

Käyttöpalvelusopimuksen laatu

Petri Karjalainen

PlanWay



Pääsyyt ICT:n korkeisiin kustannuksiin ja matalaan lisäarvoon



1. Ei palvele liiketoimintastrategiaa
2. Ei todellista projektien priorisointia
3. Arkkitehtuurin monimutkaisuus
 - Liiketoimintayksiköillä valtuudet tehdä arkkitehtuuripäätöksiä
4. **Ulkoistaminen ilman tiukkaa ohjausta**



Ulkoistetun palvelun pääohjausmekanismit



- **Tavoitteiden asettaminen**
- **Tarpeiden ja kustannusten tasapainottaminen**
- **Palautejärjestelmät, jotka luovat ennustettavuutta**
- **Sanktioiden ja bonusten hallinta**
- Roolien ja vastuiden asettaminen
- Jatkuvan kehityksen hallinta
- Muutoksen ennustaminen, suunnittelu, arviointi ja priorisointi
- Selkeillä valtuuksilla varustetut päätöksentekomekanismit nopeaan evaluointiin ja priorisointiin
- Teknisten standardien hyväksyminen
- Taloudenhallinta
- Benchmarkkaus
- Auditointi



Yleisimmät ongelmat



- **Kokonaispalvelu koostuukin palasista kokonaisuuden kärsiessä**
- **Laatuvaatimukset puuttuvat tai eivät vastaa tuotantoa**
- **Dokumentointi ei pysy ajan tasalla**
- **Toimittajan vastuulliset vaihtuvat hankkeen eri vaiheissa**
- **Asiakkaan lisäarvoa ei ole kuvattu selkeästi ja sitä ei seurata**
- **Osapuolet eivät luota toisiinsa**
- Johtajuuden puuttuminen siirto- ja tuotantoprojektista
- Asiakkaan eritasoiset tulosyksiköt ja niiden väliset riidat
- Toimittajan riittämättömät resurssit
- Asiakkaan IT-organisaatiolla ei ole ulkoistusosaamista
- Asiakkaalla ei ole muutoksen hallintatiimiä
- Toimittajalla ei ole asiakkaan liiketoimintaosaamista
- Sopimuksen palvelukuvaukset eivät vastaa tuotantoa
- Toimittajalla ei ole valmiita tai mukautuvia prosesseja
- Odotukset muuttuvat pitkissä sopimuksissa
- Heikko viestintä
- Ulkoistettu palvelu on stabiilin ympäristön ”saattohoitoa”



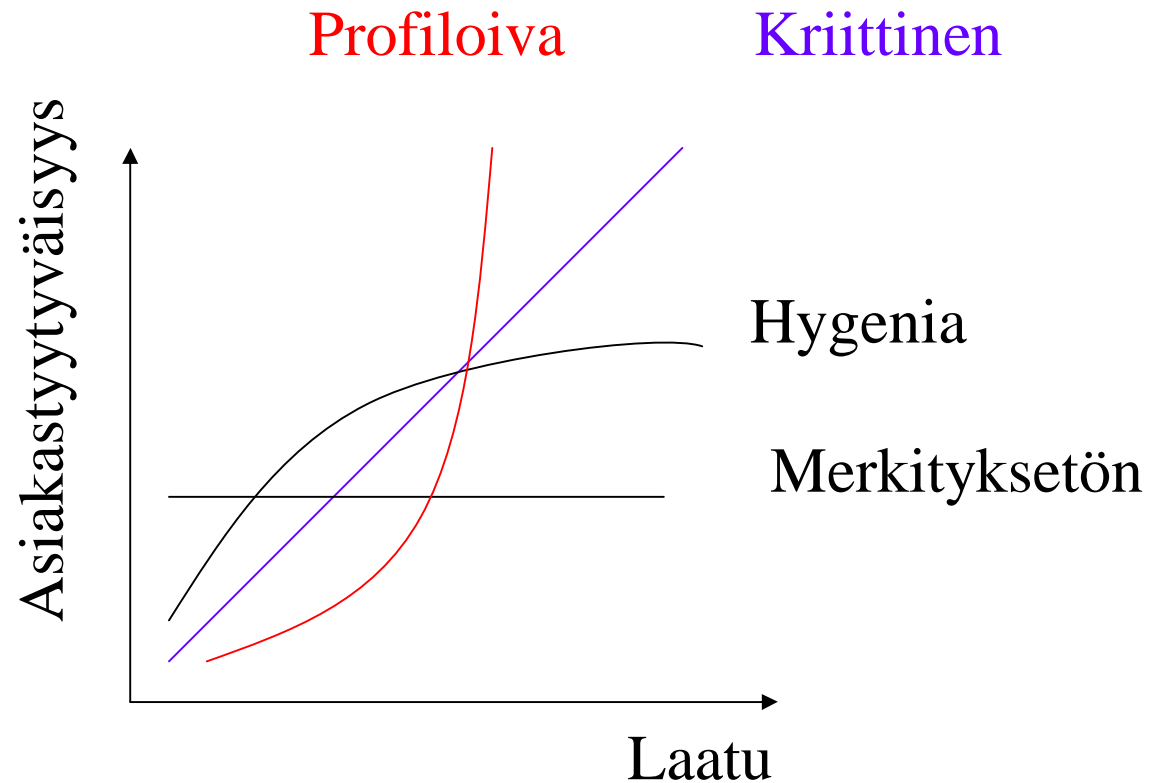
Käyttöpalvelujen laatu



- Käyttöpalvelujen laatu –liite muodostaa osan palvelusopimusta
- Palvelut on kuvattu palvelukuvauksissa
- Laatu-liitteessä määritellään toimittajan asiakkaalle tuottamista palveluista
 - palveluajat
 - palvelutasotavoitteet
 - laadun seuranta
 - sanktiot ja bonukset palvelutasovaatimusten alittumisesta tai ylittymisestä
- Palvelutasot ovat voimassa siirtoprojektin päätyttyä



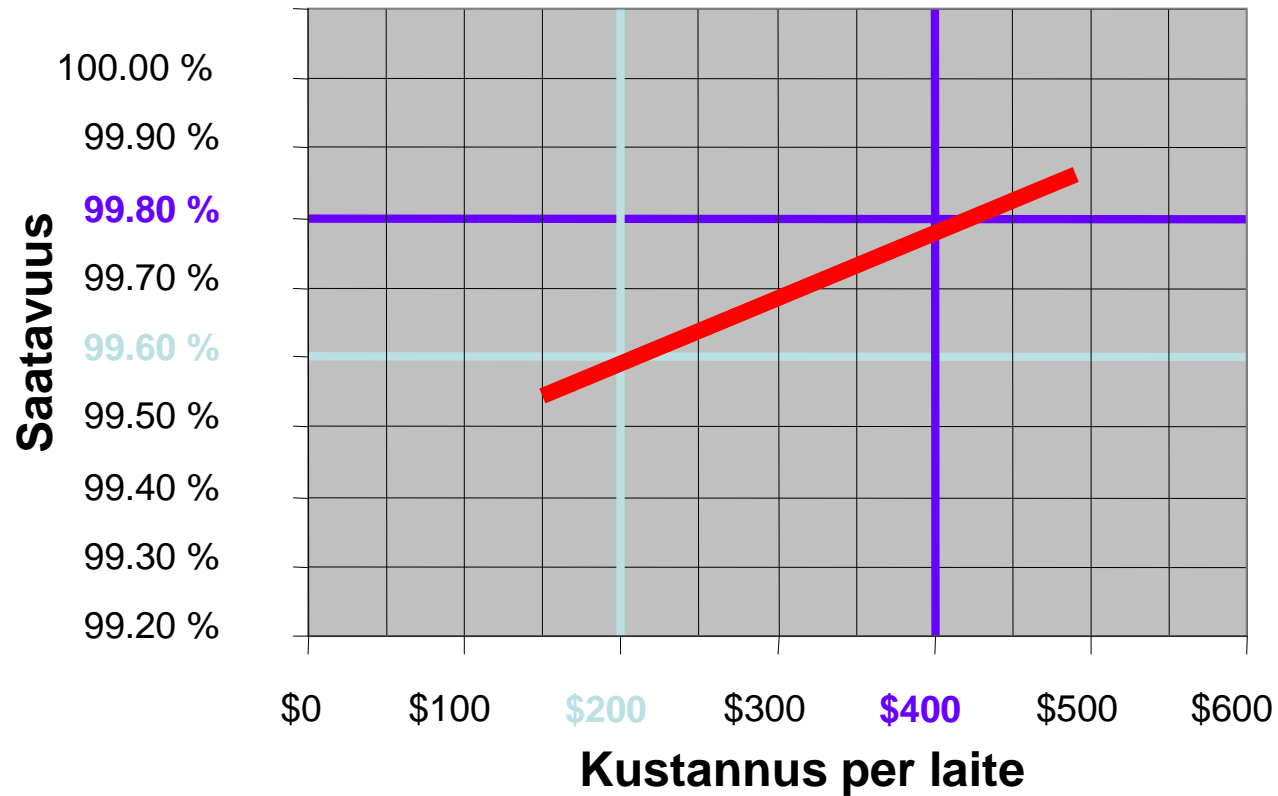
Laadun vaikutus asiakastytyvyyteen



Asiakas voi olla tyytyväinen huonompaankin laatuun, edellyttäen, että hän saa sen pienemmällä panostuksella



Kontrolloi vaatimuksia



Verkon 0,19% saatavuuden parantaminen saattaa johtaa kustannusten kaksinkertaistumiseen



Loppukäyttäjän tukipalvelu



- Sisältää puhelintuen, lähituen ja muut mahdolliset toimittajan tietotekniikan tukipalvelut asiakkaan loppukäyttäjälle
- Laatua mitataan esisijaisesti loppukäyttäjien tyytyväisyydellä, joka on sanktioitu ja bonustettu
- Lisäksi laatua seurataan muilla mittareilla, joita ei ole suoraan sanktioitu
 - Puheluiden vasteaika
 - Muiden yhteydenottojen vasteaika
 - Palvelupyynnön kesto
 - Tiedotus palvelupyynnön toteuttamisen etenemisestä
 - Avoimien palvelupyyntöjen määrä
- Jos em. mittarit OK, niin toimittajalla oikeus pienentää sanktioita
- Tilattavilla töillä omat laatutavoitteet



Loppukäyttäjän tukipalvelun sanktio/bonus



Tyytymättömien loppukäyttäjien määrä	Bonus/Sanktio
alle 5% tyytymättömiä	10% bonus
yli 15% tyytymättömiä	10% sanktio
yli 25% tyytymättömiä	20% sanktio sekä sopimuksen irtisanomisperuste



Infrastruktuuripalvelut



- Palvelu- ja alustakohtaisesti määritetty mitattava tuotantoaika sekä yhtäjaksoisen käyttökatkoksen enimmäispituus
- Monissa palvelutasosopimuksissa on käytettävyyssprosentit, mutta niiden ja käyttökatkojen yhtäaikainen käyttäminen on päällekkäistä
- Käyttökatkojen pituudet ovat selkeämpiä kuin käytettävyyssprosentit



Infrastruktuuripalvelun tuotantoajat



Palvelutaso	Mitattava tuotantoaika
Normaali	8 - 17 arkisin
Laajennettu	7 – 20 arkisin
Ympäri vuorokautinen	0 – 24 kaikkina päivinä *

* Tämä palveluaika toteutuu harvojen palvelujen osalta



Sallittu häiriön kesto



Palvelutaso*	Pisimmän sallitun häiriön kesto** mitattavana tuotantoaikana
Keskeytymätön (jos palvelussa on mukana laitehuolto, niin palvelutaso vaatii laitteiston kahdennuksen)	10 minuuttia
Kriittinen (jos palvelussa on mukana laitehuolto, niin palvelutaso vaatii vaihtokoneen samassa kaupungissa)	2 h
Normaali	4 h
Matala	8 h

* Toimittajalla on jokaiselle palvelutasolle oma hintansa.

** Häiriön keston mittaaminen ja seuranta on paljon selkeämpi kuin käytettävyyssprosentit, koska kesto aika ei ole riippuvainen palveluajasta.



Infrastruktuuripalvelujen bonus ja sanktio



Ei yhtään mitattavan tuotantoajan käyttökatkosta	10% bonus seurantajakson infrastruktuuripalvelujen kokonaislaskutuksesta
Enimmäispituuden ylittävä suunnittelematon käyttökatkos mitattavalla tuotantoajalla	Sanktiona kyseisen yksittäisen palvelun tai alustan seurantajakson palvelumaksut



Palvelu- ja projektipäällikköbonukset



- Toimittaja eivät tahdo suostua henkilövaihdoksien sanktiointiin, jolloin bonuksella saavutetaan melkein sama tulos
- Jos toimittajan palvelupäällikkö ei vaihdu, oikeuttaa se toimittajan vuosittaiseen bonukseen
 - Palvelupäällikkö on avainhenkilö palvelun onnistumisen kannalta
- Jos siirtoprojektista vastaava toimittajan projektipäällikkö pysyy samana koko siirtoprojektin ajan, se oikeuttaa toimittajan kertabonukseen
 - Siirtoprojektin vetäjän vaihtuminen vaarantaa koko palvelun toteutumisen ajallaan



Dokumentoinnin sanktiointi



- Toimittajan on pidettävä jatkuvasti dokumentointi ajan tasalla
- Asiakkaalla on oikeus pyytää kerran vuodessa dokumentoinnin auditointia
- Ellei dokumentointi ole ajan tasalla, asiakkaalla on oikeus pidättää dokumentointia koskevan palvelun tai palvelu osan palvelumaksuista 10%, kunnes dokumentointi on saatettu kuntoon toimittajan toimesta



Poikkeustilanteet



- Palvelupyynnön on reagoitava välittömästi ja se on pyrittävä hoitamaan viivytyksettä sekä keskeytyksettä sovitusta palvelutasosta huolimatta, jos
 - kyseessä on asiakkaan tietohallinnon asiakaspalvelulle erikseen eskaloima palvelupyyntö
 - kyseessä on sopimuksessa sovittu toiminnan kannalta erittäin kriittinen tilanne tai ajankohta
- Poikkeustilanteessa toimittajalla on oikeus laskuttaa palveluaikojen ulkopuolinen työ
- Veloituksettomien poikkeustilanteiden määrä tulee rajata



Seurantakokouksen asialista



- Palvelun laadun toteutumisen seuranta ja laatupäätös
 - Loppukäyttäjien tyytyväisyystutkimus valmistumisen jälkeen
 - Loppukäyttäjien yhteydenottojen määrät
 - Loppukäyttäjän tukipalveluiden laatumittarit
 - Tilattavien töiden toimitusaikaraportit
 - Infrastruktuurin häiriöraportit
 - Yli kuukauden avoinna olleiden palvelupyyntöjen läpikäynti
 - Palvelupäällikön tai siirtoprojektin projektipäällikön vaihtuminen
 - Dokumentoinnin auditoinnin tulokset valmistumisen jälkeen
- Bonukset ja sanktiot
- Poikkeustilanteiden läpikäynti
- Muiden keskeneräisten asioiden läpikäynti ja jatkotoimista sopiminen
- Palveluvolyymien muutos kuluneella kaudella sekä asiakkaan tekemä ennuste volyymin kehittymisestä
- Yhteistyön ja palvelun kehittäminen
- Palvelusopimukseen liittyvien muutosten valmistelu
- Palvelun kehittämistä on hyvä seurata, koska muuten se jää toimittajalta tekemättä.

Kiitos

petri.karjalainen@planway.fi

PlanWay