Liite 12

Jatkuvien palvelujen raportit

LUONNOS 2.9.2026

1. YLEISTÄ

Tässä liitteessä määritellään toimittajan tuottamien jatkuvien palveluiden raportoinnin sisältö, laajuus ja raportointikäytännöt. Raportoinnin tarkoituksena on tuottaa tilaajalle kokonaiskuva palvelun toiminnasta, laadusta ja kehityksestä sekä tukea palvelun jatkuvaa parantamista ITIL-viitekehyksen mukaisesti. Raportit kattavat keskeiset palvelunhallinnan osa-alueet, kuten häiriönhallinnan, palvelupyyntöjen käsittelyn, palvelutasojen toteutumisen, muutosten ja julkaisujen hallinnan sekä ongelmanhallinnan. Lisäksi raportoinnissa tuodaan esiin keskeiset havainnot, poikkeamat ja kehitystarpeet.

Toimittaja toimittaa tilaajalle raportit sovitun raportointijakson mukaisesti siten, että raportit mahdollistavat palvelun toteuman seurannan sekä lyhyellä että pidemmällä aikavälillä. Häiriöistä raportoidaan vain tuotantoympäristöstä ilmoitetut häiriöt.

2. PALVELUTASOT

SLA-ajat määräytyvät tikettien prioriteettien mukaan seuraavasti:

Vaikuttavuus **Kiireellisyys**

	Potilasturvallisuutta vaarantava	**Kriittinen**	**Kiireellinen**	**Normaali**
Koko organisaatio	Kriittinen	Kriittinen	Vakava	Matala
Useita yksiköitä	Kriittinen	Kriittinen	Vakava	Matala
Useita henkilöitä	Kriittinen	Kriittinen	Vakava	Matala
Yksittäinen henkilö	Kriittinen	Vakava	Vakava	Matala

	Reagointiaika	**Ratkaisuaika**
Kriittinen	30 minuuttia	4 tuntia
Vakava	8 h (1 työpäivä)	24 h (3 työpäivää)
Matala	16 h (2 työpäivää)	120 h (15 työpäivää)

3. TOIMITETTAVAT RAPORTIT

3.1. Toimittajan tulee toimittaa tilaajalle kuukausittainen raportti, joka sisältää seuraavat osiot:

Raportin nimi	Tarkennettu sisältö	Raportointijakso
Uutiset ja tiedotteet	Häiriötiedotteet Suunnitellut huoltokatkot Muutokset palveluun Käyttäjäviestintä	edellisen raportin jälkeen
Palvelutasot	Ilmoitetut häiriöt ja niiden prioriteetit Edellisen kuukauden kriittiset häiriöt Häiriöiden tavoitereagointiaika saavutettu Ratkaistujen häiriöiden tavoiteratkaisuaika saavutettu Häiriöiden tilat Ilmoitetut palvelupyynnöt ja niiden prioriteetit Palvelupyyntöjen tavoitereagointiaika saavutettu Palvelupyyntöjen tavoiteratkaisuaika saavutettu Palvelupyyntöjen tilat Saatavuus (SaaS-palvelut)	edelliset 12kk 1 kk edelliset 12kk edelliset 12kk edelliset 12kk edelliset 12kk edelliset 12kk edelliset 12kk edelliset 12kk edelliset 12kk edelliset 12kk
Ongelmanhallinta	Ratkaistut ongelmat Avoimet ongelmat	edellisen raportin jälkeen edellisen raportin jälkeen
Muutoshallinta	Toteutetut muutokset epäonnistuneet muutokset hätämuutokset	edellisen raportin jälkeen edellisen raportin jälkeen edellisen raportin jälkeen
Analyysi ja kehityshavainnot	Merkittävimmät muutokset Juurisyiden tunnistus Toistuvat häiriöt Parannusehdotukset	edellisen raportin jälkeen edellisen raportin jälkeen edellisen raportin jälkeen edellisen raportin jälkeen
Erillislaskutettava työ	Tuntimäärä Kustannus (eur) Työn tyyppi (muutos, selvitys, kehitys) Linkki tikettiin/ muutospyyntöön	edellisen raportin jälkeen
Sisällölliset muutokset		edellisen raportin jälkeen
Versiot		edellisen raportin jälkeen
Asiakastyytyväisyys		edellisen raportin jälkeen