

Palvelukuvaus, vaatimukset ja palvelutasot

eKirje

1 Termistö

Taulukko 1.1 Määritelmät liitteessä 5

Asiakas	Potilas, kansalainen tai muu 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 eKirje-palvelun toimittajan toteuttamat tehtäväkokonaisuudet, jotka Toimittaja on veloitettu tuottamaan sopimuksessa kuvatulla tavalla. Palvelu jakautuu Kirjepalveluun, Tukipalveluun ja Asiantuntijapalveluun.
Tilaaja	Oy Apotti Ab
Toimittaja	eKirje-palvelun toimittaja, kilpailutuksen voittanut yritys
Tukipalvelu	Palvelun mahdollisten vikojen ja virheiden korjaaminen sekä tiedottaminen ja yhteydenpito Tilaajaan. Tarkempi kuvaus luvussa 4.
Kirjepalvelu	Dokumenttien vastaanotto, tulostus, kuoritus ja lähetys palvelukuvauksen mukaisesti. Tarkempi kuvaus luvussa 3.

2 Palvelun käyttötarkoitus ja sisältö

eKirje-palvelua käytetään kirjeiden lähettämiseen Tilaajan tarjoamaa asiakas- ja potilastietojärjestelmää käyttävien Omistajien Asiakkaille. Palvelu jakautuu seuraavaan kolmeen osapalveluun:

- Kirjepalvelu
- Tukipalvelu
- Asiantuntijapalvelu

Osapalveluista kerrotaan tarkemmin seuraavissa luvuissa 3, 4 ja 5.

3 Kirjepalvelu

Tilaaja ja sen Omistajat käyttävät Kirjepalvelua lähtökohtaisesti kirjeitse käytävään yhteydenpitoon Asiakkaidensa kanssa. Asiakas- ja potilastietojärjestelmässä eKirjepalveluita tullaan käyttämään mm. läheteiden, ohjeiden, tutkimustulosten, raporttien, tiedotteiden ja laskujen viestintään Asiakkaille.

Toimittajan tuottama Kirjepalvelu yhdistetään Tilaajan integraatorajapintaan.

Lähetettävät kirjeet siirretään Toimittajalle tässä dokumentissa mainittujen pakollisten vaatimusten mukaisella protokollalla. Toimittaja vastaa kirjeiden tulostamisesta, kuorittamisesta ja postittamisesta Tilaajan osoittamiin Asiakkaiden osoitteisiin.

Kirjepalvelu 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 kirjeiden välittämiseen. Tällöin Tilaaja vastaa kirjeiden siirtämisestä Toimittajalle samalla protokollalla, jota käytetään myös asiakas- ja potilastietojärjestelmästä lähetettävissä kirjeissä. Kirjeiden hinnoitteluun käytetään samaa liitteen 3 hinnoittelumallia, kuin asiakas- ja potilastietojärjestelmän kirjeiden hinnoitteluun. Sopijapuolet voivat myös sopia protokollan ja muista muutoksista sopimuksen kohdan "6 Muutoksen sopimuksen kohteessa" mukaisesti.

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 tämän dokumentin luvussa 8 mainittujen palvelutasovaatimusten mukaisesti
- Juurisyyn 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.

Asiantuntijapalvelut 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 yhteisesti testattu ja hyväksytty käyttöönotettava palvelu
- Kirjepalvelun yhdistäminen Tilaajan integraatorajapintaan
- 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	Toimittaja tuottaa kuukausittain raportin palvelun toiminnasta. Raportti sisältää ainakin tiedon lähetettyjen sekä epäonnistuneiden kirjeiden määrästä sekä tiedon luvussa 8 mainittujen palvelutasojen toteutumisesta.
Y3	Palvelun toiminnasta on mahdollista saada muita raportteja esim. kuukausi-, viikko- tai päivätasolla.
Kirjepalvelu	
K1	Palveluun liittyvien palvelinten on sijaittava ja niiden ylläpito on toteutettava EU/ETA-alueella.
K2	Palvelulla tulee voida lähettää kirje kaikkiin Suomalaisiin osoitteisiin.
K3	Tulostus voidaan tehdä mustavalkoisena tai neliväritulostuksena.
K4	Tulostus voidaan tehdä yksi- tai kaksipuoleisena.
K5	Palvelussa käytetään asiakas- ja potilastietojen lähettämiseen soveltuvia ikkunallisia läpinäkymättömiä kirjekuoria tai ikkunattomia läpinäkymättömiä kirjekuoria. Palvelun tulee sisältää C5 ja C4 -kuorien käyttäminen.
K6	Sivumäärän ylittäessä kuoreen mahtuvan maksimimäärän järjestelmä muuttaa automaattisesti käytettävän kuoren suuremmaksi, jotta lähetys mahtuu samaan kirjekuoreen.
K7	Tulostuksen ja kuorituksen tulee olla automatisoituja niin, etteivät Toimittajan työntekijät normaalioloissa käsittele tai näe postitettavaa sisältöä.
K8	Kirjeiden lähettämisessä käytetään Economy/2-luokkaa.
K9	Palvelu on mahdollista integroida Tilaajan järjestelmiin (esim. integraatioalustaan) sftp-menetelmällä, jota käytetään kirjeiden siirtämiseen Tilaajalta Toimittajalle.
K10	Palvelu sisältää Toimittajan järjestelmästä Tilaajalle lähtevän teknisen kuittauksen vastaanotetusta tiedostosta ja mahdollisesta tiedonsiirtoon tai vastaanottamiseen liittyvästä virhetilanteesta.
K11	Palvelu tukee kirjeen lähettämistä .pdf, .jpg ja .doc/.docx -muodoissa.
K12	Palvelu tukee kirjeen yhteydessä lähetettävän XML-tiedoston avulla tapahtuvaa palvelun määrittelyä ja ohjaamista. XML-tiedoston avulla asiakas pystyy tarvittaessa määrittelemään vähintään seuraavat tiedot: vastaanottajan tiedot, 1- tai 2-puoleinen tulostus, värillinen tai mustavalkotulostus, kuorikoko, lähetysluokka ja tieto samaan kuoreen

	sisällytettävistä dokumenteista. XML-tiedoston sisältö määritellään yhteisesti käyttöönottoprojektin aikana.
K13	Palvelu täyttää liitteessä 6 mainitut tietoturva-vaatimukset.
K14	Palvelu mahdollistaa usean tiedoston / dokumentin lähettämisen yhdessä kurossa samalle asiakkaalle. Tämän toteuttamisesta sovitaan tarkemmin käyttöönottoprojektin aikana. Tieto samassa lähetyksessä lähetettävistä dokumenteista sisällytetään XML-tiedostoon.
K15	Palvelu mahdollistaa tarvittaessa lähetyksen Priority/1-luokassa yhteisesti sovittavasta lisämaksusta.
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 määritettyä 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	Kirjepalvelu – vastaanotto: Ympäri vuorokautinen, 24 tuntia vuorokaudessa vuoden kaikkina päivinä	Kirjepalvelun toteuttamiseen tarvittava operatiivinen infrastruktuuri on pidettävä lähtökohtaisesti operatiivisesti käytössä pois lukien suunnitellut huoltokatkot. Kirjepalvelu vastaanottaa toimitettavia kirjeitä Tilaajalta 24 tuntia vuorokaudessa vuoden kaikkina päivinä.
	Muut palvelut: Normaali työaika, Arkisin (ma-pe) klo 8:00 – 16:00.	Muiden palveluiden osalta Toimittaja tarjoaa tässä palvelukuvauksessa ja tarjouspyynnössä mainittuja palveluita arkisin klo 8-16.

Palveluvaste	Kirjepalvelu – lähtevät kirjeet: seuraavan arkipäivän aikana vastaanottamisesta Tukipalvelu – laajamittaiset häiriöt: 8 tuntia Tukipalvelu – vähäiset häiriöt: 4 vuorokautta Asiantuntijapalvelu – reagointi pyyntöön 1 viikko, toimitus sopimuksen mukaan	Kirjepalvelun osalta Toimittaja toimittaa kirjeen jakeluun seuraavan arkipäivän aikana kirjesanomien vastaanottamisesta Tilaajalta. Tavoitetaso: Toimittaja on lähettänyt 99,9% kirjeistä palveluvasteen puitteissa. Tukipalvelun osalta Toimittajan tulee korjata kahdeksan tunnin sisällä kirjepalvelun käytön laajamittaisesti estävä häiriö. Vähäinen kirjepalvelun käyttöä haittaava häiriö tulee korjata neljän päivän sisällä havaitsemisesta. Lähtökohtaisesti häiriön prioriteetin määrittää Toimittaja. Tilaajalla on kuitenkin oikeus muuttaa häiriön prioriteettia. Tavoitetaso: Toimittaja on käsitellyt 90 % häiriöistä palveluvasteen puitteissa. Asiantuntijapalvelun osalta Toimittajan tulee huomioida Tilaajan pyyntö viikon sisällä. Tilaaja ja Toimittaja sopivat yhdessä palvelun toimituksesta. Tavoitetaso: Toimittaja on käsitellyt 90 % pyynnöistä palveluvasteen puitteissa.
--------------	---	---

Yllämainittu vähäinen häiriö tarkoittaa tilannetta, jossa Toimittajan rajapinta on yhdessä sovittujen ja suunniteltujen käyttökatkojen ulkopuolella tavoittamattomissa yhtämittaisesti enintään tunnin ajan tai kirjeiden lähetys jakeluun vuorokauden mittausjaksolla epäonnistuu tavoiteajasta enintään 10 %:lle kaikista Toimittajalle Tilaajan lähettämistä kirjeistä. 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.

8.3 Poikkeamat palvelutasoissa

Poikkeamat kunkin seurantajakson osalta käydään läpi kuukausiraportoinnin yhteydessä.

Poikkeamien osalta noudatetaan seuraavia periaatteita:

- Asiantuntijapalvelun osalta poikkeamienseurantavaatimuksia 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.