

TJENESTENIVÅERKLÆRING

SLA - SERVICE LEVEL AGREEMENT

2023



Tittel: Tjenestenivåerklæring	Versjon: 09.11.2022	Status: Godkjent
Godkjent dato: 09.11.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Tjenestenivåerklæring mellom:

Aukra kommune, Molde kommune,
Rauma kommune og Vestnes kommune

(heretter kalt Tjenestemottaker)

og

ROR-IKT

Aukra kommune

Dato 09.11.2022

Underskrift

Molde kommune

Dato 09.11.2022

Underskrift

Rauma kommune

Dato 09.11.2022

Underskrift

Vestnes kommune

Dato 09.11.2022

Underskrift

Avtalen er undertegnet i fem eksemplarer, hvorav partene beholder hvert sitt.

Avtalen revideres ved behov.

Tittel: Tjenestenivåerklæring	Versjon: 09.11.2022	Status: Godkjent
Godkjent dato: 09.11.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

INNHOOLD

1	OMFANG	4
1.1	HENSIKT OG INNHOOLD	4
1.2	PUBLISERING/ BEKJENTGJØRING	4
1.3	MISLIGHOLD	4
2	FORUTSETNINGER	4
2.1	BASISKUNNSKAP OG OPPLÆRING	4
2.2	UTSTYR OG AVTALER	5
3	AVTALER.....	5
3.1	TJENESTEKATALOG	5
4	ROLLER, ANSVAR OG MYNDIGHET	5
4.1	BEHANDLINGSANSVARLIG OG DATABEHANDLER	5
4.2	PORTEFØLJERÅD OG PORTEFØLJERÅDSMEDLEM (HOS TJENESTEMOTTAKER)	6
4.3	INTERKOMMUNAL FAGGRUPPE	6
4.4	INNOVASJONSRADET	7
4.5	SYSTEMEIER (HOS TJENESTEMOTTAKER).....	7
4.6	SYSTEMANSVARLIG (HOS TJENESTEMOTTAKER)	7
4.7	SUPERBRUKER (HOS TJENESTEMOTTAKER).....	8
4.8	SIKKERHETSANSVARLIG (HOS TJENESTEMOTTAKER)	8
4.9	SYSTEMFORVALTER (ROR-IKT).....	8
4.10	TEKNISK FORVALTER (ROR-IKT)	9
4.11	SUPPORTANSVARLIG (ROR-IKT ELLER LEVERANDØR).....	9
4.12	DRIFTSANSVARLIG (ROR-IKT)	9
4.13	BRUKERE.....	9
4.14	SAMHANDLINGSPROSESSER	10
4.15	OVERSIKT ROLLETILDELINGER	10
5	HÅNDTERING AV SUPPORT	10
5.1	FORMÅL	10
5.2	KUNDESERVICE	10
5.3	INNMELDING AV SUPPORTSAKER.....	10

Tittel: Tjenestenivåerklæring	Versjon: 09.11.2022	Status: Godkjent
Godkjent dato: 09.11.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

5.4	TILGJENGELIGHET	11
5.5	BESKRIVELSE AV SUPPORTHÅNTERING	11
5.6	PRIORITERING AV SUPPORTSAKER.....	12
6	OPPETID OG VEDLIKEHOLD	13
6.1	DEFINISJONER	13
6.2	OPPETID	13
7	PERIODISK RAPPORTERING	13
8	DATASIKKERHET	13
9	ENDRINGER	14

Tittel: Tjenestenivåerklæring	Versjon: 09.11.2022	Status: Godkjent
Godkjent dato: 09.11.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

1 OMFANG

1.1 HENSIKT OG INNHOLD

Denne Tjenestenivåerklæring (SLA) regulerer levering av IKT tjenester til kommunene i ROR-IKT samarbeidet - Aukra, Molde, Rauma og Vestnes.

Hensikten med denne SLA-en er å definere rollefordeling, ansvars- og myndighetsforhold mellom ROR-IKT og tjenestemottakerne, samt å angi tjeneste- og servicenivået ROR-IKT skal yte sine tjenestemottakere.

Tjenestenivået fastlagt i denne SLA baserer seg på samarbeidsavtalens §3 om å bedre dekke de kommunale tjenestenes behov for digitalisering og innovasjon, samt ivareta kundeservice, drift og utviklingsoppgaver.

Tjenestenivået påvirkes også av budsjetter, andre styringsdokumenter og spesifikke saker det er blitt enighet om i Samarbeidsrådet. Endringer i disse vil kunne påvirke tjenestenivået og utløse revisjonsbehov av dette dokumentet.

ROR-IKT har ansvar for at denne SLA revideres regelmessig.

1.2 PUBLISERING/ BEKJENTGJØRING

ROR-IKT har ansvar for å bekjentgjøre SLA internt i ROR-IKT for å sikre etterlevelse og at tjenesteleveranser er i tråd med denne.

Tjenestemottaker har ansvar for å gjøre SLA kjent og sikre etterlevelse av denne i egen organisasjon. En lenke til gjeldende SLA skal publiseres på kommunens hjemmesider og/eller kvalitetssystem.

1.3 MISLIGHOLD

Dersom tjenestemottaker opplever at ROR-IKTs tjenesteytelser ikke er i tråd med denne tjenestenivåerklæring, skal en eventuell klage rettes til ROR-IKTs daglige leder. Klagen skal fremsettes av systemeier, tjenestemottakerens representant i Porteføljerådet eller i Samarbeidsrådet.

Dersom ROR-IKT opplever at tjenestemottaker ikke oppfyller sine forpliktelser i tråd med denne SLA, skal en eventuell klage rettes til tjenestemottakerens representant i Porteføljerådet eller i Samarbeidsrådet. Klagen skal fremsettes av daglig leder.

2 FORUTSETNINGER

2.1 BASISKUNNSKAP OG OPPLÆRING

Tjenestemottaker har ansvar for at egne brukere har nødvendig basiskunnskap i bruk av PC, eller annet relevant utstyr, inkl. Microsoft Windows og Microsoft 365. Tjenestemottaker skal påse at personalet som bruker systemer har fått den opplæring og innehar den kompetanse som er nødvendig, for å utføre de oppgaver systemet benyttes til.

I prosjekter med innføring av nye fagsystem skal opplæring være en del av prosjektet.

Tittel: Tjenestenivåerklæring	Versjon: 09.11.2022	Status: Godkjent
Godkjent dato: 09.11.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

2.2 UTSTYR OG AVTALER

2.2.1 UTSTYR

Alt utstyr som benyttes i ROR-IKTs nettverk, som PC-er, skrivere, kopimaskiner (MFP), infotavler, elektroniske undervisningstavler, telefoner, nettbrett, etc., skal være godkjent av ROR-IKT. Utstyret skal installeres med ROR-IKT standard oppsett. Tjenestemottaker skal påse at alle bestillinger av alt utstyr (også periferiutstyr) foretas etter gjeldende retningslinjer og gjennom godkjente leverandører og inngåtte rammeavtaler. ROR-IKT vil tilgjengeliggjøre anbefalte modeller for bestilling via leverandørene. Det er kun anledning til å anskaffe modeller godkjent av ROR-IKT. IKT utstyr som utløser lisenskrav og/eller kompatibilitetsutfordringer, skal bestilles igjennom ROR-IKT Kundeservice.

Tjenestemottaker forplikter seg til å holde PC- og utstyrsparken oppdatert og foreta utskiftninger i tråd med ROR-IKTs anbefalinger og/eller retningslinjer. ROR-IKT kan ikke garantere service og vedlikehold på utstyr som er anbefalt utskiftet av tekniske, funksjons- eller aldersmessige årsaker.

Dersom tjenestemottaker går til anskaffelse av utstyr som ikke er godkjent av ROR-IKT vil dette verken få tilgang til nettverket eller bli støttet av ROR-IKT. Utstyr som kun aksesserer internett gjennom gjestenett trenger ikke forhåndsgodkjenning av ROR-IKT.

ROR-IKT legger ikke føringer på bestilling av øvrig periferiutstyr som skjermer, mus, tastatur etc. Det er bestillers ansvar å sikre at slikt periferiutstyr fungerer sammen med det ROR-IKT-godkjente utstyret det skal brukes med og bestilles iht. gyldige rammeavtale.

ROR-IKT har avtaler om resirkulering av utdatert datautstyr. Ved bestilling av PC-er som skal erstatte gamle maskiner, skal de gamle maskinene leveres inn til resirkulering, samtidig som ny utleveres.

Tjenestemottaker skal benytte resirkuleringsordningen ved kassering av alt utdatert data-utstyr.

3 AVTALER

Tjenestemottakerne er bundet av og plikter å forholde seg lojal til de gjeldende rammeavtaler som er inngått via ROR-IKT. Tjenestemottaker er selv ansvarlig for publisering av gjeldende rammeavtaler i egen organisasjon.

3.1 TJENESTEKATALOG

Tjenestene som reguleres av denne avtalen er definert i ROR-IKTs Tjenestekatalog som til enhver tid er publisert på ROR-IKTs nettsider.

4 ROLLER, ANSVAR OG MYNDIGHET

4.1 BEHANDLINGSANSVARLIG OG DATABEHANDLER

Den enkelte kommunedirektør er behandlingsansvarlig etter personopplysningsloven, helse-registerloven og tilhørende forskrifter. ROR-IKT er etter de samme lover databehandler. Leder for den virksomheten der behandlingen foregår har på kommunedirektørens vegne ansvar for at gjeldende bestemmelser følges.

Tittel: Tjenestenivåerklæring	Versjon: 09.11.2022	Status: Godkjent
Godkjent dato: 09.11.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

4.2 PORTEFØLJERÅD OG PORTEFØLJERÅDSMEDLEM (HOS TJENESTEMOTTAKER)

Porteføljerådsmedlemmet i hver kommune skal ivareta koordineringen av digitaliseringsbehovene for sin kommune og være bindeleddet mellom kommunen og ROR-IKT. Porteføljerådet har en rådgivende funksjon overfor daglig leder.

Porteføljerådet har følgende mandat:

1. Bidra til utarbeidelse og oppfølging av deltakerkommunenes felles strategi for digital transformasjon.
2. Kartlegge behov og ønsker for IKT-tjenester i den enkelte kommune.
3. Samordne og prioritere digitaliseringsinitiativ på tvers av kommunene.
4. Ansvar for etablering og oppfølging av de interkommunale faggruppene, samt å definere hvilke fagfelter med tilhørende systemer som hører til under de ulike faggruppene.
5. Sammen med daglig leder ROR-IKT prioritere prosjekter og investeringer.
6. Ansvar for å etablere og være oppdragsgiver for interkommunale digitaliseringsprosjekter.
7. Rapportere om eget arbeid til Samarbeidsrådet og andre faggrupper gjennom publisering på Teams-området. Dette inkluderer bl.a. utredninger, iverksatte tiltak, beslutninger, innstillinger, rapporter, referater og annen statusinformasjon.
8. Dersom Porteføljerådet ikke kommer til enighet i sin saksbehandling, skal saken løftes til Samarbeidsrådet for ROR-IKT.

Det fulle mandatet til Porteføljerådet er beskrevet i dokumentet [«Mandat Porteføljeråd»](#). Ved avvik mellom teksten ovenfor og mandat-dokumentet, så er mandat-dokumentets beskrivelser gjeldende.

4.3 INTERKOMMUNAL FAGGRUPPE

Hovedformålet med de interkommunale faggruppene er å bidra faglig til utvikling av nye tjenester og videreutvikling av eksisterende tjenester for kommunene i samarbeidet. Faggruppene skal ha et utviklingsorientert fokus.

Faggruppene er underlagt Porteføljerådet og fungerer som rådgivere for ROR-IKTs tjenesteutviklingsavdeling.

Faggruppene har følgende mandat:

1. Bidra til utvikling av digitale tjenester for fagområdet
2. Fremlegge utviklingsorienterte forslag vedrørende systemer, fellesløsninger, digitaliseringsinitiativ, organisering, kompetanseutvikling mv. for fagområdet til Porteføljerådet
3. Utarbeide og vedlikeholde framtidsplaner for tjenester/systemer under faggruppens ansvarsområde
4. Ansvar for gjennomføring av utredninger, samt bidra i anskaffelsesprosesser og innføringsprosjekter
5. Rapportere om eget arbeid til Porteføljerådet og andre faggrupper gjennom publisering på et felles Teams-område. Dette inkluderer bl.a. utredninger, iverksatte tiltak, beslutninger, innstillinger, rapporter, referater og annen statusinformasjon.
6. Dersom faggruppen ikke kommer til enighet i sin saksbehandling, skal saken løftes til Porteføljerådet.

Tittel: Tjenestenivåerklæring	Versjon: 09.11.2022	Status: Godkjent
Godkjent dato: 09.11.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

Det fulle mandatet til Faggruppene er beskrevet i dokumentet «[Mandat Faggrupper](#)». Ved avvik mellom teksten ovenfor og mandat-dokumentet, så er mandat-dokumentets beskrivelser gjeldende.

4.4 INNOVASJONSRADET

Innovasjonsrådet har en sentral rolle i innovasjonsarbeidet i kommunene i ROR-IKT samarbeidet. Innovasjonsrådet i kommunen er et tverrfaglig porteføljeråd for idéer og prosjekter som løpende vurderer innspill til (digital) transformasjon.

Kommunens medlem i Porteføljerådet og en representant fra ROR-IKT deltar i kommunens innovasjonsråd.

Innovasjonsrådet har følgende mandat:

1. Bidra til utbredelsen av medarbeiderdrevet innovasjon i egen kommune.
2. Utnevne ansvarlig for oppfølging av innmeldte idéer.
3. Vurdere idéer, behov og ønsker for endrede arbeidsprosesser og (digital) transformasjon i egen kommune.
4. Samordne og prioritere idéer, behov og utviklingsaktiviteter på tvers av egen kommune.
5. Innovasjonsrådet utgjør kommunens interne prosjektporteføljeråd.
6. Ansvar for å etablere og følge opp utviklingsaktivitetene i kommunen.

Det fulle mandatet til Innovasjonsrådet er beskrevet i dokumentet [sett inn URL her](#). Ved avvik mellom teksten ovenfor og mandat-dokumentet, så er mandat-dokumentets beskrivelser gjeldende.

4.5 SYSTEMEIER (HOS TJENESTEMOTTAKER)

Systemeier er øverste leder for den/de virksomheten(e) som bruker systemet, og tjenestemottaker har ansvar for å oppnevne systemeier for alle fagsystemer som benyttes.

4.5.1 SYSTEMEIER ER/HAR:

- Overordnet juridisk ansvar
- Overordnet ansvar for at det er økonomisk dekning for alle utgifter knyttet til systemet inklusive oppdatering og opplæring
- Daglig ansvar for å oppfylle plikter som behandlingsansvarlig på vegne av kommunedirektøren jfr. personopplysningsloven og retningslinjer for IKT-sikkerhet
- Deltaker i interkommunal faggruppe der det er hensiktsmessig
- Ansvar for å utnevne systemansvarlig
- Overordnet ansvar for å gi egne brukere nødvendig opplæring i systemet
- Myndighet til å bestille tilbakeføring/restore av data tilhørende fagsystemet
- Ansvar for best mulig utnyttelse av systemet

4.6 SYSTEMANSVARLIG (HOS TJENESTEMOTTAKER)

Systemansvarlig har faglig ansvar for bruk og administrasjon av tjenesten og/eller systemet og oppnevnes av tjenestemottakerens systemeier.

Systemansvarlig har det daglige forvaltningsansvaret for systemet og skal gjennom systemeiers retningslinjer sikre at systemet er levedyktig og oppdatert. Der hvor det finnes like systemer i

Tittel: Tjenestenivåerklæring	Versjon: 09.11.2022	Status: Godkjent
Godkjent dato: 09.11.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

to eller flere av medlemskommunene eller felles systemer bør det lages like/felles rutiner og planer. Oppgradering skal også koordineres der hvor det er like systemer.

4.6.1 SYSTEMANSVARLIG ER/HAR ANSVAR FOR:

- Kontaktperson mot ROR-IKT
- Melde inn til ROR-IKT ved behov for oppgradering av systemet
- Melde inn til ROR-IKT og leverandør ved behov for videreutvikling av systemet
- Oppfølging av økonomi knyttet til bruk og videreutvikling av systemet
- Bistå med testing og godkjenning ved oppgradering og ny funksjonalitet
- Etablere og dokumentere rutiner for vedlikehold og tildeling av brukertilganger
- Etablere og dokumentere rutiner som er nødvendige i forhold til bruk av systemet
- Etablere og dokumentere rutiner for sikker tjenesteytelse ved midlertidig systembortfall
- Bistå ROR-IKT ved behov for feilretting/feilsøking
- Bidra til best mulig utnyttelse av system i samarbeid med interkommunal arbeidsgruppe, fagmiljø, systemeier og systemforvalter
- Kontaktperson mot leverandørens brukerstøtte om bruken av systemet
- Deltaker i interkommunal arbeidsgruppe der det er etablert og hensiktsmessig
- Gjøre seg kjent med leverandøravtale, spesielt med hensyn til vilkår for å benytte leverandørens brukerstøtte

4.7 SUPERBRUKER (HOS TJENESTEMOTTAKER)

En superbruker er en ansatt som har gode IT kunnskaper om den applikasjon han/hun skal være superbruker for. Superbrukeren har ansvar for å gi brukerstøtte til tjenestemottakerens brukere innenfor den aktuelle tjenesten eller systemet. Superbruker må inneha kompetanse og evne til å hjelpe andre brukere i bruken av tjenesten eller systemet og skal bistå systemansvarlige i kompetanseheving av brukerne.

4.8 SIKKERHETSANSVARLIG (HOS TJENESTEMOTTAKER)

Sikkerhetsansvarlig har kommunedirektørens fullmakt til å fatte bindende vedtak i spørsmål som angår informasjonssikkerhet og personvern.

4.8.1 SIKKERHETSANSVARLIG ER/HAR:

- Ansvar for implementering av beskrevne sikkerhetsrutiner i egen kommune
- Ansvar for integrering av sikkerhetsrutiner i kommunens øvrige kvalitetsarbeid

ROR-IKTs ansvar for datasikkerhet er beskrevet i kapitel 8.

4.9 SYSTEMFORVALTER (ROR-IKT)

Systemforvalter er kontaktperson for systemeier og systemansvarlig. ROR-IKT har ansvar for å oppnevne en systemforvalter for hvert fagsystem ved behov. ROR-IKT oppnevner ikke systemforvaltere for applikasjoner som kun er installert på enkelte PC-er.

4.9.1 SYSTEMFORVALTER ER/HAR ANSVAR FOR:

- Rådgiver i forbindelse med utvikling av systemet

Tittel: Tjenestenivåerklæring	Versjon: 09.11.2022	Status: Godkjent
Godkjent dato: 09.11.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

- Koordinere testing og innhente godkjenning fra systemansvarlig og driftsansvarlig ved installasjon av oppgradering og ny funksjonalitet
- Oppfølgingsansvar mot leverandør (vedlikeholdsavtale)
- Koordinere oppgraderinger, behov for konsulentbistand etc.
- Bidra til best mulig utnyttelse av system i samarbeid med systemansvarlig/faggruppe
- Deltaker i interkommunal faggruppe der disse er etablert, samt ha ansvar for at faggruppen er i virksomhet
- Bistå arbeidsgruppene ved behov

4.10 TEKNISK FORVALTER (ROR-IKT)

Teknisk forvalter hos ROR-IKT har ansvaret for den daglige driften av en tjeneste og kontakten med eventuelle 3.parts leverandører for leveranser til tjenesten. ROR-IKT skal etterstrebe å etablere primær og sekundær teknisk forvalter for alle tjenester som leveres til tjenestemottakerne. Hvem som er teknisk forvalter for hver enkelt tjeneste, vil til enhver tid være dokumentert i ROR-IKTs dokumentasjonsverktøy.

4.11 SUPPORTANSVARLIG (ROR-IKT ELLER LEVERANDØR)

For alle tjenestene dokumentert i ROR-IKTs tjenestekatalog skal det defineres en supportansvarlig. Dette kan være Kundeservice hos ROR-IKT eller supportavdeling hos en leverandør - avhengig av leveranseomfang og oppsett av tjenesten.

4.12 DRIFTSANSVARLIG (ROR-IKT)

ROR-IKT Driftsavdeling har ansvar for teknisk drift av systemene.

4.12.1 DRIFTSAVDELINGEN HAR:

- Ansvar for at den tekniske driften av systemet er iht. gjeldende lovverk og retningslinjer for IT-sikkerhet
- Ansvar for at oppgradering og drift av system er forsvarlig og i samsvar med gjeldende lover og retningslinjer
- Ansvar for tekniske integrasjoner mellom systemer
- Ansvar for god samdrift på løsninger

4.13 BRUKERE

Enhver person registrert i ROR-IKTs katalogtjeneste, som er ROR-IKTs oversikt over alle gyldige brukere er definert som Bruker.

4.13.1 BRUKERE ER/ HAR:

- Plikt til å sette seg inn i og følge veiledninger for bruken av informasjonssystemene
- Plikt til å sette seg inn og skrive under den til enhver tid gjeldende databrukeravtale eller sikkerhetsinstruks
- Ansvar for å melde feil til ROR-IKT Kundeservice når det er nødvendig

Tittel: Tjenestenivåerklæring	Versjon: 09.11.2022	Status: Godkjent
Godkjent dato: 09.11.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

4.14 SAMHANDLINGSPROSESSER

Porteføljerådet er samhandlingsarena for koordinering mellom deltakerkommunene og ROR-IKT. Porteføljerådet har en rådgivende funksjon overfor daglig leder, og benyttes i denne sammenheng også i spørsmål relatert til prioritering og koordinering av felles prosjekter. Porteføljerådet og dets rolle er nærmere beskrevet i samarbeidsavtalens § 4.2, samt i dokumentet [«Mandat Porteføljeråd»](#).

Faggruppene er ansvarlig for samhandling og samkjøring av IKT på tvers av samarbeidskommunene og er en viktig samarbeidspartner for ROR-IKTs systemforvaltere.

4.15 OVERSIKT ROLLETILDELINGER

Tjenestemottaker har ansvar for å holde oversikten over systemeiere og systemansvarlige oppdatert samt melde fra til ROR-IKT ved endringer av faggruppedlemmer.

ROR-IKT har ansvar for å komplettere oversikten over systemeiere og systemansvarlige med tilhørende systemforvaltere.

Tjenestemottaker er også ansvarlig for å melde fra om egne organisasjonsendringer slik at ROR-IKT kan sikre at struktur på katalogtjenesten og tilganger endres tilsvarende.

5 HÅNDTERING AV SUPPORT

5.1 FORMÅL

Formålet med support er å gjenopprette tilgangen til IKT tjenesten(e) for brukerne så raskt som mulig.

5.2 KUNDESERVICE

ROR-IKT Kundeservice er tilgjengelig via Web, E-post eller telefon. Oppdatert kontaktinformasjon for ROR-IKT Kundeservice finnes både på ROR-IKTs hjemmesider og kommunenes egne intranett. Snarvei finnes på «@Kommunale snarveier».

Kundeservice er bemannet i følgende tidsrom:

Mandag, tirsdag, onsdag, torsdag og fredag kl. 08:00 - 15:30

ROR-IKT har som mål å besvare fortløpende alle henvendelser via Kundeservice Web, E-post og telefon.

5.3 INNMELDING AV SUPPORTSAKER

Alle brukere (med unntak av elever/foresatte) skal melde supportsaker til ROR-IKT via en av følgende kanaler:

- [Kundeservice Web](#)
- [E-post](#)
- Telefon 71 11 11 66

Før saker meldes inn skal bruker sjekke publiserte driftsmeldinger på intranett.

Foretrukket kanal for supportsaker er [Kundeservice Web](#).

Tittel: Tjenestenivåerklæring	Versjon: 09.11.2022	Status: Godkjent
Godkjent dato: 09.11.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

ROR-IKT Kundeservice håndterer supportsaker knyttet til de tjenester som er definert i [ROR-IKTs Tjenestekatalog](#) som til enhver tid er publisert på [ROR-IKTs nettsider](#).

5.4 TILGJENGELIGHET

Supportsaker kan meldes inn via Kundeservice Web hele døgnet. Håndtering av saker vil foregå i Kundeservice sin åpningstid. Innmelding via telefon kan kun foregå i åpningstidene beskrevet i kapitel 5.2.

5.5 BESKRIVELSE AV SUPPORTHÅNDTERING

Alle behov for support skal meldes til ROR-IKT Kundeservice.

Supportsaken må inneholde utfyllende beskrivelse av behov eller feilsituasjon.

Ved henvendelser via Kundeservice Web, vil bruker umiddelbart få tildelt et referansenummer via e-post. Bruker kan følge egne saker via Kundeservice Web.

For henvendelser via Kundeservice Web vil ROR-IKT svare pr. e-post, telefon eller SMS. Tilbakemelding vil skje fortløpende i henhold til prioritet og definerte tidsrammer. Telefonhenvendelser besvares i den rekkefølgen de kommer inn.

Oppdatering av innmeldt sak skjer fortløpende i supportsystemet og kan følges av bruker.

Ved ferdigbehandling av saken gis det melding til innmelder eller i henhold til avtale som ble gjort ved registrering.

For supportsaker som ikke lar seg løse innenfor fastsatte mål for løsningsstid på grunn av supportsakens kompleksitet, forhold til 3. part (ekstern leverandør, programvare), e.l., skal det i dialog med innmelder av problemet eller systemeier/systemansvarlig avtales videre framdrift for feilretting.

ROR-IKT foretar hovedsakelig all retting via linje/fjernstyring. Kun unntaksvis rettes problemet på brukers lokasjon.

Tittel: Tjenestenivåerklæring	Versjon: 09.11.2022	Status: Godkjent
Godkjent dato: 09.11.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

5.6 PRIORITERING AV SUPPORTSAKER

Alle support saker som meldes til ROR-IKT Kundeservice blir tildelt en prioritet. Retningsgivende kriterier for prioritering av support saker vises i tabellen under.

Prioritet	Mål for svartid	Mål for løsnings tid	Definisjon
Kritisk	15 min	2 timer	Bortfall av applikasjoner definert som nødvendige for tjenester som omhandler Liv og Helse . Bortfall av andre systemer hvor det forventes høy oppetid kan også inngå her. Feilretting skal foregå løpende inntil feilen er utbedret, eventuelt til en tilfredsstillende midlertidig løsning er etablert.
Høy	1 time	4 timer	Fullstendig bortfall av system som berører minst en (1) virksomhet/faggruppe. Elektroniske tjenester som benyttes av innbyggere i dialog med Tjenestemottaker. Feilretting skal foregå inntil feilen er utbedret, eventuelt til en tilfredsstillende midlertidig løsning er etablert.
Middels	3 timer	3 arbeidsdager	Bortfall av system som berører minimum 1 bruker. Feilretting vil foregå innenfor ordinær arbeidstid.
Lav	4 timer	5 arbeidsdager	Feil i utstyr og/eller system som ikke er direkte til hinder for at Tjenestemottakeren kan utføre den ordinære funksjon utstyret eller systemet har i sin daglige bruk hos Tjenestemottakeren. Feilretting av hjemmekontorløsning. Feilrettingen skjer etter nærmere avtale mellom ROR-IKT og brukeren.

Tittel: Tjenestenivåerklæring	Versjon: 09.11.2022	Status: Godkjent
Godkjent dato: 09.11.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

6 OPPETID OG VEDLIKEHOLD

6.1 DEFINISJONER

Oppetid	Den tiden tjenesten er tilgjengelig på arbeidsplassen til brukerne.
Nedetid	Den tiden tjenesten ikke er tilgjengelig på arbeidsplassen til brukerne.
Vedlikeholdstid	Avtalt tid der tjenesten ikke er tilgjengelig. Denne tiden brukes til vedlikehold, oppgraderinger, service mm.

6.2 OPPETID

Fagsystemene skal normalt sett være tilgjengelige kontinuerlig. ROR-IKT har som mål å levere en oppetid på 99,8 %, men har p.t. ikke de nødvendige verktøy for å måle dette.

- Følgende er unntatt fra garantert oppetid: brukerrelaterte feil, gjensidig avtalt vedlikehold utenfor fast vedlikeholdstid, programfeil i fagsystemene, lokale feil på utstyr og intern kabling, linje- og strømbrudd og andre eksterne forhold.
- Ved nedetid på fjernaksessløsning vil systemene normalt være tilgjengelige på arbeidsplassen. Det er opp til tjenestemottaker å lage avtaler med sine brukere av hjemmekontor om hvorvidt disse skal oppsøke arbeidsplassen til feilretting er utført. Se også kapittel 5.6 om prioritering av supportsaker.
- Planlagt nedetid i forbindelse med feilretting kan forekomme ved behov og skal være gjensidig avtalt med systemeier på forhånd.
- Planlagt nedetid skal varsles brukerne i rimelig tid, og minimum 3 dager før avbruddet skal finne sted - så langt dette er praktisk mulig.

7 PERIODISK RAPPORTERING

ROR-IKT skal rapportere jevnlig til Samarbeidsrådet på nøkkeltall relatert til tjenesteutøvelse iht. denne Tjenestenivåerklæring (SLA).

8 DATASIKKERHET

ROR-IKT har i egenskap av å være kommunenes Databehandler, ansvaret for datasikkerheten. Med datasikkerhet menes det «å sikre at informasjon ikke er tilgjengelig uten autorisasjon (konfidensialitet), at informasjon ikke uautorisert endres eller ødelegges (integritet), og at informasjon er til stede og anvendelig for medarbeidere slik at pålagte oppgaver kan utføres (tilgjengelighet).»

Tjenestemottaker må sørge for at informasjonssikkerhet og personvern tas vare på iht. gjeldende lover og regler.

Tittel: Tjenestenivåerklæring	Versjon: 09.11.2022	Status: Godkjent
Godkjent dato: 09.11.2022	Godkjent av: Styret ROR-IKT	Dok. ansvarlig: ROR-IKT

9 ENDRINGER

Dato	Endring	Styresak
04.02.2015	Første versjon	ST 4/15
1.2.2017	Full revidering av dokumentet	ST 4/17
13.2.2019	Inkludering av Nettet og endret navngivning fra Servicedesk til Kundeservice	ST 4/19
09.11.2022	Revidert ifbm. innføring av vertskommunesamarbeid	PS-26/22