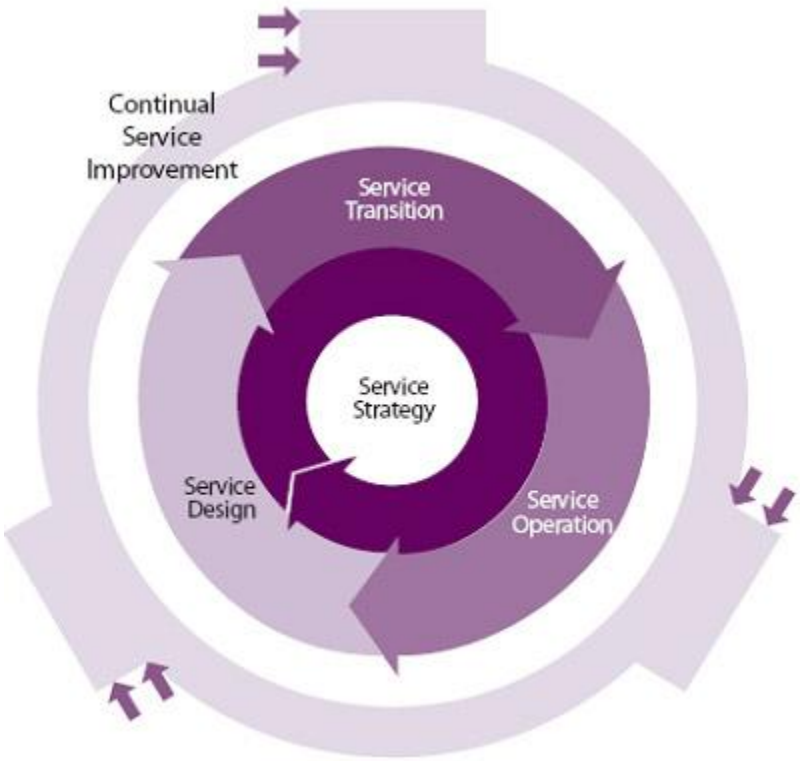
SLA-(system)

Acando-(customer)



Revisjonshistorikk:

Revisjon	Endring	Dato/sign
01	Initiell	01 sept 2009 / xyz

Dokumentets gjeldende revisjon (format: «Revisjon 99» eller «Revisjon < dato >»): ***Revisjon 01***

INNHOLDSFORTEGNELSE

INNLEDNING 5
VOKABULAR 5
BAKGRUNN OG HENSIKT 6
OVERORDNET BESKRIVELSE 6
OMFANG 6
FORUTSETNINGER 6
SPESIELLE VILKÅR 6
Forhold til tredjepart 6
Oppgaver som ikke inngår i vedlikeholdstjenestene 6
BESKRIVELSE AV (SYSTEM) 6
TRAFIKK OG VOLUM 6
ROLLER 6
(KUNDE)S ROLLER 6
Systemeier 6
Systemadministrator 6
Superbruker 6
Driftsansvarlig 6
ACANDOS ROLLER 7
Service Level Manager 7
Incident Manager 7
Problem Manager 7
Change Manager 7
Release Manager 7
Project manager 7
SERVICE DESIGN 7
SYSTEMTJENESTENES ÅPNINGSTIDER 7
SYSTEMTJENESTENES TILGJENGELIGHET 7
SIKKERHETSHÅNDTERING 8
SERVICE TRANSITION 9
DOKUMENTASJONSKRAV FRA AVTALEN 9
MOTTAK 9
ENDRINGSHÅNDTERING 10
Ny maskinvare eller endret infrastruktur 10
RELEASEPLANLEGGING 10
UTRULLINGSMODELL 10
Deployment til systemtestmiljø TREF 10
Deployment til akseptansetestmiljø 10
Deployment til produksjonsmiljø PROD 11
Avvik fra deploymentrutine 11
SERVICE OPERATION 11
ACANDO SERVICEDESK 11
2.linjesupport 12
3.linjesupport 12
Serviceverktøy METIS 12
Kontakt (duplisert i Appendiks) 12

Åpningstid 12
Utvidet åpningstid (Beredskap) 12
Uttak fra timepott 13
Bestilling av prosjekt 13
HÅNDTERING AV BRUKERFORESPØRSLER 14
HÅNDTERING AV FEIL OG SPØRSMÅL 14
Feilmeldingskategorier 14
Kjente feil 14
PROBLEMHÅNDTERING 14
KONFIGURASJONSHÅNDTERING 15
OVERVÅKNING 15
RESPONSTIDER, INSENTIVER OG SANKSJONER 15
RAPPORTERING 17
Månedlig servicerapport 17
Andre rapporter 17
Møteplan 17
Driftsmøter 17
Statusmøter vedlikeholdstjenestene 17
Endringsforum 18
Releaseplanlegging 18
Overleveringsmøte 18
Evalueringsmøte 18
Hasteendringer 18
ANNET 19
HIERARKISKE ESKALERINGSRUTINER 19
ENDRINGER TIL BILAG 9 19
REFERANSER / ANDRE DOKUMENTER MM 19
APPENDIKS, KONTAKTLISTE 20
(KUNDE) 20
ACANDO 20
(DRIFTSLEVERANDØR) 20

SLA-(system)

Acando-(customer)

Innledning

Kontrakt / Vedlikeholdsavtale / SLA mellom Acando og (KUNDE) ble inngått (DATO).

Dette dokumentet, SLA, er et tillegg til Vedlikeholds-avtalen.

SLA oppsummerer, presiserer og bidrar med tillegg til vedlikeholdstjenestene som er avtalt i Vedlike-holdsavtalen. For de bidrag i SLA som avtalemessig endrer Vedlikeholdsavtalen er (normal Bilag 9) oppdatert med endringene.

En separat Vedlikeholdsavtale finnes ikke og kontrakt ugjøres av dette dokumentet, SLA.

Dersom ansvar for en oppgave eller aktivitet ikke er spesifisert i SLA eller Vedlikeholdsavtalen så er Acando underforstått ansvarlig.

Vokabular

I vokabularet er det tilstrebet en norsk gjennom-føring, men det er ett og annet engelsk ord (med norsk bøyning) fordi enkelte av begrepene i bransjen er så innarbeidet at det ikke er hensiktsmessig å bringe inn norsk oversettelse.

Defekt – En påvist mangel (avvik fra spesifikasjon, feil i programkode mm) i de leverte IKT-komponentene. Vil normalt rettes ved en endring av de leverte IKT-komponentene, enten ved endring av konfigurasjon eller leveranse av rettede/endrede komponenter.

Deployment – En klargjøring og installasjon av en programversjon mot gitt kjøremiljø.

Event – En melding eller advarsel fra en system-tjeneste eller et monitoreringsverktøy om mulige ugunstige forhold i IKT-infrastrukturen og som kan kreve aksjoner. Gir blant annet input til prosess for problemhåndtering.

Eventlogg – Register for eventer

Endring (change) – Enhver ny, endret eller fjernet adferd ift IKT-løsningen eller dennes underliggende infrastruktur.

Forvaltningssenter – Senter for Applikasjons-forvaltning i Acando.

Forespørsel – En henvendelse fra brukere og som lar seg løse ved å anvende de foreliggende IKT-løsningene. Sette passord, gi tilgang etc.

Hendelse (incident) – En henvendelse fra brukere om ikke forventet forekomst av oppførsel i en systemtjeneste eller komponent i IKT-løsningen og som brukere av IKT-løsningen blir utsatt for eller på en eller annen måte merker virkningen av. (redusert kvalitet på tjeneste mm)

Henvendelse – Samlebetegnelse på Spørsmål, Forespørsel og Hendelse.

ITIL V3 – ITIL er et strukturert rammeverk for kvalitetssikring av leveranse, drift og support innen IT sektoren. ITIL er en samling velprøvde metoder, rutiner og prosesser etter «beste praksis»-prinsippet. ITIL er per 2009 publisert i versjon 3.

Kjøremiljø – En infrastruktur for en installasjon av programvaren (SYSTEM).

Det er 2 kjøremiljø fysisk plassert hos Acando:

- ***UTV*** utvikling,
- ***TREF*** test og referanse.

Det er 2 kjøremiljø fysisk plassert hos (KUNDE),

- ***QA*** akseptansetest og kurs
- ***PROD*** produksjon/live.

Leveranse – En oversendelse av slipp-dokumentasjon og programdistribusjon fra Acando til (KUNDE). Leveransen er levert på det tidspunktet materialet er avsendt.

Promotering – Avansement av en programversjon fra ett kjøremiljø til et annet kjøremiljø nærmere produksjon.

Release – Å frigi / en frigivelse av en program-versjon klar for deployment.

Spørsmål – En henvendelse fra brukere og som lar seg løse ved å gi eller tilrettelegge informasjon.

Systemtjeneste – Funksjonalitet som tilbys av (SYSTEM) til sine brukere og driftsansvarlige. Begrepet dekker også bakenforliggende komponenter i IKT-løsningen.

Utrulling – Overordnet begrep for promotering av programversjoner i kjeden *UTV→TREF→QA→PROD* gjennom testing, release, deployment og evaluering.

Vedlikeholdstjeneste – materielle og immaterielle leveranser og samhandling ifbm vedlikeholdet av (SYSTEM) for (KUNDE).

Versjon – En identifisert utgave av et program. En versjon trenger nødvendigvis ikke være releaset. En versjon er alltid enten nyere eller eldre enn en annen ulik versjon av det samme programmet.

Workaround – Et alternativt arbeidsmønster for midlertidig omgåelse av de akutte problemene som er bakgrunnen for en henvendelse i påvente av endelig løsning for problemet.

Bakgrunn og hensikt

Hensikten med SLA er å utdype hva vedlikeholds-tjenestene inneholder samt å regulere deres innhold, omfang og egenskaper, hvordan de skal måles og i hvilken grad de leverte vedlikeholdstjenestene er i overensstemmelse med endre krav i kontrakten / Vedlikeholdsavtalen.

Overordnet beskrivelse

SLA beskriver samhandlingsrutiner knyttet til håndtering av brukerstøtte, feil, endringer og videre-utvikling av (SYSTEM).

Acando leverer vedlikeholdstjenestene i tråd med ITIL V3 «Information Technology Infrastructure Library».

For å understøtte dette bruker Acando et service-verktøy / selvbetjeningsportal (METIS) til håndtering av alle henvendelser. METIS er også basert på ITIL.

Som viktigste element i gjennomføringen av Vedlike-holdsavtalen har Acando etablert Acando Service-desk som vil fungere som «single point of contact» for alle henvendelser fra superbrukere og drifts-organisasjon angående (SYSTEM).

Omfang

SLA gjelder fra angitt dato og er deretter sammen med tillegg i Vedlikeholdsavtalen et gyldig dokument etter Vedlikeholdsavtalens bestemmelser.

SLA gjelder fra angitt dato og utgjør hele avtalen.

SLA startdato: (DATO).

Forutsetninger

Det forutsettes at både Acando og (KUNDE) tar eierskap til prosessene beskrevet eller referert til i SLA, samt utnevner nødvendige prosesseiere og kompetent personell til rollene de har ansvar for.

Spesielle vilkår

Forhold til tredjepart

Forhold til aktører som ikke er direkte forpliktet gjen-nom SLA må reguleres. Det er Acandos og (KUNDE)s ansvar å opprette og vedlikeholde andre avtaler med sine underleverandører slik at gjennom-føringen av SLA/Vedlikeholdsavtalen sikres.

Det er særlig viktig at (KUNDE) regulerer forholdet til sin driftsleverandør da disse bidrar på kritiske punkter i gjennomføringen av SLA/Vedlikeholds-avtalen.

Oppgaver som ikke inngår i vedlikeholds-tjenestene

Med hensikt tom. Fyll inn for aktuell kunde.

Beskrivelse av (SYSTEM)

Trafikk og volum

Roller

Her presenteres rollene som aktørene ***Acando, (KUNDE)*** og deres underleverandører vil besette.

(KUNDE) kan ha ansvar for noen av rollene.

(KUNDE)s roller

Systemeier

(KUNDE) lager en kort beskrivelse.

Systemadministrator

(KUNDE) lager en kort beskrivelse.

Superbruker

(KUNDE) lager en kort beskrivelse.

Driftsansvarlig

(KUNDE) lager en kort beskrivelse.

Acandos roller

Bemanning og kontaktinformasjon vil til enhver tid finnes tilgjengelig under (WEBSIDE)

Service Level Manager

Service Level Manager er Acandos ansvarlige for SLA og er ansvarlig for at alle vedlikeholdstjenester leveres i henhold til kontrakt og innen avtalte målepunkt. Dette innbefatter blant annet måling og rapportering av eksisterende vedlikeholdstjenester, tiltak for å forbedre eksisterende vedlikeholdstjenester

Service Level Manager har ansvar for å avtale å dokumentere nye og endrede krav til vedlikeholdstjenester og produsere SLRs (Service Level Requirements)

Incident Manager

Incident Manager er ansvarlig for at henvendelser som meldes inn til Acando Servicedesk løses på best mulig måte, og innenfor de tidsfrister som fremkommer av denne avtalen. ***Incident Manager*** vil ha tett kontakt med både ***Problem Manager***, og øvrige ressurser i Acandos forvaltningsorganisasjon samt eksterne leverandører dersom dette er påkrevd.

Incident Manager er ansvarlig for at beskrivelse av løsning på henvendelsen legges inn i Knowledge Management basen.

Problem Manager

Problem Manager er ansvarlig for å identifisere problemer, analysere dem og hvis mulig løse dem. Dersom problemet krever en endring, er ***Problem Manager*** ansvarlig for å publisere dette som en kjent feil i ***METIS***, samt å eskalere dette videre til ***Change Manager***.

Problem Manager er ansvarlig for å vedlikeholde informasjonen i Knowledge Management basen

Change Manager

Change Manager vil i samarbeid med ***Incident Manager***, ***Problem Manager*** og ***Systemeier*** håndtere endringer i (SYSTEM). Behov for endringer i (SYSTEM) kan komme av henvendelser registrert i ***METIS***, resultat av problemanalyse, samt etter ønske fra (KUNDE).

Change Manager er ansvarlig for å avholde og lede endringsforum.

Release Manager

Release Manager er ansvarlig for å samle endringer i releaser. I forkant av hver vedlikeholdsperiode vil ***Release Manager*** utarbeide innhold i releaseplan for vedlikeholdsperioden. ***Release Manager*** må forholde seg til overordnet releaseplan besluttet av (KUNDE).

(KUNDE) skal i mottaksprosessen verifisere at alle systemtjenester fungerer slik den skal for brukerne og ***Release Manager*** skal etter en release gjøre en avsjekk med kundens rette ansvarlige at verifikasjon har skjedd.

Project manager

Project manager (Transition, planning and support)

Ved endringer estimert til mer enn 40 utviklingstimer etablerer Acando et prosjekt med hensiktsmessig størrelse og struktur.

Project Manager vil *variere fra leveranse til leveranse.*

Service Design

Service Design er ITIL sin fase for planlegging og design av nye, endrede og forbedrede systemtjenester.

Kapittelet beskriver hvordan vedlikeholdstjenestene samhandler med det tekniske miljøet og andre løsninger.

Eksempel på prosesser som er en del av Service Design er håndtering av servicekatalog, sikkerhet, kapasitet og tilgjenglighet.

Systemtjenestenes åpningstider

(SYSTEM) sine systemtjenester er tilgjengelig hele døgnet, hele uken; 7 x 24.

Systemtjenestenes tilgjengelighet

Det er i satt et tilgjengelighetsmål for (SYSTEM) på 99,0 % målt over alle døgnets tider. I tilgjengelighetsmålet regnes ikke planlagte og varslede driftsstanser. Varslingsfrist for driftsstanser er normalt 5 virkedager.

Følgende må være tilfredsstilt for at en «periode med utilgjengelighet» skal være registrert i samsvar med tilgjengelighetsmålene:

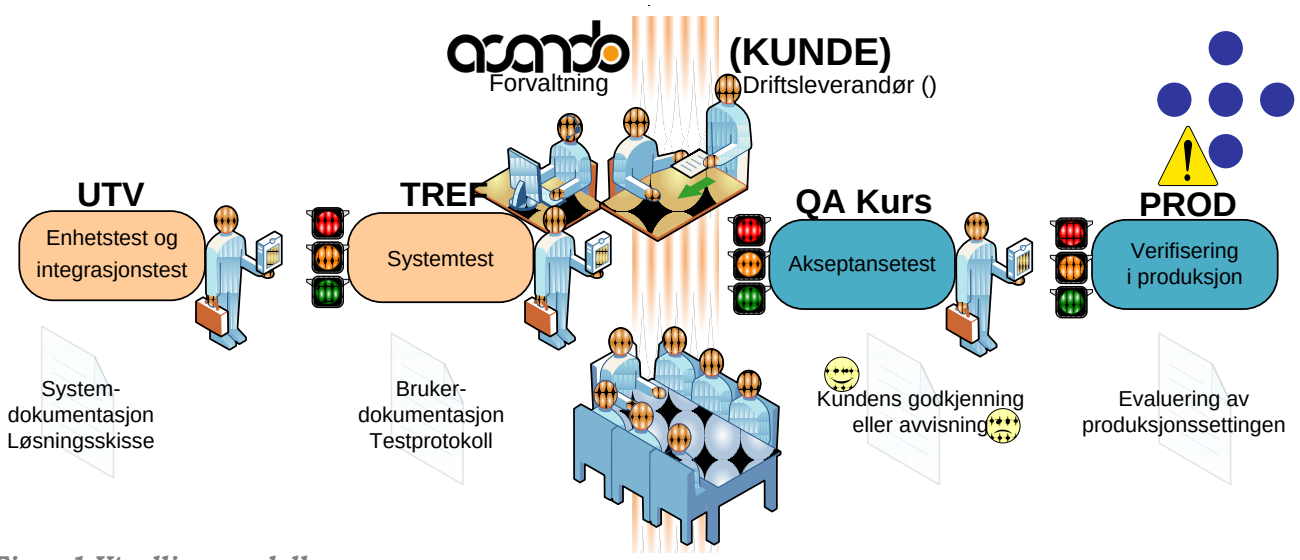
- ***Superbruker*** må ha gjennomført «sjekkliste for registrering»
- Perioden måles fra og med en ***Superbruker*** har meldt «DRIFT (SYSTEM) er utilgjengelig»
- (DRIFTSLEVERANDØR) må skriftlig bekrefte ved uavhengig undersøkelse at (SYSTEM) er utilgjengelig og at dette ikke skyldes forhold utenfor programvaren (SYSTEM) som for eksempel driftsavbrudd
- Utilgjengelighet skal ikke ha årsak i planlagt driftsstans
- Utilgjengelighetsperioden skal avsluttes når (DRIFTSLEVERANDØR) får melding om at feil er rettet og (SYSTEM) kan tas opp igjen

Dersom (KUNDE), Acando eller andre kan påvise at (SYSTEM) allikevel ikke er tilgjenglig etter å ha blitt tatt opp igjen fortsetter utilgjengelighetsperioden.

Både (DRIFTSLEVERANDØR) og Acando må avgi bidrag til registrering av hendelse (feilmeldingen) i METIS slik at grunnlag for ansvarsplassering er tilgjengelig for alle parter. Acando og (KUNDE) tar stilling til årsaksforhold slik at andel av ansvar kan plasseres. Månedlig sum av perioder med utilgjengelighet der Acando har ansvar eller del av ansvar gir input til prikkbelastningsregimet.

Sikkerhetshåndtering

Acandos sikkerhetshåndtering er beskrevet i Styringssystem for Informasjonssikkerhet.



Figur 1 Utrullingsmodell

Service Transition

Service Transition er ITIL sin fase for overføring av nye, endrede og forbedrede systemtjenester til drift.

Fasen har prosesser for å teste, evaluere dokumentere og forberede release, samt prosesser for kunnskapshåndtering og endringshåndtering.

Prosesser for endringshåndtering, overlevering og deploymentrutiner ivaretar støtte av allerede driftssatte systemtjenester.

Kapittelet inkluderer veiledning og prosesser for overføring av (SYSTEM) sine systemtjenester fra Acandos utviklings-/forvaltningsmiljø til (KUNDE)s produksjonsmiljø.

Dokumentasjonskrav fra avtalen

Acando vil på forespørsel kunne tilgjengeliggjøre testprotokoll for alle fremtidige programrettelser og øvrige nye versjoner. Det skal dokumenteres at testing er utført i tilsvarende miljø som kundens produksjonsmiljø.

Det betyr at Acando vil gjennomføre testing av alle leveranser i Test- og referansemiljøet TREF med mindre annet er avtalt med kunden.

I etterkant av hver leveranse skal forløpet evalueres og dokumenteres. Målet er en forbedring av prosessene.

Mottak

Mottak er (KUNDE)s og Acandos prosess for å levere og ta imot en release av (SYSTEM) eller en programrettelse fra Acandos forvaltningsmiljø til (KUNDE)s produksjonsmiljø.

Prosessen for mottak forplikter både (KUNDE) og Acando.

Forberedelser

- I forkant av planlagte leveranser avholdes et overleveringsmøte innkalt av Change Manager.
- I møtet gjennomgås innhold i leveransen

Levering

- En leveranse er fra Acandos side levert idet Acando har oversendt slippdokumentasjon og programdistribusjon til (KUNDE) ved (DRIFTSLEVERANDØR)
- Responstid for retting av feil forholder seg til tidspunktet da Acando har oversendt program-distribusjon til (KUNDE) ved (DRIFTSLEVERANDØR).

Akseptanse

- En leveranse er akseptert mottatt idet (KUNDE) skriftlig bekrefter til Change Manager at akseptansetest er gjennomført og godkjent

Evaluering

- (KUNDE) verifiserer at (SYSTEM) fungerer som forventet etter produksjonssetting og bekrefter dette skriftlig til Change Manager

- Acando oppdaterer alle henvendelser og endringsbestillinger i Metis som ble løst i leveransen
- (KUNDE) og Acando gjennomfører et evalueringsmøte som avslutning på mottaks-prosessen

Endringshåndtering

Prosess ikke beskrevet

Ny maskinvare eller endret infrastruktur

For innføring av ny maskinvare har (KUNDE) selv ansvaret for gjennomføring av en ryddig og strukturert prosess, samt at informasjon om endringer i produksjonsmiljøet tilflyter Acando fort-løpende slik at Acando både kan ta hensyn til dette i sine underliggende miljø samt bidra i konsekvens-vurderinger i forhold til (SYSTEM).

Releaseplanlegging

(KUNDE) har ansvar for å sette opp halvårlige overordnede releaseplaner som koordinerer de planlagte leveransene fra Acando og andre som bruker samme infrastruktur/arkitektur/ESB.

(KUNDE) melder til Acando om ledige driftsvindu og alle tidsfrister for QA/kurs- og produksjonsmiljøer, og hvor mye beredskap/bistand de trenger.

Acando gir informasjon til (KUNDE) om de planlagte releaser, innhold, omfang på deployment og anbefalt testomfang.

Utrullingsmodell

Målet med modellen er å minimalisere risiko for brudd i forretningsdriften ved å sikre trygg innføring av nye produkter i produksjonsmiljøet.

I det følgende beskrives krav til overgangene mellom de ulike kjøremiljøene.

Deployment til systemtestmiljø TREF

Krav til gjennomføring av deployment.

Dokumenter

- Acando har oppdatert følgende tekniske dokumenter:
  - Systemdokumentasjon

Testing før deployment

- Enhets og integrasjonstest i utviklingsmiljøet skal være utført.
- Integrasjon med overvåkingssystemet skal være testet ved at (SYSTEM) avgir hensiktsmessige feilmeldinger til eventlogg.

Formaliteter:

- ***Change Manager*** har i samråd med (KUNDE) godkjent systemendringen
- (KUNDE) er orientert om den kommende leveransen
- Det skal være vurdert om eventuelle gjen-stående kjente defekter kan føre til ustabilitet eller påvirke negativt andre IKT-løsninger i produksjon.

Deployment

- Acando utfører deployment.

Testing etter deployment

- Acando gjennomfører system- og system-integrasjonstest.

Deployment til akseptansetestmiljø

Krav til gjennomføring av deployment.

Dokumenter:

- Acando har oppdatert følgende dokumenter
  - Deploymentscript
  - Brukerdokumentasjon
  - Testprotokoll fra systemtest
  - Slippnotat

Tester før deployment

- Systemtest i TREF er utført og godkjent av Acando
- Ny programversjon er godkjent og releaset av Acando

Formaliteter

- Deployment er bestilt og akseptert av (KUNDE) og endringsvindu er funnet i driftskalender
- Innhold i release er gjennomgått i overleverings-møte med ***Change Manager*** og (KUNDE)

Deployment

- (KUNDE) utfører deployment.
- Acando stiller med tilgjengelige ressurser i beredskap under deployment og i akseptanse-testperioden.

Testing etter deployment

- (KUNDE) gjennomfører akseptansetest

Deployment til produksjonsmiljø PROD

Krav til gjennomføring av deployment.

Dokumenter:

- (KUNDE) har skriftlig godkjent leveransen etter gjennomført akseptansetest i QA-miljø

Testing før deployment

- Akseptansetest skal være utført.

Formaliteter:

- Tilhørende henvendelser i METIS er lukket
- Informasjon om driftsendring er gått ut til alle berørte
- Informasjon om godkjent akseptansetest er sendt til Acando og (KUNDE).
- Det må finnes ledig endringsvindu for deployment.
- Eventuell nedetid skal være godkjent av system-eier.

Deployment

- (KUNDE) utfører deployment.
- Acando stiller med tilgjengelige ressurser i beredskap under deployment

Testing etter deployment

- (KUNDE) gjennomfører en verifisering i produksjon etter deployment

Avvik fra deploymentrutine

Avvik fra normale deploymentrutiner kan bli gjennomført under hasteleveranser ved retting av kritiske feil.

Hasteprosedyre er så langt ikke laget.

Service Operation

Service Operation er ITIL sin fase for støtte og forvaltning av systemtjenester på daglig basis

Fasen har prosesser for blant annet Incident- og Problem Management.

Kapitelet beskriver hvordan Acando bruker beste praksis for å støtte og vedlikeholde (SYSTEM) sine systemtjenester gjennom Service Desk og bruk av METIS til håndtering av feilmeldinger.

I forbindelse med (SYSTEM) er det i praksis (KUNDE) som håndterer Request og Access prosessene og (DRIFTSLEVERANDØR) som håndterer Overvåknings/Event prosessen.

Acando Servicedesk

Acando Servicedesk for (SYSTEM) er kontakt-punktet «single point of contact» for (KUNDE)s ***Superbrukere***.

Acando Servicedesk er det viktigste kontaktpunktet for brukerkontakt på daglig basis.

Acando Servicedesk logger og håndterer alle hen-vendelser og bestillinger.

Feilmeldinger, endringsanmodninger, brukerspørs-mål som ***Superbruker*** ikke selv kan svare på og andre forespørsler skal alltid meldes inn til Acando Servicedesk.

Acando Servicedesk har til oppgave å ta i mot alle henvendelser fra ***Superbrukerne*** og hjelpe dem slik at de kan fortsette i sitt arbeid så snart som mulig, dette være seg som kommunikasjonskanal for rapportering av events men også som kontaktpunkt for andre forespørsler som status på tidligere rapporterte hendelser, problemer som er avdekket og spredning av relevant informasjon via METIS og oppslag av driftsmeldinger på (KUNDE)s webiser

Dersom henvendelsen ikke kan løses eller besvares av Acando Servicedesk vil Acando Servicedesk involvere andre ressurser i eller utenfor Acando.

Acando Servicedesk er ansvarlig for å overvåke og løse alle registrerte hendelser

Mål:

- Sørge for at det finnes et kontaktpunkt hvor Superbrukere kan søke råd og melde avvikende hendelser.

2.linjesupport

Bemannes av Acando Incident Manager som har ansvar for at tjenesten kommer i produksjon så raskt som mulig, om nødvendig ved bruk av "Work-arounds" inntil feilen kan fikses permanent ved for eksempel en endring av programkode.

3.linjesupport

Bemannes av Problem Manager og Change Manager og øvrige nødvendige tekniske ressurser. Inkluderer bruk av support fra eksterne leverandører ved behov.

Serviceverktøy METIS

Rollene ***superbruker***, ***systemeier*** og ***system-adminstrator*** ved (KUNDE) har mulighet til å registrere henvendelser gjennom METIS.

Acando Servicedesk logger alle henvendelser og aktivitet på saker i METIS. ***Superbrukere***, ***System-eier*** og ***Systemadminstrator*** har anledning til å sjekke status på registrerte henvendelser i METIS selvbetjeningsportal.

Innhold i METIS brukes for å danne grunnlag for rapporter, statistikk og analyse av forhold som feil-hyppighet og overholdelse av tidsfrister samt grunn-lag for beregning av kompensasjon.

Kontakt (duplisert i Appendiks)

Acando Servicedesk kontaktes slik

- Foretrukket kontaktpunkt er METIS: https://metis.acando.no/
- Epost pro.servicedesk@acando.no
- Ved hastesaker også på telefon **467 44 304**.

Henvendelser som omhandler SLA, Vedlikeholds-avtalen eller som av andre årsaker ikke kan rettes til Acando Servicedesk kan stilles til ***Service Level Manager*** se kontaktinformasjon i appendiks.

Åpningstid

Åpningstid for ***Acando Servicedesk*** er alle virke-dager 08:00 – 16:00 med unntak for faste og bevegelige helligdager.

Utvidet åpningstid (Beredskap)

(KUNDE) har mulighet til å bestille beredskap fra ***Acando Servicedesk***. Beredskapen har 3 kategorier: ***Vakt, Til stede, Kundeoppmøte***. Av-hengig av bestilt lengde på beredskapen og om hvorvidt den løper i helg/helligdager/ferier er frister oppdelt i tre klasser: ***Standard, Ekstra og Ferie***.

Alle bestillinger på beredskap rettes i skriftlig form i eget regneark for beredskapsbestilling til ***Service Level Manager***.

Kun ***Systemeier*** ved (KUNDE) kan bestille beredskap.

Beredskap skal faktureres som prosjekt.

Tabell 1 Beredskapskatgorier og klasser

Hver enkeltbestilling av beredskap vil behandles som et mini-prosjekt, men det vil være en enklere og forberedt prosess for samhandling rundt bestilling og eget skjema for lettere informasjonsflyt ifbm bestillingen.

Informasjon om kompetansebehov og varighet må komme tydelig frem i bestillingen. Eksempler på dette kan være (men er ikke begrenset til: 3.linje, ***Service Level Manager***, 2.linje, ***Change Manager***, utvikler, full kompetansedekning). Dersom Acando skal garantere for samme kompetansedekning i beredskap som i normal åpningstid så må bestilleren angi «full kompetansedekning» i beredskapsbestillingen.

Prikkbelastningsregimet får også utvidet virketid ved beredskap ***men kun ved full kompetansedekning***.

Dersom beredskap avbestilles etter fristen vil (KUNDE) likevel belastes for allokerte timer som er utenfor avbestillingsfrist.

Eksempel på lesing av tabell. (KUNDE) ønsker personell på vakt nyttårsaften: Dette er kategori: «Vakt», klasse: «ekstra» og har derfor en bestillingsfrist på 5 dager før beredskapen kan iverksettes.

HELE TABELLEN ER UNDER ARBEID			
	Vakt	***Til stede***	***Kundeoppmøte***
Beskrivelse	Bestilt personell i vakt tilgjengelig på mobiltelefon gjennom servicedesk, klar til å rykke ut og besvare saker fra Forvaltningssenteret	Bestilt personell til stede ved Forvaltningssenteret.	Bestilt personell til stede ved lokasjon hos (KUNDE).
Responstid	Besvare anrop: Tilnærmet umiddelbar. Rykke ut: Innen 1 time	Mottak av saker: som i normal åpningstid.	Kontinuerlig
Fakturering	Fakturerer hver tredje time i vakt, og alle timer ved aktivering/utrykning	Fakturerer alle timer	Fakturerer alle timer, samt reisekostnader
	Virketid og frister, 3 klasser: standard, ekstra, ferie.		
Standard	Virkedager 07:00 – 08:00 16:00 – 22:00 varighet maks 4 dager	***Virkedager*** ***07:00 – 08:00*** ***16:00 – 22:00*** ***varighet maks 4 dager***	***Virkedager*** ***08:00 - 16:00*** ***varighet maks 4 dager***
Bestilling	Minimum 2 virkedager før		Minimum 10 virkedager før
Avbestilling	Minimum 2 virkedager før		Minimum 5 virkedager før, bestilte reisebilletter vil måtte faktureres
Ekstra	***Ikke-virkedager, andre perioder i døgnet eller varighet 5 dager eller mer***		
Bestilling	Minimum 10 virkedager før		Minimum 20 virkedager før
Avbestilling	Minimum 5 virkedager før		Minimum 10 virkedager før
Ferie	***Påskeuken, julaften, mellomjula, nyttårsaften, juli måned.*** ***I denne perioden kan ikke Acando garantere full dekning av ønsket beredskap, og (KUNDE) må få melding om dette i god tid før beredskap iverksettes.***		
Bestilling	Minimum 20 virkedager før		Minimum 20 virkedager før
Avbestilling	Minimum 10 virkedager før		Minimum 10 virkedager før, bestilte reisebilletter vil måtte faktureres

Uttak fra timepott

En timepott er avsatt til videreutvikling av (SYSTEM), og (KUNDE) avgjør hvordan denne skal benyttes ved å bestille gjennomføring av aktiviteter som faktureres mot timepotten.

Bruk skjema for endringsbestilling og prosesser for endringsbestilling ved uttak fra timepott.

Bestilling må skje skriftlig fra (KUNDE)s ***Systemeier*** mot Acandos ***Service Level Manager***.

Bestilling av prosjekt

Ut over vedlikehold og timepott kan (KUNDE) bestille prosjekter. Dette kan være større aktiviteter relatert til (SYSTEM), men som pga aktivitetenes karakter eller størrelse ikke er naturlig å ta via timepott.

Prosjekter bestilles gjennom samme skjema som for bestilling av endringer, bruk fliken «Prosjekt i bestillingsskjemaet».

Bestilling må skje skriftlig fra (KUNDE)s ***Systemeier*** mot Acandos ***Service Level Manager.***

Håndtering av brukerforespørsler

Prosess for håndtering av henvendelser eies og utføres av (KUNDE) og er første steg i prosessen før Superbruker melder spørsmål og hendelser (feil) inn til Acando Servicedesk.

Prosessen dekker det som i ITIL er Request Fulfillment og Acess Management og er ikke inkludert i Vedlikeholdsavtalen (SLA).

Mål:

- Sikre at alle forespørsler blir registrert, fulgt opp og avsluttet.

(KUNDE) skal trekke ut statistikk og rapporter fra prosessen og som skal gjennomgås med Acando månedlig i forbindelse med statusrapportering på vedlikeholdstjenesten. Acando tar dette videre med inn til prosess for problemhåndtering.

Håndtering av feil og spørsmål

Den mest sentrale prosessen for å oppfylle vedlikeholdstjenesten er håndtering av feil og spørsmål. Den mest sentrale rollen i prosessen er Incident Manager som er første kontaktpunkt i alle saker som meldes til Acando Servicedesk.
Alle aktører kan rapportere hendelser, men mest sentrale vil være ***Superbrukere*** og ***Driftsleverandør***.

Mål:

- Å gjenoppta normal drift så snart som mulig og å minimere skadelig påvirking på forretningsdriften til (KUNDE).

Det er laget en egen veileder for ***superbrukere*** i hvordan de skal benytte Acando Servicedesk for registrering av hendelser.

Alle hendelser skal registreres i henhold til symptomer og all informasjon som må antas å kunne ha betydning for hendelsene skal vedlegges under registreringen.

Registrerte hendelser analyseres alltid for å finne grunnen til at hendelsen oppsto i tillegg til å finne midlertidige og endelige løsninger.

Når det finnes muligheter for det vil Acando Servicedesk skaffe til veie en workaround slik at brukerne kan omgå problemet og fortsette å utføre sine forretningsfunksjoner med minst mulig forringelse av systemtjenestene. Fokus vil være på å minimalisere påvirkningen hendelsen har på forretningsdriften og gi tid og rom for ytterligere feilfinning og design av en fullgod løsning på de forhold som forårsaket hendelsen.

Acando Servicedesk vil kalle inn ressurser etter behov for å løse innmeldte saker, samt initiere nødvendige prosesser for å rette feil inklusive leveranser dersom den eskalerte henvendelsen krever det.

Feilmeldingskategorier

Alle hendelser skal klassifiseres etter tabell for feilmeldingskategorier.

Frister for respons og tilgjengeliggjøring av løsning er avhengig av denne klassifiseringen.

Tabell 2 Feilmeldingskategorier

A	Kritisk feil	Feil som medfører at systemet stopper, at data går tapt eller at andre vesentlige funksjoner for Kunden ikke er levert eller ikke virker som avtalt. Feil ved dokumentasjonen som gjør at Kunden ikke kan bruke systemet eller vesentlige deler av det som avtalt. A-feil er feil hvor det ikke finnes alternative arbeidsmønstre
B	Alvorlig feil	Feil som fører til at funksjoner som er viktige for Kunden ikke virker som beskrevet i avtalen og som det er tids- og ressurskrevende å omgå. Dokumentasjon som er viktig for Kunden er mangelfull, upresis eller lett kan misforstås.
C	Mindre alvorlig feil	Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som Kunden relativt lett kan omgå. Dokumentasjon som er dårlig formulert eller kan misforstås.

Kjente feil

Acando Servicedesk vil til en hver tid holde oversikt over kjente feil i (SYSTEM). Denne er tilgjengelig for superbrukerne gjennom METIS, og der det finnes kjente workarounds vil disse ligge beskrevet på samme sted.

Problemhåndtering

Problemhåndtering er en preventiv prosess hvor målet er å hindre feil i å oppstå og å minimere konsekvenser av feil som ikke kan forhindres.

Mål:

- Finne de underliggende årsakene til hendelser og fjerne disse. Kan medføre at en endring må gjennomføres.
- Minimere skadelig effekt på virksomheten forårsaket av problemer og feil
- Forhindre at feil oppstår gjennom proaktivt arbeid

Problemhåndtering arbeider med å identifisere hovedgrunnen til hendelser som er registrert og i tillegg tilføre Acando Servicedesk informasjon og råd om mulige workarounds der slike er tilgjengelig.

Problemhåndtering får input fra mange forskjellige kilder, herunder men ikke ekskluderende

- eventlogg fra prosess for overvåkning
- observasjoner fra superbrukere
- brukerspørsmål
- utviklere som jobber med henvendelser

På samme måte som for hendelser skal identifiserte problemer registreres, klassifiseres og analyseres.

- Feilkontroll
  - Identifikasjon og registrering av feil.
  - Problemanalyse og rådgivning i samband med driftsavbrudd.
  - Registrering og retting av feil.
  - Stenging av incident relatert til et registrert problem
- Proaktiv forhindring av problem
  - Trendanalyser.
  - Mål for supportaktiviteter.
  - Sammenstilling av periodiske problem-rapporter.
- Gennomføre granskninger av alvorlige problemer
- Anbefale feilrettingsaktiviteter der det kan være behov for opprydding

Prosess for problemløsning er aktiv i normal åpningstid for Acando Servicedesk, og kan bli aktivert ut over normal åpningstid ved bestilt bered-skap og ved kategori A-feil.

Konfigurasjonshåndtering

Konfigurasjonsprosessen er et delt ansvar mellom Acando og (KUNDE).

Utøvende aktør for (KUNDE) som ivaretar Kon-figurasjonshåndtering er (DRIFTSLEVERANDØR).

Konfigurasjonshåndtering gir kontroll over IKT-komponentene som IKT-løsningen består av og er tett knyttet sammen med prosess for endrings-håndtering.

Alle komponenter i IKT-infrastrukturen eies og forvaltes av (KUNDE) mens alle komponenter i IKT-løsningen eies av (KUNDE) og forvaltes av Acando.

Acando holder oversikt i sin Configuration Management Database (CMDB) over

- Utviklingsprogramvare, typer og versjoner
- Levende dokumentasjon som vedrører (SYSTEM)
- Alle versjoner av applikasjonskomponenter (SYSTEM) består av
- Pakkingen av de ulike leveransene av (SYSTEM)

Overvåkning

(KUNDE) har ansvaret for overvåkning av (SYSTEM) sine systemtjenester. (DRIFTSLEVERANDØR) vil være deres utførende part for overvåkning. Følgende punkter skal overvåkes og rapporteres:

- Oppetid for (SYSTEM) og underliggende systemtjenester
- Avbrudd og uforutsett adferd i (SYSTEM) sine systemtjenester
- Viktige hendelser relevant for preventive tiltak
- Gjensidig uheldig påvirkning mellom (SYSTEM) og avhengige utenforliggende systemtjenester

Responstider, insentiver og sanksjoner

Følgende side inneholder oppsett for svartider og løsningstider og prikkbelastninger som gjelder fra oppstart av garantiperiode.

Tabell 3 Prioritetsmatrise ved melding av incidents

Urgency \ Impact	High	Medium	Low
Disaster	1	2	3
Very Urgent	2	3	4
Urgent	3	4	5
Not Urgent	4	5	5

Tabell 4 Tidsfrister

Prioritet	Incident		Problem		Change		
	Should respond date	Should close date	Initial Resarch Complete date	Problem Handel Date	Change close date	Detailed spesification close date	Implementet to prod.date
1							
2							
3							
4							
5							

Rapportering

Denne seksjonen beskriver periodiske rapporters innhold, frekvens, tidspunkt og distribusjon.

Månedlig servicerapport

Hver måned leverer Acando en statusrapport til (KUNDE)s ***Systemeier*** og ***Systemadministrator*** som viser at leverte vedlikeholdstjenester målt mot vedlikeholdskontrakten.

Nærmere beskrivelse av innholdet følger i
Servicerapporten ligger i mal for månedlig
Servicerapport.

Andre rapporter

(KUNDE) leverer månedlig en oversikt til Acando over

- Antall forespørsler fra bruker til superbruker
  - Systemtjeneste
  - Kategori
- Antall eskalerte forespørsler

(KUNDE) leverer ukentlig til Acando

- uttrekk av logger fra Acandos kjørende applikasjoner fra produksjonsinfrastrukturen

I de tilfeller det kjøres akseptansetest leveres samme også fra QA miljøet.

Møteplan

Acando, (DRIFTSLEVERANDØR) og (KUNDE) avtaler møteplaner for minst et halvår av gangen for periodiske møter. Dette omfatter:

- Driftsmøter
- Statusmøter for vedlikeholdstjenesten
- Endringsforum
- Releaseplanlegging
- Overleveringsmøte for planlagte releaser
- Evalueringsmøte for planlagte releaser

Driftsmøter

Det avholdes jevnlig driftsmøter for fortløpende håndtering av problemstillinger og informasjonsdeling.

Hensiktigsmessig periodistet avtales når møteplanen etableres.

(KUNDE) og Acando lager i fellesskap en kort beskrivelse.

Ansvarlig

Agenda

Deltakere

Statusmøter vedlikeholdstjenestene

Hver måned avholdes statusmøte hvor siste måneds hendelser oppsummeres og evalueres.

Ansvarlig

Agenda

Deltakere: i møtet deltar ***Service Level Manager*** og ***Systemeier***.

Service Level Manager og ***Systemeier*** har ansvar for å kalle inn øvrige ressurser fra egen organisasjon dersom det er meldt inn saker som gjør dette hensiktsmessig.

Statusrapport distribueres minimum to virkedager før statusmøte.

Endringsforum

Den første uken i odde måneder avholdes endringsforum. Her behandles alle endringsønsker meldt inn i forrige periode. I tillegg planlegges ressursbruk og releaser for kommende periode.

(KUNDE) og Acando lager i fellesskap en kort beskrivelse.

Ansvarlig: ***Systemeier***

Agenda

- Gjennomgang av alle bestilte endringer
- Prioritering av endringer
- Gjennomgang av planlagte oppgraderinger
- Ressurs- og releaseplanlegging

Deltakere

Releaseplanlegging

Releaseplanleggingsmøte gjennomføres årlig. Desember – settes for det neste året.

(KUNDE) og Acando lager i fellesskap en kort beskrivelse.

Ansvarlig

Agenda

Deltakere

Overleveringsmøte

Gjennomføres før alle planlagte leveranser.

Ansvarlig: Change Manager

Agenda

Deltakere

Evalueringsmøte

Gjennomføres etter alle leveranser.

Ansvarlig: Change Manager

Agenda

Deltakere

Hasteendringer

Når en feil av kategori A meldes inn skal ***Service Level Manager*** informeres umiddelbart. Når Acando Service-desk har bekreftet ved undersøkelser at

- feil er en A-feil
- feil vil kreve leveranse for å bli rettet

så skal ***Systemeier*** informeres og et hastemøte i endringsforum avholdes for å avtale videre behandling.

Ansvarlig for å informere er ***Incident Manager*** og ansvarlig for videre håndtering av saken i Acando er ***Change Manager***.

ANNET

Hierarkiske eskaleringsrutiner

Hierarkiske eskaleringsrutiner beskriver hvordan henvendelser skal håndteres ved uenighet eller klager. Intensjonen er at kommunikasjon vedrørende klager eller uenigheter skal foregå mellom parter på korresponderende nivå. En sak eskaleres opp ett nivå av gangen både hos Acando og (KUNDE).

Eksempel: Dersom det rettes en klage mot håndtering i servicedesk så eskalerer saken fra nivå 1:

- ***Incident Manager*** / ***Superbruker***

opp til nivå 2:

- ***Change Manager*** / ***Systemadministrator***.

Hver sak skal håndteres så snart som det lar seg gjøre, men klager vedrørende A-feil/kritiske saker må håndteres umiddelbart.

Tabell 5 Hierarkiske eskaleringsnivåer

Nivå	Acandos representant	(KUNDE)s representant
5	CEO	CEO
4	AM Leder	IKT sjef
3	Service Level Manager	Systemeier
2	Change manager	Systemadministrator
1	Incident manager	Superbruker

ENDRINGER TIL BILAG 9

Kapitelet skal tømmes etter hvert som dette innholdet flyter over i Vedlikeholdsavtalens bilag 9.

Her beskrives presiseringer, endringer og tillegg som kan kreve avtaleendring. Dette gjelder sentralt innhold i SLA som er

- presiseringer fordi vedlikeholdsavtalen ikke er tydelig nok
- tillegg til vedlikeholdsavtalen fordi innhold mangler eller er mangelfullt
- en konkret endring av Vedlikeholdsavtalen etter avtale mellom partene

og som kan kreve endringer til Vedlikeholdsavtalen i «Endringer etter avtaleinngåelse – Bilag 9 til Vedlikeholds-avtalen »

REFERANSER / ANDRE DOKUMENTER MM

Prosesser (website)

Vedlikeholdsavtalen (kontrakt)

APPENDIKS, KONTAKTLISTE

Innhold i kontaktlisten vil bli oppdatert uavhengig av revisjon av dokumentet og godkjenningsprossser for øvrig.

(KUNDE)

Tittel/rolle	Navn	Telefon	E-mail

Acando

Acando Servicedesk kontaktes slik

- Foretrukket kontaktpunkt er for registrering av ny sak er serviceverktøyet METIS.
- Videre kommunikasjon for pågående saker kan også tas på epost oppgitt i kontaktliste, NB Saksnummer må oppgis i tittel, skriv alltid eposten som svar på autoutsendt epost fra METIS, ikke endre subject/tittel.
- Ved hastesaker, kategori A – Kritisk feil, kan telefon til Acando Servicedesk benyttes.

Henvendelser som omhandler SLA, Vedlikeholdsavtalen eller som av andre årsaker ikke kan rettes til Acando Servicedesk kan stilles til ***Service Level Manager*** telefon eller mailadresse i kontaktliste.

Tittel/rolle/funksjon	Navn	Telefon	E-mail / Webadresse
Acando Servicedesk	Incident Manager		(system).servicedesk@acando.no
Change Manager			
Incident Manger	NN		
Release Manager			
Service Level Manager			(system).slm@acando.com
Serviceverktøy	METIS		http://metis.acando.no/

(Driftsleverandør)

Tittel/rolle	Navn	Telefon	E-mail / Webadresse
Driftsansvarlig			
Informasjonsportal			
Kundesenter			
Support			
Teknisk direktør			