

Toisen vaiheen palautekooste ja vastine: JHS 174 ICT-palvelujen palvelutasoluokitus -päivitys (uusi numero ja nimi: JHS 212 ICT-palvelujen palvelutasonhallinta)

18.9.2019

1. Organisaatio

Vastaajien määrä: 9

Coala Oy

Sosiaali- ja terveysministeriö

Kansaneläkelaitos

Verohallinto

Geologian tutkimuskeskus

Puolustusvoimat

Ruokavirasto

Liikenne- ja viestintävirasto

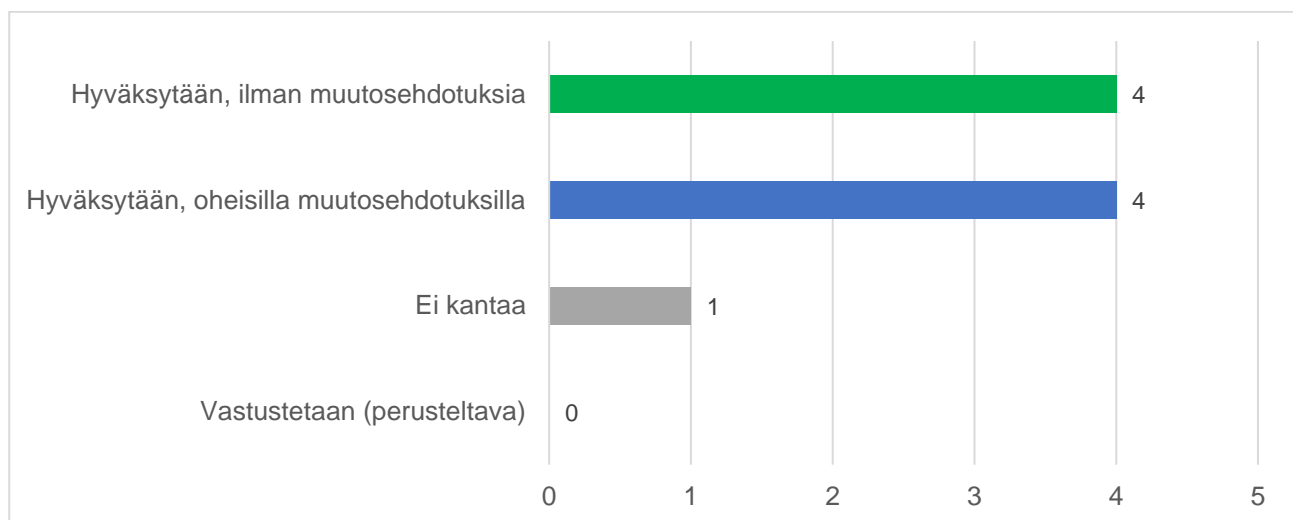
Helsingin kaupunki / Keskushallinto / Tietohallinto

2. Yhteys henkilön tiedot

Vastaajien määrä: 9

3. Suositusluonnoksen hyväksyminen

Vastaajien määrä: 9



4. Vastustusperusteet

Ei vastauksia.

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

Vastaajien määrä: 6

	5	4	3	2	1	Keskiarvo
Suositus on tarpeellinen	5	1	-	-	-	4,8
Suositus on otettavissa käyttöön ilman tukea ja koulutusta	1	5	1	-	-	4,0
Suosituksen luettavuus ja ymmärrettävyys ovat hyvällä tasolla	-	4	2	-	-	3,7

6. Yleiskommentit

Vastaajien määrä: 4

No	Palaute	Vastine
6.1	Suositus on huomattavasti parantunut 1. kierroksen jälkeen	Ei toimenpiteitä.
6.2	- Useissa kappaleissa on ensimmäisenä lause, joka on suora lainaus ITIL-sanaston termin määrittelystä. Loppuosa tekstistä saattaa olla omaa päätelmää. Pitäisikö suorissa lainauksissa mainita lähde kuten sanastossa termien määrittelyssä. - ICT-palveluntuottaja ja palveluntuottaja. Voisiko sanastossa sanoa, että ICT-palveluntuottajasta käytetään dokumentissa termiä "Palveluntuottaja"? Nyt esiintyy molempia termejä sekaisin.	Hylätty. Useimpia lauseita on muokattu niin, etteivät ne ole suora lainaus ITIL-sanastosta. Hyväksytty.
6.3	Liikenne- ja viestintävirasto kiittää mahdollisuudesta antaa palautetta päivitetystä suositusluonnoksesta. Liikenne- ja viestintävirastolla ei ole huomautettavaa suositusluonnoksen sisältöön.	Ei toimenpiteitä.
6.4	"Palvelutasosopimuksen käyttötarkoitusta olisi hyvä kirkastaa entisestään, koska ITIL v3 yhä kohdensi SLA:n ei-juridiseksi dokumentiksi oman yrityksen IT-osaston ja liiketoimintayksikön välille. ITIL v4 on avoimempi, eikä suoraan sulje pois SLA:ta osana juridista sopimusta. SLA:ta on yleisesti käytetty juridisena paperina, vaikka edellinen ITIL-raami toisin tarkoittikin. Tästä epäselvyydestä johtuen olisi siis hyvä kirkastaa SLA:n soveltamiskohteet tässä suosituksessa: A) sisäinen ei-juridinen sopimus B) osa palvelun hankintaa ulkoiselta toimittajalta, joka on myös juridisesti sitova." HUOM! Tämä yo. kommenttimme on mielestäni epäselvä, mutta en tavoittanut sen kirjoittajaa. Mielestäni ITIL näkee sen näin:	Huomioitu. Korjattu OLA:n ja UC:n määritelmiä.

	SLA on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus (joka on usein toimitussopimuksen liitteenä). Palveluntuottaja voi olla joko ulkoinen yritys tai asiakkaan sisäinen yksikkö. OLA on palveluntuottajan sisäinen soppari. UC on palveluntuottajan ja jonkin ulkopuolisen yrityksen välinen sopimus.	
--	---	--

Muutosehdotukset suositusluonnokseen ja sen liitteeseen

7. Muutosehdotukset kappaleeseen 1. Johdanto

Vastaajien määrä: 1

No	Palaute	Vastine
7.1	SIAMista (https://en.wikipedia.org/wiki/Service_integration_and_management) voisi olla maininta jossain yhteydessä tässä dokumentissa esim. Johdannossa.	Huomioitu. Lisätty maininta SIAMista lukuun 5.3 ja termeihin.

8. Muutosehdotukset kappaleeseen 2. Soveltamisala

Vastaajien määrä: 2

No	Palaute	Vastine
8.1	3. kappale 2. lause ” Palvelusalkun avulla organisaatiossa voidaan seurata sopimus- ja palvelunhallintaan liittyviä riskejä ja kustannuksia sekä kaikkien sopimusten ja käytössä olevien palveluiden tilaa.” Muotoilu ehdotus: ”Palvelusalkun avulla organisaatiossa voidaan seurata sopimus- ja palvelunhallintaan liittyviä riskejä ja kustannuksia sekä kaikkien sopimusten ja tuotantokäytössä olevien palvelujen tilaa.”	Hyväksytty.
8.2	Mikä on palvelusalkku? Onko se sama kuin ITIL:n termi palveluportfolio?	Hylätty. Palvelusalkku on yleisesti käytetty termi, joka tarkoittaa samaa kuin palveluportfolio.

9. Muutosehdotukset kappaleeseen 3. Termit ja lyhenteet

Vastaajien määrä: 4

No	Palaute	Vastine
9.1	huoltoikkuna = engl. Maintenance Window, Service Maintenance Objective = palvelun ylläpidon tavoite palvelunhallinta en Service Management joukko erityisiä organisatorisia kyvykkyksiä tuottaa arvoa asiakkaille palvelun muodossa ??? ITILin suomennokset ovat joskus ihan	Hyväksytty. Huomioitu. Korjattu määritelmää ITIL:n suomenkielisestä sanastosta poikkeavaksi.

<p>hebreaa, kuten tässä: siis joukko kyvykkyksiä tuottaa arvoa - eihän tämä selitä mitenkään palvelunhallintaa</p> <p>palvelutasopoikkeama en Service Level Deviation</p> <p>Sanamuoto ei suomea, parempi: palvelun laadun laskeminen palvelutasosopimuksessa määritellyn palvelutasotavoitteen alle määritellyn mittausjakson aikana</p> <p>pilvipalvelu en Cloud Service</p> <p>verkon yli käytettävä ICT-palvelu??? Kaikki ICT-palvelut ovat verkon yli käytettäviä eli ei riitä selitykseksi.</p> <p>Tässä yksi määritelmä:</p> <p>Pilvipalvelut on toimintamalli, joka mahdollistaa vapaan pääsyn vapaasti konfiguroitaviin ja skaalautuviin tietotekniikkaresursseihin, jotka voidaan ottaa käyttöön tai poistaa käytöstä helposti ja nopeasti. National Institute of Standards and Technology (myöh. NIST) määrittelee yleisen käsittelyn lisäksi viisi ominaisuuspiirrettä pilvipalveluille: nopea joustavuus, resurssien yhteiskäyttö, itsepalvelullisuus, päätelaiteriippumattomuus ja tarkka resurssien käyttö ja valvonta. (https://laovirtualisointi.fandom.com/fi/wiki/Pilvipalveluiden_määritelmä)</p> <p>Tai toinen määritelmä:</p> <p>Pilvipalvelut jaetaan SaaS-, PaaS-, sekä IaaS-palveluihin eli internetin kautta käytettäviin sovelluksiin, sovelluskehitysalustoihin sekä infrastruktuuripalveluihin. Pilvipalveluiden perusajatuksena on tarjota IT-ratkaisuja, joiden käyttämiseksi käyttäjät tarvitsevat ainoastaan toimivan verkkoyhteyden sekä verkkoselaimen. (Petri Salmion opinnäytetyö Pilvipalvelut http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201205025762)</p>	<p>Hyväksytyt.</p> <p>Huomioitu. Korjattu ehdotusta hieman mukailleen.</p>
<p>sisäinen hankintasopimus en Operational Level Agreement, OLA</p> <p>Tässä taas ITILin suomennus on päin honkia. Kyse on ICT-toimittajan sisäisestä palvelutasosopimuksesta eli sisäinen SLA, ei siis mistään hankintasopimuksesta. Sopimuksessa kuvataan ICT-toimittajan kunkin sisäisen tukiryhmän vastuut muille tukiryhmille, mukaan lukien niiden palvelujen toimittamisprosessi ja aikataulu. OLA:n tavoitteena on esittää selkeä, tiivis ja mitattavissa oleva kuvaus ICT-palveluntuottajan sisäisistä tukisuhteista.</p> <p>ulkoinen hankintasopimus (Underpinning Contract) = ICT-palveluntuottajan alihankintasopimus.</p>	<p>Hyväksytyt.</p>
<p>vasteaika en Response Time</p> <p>toimenpiteen tai transaktion loppuunsaattamiseen kuluva aika</p> <p>Käytetään kapasiteetin hallinnassa mittaamaan IT-infrastruktuurin suorituskykyä ja häiriönhallinnassa mittaamaan puhelimeen vastaamiseen tai diagnosoinnin aloittamiseen kuluva aika.</p> <p>Määritelmässä sisäinen ristiriita: 1. lause puhuu loppuunsaattamisesta ja toinen aloittamisesta!!!</p>	<p>Huomioitu. Korjattu termi.</p>

	<p>Palvelutasopoikkeama; "palvelun laadun laskeminen alle palvelutasosopimuksessa määriteltyä palvelutasotavoitetta määritellyn mittausjakson aikana"</p> <p>o Muotoilu ehdotus: "palvelun laadun laskeminen palvelutasosopimuksessa määritellyn palvelutasotavoitteen alle sovitulla mittausjaksolla"</p> <p>Palvelutasotavoite; "Palvelutasotavoitteet pohjautuvat palvelutasovaatimukseen, ja niitä tarvitaan varmistamaan, että ICT-palvelu voi saavuttaa liiketoiminnan tavoitteet"</p> <p>o Miten tavoite voi varmistaa mitään?</p> <p>o Muotoilu ehdotus: "Palvelutasotavoitteet pohjautuvat palvelutasovaatimukseen, ja niiden avulla ICT-palvelua ohjataan saavuttamaan liiketoiminnan tavoitteet"</p> <p>Palvelutuotanto; "palvelun elinkaaren vaihe, jossa palvelu on tuotannossa ja siihen kohdistuu palvelutasosopimuksessa määritellyt palvelutasot"</p> <p>o Muotoilu ehdotus: "palvelun elinkaaren vaihe, jossa palvelu on tuotannossa ja sitä hallinnoidaan palvelutasosopimuksessa määriteltyjen palvelutasotavoitteiden mukaisesti"</p> <p>Pilvipalvelu</p> <p>o aika 'kevyt' määrittelyksi</p> <p>Palvelupino</p> <p>o määritelmä puuttuu</p> <p>Saatavuus; "Saatavuus koostuu luotettavuudesta, ylläpidettävyydestä, huoltovarmuudesta, suorituskyvystä ja turvallisuudesta. Saatavuus lasketaan yleensä prosentteina"</p> <p>o Muotoilu ehdotus: "Saatavuuteen vaikuttaa mm. luotettavuus, ylläpidettävyyden, suorituskyky ja turvallisuus."</p> <p>o Tämä muutenkin enempi ajatuksellista täydennystä saatavuuteen, joten tämä lause voisi olla vasta saatavuuslaskennan jälkeen.</p> <p>Tavoitettavuus; "palveluntuottajan palvelupisteen kyky vastata sovitussa vasteajassa sinne tuleviin palvelupyyntöihin"</p> <p>o Muotoilu ehdotus: "palveluntuottajan palvelupisteen kyky vastata sovitussa vasteajassa sinne tuleviin palvelupyyntöihin ja yhteydenottoihin"</p> <p>Ydinpalvelu; " ICT-palvelu, joka tuottaa tuottaa yhden tai useamman asiakkaan haluamat keskeiset tulokset"</p> <p>o Muotoilu ehdotus: "ICT-palvelu, joka tuottaa palvelua suoraan liiketoiminnalle, yhdelle tai useammalle asiakkaalle"</p>	<p>Hyväksytty.</p> <p>Hyväksytty.</p> <p>Hyväksytty.</p> <p>Huomioitu. Täydennetty määritelmää.</p> <p>Huomioitu. Lisätty määritelmä.</p> <p>Hyväksytty.</p> <p>Hyväksytty.</p> <p>Hyväksytty.</p>
9.3	<p>tavoitettavuus (en) Reachability</p> <p>Määritelmä ei ole tarkka. Tässä tarkoitetaan todennäköisesti esim. palvelupisteen kykyä vastata asiakkaan puheluun, ei palvelupyyntöön. Palvelupyyntö muodostuu vasta tuon puhelun jälkeen asiakkaan ja palvelupisteen asiantuntijan keskustelun seurauksena. Määritelmän pitäisi olla seuraava: "palveluntuottajan palvelupisteen kyky vastata sovitussa ajassa sinne tuleviin yhteydenottoihin joko puhelimen tai chatin kautta"</p>	Hyväksytty.
9.4	<p>Business Intelligence: liiketoimintatiedon hallinta.</p> <p>SMO: Pilvipalveluissakin voi tulla downtimea, jolloin huoltoikkunoiden suunnittelua tarvitaan, "ei yleensä ole" yleistää hiukan liikaa.</p>	<p>Hyväksytty.</p> <p>Huomioitu. Poistettu lause pilvipalveluiden huoltoikkunoista.</p>

	<p>Tapahtuma/Event olisi hyvä lisätä sillä se mainitaan reagointiajan yhteydessä. Tapahtuma on siis usein automaattisesta monitoroinnista esiin nouseva asia, mikä voi olla merkityksetön tai sitten joissain tapauksissa laukaista insidentin (jokin asia ei toimi) tai muutoksen (vaikkapa levytilaa käytetty 98% -> pitää lisätä).</p> <p>FPR ja FCR tarkennukset (näissä on usein sekaannusta):</p> <p>- Ensimmäisen kerran ratkaisukyky (first pass resolution, FPR): Kyky ratkaista pyyntö ensimmäisellä kerralla ilman, että pyyntöä tarvitsee asiakkaan pyynnöstä avata myöhemmin uudelleen.</p> <p>- Ensimmäisen kontaktin ratkaisukyky (first contact resolution, FCR): Kyky ratkaista ongelma ensimmäisen tason tuessa ilman, että sitä on tarvetta eskaloida seuraavalle tasolle.</p>	<p>Huomioitu. Poistettu tapahtuma reagointiajan yhteydestä.</p> <p>Huomioitu. Täsmennetty määritelmiä.</p>
--	--	--

10. Muutosehdotukset kappaleeseen 4. ICT-palvelunhallinta ja palvelunhallinnan viitekehukset

Vastaajien määrä:

No	Palaute	Vastine
10.1	<p>3. kpl</p> <p>ITIL Management Practice EI ole johtamiskäytäntö, vaan "In ITIL, a management practice is a set of organizational resources designed for performing work or accomplishing an objective." Voisi suomentaa 'palvelujen hallintaan tarvittavia kyvykkyyksiä'.</p> <p>ITILin practice määritelmä on nimittäin lähes sama kuin kyvykkyyden määritelmä.</p> <p>Ja Service Value System on Palvelun arvonluontijärjestelmä. Tarkistin nämä vielä ITIL-syväasiantuntijalta Ben Kallandilta.</p>	<p>Hyväksytty.</p> <p>Hyväksytty.</p>
10.2	<p>1. kappale, viimeinen lause: "Mahdollistavat palvelut eivät ole suoraan liiketoiminnan käytössä, mutta palveluntuottaja tarvitsee niitä toimittaakseen asiakkaalle näkyviä palveluja.</p> <p>o Muotoiluehdotus: "Mahdollistavat palvelut eivät ole suoraan asiakkaan käytössä, mutta palveluntuottaja tarvitsee niitä toimittaakseen asiakkaalle näkyviä palveluja."</p>	<p>Hyväksytty.</p>

11. Muutosehdotukset kappaleeseen 5. Palvelutasonhallinta

Vastaajien määrä: 3

No	Palaute	Vastine
11.1	<p>Tässä luvussa on syytä erotella, mitkä tehtävät kuuluvat molemmilla ja mitkä vain ICT-palveluntuottajalle.</p>	<p>Huomioitu. Täsmennetty vastuita.</p>

	<p>Nimittäin 1. kohdan asioista muut kuuluvat molemmille, mutta kaksi viimeistä kohtaa ovat ICT-palvelutuottajalle sisäisiä asioita eli OLA ja UC.</p> <p>Kohdat 2 ja 3 kuuluvat ICT-palvelutuottajalle, mutta kohdassa 4 on taas molemmilla kuuluvia tehtäviä.</p>	
11.2	<p>Palveluvaatimusten määrittely</p> <ul style="list-style-type: none"> o Ehdotetaan otsikko muutettavaksi "Palvelutasotavoitteiden määrittely" o "palvelutasosopimuksen (SLA) dokumentointi ja hallinta koskien kaikkia tuotannossa olevia palveluita" <p>entä tuotantoon menossa olevat, kehitys- tai pilottivaiheessa olevat palvelut? vrt. termin palvelukatalogi määrittelyn kohdalta</p> <ul style="list-style-type: none"> o Jossain kohtaa voisi myös maininta, että asiakkaalta tulevat vaatimukset jalostetaan yhdessä tavoitteiksi tms., nyt se ei tule selkeästi esille. Esim. "palvelutasotavoitteiden dokumentointi palvelutasovaatimuksiksi ja niiden hallinta koskien...". Onko olennaisempaa vaatimusten vai tavoitteiden määrittely (vrt. luku 5.1)? 	<p>Hyväksytty.</p> <p>Huomioitu. Täydennetty lausetta.</p> <p>Huomioitu. Lisätty maininta ehdotuksen mukaisesti.</p>
11.3	<p>Luonnoksessa todetaan:</p> <p>"2. Palvelutuotanto</p> <ul style="list-style-type: none"> - niiden aktiviteettien ja prosessien toteuttaminen, joita tarvitaan tuot-tamaan ja hallitsemaan sovitutasoisia palveluja asiakkaille - palvelujen tuottamiseen ja tukemiseen käytettyjen teknologioiden hallinta" <p>Palvelutuotanto ei ole palvelutasonhallinnan vastuulla ylläesitetyllä tavalla. Palvelutasonhallinta asettaa vaatimuksia ja mittaa palvelutasoa ja ohjaa näin palvelutuotannon tekemistä, mutta ei vastaa palvelutuotannon aikaisten prosessien aktiviteeteistä ja eikä hallitse palvelutuotannon teknologiaa.</p>	<p>Huomioitu. Poistettu jälkimmäinen lause ja korjattu ensimmäistä lausetta ehdotetun mukaisesti.</p>

12. Muutosehdotukset kappaleeseen 5.1 Palveluvaatimusten määrittely

Vastaajien määrä: 4

No	Palaute	Vastine
12.1	<p>Kappaleessa "Mikäli palvelutasotavoitteiden saavuttamisessa käytetään sanktioiden lisäksi myös bonuksia (esimerkiksi asiakas- ja käyttäjätyytyväisyys), tämä tulee ottaa huomioon jo tarjouspyyntövaiheessa määritettäessä hankinnan kokonaisarvoa...."</p> <p>Loppulause koskee asiakasta, sillä eihän palveluntuottaja mitään tarjouspyyntöä tee. Eli ... asiakkaan tulee ottaa huomioon tämä jo tarjouspyyntövaiheessa...</p> <p>Sisäinen toimintasopimus (OLA) on puhtaasti palvelutuottajan sisäinen sopimus. Eli ilmeisesti esimerkissä mainittu hankintaosasto on palvelutuottajan hankintaosasto? Tämä on syytä kirjata selkeästi näkyviin.</p>	<p>Huomioitu. Täsmennetty OLA:n määritelmää ja vastuita.</p>

	<p>UC-sopimukseen sopisi paremmin tuo hankintaosastoon viittaaminen eli että laitetoimittaja toimittaisi tarvittavan laitteen esim. uudet palvelimet palveluntuottajalle ajoissa.</p> <p>Suosittelulaatikossa on taas sekaisin asiakkaan ja palveluntuottajan asioita. Selkeät subjektit eli kenen hankintaosasto ja kuka rakentaa, kuka sovittaa UC:t (palveluntuottaja).</p>	<p>Hyväksytty. Lisätty subjektit suosittelulaatikkoon.</p>
12.2	<p>Ehdotetaan kappaleen otsikko muutettavaksi "Palvelutasotavoitteiden määrittely", että on linjassa luvun 5 johdannon kanssa. kts. edellinen kommentti 2. kappale, 1. ja 2. lause: " Palvelutasotavoitteet määritellään sellaisiksi, että ne on mahdollista saavuttaa ja ne tukevat asiakkaan toimintaa. Niillä konkretisoidaan sopimuksessa sovittu palvelun laatu. Palvelutasotavoitteiden täyttämättömyys johtaa..."</p> <p>o tässäkin puhutaan vaatimuksista ja tavoitteista sujuvasti sekaisin</p>	<p>Hyväksytty.</p> <p>Huomioitu ja korjattu.</p>
12.3	<p>Luonnoksessa todetaan</p> <p>"Sisäinen hankintasopimus (Operational Level Agreement, OLA) tar-koittaa sopimusta ICT-palveluntuottajan ja toisen saman organisaation osan välillä. OLA tukee palveluntuottajan ICT-palvelujen tuottamista asiakkaalle, määrittelee tarjottavat hyödykkeet tai palvelut ja molempi-en osapuolten vastuut. OLA-sopimus voi olla laadittu esimerkiksi:"</p> <p>Lisätään esimerkki OLA-sopimuksesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisaation (tuotteet ja) palvelut omistavan osaston ja palveluntuottajan välinen sopimus 	<p>Hyväksytty.</p>
12.4	<p>Palvelutasovaatimusten määrittelyä jo ennen kehitystä ja/tai hankintaa olisi hyvä korostaa, ettei tule yllätyksiä käyttöönottovaiheessa, jos järjestelmä ei välttämättä kykenekään tai ole suunniteltu vastaamaan vaatimuksia (esim. HA, high availability). ITIL v3:n Service Design pitäisi olla osana hankintaa tai varsinaista tuotekehitystä.</p>	<p>Ei toimenpiteitä.</p>

13. Muutosehdotukset kappaleeseen 5.2 Palvelutuotanto

Vastaajien määrä: 4

No	Palaute	Vastine
13.1	<p>Pilvipalveluista puhuttaessa olisi syytä koko ajan puhua internetin ylitse tapahtuvasta toiminnasta. Verkkoja meillä on vaikka sisäverkot eikä silloin puhuta pilvipalveluista. (kappaleet 3-5)</p> <p>Vai ajatellaanko tässä, että esim. Valtorin palvelut ovatkin pilvipalveluja? tai jonkin ohjelmistotoimittajan palvelinhuoneeseen sijoitetut palvelimet ovatkin pilvipalveluja? Tuskin... Kyllähän ne voivat tarjota myös pilvipalveluja, mutta eivät palvelut kaikki ole sellaisia automaattisesti.</p> <p>Kuva 1 on sinänsä hieno, mutta tuo Asiakkaan tiloissa on vähän harhaanjohtava. Voihan koko pino olla</p>	<p>Huomioitu. Täydennetty pilvipalveluiden määritelmää ja tekstiosuutta.</p> <p>Ei toimenpiteitä.</p>

	<p>toimittajan paikallisessa yhdessä konehuoneessa. Ei silloin puhuta pilvipalveluista.</p> <p>Pilvipalveluissa keltaiset laatikot voivat olla missä päin maailmaa tahansa ja hajautettunakin, eikä asiakas tiedä missä ne ovat. Paitsi jos vaaditaan, että Euroopassa tai Suomessa.</p> <p>Suosittelaa-laatikosta passiivi pois. Kuka huolehtii? Kuka määrittelee?</p>	Huomioitu. Poistettu passiivimuoto laatikosta.
13.2	<p>Eikö organisaation oma palvelinkapasiteetti voi skaalautua käytön ja tarpeen mukaan? vrt. pilvipalvelun määritelmä</p> <p>Palvelupinoa ei ole määritelty</p> <p>Kuva 1 värien selitykset puuttuvat</p>	Huomioitu. Lisätty palvelupinon määritelmä.
13.3	<p>Kuvassa 1. tietoturva on kuvattu yhtenä horisontaalisena kerroksena, mutta käytännössä se on kaikki kerrokset läpileikkaava vertikaalinen toiminto, jonka jokainen palveluntuottaja on huomioitava ja varmistettava-va oman palvelutuotantonsa kohdalla.</p>	Hyväksytty.
13.4	<p>”Toisin kuin organisaation oma palvelinkapasiteetti, pilvipalvelut skaalautuva tarpeen ja käytön mukaan.” - ehkä hivenen liian yleistävä, pilvi skaalautuu, jos se on sellaiseksi suunniteltu ja taas toisaalta omassakin konesalissa oleva private cloud voidaan suunnitella hyvinkin skaalautuvaksi.</p> <p>”IaaS vastaa pitkälti omassa konesalissa sijaitsevaa palvelinta, jossa kuitenkin palvelun tuottaja huolehtii palvelun edellyttämistä tiloista, laitteista ja niiden ylläpidosta sekä niihin liittyvistä investoinneista ja tarvittavista henkilöresursseista. Koska IaaS-mallissa tarjotaan pelkkä infrastruktuuri, vaatii se asiakkaalta palvelimien käyttöjärjestelmiin ja pilvi-infrastruktuuriin liittyvää osaamista. IaaS sopiikin ennen kaikkea organisaatioille, joilla on tarve hallita laajasti tuotettavaa palvelua ja jolta löytyy tarvittava IT-osaaminen.”</p> <p>Mielestäni ristiriitainen kappale. Jos palveluntuottaja vastaa IaaS ratkaisussa palvelun tuottamisesta, eli siis kapasiteetin, niin miten sellainen malli sopisi paremmin organisaatiolle, jolla on tarvittava IT osaaminen? Eikö IaaS vaadi ennen kaikkea IT hankintaosaamista, jossa pyritään löytämään paras mahdollinen kumppani IaaS:a operoimaan, jolloin omalle organisaatiolle jää käytettävissä olevan kapasiteetin hyödyntäminen - tällöin omassa organisaatiossa ei ole tarvetta ns. Perus IT infrastruktuurin osajille (ns administraattorit, hw osajat ja ostajat jne jne).</p>	Huomioitu. Korjattu pilvipalveluiden määritelmää.

14. Muutosehdotukset kappaleeseen 5.3 Palvelutason seuranta ja parantaminen

Vastaajien määrä: 2

No	Palaute	Vastine
14.1	Voiko konsolidoida tilalla käyttää suomenkielistä termiä yhdistää?	Hyväksytty.

	<p>Suosittelaa-laatikko: "Palveluntuottajan on tarvittaessa mahdollistettava asiakkaalle pääsy palveluntuottajan työohjausjärjestelmän dataan tai muulla tavalla tarjottava palvelun ticketti- ja mittaridata asiakkaan BI-järjestelmän käyttöön."</p> <p>o Muotoiluehdotus: lisätään lauseeseen "...esim. asiakkaan BI-järjestelmän käyttöön."</p>	Hyväksytty.
14.2	<p>"Suositus on, että palveluntuottaja raportoi säännöllisesti asiakkaalle palvelutason toteutumisen laaturaportissa"</p> <p>Palvelutason raportointi on hyvä tuoda osaksi sopimusta (palvelusopimus tai palvelutasosopimus). Raportointi vaatii yhteisiä selkeitä käytänteitä, rooleja vastuita ja resurssointia. Nämä eivät suinkaan tule jokaiselta toimittajalta automaattisesti.</p> <p>"Jokainen toimittaja vastaa vain omasta toiminnastaan..."</p> <p>Näin usein on, mutta varsinkin kriittisimmissä ja suuremmissa kokonaisuuksissa voidaan toimittaja valtuuttaa vastaamaan myös muiden toimittajien toiminnasta (vrt SIAM malli). Muuten on riskinä se, että erillisten SLA sopimusten väleihin jää aukkoja, joihin tilaaja jää sitten ihmettelemään kokonaisuuden toimimattomuutta, vaikka yksittäisten toimittajien SLA mittarit ovat vihreänä.</p>	Huomioitu. Lisätty maininta SIAM:sta.

15. Muutosehdotukset kappaleeseen 5.4 Sopimusten arviointi ja päivittäminen

Vastaajien määrä: 1

No	Palaute	Vastine
15.1	<p>2. kappale, 1. lause: "Sen lisäksi, että eri palveluille määritellään kullekin palvelutasosopimukset, tulee kiinnittää huomiota sopimusten yhteensopivuuteen monitoimittajaympäristössä."</p> <p>o Muotoiluehdotus: "Sen lisäksi, että kullekin palvelulle määritellään palvelutasosopimukset,..."</p>	Hyväksytty.

16. Muutosehdotukset kappaleeseen 6.1 Palvelupyynnöiden hallinta

Vastaajien määrä: 3

No	Palaute	Vastine
16.1	Ei palvelupyynnöPROESSI hallitse mitään, vaan siinä on kuvattava kuka ja miten palvelupyynnöjä hallitsee.	Huomioitu. Korjattu lausetta.
16.2	<p>1. kappale, toinen lause: "Palvelupyynnöjä hallitsee palvelupyynnöprosessi tavallisesti yhdessä..."</p> <p>o Muotoiluehdotus: "Palvelupyynnöjä hallinnoidaan palvelupyynnöprosessien avulla tavallisesti palvelupisteen toimesta"</p>	Hyväksytty.
16.3	Pitäisikö jonnekin mainita, että on tärkeää, että tilaaja toimii sovittujen käytänteiden mukaisesti ja virallisia kanavia käyttäen? Toki toimittajakin voidaan velvoittaa	Huomioitu. Lisätty lukuun 6.1.

<p>avaamaan tiketit esim. Chättien perusteella. Sama koskee toki insidenttejäkin.</p> <p>Tikettien sulkemisessa olisi hyvä korostaa sitä, että varmistetaan asiakkaalta, onko hänen pyytämänsä pyyntö varmasti toteutettu. Monesti palvelutarjoajat hätäilevät tikettien sulkemisen kanssa ja niitä joudutaan avaamaan uudestaan. Lisäksi palvelutarjoajat pyrkivät luomaan uuden tiketin mieluummin kuin avaavat vanhan uudestaan, mikä myös on väärä toimintatapa. Liittyy myös kappaleeseen 7.4.</p>	
---	--

17. Muutosehdotukset kappaleeseen 6.2 Häiriönhallinta

Vastaajien määrä: 3

No	Palaute	Vastine
17.1	Ei prosessi vastaa mistään, vaan sen kuvaamat roolit / henkilöt. Se kuvaa, miten elinkaarta hallitaan.	Huomioitu. Korjattu lausetta.
17.2	<p>2. kappale, viim. lause: "Palvelupisteellä on päivystysvuorossa oleva henkilö, joka selvittää häiriöt palvelutasotavoitteiden puitteissa."</p> <p>o Muotoiluehdotus: "... joka aloittaa häiriöiden selvittelyn niiden alustavan prioriteetin ja palvelutasotavoitteiden puitteissa"</p> <p>3. kappale, 1. lause: "Palveluntuottaja määrittelee häiriön merkittävyyden häiriön palvelutasoluokittelun mukaisesti."</p> <p>o Muotoiluehdotus: "Palveluntuottaja määrittelee häiriön merkittävyyden asiakkaan kanssa sovitun luokittelun mukaisesti."</p> <p>o Yleensä häiriön merkittävyyden luokitukset mietitään yhdessä asiakkaan kanssa. Vasta sen jälkeen palveluntuottaja hyödyntää niitä häiriömäärittelyissä. Muuten ei tule ilmi, mistä ne merkittävyydet aluksi ilmestyvät.</p> <p>3. kappale, 2. lause: "Tämän jälkeen palveluntuottaja käynnistää häiriön selvitys- ja ratkaisutoimenpiteet sovittujen palvelutasotavoitteiden puitteissa."</p> <p>o Muotoiluehdotus: "Tämän jälkeen palveluntuottaja käynnistää häiriön selvitys- ja ratkaisutoimenpiteet häiriön prioriteettimatriisiin ja sovittujen palvelutasotavoitteiden puitteissa"</p>	<p>Hyväksytty.</p> <p>Hyväksytty.</p> <p>Hyväksytty.</p>
17.3	Lause "Tämän jälkeen häiriölle pyritään löytämään pysyvämpi korjaus ongelmanhallinnan avulla." pitäisi muuttaa muotoon: "Mikäli häiriön juurisyy halutaan selvittää, käynnistetään ongelmanhallintaprosessi."	Hyväksytty.

18. Muutosehdotukset kappaleeseen 6.2.1 Häiriön merkittävyys

Vastaajien määrä: 3

No	Palaute	Vastine
18.1	Laajavaikutteinen häiriö ei ole MIM, vaan MI major incident. Mitkäs ovat sitten kohtalaisen ja vähäisen lyhenteet?	Hyväksytty. Ei toimenpiteitä.
18.2	Termi häiriön merkittävyys on jo yhdistelmä ITIL:in häiriön vaikutus ja kiireellisyys käsitteistä, joka vaikeuttaa sen määrittelyä. Ehdotetaan, että käytetään termiä vaikutus, joka kuvaa suoraan häiriön vaikutusta liiketoimintaan. Lisäksi häiriön vaikutus (merkittävyys) luokitteluun tulee lisätä vaihtoehto, ei vaikutusta. Tätä tarvitaan niitä häiriötilanteita varten, jotka eivät vielä ole vaikuttaneet palvelutasoon, esim. kahdennetun järjestelmän toinen solmu on vialla tai virtuaalisen ympäristön jokin rautapalvelin on vialla.	Hylätty. Suosituksessa on esitetty yleisesti käytössä oleva häiriön prioriteettimatriisi, jota voi kuitenkin tarpeen mukaan muokata.
18.3	Pitäisikö mainita MIM:n osalta jotain sen poikkeavista prosesseista? Useinhan MIM tilanteisiin on sovittu erilliset prosessit ja luotu toimintaohjeet esimerkiksi tiedottamisen suhteen (sisäinen ja ulkoinen).	Hyväksytty.

19. Muutosehdotukset kappaleeseen 6.2.2 Häiriön prioriteetti

Vastaajien määrä: 3

No	Palaute	Vastine
19.1	Lause taulukoiden välissä: "Häiriön prioriteetti vaikuttaa sen ratkaisuaikaan" o Muotoiluehdotus: " Häiriön prioriteetti vaikuttaa sen ratkaisuaikavoitteeseen" o eli kuinka nopeasti pitäisi PYRKIÄ häiriö korjaamaan? Lause toisen taulukon jälkeen: "Useita palveluita koskevan häiriötilanteen sattuessa..." o Muotoiluehdotus: "Useita palveluja koskevassa häiriötilanteessa..." Taulukon kriittisyysluokat olisi syytä olla samat kuin luvun 5.2. (sivu 16) Suositellaan-laatikossa eli: kriittinen, tärkeä, normaali ja vähäinen.	Hyväksytty. Hyväksytty. Hyväksytty.
19.2	Häiriön prioriteetin määrittelyssä on käytetty kriittisyyden perustana ICT-palvelun liiketoimintakriittisyyttä. Mielestämme tärkeämpi ja paremmin häiriön priorisointia tukee häiriön kriittisyyden määrittely. Prioriteetin määrittelyssä tulee pystyä huomiomaan vaikutus (merkittävyys) ja häiriön kriittisyys. Nämä yhdessä määrittelevät häiriön prioriteetin. Määriteltäessä kriittisyys vain ICT palvelun ominaisuudeksi, menetetään palvelustasokombinaatio, jossa kriittisen palvelun maksimi tuotantokatko on 30 min ja palveluaika on esim. ma - pe 08:00 - 16:15. (kts. liite 1, kohta 6.1 ja 6.2.4). Eli palveluaika ja maksimi tuotantokatkon pituus tulee voida määritellä jokaiselle palvelulle erikseen. Nyt esitetty malli johtaa	Hylätty. Suosituksessa on esitetty yleisesti käytössä oleva häiriön prioriteettimatriisi, jota voi kuitenkin tarpeen mukaan muokata.

	palvelutasovaatimuksen ylimitoitukseen ja kustannusten kasvamiseen.	
19.3	Tiketöintijärjestelmissä on usein neljä tasoa prioriteeteille, jolloin esimerkin mukainen matriisi ei toimi. Tämä on toki usein myös konfiguroitavissa.	Hylätty. Taulukkoa voi tarpeen mukaan muokata.

20. Muutosehdotukset kappaleeseen 6.3 Ongelmanhallinta

Vastaaajien määrä: 4

No	Palaute	Vastine
20.1	Jälleen kerran: prosessi ei vastaa mistään, vaan se kuvaa asiat. Mikä on ongelmaticetue? Hankala tapaus vai? Ei ole määritelmää.	Hyväksytty. Korjattu lausetta. Hyväksytty. Muutettu sanamuotoa.
20.2	1. kappale, 2. lause: "Ongelmanhallinta estää ennakoivasti häiriöiden esiintymisen ja minimoi..." o Muotoiluehdotus: "Ongelmanhallinnalla pyritään estämään ennakoivasti häiriöiden esiintyminen ja minimoimaan..." 2. kappale, 2. lause: "...kun ongelmaticetue luodaan..." o Muotoiluehdotus: "... kun ongelmaticetue luodaan..."? o Tietue kuulostaa kummalliselta.	Hyväksytty. Hyväksytty.
20.3	Lause "Ongelma on yhden tai useamman häiriön syy" tulee muuttaa muotoon "Ongelma on tietojärjestelmässä oleva virhe tai joukko virheitä, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa ICT -palvelun häiriötilanteen tai käytettävyyden laskun". "Heräte" termi on varattu ITIL:issä valvontajärjestelmän tuottamaksi "viestiksi". Muutetaan tekstiä seuraavasti " Ongelmanhallintaprosessin käynnistämistä on harkittava kun: • tunnistetaan prioriteetin 1 häiriö, • häiriöhallintaprosessilta selvittämättä jäänyt juurisyy • toistuva, asiakkaan samasta asiasta tekemä yhteydenotto tai häiriö." Samalla huomautetaan, että häiriöhallintaprosessi ei tunnista juurisyytä, joten toinen kohta on epätarkka ja ehdotetaan poistettavaksi. Samoin ehdotetaan lisättäväksi tarkennusta "Ongelmanhallintaprosessin käynnistämistä on harkittava aina kun häiriön aiheuttama virhe tai juurisyy ei ole selvillä. Ongelmanhallintaprosessilla on myös proaktiivinen ulottuvuus, joka on sidoksissa herätteenhallintaprosessiin ja mahdollistaa ongelmanhallintaprosessin käynnistämisen ennen kun virheillä on vaikutusta palvelutasoon. "	Hyväksytty. Huomioitu. Muokattu tekstiä ehdotusta hyödyntäen.
20.4	Ongelmanhallinnassa oleellisia asioita ovat myös Known Error ja Workaround, joiden perusteella häiriö voidaan nopeasti poistaa mutta minkä perusteella tehdään usein muutospyyntö, että niistä päästään eroon.	Huomioitu. Lisätty nämä termit.

21. Muutosehdotukset kappaleeseen 6.4 Muutoksenhallinta

Vastaajien määrä: 3

No	Palaute	Vastine
21.1	Suosittelaa: standardimuutosten määrittely MINKÄ hankintavaiheessa? Ja kuka määrittelee?	Huomioitu. Poistettu suosittelulaatikosta.
21.2	Tässä kappaleessa puhutaan muutosmallista, mutta sitä ei mainita enää liitteessä. Onko tarpeen käyttää sekä muutosprosessi että -mallitermejä? Olisi selkeämpää puhua vain prosesseista. Koko 6.-kappaleen otsikkona prosessit. 2. kappale, 2. lause: "Muutoksenhallinnan tavoitteena ovat onnistuneet muutokset, joilla on palvelua parantava vaikutus ja joiden käyttöönotto ei aiheuta virhetilanteita tai ongelmia palvelussa." o Muotoiluehdotus: "..., joiden käyttöönotto ei aiheuta käyttökatoa, virhetilanteita tai ongelmia palvelussa."	Hylätty. Muutosmalli on ITIL:n käyttämä termi. Hyväksytty.
21.3	Kappale "Muutosmallin yhteydessä luodaan myös suunnitelma muu-toksen julkaisunhallinnasta. Järjestelmäympäristön tekninen arkkitehtuuri ja järjestelmien välinen riippuvuus tulee huomioida muutosmallissa. Palveluntuottajan muutoskomitea arvioi, priorisoi, hyväksyy ja aikatauluttaa muutokset (lukuun ottamatta standardimuutoksia)." kannattaa poistaa kokonaan, koska se ei oikeastaan tarkoita mitään, esim. palveluntuottaja ei yksin vastaa muutosten elinkaaresta vaan mukana ovat myös liiketoiminnan edustajat. Lisäksi muutosmalliin vaikuttaa eri palvelukerrosten omistajat ennemminkin kuin arkkitehtuuri.	Hylätty. Lause on käyttökelpoinen, eikä rajaa liiketoiminnan edustajia pois muutoskomiteasta.

22. Muutosehdotukset kappaleeseen 6.5 Palveluntuottajan tuki- ja ylläpitopalvelut

Vastaajien määrä: 2

No	Palaute	Vastine
22.1	Suosittelaa: kiireelliset IHMISEN hoitamalla chatillä, nimittäin robotti ei yleensä pysty vastaamaan nimenomaan kiireisiin palvelupyyntöihin. Tai ihmisen on oltava saatavilla välittömästi, eli botti voi siirtää keskustelun ihmiselle. Chattiin pitää sitten pystyä laittamaan valokuvia ja kuvaruutukopioita, jos kerran sähköpostia ei saa käyttää.	Huomioitu. Täydennetty tekstiä ehdotusta mukailen.
22.2	"sähköpostin käytöstä palvelupyyntöjen välityskanavana luovutaan mahdollisuuksien mukaan". Modernit tiketointivälineet pystyvät kyllä avaamaan tiketin automaattisesti sähköpostista ja sähköposti on usein kuitenkin kommunikointikanava asiakkaan suuntaan (automaattiset viestit ja service desk agentin	Huomioitu. Poistettu maininta sähköpostin käytön välttämisestä ja täydennetty tekstiä ehdotusta mukailen.

	tekemät tikettipäivitykset jne). Asiakas ei usein ole saatavilla synkroniseen viestintään (puhelu, chat) jolloin tyypillisesti kuitenkin sitten käytetään sähköpostia.	
--	--	--

23. Muutosehdotukset kappaleeseen 7. Keskeiset suorituskykymittarit

Vastaajien määrä: 1

No	Palaute	Vastine
23.1	Mittaroinnin mahdollistajana on aina monitorointi, tätä ei juurikaan dokumenteissa avata. Pitäisikö? Monitorointi on aika laaja kokonaisuus, jonka järjestäminen ei välttämättä ole aivan yksinkertaista, mutta suuri osa SLA sopimuksen sisällöstä siihen kuitenkin nojaa. Tiketöinneistä toki moderneilla työkaluilla saadaan paljonkin informaatiota, mutta tekninen (esim. Perus infranmonitorointi; CPU, memory, disk, ...) tai loppukäyttäjän näkökulma (esim. Todellinen simuloitu suorituskyky käyttäen aitoja selaimia ja lokaatioita) vaatii suunnittelua, välineitä ja ylläpitoa (ns. Kohinan optimointi, thresholdien määrittely, ...). Tilaajan olisi hyvä ainakin jollain tavalla vaatia tai varmistaa että asiat ovat tältäkin osin kunnossa. Vai onko tämä osa Palvelusopimuksen sisältöä, ainakin vastuiden osalta.	Hyväksytty.

24. Muutosehdotukset kappaleeseen 7.1 Palveluaika

Vastaajien määrä: 2

No	Palaute	Vastine
24.1	1. kappale, 1.lause: "Palveluaika on sovittu aikaväli, jolloin asiakkaalle tuotetaan palvelukuvauksen mukaista ICT-palvelua, esimerkiksi maanantaista perjantaihin kello 7:00-19:00 Suomen aikaa pois lukien arkipyhät." o Muotoiluehdotus: "... esim. 24/7..." eli vaihdetaan palveluajan esimerkki, jotta ei sekoitu tukiaikaan 4. kappale, 1. lause: "Palveluntuottajan tulee toteuttaa palvelua sovittuna palveluaikana ja käyttäjätukea sovittuna tukiaikana." o Muotoiluehdotus: "... tulee tarjota palvelua..."	Hyväksytty. Hyväksytty.
24.2	Palveluajan yhteydessä olisi hyvä mainita se, että palvelun eri osille (configuratio item, CI) voi olla olemassa erilaisia palveluaikoja.	Hyväksytty.

25. Muutosehdotukset kappaleeseen 7.2 ICT-palvelun saatavuus palveluaikana

Vastaajien määrä: 2

No	Palaute	Vastine
25.1	<p>1. kappale, viimeinen lause: "Kun ICT-palvelu ei saavuta palvelulle sovittua saatavuutta, on kyseessä palvelutasopoikkeama."</p> <p>o Muotoiluehdotus: "Kun ICT-palvelu ei saavuta palvelulle sovittua saatavuustavoitetta, on kyseessä palvelutasopoikkeama."</p> <p>Saatavuuden laskentakaavasta; eli periaatteessa vaikei raportointikuukauden aikana olisi tehty huoltotoimia huoltoikkunassa, niin siihen varattu aika (kaavassa S) voidaan vähentää muista katkoista (kaavassa T)?</p>	<p>Hyväksytty.</p> <p>Ei toimenpiteitä.</p>
25.2	Ks. Yltä kommentit monitoroinnista.	Hyväksytty.

26. Muutosehdotukset kappaleeseen 7.3 Tukipalvelun tavoitettavuus (reagointi- eli vasteaika)

Ei vastauksia.

27. Muutosehdotukset kappaleeseen 7.4 Tukipalvelun ratkaisukyky

Vastaajien määrä: 2

No	Palaute	Vastine
27.1	<p>First Pass Resolution ja First Contact Resolution mittarit eivät ole enää tätä päivää. Tässä mitataan helposti ratkaistavien tapahtumien ja häiriöiden määrää, joka tarkoittaa sitä, että ICT palvelut ovat suunniteltu ja tuotettu siten, että loppukäyttäjät joutuvat tekemään niistä helppoja ja yksinkertaisesti ratkaistavia palvelupyynnöitä ja häiriöilmoituksia.</p> <p>Ehdotetaan poistettavaksi em. mittarit.</p>	Hylätty. Mittareiden käyttö ei ole pakollista, vaan kukin voi valita tarpeeseensa sopivimmat.
27.2	<p>Ks. Kommentti kohdassa 6.1. FPR:n laskemisessa on olennaista se, että tilaaja vaatii saman pyynnön uudelleen avaamista sen sijaan, että luodaan uusi tiketti. Tämä on laadullinen mittari, jolla voidaan mitata ratkaisujen tasoa. Muuten sen mittaaminen on erittäin vaikeaa ja siksi suosittelisin sen käyttämistä.</p>	Hylätty. Tämä on jo sanottu tekstissä näin.

28. Muutosehdotukset kappaleeseen 7.5 Häiriön ratkaisuaika palveluaikana

Vastaajien määrä: 1

No	Palaute	Vastine
28.1	<p>Kappaleet 7.5, 7.6. ja 7.7.:</p> <p>o Tarkoitetaanko näissä kohdissa tukipalvelun palveluaikaa, eikä it-palvelun palveluaikaa?</p> <p>o Kyseisiä kohtia on hankala kommentoida, kun näyttää siltä, että viitataan tukipalvelun palvelu-aikaan</p>	Huomioitu. Korjattu teksti tukiajaksi.

	<p>2. Kappale 1. lause: "Ratkaisuaika on aina tavoite, jonka ylittyminen on palvelutasopoikkeama"</p> <p>o Muotoiluehdotus: "Ratkaisuaikatavoite on aina tavoite, jonka ylittyminen on palvelutasopoikkeama".</p> <p>2. kappale, 3. lause: "Asiakas ja palveluntuottaja päättävät yhdessä lopullisen häiriöluokan ja sen edellyttämän ratkaisuajan."</p> <p>o Muotoiluehdotus: "Asiakas ja palveluntuottaja päättävät yhdessä lopullisen häiriöluokan ja sen edellyttämän ratkaisuaikatavoitteen."</p> <p>Suosittelaa-laatikko, 1. kappale: "... että jokaiseen käytössä olevaan palveluun liittyvä ratkaisuaika on mietitty järkevälle tasolle"</p> <p>o Muotoiluehdotus: "... että jokaiseen käytössä olevaan palveluun liittyvä ratkaisuaikatavoite on mietitty järkevälle tasolle"</p>	<p>Hyväksytty.</p> <p>Hyväksytty.</p> <p>Hyväksytty.</p>
--	--	--

29. Muutosehdotukset kappaleeseen 7.6 Häiriön ratkaisuaika palveluajan ulkopuolella

Vastaajien määrä: 2

No	Palaute	Vastine
29.1	<p>Kappaleet 7.5, 7.6. ja 7.7.:</p> <p>o Tarkoitetaanko näissä kohdissa tukipalvelun palveluaikaa, eikä it-palvelun palveluaikaa?</p> <p>o Kyseisiä kohtia on hankala kommentoida, kun näyttää siltä, että viitataan tukipalvelun palveluajaan</p>	Huomioitu. Korjattu tukiajaksi.
29.2	<p>Kappale "Häiriön prioriteetti vaikuttaa sen ratkaisuaikatavoitteeseen. Mikäli häiriö havaitaan palveluajan lopussa ja korjaustoimet ovat kes-ken palveluajan päättyessä, palveluntuottajan tulee jatkaa korjaustoimia myös palveluajan päättyttyä, jos asiakas niin vaatii ja maksaa korjaustoimien kustannukset."</p> <p>ehdotetaan poistettavaksi.</p> <p>Tämä on automaattisena kohtuuton vaatimus palveluntuottajalle. Tästä on aina sovittava sopimuksessa.</p>	Hyväksytty. Lisätty maininta, että tästä sovitaan aina sopimuksessa.

30. Muutosehdotukset kappaleeseen 7.7 Palvelupyynnön ratkaisuaika palveluajana

Vastaajien määrä: 2

No	Palaute	Vastine
30.1	<p>Kappaleet 7.5, 7.6. ja 7.7.:</p> <p>o Tarkoitetaanko näissä kohdissa tukipalvelun palveluaikaa, eikä it-palvelun palveluaikaa?</p>	Huomioitu. Korjattu tukiajaksi.

	o Kyseisiä kohtia on hankala kommentoida, kun näyttää siltä, että viitataan tukipalvelun palvelu-aikaan	
30.2	Kappaletta "Palvelupyynnön, esimerkiksi salasanan uusimisen, ratkaisuaikataavoite suositellaan määriteltäväksi palvelutasosopimuksessa, mutta sille asetetaan väljemmät vaatimukset kuin häiriön ratkaisuajalle." pitää muuttaa siten, että esimerkkinä käytetty salasanan vaihto muutetaan esim. tulostimen värikasetin vaihdoksi. Salasanavaihto on esimerkki helposti ja nopeasti suoritettavasti palvelupyynnöstä, jolle voidaan määritellä hyvinkin nopea ratkaisuaikavaatimus.	Huomioitu. Esimerkki poistettu tekstistä.

31. Muutosehdotukset kappaleeseen 8. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Ei vastauksia.

32. Muutosehdotukset kappaleeseen 8.1 Asiakastyytyväisyys

Vastaajien määrä: 1

No	Palaute	Vastine
32.1	<p>Suosittelaa-laatikko, 3. lause: "Saatujen tulosten hyödyntäminen toiminnan parantamiseksi ja konkreettisten kehitystoimenpiteiden käynnistäminen ovat oleellisia asiakassuhteen ylläpidon ja kehittymisen kannalta." on eri muotoa kuin muut laatikon lauseet.</p> <p>o Muotoiluehdotus: 3. lause pitäisi ottaa suosituslaatikkoa edeltävän tekstin yhteyteen (loppuun).</p> <p>Suositus-laatikossa lauseiden verbit ovat eri muodoissa (huolehditaan/tulisi/tulee tarjota).</p> <p>o Muotoiluehdotus: Lauseiden verbit kirjoitetaan samassa muodossa esim. tulee huolehtia/tulee asettaa/ jne.</p>	<p>Hyväksytty.</p> <p>Hyväksytty. Korjattu lauseet.</p>

33. Muutosehdotukset kappaleeseen 8.2 Käyttäjätyytyväisyys

Ei vastauksia.

34. Muutosehdotukset kappaleeseen 8.3 Asiakassuositteluindeksi (NPS)

Vastaajien määrä: 1

No	Palaute	Vastine
34.1	Kiitos, nyt tuo menetelmä on ymmärrettävä!	Ei toimenpiteitä.

35. Muutosehdotukset kappaleeseen 9. Sanktiointi

Ei vastauksia.

36. Muutosehdotukset kappaleeseen 10. Opastavat tiedot

Ei vastauksia.

37. Muutosehdotukset kappaleeseen 11. Viittaukset

Ei vastauksia.

38. Muutosehdotukset kappaleeseen 12. Liitteet

Ei vastauksia.

39. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 1. Soveltaminen

Vastaajien määrä:

No	Palaute	Vastine
39.1	<p>Ensimmäisen kierroksen liite-ehdotuksessa ollut "soveltamisohje" on poistettu kokonaan. Onko siinä olleet asiat huomioitu muutetussa versiossa?</p> <p>Kohdassa 1.6 "Laajavaikutteiset häiriöt, joiden juurisyy ei ole toimittajan aiheuttama;"</p> <p>o Eli jos it-palvelussa on häiriö, joka aiheutuu kolmannen osapuolen tuottaman palvelun häiriöstä, ja se estää it-palvelun käytön, niin siitä ei tulisi palveluntuottajalle kirjattavaa palvelukatkoa kun ei ollut heidän aiheuttamansa?</p>	<p>Hylätty. Teksti on siirretty käyttöohjeeseen ja liitteen lukuun 1.</p> <p>Hylätty. Kappaleen sisältöä voi muuttaa tarpeen vaatiessa. Tämä tekstiehdotus on kuitenkin monien hyväksymä.</p>

40. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 2. Määritelmät

Ei vastauksia.

41. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 3. Toimittajasta riippumattomat palvelutasopoikkeamat

Vastaajien määrä: 1

No	Palaute	Vastine
41.1	<p>Erikoisesti koostettu lista. Ainoastaan a-kohta on ymmärrettävä ja hyväksyttävä.</p> <p>(3.1.) b: "Kohdeympäristössä havaitusta puutteesta, josta toimittaja on raportoinut tilaajalle... ei huomioida mitattaessa tässä palvelutasosopimuksessa määritellyjä palvelutasoja."</p> <p>o Eli jos toimittaja huomaa itse virheen, josta aiheutuu asiakkaalle häiriö ja palvelukatko, ja tästä virheestä on kerrottu asiakkaalle, niin se ei ole</p>	<p>Huomioitu. Poistettu koko luku sopimus pohjasta.</p>

	<p>palveluntuottajasta riippuvainen häiriö, joka aiheuttaa palvelutasopoikkeama? Ei kai voi olla näin? (3.1.) c: "palvelun kohde"</p> <ul style="list-style-type: none"> o Ei ole määritelty o Mitä tarkoitetaan palvelun kohteella? <p>Onko asiakas, käyttäjä vai kuka/mikä?</p>	Huomioitu. Poistettu koko luku sopimus pohjasta.
--	---	--

42. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 4. Asiakastuki ja yhteydenottokanavat

Ei vastauksia.

43. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 5. Huoltoikkunat

Ei vastauksia.

44. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 6.1 Palveluaika

Vastaajien määrä: 1

No	Palaute	Vastine
44.1	<p>Mielestämme palvelulle tarjottavat palveluaika, palvelutaso ja saata-vuus tulee voida määritellä toisistaan riippumatta. Joissakin tilanteissa järjestelmä on erittäin kriittinen normaalina palveluaikana, mutta ei vii-konloppuisin. Näitä tilanteita varten on oltava mahdollisuus määritellä häiriön maksimi kesto mahdollisimman lyhyeksi ko. palveluaikana. Näitä ICT - tietojärjestelmiä ovat esim. asiakaspalvelun järjestelmät virastoissa jotka palvelevat asiakkaita vain virka-aikaan. Pitkät tuotantokatkot virka-aikana eivät ole hyväksyttäviä, kun taas virka-ajan ulkopuolella korjausaika vaatimus ei ole yhtä tiukka.</p>	Hylätty. Taulukkoa saa vapaasti muokata tarpeen mukaan.

45. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 6.2 Saatavuus

Vastaajien määrä: 2

No	Palaute	Vastine
45.1	<p>Ohjeistukseen olisi hyvä liittää, että kukin taulukko pitää tehdä joko erikseen jokaiselle aiemmin mainitulle ICT-palvelulle. Tai voidaan niputtaa ne ICT-palvelut, joihin pätevät samat arvot. Joka tapauksessa palvelujen nimet on mainittava kunkin taulukon otsikossa, että tiedetään minkä palvelun liiketoimintakriittisyydestä jne. on kysymys.</p>	Hyväksytty. Lisätty maininta.
45.2	Katso kommentit liitteen 1 kappaleeseen 6.1. Palveluaika	Ei toimenpiteitä.

46. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 6.3 Reagointiaika

Vastaajien määrä: 1

No	Palaute	Vastine
46.1	Hyväksytäänkö reagointiajan laskemiseen toimittajan automaattiviestit esim. "Kiitos, viestisi on vastaanotettu ja olemme sinuun yhteydessä lähiaikoina"? Tämä on tapauskohtaisesti joskus hyvä määritellä näin: "Toimittajan vastauksena ei huomioida automaattiviestiä." Tätä voi muuttaa tapauskohtaisesti, vaikkei ko. mallidokumenteissa olisi siihen otettu kantaa.	Huomioitu. Lisätty teksti, jonka mukaan automaattiviestejä ei hyväksytä.

47. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 6.4 Häiriön ratkaisuaika

Vastaajien määrä: 3

No	Palaute	Vastine
47.1	Kohdassa 6.4.4 taulukossa puhutaan taas häiriön ratkaisuajasta... o Muutosehdotus: Käytetään termiä ratkaisuaikatavoite	Hyväksytty.
47.2	kohta 6.4.2.: vaikutus / merkittävyys kategoriala tulee lisätä kohta, ei vaikutusta kohta 6.4.3.: häiriön prioriteetti tulee määritellä häiriön vaikuttavuuden ja sen kiireellisyyden perusteella kohta 6.4.4.: prioriteettikohtaista toimintaa ei pidä kuvata nyt esitetyllä tavalla, koska korjaustoimenpiteiden aloittaminen määritellään sopimuksessa	Hylätty. Taulukkoa voi tarpeen mukaan täydentää ja muokata. Tässä on esitetty yleisesti käytössä oleva malli.
47.3	Vastaava kommentti kuin edellä kpl 6.2.2.	Ei toimenpiteitä.

48. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 6.5 Palvelupyynnön ratkaisuaika

Ei vastauksia.

49. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 6.6 Häiriön ja palvelupyynnön ratkaisukyky

Vastaajien määrä: 1

No	Palaute	Vastine
49.1	Poistetaan ko. mittarit suosituksesta. Katso palautteen muutosehdotukset kappaleeseen 7.4. Tukipalvelun ratkaisukyky.	Hylätty. Pohjaa voi vapaasti muokata ja mittarit valita tarpeen mukaan. Mikään mittari ei ole pakollinen.

50. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 7. Muutostenhallinta

Ei vastauksia.

51. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 8. Asiakastyytyväisyys, käyttäytyvyys ja asiakassuositteluindeksi

Ei vastauksia.

52. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 9. Valvonta, mittaaminen ja raportointi

Vastaajien määrä: 2

No	Palaute	Vastine
52.1	kohta (9.2.): Käytännössä kannattanee kirjoittaa palvelutasosopimukseen, että toimittaja laskee sanktiot. Esim. lause "Toimittaja toimittaa palvelutasoraportin mukana asiakkaalle laskelman palvelutasosanktioista." Tämä sen vuoksi, että joskus tilanteesta riippuen sanktioiden laskeminen on todella työlästä. Ja tietysti kannattaa lisätä, että sanktioiden laskemisesta ei asiakas maksa erikseen, vaan ne kuuluvat esim. kuukausittaiseen palvelunraportointiin.	Hyväksytty.
52.2	Lisätään kohta 9.4 Toimittaja toimittaa tilaajalle palvelutasolaskennan perusteena käytetyn mittaridatan sekä valvontajärjestelmän tuottaman saatavuusdatan.	Hyväksytty.

53. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 10. Palvelutasopoikkeamat

Ei vastauksia.

54. Muutosehdotukset Liitteen 1 kappaleeseen 11. Sanktiot

Vastaajien määrä: 1

No	Palaute	Vastine
54.1	Liitteessä esitetyn sanktiointimallin vaihtoehtona tulisi suoristuksessa olla malli, jossa eri mittareille (saatavuus, ratkaisuaika) asetetaan tavoit-tetaso ja siitä poikkeamisen aiheuttava laatu-poikkeaman arvo, esim. vakava, merkittävä ja lievä. Kokonaissanktion määrä lasketaan eri mit-tareiden / palveluiden laatu-poikkeamien määrästä. Esim. mikäli korkein laatu-poikkeama on lievä, sanktio on 10 % palvelunhinnasta / kk -laskutuksesta tai jos korkein laatu-poikkeama on vakava tai merkittäviä laatu-poikkeamia on kolme tai enemmän, sanktio on 30 %.	Hyväksytty. Lisätty teksti.