

27.7.2022 (päiv. 23.8)

**HPK Palvelut Oy**  
**Palvelutasokuvaus (SLA)**

Asiakas: Itä-Uudenmaan hyvinvointialue / Porvoon kaupunki

**27.7.2022** (viimeisin muokkaus 23.8)

**Sisällys**

1. Soveltaminen .....	2
2. Asiakastuki ja yhteydenottokanavat .....	3
3. ICT-palveluiden palvelutasomääritykset .....	3
Palveluaika .....	3
Ratkaisukyky .....	4
Saatavuus.....	5
Reagointiaika (tavoitettavuus palveluaikana).....	6
Häiriön ratkaisuaika .....	6
Huoltoikkunat .....	7
4. Palvelupyynnön ratkaisuaika palveluittain .....	8
ICT-palveluiden palvelupyynnön ratkaisuaika.....	8
Talospalveluiden palvelupyynnön ratkaisuaika.....	9
Henkilöstöpalveluiden palvelupyynnön ratkaisuaika.....	9
5. Yleistä.....	10
Muutoshallinta ja muutoskomitea .....	10
Asiakas- ja käyttäjättyytyväisyys .....	11
Raportointi ja mittaaminen.....	12

27.7.2022 (päiv. 23.8)

## 1. SOVELTAMINEN

Tämä palvelutasokuvaus määrittelee toimittajan tilaajalle tuottamien palvelujen (kukin erikseen ”palvelu” ja yhdessä ”palvelut”) palvelutasot.

Lopussa on määritelty palvelutasoa koskevat yleiset tekijät, jotka koskevat kaikkia HPK Palvelut Oy:n (Toimittaja) tuottamia palveluita. Näihin kuuluvat mm. asiakastyytyväisyys, raportointi ja muutoshallinta.

Talous- ja henkilöstöpalveluita koskien on määritelty ratkaisuaika ja tavoitetaso. ICT-palveluita koskien palvelutasoa määrittää em. lisäksi useampi muu tekijä kuten ratkaisukyky, reagointi-aika ja ratkaisuaika.

Tätä palvelutasokuvausta sovelletaan palvelutuotantovaiheessa.

Tässä palvelutasokuvauksessa noudatetaan ensisijaisesti näitä ehtoja ja toimittajan palvelukuvauksia sekä toissijaisesti HPK Palvelut Oy:n kulloinkin voimassa olevia yleisiä sopimusehtoja (ks. palvelusopimuksen liitteet), ellei jossain tämän palvelutasokuvauksen kohdassa ole erikseen toisin kirjallisesti sovittu.

HPK Palvelut Oy suorittaa palveluihin palvelukuvauksessa sisältyviä tehtäviä ainoastaan palvelun palveluaikana.

Sovitut palvelutasot mitataan HPK Palvelut Oy:n toiminnanohjausjärjestelmän (tiketointijärjestelmän) tai HPK Palvelut Oy:n muun tuotantoympäristön tuottamien arvojen perusteella.

Palvelutason laskentaan eivät vaikuta:

- a. Tilaajan ja/tai HPK Palvelut Oy:n huoltoikkunat;
- b. Laajavaikutteiset häiriöt<sup>1</sup>, joiden juurisyy ei ole HPK Palvelut Oy:n aiheuttama;
- c. HPK Palvelut Oy:sta riippumattomat palvelutasopoikkeamat, jotka johtuvat tilaajan vastuulla olevan tehtävän suorittamatta jättämisestä, virheellisestä suorittamisesta tai tilaajan vastuulla olevan ohjeistuksen virheellisyydestä.

HPK Palvelut Oy:n on heti ilmoitettava Tilaajalle<sup>2</sup> tietoonsa tulleesta seikasta, joka saattaa estää palvelun kuvauksenmukaisen käyttämisen.

---

<sup>1</sup> Pääsopimuksen mukaan Toimittaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan. Kohta b koskee erityisesti laajavaikutteisia häiriöitä esim. valtakunnallinen katkos.

<sup>2</sup> Tilaajan yhteyshenkilölle sekä tarpeen mukaan Tilaajan viestintäyksikköön.

27.7.2022 (päiv. 23.8)

## 2. ASIAKASTUKI JA YHTEYDENOTTOKANAVAT

Palveluilla on palvelupiste, johon palveluiden käyttäjä on yhteydessä häiriöiden ja palvelupyynnöiden osalta.

HPK Palvelut Oy:n tukikanavat:

Yhteydenottotapa	Osoite/puhelinnumero
Puhelin	+35840 676 8000
Verkkolomake	<a href="https://porvoo.efectecloud.com/ssc">https://porvoo.efectecloud.com/ssc</a>
Sähköposti	<a href="mailto:hpk.palvelunhallinta@porvoo.fi">hpk.palvelunhallinta@porvoo.fi</a> <sup>3</sup>

Palvelupisteen käytössä on järjestelmä<sup>4</sup>, johon palvelupyynnöt ja häiriöt kirjataan. Järjestelmä lähettää palvelupyynnön tai häiriön käsittelyn etenemisestä tietoa pyynnön tehneelle tai häiriöstä ilmoittaneelle taholle.

## 3. ICT-PALVELUIDEN PALVELUTASOMÄÄRITYKSET

Seuraavassa on määritelty ICT-palveluiden palvelutasoa koskevat muuttujat, joita ovat palveluaika, ratkaisukyky, saatavuus, reagointiaika sekä palvelupyynnön ja häiriön ratkaisuaika. Lisäksi on määritelty ICT-palveluiden ratkaisuajan tavoitetaso.

### Palveluaika

ICT-palveluiden palveluaika määräytyy seuraavan taulukon mukaisesti. Taulukko kertoo kunkin palvelun kriittisyyden (mm. merkityksellisyys asiakkaan toiminnassa, asiakkaan palvelun tuottamisessa) ja sitä myöden millaisina aikoina palvelua tuotetaan. Kriittisyysluokitus on määritelty asiakkaan kanssa yhdessä huomioiden tarpeen ja kustannusvaikutuksen.

Palvelukokonaisuus	Palvelun kriittisyys	Palveluaika
Käyttäjätukipalvelut	Kriittinen	24 h/vrk vuoden kaikkina päivinä
	Tärkeä	Arkisin kello 7:00 - 22:00 Suomen aikaa
	x Normaali	Arkisin kello 8:00 - 16:00 Suomen aikaa
	Vähäinen	Arkisin kello 9:00 - 15:00 Suomen aikaa
Palvelunhallinta	Kriittinen	24 h/vrk vuoden kaikkina päivinä
	Tärkeä	Arkisin kello 7:00 - 22:00 Suomen aikaa
	x Normaali	Arkisin kello 8:00 - 16:00 Suomen aikaa
	Vähäinen	Arkisin kello 9:00 - 15:00 Suomen aikaa
ICT-laitepalvelut	Kriittinen	24 h/vrk vuoden kaikkina päivinä
	Tärkeä	Arkisin kello 7:00 - 22:00 Suomen aikaa
	x Normaali	Arkisin kello 8:00 - 16:00 Suomen aikaa

<sup>3</sup> Osoite muuttuu syksyllä 2022 kun Oy:n tenant on käytössä

<sup>4</sup> Lähtötilanteessa Efecte.

27.7.2022 (päiv. 23.8)

		Vähäinen		Arkisin kello 9:00 - 15:00 Suomen aikaa
Palvelin- ja kapasiteettipalvelut		Kriittinen		24 h/vrk vuoden kaikkina päivinä
		Tärkeä		Arkisin kello 7:00 - 22:00 Suomen aikaa
	x	Normaali		Arkisin kello 8:00 - 16:00 Suomen aikaa
		Vähäinen		Arkisin kello 9:00 - 15:00 Suomen aikaa
Tietoliikennepalvelut	x	Normaali		Arkisin kello 8:00 - 16:00 Suomen aikaa
	x	Kriittinen		24 h/vrk vuoden kaikkina päivinä koskien <b>alueverkkopalvelu</b> (pl. toimipisteyhteydet), palomuri ja internetkapasiteetti
		Tärkeä		Arkisin kello 7:00 - 22:00 Suomen aikaa
		Vähäinen		Arkisin kello 9:00 - 15:00 Suomen aikaa
Asiantuntijapalvelut		Kriittinen		24 h/vrk vuoden kaikkina päivinä
		Tärkeä		Arkisin kello 7:00 - 22:00 Suomen aikaa
	x	Normaali		Arkisin kello 8:00 - 16:00 Suomen aikaa
		Vähäinen		Arkisin kello 9:00 - 15:00 Suomen aikaa

HPK Palvelut Oy on velvollinen vastaamaan palvelupyyntöihin ja häiriöihin tukipalvelun palveluaikana. Kuvaukseen sisältyvien tukipalveluiden palveluaika määräytyy seuraavan taulukon mukaisesti.

Palvelun nimi	Palveluaika	
	Asiakaspalvelun sähköiset kanavat	Arkisin kello 8:00 - 16:00 Suomen aikaa
	Asiointipiste	Arkisin kello 8:00 - 16:00 Suomen aikaa
	Puhelinasiointi	Arkisin kello 8:00 - 16:00 Suomen aikaa

Palvelupyyntöjä voi kuitenkin jättää sähköisessä järjestelmässä 24/7.

### Ratkaisukyky

Häiriöille ja palvelupyynnöille määritellään ratkaisukykyyn liittyviä suorituskykymittarit seuraavan taulukon mukaisesti. Tavoite kertoo, mikä osa palvelupyynnöistä ja häiriöistä on tavoitteena ratkaista ensimmäisen yhteydenoton tullessa.

Palvelukokonaisuus	Häiriön ratkaisukyky		Palvelupyynnön ratkaisukyky	
	Suorituskykymittari	Tavoite	Suorituskykymittari	Tavoite
ICT-palvelut	1. kontaktin ratkaisukyky (FCR <sup>5</sup> )	70 %	1. kontaktin ratkaisukyky (FCR)	70 %

<sup>5</sup> First Contact Resolution

27.7.2022 (päiv. 23.8)

**Saatavuus**

ICT-palvelun saatavuus kuvataan prosenttina palveluajasta. Saatavuusprosentti kuvaa vähimmäistavoitetta, jolla ICT-palvelu on käytettävissä sovittuna tarkasteluaikana. ICT-palvelun saatavuutta seurataan kuukausi- ja vuositasolla häiriönhallintaprosessin tuottaman tiedon avulla.

ICT-palvelun saatavuutta koskevat palvelutasotavoitteet määräytyvät niiden liiketoimintakriittisyyden perusteella alla olevan taulukon mukaisesti. Taulukko kertoo myös palvelun saatavuutta koskevan kriittisyyden<sup>6</sup> ja palvelun käytön katkon maksimikesto palveluaikana.

Palvelukokonaisuus	ICT-palvelun liiketoiminta-kriittisyys <sup>7</sup>	Saatavuus palveluaikana <sup>8</sup> poislukien ennalta sovitut huoltokatkot	Maksimi-katko palvelu-aikana	Huom.
Käyttäjätukipalvelut	Normaali (ark klo 8-16)	98%	normaali 2h	
Palvelunhallinta	Normaali	98%	normaali 2h	
ICT-laitepalvelut	Normaali	98%	normaali 2h	
Palvelin- ja kapasiteettipalvelut	Normaali	98%	normaali 2h	Korkean käytettävyyden kapasiteettipalvelu: saatavuus 99 %, häiriöiden ratkaisuaika max 4 h palveluaikana
Tietoliikennepalvelut	Normaali	98%	normaali 2h	Pl. internet ja palomuur <sup>9</sup> , joissa taso 99,8 % (kriittinen) ja maksimikatko 30 min <sup>10</sup> Tietoliikenteen kriittisimmät komponentit/liittymät luokiteltu 24*7 reaktioaika 15 min / korjausaika 1 h

Saatavuus (S) todennetaan seuraavalla kaavalla  $S = (Pa - Ka + Eh) / Pa * 100 \%$

Pa (palveluaika): palvelun saatavuus mitataan ja raportoidaan 8h x 5pv (tai 24 x 7)

Ka katkojen yhteenlaskettu kesto: 8 x 5 (tai 24 x 7) aikaikkunan sisällä.

Eh: se yhteenlaskettu katkoihin palveluaikana kuluva aika, joka johtuu Tilaaajan tai kolmansien osapuolten vastuulla olevista seikoista tai suunnitelluista ja sovituista katkoista palveluaikana.

<sup>6</sup> Suorituskyvyn kriittisyyden sallima maksimikatko: Kriittinen 30min, Tärkeä 1h, Normaali 2h, Vähäinen 4h

<sup>7</sup> Kriittisyystasot JHS mukaan ovat: Kriittinen 99,8% / Tärkeä 99,5% / Normaali 98% / Vähäinen 96%

<sup>8</sup> Lasketaan x % yllä määritellystä palveluajasta.

<sup>9</sup> Koskee palvelukuvauksen palveluita 5.4 Internetkapasiteetti ja 5.5 Palomuuripalvelu

<sup>10</sup> Alihankkijan sopimuksen kriittisimmät liittymät ovat luokiteltu 24\*7 reaktioaika 15 min / korjausaika 1 h (koskee tiettyjen kiinteistöjen kuituliittymiä)

27.7.2022 (päiv. 23.8)

**Reagointiaika (tavoitettavuus palveluaikana)**

Tukipalvelun tavoitettavuuden eli reagointiajan tavoitearvot määräytyvät seuraavan taulukon mukaisesti.

Yhteydenottotapa	Reagointiaika
Puhelin	2 min
Palvelupyynnötlomake (verkkolomake)	1 pv
Palvelupisteen sähköposti <sup>11</sup>	2 pv

Reagoinniksi ei huomioida automaattiviestiä esim. ”Kiitos, viestisi on vastaanotettu ja olemme sinuun yhteydessä lähiaikoina” tai prosessia, jolla palvelupyyntö automatiikalla ohjataan oikeaan tukijonoon. Reagointi tarkoittaa sitä, kun palvelupyyntö avataan ja/tai käsitellään 1. tasolla tai välitetään seuraaville tasoille odottamaan käsittelyä.

Häiriötilanteissa tai kiireellisissä tapauksissa Asiakasta tai palvelun käyttäjää pyydetään olemaan HPK Palvelut Oy:hyn puhelimitse ja tarvittaessa asiakasvastuullisen kautta. Tällä varmistetaan, että kiireellistä käsittelyä vaativat palvelupyynnöt otetaan työn alle heti.

**Häiriön ratkaisuaika**

Häiriöiden ratkaisuajan laskenta käynnistyy, kun tukipyyntö on vastaanotettu ja päättyy, kun palvelun saatavuus on palautunut normaalille tasolle tai häiriölle on kehitetty väliaikaisratkaisu. HPK Palvelut Oy:n tulee kirjata väliaikaisratkaisut tunnettujen virheiden tietokantaan, joka voi olla osa konfiguraationhallintajärjestelmää.

Häiriön tullessa palvelutuotannon tietoon, se määritellään sen merkittävyyden ja priorisoidaan. Tämän jälkeen

Häiriön merkittävyys luokitellaan oheisia määrittelyitä noudattaen.

Häiriön merkittävyys	Määritelmä
Laaja	Koko palvelu on pois käytöstä, palvelun suorituskyky on merkittävästi heikentynyt tai palvelu on käyttökelvoton.
Kohtalainen	Olenaisia osia palvelusta on pois käytöstä. Häiriö haittaa palvelun saatavuutta tai normaalia käyttöä.
Vähäinen	Häiriö on satunnainen, yksittäisiä käyttäjiä koskeva tai ei olennaisesti haittaa palvelun käyttöä.

<sup>11</sup> Ei tarkoita henkilökohtaisiin sähköposteihin lähetettyjä viestejä, joiden palvelutasoa ei pystytä seuraamaan.

27.7.2022 (päiv. 23.8)

Häiriön prioriteetti määräytyy ICT-palvelun liiketoimintakriittisyyden ja häiriön merkittävyyden suhteen oheisen taulukon mukaisesti.

HÄIRIÖN PRIORITEETTI			
ICT-palvelun kriittisyys <sup>12</sup>	Häiriön merkittävyys		
	Laaja	Kohtalainen	Vähäinen
Kriittinen	1	1	3
Tärkeä	1	2	3
Normaali	2	2	3
Vähäinen	3	3	3

Häiriötilanteessa toimitaan häiriön prioriteetin mukaisesti. Häiriön ratkaisuaikatavoite määräytyy alla olevan taulukon mukaisesti ja huomioiden mistä häiriöstä on kyse.

Häiriön prioriteetti	Toiminta	Häiriön ratkaisuaikatavoite
1	Korjaustoimet aloitetaan välittömästi ja niitä jatketaan taukoamatta henkilöhälytyksiä ja muita varautumismenettelyjä hyödyntäen. Häiriöstä tiedotetaan sovituin menettelyin.	4 h
2	Korjaustoimet aloitetaan välittömästi ja niitä jatketaan taukoamatta saatavilla olevin resurssein. Henkilöhälytyksiä tehdään tarvittaessa. Häiriöstä tiedotetaan sovituin menettelyin.	2 pv
3	Korjaustoimet suoritetaan saatavilla olevin resurssein. Häiriöselvitys keskittyy työajalle.	3 pv

Mikäli Toimittajan toimittama järjestelmä tai jokin sen osa ei ole käytössä, asiakkaan ilmoittamille yhteyshenkilöille tiedotetaan häiriöstä viivytyksettä häiriötiedotteella, josta ilmenee häiriön laajuus ja arvioitu kesto.

Mikäli Asiakas havaitsee järjestelmässä häiriön, josta Toimittaja ei ole toimittanut häiriötiedotetta, Asiakkaan tulee olla välittömästi yhteydessä toimittajaan joko palvelupyynnöjärjestelmän kautta tai soittamalla toimittajan asiakaspalveluun, asian kiireellisyyden mukaan.

### Huoltoikkunat

HPK Palvelut Oy:n huoltotoimenpiteistä voi syntyä katko palveluun. Huoltoikkunan aikana syntyvä katko on aina suunniteltu katko, eikä sen aika vaikuta palvelutason laskentaan.

Huoltoikkunat määräytyvät alla olevan taulukon mukaisesti.

Huoltoikkuna	Ajankohta	Kuvaus
Yleinen huoltoikkuna	Aikaikkuna 20-03	Kattaa kaikki toimittajan palvelut ja ympäristöt.

<sup>12</sup> Prioriteetilla tarkoitetaan HPKn tuottaman palvelun esim. kapasiteetin luokittelua. Sovellustuki ja sovelluksiin liittyvä luokittelu ei ole HPKn palvelua.

27.7.2022 (päiv. 23.8)

Erityinen huoltoikkuna	Sovitaan ja ilmoitetaan erikseen, jos tarpeen	Kattaa tietoturva- ja muut päivitykset, jotka eivät voi odottaa seuraavaa yleistä huoltoikkunaa.
------------------------	---	--

#### 4. PALVELUPYYNNÖN RATKAISUAIKA<sup>13</sup> PALVELUITTAIN

Toimittajan on tavoite ratkaista palvelupyyntöjä sovitussa ratkaisuaajassa, joka on määritelty palveluittain.

Mikäli ratkaisuaika ylittyy, näkyy se palvelun laadusta kertovalla raportilla ratkaisuajan ylityksenä sekä yksittäisenä tapauksena että laajemmin jos ratkaisuaikaylityksiä on laajasti. Asiakas ja Toimittaja neuvottelevat korjaavista toimenpiteistä mikäli ratkaisuajan ylitys on usein tapahtuvaa ja laajaa.

Palvelupyyntö ratkaisuajan laskenta käynnistyy, kun pyyntö on otettu vastaan. Ajan laskenta päättyy, kun ratkaisu on annettu asiakkaalle ja sitä koskeva palvelupyyntökirjaus (tiketti) suljetaan.

Palvelupyyntöä ei katsota suljetuksi, jos palvelupiste on ohjannut sen eteenpäin toiselle palvelujonolle tai taholle ja palvelupyyntöä käsittelee on vielä tosiasiallisesti kesken.

Palvelupyyntö ratkaisuaika kertoo siitä, missä ajassa palvelupyyntö tulisi ratkaista.<sup>14</sup>

Häiriötilanteissa tai kiireellisissä tapauksissa Asiakasta tai palvelun käyttäjää pyydetään olemaan HPK Palvelut Oy:hyn puhelimitse ja tarvittaessa asiakasvastuullisen kautta. Tällä varmistetaan, että kiireellistä käsittelyä vaativat palvelupyyntöt otetaan työn alle heti.

#### **ICT-palveluiden palvelupyyntöjen ratkaisuaika**

Seuraavassa taulukossa on keskeisten ICT-palvelupyyntöjen ratkaisuaika.

Palvelupyyntö	Kuvaus	Ratkaisuaika
ICT-laitetilaukset, asennukset & poistot	Tilauksen käsittely tehty em. ajassa. Joitain malleja joutuu odottamaan pidempää HPK:sta johtumattomasta syystä.	14 pv
Kysymys tai neuvonta		3 pv
Salasanan resetointi	Palvelupyyntö edellyttää nopeita toimenpiteitä tai pyydetty tieto on oleellinen asiakkaan töiden etenemisen kannalta.	1 pv
Tietoliikenne: kaapelit, kytkentä	Esim. muuton yhteydessä rasian kytkeminen.	7 pv
Käyttäjätunnuksen tilaus, muutos, passivointi	Palvelupyyntö edellyttää kohtalaisen nopeita toimenpiteitä tai pyydetty tieto	1 pv

<sup>13</sup> Tarkoittaa myös ratkaisukykyä.

<sup>14</sup> Palvelu poikkeaa sovitusta silloin, kun palvelutaso on jonkin palvelun osalta heikompi kuin mitä tässä palvelutasokuvauksessa on kuvattu. Tällöin kyseessä on palvelutasopoikkeama.



27.7.2022 (päiv. 23.8)

	on jossain määrin oleellinen asiakkaan töiden etenemisen kannalta.	
--	--	--

### **Talouspalveluiden palvelupyynnön ratkaisuaika**

Talouspalveluiden ratkaisuaika on määritelty seuraavasti.

Palvelupyyntö	Kuvaus	Ratkaisuaika
Kirjanpito ja tilinpäätös		3 pv
Maksuliikenne ja kassapalvelut		3 pv
Ostolaskut ja sisäiset laskut		3 pv
Myyntilaskutus ja perintä		3 pv
Muu kysymys tai neuvonta		3 pv

Palvelukuvauksessa määritelty pääkirjanpitäjän yhteydenottomalli tarkoittaa, että nimetyt Asiakkaan vastuuhenkilöt voivat olla yhteydessä pääkirjanpitäjään sähköpostilla ja puhelimitse.

### **Henkilöstöpalveluiden palvelupyynnön ratkaisuaika**

**AK ja Anna tekee ehdotuksen uudesta sanamuodosta**

Henkilöstöpalveluiden ratkaisuaika on määritelty seuraavasti.

Palvelupyyntö	Kuvaus	Ratkaisuaika
Neuvontaa palkkoihin liittyen		2 pv
Neuvonta HRM-järjestelmään tai Titaniaan liittyen		2 pv
Palkkatodistus		3 pv
Muu palvelupyyntö		3 pv-1 kk <sup>15</sup>
Palkka-aineiston toimitus		2 pv
HR-palvelu: Työsuhde-etu järjestelmän pääkäyttäjäpalvelu		3 pv
HR-palvelu: Työvuorosunnittelujärjestelmä (Titania)		2 pv
HR-palvelu: Työajan seurantajärjestelmä		3 pv
HR-palvelu: Osaamisen seurannan		3 pv

<sup>15</sup> Moni palvelupyyntö ei ole akuutti ja se kannattaa resurssoinnin näkökulmasta hoitaa pidemmällä aikavälillä. Esim. työkokemuksilisan käsittelystä on määritelty Porvoolla oma aikataulu.

27.7.2022 (päiv. 23.8)

järjestelmä		
HR-palvelu: Tiedolla johtaminen		3 pv
HR-palvelu: Matkojenhallinta		3 pv

## 5. YLEISTÄ

Seuraavat palvelutasoa määrittävät toiminnot koskevat soveltaen kaikkia HPK Palvelut Oy:n tuottamia palveluita.

### ***Muutoshallinta ja muutostyöryhmä***

Muutoshallinnan tarkoituksena on tunnistaa, käsitellä ja suunnitella merkittävät järjestelmiä koskevat muutokset, jotta muutoksen vaikutukset järjestelmään ja toimintaan voidaan arvioida etukäteen. Muutoshallinnalla halutaan varmistaa, että ehdotetut muutokset tulee analysoida ja muutoksen tarpeellisuus harkittua. Tuotantoympäristön (järjestelmiä koskevat) muutokset toteutetaan joko vakio- tai normaalimuutosprosessin mukaisesti.

Muutostyöryhmään (CAB) kuuluu:

1. HPK:n ICT-palveluiden vastuhenkilöt
2. Asiakkaan yhteyshenkilö (ko. palvelua koskien)
3. HPK:n ko. palvelun asiakasvastaava

Muutoksen kiireellisyys määritellään seuraavasti<sup>16</sup>:

**Hätämuutos:** palvelukatkoa tai tietoturva-uhkasta toipumiseksi tai sen estämiseksi välittömästi tehtävä muutos

**Nopeutettu muutos:** alle kahden viikon aikataululla käyttöön otettava muutos (normaalimuutos)

**Toimituserässä tai erikseen sovittuna päivänä:** toimituserässä tai erikseen sovittuna päivänä yli kahden viikon aikataululla käyttöönotettava muutos. (normaalimuutos)

<sup>16</sup> Häiriönhallinnan ja muutostenhallinnan luokitukset ovat väljästi sidottuja toisiinsa. Havaittu häiriö tai sen uhka voi käynnistää kiireellisen muutoksen. Toisaalta vaikka häiriö täyttää prioriteetiltaan 1-tason kriteerit, voidaan muutos silti tapauksesta riippuen toteuttaa jopa toimituserän yhteydessä. Edellytyksenä on, että toimintakyky on saatu tilapäisesti palautettua ja välitöntä uhkaa häiriön hallitsemattomasta uusiutumisesta ei ole.

27.7.2022 (päiv. 23.8)

**Asiakas- ja käyttäjätyytyväisyys**

HPK Palvelut Oy vastaa asiakastytyväisyyden, käyttäjätytyväisyyden ja asiakassuositteluindeksin mittaamisesta vuosittain.

HPK Palvelut Oy raportoi tilaajalle asiakastytyväisyyden, käyttäjätytyväisyyden ja asiakassuositteluindeksin toteutumisen säännöllisesti alla olevan taulukon mukaisesti.

	Mittaustiheys	Arviointiasteikko	Tavoitearvo
Asiakastytyväisyys	Kerran vuodessa	1-5	keskiarvo $\geq$ 3.8
Käyttäjättytyväisyys	Kerran vuodessa	1-5	keskiarvo $\geq$ 3.8

Tässä kappaleessa on kerrottu asiakastytyväisyyden mittausta koskevat periaatteet.

Asiakastytyväisyydellä tarkoitetaan tilaajan vastuuasiantuntijoiden kuvaamaa tyytyväisyyttä ICT-palvelutuottajan palveluun ja palveluyhteistyöhön. Käyttäjättytyväisyydellä tarkoitetaan loppukäyttäjien tyytyväisyyttä heidän kokemaansa palveluun. Mittaukset suoritetaan HPK Palvelut Oy:n määrittämien ja tilaajan hyväksymien menetelmien mukaisesti.

**Asiakastytyväisyysmittaus**

HPK Palvelut Oy suorittaa asiakastytyväisyysmittauksen asiakkaan määrittämältä asiantuntija- ja päättäjäjoukolta kyselyllä.

Mikäli asiakas ja HPK Palvelut Oy eivät muuta sovi, asiakastytyväisyysmittauksessa arvioidaan seuraavat osa-alueet:

- Kokonaistyytyväisyys HPK Palvelut Oy:n palveluihin tarkastelujaksolla
- Jatkuvien palvelujen laatu
- Palveluihin liittyvien kehittämisprojektien laatu
- Palvelun soveltuminen asiakkaan tarpeisiin
- Toimijan resurssien riittävyys ja osaaminen
- Palveluyhteistyön sujuvuus
- Palvelun kustannustehokkuus

Ellei kuvauksessa toisin mainita, asiakastytyväisyyden tavoitetaso asetetaan vain kokonaistyytyväisyydelle.

**Käyttäjättytyväisyysmittaus**

HPK Palvelut Oy suorittaa käyttäjättytyväisyysmittauksen asiakkaan loppukäyttäjäkunnalta. Käyttäjättytyväisyydessä otetaan huomioon

1. palvelupyntöjen sulkeutuessa lähetettävät välittömät kohtaamiskyselyjen vastaukset
2. erikseen tehtävän käyttäjättytyväisyyskyselyn tulokset keskiarvona

Näiden keskiarvo lasketaan seuraavasti: Käyttäjättytyväisyys = (Kohtaamiskyselyjen keskiarvo + käyttäjättytyväisyyskyselyn kokonaistyytyväisyyksien keskiarvo) / 2

Kysymykset ja tavoitetasot päivitetään vuosittain. Mikäli asiakas ja HPK Palvelut Oy eivät

27.7.2022 (päiv. 23.8)

muuta sovi, käyttäjätyytyväisyyskyselyssä arvioidaan seuraavat osa-alueet:

Kokonaistyytyväisyys HPK Palvelut Oy:n ICT-palveluun tarkastelujaksolla

- HPK Palvelut Oy:n kyky ratkaista käyttäjän tukipyynnöjä
- HPK Palvelut Oy:n osaaminen
- HPK Palvelut Oy:n palvelulähtöisyys

Ellei asiakkaan ja ICT-palvelutuottajan kuvauksessa toisin mainita, käyttäjätyytyväisyyden tavoitetaso asetetaan vain varsinaiselle käyttäjätyytyväisyydelle.

### ***Raportointi ja mittaaminen***

HPK Palvelut Oy vastaa palvelutason täyttymisen valvonnasta ja raportoinnista sekä raportoi palvelutason toteutumisen kvartaaleittain asiakastapaamisissa.

HPK Palvelut Oy raportoi tilaajalle merkittävistä palvelutasojen häiriöistä, merkittävistä palvelua koskevista muutoksista ja kehittämistarpeista sekä saatavilla olevista päivityksistä. HPK Palvelut Oy ilmoittaa tilaajalle myös ilman aiheetonta viivästystä, jos sen tietoon tulee tietoturva-aukkoja palvelussa tai sen osissa.

HPK Palvelut Oy toimittaa tilaajalle palvelutasolaskennan perusteena käytetyn mittaridatan sekä valvontajärjestelmän tuottaman saatavuusdatan.