

LAPKA-kalenteri

TUKIPALVELUN PERIAATTEET (28.6.2022)

- Käyttöympäristön tukipalveluilla tarkoitetaan ylläpito-, valvonta- ja hallintatoimia, joilla huolehditaan käyttöjärjestelmien, varusohjelmien, palvelinten ja tietoliikenteen (tietoliikenneverkkojen aktiivilaitteet, reitittimet ja kytkimet) häiriöttömästä toiminnasta ja tietoturvasta.
- Vastuu Palvelun käyttöympäristöltä on Toimittajalla. Toimittaja voi käyttöympäristön osalta käyttää alihankintaa. LAPKA-kalenteripalvelun tukipalvelut toteutetaan TeamUp Solutions AG:n Terms of Service -kuvauksen mukaisesti.

Häiriöihin, virheisiin ja palvelupyyntöihin reagointi

Palvelupyynnöt vastaanotetaan välittömästi niiden saapumisen jälkeen ja korjaavat toimenpiteet käynnistetään kohdassa VIRHELUOKITUS JA ONGELMANSELVITTELYN VASTEAJAT määritellyn virheluokituksen perusteella. Palvelun sovellustuessa työskentelevien henkilöiden ensisijainen työtehtävä on käsitellä palvelupyynnöt. Yhtäaikaiset pyynnöt tai jonossa olevat selvittelyt käsitellään saapumisjärjestyksessä, ellei jokin niistä edellytä virheluokituksen (kohta 7.3) perusteella kiireellisintä mahdollista reagointia. Viiveellä reagoimisesta annetaan palveluun liittyneelle asiakkaalle selvitys (poikkeamaraportti). Palvelupyyntöjen vasteaikoja seurataan ja ne dokumentoidaan kuukausiraporttiin.

Palvelupyynnöt kirjataan ylös välittömästi niiden saavuttua. Käyttäjä saa puhelun aikana tai sähköpostitse tukitilanteeseen liittyvää neuvontaa sekä tiedon siitä, miten tukiprosessi etenee ja milloin käyttäjää informoidaan asiasta (esimerkiksi tilanteissa, joissa ongelma vaatii testausta). Asiakkaalle ilmoitetaan yhteydenoton yksilöllinen tunniste tehtävienkirjausjärjestelmässä, jolloin hän voi seurata ongelman selvityksen etenemistä käyttöliittymän kautta. Toimittaja kommunikoi virhetilanteessa ongelman ratkaisusta nimetyille käyttäjille. Palvelupyyntöjen vastaanottamisesta tarkemmin Käytösopimuksen kohdassa 7.5 PALVELUPYYNTÖJEN HALLINTA JA RAPORTOINTI.

Tukipalvelu

Sovellustuki palvelee käyttäjiä sovittuina palveluainakoina. Sovellustuki on käyttäjän ensisijainen kontakti- ja ratkaisupiste palveluun liittyvissä ongelmissa. Sovellustuki neuvoo käyttäjää ongelmissa, jotka koskevat sovelluksen käyttöä ja siinä käytettäviä menetelmiä, parametreja ja valintoja. Sovellustuki hakee usein ratkaisun asiakkaan kanssa yhteistyössä, tuki voi olla esimerkiksi neuvontaa. Neuvonnan ja ohjeistuksen lisäksi sovellustuen tehtävänä on virhetilanteiden selvittäminen silloin, kun kysymys on esimerkiksi ohjelmavirheestä, tiedonsiirrossa tapahtuvasta virheestä tai palvelinongelmasta.

Palvelun sovellustuessa työskentelevä henkilö tuntee sekä Palvelun että Asiakkaan toimialan ja työskentelykentän. Toimittajan velvollisuus on huolehtia sovellustuen riittävästä osaamisesta ja lisäkoulutuksesta.

Palvelun sovellustuki on tarvittaessa yhteydessä Toimittajan tukipalvelun asiantuntijoihin.

Sovellustuen vastuulla on huolehtia siitä, että yhteydenotot ja palvelupyynnöt tulee käsiteltyä siten, että Asiakkaat saavat selvityksen riittäväällä laajuudella, tarvittaessa yhteydenottajan lisäksi sovellustuen Palveluhenkilö tiedottaa Asiakkaiden pääkäyttäjiä sekä muita nimettyjä tahoja.

Virheluokitus ja ongelmanselvittelyn vasteajat

1. Palvelun tai palvelukokonaisuuden toiminnan estävä kriittinen virhe (Prioriteetti 1, P1)

Virhe estää Palvelun käytön yhden tai useamman palvelukokonaisuuden osalta.

Palvelukokonaisuudeksi tulkitaan käyttötapaukset tai niiden muodostamat kokonaisuudet ao. esimerkeissä kuvatuilla mekanismeilla täydennettynä/taustoitettuna.

Esimerkki P1-tason virheestä:

1. Käyttäjien kirjautumisessa palveluun on laaja häiriö/virhe.

Esimerkiksi käyttäjäorganisaation (rekisteröitynyt käyttäjäorganisaatio) käyttäjien kirjautuessa Palveluun ohjelma kaatuu antaen virheilmoituksen tai ilman virheilmoitusta tai ohjelma kaatuu Palvelua käytettäessä.

2. Palvelun toimintaa olennaisesti haittaava vakava virhe (Prioriteetti 2, P2)

Virhe ei estä Palvelun toimintaa, mutta olennaisesti haittaa Palvelun käyttöä. Virhe voidaan kuitenkin kiertää eikä se estä Palvelun käyttöä kokonaan.

Esimerkki P2-tason virheestä:

1. Käyttäjien kirjautumisessa palveluun on useita käyttäjäryhmiä ja käyttäjiä koskeva häiriö/virhe.

- Esimerkiksi käyttäjäorganisaation (rekisteröitynyt käyttäjäorganisaatio) käyttäjien kirjautuessa Palveluun ohjelma kaatuu antaen virheilmoituksen tai ilman virheilmoitusta tai ohjelma kaatuu Palvelua käytettäessä. Häiriö/virhe koskee osaa käyttäjistä.

2. Integraatiosanomien tiedonsiirrossa on palvelun käytön estävä häiriö/virhe.

3. Palvelun raporttitoiminnoissa on virhe/häiriö, joka estää raporttien käytön.

3. Palvelun toimintaa haittaava virhe (Prioriteetti 3, P3)

Virheet hankaloittavat Palvelun käyttöä jonkin verran, mutta eivät olennaisesti haittaa käyttöä.

Esimerkki P3-tason virheestä:

1. Käyttäjien kirjautumisessa palveluun on käyttäjää koskeva häiriö/virhe.

- Esimerkiksi käyttäjäorganisaation (rekisteröitynyt käyttäjäorganisaatio) käyttäjän kirjautuessa Palveluun ohjelma kaatuu antaen virheilmoituksen tai ilman virheilmoitusta tai ohjelma kaatuu Palvelua käytettäessä.

2. Integraatiosanomien tiedonsiirrossa on palvelun käytön estävä häiriö/virhe.

- Esimerkiksi Palvelu antaa mittauserälle laskentasääntöjen vastaisen tuloksen.

3. Palvelun raporttitoiminnoissa on häiriö/virhe, joka koskee osaa raporteista.

4. Palvelun muut virheet (Prioriteetti 4, P4)

Virheet, jotka eivät estä tai haittaa käyttöä

Taulukossa 2 on kuvattu virheluokittaiset häiriö- ja virhetilanteiden reagointi- ja korjausajat palveluaikavaihtoehdon 1 (Palveluaika arkisin klo 8.00-16.00) mukaisesti.

Taulukko 4. LAPKA-kalenteri, palveluvaatimus				
Häiriön/virheen prioriteetti	Häiriö- ja virhetilanteiden palvelupyyntöjen reagointi- ja ratkaisuaajat			
	Palveluaika	Reagointiaika	Ratkaisuaika	Palvelumaksu- hyvitys % ratkaisuajan ylityksestä per alkava vuorokausi
P1*	8.00-16.00 (arkisin)	4h	24h	5
P2*	8.00-16.00 (arkisin)	4h	36h	2,5
P3	8.00-16.00 (arkisin)	4h	5 vrk	0,5%
P4	8.00-16.00 (arkisin)	4h	'Best effort'	

Palveluhyvitysten maksimihyvitys / kk on 50 %.

*Häiriö- ja virheenkorjausta jatketaan palveluaikana keskeytymättä kunnes häiriö/virhe on korjattu.

Häiriö- ja virheluokituksessa noudatettavat periaatteet

Häiriö- ja virheluokittelun prosessi:

1. Käyttäjä ilmoittaa virheilmoituksen yhteydessä virheluokan Toimittajalle. Toimittajan tehtävänä on yhteydenottotilanteessa varmistaa, että virheluokitus todetaan.
2. Toimittaja kommunikoi ohjelmavirheen ja sen virheluokituksen kaikille Palvelua käyttäville Asiakkaille. Virheluokitusta voidaan muuttaa kriittisemmäksi, mikäli joku Palvelun Käyttäjä toteaa virheen olevan luokitusta vakavampi.
3. Toimittaja on yhteydessä tukipyynnön ilmoittaneen Asiakkaan Pääkäyttäjiin, mikäli Toimittajan mielestä luokitus on virheellinen.
4. Virheilmoituksen raportoinut käyttäjäorganisaatio päättää ja perustelee virheluokituksen. Toimittajan näkökulma huomioidaan luokittelussa.

Raportoidun ja prosessissa olevan virheen kriittisyysaste voi muuttua. Virhettä raportoidessa sen vakavuus ei välttämättä ole täsmällisesti tiedossa. Muutoksen vahvistaa käyttäjäorganisaation nimetty pääkäyttäjä.

Palvelun toiminnasta tilastoidaan ja raportoidaan virheiden määrä vakavuusluokittain, palvelupyyntöjen keskimääräiset vastausajat (min) vakavuusluokittain ja palvelupyyntöjen ratkaisuaajat vakavuusluokittain.

Palvelupyyntöjen hallinta ja raportointi

Ongelmien selvittelyssä noudatetaan virheluokitusta ja niille määritettyjä vasteaikoja. Virheluokitukset ja vasteajat on tarkemmin määritetty kohdassa VIRHELUOKITUS JA ONGELMANSELVITTELYN VASTEAJAT.

Häiriötilanteiden selvitykseen osallistuvat Palvelun tilannearvion perusteella ja Palvelun koordinoimana nimeämät asiantuntijat. Menettely tarkennetaan Palvelun testausvaiheessa.

Palvelupyynnön vastaanottamisen kanavat

Asiakkaiden (Käyttäjät) palvelupyynnöt vastaanotetaan sähköpostilla ja puhelimella. LAPKAN tukipalvelun käyttöön osoitetaan erillinen sähköpostiosoite (lapka@metsateho.fi).

Tukipalvelulle osoitettu sähköpostiosoite on luettavissa palveluorganisaatioon kuuluvilla henkilöillä joko siten, että osoitteeseen tulleet sähköpostit näkyvät henkilökohtaisissa sähköposteissa tai siten, että tukipalvelun käytössä on oma sähköpostikansionsa, joka on palveluorganisaation henkilöillä näkyvässä henkilökohtaisen sähköpostin rinnalla. Sähköpostien seuranta vastuu on ensisijaisesti puhelinpäivystyksestä kulloinkin vastaavalla henkilöllä.

Palvelupyynnön tallentaminen järjestelmään

Kaikki saapuvat palvelupyynnöt tallennetaan tehtävienkirjausjärjestelmään (Teams), josta ne ovat nähtävillä. Järjestelmän tulee mahdollistaa yrityskohtaiset tehtävienkirjaukset: lähtökohtaisesti kaikki palvelupyynnöt koskevat ainoastaan kyseistä, yhteydenoton tehnyttä organisaatiota, eikä muilla käyttäjäorganisaatioilla tule olla pääsyä yrityskohtaisiin palvelupyyntöihin/tehtäviin.

Palvelupyynnöstä kirjataan vähintään seuraavat tiedot:

1. Palvelupyynnön vastaanottaja
2. Ilmoituksen ajankohta
3. Ilmoittajan nimi
4. Ilmoittajan organisaatio
5. Palvelu- tai tukipyynnö, ongelman kuvaus
6. Yhteydenoton tyyppi (esimerkiksi: ohjelmavirhe, tuki, selvitys, muutospyyntö)
7. Virheluokka/selvityksen kriittisyys (luokitus vastaa Virheluokitusta)
8. Ongelmanselvitys tai ratkaisun kuvaus
9. Palvelupyynnön reagointiaika (palvelupyynnön raportoinnin ja käsittelyn/korjauksen aloituksen välinen aika)
10. Palvelupyynnön ratkaisuaika (palvelupyynnön raportoinnin ja korjauksen/ratkaisun välinen aika)

Palvelupyynnöt ovat tehtävienkirjausjärjestelmän käyttöliittymän kautta Pääkäyttäjien nähtävissä heti, kun ne on kirjattu järjestelmään.

Sellaiset yhteydenotot, jotka johtavat yleiseen (ei käyttäjäkohtaiseen) selvittelyyn tai virheenkorjaukseen, kirjataan järjestelmään siten, että ne ovat kaikkien tilaajaorganisaatioiden nähtävillä.

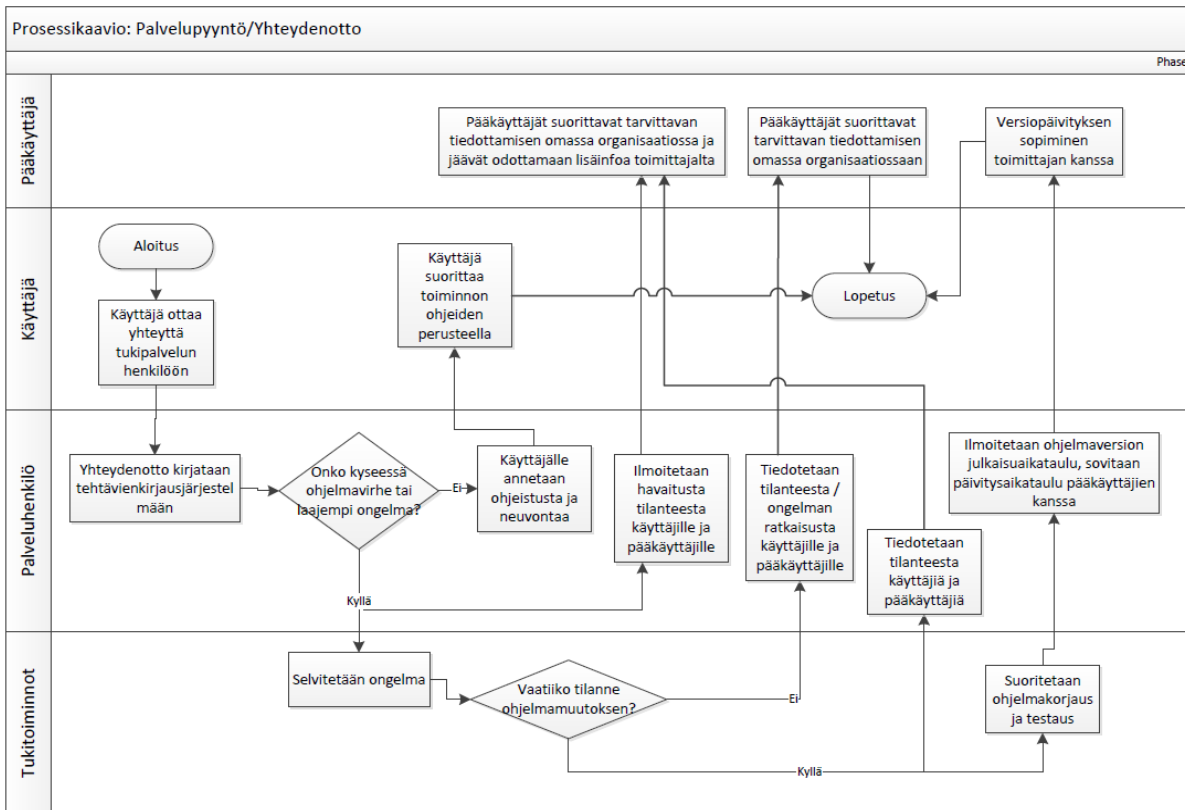
Palvelupyynnön tai yhteydenoton vastaanottaminen

Alla olevassa prosessikaaviossa (Kuva 1) on kuvattu palvelupyynnön tai yhteydenoton vastaanottaminen.

Aloittavana toimijana on Palvelun Käyttäjä, joka ottaa yhteyttä sovellustuen Palveluhenkilöön. Palveluhenkilö kirjaa yhteydenoton ja kirjaa tehtävän tehtävienhallinnan järjestelmään. Riippuen siitä, onko kyseessä käyttötukeen liittyvä pyyntö vai ohjelmavirheeseen tai laajempaan ongelmaan liittyvä pyyntö, Palveluhenkilö a) ohjeistaa Käyttäjää tai b) tiedottaa havaitusta ongelmasta käyttäjiä

ja Asiakkaiden pääkäyttäjiä (ml. muut pääkäyttäjät) ja käynnistää selvitys- ja korjaustoimet tukitoiminnoissa. Toimenpiteistä tiedotetaan käyttäjää sekä pääkäyttäjiä siten, että heillä on tiedossa selvityksen vaiheet sekä seuraava tiedottamisen ajankohta. Mikäli ongelman ratkaiseminen vaatii ohjelmakorjausta, sopii Toimittaja pääkäyttäjien kanssa versiopäivityksestä.

Palvelupyynnön vastaanottamisesta seuranneessa selvitys- tai korjaustyössä Toimittajalla on vastuu tiedottamisesta siten, että kaikki osapuolet (organisaatioiden käyttäjät ja pääkäyttäjät) ovat tietoisia ongelman ratkaisun vaiheista ja aikataulusta.



Kuva 1. Palvelupyynnön tai yhteydenoton käsittelyn alustava prosessikaavio.