



Tietohallinto

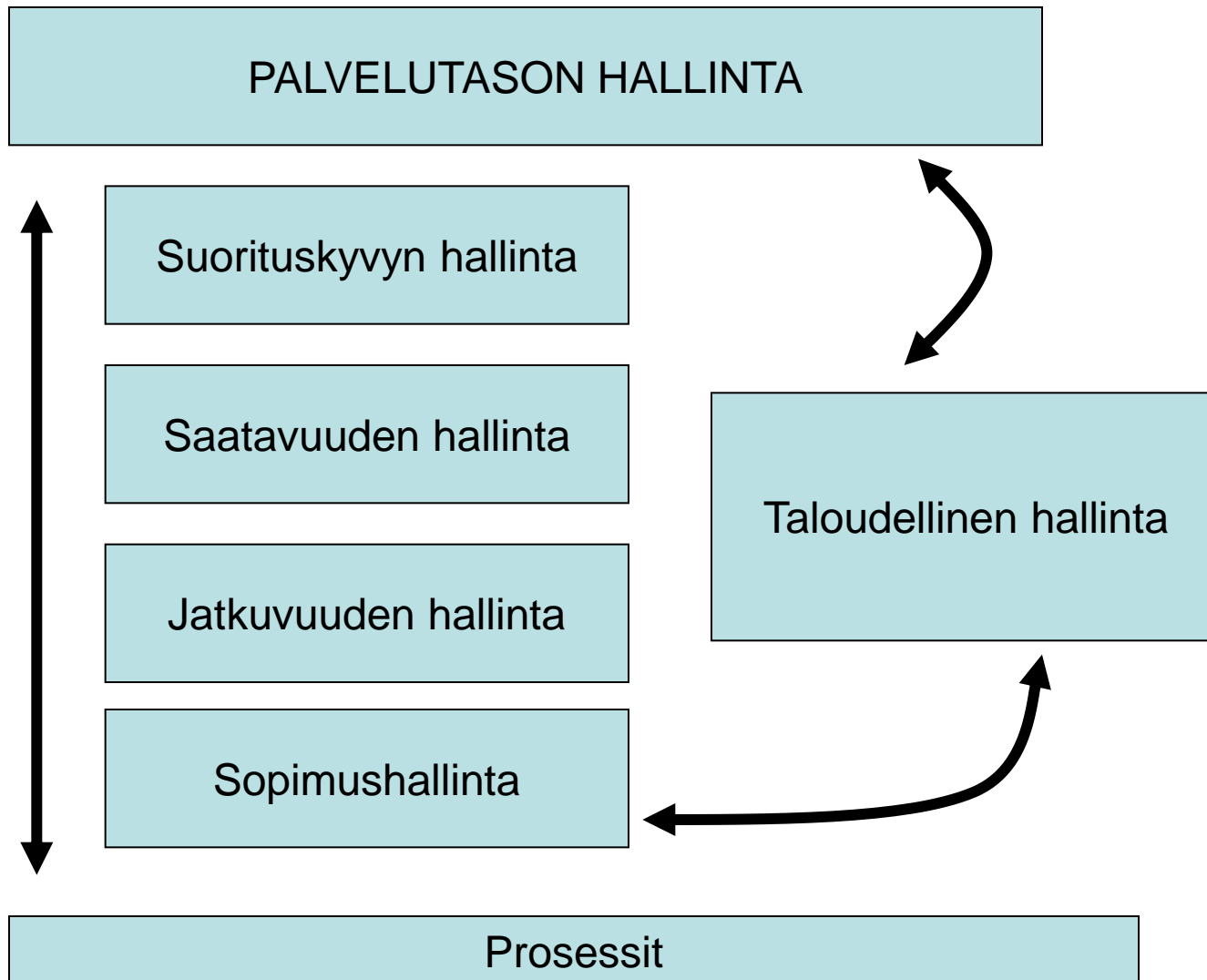
Risto Laakkonen, Tuotantopäällikkö

**Arki sujuu
helpommin,
kun apu
löytyy läheltä.**

Sisältö

- **Mitä tarkoittaa palvelutason hallinta ?**
 - CASE HUS TIETOHALLINTO

Palvelutasonhallinnan osa-alueet



PALVELTASON HALLINTA JA SEN TOTEUTUS



..... ON HUONO KAALIMAAN VARTIJA

Käytettävyys ja palvelutasonhallinta - raportointi

- | | | |
|-------------------------|---------|-------|
| • Kriittiset palvelimet | n kpl | 100% |
| • Normaalit palvelimet | n kpl | 100% |
| • Tietoliikenne | | 100 % |
| • Sovellukset | n+1 kpl | ???? |

TÄTÄ SAA JOS ET MUUTA TILAA

- minne jäi asiakasnäkökulma ?

Käytettävyys ja palvelutasonhallinta

- vaatimukset ja epäkäytettävyys

Käytettävyys	Epäkäytettävyys vuodessa	Epäkäytettävyys kuukaudessa
99 %	3,65 pv	7,2 h
99,5 %	1,8 pv	3,6 h
99,95 %	4,38 h	21,60 min
99,99 %	52,5 min	4,32 min
99,999 %	5,25 min	25,9 sek
99,9999%	31,5 sek	0,04 sek

Määrittele pisin yhtämittäinen palvelukatko palveluaikana

Palvelutasonhallinnan osa-alueet

PALVELUTASON HALLINTA

Suorituskyvyn hallinta

Saatavuuden hallinta

Jatkuvuuden hallinta

Sopimushallinta

Taloudellinen hallinta

Vaatimusten määrittely

Prosessit

Palvelutasonhallinnan osa-alueet

PALVELUTASON HALLINTA

Sopimushallinta

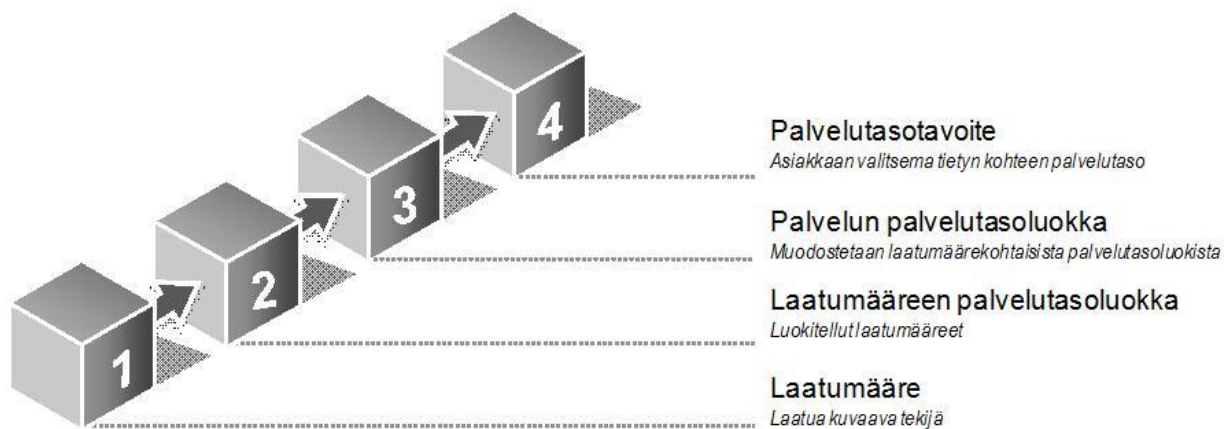
Vaatimusten määrittely

Mistä kaikki alkaa?

- Palvelutasonhallinta alkaa määreistä
 - **JHS 174 ICT-palvelujen palvelutasoluokitus**
 - **JHS-SUOSITUS**
- Erikseen
 - Palvelinten käyttöpalvelut
 - Tietoliikenteen peruspalvelut
 - Käyttäjätukipalvelut
 - Työasemapalvelut
 - Sovelluspalvelut

OTE: JHS SUOSITUKSET

Palvelutasoluokituksen muodostuminen



SLA Service Level Agreement

Palveluntarjoajan tavoitetila

Kasvattaa omaa kassavirtaa
- vahvistaa markkina-asemaa



Palvelun saajan tavoitetila

Saada hyvä käytettävyys
- parantaa palvelutasoa

Perusasioita

- Palveluaika
- Vasteaika = reagointiaika
- Korjausaika
- Tiedotusaikaluokittelu
 - Tiedotuksen sisältö
- Toimitusaikaluokittelu
- Service Desk vasteajat = tavoitettavuus
- Vian määrittely – mitä tarkoitetaan vialla ?

Mistä kaikki alkaa?

- Sopimushallinta ja sitä edeltävät toimet
- Määrittely
 - Määrittele, Määrittele, Määrittele
 - ESIM.
 - Häiriöilmoituksen sisältö
 - » *ACT BPA CLXX CLOXX REF LOSS CENTRAL nnn LTG1 Lnnn
025 0 0 Q2nn6-X2n0 DXnXT2-E1 BnT 01 PLS -07*
 - » *Vitsikö ?? EI OLE*

Palvelutason hallinta osana Tietoliikenne- ja viestintäratkaisua

	L1	L2	L3	L4
IPTD / viive	60 ms	50 ms	40 ms	30 ms
IPTDmax / maksimiviive	100 ms	100 ms	75 ms	50 ms
IPDV / viiveen vaihtelu	-	-	40 ms	25 ms
IPER / pakettivirhesuhde	alle 0,01%	alle 0,01%	alle 0,005%	alle 0,005%
IPLR / pakettihäviösuhde	alle 0,5%	alle 0,01%	alle 0,01%	alle 0,01%
Läpäisykyky	50 %	60 %	75 %	80 %

OTE: JHS SUOSITUKSET

Miten saadaan haluttu palvelutaso ?

- Jatkuva seuranta, kuukausittainen raportointi
 - aktiivinen toimittajan hallinta
 - Sisäinen palvelutason seuranta
- Kuka valvoo jos palvelu tuotetaan itse? OLA?
- Sanktioiden tarkoitus saada sopimuksen mukaista palvelua
 - Sanktiot määriteltävä riittäviksi ja kohtuullisiksi

IT Palvelunhallinta itSMF

The IT Service Management Forum

The IT Infrastructure Library

≈ Hyvät käytännöt

IT Palvelunhallinta itSMF

The IT Service Management Forum

The IT Infrastructure Library

Case Muutoksenhallinta

- Muutostarve
- Ennakoivuus
- Tasapaino muutosten kesken
 - Muutosten koordinointi
 - Muutoskalenteri
- Muutoshallintapäällikkö (arviointi)

Esim. saatavuuden hallinnasta

case: HUS käyttötapausmittaus

- Palvelinten valvonta
- Tietoliikennelaitteiden ja -yhteyksien valvonta
- Verkon laatumittaukset
- DNS Content -mittaukset
- Käyttötapaukset
 - Esim. potilashaussa haetaan testipotilasta sosiaaliturvatunnuksen perusteella ja tämän hoitotapahtuma
 - Esim. haetaan testipotilas ja varataan hoitoaika sosiaaliturvatunnuksen perusteella
 - Määritellään toistofrekvenssi tapahtumille
 - Verrataan tuloksia
 - Määritellään hälytysrajat

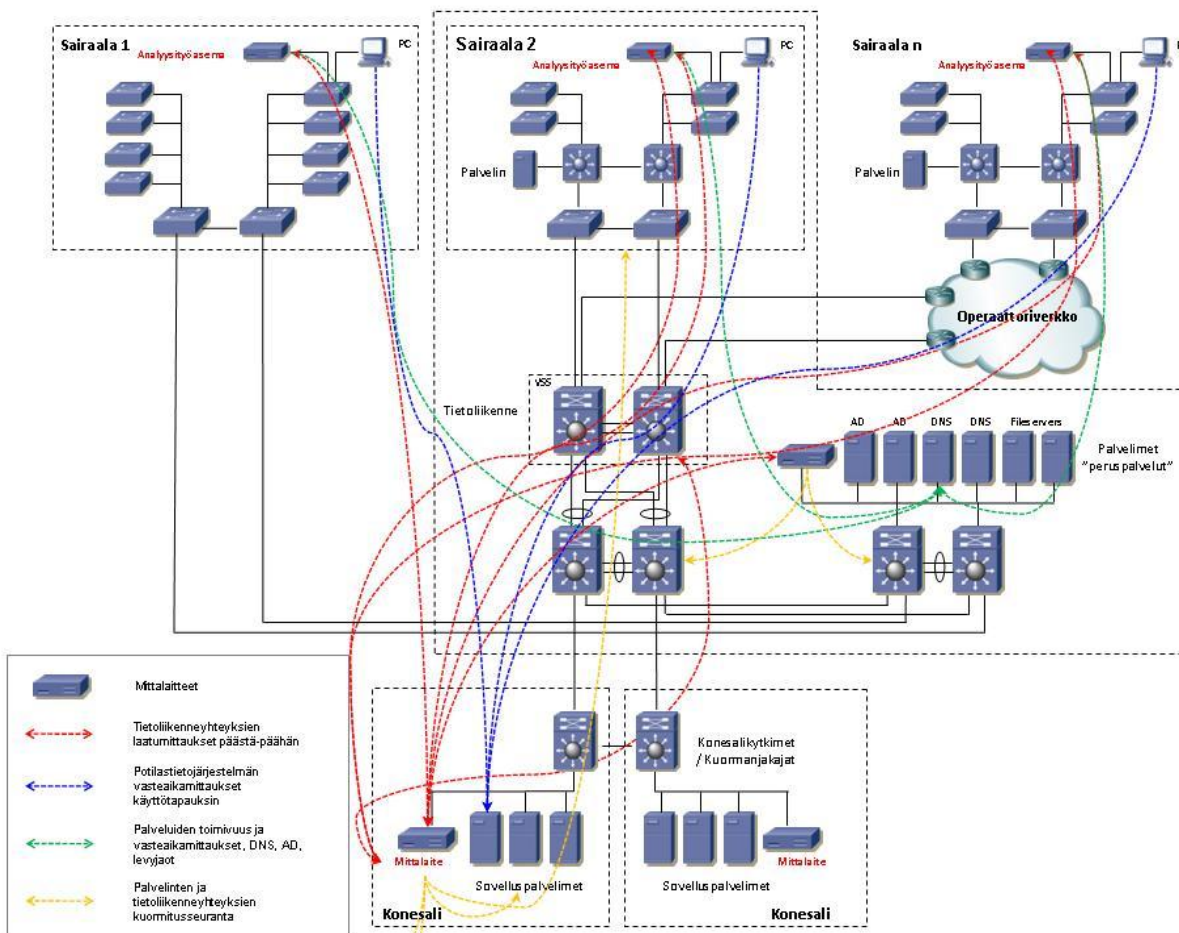
Esim. saatavuuden hallinnasta

case: HUS käyttötapausmittaus

- Järjestelmästä tehdään käyttötapauksia testikäyttöön dedikoiduilta ja vakioiduilta työasemilta
- Testauksen periaate:
 - vakiointi
 - muuttujien minimointi
- Määritellään käyttötapaukset –seurataan toimintaa – raportoidaan – asetetaan hälytysrajat

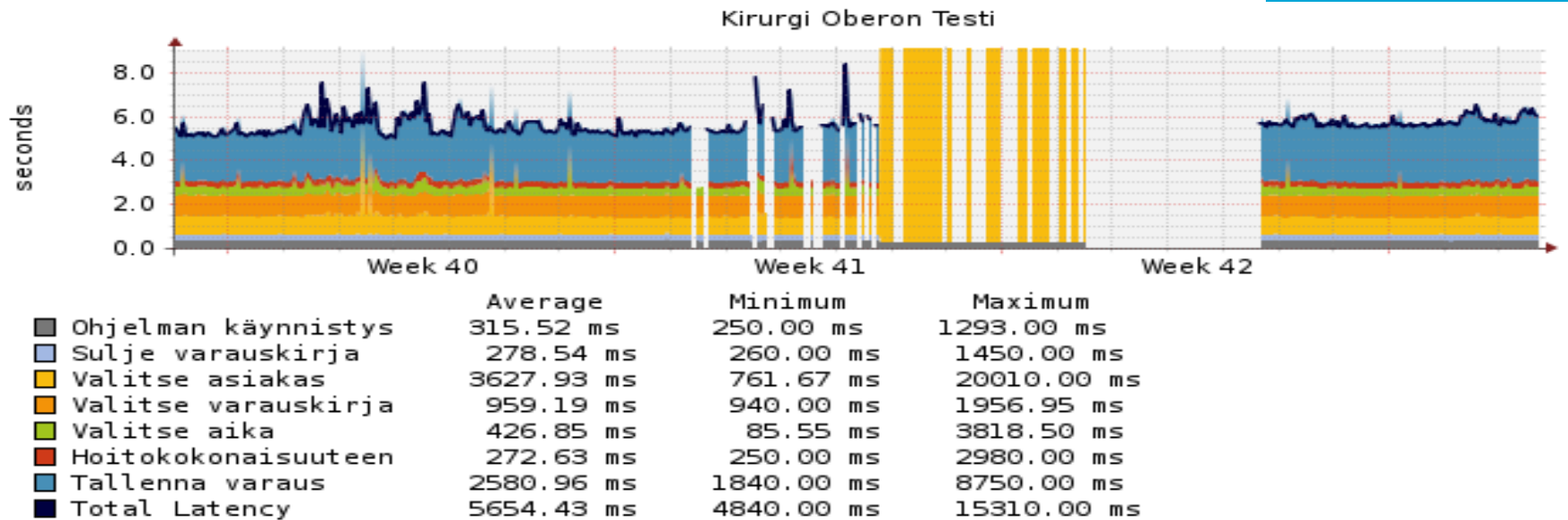
Esim. saatavuuden hallinnasta

case: käyttötapausmittaus



Esim. saatavuuden hallinnasta

case: käyttötapausmittaus



Tapahtuma: ajanvaraus käyttötapaus

Esim. saatavuuden hallinnasta

case: käyttötapausmittaus

- Käyttötapausmittausten tavoite on: simuloida käyttäjäkokemusta
- Käyttötapausmittausten tavoite on: mitata käyttökokemusta
- Käyttötapausmittausten tavoite on: raportoida käyttökokemusta
- Käyttötapausmittausten tavoite on: valvoa käyttökokemusta
- Käyttötapausmittausten tavoite on: havaita ajoissa poikkeamat
- Käyttötapausmittausten tavoite on: korjata palvelutasopoikkeamat

Tämänkin pitämäni luennon palvelutasoa voi mitata