



Laitteiden ja ohjelmistojen verkkokauppa ja
lähitukipalvelun toimittaminen

SLA-PALVELUTASOT

Sisälllys

1	DOKUMENTIN TARKOITUS	1
2	PALVELUTASOLIITTEEN RAJAUKSET JA TARKENNUKSET	1
3	PALVELUKOHTAISET PALVELUTASOLUOKAT	1
3.1	Verkkokauppa	2
3.2	Verkkokaupan asiakaspalvelupiste	2
3.3	Laitepalvelut	3
3.3.1	Tilausten käsittelyn palvelutaso	3
3.3.2	Toimitusten palvelutaso	4
3.3.3	Takuuhuoltopyyntöjen palvelutaso	5
3.3.4	Romutukseen liittyvät palvelutasot	6
3.3.5	Omaisuuksien hallintaan liittyvät palvelutasot	6
3.4	Taustapalvelut	7
3.4.1	Reklamaatioiden käsittelyaika	7
3.4.2	Palvelutasojen raportointiajat	7
3.5	Asiakastyytyväisyys	7
4	PALVELUTASOT JA NIIDEN MITTAAMINEN	8
4.1	Laatunmäärät ja niiden mittaaminen	8
4.1.1	Palveluaika (P)	8
4.1.2	Palveluvaste (V,H)	9
4.1.3	Tavoitettavuus (T)	10
4.2	Laatupoikkeamat	11

1 DOKUMENTIN TARKOITUS

Tämä dokumentti on Kuntien Tiera Oy:n (jatkossa Tilaaaja) ja verkkokauppatoimittajan (jatkossa Toimittaja) välisen Puitesopimuksen palvelutasoliite. Tilaaajaorganisaatio tarkoittaa Tilaaajan asiakasta.

Dokumentin käsitteet ja palvelutasojen, sanktioiden yms. luokitukset pohjautuvat JHS 174:n määrittelyihin. Kyseessä on kuitenkin itsenäinen dokumentti eikä JHS 174:n sisältöä voi käyttää ohjeena tämän dokumentin tulkinnaissa.

2 PALVELUTASOLIITTEEN RAJAUKSET JA TARKENNUKSET

Palveluun liittävät määritteet on kuvattu liitteessä Laittepalvelun hallintamallia koskevat keskeiset ehdot (Liite 3.2.4). Laittepalvelu ja Taustapalvelut ovat kuvattu kyseisen liitteen kappaleessa 5. Lähitukipalveluun liittyvät vaatimukset on kuvattu erillisessä liitteessä (liite 3.1.1).

Tämä liite kuvaa seuraavien Toimittajan tarjoamien palveluiden palvelutasoluokitukset:

- Verkkokaupan ja Asiakaspalveluiden tarkempi sisältö on kuvattu yleiskuvauksissa (Liite 1.1), vaatimusmäärittelyissä (Liite 1.2) ja RACI-matriisissa (Liite 1.6).
- Laittepalveluiden tarkempi sisältö on kuvattu Vaatimusmäärittelyissä (Liite 3.2.1), RACI-matriisissa (Liite 3.2.2) sekä laitepalveluiden hallintamallissa (Liite 3.2.4).
- Taustapalvelut on kuvattu omalta osaltaan edellä mainituissa dokumenteissa.

Tilaaaja ja Tilaaajaorganisaation väliset sopimukset määrittävät mitä palveluita Toimittajalta tilataan. Toimittajan on oltava valmiina toimittamaan kaikkia tai vain osaa palveluista Tilaaajaorganisaatiolle.

3 PALVELUKOHTAISET PALVELUTASOLUOKAT

Palveluiden palvelutasoluokat määritetään kappaleessa 4 kuvattujen laatumäärekohtaisten palvelutasojen (P, V, H, T) luontevina, ennalta määritettyinä yhdistelminä.

Toimittajan tulee tukea ja hinnoitella palvelunsa seuraavien palvelutasojen mukaisesti. Mikäli Tilaaajaorganisaation toiminta kuitenkin edellyttää seuraavasta poikkeavia palvelutasoja, Tilaaajaorganisaatio, Tilaaaja ja Toimittaja voivat erikseen sopia myös muiden palvelutasojen yhdistelmien käyttämisestä Tilaaajaorganisaatiokohtaisina palvelutasoina.

Kaikki neljä (4) palveluiden pääkategoriaa ovat osana palvelutasotavoitteita. Palveluiden pääkategoriat on kuvattu Liitteen 3.2.4 kappaleessa 5.

- tp = työpäivä (maanantai – perjantai), arkipyhät poislukien
- vko = työviikko (maanantai – perjantai, 5 tp), arkipyhät poislukien

Reagointi- toimitus- ja ratkaisuaian laskennassa sovelletaan seuraavaa laskentatapaa

- alle kuuden (6) työpäivän ajanjaksot lasketaan siitä hetkestä, kun pyyntö on tehty
 - esim. ma klo 15 tehty pyyntö on ratkaistava ti klo 15 mennessä (case:1tp)
- vähintään kuusi (6) kestävät ajanjaksot lasketaan viimeisen työpäivän palveluaian loppuun, esim. ma klo 9 tehty pyyntö on ratkaistava palveluajalla viimeistään ensiviikon ti palveluaian päättymiseen mennessä (case:6tp).

3.1 Verkkokauppa

Palveluaika (Palveluaikamääreet kappale 4.1.1):

Verkkokauppa tulee olla Tilaaajan ja Tilaaajaorganisaatioiden käytettävissä Palveluaikana P4, suunniteltuja käyttökatkoja lukuun ottamatta (liite 3.2.3, kpl 3 palveluajat).

3.2 Verkkokaupan asiakaspalvelupiste

Palveluaika (Palveluaikamääreet kappale 4.1.1):

Toimittajan Asiakaspalvelupiste toimii yhteydenottopisteenä Tilaaajalle tai Tilaaajaorganisaatiolle.

Palvelupyynnöt:

- Tilauksiin liittyvissä tuote- ja tilausohjeistuksissa Palveluaikana (P1)
- Tilausten tilan tiedusteluissa Palveluaikana (P1)

Häiriöt:

- Tilaaajan pääkäyttäjille vikailmoituksissa Palveluaikana (P1)
- Reklamaatioihin liittyen Palveluaikana (P1)

Häiriöt Verkkokaupan toiminnassa

Mikäli häiriö tai ongelma havaitaan palveluaian lopussa ja korjaustoimet ovat kesken palveluaian päättyessä, palveluntuottajan tulee mahdollisuuksien mukaan jatkaa korjaustoimia myös palveluaian päätyttyä, ellei Tilaaajan kanssa toisin sovita (niin sanottu "Best Effort" -menettely).

Toimittajan tulee kaikissa palveluvasteluokissa käynnistää vian selvitys- ja korjaamistoimenpiteet ilman aiheetonta viivästystä.

Häiriöt palveluissa ja laitetoimituksessa toiminnassa

Häiriöt palveluissa, kuten esimerkiksi:

- Väärin esiasennettu työasema
- Väärään osoitteeseen toimitettu työasema
- Tilauksen sisällön vastainen toimittaminen

Toimittajan tulee kaikissa palveluvasteluokissa käynnistää vian selvitys- ja korjaamistoimenpiteet ilman aiheetonta viivästystä eikä saa tahallaan viivyttää vian

korjaamista palveluvasteen tavoiteaikaan saakka. Häiriön vakavuuden määrittämiseen sovelletaan prioriteettimatriisia (kpl 4.1.2).

Toimittajan yhteydenottopisteen palvelutasotavoitteet ovat:

Puhelut	Palvelupisteen tulee vastata vähintään 80 % sille tulevista puheluista 60 sekunnin kuluessa • Aika lasketaan vain palveluaikana (P1)
Palvelupyynnöt	Toimittaja on käsitellyt 90 % työpyynnöistä sovittujen reagointi- ja ratkaisuaikojen puitteissa
Häiriöt	Toimittaja on käsitellyt 90 % työpyynnöistä sovittujen reagointi- ja ratkaisuaikojen puitteissa

Kriittiseksi luokitellut häiriöt avataan puhelimitse. Palvelupisteen vastausaikoja tulee voida seurata ja mitata sekä palvelupisteeseen soitettuja määriä.

3.3 Laittepalvelut

3.3.1 Tilausten käsittelyn palvelutaso

Tilausten käsittelyn palveluaika tarkoittaa valmiutta vastaanottaa tilaus. Tilausten käsittelyn kohdalla ratkaisuaika tarkoittaa tilausvahvistuksen saapumista Tilaajalle tai Tilaajaorganisaatiolle, mikä sisältää laitteen arvioidun toimitusajankohdan, eli koska tilattu kokonaisuus on valmis toimitettavaksi (toimitusajankohtaa ei ole vielä tarpeen sopia Tilaajan tai Tilaajaorganisaation kanssa).

Projektitilauksia ja elinkaaritilauksia koskevat, suunnitelman mukaiset tilaukset perustuvat yhteisesti neuvoteltuun työasemien uusimisaikatauluun, joten Toimittaja on pääsääntöisesti tehnyt niitä koskevat laitteiden saatavuustiedustelut ja alustavat resurssivaraukset jo ennen tilauksen saapumista. Näin ollen tilauksen vahvistaminen ei pääsääntöisesti enää edellytä neuvotteluja. Liitteessä 3.2.4 kappale 5.1 Tilausten hallinta pitää sisällään tarkemmat määritelmän koskien projektitilauksia.

Tilausten käsittelyn palvelutasot ovat sovellettavissa kaikille asiakkaille. Ratkaisuaika lasketaan siitä hetkestä kun se on kirjautunut työnohjauksjärjestelmään. Esim. kirjaus maanantaina klo 15:00, tilausvahvistus tulee toimittaa tiistaina klo 15:00 mennessä.

Palvelutaso	Palveluaika	Ratkaisuaika
Tilausvahvistus	P1 8:00 – 16:00	V2 1 tp

3.3.2 Toimitusten palvelutaso

Toimitusten palvelutasolla mitataan *esiasennuspalvelun*, *kuljetuspalvelun* sekä *käyttöpaikalle asennuspalvelun* kokonaisuutta. Toimitusten palvelutasot ovat sovellettavissa kaikille asiakkaille.

Toimitusaika tarkoittaa tilauksen toimittamista ja tilauksen käyttöönoton toteuttamista sovittujen prosessien mukaisesti *sovittuna toimitusajankohtana*. Jos paikallinen asennus sisältyy työaseman tilaukseen, tarkoittaa toimitusaika sitä hetkeä, kun paikallinen asennus on valmis.

- **Sovittu toimitusajankohta** on se ajankohta, mikä on merkitty koko toimituksen valmistumiselle. Toimitusajankohta määräytyy toimitusaikavaatimuksen mukaisesti. Toimitusajankohta voidaan tilanteen vaatiessa sopia uudelleen ja vahvistaa puolin ja toisin.

Toteutunut toimitusajankohta tarkoittaa hetkeä, jolloin lopputulos luovutetaan Tilaaajalle tai Tilaaajaorganisaatiolle tarkastettavaksi. Puutteellista toimitusta ei voi luovuttaa tarkastettavaksi, ellei Tilaaaja tai Tilaaajaorganisaatio ole siihen nimenomaan suostunut. Toimitusaika ilmoitetaan arkikalenteripäivinä (maanantai – perjantai) tai arkikalenteriviikkoina.

Palvelutaso	Palveluaika toimitusten tekemiselle	Toimitusaika
• Tarviketilaus • Puhelimet ja Tabletit	P1 8:00 - 16:00	V3 Normaali 1 vko Korkea ("pikatoimitus") 3 tp
• Pienerä (1-3kpl): • Työasematilaus (sis. optiot) • Oheis- ja pienverkko-tulostimet	P1 8:00 - 16:00	V4 Normaali 2 vko Korkea 1 vko ("pikatoimitus")
• Suurerä (3-20 kpl): • Työasematilaus (sis. optiot) isot erät • Oheis- ja pienverkko-tulostimet • Monitoimilaitteet	P1 8:00 - 16:00	V5 tai V6 4 vko
• Projektit tai elinkaarenhallinta (20+ kpl)	P1 8:00 - 16:00	Sovitun suunnitelman mukaisesti

Työaseman ”pikatoimituksella” tarkoitetaan aikaa, joka kuluu työaseman tilauksen ja toimituksen välillä. Ajasta vähentäen ajasta se aika, jonka tilaus on odottanut hyväksyntää Asiakkaalta.

- Kiiretapaus edellyttää aina, että kiiretoimituksen kohteena olevat työasemat ovat palveluna hankittuja vakiomalleja.

3.3.3 Takuuhuoltopyyntöjen palvelutaso

Huoltopyyntöjen palvelutasovaatimus lasketaan siitä hetkestä, kun Toimittajan, Tilaajan tai Tilaajaorganisaation asiantuntija on todennut laitteen tarvitsevan laitehuoltoa ja tekee tätä koskevan huoltotilauksen. Toisin sanoen kysymyksessä ei ole vianselvityksen palvelutaso, vaan vianselvitys on käynnistynyt jo aikaisemmin.

Palvelutaso	Palveluaika toimitusten tekemiselle	Tavoitettavuus toimituksiin asioinneille	Toimitusaika
Huoltopyyntö	P1 8:00 - 16:00	T2 1 tp	V3 1 vko

Takuuhuoltopyyntöjen alla kuvatut erityiskäytännöt ovat sovellettavissa Tilaajan erikseen ilmoittamille asiakkaille:

- Mikäli takuuhuolto oletetaan kestävän kohtuuttomasti, tulee toimittajan ilmoittaa siitä Tilaajalle ja sopia korvaavan vuokralaitteen toimittamisesta käyttöpaikalle niissä Tilaajaorganisaatioissa, joihin tilataan myös muita palveluita kuten esiasennusta tai käyttöpaikalle asennusta. Tilaajaorganisaation käyttöönottoprojektissa sovitaan tämän pohjalta tarkemmin vuokralaitepalvelun käytöstä.
- Takuuhuoltopyyntöjen määrää on pystyttävä mittaamaan niissä Tilaajaorganisaatioissa, joihin tilataan myös muita palveluita kuten esiasennusta tai käyttöpaikalle asennusta osana kokonaisvaltaista laadunvarmennusta. Toimittaja raportoi takuuhuoltopyyntöjen määrät sekä mihin laitteeseen ja malliin takuupyynnöt kohdistuvat, raportointijakson ajalta.
- Mikäli Tilaajaorganisaatioon myydään pelkkiä laitteita ilman palveluita, ei takuuhuoltopyyntöjen määrää tarvitse raportoida erikseen vaan Tilaajaorganisaatiot ohjataan olemaan yhteydessä suoraan takuuhuollon järjestäjään. Toimittaja ylläpitää ajantasaista listaa takuuhuoltoja järjestävistä tahoista Verkkokaupassa siten, että se on Tilaajaorganisaatioille helposti saatavissa.
- Toimittaja on vastuullinen selvittävä taho, mikäli takuuhuoltopyynnössä on Tilaajaorganisaation ja takuuhuoltoa järjestävän tahon välillä epäselvyyttä (liite 3.2.4, kappale 5, Takuuhuoltopyynnot)

3.3.4 Romutukseen liittyvät palvelutasot

Laitenoudot

Laitteiden noudolla tarkoitetaan aikaa, joka kuluu laitteen noutotilauksen kirjautumisesta siihen, että laite on Toimittajan logistiikassa. Laitenoutojen sanktiointi ei koske projekteja ja elinkaarivaihtoja, laitemäärät yli suurerätilauksen rajan. Näistä sovitaan tapauskohtaisesti erikseen.

Palvelutaso	Palveluaika tilausten ja toimitusten tekemiselle	Tilauksen vahvistaminen asiakkaan pyytämälle romutukselle	Toimitusaika
Laitenouto	P1 8:00 - 16:00	T2 1 tp	V4 2 vko

Omaisuuksienhallinnan muutokset ja tietoturvallinen poistaminen

Karenssiaika on Tilaaajaorganisaatiokohtainen ja sitä voidaan tarkentaa erikseen käyttöönnotossa. Tässä dokumentissa mainittu karenssiaika on pisin Tilaaajaorganisaatiolle tarjottava karenssiaika.

- o Työaseman fyysisessä poistossa sovelletaan karenssiaikaa (vakiona 1vko). Karenssiajan aikana Toimittaja on velvollinen säilyttämään työasemia sen tähden, jos Tilaaajaorganisaatiolta on jäänyt jotain tietoa poistettavaan työasemaan. Fyysinen poisto toteutetaan vastan sovitun karenssiajan jälkeen työasemavaihdosta.

Palvelutaso	Palveluaika tilausten ja toimitusten tekemiselle	Tilauksen vahvistaminen asiakkaan pyytämälle romutukselle	Toimitusaika
Työaseman tietoturvallinen poisto	P1 8:00 - 16:00	T2 1 tp	V3 1 vko (riippuen karenssiajasta)

3.3.5 Omaisuuksienhallintaan liittyvät palvelutasot

Työaseman omaisuudenhallinta-tiedot on päivitettävä viipymättä Toimittajan puolesta niiden työasemien osalta, jotka ovat osana Tilaaajan omaisuudenhallintaa.

Työasemien poistoihin liittyvät omaisuudenhallintatoimenpiteet on toteutettava viipymättä sen jälkeen, kun Toimittaja saa poistettavan työaseman haltuunsa. Viiveet omaisuudenhallinnan päivittämisessä mm. työasemapoistojen yhteydessä vaikuttavat Tilaaajaorganisaation työasemamäärä- ja lisenssien tilastoihin vääristävästi. Tilaaajaorganisaatioiden omista omaisuudenhallinnanpäivitysprosessista sovitaan käyttöönottoprojekteissa.

- o Muutokset on rajattu siten, että ne eivät koske muita kuin Toimittajan käsittelemiä laitteita.

Omaisuuksienhallinnan palvelutasot ovat sovellettavissa kaikille asiakkaille.

Palvelutaso	Palveluaika toimitusten tekemiselle	Muutos toteutettava
Työaseman omaisuuden- hallinnan muutokset muutoshetkestä (esim. tietoturvallinen poistaminen)	P1 8:00 - 16:00	V2 1 tp

3.4 Taustapalvelut

3.4.1 Reklamaatioiden käsittelyaika

Toimittaja käsittelee häiriöt ja palvelupyynnöt sovitusti. Reklamaation käsittelyaika tarkoittaa sitä aikaa, jonka puitteissa saadaan kirjallinen vaste tapahtuman kulusta ja selvityksestä koskien reklamaatiota. Häiriö tai palvelupyyntö käsitellään silti sovitun ajanjakson sisällä riippumatta reklamaatiovasteen ratkaisuaikaa.

Reklamaation kriittisyys	Palveluaika	Ratkaisuaika
Reklamaation kirjallinen vaste	P1 8:00 - 16:00	V3 1vko

3.4.2 Palvelutasojen raportointiajat

Toimittaja raportoi tuottamiensa palveluiden palvelutasojen toteuman mittausjakson ajalta. Mittausjakso on yksi (1) kuukausi. Trendiraportoinnin liukuva jakso on 12 kk (mitataan 12 edellistä palvelukuukautta). Jokaisessa palvelutasoraportissa on myös kyseisen vuoden edellisten kuukausien tulokset sekä Trendiraporttivertaus edellisten vuosien tilanteeseen (jos mahdollista).

Toimittaja raportoi Tilaajan ja Tilaajaorganisaation kanssa sovitulla tavalla kuukausittain. Raportoinnin tarkennukset toteutetaan käyttöönoton yhteydessä. Viitteelliset tiedot löytyvät Palvelunhallinta liitteestä.

Raporttitavoitteet ovat sovellettavissa kaikille asiakkaille.

3.5 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyydellä tarkoitetaan Tilaajaorganisaatioiden vastuuasiantuntijoiden kuvaamaa tyytyväisyyttä Palveluntuottajan palveluun ja palveluyhteistyöhön. Mittaukset suoritetaan Palveluntuottajan määrittämien ja tilaajan hyväksymien menetelmien mukaisesti.

Asiakastyytyväisyys mitataan Toimittajan ja Tilaajan välisessä sopimuksessa kuvattavin väliajoin, oletusarvoisesti kerran (1) vuodessa.

Asiakastyytyväisyys mitataan asteikolla 1-5 seuraavasti:

- 1 = Erittäin heikko
- 2 = Heikko
- 3 = Tyydyttävä
- 4 = Hyvä
- 5 = Erinomainen.

Asiakastyytyväisyysmittauksen **tavoitetaso on 4.**

Asiakastyytyväisyysmittauksessa arvioidaan seuraavat osa-alueet:

- Kokonaistyytyväisyys palveluntuottajan palveluun tarkastelujaksolla
- Palveluihin liittyvien kehittämisprojektien laatu
- Palvelun soveltuminen asiakkaan tarpeisiin
- Toimittajan resurssien riittävyys
- Toimittajan asiantuntijoiden osaaminen
- Palveluyhteistyön sujuvuus
- Palvelun kustannustehokkuus

4 PALVELUTASOT JA NIIDEN MITTAAMINEN

Palvelun palvelutasomääritykset muodostuvat yleisistä palvelun laatua määrittävistä laatumääreistä Tilaaajan valitsemaksi palvelutasotavoitteeksi.

4.1 Laatumääreet ja niiden mittaaminen

4.1.1 Palveluaika (P)

Määritelmä

Palveluaika on sovittu aikaväli, jolloin Tilaajalle tai palvelun kohteelle tuotetaan palvelukuvauksen mukaista palvelua. Toimittajan tulee toteuttaa palvelua sovittuna palveluaikana. Tilaaaja voi valita eri palveluille eri palveluajat.

Palveluajat ovat seuraavat:

Palveluajan lyhenne	Palveluajan kuvaus	Palveluaika
P1	Palveluaika	klo 8:00 – 16:00, Suomen aikaa
P2	Laajennettu palveluaika	klo 7:00 – 19:00, Suomen aikaa
P4	Ympäri vuorokautinen	Ympäri vuorokautinen, 24 tuntia vuorokaudessa vuoden kaikkina päivinä

Mittaaminen

Palveluaika perustuu palveluntuottajan palvelunohjaus-, palvelupyynnöjenhallinta- ja työajanseurantajärjestelmän kirjauksiin ja/tai asiakkaan palvelunohjaus-, palvelupyynnöjenhallinta- ja työajanseurantajärjestelmän kirjauksiin.

Palveluajan tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi (1) kalenterikuukausi.

4.1.2 Palveluvaste (V,H)

Määritelmä

Palveluissa käytetään seuraavia **palveluvasteluokkia**, joissa reagointiajat ja ratkaisuaajat riippuvat asian kriittisyydestä. Toimittajan tulee kaikissa palveluvasteluokissa käynnistää vian selvitys- ja korjaamistoimenpiteet ilman aiheetonta viivästystä eikä saa tahallaan viivyttää vian korjaamista palveluvasteen tavoiteaikaan saakka.

Palvelupyynnön reagointi- ja ratkaisuaajat

Palvelupyynnöt ovat pääasiassa laitetilauksia ja niihin liittyviä palveluita. Tilaaja määrittelee palvelupyynnön kriittisyyden (Normaali tai Korkea (ns. pikatoimitus)). Tilaajalla on "avoin valtakirja" määritellä palvelupyynnön kriittisyys.

Toimittajan tulee palveluaikana (P1) suorittaa tehtävä ratkaisuaikojen (V1-5) sisällä. Tilaaja voi valita eri palveluille eri palveluvasteet.

<i>kriittisyys</i>	V1	V2	V3	V4	V5	V6
Kiireellinen	1h	1tp	2tp	3tp	-	-
Korkea	4h	1tp	2tp	1vko	-	-
Normaali	-	1tp	1vko	2vko	3vko	sovitun aikataulun mukaisesti

Häiriön tai vikatilanteen reagointi- ja ratkaisuaajat: Toimittajan tulee palveluaikana (P1) aloittaa häiriön tai vian korjaaminen tai häiriön tai vian korjaamiseen osallistuminen palveluvasteen reagointiaikojen puitteissa riippuen palveluvasteluokasta V.

- mikäli Toimittajalla tai sen alihankkijalla on Toimituksia tai Tilauksia haittaava järjestelmähäiriö
- mikäli Tilaajalla on Tilaajaorganisaation tai Tilaajan oma järjestelmähäiriö, mm. integroitujen järjestelmien tiedon läpikulun testausmielessä

Tilaaja määrittelee häiriön tai vian vakavuuden (Normaali, Korkea, Kiireellinen):

Kiireellisyys	Vaikutusalue		
	Organisaatio	Ryhmä	Käyttäjä
Kiireellinen (Estävä)	V2 (1tp)	V3 (2tp)	V3 (2tp)
Korkea (Haittaava)	V3 (2tp)	V3 (2tp)	V4 (1vko)
Normaali (Häiritsevä)	V3 (1vko)	V3 (1vko)	V3 (1vko)

Mittaaminen

Toimittaja pitää palvelupyyntöjen hallintajärjestelmänsä avulla kirjaa palvelupyyntöjen reagointi-, ratkaisu- ja toimitusajoista. Palvelupyyntöjen ja häiriöiden havaitsemisen alkuaikaa verrataan palvelupyyntöjen aloittamisen aikaleimaan, mistä määräytyy reagointiaika. Toimittaja vertaa näitä sovittujen palveluvasteen vaste- ja ratkaisuaikoihin ja kerää mahdolliset poikkeamat yhteen. Toimittaja raportoi poikkeamat sekä keskimääräisen vaste- ja ratkaisuajan kuukausittaisessa laaturaportoinnissaan.

$$V = (T_{vm}) / P_m * 100 \%$$

- **T_{vm}**, Tavoiteajassa (reagointi ja ratkaisu) palveluaikana käsiteltyjen palvelupyyntöjen määrä tarkastelujaksolla.
- **P_m**, Palvelupyyntöjen kokonaismäärä palveluaikana tarkastelujaksolla.

Ratkaisuaikaa laskettaessa ei oteta huomioon sellaisia tapauksia, joiden ratkaiseminen on palveluntuottajan vaikutuspiirin ulkopuolella. Esimerkkejä ovat sovitut toimitusajankohdat normaalin määritellyn ratkaisuajan ulkopuolella tai laajat tietoliikenteen runkoverkon ongelmat tai käyttöjärjestelmässä oleva virhe.

Käytettävyyden tarkasteltava ajanjakso on pituudeltaan yksi (1) kalenterikuukausi.

4.1.3 Tavoitettavuus (T)

Toimittajan tavoitettavuuden laiminlyönti käsitellään Tuotantoryhmässä ja tarvittaessa Ohjausryhmässä. Toimittajan yhteydenottopisteen Tavoitettavuutta mitataan sovitusti. Jatkuva selvästi havaittava laiminlyönti yhteydenotossa käsitellään Tuotantoryhmässä ja tarvittaessa Ohjausryhmässä. Laiminlyönnit tavoitettavuudessa otetaan huomioon vakavissa laatu-poikkeamissa.

4.2 Laatu poikkeamat

Kunkin palvelun kohdalla määritellään kolmitasoinen sanktiointi:

Laatupoikkeaman vakavuus	Määritelmä	Sanktio
Lievä laatupoikkeama	Lievä laatupoikkeama on poikkeama, jonka vaikutus Asiakkaan liiketoimintaan oli vähäinen.	10 % kyseisen palvelun kuukausihinnasta.
Merkittävä laatupoikkeama	Merkittävä laatupoikkeama on poikkeama, jonka vaikutus Asiakkaan liiketoimintaan oli merkittävä.	20 % kyseisen palvelun kuukausihinnasta.
Vakava laatupoikkeama	Vakava laatupoikkeama on poikkeama, joka vakavasti haittaa Asiakkaan liiketoimintaa.	30 % kyseisen palvelun kuukausihinnasta.

Sanktiointi edellyttää, että mittausjakson ajalla toimituksia on vähintään kymmenen. Mikäli toimitusmäärät jäävät alle kymmenen, sanktiotarkastelu tehdään kyseessä olevan kuukauden ja kahden seuraavan kuukauden yhteenlasketusta toimitusmäärästä.

Sanktio lasketaan kyseisen palvelun kuukausiveloituksesta siltä kuukaudelta, jona sanktion alainen laatupoikkeama on tapahtunut. Sanktio hyvitetään seuraavan kuukauden palveluveloituksissa.

- Sanktiota ei makseta laitteistojen hinnoista, leasing-maksuista, huoltosopimuksista sekä läpilaskutetuista palveluista.

Mikäli saman palvelun eri osissa tapahtuu laatupoikkeamia, lasketaan laatupoikkeamat yhteen seuraavasti:

Laatupoikkeaman vakavuus	Määritelmä
Lievä laatupoikkeama	Korkein osapalvelun laatupoikkeama on "Lievä"
Merkittävä laatupoikkeama	Korkein osapalvelun laatupoikkeama on "Merkittävä" tai lieviä laatupoikkeamia on 3 tai enemmän.
Vakava laatupoikkeama	Korkein osapalvelun laatupoikkeama on "Vakava" tai merkittäviä laatupoikkeamia on 3 tai enemmän.



Laitteiden ja ohjelmistojen verkkokauppa ja
lähitukipalvelun toimittaminen
LIITE

Ratkaisuaikatavoitteet joita sovelletaan kappaleen 3 palvelutasomäärittelyyn:

Laatupoikkeamat		
Ratkaisuaika	Alle 95 %	Lievä laatupoikkeama
	Alle 85 %	Merkittävä laatupoikkeama
	Alle 70 %	Vakava laatupoikkeama