



Bilaga 9

Överenskommelse om tjänstenivåer (SLA)



Innehåll

Överenskommelse om tjänstenivå	3
1 Inledning	3
1.1 Tillämpning	3
1.2 Ansvarsfrihet	3
1.3 Ändring av tjänstenivåer	4
2 Servicenivåer	4
2.1 Öppettid	4
2.2 Mättid	4
2.3 Kundtjänst	4
2.4 Svarstider	5
2.5 Avbrott	5
2.5.1 Planerade avbrott	6
2.6 Säkerställande av data	6
2.7 Tjänstekontinuitet	7



Överenskommelse om tjänstenivå

1 Inledning

Denna överenskommelse om tjänstenivåer (SLA) gäller för leverans av e-förvaltningsstödjande tjänster.

1.1 Tillämpning

En överenskommelse om tjänstenivåer beskriver de lägsta tjänstenivåerna som skall levereras i de tjänster som tillhandahålls.

Tjänstenivåer skall mätas och följas upp på månadsbasis, rapporteras till kund samt ligga som underlag för ständiga förbättringar av tjänster och tjänstehantering.

Detta dokument omfattar två tjänstenivåer, benämnda normal nivå (N) och utökad nivå (Ö).

Vid avrop kan den avropande organisationen välja att använda någon av dessa nivåer eller välja att specificera andra nivåer.

Brister i tjänstenivå kan ligga till grund för viten.

Vid varaktigt eller ofta förekommande överskridande av tjänstenivåerna skall leverantören vidta de åtgärder som krävs för att uppnå och hålla de överenskomna tjänstenivåerna.

Viktiga begrepp definieras i bilaga definitioner.

1.2 Ansvarsfrihet

Tjänstenivåerna skall mätas i de gränssnitt från vilken leverantören har leveransansvar.

Faktorer som ligger utanför leverantörens kontroll, som påverkar användarnas upplevelse av tjänsten negativt, skall inte belastas leverantören. Sådana faktorer kan till exempel vara brister i kommunikationstjänst som utnyttjas för att nå tjänsten men som ligger utanför leverantörens ansvar och kontroll.



1.3 Ändring av tjänstenivåer

Parterna kan överenskomma om ändring av tjänstenivåer. Sådan överenskommelse skall vara skriftlig och hanteras enligt processen för förändringshantering.

Under speciella omständigheter, som till exempel vid större uppgraderingar, kan parterna överenskomma om minskning i tjänstenivå under en begränsad tidperiod. En sådan överenskommelse skall vara skriftlig.

2 Servicenivåer

2.1 Öppettid

Tjänsterna skall vara öppna
(N) kl. 06.00 - 24.00 vardagar,
(Ö) kl. 00:00 – 24:00 alla dagar,
med undantag för planerade avbrott.

2.2 Mättid

Mättid skall vara
(N) kl. 08:00 – 17:00 vardagar.
(Ö) kl. 07:00 – 19:00 vardagar samt 07:00-16:00 dag före röd dag.

Parterna skall om kunden så begär överenskomma om utökad mättid vid speciella tillfällen. Sådan överenskommelse skall vara skriftlig. Utökad mättid räknas som mättid.

2.3 Kundtjänst

Kundtjänst skall vara bemannad under mättid.
Kundtjänst skall kunna ta emot meddelande under öppettid.

Frågor som kommer till kundtjänst skall inom mättid lösas i minst
(N) 40 %, (Ö) 60 % av fallen vid första kontakt.
80 % av frågorna skall lösas inom
(N) 8 timmar, (Ö) 6 timmar och
98 % inom (N) 5 arbetsdagar, (Ö) 3 arbetsdagar.

Svarstid vid kundtjänst skall i 90 % av fallen vara kortare än (inom mättid):
Telefon: (N) 2 minuter, (Ö) 1 minut.
Elektronisk ("batch fråga" som e-post, webb, etc.): (N) 4 timmar, (Ö) 2 timmar.

Not: Med svarstid avses här kontakt med personal som bevarar ställd fråga.



Rapportering

Antal ärenden och deras karaktär. Antal öppna ärenden, svarstider och andel ärenden som kunnat avslutas vid första kontakt. Incidenter skall rapporteras speciellt. Även problem och kända fel skall ingå i rapporten.

2.4 Svarstider

Leverantören skall kontinuerligt mäta svarstider i tjänster.

Svarstider skall mätas i de gränssnitt från vilken leverantören har leveransansvar.

Om kunder anmäler problem i svarstider skall leverantören på begäran kunna redovisa medelsvarstid samt andra relevanta mätvärden.

Leverantören skall tillhandahålla sådan kapacitet i de förbindelser som ansluter tjänsten, att svarstider inte nämnvärt försämras på grund av förbindelserna. Leverantören skall kunna visa att så är fallet.

Svarttider skall vara:

Svarstid i webbaserade tjänster skall i normalfallet inte överstiga

(N) 2 sekunder i 90 % av fallen.

(Ö) 2 sekunder i 98 % av fallen.

Detta undantaget om normalfallet innebär omfattande bearbetningar och/eller stora datamängder.

Rapportering

Andelen svar som överstiger maxtiden.

2.5 Avbrott

Avbrott under mättid får uppgå till maximalt:

(N) 2 % av den totala mättiden per månad.

(Ö) 1 % av den totala mättiden per månad.

Med avbrott avses att en tjänst är otillgänglig (icke nåbar eller ur funktion) för användaren under mer än 60 sekunder, eller att tjänst genom kortare avbrott (<60 sek) blir upprepat otillgänglig för användaren under en period av mer än 120 sekunder.

Konsekutiva (direkt på varandra följande, med direkt avses tidsperiod om fåtal minuter) avbrott orsakade av ett och samma fel räknas som ett avbrott.

Maximalt antal oplanerade avbrott under mättiden får vara:

(N) 2 stycken per månad.

(Ö) 1 stycken per månad.



Under öppettid, utanför mättid, får avbrott per månad uppgå till maximalt 6 timmar och antal avbrott får max vara 4 stycken.

Rapportering

Antal avbrott deras omfattning, karaktär och varaktighet.

2.5.1 Planerade avbrott

Med planerade avbrott avses sådana avbrott som i förväg har godkänts av kunden.

Planerade avbrott skall normalt förläggas utanför mättid. Planerade avbrott skall godkännas av kunden och normalt minst 14 dagar i förväg.

Åtgärder vilka leder till avbrott och som vidtagits med mindre framförhållning än vad som är angiven ovan räknas som incidenter, om inte annat har överenskommits.

Planerade avbrott ingår inte i underlag för beräkning av vite.

Användare skall vid planerade avbrott informeras om detta och när systemet åter beräknas vara tillgängligt.

Om inte annat överenskommes, får avbrott ske måndagar mellan kl. 00.00 - 06.00 utan föregående överenskommelse med kunden. Avbrott i detta tidsfönster räknas som planerat avbrott.

2.6 Säkerställande av data

Data som finns i tjänsterna skall inte gå förlorad på grund av brister i hantering eller teknik. System, teknik och rutiner för tjänsten skall byggas upp på sådant sätt att data säkerställs.

Full säkerhetskopiering skall utföras.

Data som införts i tjänsterna från 24 timmar till 90 dagar bakåt skall kunna återställas inom

(N) 12 timmar

(Ö) 8 timmar

(under mättid).

Återläggning av säkerhetskopior skall testas och verifieras en gång per år.

Rapportering



Om återläsning är gjord eller testad och eventuella problem kring detta.

Data som finns i tjänst skall kunna säkerställas genom tekniska arrangemang. Dessa arrangemang och dess förmåga att säkerställa data skall kunna redogöras för vid avrop.

2.7 Tjänstekontinuitet

Leverantören skall ha en plan för tjänstekontinuitet som gör att tjänsterna vid större oplanerat avbrott (katastrof) åter kan vara i drift och tillgängligt för användarna inom

(N) 48 timmar

(Ö) 24 timmar.

Avbrottsplan skall testas en gång per år.

Rapportering

Antal större avbrott där avbrottsplan har behövt tillämpas samt utfall vid test av avbrottsplan.