

Liite 1.



Tiera- ERP

Palvelukuvaus

---

**Kuntien Tiera Oy**  
Tammasaarencatu 3  
00180 Helsinki

**Y-tunnus** 2362180-3  
**ALV-numero** FI23621803  
**Kotipaikka** Helsinki

info@tiera.fi  
**www.tiera.fi**

# Sisällys

<b>1</b>	<b>Asiakirjan tarkoitus .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Yleistä .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Palvelunhallinta .....</b>	<b>4</b>
3.1	Palvelunhallinnan sisältö ja tehtävät.....	4
3.2	Raportointi.....	5
<b>4</b>	<b>Sovelluksen ylläpito ja käyttöoikeudet.....</b>	<b>5</b>
4.1	Sovellustuki.....	5
4.1.1	Sisältö ja tehtävät.....	5
4.2	Lisenssien hallinta .....	6
4.2.1	Palvelun loppukäyttäjät .....	7
4.3	Sovelluskehitys .....	7
4.3.1	Pienkehitys.....	7
4.3.2	Julkaisujen hallinta .....	7
4.3.3	Projektit .....	8
4.3.4	Asiantuntijapalvelut .....	8
4.4	Toimittajan ja Tilaajan välinen vastuunjako .....	8
<b>5</b>	<b>Käyttöpalvelut .....</b>	<b>8</b>
5.1	Käyttöpalvelun sisältö ja tehtävät: .....	8
5.1.1	Häiriöiden hallinta.....	9
5.1.2	Saatavuuden hallinta – valvonta .....	9
5.1.3	Kapasiteetin hallinta .....	9
5.1.4	Suorituskyvyn hallinta .....	9
5.1.5	Ongelmanhallinta .....	9
5.1.6	Palvelinten, laitteiden, käyttöjärjestelmän hallinta ja valvonta .....	10

5.1.7	Sovellusten hallinta ja valvonta .....	10
5.1.8	Varmistukset ja palautukset .....	10
5.1.9	Tietokannan hallinta .....	10
5.2	Toimittajan ja Tilaajan välinen vastuunjako .....	10
<b>6</b>	<b>Yleiset vastuut ja veloitteet.....</b>	<b>10</b>

## 1 Asiakirjan tarkoitus

Tässä palvelukuvauksessa kuvataan Tieran (myöhemmin Toimittaja) antamat palvelut sille Turun Kaupungin (myöhemmin Tilaaja) toiminnanohjausjärjestelmän palveluympäristölle, joka perustuu Toimittajan Tilaajalle toimittamaan SAP toiminnanohjausjärjestelmään. Näitä palveluita kutsutaan jatkossa Tiera ERP -palveluksi.

## 2 Yleistä

Tilaaja on Kolmikantasopimuksella luovuttanut Toimittajalle rinnakkaiset oikeudet Fujitsu Finland Oy:n Tilaajalle toimittamaan SAP Valmisohjelmistoon perustuvaan toiminnanohjausjärjestelmään, Tilaajan sovellukseen, jota Toimittaja käyttää valtakunnallisen Tiera ERP-palvelun toimittamiseen Tilaajalle ja muille asiakkailleen.

## 3 Palvelunhallinta

Toimittaja nimeää Tieran ERP – palvelun toimittamisesta vastaavan palvelupäällikön. Nimetyn Palvelupäällikön vastuulla oleva palvelunhallinta tarkoittaa asiakaskohtaisten palveluiden johtamista (koordinointia, seurantaa ja raportointia) sekä jatkuvaa kehittämistä, millä varmistetaan hyvä asiakastyytyväisyys ja palvelun laatu.

Palvelua tuotetaan Tilaajan kanssa sovitun ja palvelutasoliitteessä määritellyn palveluajan mukaisesti.

Toimittaja noudattaa palvelutuotannossaan ITIL–palvelunhallintastandardin mukaisia menettelytapoja.

### 3.1 Palvelunhallinnan sisältö ja tehtävät

Palvelunhallinta vastaa palvelun operatiivisesta tuottamisesta Toimittajan palveluprosessien mukaisesti sekä palvelun työnjohdosta. Palveluhallinnan tehtävänä on myös vastata palvelun tuottamisen edellytyksistä, kuten tarvittavasta osaamisesta.

Palvelunhallinnan vastuulle kuuluvat seuraavat tehtävät:

- Palvelutasojen seuranta ja raportointi
- Palvelun ohjaus- ja johtoryhmäkokousten koordinointi
- Asiakastiedottaminen
- Asiakaspalautteen käsittely ja asiakastyytyväisyyden mittaaminen
- Palvelun kohdeympäristön jatkuvuuden ja tietoturvan hallinta
- Palvelupyyntöjen seuranta ja eskalointi
- Laskutus ja sopimusten hallinta

- Muutoshallinnan koordinointi

## 3.2 Raportointi

Palvelun raportointi tapahtuu kuukausittain palvelupäällikön toimesta.

Palvelutaso raportoinnin tarkempi sisältö on kuvattu palvelutasoliitteessä.

Muusta raportoinnista sovitaan erikseen palvelutuotantokokouksessa.

## 4 Sovelluksen ylläpito ja käyttöoikeudet

### 4.1 Sovellustuki

Toimittajalla on keskitetty palvelupiste, jonka asiantuntijat vastaanottavat ja kirjaavat kaikki Tilaajan pääkäyttäjien puhelimitse ja sähköpostilla sovellustukeen kohdistamat yhteydenotot sekä valvontajärjestelmien tuottamat hälytykset.

Sovellustuen asiantuntijat suorittavat Tiera ERP- sovelluksiin kohdistuvia häiriönselvityspyynnöitä, neuvontaa, ohjeistusta, käyttäjähallintaa sekä suorittavat ennakkoon ohjeistettuja tukitoimenpiteitä ja tarvittaessa ohjaavat palvelupyynnöt Toimittajan tai Tilaajan asiantuntijoille tai kolmansille osapuolille.

#### 4.1.1 Sisältö ja tehtävät

Tilaajalla on käytettävissä seuraavat yhteydenottotavat:

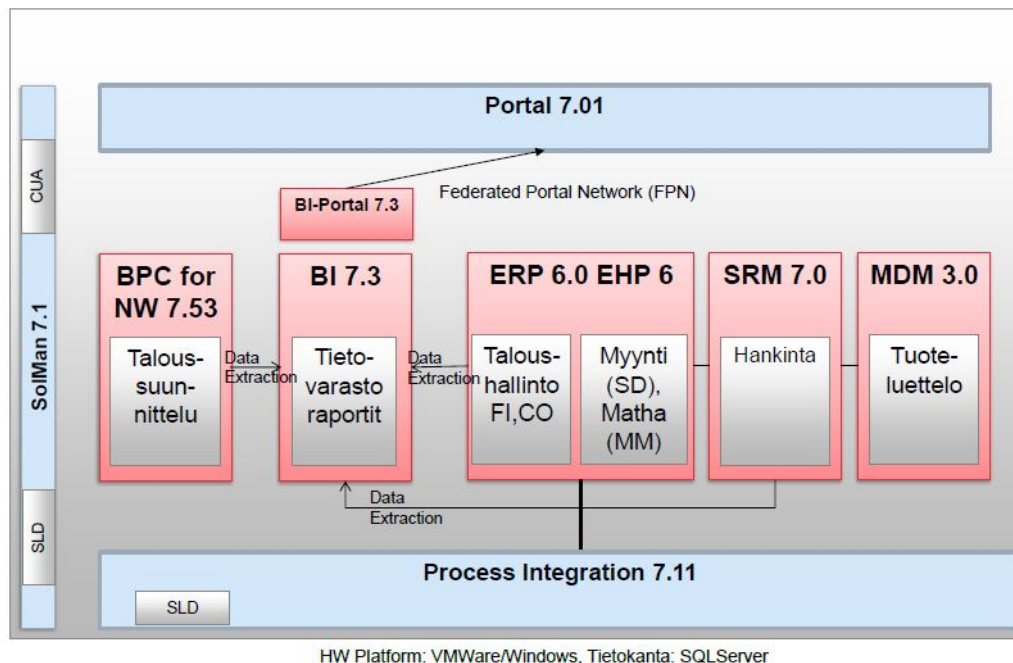
- puhelinsoitto
- sähköposti; sekä
- SD-työkalu

Sovellustuen tehtävät

- vastaanottaa ja kirjaa kaikki sovellukseen kohdistuvat tukipyynnöt sovitusta yhteydenottokanavista
- ratkaisee tukipyynnöt tai siirtää ne tuen asiantuntijoille tai 3:sille osapuolille
- tiedottaa tilaajaa häiriönhallintaprosessin etenemisestä palvelutasosopimuksen mukaisesti
- hyväksyttää ratkaisun Tilaajalla ja sulkee tukipyynnön
- dokumentoi ratkaisun
- toteuttaa vakioidut muutospyyntöjä palvelutasosopimuksen mukaisesti
- lähettää tunnistetut, vakioimattomat muutospyyntöjä muutoksenhallintaprosessin käsiteltäviksi

- käynnistää ongelmanhallintaprosessin tarvittaessa
- monitoroi sovittuja kohteita (mm. liittymät, lataukset, tausta-ajot)
- suorittaa päivittäisiä / viikoittaisia järjestelmän ylläpitotoimenpiteitä

Tuettava Tiera ERP järjestelmäkokonaisuus 1.11.2014 alkaen



Sovellustukea annetaan edellä mainittujen järjestelmien tuotanto-, kehitys-, koulutus- ja testiympäristöihin.

Sovellustuen käyttämät ITIL:in mukaiset prosessit

- Häiriönhallinta prosessi (incident management)
- Palvelupyyntöjen hallinta prosessi (service request)
- Ongelmanhallinta prosessi (problem management)
- Muutoshallinta prosessi (change management)
- Konfiguraationhallinta prosessi (configuration management)
- Julkaisunhallinta prosessi (release management)

## 4.2 Lisenssien hallinta

Palvelussa käytettävät lisenssit ovat Tilaajan lisensoijia ja Toimittaja voi toimittaa tarvittavat lisäkäyttöoikeudet.

Toimittaja määrittää käyttäjän roolin mukaisen lisenssikategorian ja huolehtii käyttöoikeuksien antamisesta ja poistamisesta Tilaajan pyyntöjen mukaisesti.

Toimittaja seuraa aktiivisesti lisenssejä ja niiden käyttöasteita sekä ylläpitää ja päivittää lisenssi-inventaaria ja raportoi Tilaajalle tämän kulloinkin käytössä olevat lisenssimäärät ja ilmoittaa riittävän ajoissa mahdollisesti tarvittavat lisälisenssit.

Toimittaja seuraa aktiivisesti lisenssienhallinnan piirissä olevien ohjelmistotuotteiden elinkaaren kehittymistä ja mikäli kyseisiin tuotteisiin julkaistaan uusia versioita tai päivityksiä Toimittaja arvioi kyseisen version/päivityksen soveltuvuuden Tilaajalle ja tekee ehdotuksen näiden käyttöönotosta, josta Tiera ERP Palvelua käyttävät asiakkaat päättävät yhdessä.

Toimittaja on solminut ylläpitosopimuksen SAP Finland Oy:n kanssa. Toimittaja raportoi Tilaajan havaitsemat SAP-ohjelmiston virheet ja seuraa niiden korjaamista ja asentaa korjaukset Tilaajan käyttöön. Toimittajan alihankkijana integraattoripalveluissa toimii Fujitsu Finland Oy.

#### 4.2.1 Palvelun loppukäyttäjät

Palvelun loppukäyttäjiä ovat Tilaajan konsernin työntekijät sekä Tilaajan palvelutoimittajan työntekijät.

Tilaaja voi lisätä/muuttaa/poistaa käyttäjiä ja käyttöoikeuksia palvelupyynnöillä tarpeen vaatiessa. Käyttäjiä voidaan lisätä myös otettaessa käyttöön uusia toiminnallisuuksia. Käyttäjryhmien kuvauksia päivitetään tarvittaessa.

### 4.3 Sovelluskehitys

#### 4.3.1 Pienkehitys

Sovelluksen pienkehitys on sovelluksen toiminnallista ja/tai teknistä kehitystä.

Muutosten toteuttamisesta sovitaan aina erillisellä toimeksiannolla. Laajoista tai erikseen sovittavista työkokonaisuuksista muodostetaan projekti, josta tehdään erillinen projekti toimeksianto.

Muutospyyntöt käsitellään Tieran muutoshallintaprosessin mukaisesti.

#### 4.3.2 Julkaisujen hallinta

Muutosten toteutus ja käyttöönotto kootaan laajan kokonaisuuden sisältäviksi julkaisuiksi (Major Release) hyväksytyyn suunnitelman (Release Plan) mukaisesti.

Julkaisu voi sisältää:

- SAP:n päivityksen

- uuden toiminnallisuuden toteuttamista tai olemassa olevan sovelluksen toiminnallisuuden muuttamista
- sovelluksen teknisen toimintaympäristön päivittämistä.

Edellä olevan lisäksi on viikoittainen julkaisu (Minor Release) jonka yhteydessä toteutetaan pieniä muutoksia.

#### 4.3.3 Projektit

Tilaaaja voi tilata Toimittajalta projektipalveluita erillisellä projektisopimuksella jossa sovitaan projektin aikataulusta, kustannuksista, työmäärästä ja muista vastaavista asioista.

#### 4.3.4 Asiantuntijapalvelut

Toimittajalla on valmius tuottaa Tiera ERP -järjestelmään liittyvää konsultointia, koulutusta ja projektipäällikköpalveluja Tilaaajalle erillistilauksesta.

### 4.4 Toimittajan ja Tilaaajan välinen vastuunjako

Toimittajan ja Tilaaajan välinen vastuunjako on kuvattu Palvelukuvauksen liitteessä 1.1 RACI-matriisissa.

## 5 Käyttöpalvelut ja SAP basis-palvelut

Tiera ERP:n käyttöpalvelut tuotetaan Tieran hankkimissa ja ylläpitämässä laitteistoissa jotka on sijoitettu asianmukaisiin sekä turvallisiin konesaltiloihin.

Käyttöpalvelun tavoitteena on varmistaa Tilaaajan käyttämän Tiera ERP -järjestelmän korkea saatavuus ja käytettävyys. Tämä tarkoittaa säännöllistä, jatkuvaa ja ennaltaehkäisevää valvontaa ja järjestelmän monitorointia.

Tuen tarve voi perustua myös Tilaaajan avaamaan palvelupyyntöön tai sovellustuen yhteydessä havaittuun ongelmaan.

Käyttöpalvelujen toimittamisesta on sovittu ensisijaisesti Tilaaajan ja Toimittajan välisessä Palvelusopimus käyttöpalvelujen toimittamisesta - sopimuksessa.

### 5.1 Käyttö- ja SAP basis palvelun sisältö ja tehtävät:

Tilaaajan tukipalvelupisteellä on käytettävissä seuraavat yhteydenottotavat

- puhelinsoitto
- sähköposti; sekä
- SD-työkalu



### 5.1.1 Häiriöiden hallinta

Häiriöiden hallintaan sisältyvät kaikki toimenpiteet joita tarvitaan vikaantuneen palvelun palauttamiseksi.

Häiriöiden hallinta sisältää seuraavat toiminnot:

- vastaanottaa ja kirjaa kaikki käyttöpalveluun kohdistuvat virheilmoitukset
- korjaa häiriöt tai siirtää virheilmoituksen käyttöpalvelun tai sovellustuen asiantuntijoille tai 3:sille osapuolille
- tiedottaa tilaajaa häiriönhallintaprosessin etenemisestä palvelutasosopimuksen mukaisesti
- hyväksyy ratkaisun Tilajalla ja sulkee virheilmoituksen

### 5.1.2 Saatavuuden hallinta – valvonta

Palvelu sisältää saatavuuden automatisoidun valvonnan joka havaitsee hälytykset ja ehkäisee häiriöt.

### 5.1.3 Kapasiteetin hallinta

Resurssien käyttöä (esim. levytilaa, muistia ja prosessoria) valvotaan automaattisesti ennalta määrättyjen raja-arvojen perusteella. Kapasiteettia lisätään jos nykyisen käyttöasteen, käytettävissä olevan kapasiteetin ja ennustetun kasvun perusteella on odotettavissa pulaa kapasiteetista.

### 5.1.4 Suorituskyvyn hallinta

Suorituskykyä valvotaan automaattisesti ja valvontatiedoista laaditaan analyysejä mahdollisten suorituskykyongelmien ennustamiseksi. Osana suorituskyvyn hallintaa on myös suorituskyvyn optimointi.

### 5.1.5 Ongelmanhallinta

Ongelmanhallinnan tavoitteena on estää tapausten toistuminen poistamalla niiden perussy.

Ongelman hallintaan sisältyy:

- trendianalyysojen teko toistuvista tapahtumista
- tarvittavien laitteisto- ja ohjelmistovalmistajien virhetietojen käsittely
- juurisyy analyysin (RCA) tekeminen (suuret katkokset)

#### 5.1.6 Palvelinten, laitteiden, käyttöjärjestelmän hallinta ja valvonta

Palvelimen hallinta käsittää palvelinlaitteistojen operoinnin, käyttötoiminnan työnjohdon ja seurannan sekä käyttötoimintaan liittyvien häiriötilanteiden korjaamisen ja niistä tiedottamisen sovittuna palveluaikana.

Palvelinlaitteistot liitetään Toimittajan keskitettyyn valvontajärjestelmään.

Valvonnan tavoitteena on havaita ja estää jo ennakolta mahdolliset palvelimen toimintahäiriöt.

#### 5.1.7 Sovellusten hallinta ja valvonta

Sovellusten hallinta ja valvonta toteutetaan pääsääntöisesti Solution Manager-työkalulla.

Valvonnan tavoitteena on havaita ja estää jo ennakolta mahdolliset sovellusten toimintahäiriöt.

#### 5.1.8 Varmistukset ja palautukset

Palvelu sisältää:

- tallennus – ja varmuuskopiointilaitteiston ja ohjelmiston hallinnan
- infrastruktuurin pitämisen ajan tasalla ja riittävän kokoisena (kapasiteetin hallinta)
- varmuuskopiointi sovitusti
- varmuuskopioiden palauttamisen tarvittaessa
- varmuuskopioinnin onnistumisen seurannan ja raportoinnin

#### 5.1.9 Tietokannan hallinta

Tietokannan hallinnan ja valvonnan tarkoituksena on varmistaa Tiera ERP - järjestelmän sovellusohjelmiston käyttämän tietokannan käytettävyys ja toimintakyky.

### 5.2 Toimittajan ja Tilaajan välinen vastuunjako

Toimittajan ja Tilaajan välinen vastuunjako on kuvattu Palvelukuvauksen liitteessä 1.1 RACI-matriisi välilehdellä Käyttöpalvelut.

## 6 Tilaajan yleiset vastuut ja velvoitteet

Tilaaja nimeää palvelulle yhteyshenkilön ja huolehtii yhteyshenkilömuutosten ilmoittamisesta Toimittajalle.

Tilaaja on velvollinen ilmoittamaan Toimittajalle oman organisaationsa SAP – pääkäyttäjien yhteystiedot ja ylläpitämään niitä.

Tilaaaja vastaa omista esijärjestelmäympäristöistään laitteineen, varusohjelmistoineen ja sovelluksineen sekä esijärjestelmien lähettämän tiedon oikeellisuudesta ja sen oikea-aikaisesta lähettämisestä.

Tilaaaja vastaa tietoliikenneyhteyksistä Tiera ERP – käyttöpalvelutuotantotiloihin.

Tilaaaja vastaa tulostimistaan sekä työasemistaan niissä tarvittavine ohjelmistoineen.

LIITE: RACI Vastuumatriisi – Tiera ERP sovellustuki- ja kehityspalvelut