<Hankkeen tunnus ja nimi >

Palvelutasotavoitteet

Versio <nro>

<pp.kk.vvvv>

VERSIOHISTORIA

| Päivä | Versio | Kuvaus | Tekijä |
| --- | --- | --- | --- |
| <pvm> | 0.1 | Dokumentin perustaminen | <etumini, sukunimi> |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. Sisällysluettelo

1 Sisällysluettelo 3

2 Saatavuustavoite 4

3 Ylläpidon palvelusisältö 5

4 Virhetilanteiden ja palvelupyyntöjen käsittely 6

5 Jatkokehityksen palvelusisältö 7

6 Käyttäjä- ja ylläpitäjätuki 8

7 palautteiden käsittely 9

1. **Saatavuustavoite**

[Käytettävyysastetavoite, palvelun toimivuusvaatimukset ja mahdolliset lievennykset suhteessa kellonaikoihin]

1. **Ylläpidon palvelusisältö**

[Ylläpidolta toivottu palvelusisältö ja sen taso, esim.:

* Vastuunjako it-käyttöpalvelussa: infrastruktuuri, käyttöjärjestelmä ja sovellus
* Tavoiteltavat säännölliset ylläpito- ja päivitystoimet
* Valvonta, analytiikka, raportointi ja seuranta - käytön seuranta, vasteajat, kuormatiedot, vikatilanteiden havainnointi, sattumukset ja niihin reagointi, palvelukatkokset; varmuuskopiointi
* Tietoturva - henkilötietojen käsittely, suojattavat tiedot, tietoturvapäivitykset]

1. **Virhetilanteiden ja palvelupyyntöjen käsittely**

[Vastuunjako, vastaus- ja ratkaisuaikatavoitteet eritasoisissa vikatilanteissa]

1. Jatkokehityksen palvelusisältö

[Jatkokehityksen palvelutarve ja toivottu kuukausittainen kehityspanos, ml. jatkuvuuden turvaaminen eli lähdekoodin saatavuus ja toipumismenettelyiden dokumentointi]

1. **Käyttäjä- ja ylläpitäjätuki**

[Vastuunjako, saatavuus, vastaus- ja ratkaisuaikatavoitteet]

1. **palautteiden käsittely**

[Vastuunjako, saatavuus, vastaus- ja ratkaisuaikatavoitteet]