koskemaan vain puheluja? Eli ei ole mitään väliä, vaikka sähköpostilla laitettuun häiriötilanteeseen ei vastata koskaan tai vasta viikon päästä? Tai chati ei vastaa ollenkaan tai sitä joutuu jonottamaan tunnin? Joskus on helpointa laittaa esim. kuvaruutukopioita tms. häiriötilanteeseen liittyvistä virheilmoituksista tai tarkka selostus tapahtumien kulusta sähköpostilla, kuin yrittää vain selittää asiaa puhelimesta.	Huomioitu. Sähköpostin avaamista ei tarvitse sanktioida, vaan häiriön ratkaisemista. Ihminen ei välttämättä avaa sähköpostia, vaan joissakin tilanteissa robotti. Käyttäjä ei odota sähköpostin avaamista samalla tavalla kuin odottaa puhelimeen vastaamista ja chatin vastaamista. Chatti-osuus korjataan.
19.2	Tavoitettavuutta tulee mitata niin chat, puhelin, sähköposti- kuin portaalipalveluissakin. Tavoitettavuusvaatimus tulee chat ja puhelinpalvelussa olla sama, koska ne ovat lähes rinnastettavissa toisiinsa	Hyväksytty
19.3	Jos tässä tarkoitetaan "Tavoitettavuus" sanalla pelkästään toimittajan tukipalvelun tavoitettavuutta, niin se olisiko hyvä tarkentaa jo otsikkoonkin. Tämä kylläkin myös sanastossa, josta tulee ilmi.	Hyväksytty
19.4	Tavoitettavuuden määrittelyä tulee tarkentaa ja samalla määritellä kontaktikanavat joiden tavoitettavuus on automaattisesti mitattavissa. Esim. vastaussanomien lähettäminen sähköpostin kautta tulevaan kontaktiin ei ole oletuksena helposti mitattavissa. Puheluihin vastausaika on helposti mitattavissa ja sen rinnalle tulee nostaa palvelupisteen ts. vastaavan reagointinopeus palveluportaalien kautta kirjattuun luokittelemattomaan tapahtumaan. Luokittelemattomalla tapahtumalla tarkoitetaan tapahtumaa, joka luodaan itsepalvelukanavassa geneerisellä lomakkeella, jota ei voida automaattisesti ohjata oikealle työryhmälle tai palveluntuottajalla vaan se vaatii palvelupisteen reagointia.	Hyväksytty

20. Muutosehdotukset kappaleeseen 6.3.3 Ratkaisuaika

Vastaajien määrä: 5

No	Palaute	Vastine
20.1	Pitäisikö ratkaisun palveluaika erottaa tarvittaessa myös SLA sopimuksessa ?	Huomioitu. Täsmennetään liitettä.

20.2	Kappaleessa tulisi mainita erikseen, että häiriön ratkaiseminen ei tarkoita sitä, että juurisyyntä oleva ongelma olisi ratkaistu. Siksi ongelmanhallinta ja siihen liittyvät palvelutasovaatimukset pitää olla erikseen sovittuna.	Hyväksytty
20.3	<p>1. ”tärkeää, että jokaiseen käytössä olevaan palveluun liittyvä ratkaisuaika on mietitty järkevälle tasolle.” => varmaan tarkoitus sanoa, että ratkaisuaikatavoite mietitään järkevälle tasolle? Kun ratkaisuunhan menee se aika, mikä milloinkin menee</p> <p>2. Toisessa kappaleessa on ”Ratkaisuaikaan ei lasketa ...” Tässä pitää olla tarkkana, jos ostetaan jotain toimittajalta ja sovitaan että hän vastaa alihankkijoistaan, kuten omistaan, niin sitten lasketaan. Voisi esim. kirjoittaa jotain tämän tyylistä palvelutasoon toimittajan kanssa: ” Aikojen (esim. ratkaisuaika) tavoitteissa ja niiden laskemisessa huomioidaan sovittu toimittajan tukipalvelun palveluaika. Aikojen laskenta voidaan asiakkaan kanssa etukäteen sopien keskeyttää siksi aikaa, joka asiakkaalta kuuluu palvelupyynnön tai häiriöilmoituksen ratkaisemista tai muutoksen toteuttamista varten tarvittavien tietojen toimittamiseen tai asiakkaan vastuulle kuuluvien, sen edellyttämien toimenpiteiden suorittamiseen.”</p> <p>3. Kolmas kappale ”Mikäli häiriön.....” Onko tämä vain esimerkki... ei järkevää lukita tämmöistä yksittäistä vaihtoehtoista tapaa, koska ei ole välttämättä sellainen, että käy joka sopimukseen. Pitää myös huomioida/sopia jos on kyse esim 24/7 palvelusta, jonka toimittajan tukipalvelu esim 8-16, mitkä häiriöt, mikä aika lasketaan eri aikajäniteisiin ja miten sanktiointi esim. ohjelmistopalvelun saatavuudelle 24/7 määritellään.</p>	<p>Hyväksytty</p> <p>Hyväksytty</p> <p>Huomioitu. Täsmennetään tekstiä ja esimerkkiä.</p>
20.4	<p>Palvelupyynnöistä puhutaan tässä mutta niille ei esitetä esimerkkiä. Esim. salasanan uusiminen tms. pääkäyttäjän oikeuksia vaativa toimenpide olisi hyvä esimerkki. Lisäksi tämä teksti: Mikäli häiriö havaitaan palveluajan lopussa ja korjaustoimet ovat kesken palveluajan päättyessä, palveluntuottajan tulee jatkaa korjaustoimia myös palveluajan päättyttyä koske tavallisesti vain häiriöitä mutta palvelupyyntöjen tapauksessa tiketointijärjestelmän kello pysähtyy palveluajan loppuessa ja jatkuu taas seuraavana päivänä. Tämä olisi hyvä lisätä. Muutenkin tämä kappale keskittyy liiaksi häiriöihin eikä palvelupyöntöjen eroavaisuutta häiriöistä huomioida riittävästi.</p>	Hyväksytty. Lisätään esimerkki ja täsmennetään tekstiä.
20.5	<p>Tämän otsikon alla on palveluntuottajalle asetettu vaatimus jatkaa viankorjausta palveluajan jälkeen, mikäli asiakas maksaa aiheutuneet kustannukset. Tätä ei lähtökohtaisesti pidä kuvata suosituksessa vaan suositukseen tulee kuvata tapa ja mittarit näitä tilanteita varten. Asiakas harkitsee palvelu- ja sopimuskohtaisesti, miten vakavissa vikatilanteissa toimitaan ja kirjaa tämän palvelutasovaatimuksen jo kilpailutusvaiheessa, koska ko. vaatimuksella on kustannusvaikutuksia. Mittaaminen vaati oman mittariston, jonka palveluaika ja ratkaisuaajat ovat erilaiset kuin normaalisti.</p> <p>Näitä tilanteita varten palvelusopimuksessa tulee sopia vikatilanteet, joissa viankorjausta jatketaan tai se aloitetaan normaalin palveluajan ulkopuolella.</p>	Huomioitu. Tarkennetaan, että tämä sovitaan kilpailutusvaiheessa ja kirjataan sopimukseen.

21. Muutosehdotukset kappaleeseen 6.3.4 Ratkaisukyky

Vastaajien määrä:

No	Palaute	Vastine
21.1	Jos palveluntuottajan ratkaisukyky on huono, niin hän siirtää selvitystyöt aina seuraavalle tasolle, jolloin hänen ratkaisuaika pysyy lyhyenä, mutta kokonaisratkaisuaika pitenee. Eli vaikka mittarit näyttävät hyvältä, palvelujen kokonaislaatu on huono ja maksaa enemmän. Ei siis pitäisi irrottaa ratkaisukykyä ja -aikaa toisistaan, vaan määritellä niiden ja häiriötason välille riippuvuus.	Huomioitu. Tarkennetaan tekstiä ja mittareiden riippuvuutta toisistaan.
21.2	Tasojen tuottamisesta: Kokemuksemme mukaan tukitasot 0 ja 1 tyypillisesti sisältyvät sopimukseen ja ovat palveluntuottajan vastuulla.	Hyväksytty. Lisätään maininta tekstiin.
21.3	Viides kappale ”Palvelupyynnö tai häiriöilmoitus katsotaan ratkaistuksi....” on aivan sama kuin kohdassa 5.2 Vakio muutokset, kolmas kappale. Onko tarkoituksella?	Hyväksytty. Korjataan.
21.4	Ratkaisukykyyn sijaan voitaisiin lisätä sellainen laadullinen mittari kuin ”First pass resolution” eli mikä osa tiketeistä on ratkottu ensimmäisellä kerralla. Jos asiakas palaa uudestaan samaan tikettiin ja vaatii sen uudelleen avaamista, koska häiriö/palvelupyynnö ei oikeasti ollutkaan ratkaistu. Se olisi huomattavasti parempi mittari kuin ns. ”First contact resolution”.	Hyväksytty

22. Muutosehdotukset kappaleeseen 6.3.5 Saatavuus ja palvelukatkon maksimipituus

Vastaajien määrä: 3

No	Palaute	Vastine
22.1	<p>1. No tässä sitten se palvelukatkon maksimipituus taas. Tässä ei oikeastaan kerrota palvelukatkon maksimipituudesta mitään, vaikka otsikko antaa niin ymmärtää. Jotakin asiasta olisi ehkä hyvä mainita, kun muuten ainoa kohta, jossa asiasta puhutaan, on termistö. Esim. miten määritellään, mitä katkoon lasketaan mukaan (ainoastaanko laajavaikutteinen häiriö, joka estää käytön kokonaan vai voiko olla lievempiäkin tilanteita) jne. vrt. sanaston palvelukatko, joka antoi ymmärtää, että mikä tahansa saatavuusalenema olisi palvelukatko.</p> <p>2. ”On myös huomioitava, että vaikka oletusarvoisesti tietojärjestelmä on päällä 24/7, niin tukipalvelun palveluaika voi olla silti kello 8-16, mikä tarkoittaa sitä, että valvonta ja sanktiointi koskevat ainoastaan aikaväliä kello 8-16.”</p> <p>3. Tuo ”on myös huomioitava...” ilman muuta sanktiointi esim. ohjelmistopalvelun saatavuudesta on pystyttävä halutessa määrittelemään koko ohjelmistopalvelun palveluajalle. Ratkaisuaikojen laskentaan voidaan tietty sopia käytettäväksi vai toimittajan tukipalvelun aikaa.</p>	<p>Huomioitu. Määritellään asia täsmällisemmin.</p> <p>Huomioitu. Selkiytetään tekstiä.</p> <p>Huomioitu. Täsmennetään.</p>
22.2	6.3.5. otsikossa on palvelukatkon maksimipituus mutta siitä ei puhuta mitään kappaleessa. Lisäksi termeissä on määritelty maksimikatko.	Huomioitu. Termit tarkastetaan ja korjataan/täydennetään.
22.3	Tämä otsikon alta puuttuu suositus. Suositus:	Hyväksytty

	Palvelutasosopimuksessa tulee sopia, kuinka käytettävyyttä mitataan, automaattinen valvonta / manuaalisesti työhöjausjärjestelmän kirjauksista.	
--	---	--

23. Muutosehdotukset kappaleeseen 6.4 Loppukäyttäjän kokema laatu

Ei vastauksia

24. Muutosehdotukset kappaleeseen 7. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Vastaajien määrä: 2

No	Palaute	Vastine
24.1	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen laatumittarina vaatii lisätarkennusta. kuka valitsee asiakkaat, määriteltävä asiakastyytyväisyyden vaikutus palvelun laadun parantamiseen (millaisia vaikutuksia tällä mittarilla tulee olla?) Asiakastyytyväisyydessä tulee myös huomioida palvelulaadun odotusten hallinta (ts. käyttäjien tulee saada riittävä palvelu). Tästä on myös sovittava baseline asiakas- ja toimintaorganisaatioiden välillä.	Huomioitu. Lisätään esimerkkejä.
24.2	Kaksi asiakastyytyväisyysmittausta/kyselyä vuoden aikana on melko paljon, suositus voisi olla, että niitä tehdään, lukumäärävaatimus pois	Huomioitu. Korjataan, että määrä sovitaan sopimuksessa.

25. Muutosehdotukset kappaleeseen 7.1 Asiakastyytyväisyys

Ei vastauksia

26. Muutosehdotukset kappaleeseen 7.2 Käyttäjätyytyväisyys

Vastaajien määrä: 1

No	Palaute	Vastine
26.1	Tekstissä sanotaan "Käyttäjätyytyväisyyskyselyssä esitettävät kysymykset kirjataan palvelusopimukseen. Kysymykset ja tavoitetasot päivitetään vuosittain." Jos kysymykset kirjataan sopimukseen, niin pitääkö sopimus uusia joka vuosi, kun kysymyksiä ja tavoitetasoja päivitetään?	Huomioitu. Täsmennetään tekstiä.

27. Muutosehdotukset kappaleeseen 7.3 Asiakasuskollisuus eli Net Promoter Score (NPS)

Vastaajien määrä: 1

No	Palaute	Vastine
27.1	Luvun 7 alussa olevassa kuvassa puhutaan Asiakassuositteluindeksistä, ei asiakasuskollisuudesta. Ne ovat kaksi eri asiaa, kumpi on oikein? Myös liite 1 puhuu asiakassuositteluindeksistä. Kappaleen otsikko lienee väärin? Suositellulla ei välttämättä ole mitään tekemistä asiakasuskollisuuden kanssa. Itse saatan suositella palvelua, vaikka käytän itse sitä vain kerran. Tai en	Huomioitu. Korjataan. Huomioitu. Korjataan asiakassuositteluksi.

<p>suosittele sitä ollenkaan (antaen huonon arvosanan), mutta kun on pakko käyttää sitä, kun ei muutakaan ole.</p> <p>Mitä eroa on NPS-luvulla ja NPS-arvolla? Ja kumpaa näistä käytetään?</p> <p>NPS-arvo: siis jo suosittelijoita on 20 ja arvostelijoita on 50, niin NPS-arvo on -30, tai jos suosittelijoita on 20 ja arvostelijoita 200, niin arvo on -180, joka ei ole välillä -100 - 100. Eli tässä kaavassa tai tekstissä on jotakin pielessä.</p>	<p>Huomioitu. Jos suosittelijoita on 20 ja arvostelijoita on 50, niin arvo on $(-30/70) * 100\% = -42,9\%$. Jos suosittelijoita on 20 ja arvostelijoita 200, niin arvo on $(-180/220) * 100\% = -81,8\%$.</p> <p>Lisätään esimerkkejä ja täsmennetään tekstiä selkeämmäksi.</p>
--	---

28. Muutosehdotukset kappaleeseen 8. Sanktiointi

Vastaajien määrä: 7

No	Palaute	Vastine
28.1	<p>Palveluajasta ei ole mittariston esimerkkiä.</p> <p>Ratkaisukyky: totta, mittaaminen on vaikeaa. Yksi tapa mitata on, jos tason 1 häiriö joudutaan eskaloimaan usein toiselle taholle, niin silloinhan ratkaisukyky ei ole kovin hyvä ja se aiheuttaa viivästyksiä ratkaisuun. Täytyy vain määritellä, mitä tarkoittaa 'usein'.</p>	Huomioitu. Lisätään esimerkki.
28.2	<p>Palvelutasomittarit:</p> <p>Saatavuus; Aika tiukka asteikko, mutta toisaalta asteikko loppuu kesken. Koska suurin korvaus on vain 50% palvelumaksusta.</p> <p>Ratkaisuaika; Aika tiukka asteikko. Joka olisi sovellettavissa kriittisissä palveluissa.</p> <p>Muutoin käyttäisin ehkä vähän lievempää asteikkoa, esim.:</p> <p>Ei ylitystä =%</p> <p>1 ylitys 20%</p> <p>2 ylitystä 40%</p> <p>3 ylitystä 60%</p> <p>4 ylitystä 80%</p> <p>yli 4 ylitystä 100%</p>	Huomioitu. Muokataan tekstiä ehdotuksen mukaisesti.
28.3	Emme näe palveluaikaa laatumittarina, vaan palvelun perusominaisuutena.	Huomioitu. Täsmennetään tekstiä.
28.4	<p>Sanktio ja vahingonkorvaus ovat kaksi eri asiaa, nämä tulisi erottaa toisistaan omiksi kokonaisuuksiksi</p> <p>Puuttuu kiristystä sanktiointi, kun toimittajan palvelutaso alittaa vaatimukset useampana kuukautena peräkkäin/puolen vuoden seurantajakson aikana.</p>	Hyväksytty
28.5	<p>1. Monitoimittajaympäristössä on huomioitava, että jokainen toimittaja vastaa vain omasta palvelustaan. Palvelutasojen ja niihin liittyvien sanktioiden suunnittelussa on huomioitava kunkin toimittajan palvelun vaikutus koko palveluketjun toimintaan. => tässä oltava meillä tarkkana... eli jos samasta keikasta on tiketti ydinpalvelulla ja mahdollistavilla palveluilla (esim. ETL-ajot kaatuneet DB2-häiriön vuoksi), niin keitä kaikkia sanktioidaan ja miten. Enempi meidän sisäistä tuumausta</p> <p>Pitääkö termi sanktiointi määritellä?</p> <p>Taulukko 1 : Saatavuus- määriteltävä tarkasti mitä</p>	Huomioitu. Selkeytetään tekstiä ja termejä ehdotuksen mukaisesti.

	<p>tarkoitetaan saatavuudella.</p> <p>'Takautuva laskenta', irtisanomisperusteihin määriteltävissä, josta näkee jos palvelutaso on jatkuvasti 'ärsyttävästi' häiriöinen.</p>	
28.6	<p>Ratkaisuajan sanktiointi ei ole realistinen. Tavallisesti yhtään isommalla palvelulla voi olla kymmeniä vähäisempiä häiriöitä kuukaudessa ja palvelupyynnöitä voi olla satoja ellei jopa tuhansia. Jokaista näistä seurataan tiketöntijärjestelmässä erikseen ja jos yksittäinen ticketti menee yli SLA:ssa sovitun ajan se lasketaan epäonnistuneeksi. Näistä epäonnistuneista lasketaan sitten prosenttiluku kuinka monta on ratkennut ajallaan ja sitten sitä verrataan tavoitteeseen. Esim. 100 tikettiä, joista kolme ratkaistu hitaammin kuin on sovittu, joten onnistumisprosentti on 97% ja jos SLA tavoite on vaikka 98% niin voidaan keskustella sanktioista. Tässä dokumentissa esitetyn perusteella en olisi joutunut maksamaan koskaan mitään palveluntarjoajalle. Toki laajavaikutteisten ja/tai prioriteetin 1 häiriöillä voi olla erillinen sanktio, jos niiden ratkaisuaajat ylitetään.</p> <p>== == ==</p> <p>Toisin esiin, että sanktiointi olisi hyvä sopia hyvitetäväksi tulevissa laskuissa eikä niin että toimittaja maksaa tilaajalle rahaa.</p> <p>Toisin esiin, että toistuvissa palvelutasojen alittamisissa tulisi huomioida sanktiona myös mahdollisuus irtisanoa sopimus.</p> <p>Mistä kohdasta saatavuutta mitataan ja pystyykö tilaaja itse mittaamaan sitä?</p> <p>Tarkoitetaanko palvelun kuukausimaksulla kaikkien saman sopimuksen palveluiden kuukausimaksua kyseiseltä ajanjaksolta vai pelkästään kyseisen palvelun osan?</p> <p>Mitä eroa on saatavuudella ja palveluajalla?</p> <p>Mitä jos palveluun pääsee mutta jotakin sen kriittistä toimintaa ei voida suorittaa tai suoritus on virheellinen? Miten se saadaan näkymään saatavuudessa?</p>	<p>Huomioitu. Selkeytetään tekstiä ehdotuksen mukaisesti.</p>
28.7	<p>Suosituksessa oleva palveluajan toteutuminen ei ole mittari eikä siten sanktioinnin kohde.</p> <p>Dokumentissa on yleisellä tasolla sekoitettu mittareiden tavoitearvot ja sanktiointi. Palvelutasosopimuksessa tulee sopia jokaiselle mittarille tavoitetaso ja sen alittamisesta aiheutuva laatupoikkeaman arvo, esim. asteikolla lievä, merkittävä ja vakava.</p> <p>Sanktiot lasketaan laatupoikkeamien määrän ja vakavuuden perusteella.</p> <p>Mittaristojen ja sanktiointi esitetty liitteen kohdassa 3.2 - 3.3.</p> <p>Palveluajan, saatavuuden ja ratkaisuaajan välinen yhteys</p> <p>Luonnoksessa on nostettu esille saatavuuden ja ratkaisuaajan sanktiointi, joka dokumentissa nähdään ongelmana ja johtaa saman asian sanktiointiin kahteen kertaan. Tämä pätee ainoastaan niissä häiriötilanteissa, jotka aiheuttavat tuotantokatkoja ja vaikuttavat sitä kautta saatavuuteen. Voidaan katsoa, että tämän päällekkäisen sanktioinnin riski kannustaa palveluntoimittajaa ratkaisemaan tuotantokatkotyyppiset häiriötilanteet mahdollisimman nopeasti, koska riski</p>	<p>Huomioitu. Selkeytetään tekstiä ehdotuksen mukaisesti.</p>

	sanktioiden laukeamiseen kasvaa, mikäli lyhyitäkin ratkaisuaikojen kuluessa korjattuja häiriöitä kertyy samalle tarkastelujaksolle useita.	
--	--	--

29. Muutosehdotukset kappaleeseen 9. Opastavat tiedot

Ei vastauksia

30. Muutosehdotukset kappaleeseen 10. Liitteet

Vastaajien määrä: 3

No	Palaute	Vastine
30.1	Jotenkin nyt menee puurot ja vellit sekaisin. Dokumenttien otsikot kuvaa ICT-palvelujen palvelutasoluokituksia ja kuitenkin niiden sisällön on tarkoitettu olevan ICT-palvelujen tuen palvelutasoluokitusta, vai ?	Ei toimenpiteitä. Tuki on yksi palveluista, mutta myös muita palveluja on kuvattu.
30.2	'= = = = = Miksi liite tarvitaan?	Hylätty. Liite on tarkoitettu tarjouspyynnön ja sopimuksen liitteeksi.
30.3	Liitteistä yleisesti: Eri tasoilla olevat kirjain ja numerokoodit toimivat sopimusteksteissä tavoitetasoina hyvin. Liite ehdotuksen tasot sinällään ovat relevantteja mutta ilman kirjan numero koodia näiden soveltaminen sopimuksissa on haasteellista.	Huomioitu. Harkitaan liitteen kappaleiden numerointia.

31. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 1. Soveltamisohje

Vastaajien määrä: 2

No	Palaute	Vastine
31.1	ks ed kommentti	Ei toimenpiteitä
31.2	'= = = = = Dokumentin nimeäminen liite1:ksi sekoittaa, jos tarkoitus on laittaa tämä dokumentti sopimuksen liitteeksi eli ei olisi sopimuksessa varmaan liite1 vaan joku muu.	Liite numeroidaan liitteeksi 1 JHS-käytäntöjen mukaisesti. Jokainen käyttäjä voi numeroida sen sopimuskohtaisesti haluamallaan tavallaan. Muokataan JIT-liitteiden kanssa yhdenmukaiseksi ulkoasultaan.

32. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 2.1 Palveluaika eri tukitasoilla

Vastaajien määrä: 3

No	Palaute	Vastine
32.1	Emme näe palveluaikaa laatukriteerinä. Mielestämme palveluaika on palvelun perusominaisuus (tarkoittaa myös sitä, että mille tahansa palveluajalle voi valita minkä tahansa laatutason). Laadun kannalta palveluaika tarkoittaa aikaa, jolloin palvelun laatua mitataan. Kokemuksemme mukaan tukitasot 0 ja 1 tyypillisesti sisältyvät sopimukseen ja ovat palvelutuottajan vastuulla. Terminologia: lähituen palvelupiste, olemme tottuneet tälle toiselaaiseen määrittelyyn, tämä on hieman epäselvä ja vaatii tarkennusta Sähköpostit turhaan tässä korostetusti mukana, jos	Huomioitu. Tarkennetaan. Huomioitu. Nämä ovat tapauskohtaisia, täydennetään tekstiä. Huomioitu. Tarkennetaan. Huomioitu. Painotetaan sähköpostia vähemmän.

	<p>suositus spostin poistamiselle.</p> <p>Tukitaso 3. teknologiatoimittajan palvelupiste. Mitä tällä tarkoitetaan, vaatii määrittelyä</p> <p>Laajavaikutteinen häiriö: Tarjouspyynnössä tulee selkeästi ilmaista, onko palvelun kiinteiden hintojen sisältää häiriönhallintavastuu myös valitun palveluajan ulkopuolella tai tilanteessa, jossa toimittajalla ei ole tosiasiallista mahdollisuutta vaikuttaa häiriön syntyyn, kestoon tai vaikutukseen (esimerkiksi virheet asiakkaan valitsemissa ohjelmistoissa). Huom! käytännössä laajempi palveluaika haaste pienemmälle toimittajalle, isoimmille järjestettävissä helpommin</p>	<p>Huomioitu. Yhdenmukaistetaan termit (tukitaso 3:n määrittely lisätään).</p> <p>Huomioitu. Tarkistetaan JIT-ehdoista.</p>
32.2	<p>Tukitaso 1. Täällä puhutaan taas termillä Lähituen palvelupiste, onkohan tommoinen termi ollu missään vielä käytössä</p> <p>Pitääkö tosiaan tukitasot määrittellä erikseen joka tasolle...outoa</p> <p>Jos on hankittu palvelu esim SaaS joltain yhdeltä toimittajalta ja siihen toimittajan tukipalvelua, niin eikö yleensä toimittajalta tule vaan yksi tukipiste, eikä asiakkaan tarvitse huolehtia toimittajan organisaation tukiorganisaatiosta laittaen vaatimuksia toimittajan eri tukiorganisaation tasoille? Jos nyt ymmärsin alkuunkaan tätä oikein. Vai kuvaako tuo 5.1 kohdan kuva "monitoimittajaympäristöä".</p> <p>Kappale "Mikäli häiriö havaitaan..." tämä lienee vain yksi vaihtoehto. Skenaarioita ja vaihtoehtoja vaatimuksille on useita ja lienee järkevää kehittää hankintaan kulloinkin sen tarpeisiin vastaavat vaatimukset.</p>	<p>Huomioitu. Termit tarkistetaan.</p> <p>Huomioitu. Liitettä täydennetään siten, että ohjeistetaan poistamaan ne kohdat, jotka eivät koske kyseistä sopimusta.</p> <p>Ei toimenpiteitä. Kaikkia skenaarioita ei kuvata tässä suosituksessa.</p>
32.3	<p>Seuraava vaatimus ei voi olla yleinen vaatimus, vaan se tulee ottaa huomioon jo tietopyyntövaiheessa.</p> <p>Mikäli häiriö havaitaan palveluajan lopussa ja korjaustoimet ovat kesken palveluajan päättyessä, palveluntuottajan tulee jatkaa korjaustoimia myös palveluajan päättyttyä, jos asiakas niin vaatii ja maksaa korjaustoimien kustannukset. Tämä tulee sopia häiriöluokituksen mukaisesti palveluntuottajan ja asiakkaan välillä. Laajavaikutteisen häiriön (MIM) korjaamista tulee jatkaa palveluajan päättymisenkin jälkeen.</p>	<p>Ei toimenpiteitä. Vaatimus ei ole yleinen vaatimus.</p>

33. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 2.2 Tavoitettavuus

Vastaajien määrä: 4

No	Palaute	Vastine
33.1	<p>On syytä määrittellä myös sähköpostiin reagointiaika. Joskus on helpointa laittaa esim. kuvaruutukopioita tms. häiriötilanteeseen liittyvistä virheilmoituksista tai tarkka selostus tapahtumien kulusta sähköpostilla, kuin yrittää vain selittää asiaa puhelimesta.</p>	<p>Ei toimenpiteitä.</p>
33.2	<p>Kannattaa tarkoin harkita, onko tavoitettavuus ratkaisukykyä tärkeämpi mittari. Jos tavoitettavuusvaatimus on kovempi kuin 80%/30 sekuntia, nousee palvelupisteen kustannus merkittävästi.</p> <p>Puhelujen mittarit: Käytännössä mittari, joka merkittävästi vaikuttaa resurssien ohjaukseen</p>	<p>Ei toimenpiteitä. Mittareiden tärkeys määritellään sopimuskohtaisesti. Kaikkia mittareita ei ole pakollista sisällyttää kaikkiin sopimuksiin.</p>
33.3	<p>palvelupiste- olikos joku parempi termi tälle – ks vars</p>	<p>Huomioitu. Tarkennetaan.</p>

	dokkari ja määritelmät	
33.4	'= = = = = Mitä jos palveluaikalupausta ei pidetä? "Palvelupiste vastaa palveluaikana vähintään 80% sille tulevasta puheluista 30 sekunnin kuluessa". Mitä jos ei vastaa? Saako 20% puheluista vastaaminen kestää kuinka kauan vaan?	Huomioitu. Täsmennetään sanktiointiperiaatteisiin.

34. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 2.3 Ratkaisuaika

Vastaajien määrä: 4

No	Palaute	Vastine
34.1	Vähäisen häiriön ensimmäisenä on tiukin(?) vaihtoehto eli 'ratkaisuaika ... palveluaikana', minkä voi tulkita siis siten, että saman päivän aikana kuin ilmoitus on tehty.	Hyväksytty.
34.2	Ratkaisuaika meillä määräytyisi ICT-palvelulle määritellyn saatavuuden mukaan. Siten että jos kyseessä on korkeimman tason häiriö, mitä nimeä siitä nyt käytetäänkään ja jos se määritellään siten että silloin ei katsota ICT-palvelun oleva käytettävissä, niin liiketoimintakriittisyyden mukaan tuleva saatavuustavoite kertoo kuinka nopeasti häiriö pitäisi ratkaista jotta tavoitteessa pysytään, ellei jossain sanota mimmoisella prosentilla saatavuustavoitteen tavoitteet pyritään saavuttamaan, jolloin mahd ratkaisuaikaa tulisi lisää Kelassa ratkaistu niin että palvelun ratkaisuaika yhdessä palvelukohtaisen häiriökuvauksen perusteella määrittelee häiriön prioriteetin jonka mukaan toimitaan, joskin tuo ei vielä kerro mikä olisi tavoiteltava ratkaisuaika. Ehkei kannata ratkaisuaika- termiä käyttää palvelupyyntöjen toteutuksessa ja häiriön korjaamisessa. Olisi hyvä käyttää samaa yksikköä esim tunteja eikä niin että on tunteja ja päiviä. Pitää muistaa sovitaanko aikavaatimukseen laskettavaksi vain toimittajan tukipalvelun palveluaika vai miten? Vakiopalvelupyöntö –uusi termi, ei määritelty missään – tai puhutaan muulla tavalla jossain muualla tässä dokkarissa	Huomioitu. Käsitellään nämä kohdat Kelan kanssa palaverissa ja muokataan tekstiä tarpeen mukaan. Huomattavaa myös, että virastot ja laitokset voivat tehdä omia ohjeitaan, jotka ovat laajempia tai suppeampia kuin JHS-suositukset (JHS-suositus ei ole standardi eikä laki, vaan suositus).
34.3	Tämä kappale ei huomioi ollenkaan palvelupyöntöjä. Ks. kommentti kohdassa 6.3.3.	Hyväksytty.
34.4	Ratkaisuaikamittarin tulee mitata tunteja (h) ei työpäiviä, koska palveluaika ilmoitetaan tunteina. Laajavaikutteinen häiriö, lisätään yksi tavoiteaika, ratkaisuaika palveluaikana 8h. Vakava häiriö, lisätään yksi tavoiteaika, ratkaisuaika palveluaikana 16h	Ei toimenpiteitä. Ei tarkoita 24h, vaan työpäivää . Huomioitu. Harkitaan. Voi myös sopimuskohtaisesti lisätä tavoitteita.

35. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 2.4 Ratkaisukyky

Vastaajien määrä: 2

No	Palaute	Vastine
----	---------	---------

35.1	Ratkaisukykyä voi edellyttää vain siltä osin, kun on sovittu palvelun kohteista, eli tuettavista ohjelmistoista, laitteista, käyttäjistä ja lokaatioista. Näin ollen tiketeistä on ennen laskentaa poistettava tiketit, joiden ratkaisuvastuu ei ole palvelupisteellä (tai niiden lukumäärästä on tiedossa, vakioitu ja huomioitu mittarin tavoitearvoissa). Onko syytä erottaa tässä reaaliaikaiset kanavat muista - ts. tässä esitetyt vaatimukset koskevat puh/chat?	Huomioitu. Tarkennetaan. Ei toimenpiteitä. Kaikkia kanavia käsitellään samalla tavalla.
35.2	Meneekö tämä ratkaisukyky läpi eri tukitasojen siten että tukitasolla 2 ratkaisukykytavoite on 80% , niin niistä 20 % jotka menee seuraavalle tasolle niin määritelläänkö näillekin omat ratkaisukyvyt. VAI koskeeko tämä sitä palvelun tarjoajan tarjottavaa ensimmäistä tukitasoa ja vain sitä ? Pitääkö tosiaan tukitasot määritellä erikseen joka tasolle...outoa	Huomioitu. Sopimuksessa sovitaan yleensä 1-2 tukitasoa (käyttävät eri reittejä), muut poistetaan sopimuksesta.

36. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 2.5 Saatavuus ja palvelukatkon maksimipituus

Vastaajien määrä: 3

No	Palaute	Vastine
36.1	Hyppäys 4 tunnista 24 tuntiin palveluaikana on aika iso varsinkin jos palveluaika on jotain muuta kuin 24/7. Yllä ratkaisuajat lähti 30 min:sta, joten käyttäisin esim.: 16 h, 8h, 4h, 2h, 30 min, muu.	Huomioitu. Lisätään tasoja.
36.2	1. Vastaava kuin kohdassa 6.3.5., eli miten maksimikatko lasketaan; kun palvelua ei voi lainkaan käyttää, vai kun siinä on jokin vakava häiriö jne.? 2. Ylläolevaan... tosiaan sovittava tapauskohtaisesti minkä tasoiset häiriöt huomioidaan esim. ohjelmistopalvelun saatavuuden laskemisessa. 3. Niin ja tässä kohtaa taas puhutaankin ICT-palvelun saatavuudesta VAI tukipalvelun saatavuudesta ?	Huomioitu. Tarkennetaan.
36.3	Saatavuusvaatimus ja palvelukatkon maksimipituuden välinen yhteys on turha, koska palvelukatkon maksimipituus on määriteltä ratkaisuajan kohdalla.	Huomioitu. Täsmennetään tekstiä.

37. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 3. Esimerkki palvelutasosopimuksesta

Vastaajien määrä: 4

No	Palaute	Vastine
37.1	Kirjoitusvirheet 1. lauseen alussa: Alla olevassa kuvitteellisessä...	Hyväksytty
37.2	Pitääkö jossain huomioida joku alkuvaihe uuden palvelun aikana?? Pitäiskö siitä laatia jotain jonnekin?(vrt ITIL ELS)	Huomioitu. Tarkennetaan ITILin mukaisesti.
37.3	'= = = = = Jos tarkoitus on tehdä tästä sopimuksen liite, niin seuraava on turhaa: "Alla olevassa kuvitteellisessä esimerkissä on esitetty, miten palvelutasot voidaan määritellä palvelutasosopimukseen yksinkertaisella tavalla."	Hyväksytty

37.4	<p>Mittareiden, palvelusovainten, poikkeamien ja sanktioiden välinen riippuvuus tulee määrittellä seuraavasti:</p> <p>Vaatus - > poikkeaman vakavuus > kaikkien poikkeamien määrä ja vakavuus -> sanktion suurus.</p> <p>Laatu poikkeaman vakavuus Määritelmä Sanktio</p> <p>Lievä laatu poikkeama Korkein laatu poikkeama on Lievä 10 % kyseisen palvelun hinnasta tai kuukausilaskutuksesta</p> <p>Merkittävä laatu poikkeama Korkein laatu poikkeama on merkittävä tai lieviä laatu poikkeamia on kolme tai enemmän 20 % kyseisen palvelun hinnasta tai kuukausilaskutuksesta</p> <p>Vakava laatu poikkeama Korkein laatu poikkeama on vakava tai merkittäviä laatu poikkeamia on kolme tai enemmän 30 % kyseisen palvelun hinnasta tai kuukausilaskutuksesta</p>	Huomioitu. Harkitaan sanktion tperiaatteeksi.
------	---	---

38. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 3.1 Kohteena olevat palvelut

Vastaajien määrä: 1

No	Palaute	Vastine
38.1	<p>1. Miten kuvataan, jos palveluun kuuluu järjestelmät X ja Y, ja niille olisi tarpeen olla erilaiset speksit? Varmaankin tehdään erilliset taulukot? Vai mennäänkö kaikissa ko. palvelun järjestelmissä saman logiikan mukaan?</p> <p>2. Tässä käytetty termiä "tukipalveluaika", jota ei ole missään määritelty. Ilmeisesti ikään kuin tuettu palveluaika?</p>	<p>Huomioitu. Tarkennetaan tekstiä: joka palvelulle tarpeen mukaan omat taulukot.</p> <p>Huomioitu. Termit tarkennetaan.</p>

39. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 3.2 Palvelutasot

Vastaajien määrä: 4

No	Palaute	Vastine
39.1	HUOM! tasot 0-1 puuttuu	Huomioitu. Lisätään.
39.2	<p>Sama juttu, täällä taulukossa puhutaan Saatavuus palveluaikana, 99,8 % ...eli onko niin että palvelutuen palveluaika on vaikka klo 8-16, niin sinä aikana tukea pitäis olla saatavilla 99.8 % ja maksimissaan tukipalvelu voi olla pois käytöstä esim 2 tunnin ruokatunnin ajan? Tätä tällä tuskin tarkoitetaan mutta näin se on tavallaan tänne nyt kirjoitettu</p>	Huomioitu. Tuki ja palvelu selkeästi erotellaan.
39.3	<p>'= = = =</p> <p>Miten esitetään mikä tukitaso on valittu? Miten esitetään hinnan muutos jos vaihdetaan esim tukitasosta 2 tukitasoon 3?</p>	Huomioitu. Tarkennetaan, että liitteestä valitaan käytettävä tukitaso ja poistetaan muut.
39.4	<p>Esimerkissä on pistetty puhelimella tavoitettavuus myös Tukitasolle 3. Tämä ihmetytti meidän toimintamallin osalta. Meillä ei ole tuolla tasolla ollut ns. suoraa sd yhteydenotto tapaa. Tuo on tietysti vain yksi esimerkki. Voisi tuohon puhelimen lisäksi lisätä vaikka chat yhteydet tai tikettien käsittelyynottoajat tms. Nämä on tietysti suosituksen jalkautuksen ohjeistukseen liittyviä</p>	Huomioitu. Suosituksesta tullaan järjestämään tarvittaessa infotilaisuuksia.

	asioita. Eli mitä lisäohjeistusta mahdollisesti tarvitaan suositusten oikeaan tulkintaan?	
--	---	--

40. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 3.3.1 Saatavuus

Vastaajien määrä: 4

No	Palaute	Vastine
40.1	<p>Nämä taulukot ovat erilaisia kuin JHS-suositus dokumentissa eli nämä olisi hyvä yhdenmukaistaa. Pidän tämän taulukko rajoja ja hyvityksiä parempana kuin JHS-suositusdokumentissa olevaa Taulukko 1. ICT-palvelujen sanktiointiperiaatteet. Asteikko tulisi yhdenmukaistaa kohdan 2.3 ratkaisuaikojen kanssa.</p> <p>En rajaisi sanktiota vain ylläpitopalveluun vaan tämän tulisi koskea koko palvelua.</p> <p>Tukipyynnörajaus tekee sanktiokäsittelystä hankalan ja joissain tapauksissa jättää asiakkaan vaille sanktiota eli jättäisin tämän pois.</p>	<p>Huomioitu. Selkeytetään. Liitteen 1 luvusta 3 tehdään liite 2. Kysymyksessä on esimerkki, jonne on koottu vaihtoehtoja (ei pakollinen).</p> <p>Huomioitu. Selkiytetään esimerkkiä.</p> <p>Ei toimenpiteitä. Tämä on esimerkki.</p>
40.2	<p>Ylläpitopalvelut: Mihin palveluun tässä viitataan?</p> <p>Yksittäisen ylityksen vaikutus sanktioon on kohtuuton! Yleisesti SLA-sopimuksessa käytetään perusrajausta, esim. niin, että SLA:n yleistavoite on, että palveluvasteen pitävyys on vähintään 80%. Tällä ehkäistään yksittäisten palvelutason alitusten tai pienten tikettimäärien kohtuuton vaikutus.</p>	<p>Ei toimenpiteitä. Tämä on esimerkki.</p>
40.3	<p>Tästä puuttuu taas palvelupyynnöt ja niiden ratkaisuaikojen. Ehdotuksena aiemmin oleva kappaleen 8 kommentti ja siten lasketusta tavoitteesta poikkeaminen.</p> <p>====</p> <p>Miksi tämä? ”Sanktioita ei lasketa, mikäli asiakkaan tukipyynnöiden lukumäärä jää alle viiteen (5) kuukaudessa”. Mitä jos tukipyynnöiden määrä on alhainen mutta sitten tulee kriittinen tukipyynnö?</p>	<p>Huomioitu. Tarkennetaan ehdotuksen mukaisesti.</p>
40.4	<p>Mittarin nimi Ratkaisuaika Palveluaika Tavoite; % tiketeistä ratkaistu tavoiteajassa</p> <p>Kriittinen häiriö, vakava vikatilanne 4 h Ma – pe 7:00 – 17:00 100 %</p> <p>Korkea häiriö 12 h Ma – pe 7:00 – 17:00 91,5%</p> <p>Normaali häiriö 16 h Ma – pe 7:00 – 17:00 91,5%</p> <p>Matala häiriö 32 h Ma – pe 7:00 – 17:00 91,5%</p> <p>Palvelupyynnöt 40 h Ma – pe 7:00 – 17:00 85%</p> <p>Mittari Poikkeama tavoitteesta Laatupoikkeama</p> <p>Vakava vikatilanne alle 100% Vakava</p> <p>Muun prioriteetin häiriö tai palvelupyynnöt 0,1 % -5 % ei ole ratkaistu tavoiteajassa Lievä</p> <p>Muun prioriteetin häiriö tai palvelupyynnöt 5,1 % -10 % ei</p>	<p>Huomioitu. Tarkennetaan esimerkkiä ehdotuksen mukaisesti.</p>

	ole ratkaistu tavoiteajassa Merkittävä Muun prioriteetin häiriö tai palvelupyyntö Yli 10 % ei ole ratkais-tu tavoiteajassa Vakava	
--	---	--

41. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 3.3.2 Ratkaisuaika

Ei vastauksia