

Palvelutasonhallinta

LIITE: Sanktiokäytännöt

Sisällys

1 SANKTIOT	3
1.1 Loppukäyttäjäpalveluiden sanktiointi	3
1.2 Palveluvasteen sanktiointi	3
1.3 Saatavuuden sanktiointi	3
1.4 Sanktiohyvitykset.....	4

1 SANKTIOT

Asiakkaan kanssa sovittuja sanktioita aletaan soveltaa palvelutasojen seurantajakson jälkeen asiakkaalle tuotantoon siirretyissä palvelutasoissa ja palveluissa asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti. Sanktiot eivät kokonaisuudessaan voi ylittää 25 % kyseisen palvelun kuukausimaksusta.

Asiakkaan palvelusopimukseen kuuluvien palveluiden laatu poikkeamiin häiriönhallinnan osalta sovelletaan alla kuvattua sanktiointimallia.

Toimittajan peruspalvelutasossa eli palvelutaso A:ssa eivät sanktioinnit ole käytössä.

1.1 Loppukäyttäjäpalveluiden sanktiointi

Loppukäyttäjäpalveluiden sanktioitavia kohteita ovat tavoitettavuuden (T) palvelutasoluokituksen määrittävät tavoitetasot. Loppukäyttäjäpalveluiden sanktiointia noudatetaan loppukäyttäjän tukipalvelun palvelusopimuksen mukaisesti. Muissa palveluissa tavoitettavuutta ei sovelleta.

Tavoitettavuusvaatimuksen (T) alitusluokat	Hyvitys % kohteena olevan palvelun kuukausimaksusta
Tavoitettavuusvaatimus alittuu 0,1 – 10%-yksikköä	5 %
Tavoitettavuusvaatimus alittuu 10,1 – 20%-yksikköä	10 %
Tavoitettavuusvaatimus alittuu 20,1 – 30%-yksikköä	15 %
Tavoitettavuusvaatimus alittuu yli 30%-yksikköä	20 %

Edellisen lisäksi palveluntuottajan tulee raportoida palvelupyyntöjen keskimääräiset käsittelyajat palvelupyyntötyypeittäin.

1.2 Palveluvasteen sanktiointi

Palvelutuottajan kaikissa palveluissa käytetään yhtä palveluvasteen (V) ylitykseen liittyvää sanktioasteikkoa. Mikäli Palvelutuottaja ei ratkaise häiriötä sovitun ratkaisuajan puitteissa, asiakas on oikeutettu seuraaviin hyvityksiin:

Ratkaisuaajan ylitysluokat	Hyvitys % kyseisen palvelun kuukausimaksusta
10,1 – 20% yli tavoiteajan	5 %
21 – 50% yli tavoiteajan	10 %
51 – 100% yli tavoiteajan	15%

Tavoitetasona on, että Palvelutuottaja käsittelee 90 % häiriöistä kuvattujen reagointi- ja ratkaisuaikojen puitteissa, mikäli Palveluntuottaja alittaa tämän sovitun 90 %:n tason astuvat sanktiot voimaan.

1.3 Saatavuuden sanktiointi

Palvelutuottajan ja Asiakkaan palvelusopimukseen kuuluvien konesali- ja palvelinpalveluiden, tietoliikennepalveluiden, sovellusten hallintapalveluiden ja tietojärjestelmäpalveluiden saatavuuden (S) poikkeamista on yksi sanktioasteikko. Mikäli palveluntuottaja ei kykene toimittamaan Asiakkaalle palveluita sovitulla saatavuustasolla, on asiakas oikeutettu seuraaviin hyvityksiin:

Saatavuustavoitteen alitusluokat	Hyvitys % kyseisen palvelun kuukausimaksusta
0,01 – 0,24 % -yksikköä	2 %
0,25 – 0,5 % -yksikköä	5 %
0,51 – 1 % -yksikköä	10 %

1,01 – 2 % -yksikköä	15 %
Yli 2 % -yksikköä	20 %

Toistuvien poikkeamien kiristystä sanktiointi

Mikäli saatavuudessa on poikkeamia toistuvasti peräkkäisinä tarkastelu-kuukausina, viimeisimmän tarkastelu-kuukauden **laskennallinen sanktioluokka**, joka määrää toteutuvat sanktiot, määritetään seuraavalla kaavalla:

laskennallinen sanktioluokka = tarkastelu-kuukauden poikkeamaluokka + toistuvuuskuukausien määrä.

Toistuvuuskuukausien määrä = kuinka monena peräkkäisenä kuukautena saatavuudessa on ollut poikkeama – 1. (esim. Palvelussa on ollut saatavuuspoikkeama 4 kuukautta peräkkäin → toistuvuuskuukausien määrä = 3).

1.4 Sanktiohyvitykset

Sanktiokäytäntö otetaan käyttöön palvelutason käyttöönottoa seuraavan kuuden kuukauden koejakson jälkeen.

Mahdollisia sanktiohyvityksiä ei makseta automaattisesti, vaan Asiakkaan tulee vaatia sanktiohyvitystä erikseen. Vaade sanktiohyvityksen maksamisesta tulee esittää kuukauden sisällä palvelutasoraportin toimittamisesta.

Sanktiohyvitys lasketaan sanktiohyvityksen kohteena olevan palvelun Asiakkaan maksamasta palvelumaksusta kyseisenä seurantajaksona.

Sanktiohyvityksen suuruus lasketaan sanktion aiheuttaneen palvelun (osan) palvelumaksusta mutta sanktiolaskennassa ei huomioida saman palvelun palvelumaksuja siltä osin kuin palvelutasolupaukset ovat toteutuneet.

Sanktiohyvitys viedään sanktiohyvityksen alaisen palvelun seuraavaan mahdolliseen laskutussopimuksen laskutusjaksoon.