

SLA mellom Vigo IKS og fylkeskommunene om tjenesten FINT

FINT (Felles Fylkeskommunale INTegrasjoner)



Innholdsfortegnelse

1	Innledning	2
1.1	Definisjoner og avgrensninger	2
1.2	Hensikt og målsetting med denne SLA	2
1.3	Hva inngår i avtalen og hvordan er den bygget opp?	2
1.4	Kundens ansvar	3
2	Tjenester i avtalen	3
2.1	Tjenester inkludert i SLA-en	3
3	Tjenestekvalitet	4
3.1	Tjenestetider	4
3.2	Prioritering av henvendelser og feilsituasjoner	4
3.3	Responstid og løsnings tid for hendelser i åpningstiden	5
3.3.1	Faste vedlikeholdsvindu	6
3.3.2	Håndtering av kritiske feil utenfor Vigo IKS FINT sin brukerstøttede åpningstid	7
4	Endring og forvaltning	7
4.1	Endring	7
4.1.1	Retningslinjer for innmelding av endringsanmodninger	8
4.2	Forvaltning – Tjeneste og applikasjon	8
5	Samhandling og styring av tjenestekvalitet	8
5.1	Ansvar og roller	8
5.1.1	Ansvar Vigo IKS FINT	8
5.1.2	Ansvar Kundens representant	9
5.2	Eskalering ved alvorlige tjenestebrudd	9
5.3	Rapportering	9
5.4	Møter mellom Kunde og IT	9
5.4.1	SLA evalueringsmøte	9
5.5	Tjenesteforbedring	9

1 Innledning

Denne tjenestenivåavtalen, heretter kalt SLA (Service Level Agreement), spesifiserer de tjenestene som leveres av Vigo IKS FINT og hvilket servicenivå som gjelder for disse.

Tjenesteleveransene er beskrevet på <https://www.fintlabs.no>.

En SLA kalles ofte for en forventningsavtale, og er en forutsetning for god dialog om videre utvikling og forbedring av tjenesteleveranser. Denne SLA-en beskriver hvilken kvalitet brukerne kan forvente seg på FINT - tjenestene.

1.1 Definisjoner og avgrensninger

En SLA er en skriftlig enighet mellom Leverandør og definerte grupper (Kunder) om tjenesteleveranser med innhold, omfang, kvalitetsnivå og ansvarsforhold. SLA-en skal bidra til å skape en felles forståelse av hva som skal leveres, og til hvilken kvalitet.

Vigo IKS FINT er Leverandør og fylkeskommunene er Kunder.

Tjenestenivåavtaler mellom fylkeskommunene og deres leverandører som benytter FINT, inngår ikke i denne avtalen.

1.2 Hensikt og målsetting med denne SLA

Målsettingen med denne SLAen er å:

- avtale, styre og forbedre tjenester ut fra enighet mellom to parter, Leverandør og Kunde
- etablere samhandling og dialog som medfører læring og utvikling (rapportering, møter og tiltak)
- skape en gjensidig forståelse av forventninger til innhold, omfang, kvalitetsnivå og ansvarsforhold
- sikre god informasjon og kommunikasjon mellom Kunde og Leverandør

1.3 Hva inngår i avtalen og hvordan er den bygget opp?

Denne SLA-en omfatter tjenestene fra Vigo IKS FINT, dvs. brukerstøtte, teknisk leveranse (FINTs Datamodell og API) og drift og forvaltning av denne tjenesten. Brukerstøtte ytes

overfor fylkeskommunene og 3. parts Leverandørene som benytter FINT sin informasjonsmodell og API. Videreutvikling inngår som en del av forvaltningen av tjenesten.

1.4 Kundens ansvar

Kunden er ansvarlig for implementering av FINT-tjenestene i egen organisasjon, samt kontakt og avtaler med 3. parts Leverandører der dette benyttes. Kunder er selv ansvarlig for følgende områder:

- Ta et aktivt eierskap til mottatte FINT-tjenester
- Bidra aktivt inn i samhandling med Vigo IKS FINT som spesifisert i kap. 5
- Ansvar for at egne brukere har kjennskap til og forståelse for, det ansvaret som sluttbruker har for bruk av tjenester og kontakt med Vigo IKS FINT support
- Ansvar for opplæring internt i egen organisasjon
- Ansvar for at kontaktinformasjonen som Vigo IKS FINT support skal benytte er oppdatert i Kundeportalen <https://Kunde.felleskomponent.no/>
- Ansvar for at 3. parts Leverandørene oppgraderer sine løsninger i takt med de endringene i FINT som berører deres tjenester
- Melde inn endringsønsker

2 Tjenester i avtalen

Vigo IKS FINT har ansvar for å levere avtalte FINT-tjenester med den tjenestekvalitet som er avtalt i kapittel 3.

2.1 Tjenester inkludert i SLA-en

Alle tjenester fra Vigo IKS FINT er beskrevet og spesifisert på <https://www.fintlabs.no>. Der beskrives følgende:

- oversikt over tjenester
- hvilke tjenester du som Kunde mottar
- spesifisering og beskrivelse av hver tjeneste

Det er forventet at Kunden benytter tjenestebeskrivelsene i bruk og oppfølging av tjenestene.

3 Tjenestekvalitet

3.1 Tjenestetider

Vigo IKS FINT sine brukerstøttetjenester er tilgjengelige alle arbeidsdager mellom kl. 08.00 – 15.30. Eventuelle hendelser meldes i Kundeportalen til FINT.

Vigo IKS FINTs sitt API vil normalt være tilgjengelig hele døgnet alle dager i uka, med mindre det oppstår feil. Feil rettes innenfor oppgitte åpningstider, jf. 3.3.

Alle Kunder varsles om planlagt vedlikehold og nedetid i egne driftsmeldinger som sendes ut med e-post til de som er registrert som kontaktpersoner i Kundeportalen.

3.2 Prioritering av henvendelser og feilsituasjoner

Vigo IKS FINT vil gi alle henvendelser en prioritet ut fra følgende kategorisering gitt i tabellen nedenfor:

Prioritet	Beskrivelse	Evalueringskriterier
1.Kritisk	<ul style="list-style-type: none">Systemer og/eller data definert som kritisk oppleves helt utilgjengeligUtbedres kontinuerlig til løsning er funnet	<ul style="list-style-type: none">Utfall av en eller flere lokasjoner/tjenesterIngen brukere får utført sine arbeidsfunksjonerStore økonomiske tapAlvorlig konsekvens for omdømme
2.Høy	<ul style="list-style-type: none">Systemer og/eller data definert som kritisk oppleves å ha redusert tilgjengelighet	<ul style="list-style-type: none">Flere brukere får ikke utført sine arbeidsfunksjonerEn viss økonomisk skadevirkning

	<ul style="list-style-type: none"> • Eller systemer og/eller data som ikke er definert som kritisk oppleves helt utilgjengelig 	
3.Normal	<ul style="list-style-type: none"> • Flertallet av brukere får utført sine primæroppgaver 	<ul style="list-style-type: none"> • En sluttbruker får ikke utført sine arbeidsfunksjoner • Liten økonomisk skadevirkning
4.Lav	<ul style="list-style-type: none"> • Teknisk feil som kan vente, eller der alternative løsninger finnes 	<ul style="list-style-type: none"> • Mindre feil eller "kosmetiske" problemer • Feil påvirker arbeidet, men sluttbruker kan fortsette sitt arbeid med noe redusert ytelse • Liten eller ingen økonomisk skadevirkning

3.3 Responstid og løsnings tid for hendelser i åpningstiden

Alle hendelser blir som standard (default) satt til respons og løsnings tid Normal. Med responstid menes tiden fra henvendelsen er registrert, til Vigo IKS FINT begynner å jobbe med å løse saken. Med løsnings tid menes tiden fra arbeidet er påbegynt og fram til saken er løst.

Etter at saken er meldt og registrert Kundeportalen til Vigo IKS FINT , er det satt følgende mål for responstid (start feilretting) og løsnings tid på alle FINT-tjenester:

Krav til tjenestekvalitet	Kvalitetsmål i åpningstiden
Responstid	<p>Vigo IKS FINT support skal registrere og starte å løse med følgende maksimale responstider:</p> <p>Kritisk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Umiddelbart og senest innen 60 minutter <p>Høy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • senest innen 4 timer

	<p>Normal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● senest innen 10 timer <p>Lav:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● senest innen 5 virkedager <p>Bestilling:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Har egne tidsfrister, se kapittel 5.5 <p>Det tilgjengeliggjøres en rapport som viser antall saker innenfor angitt tidsperiode og % av saker som er innenfor og utenfor avtalt responstid på http://www.fintlabs.no.</p>
<p>Forventet løsningsstid</p>	<p>Det settes også mål for forventet løsningsstid (sak satt i status Løst). Når mål om løsningsstid ikke nås, skal saken eskaleres til daglig leder av Vigo IKS ved utviklingsleder for FINT for avklaring med Kunde og videre beslutning</p> <p>Kritisk:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Jobbes med inntil saken er løst <p>Høy:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● innen 8 timer <p>Normal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● senest innen 2 virkedager <p>Lav:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● senest innen 10 virkedager <p>Bestilling:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Har egne tidsfrister, se kapittel 5.5

3.3.1 Faste vedlikeholdsvindu

Vigo IKS FINT har følgende faste vedlikeholdsvindu hvor hele eller deler av tjenestene må anses å være utilgjengelig uten varsling:

- Torsdag i oddetallsuker alle uker i året

I de tilfellene der en eller flere tjenester blir tatt ned i sin helhet vil dette bli gitt beskjed om via e-post til Kundekontaktene. Vedlikehold og tidspunkt vil bli informert om gjennom e-post til Kundekontaktene. Tidspunkt for vedlikeholdsvindu endres ikke med mindre det er tungtveiende grunner for det.

Kunder har varslingsplikt når de ser at vedlikeholdsvinduet sammenfaller med kritiske tidspunkter for tjenesten hos Kunden selv. Vigo IKS FINT må varsles om dette minst 14 dager i forkant av neste vedlikeholdsvindu dersom tidspunktet skal utsettes, eller for å kunne vurdere om det er behov for tiltak.

3.3.2 Håndtering av kritiske feil utenfor Vigo IKS FINT sin brukerstøttede åpningstid

Det er ikke etablert vaktordning for brukerstøtte utover normal åpningstid. Dersom det er tungtveiende grunner til det, kan brukerstøtte bestilles som en tjeneste ved at det sendes inn en forespørsel til utviklingsleder i FINT, p.t. Frode Sjovatsen. Forespørselen må begrunnes, og være mottatt minimum 14 dagers i forkant. Det er en forutsetning at Kundens Leverandør også er tilgjengelig i tidsrommet for ekstraordinær brukerstøtte. Det vil påløpe ekstrakostnader ved bestilling av en slik tjeneste.

4 Endring og forvaltning

4.1 Endring

Det er etablert et forvaltningsråd med representanter fra fylkeskommunene.

Forvaltningsrådet vurderer og innstiller til styret hvilke oppgaver som skal løses innenfor angitte tidsperioder. Dette omfatter ny eller endret funksjonalitet. Prosessen er nærmere beskrevet i kapittel 5.5.

4.1.1 Retningslinjer for innmelding av endringsanmodninger

Endringsanmodninger skal sendes i Kundeportalen. Utviklingsleder i FINT mottar, behandler, svarer opp og tar opp med nødvendige instanser ved behov, de endringsanmodninger som meldes inn.

4.2 Forvaltning – Tjeneste og applikasjon

Vigo IKS FINT er ansvarlig for å forvalte oppdateringer og oppgraderinger av infrastruktur og programmer som inngår i tjenestene. Vigo IKS FINT skal sikre avtaler og dialog med underleverandører for å realisere ønsket utvikling og kvalitet som er i tråd med denne SLA-en.

5 Samhandling og styring av tjenestekvalitet

5.1 Ansvar og roller

Vigo IKS FINT er ansvarlig for at tjenestene leveres, og Kunden er ansvarlig for å etterleve sine forpliktelser beskrevet i denne SLA - en.

5.1.1 Ansvar Vigo IKS FINT

- Vigo IKS FINT sin brukerstøtte skal sikre at alle saker meldt brukerstøtte og hendelser fra overvåkningsverktøy registreres og følges opp
- Avholde 1-2 brukerforum i året
- Oppdatere og følge opp aktiviteter for kontinuerlig tjenesteforbedring
- Utvikle Kunderelasjoner og «oversette» virksomhetsbehov til IT - tjenestekrav
- Utvikle og forbedre IT - tjenester tilpasset Kundens behov
- Lede arbeidet med periodisk evaluering av SLA og tjenestebeskrivelse på

www.fintlabs.no

5.1.2 Ansvar Kundens representant

Ansvaret til Kundens representant står i pkt. 1.4. Vigo IKS FINT sin brukerstøtte er kontaktpunktet for alle henvendelser fra Kunder. Fylkeskommunene har ansvar for å registrere operativ kontaktperson med riktig kontaktinfo (ulike roller) i Kundeportalen (<https://Kunde.felleskomponent.no/>).

5.2 Eskalering ved alvorlige tjenestebrudd

Vigo IKS FINT skal ved alvorlig driftsproblemer sende ut driftsmelding på e-post til kontaktpersonene som er registrert i Kundeportalen. De samme kontaktpersonene skal motta varsel når tjenestene er oppe igjen.

5.3 Rapportering

Oversikter over tjenesteleveransen, herunder driftsstabilitet mm. legges ut som et dashboard i Kundeportalen til FINT.

5.4 Møter mellom Kunde og IT

Nøkkel til god samhandling er fungerende møteplasser, og derfor skal partene utvikle Brukerforum som fast møteplass med muligheter for dialog.

5.4.1 SLA evalueringsmøte

Kunde og Vigo IKS FINT skal evaluere SLA-en og tjenestekatalogen minimum en gang pr år for å sikre at SLA-en spesifiserer de behov som Kundene har behov for. Dette skjer på nest siste møte hvert år i Forvaltningsrådet.

5.5 Tjenesteforbedring

Vigo IKS FINT arbeider aktivt med forbedring og etablerer nye tjenester ved behov.

For å gjøre videreutvikling av tjenestene forutsigbart, er det etablert et årshjul som beskriver syklus og intervaller. Tjenesteforbedringer deles inn i følgende temaer:

Informasjonsmodellene og API

Oppdaterte informasjonsmodeller leveres i tre iterasjoner, første fredag i januar, mai og september i henhold til følgende faser:

1. Innsamling av behov
2. Utvikling av modell
3. Høring
4. Teknisk verifikasjon
5. Utrulling av API

Ved spesielle behov kan bli flere iterasjoner i året.

Nye ønsker registreres i Kundeportalen. Deretter blir de evaluert og planlagt av Vigo IKS FINT. Endringer som bryter bakoverkompatibilitet må behandles i et eget forvaltningsråd, og planlegges utrullet tidligst etter to iterasjoner.

Alle andre tjenester

Oppdateringer av alle andre tjenester som Kundeportalen og Drosjeløyvetjenesten m.fl. skjer fortløpende eller i vedlikeholdsvinduene.

Nye ønsker registreres i Kundeportalen. Ved behov blir de evaluert og planlagt av Vigo IKS FINT.

Kontinuerlig feilretting

Feil blir fortløpende prioritert og levert i vedlikeholdsvinduene.