

Palvelukuvaus, palvelutasot ja sanktiot

SMS Gateway

1 Termistö

Taulukko 1.1 Liitteessä käytettävät määritelmät

Asiakas	Potilas, kansalainen tai muu SMS-viestinnän kohde.
Asiantuntijapalvelu	Tuntihinnalla ostettava asiantuntijatyö, johon voi kuulua esim. Oy Apotti Ab:lle räätälöityjen raporttien tuottaminen sekä sopimuksen laajuuden ulkopuolinen integraatioon liittyvä avustaminen. Tarkempi kuvaus luvussa 5.
Omistajat	Asiakas- ja potilastietojärjestelmää käyttävät organisaatiot: Helsingin kaupunki, HUS, Kauniaisten kaupunki, Kirkkonummen kunta, Vantaan kaupunki tai niiden sijaan hallinnollisten muutosten johdosta mahdollisesti tulevat organisaatiot sekä omistajiksi myöhemmin liittyvät kunnat tai muut organisaatiot.
Palvelu	Sopimuksessa määritellyt SMS Gateway –palvelun toimittajan toteuttamat tehtäväkokonaisuudet, jotka Toimittaja on veloitettu tuottamaan sopimuksessa kuvatulla tavalla. Palvelu jakautuu Viestipalveluun, Tukipalveluun ja Asiantuntijapalveluun.
Tilaaja	Oy Apotti Ab
Toimittaja	SMS Gateway -palvelun toimittaja, kilpailutuksen voittanut yritys
Tukipalvelu	Palvelun mahdollisten vikojen ja virheiden korjaaminen sekä tiedottaminen ja yhteydenpito Tilaajaan. Tarkempi kuvaus luvussa 4.
Viestipalvelu	Kaksisuuntainen viestien vastaanotto, käsittely ja lähettäminen palvelukuvauksen mukaisesti. Tarkempi kuvaus luvussa 3.

2 Palvelun käyttötarkoitus ja sisältö

SMS Gateway –palvelua käytetään kaksisuuntaiseen SMS-viestintään Tilaajan tarjoamaa asiakas- ja potilastietojärjestelmää käyttävien Omistajien Asiakkaiden kanssa. Palvelu jakautuu seuraavaan kolmeen osapalveluun:

- Viestipalvelu
- Tukipalvelu
- Asiantuntijapalvelu

Osapalveluista kerrotaan tarkemmin seuraavissa luvuissa 3, 4 ja 5.

3 Viestipalvelu

Tilaaja ja sen Omistajat käyttävät Viestipalvelua kaksisuuntaiseen tekstiviesteillä käytävään yhteydenpitoon Asiakkaidensa kanssa. Asiakas- ja potilastietojärjestelmässä SMS-palveluita tullaan käyttämään mm. ajanvarausmuistutuksiin ja -ehdotuksiin, niihin liittyviin hyväksymis- ja hylkäysviesteihin, sekä yksisuuntaiseen viestintään Asiakkaille.

Toimittajan tuottama Viestipalvelu yhdistetään Tilaajan integraatorajapintaan.

Lähetettävät SMS-viestit siirretään Toimittajalle sopimuksen vaatimusmäärittelyssä mainitulla protokollalla. Toimittaja vastaa viestien välityksestä Tilaajan osoittamiin Asiakkaiden mobiiliiliittymiin.

Toimittaja välittää Asiakkaan mahdollisesti lähettämän vastausviestin tai muun kansalaisen lähettämän viestin Tilaajalle vaatimusmäärittelyssä mainitulla protokollalla. Toimittaja vastaa viestien välityksestä Tilaajan integraatorajapintaan.

Viestipalvelu tuotetaan EU/ETA-alueelta.

Palvelua voidaan myöhemmin käyttää myös muista Tilaajan tai Omistajien järjestelmistä (esim. tilaajan sisäiset järjestelmät tai asiakas- ja potilastietojärjestelmään liittyvä erillisjärjestelmä) lähetettävien viestien välittämiseen. Tällöin Tilaaja vastaa viestien siirtämisestä Toimittajalle samalla protokollalla, jota käytetään myös asiakas- ja potilastietojärjestelmästä lähetettävissä viesteissä. Viestien hinnoitteluun käytetään samaa liitteen 3 hinnoittelumallia, kuin asiakas- ja potilastietojärjestelmän viestien hinnoitteluun. Sopijapuolet voivat myös sopia protokollan ja muista muutoksista sopimuksen kohdan "6 Muutokset sopimuksen kohteessa" mukaisesti. Tilaaja voi harkintansa mukaan hankkia tässä kappaleessa mainitut palvelut myös kolmannelta osapuolelta.

4 Tukipalvelu

Toimittaja tarjoaa Tilaajan käyttöön myös Palveluun liittyvän Tukipalvelun, joka vastaa pääkäyttäjätuesta sekä mahdollisten vikojen ja virheiden korjaamisesta. Toimittajan Tukipalvelu tarjoaa Tilaajalle kontaktihenkilön yhteydenpitoon palveluaikojen puitteissa.

Tukipalvelu sisältää:

- Puhelintuen ja vastinhenkilön Tilaajan pääkäyttäjille palveluun liittyvissä asioissa palveluajan puitteissa
 - Puhelintukeen Tilaaja voi ilmoittaa esim. havaitsemistaan ongelmista Palvelussa tai kysyä Palveluun liittyviä kysymyksiä
- Vikatilanteista tai muista palveluun liittyvistä tapahtumista tiedottamisen Tilaajalle
- Toimittajan palveluun liittyvien vika- tai ongelmatilanteiden ratkaisun Palveluaikojen puitteissa
- Juurisyy selvittämisen ja korjaamisen vika- tai ongelmatilanteissa

Toimittajan Tukipalvelu huolehtii Palveluun liittyvien palvelupyyntöjen ja ongelmien seurannasta ja ratkaisusta sekä pääkäyttäjätuen hallinnasta. Toimittaja vastaa Palvelun palvelutason mukaisesta valvonnasta ja hallinnasta.

Tukipalvelu tuotetaan EU/ETA-alueelta suomenkielisenä.

Tukipalvelussa viestintävälineenä on käytössä puhelin tai jokin muu erikseen yhteisesti määritelty viestintäkanava. Laajamittaisissa häiriötilanteissa viestintävälineenä on aina vähintään puhelin sekä sähköposti tai muu yhteisesti sovittava viestintäkanava. Vähäisissä häiriötilanteissa viestintävälineenä on aina vähintään sähköposti.

5 Asiantuntijapalvelut

Sopimuksen perusteella Tilaaja voi tilata Toimittajalta Asiantuntijapalveluita, joita ovat esim. uusien Sopimuksessa tai sen liitteessä mainitsemattomien Toimittajan standardiraporteista eroavien Tilaajalle räätälöityjen raporttien tuottaminen, sopimuksen laajuuden ulkopuolinen integraatioon liittyvä avustaminen, palvelun asiakaskohtaiseen kehittämiseen liittyvät tehtävät sekä muut Palveluun liittyvät muutokset.

Asiantuntijapalveluiden tilaamisesta ja niiden toimittamisesta sovitaan erikseen.

6 Palvelun käyttöönottoprojekti

Hankintapäätöksen ja –sopimuksen solmimisen jälkeen Tilaaja ja Toimittaja muodostavat yhdessä lopullisen käyttöönottosuunnitelman.

Käyttöönottoprojektin lopputuotoksina ovat:

- Valmis käyttöönotettava palvelu
- Viestipalvelun yhdistäminen Tilaajan integraatorajapintaan
- Lyhytsanomanumeron hankinta Viestintävirastolta Tilaajan käyttöön. Palvelun irtisanomisen yhteydessä lyhytnumero jää Tilaajalle.
- Koulutusmateriaali palvelun käyttöön liittyen
- Dokumentaatio palvelun rajapinnoista, mahdollisista sanomista
- Esimerkki kuukausiraportoinnista

Palvelun käyttöönottoprojekti tulee voida aloittaa viipymättä sopimuksen solmimisen jälkeen siten, että Palvelu on testausvalmiudessa kuukauden kuluessa käyttöönottoprojektin aloittamisesta.

7 Palvelun pakolliset vaatimukset

Taulukko 7.1 Palvelun pakolliset vaatimukset

#	Vaatimuksen kuvaus
Yleiset vaatimukset	
Y1	Toimittaja ilmoittaa Tilaajalle välittömästi huomattessaan Palveluun liittyvän häiriön, esim. käyttökatkoksen tai toteutuneessa palveluvasteeseessä tapahtuneen muutoksen.
Y2	Palvelun käyttöönotto sisältää Tilaajan hallintaan jäävän lyhytsanomameron hankinnan Viestintävirastolta. Ensimmäisen numeron hankinta sisältyy käyttöönottoprojektimaksuun. Seuraavien numeroiden osalta Tilaaja maksaa Viestintäviraston maksut. Toimittaja vastaa lyhytsanomameron tai –numeroiden hallintaan liittyvistä tehtävistä sopimuksen voimassaolon aikana. Palvelun irtisanomisen yhteydessä lyhytnumero tai –numerot jäävät Tilaajalle.
Y3	Toimittaja tuottaa kuukausittain raportin palvelun toiminnasta. Raportti sisältää ainakin tiedon lähteneiden ja saapuneiden sekä epäonnistuneiden viestien määrästä sekä tiedon luvussa 8 mainittujen palvelutasojen toteutumisesta. Raportointi sisältää luvussa 8 mainitut palvelutasoraportit.
Y4	Palvelun toiminnasta on mahdollista saada muita raportteja esim. kuukausi-, viikko- tai päivätasolla.
Viestipalvelu	
V1	Palveluun liittyvien palvelinten on sijaittava ja niiden ylläpito on toteutettava EU/ETA-alueella.
V2	Palvelulla tulee voida lähettää viesti kaikkiin kotimaisiin mobiililiittymiin.
V3	Palvelun tulee voida vastaanottaa viestejä kaikista kotimaisista mobiililiittymistä ja ohjata ne Tilaajalle (esim. integraatioalustaan).
V4	SMS-rajapinnan tulee olla www-pohjainen, joko a) SOAP – protokollaa HTTP:n ylitse tai b) REST-arkkitehtuurin mukaisesti HTTP:ta käyttävä
V5	Tilaajan tulee voida kommunikoida SMS-rajapinnan kanssa suojatulla HTTPS-protokollalla, käyttäen POST- ja/tai GET-metodeita
V6	SMS-rajapinnan tulee ymmärtää vähintään toista seuraavista sisältötyypeistä: XML ja/tai x-www-form-urlencoded
V7	SMS-rajapinnan tulee välittää Asiakkailta saapuneiden tekstiviestien sisältö ja yleiset metatiedot (kuten lähetysaika ja lähettäjä) Tilaajalle suojatulla HTTPS-protokollalla

V8	Tilaajalta lähtevä SMS sisältää metatiedon, jota Toimittajan tulee käyttää lähetettäessä Asiakkaalta tuleva vastausviesti takaisin Tilaajalle. Tilaaja käyttää kyseistä metatietoa kohdistuessaan lähtevät ja vastaanotetut viestit toisiinsa.
V9	Paluuviestin lähettäminen on viestin lähettävälle henkilölle maksutonta
V10	Viestin vastaanottavalle henkilölle voidaan asettaa näkyväksi viestin lähettäjätietona numeron sijasta lähettäjän nimi, esim. Apotti.
V11	Palvelulla voidaan lähettää moniosaisia viestejä (yli 160 merkkiä) siten, että ne näkyvät vastaanottajalla yhtenä viestinä.
Tukipalvelu	
T1	Palvelu tulee toteuttaa suomen kielellä.
Asiantuntijapalvelu	
A1	Palvelu tulee toteuttaa suomen kielellä.

8 Palvelun ylläpito, palvelutasot ja sanktiot

8.1 Yleistä

Toimittaja varmistaa, että Palvelu vastaa sopimuksessa määritellyä palvelutasoa.

8.2 Palvelutasot

Palvelussa käytetään seuraavan taulukon mukaisia palvelutasoluokituksia. Palvelutasojen mittausjakso on pituudeltaan yksi kalenterikuukausi. Toimittaja tuottaa yhteisesti hyväksytyt (Toimittaja ja Tilaaja) mittarit ja raportit, joilla palvelun palvelutaso todennetaan. Toimittaja toimittaa raportin toteutuneista palvelutasoista kerran kuukaudessa.

Taulukko 8.1 Viestipalvelun palvelutasot

Palveluaika	<p>Viestipalvelu: Ympäri vuorokautinen, 24 tuntia vuorokaudessa vuoden kaikkina päivinä</p> <p>Muut palvelut: Normaali työaika, Arkisin (ma-pe) klo 8:00 – 16:00.</p>	<p>Viestipalvelun toteuttamiseen tarvittava operatiivinen infrastruktuuri on pidettävä lähtökohtaisesti operatiivisesti käytössä pois lukien suunnitellut huoltokatkot. Viestipalvelu vastaanottaa viestejä Tilaajalta ja Asiakkailta 24 tuntia vuorokaudessa vuoden kaikkina päivinä.</p> <p>Tukipalvelun ja Asiantuntijapalvelun osalta Toimittaja tarjoaa yllä kuvattuja palveluita arkisin klo 8-16.</p> <p>Mikäli viestipalvelun käytön estävä häiriö tai ongelma havaitaan palveluajan lopussa ja korjaustoimet ovat</p>
-------------	---	--

		kesken palveluajan päättyessä, Toimittajan tulee jatkaa korjaustoimia myös palveluajan päättyttyä.
Palveluvaste	Viestipalvelu – lähtevät viestit: 5 minuuttia	Viestipalvelun osalta Toimittajan tulee lähettää viesti vastaanottajalle viiden minuutin sisällä viestisanoman vastaanottamisesta Tilaajalta. Tavoitetaso: Toimittaja on lähettänyt 99,9% lähtevistä viesteistä palveluvasteen puitteissa.
	Viestipalvelu – saapuvat viestit: 5 minuuttia	Asiakkaalta tuleva viesti tulee lähettää Tilaajalle viiden minuutin sisällä viestin vastaanottamisesta Asiakkaalta. Tavoitetaso: Toimittaja on lähettänyt 99,9% saapuvista viesteistä palveluvasteen puitteissa.
	Tukipalvelu – laajamittaiset häiriöt: 8 tuntia	Tukipalvelun osalta Toimittajan tulee korjata kahdeksan tunnin sisällä viestipalvelun käytön laajamittaisesti estävä häiriö. Vähäinen viestipalvelun käyttöä haittaava häiriö tulee korjata neljän päivän sisällä havaitsemisesta. Lähtökohtaisesti häiriön prioriteetin määrittää Toimittaja. Tilaajalla on kuitenkin oikeus perustellusti muuttaa häiriön prioriteettia. Tavoitetilä: Toimittaja on käsitellyt 90 % häiriöistä palveluvasteen puitteissa.
	Tukipalvelu – vähäiset häiriöt: 4 vuorokautta	
	Asiantuntijapalvelu – reagointi pyyntöön 1 viikko, toimitus sopimuksen mukaan	Asiantuntijapalvelun osalta Toimittajan tulee huomioida Tilaajan pyyntö viikon sisällä. Tilaaja ja Toimittaja sopivat yhdessä palvelun toimituksesta. Tavoitetilä: Toimittaja on käsitellyt 90 % pyynnöistä palveluvasteen puitteissa.

Yllämainittu vähäinen häiriö tarkoittaa tilannetta, jossa Toimittajan rajapinta on tavoittamattomissa yhtämittäisesti enintään tunnin ajan tai viestien käsittely epäonnistuu niin, että viestinlähtystä ei ole pystytty tekemään tunnin mittausjaksolla enintään 20 %:lle tai vuorokauden mittausjaksolla enintään 10 %:lle kaikista Toimittajalle Asiakkaan tai Tilaajan lähettämistä viesteistä. Toimittaja vastaa edellä mainitun seurannan toteuttamisesta.

Laajamittainen häiriö tarkoittaa kaikkia vähäisen häiriön ehtojen ylittäviä häiriöitä.

Vähäisissä ja laajamittaisissa häiriötilanteissa Toimittajan tulee ottaa yhteys Tilaajaan viivytyksettä.

Viestinlähetyksen epäonnistuessa Toimittaja vastaa viestien säilyttämisestä ja uusista lähetyksistä niin, että Tilaajan ei tarvitse lähettää samaa viestiä uudelleen Toimittajan järjestelmään. Toimittajan vastaa järjestelmän varmistamisesta niin, ettei tilaajan aineistoa pääse katoamaan.

8.3 Poikkeamat palvelutasoissa

Poikkeamat kunkin seurantajakson osalta käydään läpi kuukausiraportoinnin yhteydessä.

Poikkeamien osalta noudatetaan seuraavia periaatteita:

- Asiantuntijapalvelun osalta poikkeamienseurantavaatimusta ei sovelleta.
- Poikkeamien seuranta aletaan soveltaa kolmantena kalenterikuukautena palvelun käynnistämisestä.
- Mikäli samassa palvelutasossa havaitaan poikkeama kolmena peräkkäisenä kalenterikuukautena tai yhteensä neljänä kalenterikuukautena puolen vuoden mittausjaksolla, voi Tilaaja katsoa tilanteen olennaiseksi sopimusrikkomukseksi ja siten sopimuksen purkuperusteeksi.

Palvelutasopoikkeaman jälkeen toimittajan tulee esittää poikkeaman sisältävän kuukausiraportoinnin yhteydessä konkreettinen suunnitelma palvelutason korjaamiseksi. Palvelutasopoikkeaman tapahtuessa kaksi kertaa puolen vuoden mittausjaksolla tulee Toimittajan kutsua koolle sopimuksessa mainittu palvelun seurantakokous ennen seuraavaa kuukausiraportointia.