



JHS 212 ICT-palvelujen palvelutasonhallinta (SLM)

Päivityshanke

Juha-Pekka Leskinen, Netum Oy

Anna Tuominen, Netum Oy



JHS 212 ICT-palvelujen palvelutasonhallinta (SLM)

- ”JHS 174 ICT-palvelujen palvelutasoluokitus” -suosituksen päivityshanke
- Hankkeen aikana suosituksen sisältöä tarkennettiin niin paljon, että oli tarkoituksenmukaista nimetä ja numeroida se uudestaan
- Julkishallinnon ICT-palveluita tuottavien ja hankkivien organisaatioiden suositellaan hyödyntävän tässä suosituksessa määritellyjä palvelutasotavoitteita tehdessään palvelutasosopimusta
- Suositus on tarkoitettu tavanomaisten taloudellis-hallinnollisten palvelujen toteuttamiseen
- Suositusta ei ole tarkoitettu käytettäväksi erikoisalojen, kuten palo- ja pelastustoimen tai muuhun ihmisten henkeen tai terveyteen liittyvien turvallisuuskriittisten palvelujen hankintaan ja tuottamiseen
- Hankkeen kustannukset:
 - Asiantuntijatyö (helmikuu-elokuu 2019): 23 771 €

Hankkeen sisältö

- Määritettiin julkisessa hallinnossa käytettävien ICT-palvelujen palvelutasonhallinnan termit, prosessivaiheet ja palvelutasoa mittaavat suorituskykymittarit
- Suositus kattaa myös asiakastyytyväisyyden mittaamisen sekä palveluntuottajan sanktiointiperiaatteet
- Tavoitteena yhtenäistää ICT-palveluissa käytettäviä suorituskykymittareita ja näin parantaa palvelujen yhteentoimivuutta
- Huomioitiin muuttuneen lainsäädännön vaatimukset ja uudet palvelumallit (pilvipalvelut)
- Suosituksessa viitataan ITIL® v4 -viitekehykseen ja ISO/IEC 20000 -standardiin, mutta ei yksityiskohtaisesti, vaan edellytetään, että lukija perehtyy niihin lähdeaineistoja käyttäen
- Liite 1 (palvelutasosopimuksen pohja) on muokattu sellaiseen muotoon, että se voidaan täydennettynä liittää mukaan tarjouspyyntöön tai hankintasopimukseen
 - Liitteen sisältö on tarkoitettu räätälöitäväksi tapauskohtaisesti



Palautekierrokset

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

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