

# PALVELUSOPIMUS ASIAKAS- JA POTILASTIETOJÄRJESTELMÄSTÄ

PS2.1  
Palvelukuvaus

## VERSIOHISTORIA

Päivä	Versio	Kuvaus	Tekijä
7.2.14	1.0	<i>Viimeistely alustavan tarjouspyynnön liitteeksi</i>	<i>Janne Gerdt</i>
22.9.14	2.0	<i>Viimeistely tarkennetun tarjouspyynnön liitteeksi</i>	<i>Janne Gerdt</i>
23.1.15	2.5	<i>Neuvotteluiden perusteella tarkennettu versio</i>	<i>Kai Sandberg</i>
28.1.15	2.6	<i>Katselmoinnin kommenttien perusteella tarkennettu versio</i>	<i>Kai Sandberg</i>
25.2.15	2.8	<i>Neuvotteluiden ja katselmointikommenttien mukaan tarkennettu palvelukuvaus</i>	<i>Kai Sandberg</i>
10.3.15	2.9	<i>Tarjoajien muutospyyntöjen mukaiset muutokset</i>	<i>Kai Sandberg</i>
12.3.15	3.0	<i>Lopullinen</i>	<i>Jari Renko</i>

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	4
2	PALVELUT .....	5
3	JATKUVAT PALVELUT .....	6
3.1	Yleistä .....	7
3.1.1	Kielet .....	9
3.1.2	Asiakastyytyväisyys .....	9
3.1.3	Asiakkaan yleiset vastuut .....	10
3.2	Järjestelmätuki .....	11
3.2.1	2. tason järjestelmätuki .....	11
3.2.2	3. tason järjestelmätuki .....	11
3.2.3	Ongelmanhallinta .....	17
3.3	Järjestelmäylläpito .....	17
3.3.1	Järjestelmähallinta .....	17
3.3.2	Muutoksenhallinta .....	18
3.3.3	Versiohallinta .....	18
4	JÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTTO .....	21
4.1	Käyttöönotto .....	21
5	ERIKSEEN TILATTAVAT PALVELUT .....	22
5.1	Kehitys .....	22
5.2	Konsultointi .....	22
5.3	Koulutus .....	22
5.4	Laajennetun järjestelmätuen palvelut .....	22
6	PALVELUNHALLINTA .....	24
6.1	Palveluraportointi .....	24
6.2	Palveluiden jatkuva parantaminen .....	24
6.3	Järjestelmän tuotekehitys .....	24
7	YHTEISTOIMINTA .....	26
8	ESKALAATIOT JA PALVELUMAKSUALENNUKSET .....	27

# 1 Johdanto

Tämä dokumentti kuvaa Järjestelmään liittyvät jatkuvat tuki- ja ylläpitopalvelut, käyttöönottopalvelut sekä erikseen tilattavat palvelut.

Palvelukuvaus on Palvelusopimuksen liite PS2.1. Palvelusopimuksen liitteeksi tulee myös Järjestelmätoimittajan Palvelusuunnitelma, joka kuvaa täsmällisemmin sen, miten Järjestelmätoimittaja toteuttaa palvelut Asiakkaalle ja Tilaajille. Mikäli Palvelusuunnitelman ja tämän dokumentin välillä on ristiriitaa, tämä Palvelukuvaus on määrävä.

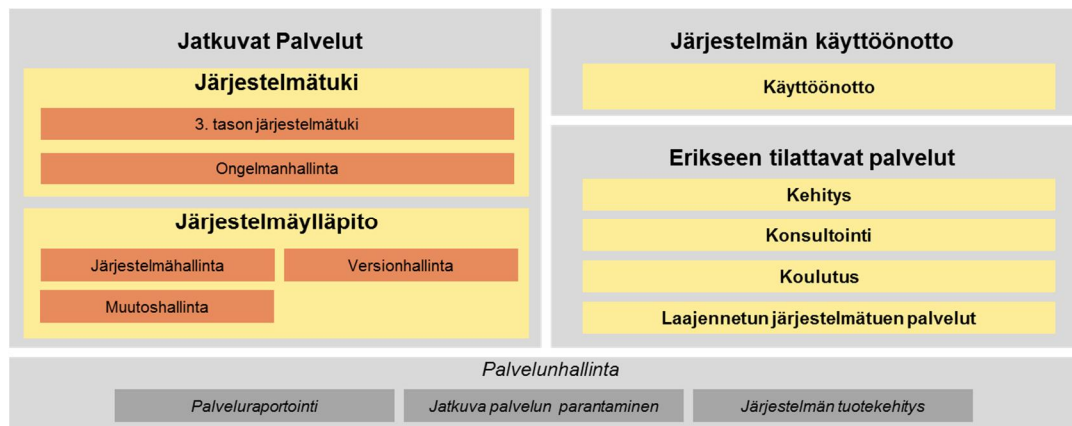
## 2 Palvelut

Sen jälkeen kun Asiakas on hyväksynyt Järjestelmän sopimuksen mukaisesti toteutetun osan, voidaan siirtyä kyseisen Järjestelmän osan tuotantokäyttöön, jonka aikana Järjestelmätoimittajan vastuulla on toteuttaa tässä dokumentissa kuvatut palvelut Asiakkaalle. Asiakas voi kuitenkin tilata erikseen tilattavia palveluita Palvelusopimuksen allekirjoittamisesta lähtien.

Palvelut koostuvat useasta eri palvelukokonaisuudesta. Palveluihin kuuluvat Järjestelmätuki ja Järjestelmäylläpito. Järjestelmän käyttöönotossa Järjestelmä otetaan käyttöön Puitejärjestelytilaajien yksiköissä erikseen sovittavassa laajuudessa. Järjestelmätuki ja Järjestelmäylläpito kattavat Järjestelmän, mukaan lukien Järjestelmätoimittajan vastuulla olevat Integraatiot ja liitynnät.

Erikseen tilattavia palveluita ovat laajennetun järjestelmätuen palvelut sekä kehitys-, konsultointi- ja koulutuspalvelut.

Palveluita ohjataan ja seurataan Palvelunhallinnan avulla. Palveluiden laajuutta ja sisältöä on kuvattu seuraavassa kuvassa.



Kuva 1: Järjestelmätoimittajan palvelut

Tulevissa kappaleissa kuvataan Järjestelmätoimittajan palveluiden sisältö, palvelutasovaatimukset sekä Järjestelmän laadun varmistamiseksi palveluihin sidottavat palvelutasomittarit, niiden määritelmät ja laskentatavat.

Asiakas ja Järjestelmätoimittaja suunnittelevat yhdessä palveluiden toteutuksen ja sopivat tarkemman tason käytännön työtavoista ennen Järjestelmän tuotantovaiheen käynnistymistä. Järjestelmätoimittajan palveluissa käytetään Projektimenetelmät liitteen H mukaisia menetelmiä, elleivät Asiakas ja Järjestelmätoimittaja ole toisin sopineet.

Tällä Palvelukuvausella ei ole vaikutusta sopijaosapuolten Toimitussopimuksessa ja Palvelusopimuksessa määriteltyihin takuuehtoihin.

### 3 Jatkuvat palvelut

Järjestelmätoimittaja vastaa Järjestelmän tuesta ja ylläpidosta seuraavassa laajuudessa:

- Järjestelmätoimittajan toimittama Järjestelmä
  - Järjestelmätoimittajan Valmisohjelmistot
  - Kolmannen Osapuolen Valmisohjelmistot
  - edellä mainittujen väliset liitynnät
  - Tuotokset ja muu liitteen A mukaisesti Järjestelmään sisältyvä.
- Järjestelmän ulkoiset integraatiot ja liitynnät
  - Järjestelmän rajapinnat
  - liityntä Järjestelmän raportointiratkaisuun
  - liityntä lääkintälaitteintegraatioiden väliohjelmistoon
  - liityntä lakisääteiksi määritettyihin Kansallisiin palveluihin
  - liityntä Järjestelmän tukiohjelmistoihin (Järjestelmätoimittajan palveluhallintatyökalut, Järjestelmän valvontaohjelmistot, palvelutietämyksen hallintaohjelmistot sekä palveluraportointiohjelmistot).
- Järjestelmän ulkopuoliset ohjelmistot
  - Järjestelmään Liittyvät Ohjelmistot
  - Jatkuvien Palveluiden palveluhallinnan työkalut Palvelukuvauksen laajuudessa
  - Järjestelmän valvontaohjelmistot
  - palvelutietämyksen hallintaohjelmisto.

Järjestelmätoimittajan toimittaman Järjestelmän osalta Järjestelmätoimittaja vastaa tuesta ja ylläpidosta kokonaisuudessaan, sillä rajoituksella, että Kolmannen Osapuolen Valmisohjelmistojen osalta Järjestelmätoimittaja vastaa yhteistyössä Kolmannen Osapuolen Valmisohjelmiston toimittajan kanssa vian selvityksestä sekä vian korjaamisesta tai kiertämisestä. Järjestelmätoimittaja on vastuussa Kolmannen Osapuolen Valmisohjelmiston toimittajan informoimisesta ja aktivoinnista vian selvitykseen ja korjaukseen sekä kiertävän ratkaisun etsintään. Jos vian korjaaminen tai kiertäminen ei ole mahdollista, tulee Järjestelmätoimittajan osoittaa, että se on käyttänyt kaikki käytettävissään olevat keinot vian korjaamiseksi tai vian kiertämisen mahdollistavan ratkaisun löytämiseksi.

Järjestelmän ulkoisten integraatioiden ja liityntöjen osalta Järjestelmätoimittaja vastaa tuesta ja ylläpidosta kokonaisuudessaan edellä esitetystä laajuudessa, sillä rajoituksella, että Järjestelmätoimittaja ei vastaa lakisääteiksi määritettyjen Kansallisten palveluiden ja Järjestelmän tukiohjelmistoihin liitynnässä käytettävän viestinvälitysohjelmiston tuesta ja ylläpidosta. Järjestelmätoimittaja ei vastaa myöskään Kansallisen palvelun tuottaman keskitetyn palvelun toiminnasta, tuesta tai ylläpidosta.

Järjestelmän ulkopuolisten ohjelmistojen osalta Järjestelmätoimittaja vastaa tuesta ja ylläpidosta kokonaisuudessaan edellä esitetystä laajuudessa, sillä rajoituksella, että Järjestelmään Liittyvien Ohjelmistojen osalta Järjestelmätoimittaja pyrkii täyttämään tämän Palvelukuvauksen asettamat vaatimukset. Järjestelmätoimittaja pyrkii yhteistyössä Järjestelmään Liittyvän Ohjelmiston toimittajan kanssa paikantamaan, korjaamaan tai kiertämään viat. Viat Järjestelmään Liittyvissä Ohjelmistoissa eivät

voi aiheuttaa Järjestelmätoimittajalle alennuksia tai Asiakkaan pidättäytymistä Jatkuvien Palveluiden kuukausittaisesta palvelumaksusta. Tämän lisäksi Järjestelmätoimittaja ei ole vastuussa Asiakkaan ja Tilaajan toteuttamien tai muokkaamien raporttien tuesta tai ylläpidosta ellei toisin ole sovittu.

Asiakas vastaa kaikkien edellä esitettyjen kuvauksien ja rajoitusten ulkopuolelle jäävästä tuesta ja ylläpidosta.

### 3.1 Yleistä

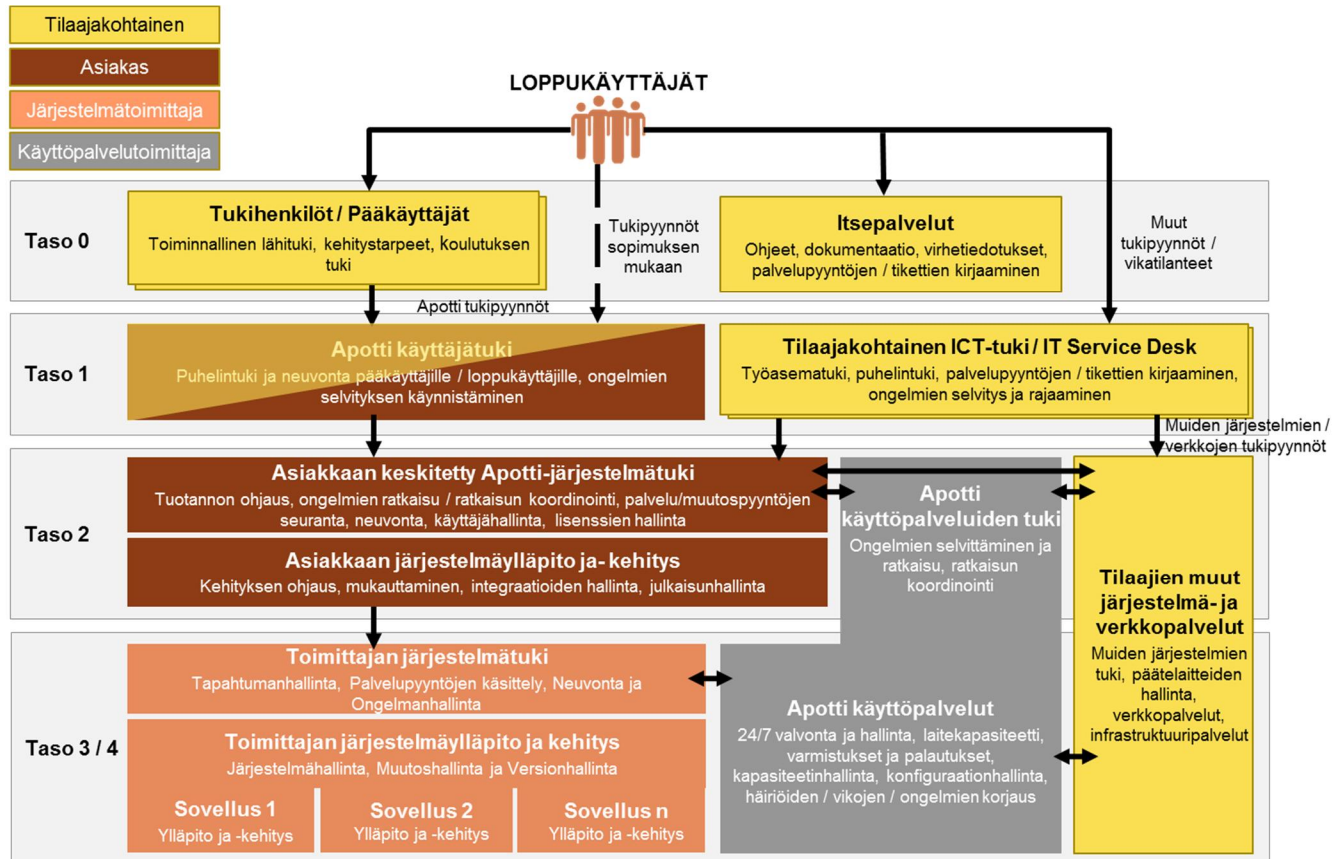
Jatkuvien Palveluiden ensisijaisena tarkoituksena on Järjestelmän käyttökelpoisuuden varmistaminen sekä toiminnalle ja käytölle haitallisten vaikutusten minimointi. Alla on tiivistetysti Jatkuvien Palveluiden tavoitteet:

- Järjestelmän käyttökelpoisuus käytännön tasolla
- Vikatilanteihin varautuminen ja toimiminen oikein niiden syntyessä
- Häiriötilanteiden hallinta ja ongelmien ratkaisu
- Järjestelmän saatavuuden turvaaminen
- Haitallisten vaikutusten minimointi

Taulukko1: Jatkuvat palvelut sisältävät seuraavat palvelukokonaisuudet

Palvelukokonaisuus	Sisältö
Järjestelmätuki	<ul style="list-style-type: none"><li>• Järjestelmätuen 3. taso sisältäen<ul style="list-style-type: none"><li>- Tapahtumanhallinta</li><li>- Palvelupyyntöjen käsittely</li><li>- Neuvonta</li></ul></li><li>• Ongelmanhallinta</li></ul>
Järjestelmäylläpito	<ul style="list-style-type: none"><li>• Järjestelmähallinta</li><li>• Muutoksenhallinta</li><li>• Versionhallinta</li></ul>

Tässä Palvelukuvauksessa kuvatut palvelut sisältyvät Palvelusopimuksessa mainittuun Jatkuvien Palveluiden hintaan, ellei toisin mainita.



Kuva 3: Järjestelmätuen ja -ylläpidon tukimalli

Järjestelmätuen ja -ylläpidon tukimallissa Järjestelmätoimittajan pääsidosryhmät ovat: Asiakkaan keskitetty Apotti-järjestelmätuki, Asiakkaan järjestelmäylläpito ja -kehitys sekä Käyttöpalvelutoimittaja. Yllä olevassa kuvassa muut kuin Järjestelmätoimittajalle kuuluvat osuudet on kuvattu viitteellisesti, ja Asiakkaalla on oikeus muuttaa niitä.

Asiakkaan keskitetty Apotti-järjestelmätuki sekä Asiakkaan järjestelmäylläpito ja -kehitys toimivat Järjestelmätoimittajan yhteistyötahona Loppukäyttäjien ja tilaajaorganisaatioiden tarpeiden osalta. Apotti-järjestelmätuki huolehtii ongelmien ratkaisusta ja ratkaisun koordinoinnista, palvelu- ja muutospyyntöjen seurannasta, käyttäjätuen / tukihenkilöiden ja pääkäyttäjien neuvonnasta sekä käyttäjähallinnasta. Tilaajien ja Loppukäyttäjien järjestelmätuen tukipyynnöt kulkevat Apotti-järjestelmätuen kautta ja ne kanavoituvat Järjestelmätoimittajalle tilanteissa, joissa Asiakkaan toisen tason järjestelmätuki ei kykene niitä itsenäisesti ratkaisemaan. Järjestelmätuen ja -ylläpidon tukimallia tarkennetaan Toteutusprojektin aikana liitteen D1 mukaisesti.

Järjestelmän Käyttöpalvelutoimittaja toimii Asiakkaan lukuun ja on Järjestelmätoimittajan ja Asiakkaan yhteistyötaho Järjestelmän toiminnan varmistamisessa. Järjestelmätoimittajalta vaaditaan tiivistä yhteistyötä Käyttöpalvelutoimittajan kanssa sekä ohjausta liittyen Järjestelmän kapasiteetin- ja konfiguraationhallintaan. Käyttöpalvelutoimittaja vastaa Järjestelmän ympärivuorokautisesta (24/7) valvonnasta ja hallinnasta. Käyttöpalvelutoimittaja vastaa herätteiden hallinnasta ja tarvittaessa on Järjestelmätoimittajaan yhteydessä ongelman ratkaisun osalta. Käyttöpalvelutoimittaja vastaa



Järjestelmän varmistuksista ja palautuksista Asiakkaan, Järjestelmätoimittajan ja Käyttöpalvelutoimittajan yhdessä laatimien ohjeiden ja parhaiden käytäntöjen asettamien vaatimusten mukaisesti.

Järjestelmätoimittajan yhteyshenkilöt on mainittu liitteessä D2.

Järjestelmätoimittajan Jatkuvien Palveluiden laajuuteen eivät kuulu seuraavat palvelukokonaisuudet:

- Käyttöpalvelut
- Laitteistot ja muut infrastruktuuripalvelut
- Ensimmäisen tason käyttäjätuki
- Toisen tason järjestelmätuki
- Järjestelmään liittyvät tuki- ja erillisjärjestelmät, jotka eivät ole osa sopimuksen mukaista Järjestelmää.

Järjestelmätoimittajan vastuulla ovat yhteistoiminta Käyttöpalvelutoimittajan kanssa, käyttöpalvelun teknisten ja operatiivisten vaatimusten asettaminen ja ylläpitäminen sekä myötävaikuttaminen Asiakkaan kokonaispalvelun laatuun.

### 3.1.1 Kielet

Järjestelmätuen ja -ylläpidon 3. tason tulee toimia suomen tai englannin kielellä.

Järjestelmätoimittajan palveluhallinnan tulee tapahtua suomen tai englannin kielellä. Järjestelmätoimittajan tulee toimittaa ja ylläpitää loppukäyttäjäohjeet ja koulutusmateriaalit suomeksi tai englanniksi. Tekniset dokumentit tulee toimittaa suomen tai englannin kielellä. Jos teknisessä dokumentaatiossa käytetään suomen sekä englannin kieltä, on Järjestelmätoimittaja velvollinen ylläpitämään sanastoa teknisessä dokumentaatiossa käytettyjen termien yksiselitteisyyden varmistamiseksi.

Erikseen tilattavat palvelut tulee toteuttaa suomen tai englannin kielellä.

### 3.1.2 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys on subjektiivista laatua mittaava mittari, joka on riippumaton Jatkuvien Palveluiden laatumääreistä. Asiakas voi olla tyytymätön palvelun laatuun, vaikka palvelua koskevat palvelutasotavoitteet täyttyisivätkin ja vaikka palvelun tuotannon laatumittarit olisivatkin hyvällä tasolla. Järjestelmätoimittajan palvelun laatua peilataan Asiakkaan ja Tilaajien toiminnan tarpeisiin ja siihen vaikuttaa voimakkaasti myös palveluyhteistyön laatu.

Asiakastyytyväisyydelle on määritetty kolme tasoa: tyytyväinen, tyytymätön ja erittäin tyytymätön. Asiakkaan ollessa tyytymätön Järjestelmätoimittajan tuottamaan palvelun laatuun, tulee hänen kirjallisesti perustella tyytymättömyytensä aihe sekä kommunikoida siitä Järjestelmätoimittajalle jatkuvien palveluiden ohjausryhmässä. Asiakkaan tyytyväisyyden taso siirtyy tällöin tilaan tyytymätön ja eskalaatiotasolle I (eskalaatiotasot kuvattu luvussa Virhe. Viitteen lähde ei löydynt.).

Järjestelmätoimittajalla on tiedon saatuaan kolme (3) kuukautta aikaa korjata tuottamiensa palveluiden laatu. Järjestelmätoimittajan tulee tänä aikana kirjallisesti vastata Asiakkaalle ja kuvata palveluiden

laadun parantamiseksi toteutetut tai suunnitellut toimenpiteet. Asiakkaan ollessa tyytyväinen Järjestelmätoimittajan laadun parantamisen toimenpiteisiin asiakastyytyväisyyden taso siirtyy tasolle tyytyväinen ja eskalaatiotaso tasolle normaali.

Jos Asiakas ei ole tyytyväinen Järjestelmätoimittajan tekemiin palvelun laadun parannuksiin ja/tai suunniteltuihin toimenpiteisiin kolmen (3) kuukauden aikarajan täyttyessä, siirtyy asiakastyytyväisyys tasolle erittäin tyytymätön sekä eskalaatiotasolle II. Asiakastyytyväisyys ja eskalaatiotaso pysyvät tällä tasolla, kunnes Asiakas on tyytyväinen Järjestelmätoimittajan palveluiden laatuun. Asiakkaan ollessa tyytyväinen Järjestelmätoimittajan laadun parantamisen toimenpiteisiin asiakastyytyväisyyden taso siirtyy tasolle tyytyväinen ja eskalaatiotaso tasolle normaali.

Asiakkaan ollessa erittäin tyytymätön Järjestelmätoimittajan Jatkuvien Palveluiden laatuun on Asiakkaalla oikeus pidättäytyä maksamasta Jatkuvien Palveluiden kuukausittaista palvelumaksua. Asiakas maksaa takautuvasti pidättämänsä palvelumaksut ilman korkoa Järjestelmätoimittajalle ollessaan tyytyväinen palvelun laatuun tai laadun parantamiseen suoritettuihin toimenpiteisiin. Maksimiaika palvelumaksun pidättämiselle on kolme (3) kuukautta, jonka jälkeen Asiakas maksaa Jatkuvien Palveluiden kuukausittaisen palvelumaksun takautuvasti, kuten edellä kuvattu, riippumatta onko palvelun laatu parantunut. Selvyyden vuoksi todetaan, että tässä kohdassa kuvattu Asiakkaan oikeus pidättäytyä maksamasta Jatkuvien Palveluiden kuukausittaista palvelumaksua on ainoa suora seuraamus asiakastyytyväisyyden tason laskusta eikä Asiakkaalla ole tällaisessa tilanteessa oikeutta vaatia vahingonkorvauksia, hinnan alennuksia, sanktioita tai sopimuksen päättämistä pelkästään asiakastyytyväisyyden tason laskun perusteella.

### 3.1.3 Asiakkaan yleiset vastuut

Asiakas vastaa Jatkuvien palveluiden osalta seuraavista tehtävistä:

- Asiakas ratkaisee Järjestelmän käyttöön liittyvät Loppukäyttäjien toiminnalliset kysymykset itse ("miten järjestelmällä tehdään" -kysymykset) tai kolmannen osapuolen avulla.
- Huolehtii siitä, että Asiakkaan vastuulla olevaan osuuteen Järjestelmän tuesta ja ylläpidosta on osoitettu riittävät henkilöresurssit
- Informoi Järjestelmätoimittajaa voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaismääräysten muutoksista Palvelusopimuksen kohdan 6.6 mukaisesti
- Hallinnoi Järjestelmän kehitysstrategiaa ja kehityssalkkua sekä huolehtii julkaisunhallinnasta
- Ohjaa palveluita yhdessä Järjestelmätoimittajan kanssa hallintamallissa kuvatulla tavalla (liite D1)
- Tarjoaa Järjestelmätoimittajan käyttöön tarvittavat Järjestelmäpalvelukokonaisuudet
- Osoittaa muut olennaiset kolmannet osapuolet tuottamaan sellaiset palvelut, jotka eivät kuulu Järjestelmätoimittajan vastuulle
- Vastaa Loppukäyttäjien yhteyspisteistä ja pääkäyttäjätuesta sekä tähän työhön tarvittavista välineistä
- Vastaa palveluiden koordinoinnista Järjestelmätoimittajan vastuun rajojen ulkopuolelle menevien asioiden osalta, mikäli koordinointia ja eskalointia tarvitaan esimerkiksi häiriö- tai muutostilanteessa

- Hallinnoi tai järjestää Järjestelmän käyttövaltuuksien hallinnan
- Vastaa toiminnan jatkuvuussuunnittelusta sekä varautumissuunnittelusta

## 3.2 Järjestelmätuki

### 3.2.1 2. tason järjestelmätuki

Toisen tason järjestelmätuki kuuluu Asiakkaan vastuulle.

Asiakkaan vastuulla on yhdessä Järjestelmätoimittajan kanssa ylläpitää 2. tason järjestelmätuen osaamista. Asiakkaan ja Järjestelmätoimittajan tulee huolehtia, että 2. tason järjestelmätuella on edellytykset selviytyä sen vastuulle kuuluvista tehtävistä. Järjestelmätoimittajalla on velvollisuus tunnistaa mahdolliset osaamiseen liittyvät puutteet 2. tason järjestelmätuessa ja kommunikoida nämä Asiakkaalle jatkuvien palveluiden ohjausryhmässä. Asiakas ja Järjestelmätoimittaja yhteistyössä suunnittelevat osaamisen noston tarvittavalle tasolle. Osaamisen kehittämisen ja ylläpidon tavoitteena on varmistaa, että Asiakas pystyy vastaamaan vastuullaan olevista tehtävistä järjestelmätuen ja -ylläpidon tukimallin mukaisesti. Järjestelmätoimittaja vastaa ajantasaisen dokumentaation ja koulutusmateriaalin tuottamisesta sekä ylläpidosta liittyen toimittamansa Järjestelmän käyttöön ja ylläpitoon.

Asiakkaalla ja Järjestelmätoimittajalla on yhdessä vastuu kehittää 2. tason järjestelmätuen osaamista. Asiakkaan tavoitteena on rakentaa Järjestelmätuen osaamista, jotta Asiakkaan 2. tason järjestelmätuki pystyy vastaamaan laajenevissa määrin Järjestelmän tukeen liittyvistä tehtävistä. Asiakas ja Järjestelmätoimittaja voivat yhteistyössä sopia tehtävien ja vastuiden siirtämisestä 3. tason järjestelmätuelta 2. tason järjestelmätuelle varmistuttuaan tarvittavan osaamisen ja resurssien löytymisestä 2. tason järjestelmätuessa.

Molemmat osapuolet omalta osaltaan myötävaikuttavat siihen, että 2. tason järjestelmätuella on hyvät toimintaedellytykset ja valmiudet vastata tehtävästään ammattimaisesti.

### 3.2.2 3. tason järjestelmätuki

Kolmannen tason järjestelmätuki kuuluu Järjestelmätoimittajan vastuulle.

Kolmannen tason järjestelmätukeen kuuluu Tapahtumanhallinta, Palvelupyynnöjen käsittely ja Neuvonta. Kolmannen tason järjestelmätuen tukipyynnöt tulevat edellä esitetyn järjestelmätuen ja -ylläpidon tukimallin mukaisesti Asiakkaan 2. tason järjestelmätuelta tai Käyttöpalvelutoimittajalta. Yhteistyö sidosryhmien kanssa on oleellista ja sen tulee olla tiivistä. Järjestelmätuen tehtävä on mahdollisimman nopeasti poistaa häiriön aiheuttaja ja normalisoida Järjestelmän käyttökelpoisuus tapahtumanhallinnan avulla.

Kolmannen tason järjestelmätuen kehittäminen

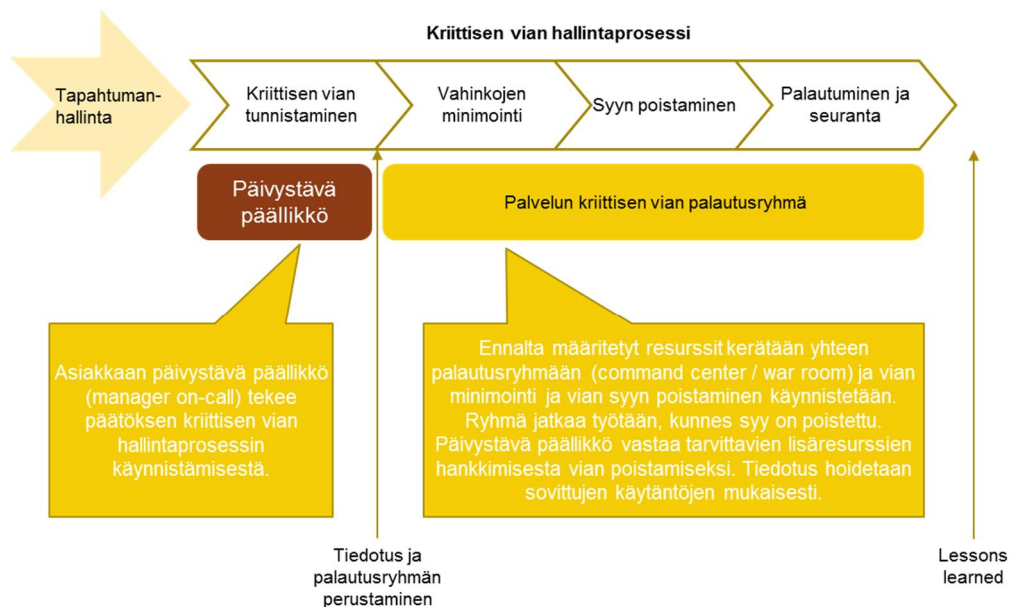
Asiakas ja Järjestelmätoimittaja sitoutuvat Jatkuvan Palvelun aikana kehittämään 3. tason järjestelmätuen toimintaa Asiakkaan tehokkaan, sujuvan ja luotettavan toiminnan tukemiseksi kulloinkin tarkoituksenmukaisimmalla tavalla. Tässä luvussa 3.2.2 määriteltyjä 3. tason järjestelmätuen toimintaan

liittyviä laatumääreitä, käytäntöjä, suoritustavoitteita ja tapahtuman luokittelua voidaan yhteisellä sopimuksella muuttaa Jatkuvan Palvelun aikana liitteessä D1 kuvatulla tavalla. Esitykset edellä mainittuihin muutoksiin tulee valmistella Jatkuvien palveluiden ohjausryhmän toimesta, ja niiden tulee perustua Jatkuvien Palveluiden toteuttamisessa kertyneeseen tietopäähän ja parhaisiin käytössä oleviin Järjestelmän vasteaikaa, luotettavuutta ja toiminnallista tehokkuutta seuraavien mittareiden tuottamiin raportteihin.

### Tapahtumanhallinta

Tapahtumanhallinnan tavoitteena on mahdollisimman nopeasti palauttaa Järjestelmä normaaliin tilaan siten, että Loppukäyttäjät voivat jatkaa Järjestelmän käyttöä. Tämä voidaan tehdä joko korjaamalla vikatilanne, joka aiheutti häiriön tai tarjoamalla kiertotapa. Järjestelmätoimittaja vastaa siitä, että havaitut häiriöt hallitaan sovitun prosessin mukaisesti ja, että häiriöt ratkaistaan palvelutasotavoitteen mukaisesti. Jos häiriön selvittely ja ratkaisu vaatii useamman toimittajan osallistumista, Järjestelmätoimittaja on velvollinen tekemään yhteistyötä Asiakkaan muiden toimittajien kanssa, jotta tilanne saadaan ratkaistua. Asiakas vastaa toimittajien välisen yhteistyön koordinoinnista.

Kolmannen tason tuen palveluaika on 24/7 kriittisille tapahtumille (P1) ja muille tapahtumille 8/5 (arkipäivisin 8-16 Suomen aikaa). Kolmannen tason tuen tulee tarjota 24/7 varallaolo kriittisten tapahtumien (P1) ratkaisuun ja toiminnolta vaaditaan osallistumista kriittisen vian palautusryhmään kriittisen vian hallintaprosessin mukaisesti. Järjestelmätoimittajan vastuulla on ylläpitää ajantasaista listaa varallaolevista henkilöistä ja heidän yhteystiedoistaan yhdessä Asiakkaan ja Järjestelmätoimittajan määrittämällä tavalla. Asiakas vastaa kriittisen vian hallintaprosessin käynnistämisestä sekä kriittisen vian palautusryhmän fasilitoinnista.



Kuva 4: Kriittisen vian hallintaprosessi

Kriittisen vian hallintaprosessin aikana saattaa nousta esiin tarve kiinnittää vian minimointiin ja poistamiseen ennalta varattua enemmän tai eriäviä Järjestelmätoimittajan resursseja. Asiakkaan

päivystävä päällikkö on tarvittaessa yhteyksissä Järjestelmätoimittajan palvelujohtajaan (tai nimettyyn vastuuhenkilöön) tarvittavien lisäresurssien kiinnittämiseksi. Järjestelmätoimittajan nimetyllä vastuuhenkilöllä tulee olla valtuudet tarvittavien lisäresurssien kiinnittämiseen. Järjestelmätoimittajan vastuulla on ylläpitää ajantasaista listaa nimetyistä vastuuhenkilöistä ja heidän yhteystiedoistaan.

Järjestelmätoimittajan kolmannen tason järjestelmätuen tulee käyttää tuki- ja palvelupyyntöjen dokumentointiin tiketointijärjestelmää. Tiketointijärjestelmän tulee tukea ja Järjestelmätoimittajan tulee sitoutua kirjaamaan vähintään seuraavat tiedot vastaanottamistaan tapahtumista:

- Palvelupyynnön/vikailmoituksen tekijä
- Tekijän organisaatio ja yksikkö
- Kellonaika (vastaanotto, ratkaisun aloitus, ratkaisuaika)
- Palvelupyynnön/vikailmoituksen vastaanottaja
- Palvelupyynnön/vikailmoituksen ratkaisun omistaja
- Vian vaikutusalueen raja (järjestelmätoiminnallisuus, teknologia, integraatio jne.)
- Kuvaus vikailmoituksesta tai palvelupyynnöstä
- Prioriteettiluokka
- Yhteystiedot, paikkakunta, yhteyshenkilö (jos eri kuin palvelupyynnön/vikailmoituksen tekijä)
- Muut tarvittavat lisätiedot

Kolmannen tason järjestelmätuen palvelukanavana tulee olla vähintään puhelin ja sähköposti. Lisäksi Järjestelmätoimittaja voi tarjota itsepalvelu-/portaaliratkaisua, jota kautta Asiakkaan henkilöt voivat lähettää palvelupyyntöjä ja ilmoittaa häiriöistä.

Järjestelmätoimittajan on tarjottava mahdollisuus tiketointijärjestelmän kahdensuuntaiseen integraatioon Asiakkaan tiketointijärjestelmän kanssa. Tiketointijärjestelmän integroinnin toteuttaminen ei kuulu Jatkovien Palveluiden laajuuteen. Järjestelmätoimittajan tulee tarjota Asiakkaalle käyttörajapinta tiketointijärjestelmänsä.

Järjestelmätoimittajalla on pääsy järjestelmämonitoroinnin tietoihin. Järjestelmämonitorointiin voidaan tarvittaessa määrittää herätteitä, jonka lähtevät Käyttöpalvelutoimittajan lisäksi suoraan Järjestelmätoimittajan kolmannen tason järjestelmätuella, jos Järjestelmätoimittaja näin haluaa ja se on tarpeellista Järjestelmän saatavuuden ja käyttökelpoisuuden varmistamiseksi.

Kolmannen tason tukipalvelulle on määritetty seuraavat laatumääreet:

- Tavoitettavuus; mittaa Järjestelmätoimittajan 3. asteen tavoittamiseen kuluva aikaa. Aika lasketaan Järjestelmätoimittajan puhelin- ja/tai tiketointijärjestelmän raporttien mukaisesti, tai niiden puuttuessa Asiakkaan itsensä mittaamana. Tavoitettavuutta ei mitata sähköpostiviestien osalta. Puhelin- ja/tai tiketointijärjestelmän käyttö suunnitellaan yhdessä tarkoituksen mukaisella tavalla Toteutusprojektin aikana liitteen D1 mukaisesti, varmistaen viiveettömän vianselvitysketjun toimivuuden.
- Reagointiaika (Response Time); mitattu aika tapahtuman tai häiriön havaitsemisesta häiriön korjaamisen aloittamiseen tai tapahtuman käsittelyn aloittamiseen.
- Vikatilannetiedotus; aikaväli Järjestelmätoimittajan vikatilannetiedotusten suorittamisessa Asiakkaalle tai Asiakkaan osoittamalle taholle tapahtuman korjauksen aloittamisesta,

etenemisestä, vaikutuksesta ja valmistumisesta. Järjestelmätoimittajan osallistuessa kriittisen vian palautusryhmään ei erillistä vikatilannetiedotusta vaadita.

- Ohjelmistovirheiden Ratkaisukyky; Ohjelmistovirheiden Ratkaisukyvyllä tarkoitetaan Järjestelmätoimittajan 3. tason järjestelmätuen kykyä ratkaista P1 tapahtumia, jotka kuuluvat Järjestelmätoimittajan vastuulle luvun 3 mukaisesti. Ratkaisukykyä mitataan Järjestelmän saatavuuden (Availability) avulla seuravan kaavan avulla:

$$Saatavuus (\%) = 100 \times \frac{(\text{Palveluaika} - \text{Kumulatiivinen katkosaika (P1)})}{\text{Palveluaika}}$$

*Kumulatiivinen katkosaika (P1) = Järjestelmätoimittajan Järjestelmän P1 tapahtumien yhteenlaskettu katkosaika Palvelukuvauksen luvun 3 mukaisesti yhden (1) kalenterikuukauden tarkastelujaksolla. Kumulatiiviseen katkosaikaan (P1) ei lasketa katkoksia jotka johtuvat suunnitelluista huoltokatkoista, Järjestelmän ulkopuolisten tietojärjestelmien tai tietoliikennepalveluiden häiriöistä. Kumulatiiviseen katkosaikaan (P1) ei myöskään lasketa kuuluvan niitä katkoja, jotka johtuvat Asiakkaan tai Käyttöpalvelutoimittajan vastuulla olevien ylläpito- ja operointitoimien puutteellisesta suorittamisesta.*

*Kumulatiiviseen katkosaikaan (P1) lasketaan kuitenkin sellaiset katkot joissa Järjestelmätoimittajan Käyttöpalvelutoimittajalle määrittämät toimenpideohjeet P1 tapahtumien hallintaan eivät tee tapahtuman poistamista tai virheen kiertämistä mahdolliseksi.*

Taulukossa 2 on esitetty suoritustavoitteet 3. tason järjestelmätuen laatumääreille.

Taulukko 2: Kolmannen tason järjestelmätuen laatumääreiden suoritustavoitteet

			Prioriteetti								Ohjelmistovirheiden Ratkaisukyky
			P1		P2		P3		P4		
Järjestelmätuen palveluaika	P1 häiriöiden järjestelmätuen palveluaika	Tavoitetavuus	Reagointi-aika	Vika-tilannetiedotus	Reagointi-aika	Vika-tilannetiedotus	Reagointi-aika	Vika-tilannetiedotus	Reagointi-aika	Vika-tilannetiedotus	Saatavuus
8/5	24/7	90 % 5 min kuluessa	1h	1h	4h	4h	ei suoritus-tavoitetta	ei suoritus-tavoitetta	ei suoritus-tavoitetta	ei suoritus-tavoitetta	99,7 % (*)

(\* Tavoite = Maksimi kumulatiivinen katkosaika kuukaudessa 2 h 9 min 36 s (tilanteessa, jossa ei ole suunniteltuja käyttökatkoja tai Asiakkaan ja Käyttöpalvelutoimittajan vastuulla olleita katkosaikoja)

Tapahtumat luokitellaan niiden tärkeyden ja vaikutusalueen mukaan määrittämälle jokaiselle tapahtumalle vaikutus (Impact) ja kiireellisyys (Urgency). Tapahtuman prioriteetti määritetään vaikutuksen ja kiireellisyyden perusteella taulukon 3 mukaisesti.

Taulukko 3: Tapahtumien prioriteetin määräytyminen

Vaikutus	Kiireellisyys			
	Kriittinen Virhe	Kiireellinen Virhe	Normaali Virhe	Vähäinen Virhe
Laaja	P1	P1	P2	P4
Merkittävä	P1	P2	P3	P4
Rajoittunut	P2	P2	P4	P4
Paikallinen	P2	P3	P4	P4

#### Vaikutus

- Laaja; Vaikutus toimintaan on laajamittainen
  - yli 30 % Järjestelmän Loppukäyttäjistä tai
  - laajasti kansalaisten sähköisen asioinnin toiminnallisuuksiin vaikuttava
- Merkittävä; Vaikutus toimintaan on merkittävä
  - yli 10 % ja enintään 30 % Järjestelmän Loppukäyttäjistä tai
  - rajatusti kansalaisten sähköisen asioinnin toiminnallisuuksiin vaikuttava, kuitenkin siten että vaikutus ulottuu selkeästi rajattavaan kokonaiseen toiminnallisuuteen (esim. ajanvaraus, omat terveystiedot tmv.)
- Rajoittunut; Vaikutus on rajoittunut ja vaikuttaa vain osaan toiminnasta
  - yli 1 % ja enintään 10 % Järjestelmän Loppukäyttäjistä tai
  - rajatusti kansalaisten sähköisen asioinnin toiminnallisuuksiin vaikuttava, siten että vaikutus ulottuu vain rajattuun ryhmään jonkin rajatun toiminnallisuuden kansalaiskäyttäjistä
- Paikallinen; Vaikutus kohdistuu yksittäisiin henkilöihin
  - enintään 1 % Järjestelmän Loppukäyttäjistä
  - vaikutus ulottuu vain rajattuun joukkoon yksittäisiä kansalaisia

Ylläoleva prosenttiosuutena kuvattu vaikutus Loppukäyttäjiin määritellään päättelemällä tapahtuman vaikutus käyttäjäjoukkoon joka koostuu kaikista Loppukäyttäjistä jotka käyttävät työtehtävissään kyseistä toiminnallisuutta, riippumatta siitä ovatko käyttäjät tapahtuman aikana kirjautuneena järjestelmään. Esimerkki: Järjestelmästä johtuva tapahtuma lamauttaa lastensuojelun toiminnallisuuden kesken kesälomakauden, mutta ei vaikuta muuhun Järjestelmän toiminnallisuuteen. Vaikutuksen laajuuden arvioinnissa vaikutukseen huomioidaan koko lastensuojelun järjestelmää käyttävien henkilöiden määrä, ei pelkästään sillä hetkellä töissä olevien määrä.

#### Kiireellisyys

- Kriittinen Virhe; Käytön tai työskentelyn estävä
  - Järjestelmän keskeinen toiminnallisuus on kokonaan tai merkittävältä osin pois käytöstä, puutteellinen, toimii virheellisesti tai tuottaa virheellistä tietoa estäen Loppukäyttäjän työskentelyn ja/tai Järjestelmän käytön. Virhetilanteeseen ei ole osoitettu virheen kiertämisen mahdollistavaa ratkaisua.

- Kriittiseksi virheeksi katsotaan myös Potilasturvallisuuden vaarantavat virheet: Järjestelmän keskeisen toiminnallisuuden puute tai virheellisyys voi johtaa virheellisen hoitopäätöksen tekemiseen, eikä Loppukäyttäjällä ole varmuudella mahdollisuutta havaita virhettä.
- Kiireellinen Virhe; Käyttöä / työskentelyä merkittävästi haittaava
  - Järjestelmän toiminnallisuuden puute, virheellisyys tai häiriö haittaa tai häiritsee merkittävästi Loppukäyttäjän työskentelyä tai Järjestelmän käyttöä. Järjestelmän virheestä aiheutuvan riskin hallinta edellyttää Loppukäyttäjältä ylimääräisiä toimenpiteitä, joiden myötä työskentelyn tehokkuus heikkenee merkittävästi ja/tai Järjestelmän käytön rasittavuus kasvaa oleellisesti.
  - Mikäli virhetilanteeseen on voitu osoittaa kiertoratkaisu, jonka käyttäminen ei ole kohtuuttoman kuormittavaa tai haastavaa käyttäjille, katsotaan virhe normaaliksi.
- Normaali Virhe; Muu toimintaa haittaava
  - Järjestelmän toiminnallisuuden puutteellisuus tai virheellisyys edellyttää Loppukäyttäjältä ylimääräisiä toimenpiteitä ja työskentelyn tehokkuus heikkenee. Normaalien työtehtävien hoitaminen Järjestelmällä on edelleen mahdollista.
- Vähäinen Virhe: Toimintaan vähäisesti vaikuttava
  - Vaikutukseltaan edellä kuvattuja luokkia vähäisemmät virhetilanteet, jotka kuitenkin voivat häiritä järjestelmän käyttöä ja johtaa sen seurauksena Loppukäyttäjän toimimaan normaalista poikkeavalla tavalla. Matalan kriittisyyden virhetilanteet voivat johtua myös siitä, että Loppukäyttäjät eivät osaa käyttää Järjestelmää tai tiettyä toiminnallisuutta oikein. Jos Virhe korjauksesta huolimatta toistuu useamman kerran, se ei ole Vähäinen Virhe.

Vaikutuksen laajuudesta riippumatta kaikki Kriittiset Virheet ja Kiireelliset Virheet seuraavissa Järjestelmän toiminnoissa luetaan P1 tapahtumiksi:

- Päivystys, Teho-osastot, Operatiivinen toiminta ja Valvonta-osastot
- Radiologia, Laboratorio ja Veritilaukset
- Lastensuojelun huostaanottopäätöksen tekeminen

Asiakas voi lisäksi päätöksellään nostaa P1 luokkaan sellaisen P2 luokan tapahtuman, jonka kiireellisyysluokitus on Kriittinen Virhe tai Kiireellinen Virhe ja jonka vaikutusta ei ole pystytty poistamaan tai jolle ei ole pystytty osoittamaan virheen kiertämisen mahdollistavaa ratkaisua 3 arkipäivän (24 palveluaikana kuluneen tunnin) sisällä sen raportoinnista Järjestelmätoimittajalle. P1 luokkaan nostaminen edellyttää Asiakkaan ja Järjestelmätoimittajan suunnittelukeskustelua, jossa käydään läpi vian selvityksessä siihen asti toteutetut toimenpiteet, niiden vaikutus ja vian vaikutus Asiakkaan ja Tilaajien toimintaan.

Palvelupyynnöiden käsittely

Asiakas ja Järjestelmätoimittaja voivat yhdessä sopimuskauden aikana päättää määrittää palvelupyynnöitä. Palvelupyynnöiden käsittely kuvataan tarkemmin Järjestelmätoimittajan Palvelusuunnitelmassa.



## Neuvonta

Kolmannen tason järjestelmätuen tulee sisältää neuvontaa Asiakkaan Apotti-järjestelmätuelle ja -ylläpidolle sekä Käyttöpalvelutoimittajalle. Nämä neuvontapyynnöt tulee dokumentoida palvelupyynnöinä ja ne pitää pystyä erottelemaan tapahtumista. Neuvonnan ratkaisuaikaa ei ole määritetty.

### 3.2.3 Ongelmanhallinta

Ongelmanhallinta perustuu ITILin (IT Infrastructure Library) parhaiden käytäntöjen mukaisiin toimintatapoihin.

Ongelmanhallinnan prosessin tavoite on pysyvästi poistaa Järjestelmän virheitä siten, että kyseisestä ongelmasta aiheutuvia häiriöitä ei esiinny uudestaan. Järjestelmätoimittajan vastuulla on ongelmanhallinta Järjestelmän osalta Palvelukuvauksen luvun 3 määrittämissä rajoituksissa. Järjestelmätoimittaja osallistuu ongelmanhallintaan tukien Asiakasta ja Käyttöpalvelutoimittajaa myös vian kohdentuessa Järjestelmätoimittajan vastuualueen ulkopuolelle, mutta vian vaikuttaessa Järjestelmän toimintaan. Järjestelmätoimittajan vastuulla on tiedottaa ja raportoida Asiakkaalle avoimien ongelmien tila sekä ratkaisutyön eteneminen, vastuullaan olevien ongelmanhallinnan tehtävien osalta.

Ongelmanhallinnan osana Järjestelmätoimittajan tulee ylläpitää Järjestelmän tunnettujen vikojen tietokantaa. Tunnettujen vikojen tietokantaan tulee dokumentoida ongelmanhallinnassa tunnistetut uudet juurisyyt. Tunnettujen vikojen tietokantaan tulee olla pääsy Asiakkaalla ja Käyttöpalvelutoimittajalla. Järjestelmätoimittaja vastaa tunnettujen vikojen tietokannan tietojen ylläpitämisestä.

## 3.3 Järjestelmäylläpito

Järjestelmäylläpitoon sisältyvät seuraavat Järjestelmää koskevat palvelut:

- Järjestelmähallinta
- Muutoksenhallinta
- Versiohallinta

### 3.3.1 Järjestelmähallinta

Järjestelmähallinnan tehtävä on varmistaa Järjestelmän ja palveluiden elinkaaren hallinta. Järjestelmätoimittajan tulee ylläpitää Jatkuvan Palvelun laajuuden mukaisesti Järjestelmää sekä ohjeistaa Asiakasta Asiakkaan vastuulla olevien Järjestelmän ylläpitovastuiden osalta. Asiakas tai Asiakkaan nimeämä Käyttöpalvelutoimittaja vastaa järjestelmähallintaan liittyvistä tehtävistä Järjestelmän tuotantopalvelun osalta. Järjestelmätoimittajan vastuulla on ylläpitää kuvausta kaikista vaadittavista tehtävistä ja toimenpiteistä Järjestelmän toiminnan ja hallinnan varmistamiseksi. Järjestelmätoimittajan tulee noudattaa Jatkuvissa Palveluissa yhdessä sovittuja konfiguraatiohallinnan menetelmiä ja käytäntöjä, jotka Asiakas hyväksyy.

Järjestelmätoimittajan tulee tukea Asiakasta Järjestelmän toipumissuunnitelman laatimisessa ja vastata Järjestelmän osalta ohjeiden ja parhaiden käytäntöjen laatimisesta. Toipumissuunnitelmassa määritellään mihin toimenpiteisiin ryhdytään, jos Järjestelmä tai sen hyödyntämä infrastruktuuri kaatuu. Asiakas vastaa toipumissuunnitelman testaamisesta aina toipumissuunnitelmaan vaikuttavien järjestelmä- tai palvelumuutosten toteutuksen jälkeen, ja Järjestelmätoimittaja tukee Asiakasta vastaten osaltaan kaikkien toimittamansa Järjestelmän käyttöön liittyvien ohjeiden ja parhaiden käytäntöjen laatimisesta. Toipumissuunnitelman testaus on Asiakkaan, Käyttöpalvelutoimittajan ja Järjestelmätoimittajan välinen yhteishanke. Järjestelmätoimittaja osallistuu toipumissuunnitelman määrittämässä laajuudessa sen mahdolliseen täytäntöönpanoon ja tarjoaa teknistä neuvontaa toipumissuunnitelman täytäntöönpanossa Asiakkaalle ja Asiakkaan lukuun toimivalle Käyttöpalvelutoimittajalle. Asiakas vastaa toipumissuunnitelman täytäntöönpanosta.

Järjestelmätoimittaja vastaa Järjestelmän täyttävän sille asetetut tietosuoja- ja turvallisuusvaatimukset Järjestelmän osalta. Asiakkaan tulee raportoida Järjestelmätoimittajalle tunnistamansa mahdolliset puutteet Järjestelmän tietosuoja- tai turvallisuusvaatimuksissa.

Järjestelmätoimittaja tukee Asiakasta ja Käyttöpalvelutoimittajaa kapasiteetinhallinnassa sekä jakelun ja käytön hallinnassa.

Osana Järjestelmän ylläpitopalveluita Järjestelmätoimittajan vastuulla on ylläpitää Järjestelmään tai Jatkuviin Palveluihin liittyviä dokumentaatiota (ohjeet, suunnitelmat, kuvaukset, jne.). Ylläpidettävien dokumenttien laajuuteen kuuluvat Järjestelmän toimituksessa Järjestelmätoimittajan vastuulla olevat dokumentit sekä kaikki Jatkuvien Palveluiden aikana Järjestelmätoimittajan toimesta syntyneet dokumentit.

Järjestelmätoimittajan tulee tukea Jatkuvien palveluiden kokonaisnäköyksen luomista Asiakkaalle. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus käyttää 3. tason järjestelmätukeen sekä palveluraportointiin käytettävää ohjelmistoa ja hyödyntää sen keräämiä tietoja Tilaaajaa ja Asiakkaita koskevien tietojen osalta. Järjestelmätoimittajan tulee varmistaa palveluraportointitietojen säilyttäminen vähintään 10 vuotta, ja Asiakkaalla tulee olla pääsy vanhoihin palveluraportteihin.

### 3.3.2 Muutoksenhallinta

Asiakas vastaa muutospyyntöjen ensivaiheen käsittelystä ja analysoinnista. Järjestelmätoimittaja vastaa osaltaan muutospyyntöjen käsittelemisestä, analysoinnista ja mitoittamisesta Asiakkaan järjestelmäylläpito-organisaation tekemien muutospyyntöjen osalta. Tämä tarkoittaa muutosten toteutuksen, aikataulun ja työmäärän arviointia Asiakkaan päätöksenteon tueksi ennen varsinaisen määrittely- ja muutostyön aloittamista. Asiakas vastaa muutosten toteuttamisen päätöksistä sekä Järjestelmäkehityssalkun hallinnoinnista.

Muutoksenhallinnan käytännöt ja prosessi kuvataan yhteisesti liite D1 Hallintamallin mukaisesti.

### 3.3.3 Versiohallinta

Valmisohjelmistot

Järjestelmätoimittajan tulee ylläpitää valmisohjelmistojen versiosuunnitelmaa ja viestiä sen sisällöstä määräajoin Asiakkaalle. Valmisohjelmistojen versiosuunnitelmassa kuvataan milloin ohjelmistojen uusia versioita julkaistaan ja minkälaisia muutoksia ne sisältävät. Järjestelmätoimittajan tulee tukea Valmisohjelmistojen julkaistuja versioita vähintään 24 kuukautta julkaisupäivästä, riippumatta siitä onko Järjestelmätoimittaja julkaissut uudemman version. Lisäksi järjestelmätoimittaja sitoutuu asiakaskohtaisesti virheiden korjaukseen Palvelukuvauksen mukaisesti ja jatkuvan turvallisen käytön edellyttämien tietoturvapäivitysten toimittamiseen uusimman julkaistun version lisäksi uusinta julkaistua versiota edeltävään Järjestelmätoimittajan Valmisohjelmiston versioon.

Valmisohjelmistojen uusien versioiden ja päivitysten tulee sisältyä Järjestelmän ylläpitoon ja siten Jatkuvien Palveluiden hintaan. Järjestelmätoimittaja informoi Asiakasta Järjestelmän uusista versioista ja päivityksistä sekä niiden ominaisuuksista julkaisun yhteydessä.

### Järjestelmä

Järjestelmätoimittajan tulee ylläpitää Järjestelmän versiosuunnitelmaa ja viestiä sen sisällöstä määräajoin Asiakkaalle. Versiosuunnitelmassa kuvataan milloin Järjestelmän uusia versioita julkaistaan ja minkälaisia muutoksia ne sisältävät. Järjestelmätoimittajan tulee julkaista Järjestelmästä vähintään yksi uusi, Järjestelmätoimittajan Valmisohjelmistojen päivittyneen version sisältävä versio Järjestelmästä kerran kahdessa vuodessa. Tämän lisäksi Järjestelmätoimittajan tulee julkaista korjaus- tai huoltopäivityksiä sisältävä versio vähintään vuosittain, jos Asiakkaan tai Tilaajien toiminnallinen tarve niin vaatii. Järjestelmätoimittajan tulee tukea Järjestelmän julkaistuja versioita vähintään 24 kuukautta julkaisupäivästä. Lisäksi Järjestelmätoimittajan tulee sitoutua asiakaskohtaisesti toiminnallisuuden virheiden korjaukseen Palvelukuvauksen mukaisesti ja jatkuvan turvallisen käytön edellyttämien tietoturvapäivitysten toimittamiseen uusinta julkaistua versiota edeltävään Järjestelmän versioon.

Järjestelmän uusien versioiden ja päivitysten tulee sisältyä Järjestelmän ylläpitoon ja siten Jatkuvien Palveluiden hintaan. Järjestelmätoimittaja informoi Asiakasta Järjestelmän uusista versioista ja päivityksistä sekä niiden ominaisuuksista julkaisun yhteydessä. Järjestelmätoimittaja voi suositella Järjestelmän version tai päivityksen toteuttamista, mutta Asiakas itse päättää version tai päivityksen käyttöönotosta.

Järjestelmätoimittaja vastaa Järjestelmätoimittajan Valmisohjelmistojen, Kolmannen Osapuolen Valmisohjelmistojen sekä Järjestelmään Liittyvien Ohjelmistojen yhteentoimivuudesta. Järjestelmätoimittaja vastaa Järjestelmään Liittyvien Ohjelmistojen osalta yhteentoimivuudesta siinä laajuudessa kuin se on kohtuullisiksi katsottavin toimin Järjestelmätoimittajan hallinnassa. Järjestelmän versiokehityksen tulee pysyä Valmisohjelmistojen sekä Järjestelmään Liittyvien Ohjelmistojen versiokehityksen tahdissa. Järjestelmätoimittaja ei saa Järjestelmän uusissa versioissa ilman Asiakkaan lupaa tai pakottavaa teknistä syytä hyödyntää Valmisohjelmistoja tai Järjestelmään Liittyviä Ohjelmistoja, jotka on julkaistu yli kaksi vuotta sitten, jos niistä on tarjolla uudempia versioita.

Asiakas tai Käyttöpalvelutoimittaja asentaa Järjestelmän uudet versiot ja päivitykset Järjestelmätoimittajan antamien ohjeiden mukaisesti. Järjestelmätoimittaja tukee Asiakasta tuotantoon siirrossa normaalin järjestelmäylläpidon palveluajan ulkopuolella Asiakkaan ja Järjestelmätoimittajan yhdessä laatiman ylläpitosuunnitelman mukaisesti siten, että mahdollisuus huoltoikkunaan tarjoutuu

vähintään kerran kuukaudessa. Tämä Järjestelmätoimittajan tuki kuuluu Kuukausittaiseen Palvelumaksuun. Muille ajoille suunniteltu asennustukityö on tilattavissa erillisenä palvelupyynnönä. Poikkeus- ja vikatilanteissa (24/7) asennustukityö kuuluu 3. tason järjestelmätuen piiriin.

Järjestelmätoimittaja on vastuussa Järjestelmän uusiin versioihin liittyvän koulutuksen järjestämisestä Asiakkaan järjestelmätuelle ja -ylläpidolle sekä Käyttöpalvelutoimittajan henkilöstölle yhdessä sovittavassa laajuudessa. Versiokoulutuksen tavoite on varmistaa Järjestelmän häiriötön ja ammattimainen tuki ja ylläpito. Asiakkaalla ja Käyttöpalvelutoimittajalla on vastuu versiokoulutuksen osaamisen levittämisestä organisaatioissaan ja toiminnoissaan. Koulutus on erikseen veloitettavaa työtä liitteen PS1.1 mukaisesti.

## 4 Järjestelmän käyttöönotto

### 4.1 Käyttöönotto

Käyttöönottopalveluilla tarkoitetaan Tilaajille toteutettavia Järjestelmän tai sen osan käyttöönottoja, jotka eivät sisälly Toimitussopimukseen. Käyttöönoton aikana toteutetaan sovitut integraatiot, migraatiot ja konversiot. Asiakas tilaa käyttöönotot Järjestelmätoimittajalta Erillisprojekteina.

## 5 Erikseen tilattavat palvelut

Erikseen tilattavat palvelut mahdollistavat Asiakkaalle sellaisten asiantuntijapalveluiden, järjestelmätuen laajennusten ja laajempien kehitysprojektien tilaamisen Järjestelmätoimittajalta, jotka eivät sisälly Jatkuviin Palveluihin. Tilausmenettely kuvataan Järjestelmätoimittajan Palvelusuunnitelmassa.

Ellei toisin ole erikseen sovittu, Järjestelmätoimittaja toteuttaa erikseen tilattavat palvelut kokonaispalveluperiaatteella. Tämä tarkoittaa sitä, että Järjestelmätoimittajan palvelun laajuuteen kuuluvat perushintaan kuuluvana kaikki tehtävät, joita vaaditaan sopimuskokonaisuudessa kuvatun toimituslaajuuden mukaisesti palvelutasovaatimusten toteutumiseen, vaikka kaikkia tehtäviä ja rooleja ei olisikaan projektikohtaisesti erikseen mainittu.

Asiakas tilaa erikseen tilattavat palvelut valintansa mukaan Erillisprojekteina tai lisätyönä.

### 5.1 Kehitys

Järjestelmäkehityksen tavoitteena on toteuttaa uutta tai muutettua Järjestelmän toiminnallisuutta Asiakkaan ja Tilaajien käyttöön. Asiakkaalle ja Tilaajille saattaa muodostua sellaisia kehitystarpeita, joita muilla Järjestelmätoimittajan asiakkaila ei välttämättä ole tunnistettu. Järjestelmätoimittajan tulee Palvelusuunnitelmassaan kuvata, millaisilla menetelmillä ja aikataululla tällaisiin kehitystarpeisiin voidaan vastata. Vastaavasti muiden asiakkaiden sekä Järjestelmätoimittajan toimesta voidaan tunnistaa toimintamalleja ja järjestelmämuutoksia, jotka hyödyttäisivät myös Asiakasta ja Tilaajia. Järjestelmätoimittajan tulee Palvelusuunnitelmassaan kuvata, millaisilla menetelmillä tällaisia parannuksia tuodaan käyttöön sekä mitkä ovat Asiakkaan ja Tilaajien vaikutusmahdollisuudet parannusten kehittämisessä. Näiden kehitystarpeiden toteutus hinnoitellaan Palvelusopimuksen mukaisesti Erillisprojekteina tai lisätyönä. Kehitystyön hinnoittelu on liitteen PS1.1 mukainen, elleivät sopijapuolet sovi erillisestä Palvelusopimuksen mukaisesta hinnoittelumallista.

### 5.2 Konsultointi

Asiakas voi halutessaan tilata Järjestelmätoimittajalta Järjestelmään liittyvää konsultointia (esim. prosessien ja toiminnan kehittämiseen liittyvää neuvontapalvelua). Konsultointitarpeen määrittää Asiakas, mutta konsultoinnin sisältö, laajuus ja aikataulu sovitaan erikseen.

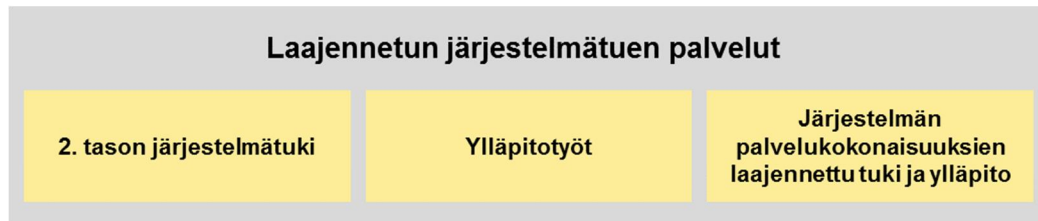
### 5.3 Koulutus

Asiakas voi halutessaan tilata Järjestelmätoimittajalta Järjestelmään liittyvää koulutusta. Koulutustarpeen määrittävät Asiakas ja Tilaajat, mutta koulutuksen sisältö, laajuus ja aikataulu sovitaan erikseen. Koulutuksien periaatteet ovat yhtenevät Liitteen TS 2.7 kanssa, elleivät Asiakas ja Järjestelmätoimittaja toisen sovi.

### 5.4 Laajennetun järjestelmätuen palvelut

Laajennetun järjestelmätuen palvelut mahdollistavat tässä palvelukuvauksessa kuvatun Järjestelmän järjestelmätuen ja -ylläpidon laajentamisen. Laajennetun järjestelmätuen palveluita ovat 2. tason järjestelmätuki, ylläpitotyöt sekä Järjestelmän muiden kuin tuotantopalvelun tuki ja ylläpito. Palvelut

ovat toisiaan täydentäviä ja Asiakas voi halutessaan tilata niitä erillisinä sekä määräaikaisina. Palveluiden sisältö ja laajuus tulee sopia erikseen Asiakkaan ja Järjestelmätoimittajan välillä.



Kuva 5. Laajennetun järjestelmätuen palvelut

## 2. tason järjestelmätuki

Toisen tason järjestelmätuen laajuuteen voivat kuulua esimerkiksi tuotannon ohjaus, Järjestelmän ongelmien ratkaisu sekä ratkaisun koordinointi, Tilaajien palvelu- ja muutospyyntöjen koordinointi, Tilaajien neuvonta liittyen Järjestelmän ominaisuuksiin ja käyttöön, käyttäjähallinta sekä Järjestelmän lisenssien hallinta. Toisen tason järjestelmätuen sisältö, laajuus ja palvelutasot sovitaan erikseen ennen palvelun aloittamista.

## Ylläpitotyöt

Ylläpitotyöllä tarkoitetaan Jatkuviin Palveluihin sisällyttömiä ylläpitotöitä, esimerkiksi Järjestelmän Mukauttamista tai sen liittymien pienimuotoista kehittämistä yksittäisten muutospyyntöjen perusteella. Ylläpitotyön tavoite on mahdollisimman joustavasti ja nopeasti toteuttaa pieniä Mukautuksia Järjestelmään esimerkiksi liittyen käyttäjäystävällisyyteen tai Järjestelmän toimivuuteen. Ylläpitotyö koordinoidaan osana palveluhallintaa ilman erillistä projektia. Ylläpitotyön hinta on liitteen PS1.1 mukainen.

Järjestelmätoimittaja vastaa ylläpitotyön mitoittamisesta Palvelusuunnitelmassa kuvatun toimintatavan mukaisesti. Asiakas vastaa pienkehityssalkun sekä muutosten ja julkaisujen hallinnoinnista ja niihin liittyvistä päätöksistä.

Ylläpitotyölle voidaan sopia kalenterivuositain kiinteä kapasiteetti eli työmäärä. Tämän lisäksi Asiakas ja Järjestelmätoimittaja ylläpitävät suunnitelmaa lyhyen tähtäimen eli noin kolmen (3) kuukauden kehitystarpeista. Suunnitelmaa ylläpidetään palvelupäällikköjen yhteistyössä ja sitä käsitellään jatkuvien palveluiden ohjausryhmässä. Järjestelmätoimittaja mitoittaa ylläpitotyön Asiakkaan esittämien tarpeiden perusteella.

## Järjestelmän palvelukokonaisuuksien laajennettu tuki ja ylläpito

Järjestelmän palvelukokonaisuuksien laajennettu tuki ja ylläpito tarkoittaa tässä palvelukuvauksessa kuvattujen Järjestelmätoimittajan vastuiden ulottamista Järjestelmän tuotantopalvelun lisäksi muihin Asiakkaan Järjestelmän palvelukokonaisuuksiin. Järjestelmän palvelukokonaisuuksien laajennetun tuen ja ylläpidon sisältö, laajuus ja palvelutasot sovitaan erikseen.

## 6 Palvelunhallinta

Palvelunhallinta kattaa palveluraportoinnin, palveluiden jatkuvan parantamisen sekä Järjestelmän tuotekehityksen. Palvelunhallintaan liittyvät käytännöt kuvataan Palvelusuunnitelmassa.

Järjestelmätoimittaja ei peri Palvelunhallinnasta erillistä maksua.

### 6.1 Palveluraportointi

Säännöllisen ja määrämuotoisen raportoinnin tarkoituksena on tuottaa yksityiskohtaista, selkeää ja jäsenneiltyä informaatiota toteutuneesta palvelutasoista palveluiden palvelutasomittareiden mukaisesti. Järjestelmätoimittaja raportoi palvelukohtaisesti laatutasot kuukausittain erikseen sovittuna päivänä. Liitteessä D1 Hallintamalli kuvataan tarkemmin palveluraportoinnin käytännöt.

Järjestelmätoimittajalla on oltava aina tarvittavat resurssit ja työkalut raportoinnin toteuttamiseksi. Järjestelmätoimittaja vastaa palveluraportointiin käyttämiensä ohjelmistojen kaikista lisenssikustannuksista. Järjestelmätoimittaja vastaa palveluraportointitietojen säilyttämisestä vähintään 10 vuoden ajan, korkeintaan kuitenkin Palvelusopimuksen kohdan 15.8 mukaisen avustamisveloitteen päättymiseen saakka.

Palveluraportoinnin toimintatavat ja sisältö kuvataan Palvelusuunnitelmassa.

### 6.2 Palveluiden jatkuva parantaminen

Asiakas ja Järjestelmätoimittaja yhdessä määrittävät kriittiset menestystekijät ja keskeiset suorituskykykymittarit, joiden pohjalta palvelun jatkuvaan parantamiseen saadaan tietoa. Suorituskykykymittareihin kuuluvat tarkennetussa palvelukuvauksessa kuvatut palvelutasomittarit, joiden tietojen tuottamisesta Järjestelmätoimittaja vastaa. Näiden lisäksi tullaan määrittämään tarvittavat teknologiamittarit, prosessimittarit ja asiakastyytyväisyysmittarit. Suorituskykykymittareiden tulokset tulee kerätä jatkuvan palvelun parantamisen palvelutietämyksen hallintaohjelmistoon. Palvelutietämyksen hallintaohjelmiston tuki ja ylläpito kuuluu Järjestelmätoimittajan vastuihin osana Jatkuvia Palveluja.

### 6.3 Järjestelmän tuotekehitys

Järjestelmätoimittaja vastaa Järjestelmätoimittajan Valmisohjelmistojen jatkuvasta strategisesta kehittämisestä, jonka tavoitteena on pitkällä tähtäimellä varmistaa, että Järjestelmä tukee Asiakkaan toiminnan kehittämistä. Strategisen kehittämisen tehtävänä on tunnistaa ja suunnitella tulevia kehitysmahdollisuuksia. Ne konkreettiset kehitysideat, jotka syntyvät strategisessa kehittämisessä, voidaan Asiakkaan päätöksellä toteuttaa Erillisprojektina. Käytännössä strateginen kehittäminen tarkoittaa sitä, että Asiakkaan sekä Järjestelmätoimittajan johto ja mahdolliset asiantuntijat käyvät säännöllistä dialogia Asiakkaan pitkän tähtäimen suunnitelmien pohjalta hallintamallin mukaisesti. Strategisen kehittämisen työstä ei tule koitua lisäkustannuksia Asiakkaalle, vaan sen on oltava osa Palvelunhallintaa.

Asiakas ei koe kilpailevansa sovelluksen muiden käyttäjäorganisaatioiden kanssa. Tämän vuoksi Asiakas pitää hyvänä mallia, jossa tilaajaorganisaatioiden edustajat yhdessä osallistuvat Järjestelmätoimittajan



fasilitoimaan kehitysprosessiin. Asiakas on vastavuoroisesti valmis tuomaan näkemyksensä ja osaamisensa prosessin käyttöön.

Järjestelmäkehityksessä on huomioitava seuraavat asioiden toteutuminen:

- Avoin dialogi käyttäjäorganisaatioiden välillä
- Avoin dialogi käyttäjäorganisaatioiden ja Järjestelmätoimittajan välillä
- Mahdollisuus vaikuttaa Järjestelmän tuotekehityskohteiden priorisointiin
- Hyvä näkyvyys sovelluksen Järjestelmän tulevien ominaisuuksien aikatauluun

Palvelusuunnitelmassa kuvataan Järjestelmätoimittajan järjestelmäkehityksen prosessi seuraavien periaatteiden mukaisesti:

- Järjestelmän tuotekehitysprosessin tulee olla läpinäkyvä siten, että Järjestelmätoimittaja pitää Asiakkaan tietoisena siitä missä vaiheessa ja aikataulussa kukin prosessissa olevista tuotekehityshioista on menossa tuotekehitysohjelmissa ja sovelluskehitysprosessissa.
- Järjestelmäkehityksen tuotekehityskohteilla ja ohjelmistopäivitysprosessin uusilla ominaisuuksilla tulee olla dokumentoitu yhteys toisiinsa.
- Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa Järjestelmän kaikkien tuotekehityskohteiden priorisointiin.
- Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus tuoda omia ajatuksiaan Järjestelmätoimittajan Järjestelmän tuotekehitysprosessiin.

## 7 Yhteistoiminta

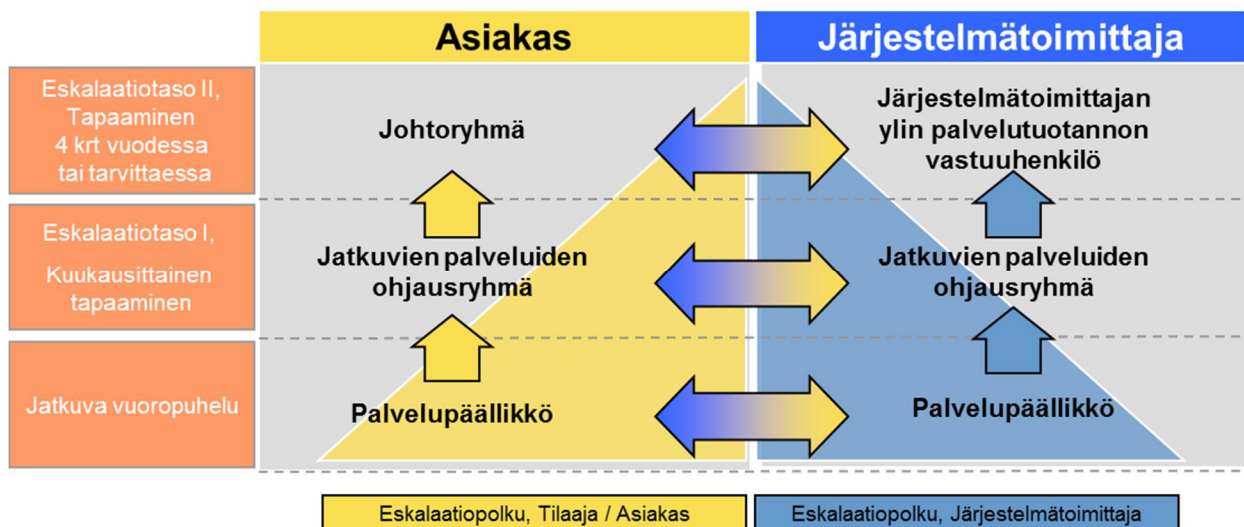
Asiakkaan ja Järjestelmätoimittajan yhteistoiminta kuvataan sopimuksen liitteessä D1 Hallintamalli.

Asiakkaan ja Järjestelmätoimittajan yhteisiä toimintatapoja ja prosesseja kuvataan tarkemmin Järjestelmätoimittajan Palvelusuunnitelmassa.

## 8 Eskalaatiot ja Palvelumaksualennukset

Eskalaatioiden ja Palvelumaksualennuksen tavoitteena on kannustaa Järjestelmätoimittajaa kehittämään ja ohjaamaan Jatkuvia Palveluita siten, että Asiakkaan ja Tilaajien toiminnan asettamat tarpeet täyttyvät. Eskalaatiot mahdollistavat Järjestelmätoimittajan puuttumisen jatkuvien palveluiden laatuun ennen palvelumaksualennuksien realisoitumista.

Eskalaatiot perustuvat eskalaatiopolkuihin ja -tasoihin. Asiakkaan ja Järjestelmätoimittajan palvelupäälliköt ovat jatkuvassa vuoropuhelussa. Vuoropuhelun tavoitteena on yhteistyössä varmistaa jatkuvien palveluiden laatu. Jatkuvien palveluiden ohjausryhmässä käsitellään Hallintamallin liite D1 asettamassa laajuudessa Järjestelmätoimittajan jatkuvien palveluiden laatu palveluraporttien perusteella. Jatkuvien palveluiden ohjausryhmä tekee päätökset Palvelumaksualennuksista ja eskalaatiotasojen korotuksista. Jatkuvien palveluiden ohjausryhmän jäsenet vastaavat organisaatioiden sisäisestä tiedonkulusta sekä toimenpiteistä laadun varmistamiseksi.



Kuva 6. Eskalaatiopolut ja -tasot

Ensimmäinen eskalaatiotaso toimii indikaationa Järjestelmätoimittajan palvelusta vastaaville henkilöille, että Järjestelmätoimittajan jatkuvien palveluiden laatu ei vastaa Asiakkaan odotuksia. Ensimmäinen eskalaatiotaso ei johda Palvelumaksualennukseen.

Toisella eskalaatiotasolla Järjestelmätoimittajan jatkuvien palveluiden laatu on todettu riittämättömäksi Asiakkaan odotuksiin nähden. Eskalaatiotaso kaksi johtaa eskalaatioon johtoryhmälle ja Järjestelmätoimittajan ylimmälle palvelutuotannon vastuhenkilölle. Toisella eskalaatiotasolla realisoituvat alennukset palvelumaksuihin.

Jatkuvien palveluiden laadun määräytyminen

Jatkuvien palveluiden laatua tarkastellaan neljän palvelutasomittarin kautta: Reagointiaika, Vikatilannetiedotus, Tavoitettavuus sekä Ohjelmistovirheiden Ratkaisukyky (Saatavuus). Jatkuvien palveluiden laatu vastaa Asiakkaan odotuksia yhden (1) kalenterikuukauden tarkastelujaksolla, jos edellä esitetyt palvelutasomittarien palvelutasot vastaavat Palvelukuvauksessa määritettyjä tasoja. Toisin

sanoin, tavoitteen alittuminen yhdenkin palvelutasomittarin osalta tarkastelujaksolla johtaa palvelutason alittumiseen kyseisen kuukauden osalta.

Eskalaatiotasolla Normaali palvelutason alittaminen johtaa eskalaatioon ja eskalaatiotason korottamiseen eskalaatiotasolle I. Eskalaatiotasolta I siirrytään Normaalitasolle, jos jatkuvien palveluiden laatu vastaa palvelutasoa kuuden (6) peräkkäisen tarkastelujakson osalta. Eskalaatiotasolta I palvelutason alittaminen johtaa eskalaatioon ja eskalaatiotason korottamiseen eskalaatiotasolle II. Eskalaatiotasolla II siirrytään Normaalitasolle, jos jatkuvien palveluiden laatu vastaa palvelutasoa kuuden (6) peräkkäisen tarkastelujakson osalta.

Palvelumaksualennuksen määräytyminen

Toisella eskalaatiotasolla Järjestelmätoimittajalle maksetaan Jatkuvista Palveluista alennettua palvelumaksua niinä kuukausina joita edeltävän jatkuvien palveluiden ohjausryhmän kokouksessa todetaan palvelutaso alitetuksi tarkastelujakson osalta. Alennuksen suuruus on 10 % Jatkuvien Palveluiden kuukausittaisesta palvelumaksusta. Toteutunut palvelumaksualennus maksetaan takautuvasti ilman korkoa takaisin Järjestelmätoimittajalle sen kalenterikuukauden mittaisen tarkastelujakson osalta, jota seuraavan kuuden (6) peräkkäisen tarkastelujakson osalta jatkuvien palveluiden laatu vastaa palvelutasoa.