

15.4.2016

1. JATKUVIEN PALVELUIDEN VAATIMUKSET

Toimitusprojektin loputtua siirrytään tuotantovaiheeseen jonka aikana Toimittajan odotetaan toimittavan tässä luvussa kuvatut jatkuvat palvelut YTHS:lle. Alla kuvatut jatkuvat palvelut tulevat sisältyä jatkuvien palveluiden hintaan ellei toisin mainita.

Toimitusprojektin loppuvaiheessa Toimittaja ja YTHS suunnittelevat yhdessä jatkuvien palveluiden käyttöönoton ja sopivat tarkemman tason käytännön työtavoista tuotantovaiheen aikana.

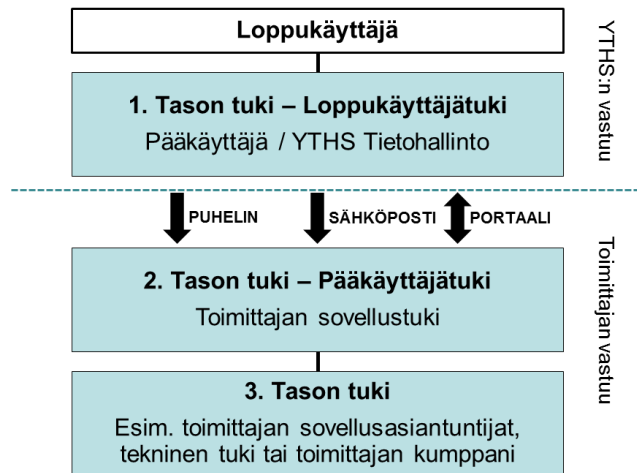
Jatkuvat palvelut koostuvat kolmesta palvelukokonaisuudesta; tukipalvelut, ylläpitopalvelut sekä jatkokehityspalvelut. Jatkuvat palvelut ohjataan ja seurataan palvelunhallinnassa.

JATKUVAT PALVELUT	
Tuki Pääkäyttäjätuki	Palvelunhallinta Strategisen tason palvelunhallinta Operatiivisen tason palvelunhallinta Palveluraportointi Jatkuva palvelun parantaminen
Ylläpito Palvelupyynnöiden hallinta Häiriönhallinta Ongelmanhallinta Valvonta Dokumenttien hallinta Muu ylläpitotyö	
Jatkokehitys Pienkehitys Kehitysprojektit Strateginen kehittäminen	

Jatkuvissa palveluissa YTHS toimii ITIL v3 viitekehityksen hyvien käytäntöjen mukaisesti ja Toimittajan odotetaan noudattavan samaa viitekehystä soveltuvin osin.

1.1 Käyttäjätuki

Uuden tietojärjestelmän osalta käyttäjätuki järjestetään alla olevan kuvan mukaisesti. YTHS:n vastuulla on järjestää loppukäyttäjätuki (1. tason tuki) pääkäyttäjien sekä oman tietohallinnon avulla. Toimittajan vastuulla on järjestää pääkäyttäjätuki (2. tason tuki) ja 3. tason tuki. Pääkäyttäjätuen tulee toimia "single point of contact" (SPOC) periaatteen mukaisesti ja palvelua suomeksi.



Kuva 5: Uuden tietojärjestelmän tukitasot

YTHS:n antaa loppukäyttäjille tukea kahdella tasolla. Nimetty pääkäyttäjä auttaa loppukäyttäjiä toimipistekohtaisesti. Pääkäyttäjä voi ongelmatilanteissa kääntyä tietohallinnon teknisen tuen puoleen, jonka jälkeen he voivat olla yhteydessä toimittajan sovellustukeen.

Vaaditut palvelukanavat ovat puhelin ja sähköinen kanava. Sähköinen kanava voi olla joko sähköposti tai jokin portaali jonka kautta YTHS voi ottaa yhteyttä tukeen. Lisäksi Toimittaja voi tarjota portaaliratkaisua jota kautta pääkäyttäjät voivat lähettää palvelupyyntöjä ja ilmoittaa häiriöistä. Pääkäyttäjätuki tulee olla puhelimitse tavoitettavissa joka arkipäivä (ma-pe) klo 7-17.

Koska järjestelmä muuttuu koko ajan ja uutta toiminnallisuutta tuodaan YTHS:n käyttöön, pääkäyttäjille pitää tarpeen mukaan järjestää koulutusta myös tuotantovaiheen aikana osana jatkuvia palveluita. Esimerkiksi jos uusi järjestelmäversio tuo merkittäviä muutoksia toiminnallisuuteen, pääkäyttäjille viestitään muutoksista Toimittajan järjestämän koulutuksen kautta.

1.2 Ylläpito

Ylläpitopalvelut koostuvat seuraavista palveluosista:

- Palvelupyyntöjen hallinta (ITIL v3 Request Fulfilment)
- Häiriöiden (eli tapahtumien) hallinta (ITIL v3 Incident Management)
- Ongelmien (eli sovellusvirheiden) hallinta (ITIL v3 Problem Management)
- Valvonta
- Dokumenttien hallinta
- Muu ylläpitotyö

Kaikki ylläpitopalvelut tulee sisältää sekä sovelluksen ja infrastruktuurin ylläpitoa, että integraatioiden ylläpitoa.



15.4.2016

PALVELUPYYNNÖT

Palvelupyynnöiden osalta YTHS:n tavoite on, että mahdollisimman iso osa palvelupyynnöistä voidaan hoitaa YTHS:n toimesta käyttäjätuen 1. tasolla. Jos useammin kuin kerran kuukaudessa toistuviin ylläpitotehtäviin tai standardimuutoksiin liittyy jotain toimintoja joita pääkäyttäjät eivät voi toteuttaa, tulee Toimittajan tukiorganisaation toteuttaa nämä palvelupyynnöinä, joista ei veloiteta erikseen. Toimittajan pääkäyttäjätuessa (2. tason tuki) tulee lisäksi olla valmius vastata neuvontapyyntöihin pääkäyttäjiltä. Toimittajan odotetaan luokittelevan palvelupyynnöt ja häiriöt erikseen raportointia varten.

HÄIRIÖNHALLINTA

Häiriönhallinnan prosessin tavoitteena on mahdollisimman nopeasti palauttaa järjestelmä normaaliin tilaan siten, että käyttäjät voivat jatkaa järjestelmän käyttöä. Tämä voidaan tehdä joko korjaamalla vikatilanne joka aiheutti häiriön tai tarjoamalla käyttäjille kiertotavan. Toimittaja vastaa siitä, että Toimittajalle ilmoitetut häiriöt hallitaan sovitun prosessin mukaisesti ja, että häiriöt ratkaistaan palvelutasotavoitteen mukaisesti.

Jos häiriön selvittely ja ratkaisu vaatii useamman Toimittajan osallistumista, Toimittaja on velvollinen tekemään yhteistyötä YTHS:n muiden toimittajien kanssa jotta tilanne saadaan ratkaistua. YTHS vastaa toimittajien välisen yhteistyön koordinoinnista.

Myös Toimittajan valvontajärjestelmän kautta havaitut häiriöt tulee käsitellä häiriönhallinnan prosessissa ITIL v3 herätteidenhallinnan prosessin mukaisesti.

ONGELMANHALLINTA

Jos häiriön juurisyytä ei tiedetä ja tilanne vaatii syvempää selvittelyä tai jos useamman häiriön taustalla vaikuttaa olevan sama juurisyy, kyseisen tilanteen käsittely siirretään ongelmanhallinnan prosessiin. Ongelmanhallinnan prosessin tavoite on pysyvästi poistaa sovellusvirheitä järjestelmästä siten, että kyseisestä ongelmasta aiheutuvia häiriöitä ei esiinny uudestaan. Ongelmanhallinnan prosessi on Toimittajan vastuulla ja Toimittajan tulee raportoida YTHS:lle myös avoimien ongelmien tilasta ja ratkaisutyön etenemisestä.

VALVONTA

Sekä järjestelmää, että taustalla olevaa infrastruktuuria (palvelimet, verkot jne.) valvotaan. Toimittajan tulee valvoa kaikkia niitä komponentteja jotka ovat Toimittajan vastuulla. Jos valvonnan kautta havaitaan häiriötilanteita, Toimittajan tulee kirjata tilanne häiriönä ja ryhtyä häiriönhallinnan prosessin mukaiseen toimintaan (ITIL v3 herätteidenhallinnan prosessin mukaisesti).

Jotta YTHS:llä olisi hyvä ymmärrys palveluiden tilasta, Toimittajan tulee toimittaa YTHS:lle järjestelmän loki tiedostoja tarpeen mukaan.

Toimittajan tulee laatia ja ylläpitää myös jatkuvuussuunnitelma jossa määritellään mihin toimenpiteisiin ryhdytään jos järjestelmä tai infrastruktuuri kaatuu. YTHS hyväksyy suunnitelman.

DOKUMENTTIEN HALLINTA

Osana ylläpitopalveluita Toimittajan tehtävä on myös ylläpitää kaikki toimitusprojektin aikana ja sen jälkeen tuotetut dokumentit jotka liittyvät toimitettuun ratkaisuun ja palveluihin.

MUU YLLÄPITOTYÖ

Jos Toimittaja on tunnistanut muita ylläpitoon liittyviä tehtäviä jotka ovat olennainen osa järjestelmän ylläpitoa, Toimittajan tulee raportoida tehtävien tilasta ja ylläpityön etenemisestä Asiakkaalle.

1.3 Jatkokehitys

Tuotantovaiheen aikana toimitettua ratkaisua kehitetään jatkuvasti. Jatkokehitystyötä voidaan jakaa kolmeen eri tasoon:

- Pienkehitys
- Toiminnallisuuden kehittäminen
- Strateginen kehittäminen

PIENKEHITYS

Pienkehityksen tavoite on mahdollisimman joustavasti ja nopeasti toteuttaa pieniä muutoksia järjestelmään esimerkiksi liittyen käyttäjäystävällisyyteen.

Pääkäyttäjillä tulee olla mahdollisuus muokata järjestelmää esim. konfiguroimalla käyttöoikeuksiensa puitteissa.

TOIMINNALLISUUDEN KEHITTÄMINEN

Tämän palvelun tavoitteena on tuoda uutta tai muutettua toiminnallisuutta YTHS:n käyttöön. YTHS:lle saattaa muodostua sellaisia kehitystarpeita, joita muilla Toimittajan asiakkailta ei välttämättä ole tunnistettu. Vastaavasti muiden asiakkaiden sekä Toimittajan toimesta voidaan tunnistaa toimintamalleja ja järjestelmämuutoksia, jotka hyödyttäisivät myös YTHS:aa. Toimittajan vastaa niistä, menetelmistä, miten tällaisia parannuksia tuodaan YTHS:n käyttöön sekä miten YTHS:n vaikutusmahdollisuudet parannusten kehittämisessä huomioidaan. Näiden kehitystarpeiden toteutus hinnoitellaan erikseen kehitysprojekteina.

Jatkuvien palveluiden hintaan tulee sisältyä uusien järjestelmäversioiden asennustyöt YTHS:n ympäristöön. Myös uudet versiot sisältyvät jatkuvien palveluiden hintaan, jollei versioon sisälly pakottavan lainsäädännön vaatimia merkittäviä muutoksia, joita ei oltu huomioitu sopimusta solmittaessa. YTHS kuitenkin päättää milloin uudet versiot otetaan käyttöön YTHS:llä, huolehtien kuitenkin, ettei YTHS:n käytössä ole yli kahta vuotta vanhaa versiota, jos uudempi versio on saatavilla.

15.4.2016

STRATEGINEN KEHITTÄMINEN

Strategisen kehittämisen tavoitteena on pitkällä tähtäimellä varmistaa, että järjestelmä tukee YTHS:n toiminnan kehittämistä. Strategisen kehittämisen tehtävänä on tunnistaa ja suunnitella tulevia kehitysmahdollisuuksia. Ne konkreettiset kehitysideat jotka syntyvät strategisessa kehittämisessä toteutetaan yllä kuvatun toiminnallisuuden kehittämisen osana (esim. kehitysprojektina).

Käytännössä strateginen kehittäminen tarkoittaa, että YTHS ja Toimittajan johto ja asiantuntijat käyvät säännöllistä dialogia YTHS:n pitkän tähtäimen suunnitelmien pohjalta. Strategisen kehittämisen työstä ei tule koitua lisäkustannuksia YTHS:lle vaan se on osa jatkuvia palveluita.

1.4 Palvelunhallinta

Palvelunhallinta käsittää seuraavat asiat:

- Jatkuvien palveluiden strategisen ja operatiivisen tason ohjaus ja hallinta yhteistyönä YTHS:n ja Toimittajan välillä
- Palveluraportointi
- Palveluiden jatkuva parantaminen

Toimittajan tulee nimetä YTHS:n asiakasvastaava johon YTHS voi olla suoraan yhteydessä kaikissa jatkuviin palveluihin liittyvissä kysymyksissä.

Palvelunhallintaa tehdään kahdella tasolla; strategisella ja operatiivisella. Strategisen tason hallinnan tarkoitus on pitkällä tähtäimellä kehittää Toimittajan ja YTHS:n kumppanuutta ja varmistaa, että tietojärjestelmä tukee YTHS:n toiminnan kehitystä myös tulevaisuudessa. Säännöllisissä yhteistyöfoorumissa voidaan pohtia esimerkiksi järjestelmän toiminnallisuuden kehittämistä ylätasolla tai kokonaisarkkitehtuurin kehittämistä. Strategisen tason hallintaan osallistuu molempien osapuolien johto.

Operatiivisen tason ohjaus käsittää palvelutasojen seurantaan palveluraportoinnin avulla sekä tuen, ylläpidon ja jatkokehityksen tehtävien seurantaan ja ohjausta. Tämän tason ohjaus ja seuranta toteutetaan käytännössä säännöllisin yhteistyökokouksin 1-3 kuukauden välein. Säännöllisten kokousten lisäksi voidaan kutsua ylimääräisiä kokouksia koolle esimerkiksi selvittämään laajavaikutteisia häiriötilanteita. YTHS toimii monitoimittajaympäristössä ja jotta yhteistyö yli toimittajarajojen sujuisi, toimittajia voidaan myös kutsua yhteispalaveriin.

Jos laajavaikutteisia häiriötilanteita tai ongelmia esiintyy, operatiivisella tasolla käydään myös läpi miten tilanteet aiotaan ratkaista ja mikä on juurisyy. Sen jälkeen, kun tilanne on ratkaistu, käydään läpi miten ongelma ratkaistiin ja mitä Toimittaja tekee jotta sama tilanne ei esiinny uudestaan.

Jatkuvien palveluiden toimivuutta seurataan palveluraportin avulla kuukausitasolla. Toimittajan tulee toimittaa edellisen kuukauden palveluraportti seuraavan kuukauden alussa. YTHS:n Toimittajavastaava hyväksyy raportin. Palveluraportti tulee minimissään sisältää se tieto jolla voidaan seurata palvelutasotavoitteiden täyttymistä. Palveluraportin lopullinen sisältö määritellään sopimusneuvotteluissa. Kuukausittaisen raportin lisäksi YTHS voi pyytää lisäraportteja Toimittajalta.

Jatkuvien palveluiden jatkuva kehittäminen ja parantaminen ovat olennainen osa palvelunhallintaa. Kehitysehdotuksia palveluiden parantamiseen liittyen kerätään niin YTHS:n kuin Toimittajan organisaatiosta (esim. ITIL v3 viitekehyksen Continual Service Improvement prosessin mukaisesti).