

Finna-palvelutasoraportti 2016/1

Perustuu Finnan palvelusopimuksen palvelutasoliitteeseen (SLA)

Raportointiajanjakso: 1.1.-30.6.2016		Huom.
Saapuneiden palvelupyyntöjen ja häiriöilmoitusten kokonaismäärä	446	Suljettujen tapausten osuus 31.12.2016 6 415 (93%)
Häiriöilmoitusten osuus kokonaismäärästä	5	
Suunnittemattomien palvelukatkojen kokonaismäärä	3	15.4. 10:08-10:17 20.-21.4. useita lyhyitä katkoja 23.-24.4. useita lyhyitä katkoja https://foorumi.kiwi.fi/t/palvelukatkot-finnassa/338/6
Reagoitu palvelutasoliitteessä luvatussa ajassa	100%	

Raportointiajanjaksolla 1.1.-30.6.2016 Kansalliskirjaston tehtävienhallintajärjestelmään kirjattiin yhteensä **446 SLA:n** alaista tapahtumaa. Näistä Palvelupyyntöjä oli **438** ja häiriöitä **5**. Muita tapahtumia luokiteltiin yhteensä **3**. Muut tapahtumat ovat yleisimmin roskapostia, automaattisia sähköpostivastausviestejä ja muita yhteydenottoja, jotka eivät aiheuta toimenpiteitä.

Finna-sopimuksen palvelutasoliitteessä on määritelty reagointiajat, joiden mukaan eri kiireellisyysluokituksen mukaiset tapahtumat, palvelupyyntö tai häiriöt, tulee käsitellä. Reagointiajat on kuvattu seuraavassa taulukossa.

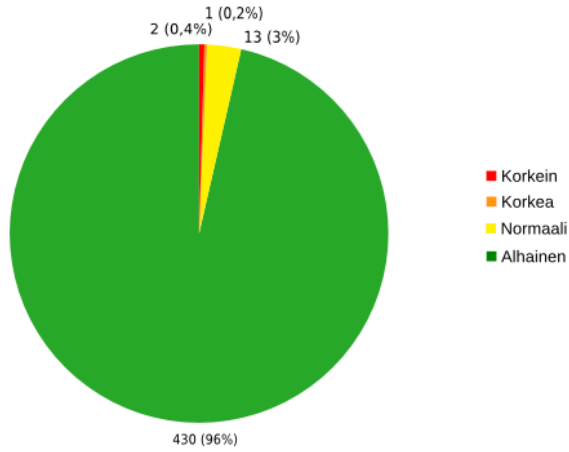
Kiireellisyysluokitus	Tilannekuvaus	Reagointiaika normaalina palveluaikana
Korkein	Palvelunkäytön kokonaan estävä ongelma tai laajasti loppukäyttäjää koskeva palvelun käyttöä estävä ongelma	2h
Korkea	Yksittäistä loppukäyttäjää tai organisaatiota merkittävästi haittaava ongelma tai loppukäyttäjälle näkymätön, mutta kriittinen ongelma	4h
Normaali	Muu asiakkaan palvelupyyntö tai loppukäyttäjälle näkymätön ei-kriittinen ongelma	2 työpäivää
Alhainen	Loppukäyttäjälle näkymätön, vähäinen ongelma tai uusi kehitystehtävä	5 työpäivää

Raportointiajanjaksolla 1.1.-30.6.2016 kirjatusta tapahtumista kolme oli kiireellisyysluokkiin **korkein** (2 kpl) ja **korkea** (1 kpl) kuuluvia. Korkeimman kiireellisyysluokituksen kahteen kirjattuun tapahtumaan reagoitiin keskimäärin 16 minuutissa ja korkean kiireellisyysluokituksen yhteen tapahtumaan reagointiaika oli 9 minuuttia. Normaalin ja alhaisen kiireellisyysluokituksen tapahtumiin reagoitiin selvästi palvelutasolupausta nopeammin.

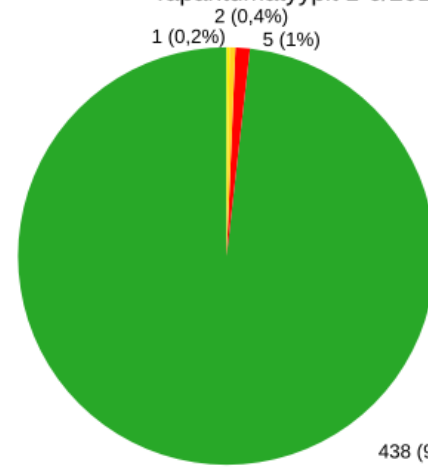
Raportointiajanjaksolla ei tapahtunut palvelutasoliitteessä luvattujen reagointiaikojen ylityksiä.

Järjestelmään kirjatut SLA:n alaiset tapahtumat tyypeittäin 1.1.-30.6.2016					Järjestelmään kirjatut SLA:n alaiset tapahtumat kiireellisyysluokituksen mukaan 1.1.-30.6.2016				
	Palvelupyyntö	Häiriö	Muu	S-posti		Alhainen	Normaali	Korkea	Korkein
Tammikuu	33	0	0	0	Tammikuu	31	2	0	0
Helmikuu	55	0	0	1	Helmikuu	56	0	0	0
Maaliskuu	174	0	0	0	Maaliskuu	168	5	0	1
Huhtikuu	87	3	0	0	Huhtikuu	87	2	1	0
Toukokuu	56	1	2	0	Toukokuu	57	2	0	0
Kesäkuu	33	1	0	0	Kesäkuu	31	2	0	1
YHT. 446	438	5	2	1	YHT. 446	430	13	1	2

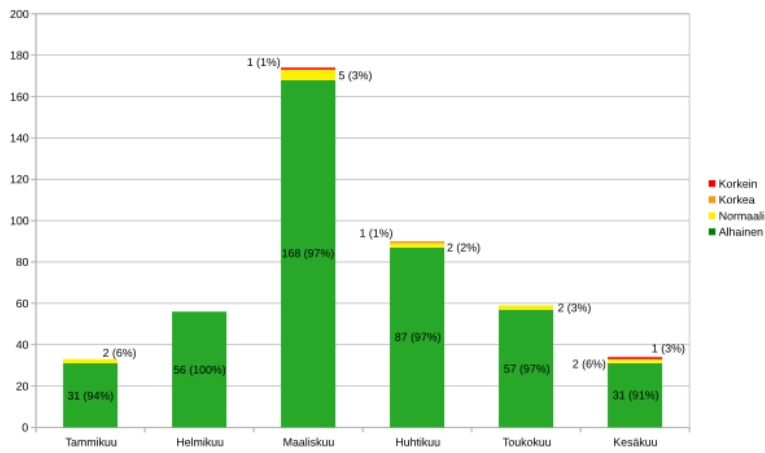
Tapahtumien kiireellisyysluokitus 1-6/2016



Tapahtumatyypit 1-6/2016



Tapahtumien kiireellisyysluokitus 1-6/2016



Tapahtumatyypit kuukausittain

