

2018-10-15

Nedan nivåer och definitioner
gäller fr.o.m. 2019-01-01

Definitioner SLA nivåer

Incident

Alla händelser som avviker från normal funktion av en tjänst och som orsakar eller kan orsaka ett avbrott eller störning på tjänsten.

Prioritetsklassificering av incidenter

Varje incidents prioritet bedöms av personal i första linjens Service Desk vid anmälan. Prioriteringen baseras på en kombination av incidentens inverkan och hur brådskande den är. Vid anmälan från Region Skåne begärs en klassning av Region Skåne. Leverantören ska agera på denna klassning i enlighet med servicenivåerna i denna bilaga.

Inverkan är ett mått på hur omfattande incidenten är och den potentiella skada som incidenten kan orsaka innan den blir löst. Hur brådskande det är används för att mäta verksamhets-kriticitet (baserat på inverkan).

Leverantören har, med angivande av objektivt godtagbar grund, rätt att omklassificera Region Skånes nivåklassning. Region Skåne har rätt att begära en högre klassning av en incident än den av Leverantören anvisade nivån. Leverantören utför i dessa fall incidentlösning efter Region Skånes begärda klassificering. Klassningen av sådana incidenter behandlas sedan separat på operativt respektive taktiskt forum. För det fall Region Skåne anvisat en högre prioritet än vad som är rimligen motiverat för incidenten har Leverantören rätt att fakturera skäliga merkostnader i samband med hanteringen av incidenten.

Prioritet	Definition
Kritisk	Orsakar eller riskerar att orsaka väsentlig skada och olägenhet för Region Skånes dagliga verksamhet eller patientsäkerhet. Påverkar alla eller större delen av slutanvändare av ett specifikt system eller funktion eller ställer ett väsentligt geografiskt område utan tillgång till system. Kan innebära stora ekonomiska konsekvenser för Region Skåne och Region Skånes kunder.

2018-10-15

Nedan nivåer och definitioner
gäller fr.o.m. 2019-01-01

Prioritet	Definition forts.
Hög	Orsakar olägenhet för Region Skånes dagliga verksamhet eller patientsäkerhet. En datormiljö är nere och det finns ingen dokumenterad s.k. workaround. Incidenten påverkar en hel arbetsgrupp, avdelning (exempelvis en vårdcentral), ett stort antal slutanvändare eller viktiga funktioner.
Medium	En störande incident som inte påverkar Region Skånes dagliga verksamhet. Den har en operativ inverkan, men har ingen direkt inverkan på systemtillgänglighet. Det finns en dokumenterad workaround.
Låg	Har endast mycket liten eller ingen inverkan på Region Skånes dagliga verksamhet. Ingen direkt inverkan på slutanvändares möjlighet att utföra sitt arbete.

Tabell – Klassificering av incident

Avvikelse som rör enskild användare eller IT arbetsplats hanteras inom avtalet för ”Användarnära IT – Diariernr 1400929”.

Servicetid specificerar den tidsperiod under vilken Leverantören finns tillgänglig för att utföra åtgärder, och är även den period som lösningstid beräknas inom.

Lösningstiden påbörjas när en incident registreras i ärendehanteringssystemet och avslutas när incidenten är registrerad som löst i ärendehanteringssystemet.

Koncernkontoret

Avdelningen för Digitalisering och IT



2018-10-15

Nedan nivåer och definitioner
gäller fr.o.m. 2019-01-01

Öppettider, supporttider och underhåll

Tjänsten är tillgänglig under tjänstens avtalade tider i den tidszon som specificeras nedan.

Öppettider	Tjänsten tillgänglig	24/7
Supporttider	Tjänsteförfrågan Incidenter	8-17/5 24/7 eller 7-18/5
Supporttider	Rapportering av incidenter och tjänsteförfrågan	24/7
Tidszon	CET	

Servicefönster

Leverantören informerar om scheman för ändringar åtminstone sex (6) veckor innan varje servicefönster börjar. Större förändringar utförs under servicefönstren. Delar av underhållsarbetet kan utföras även när tjänsterna finns online utan påverkan på tjänstens tillgänglighet. Kunden meddelas om detta underhållsarbete åtminstone två (2) veckor före varje underhållsarbete.

Underhållsmatris					
	Dagligen	Veckovis	Månadsvis	Kvartalsvis	Årligen
Driftsättningssystem	Upptäckter kan försena servern leverans under drift		Mjukvaruupp datering		
Datahanteringskapacitet			Patchning, konfiguration		
Lagring				Patchning	

3(5)

Region Skåne, org.nr 232100-0255

Postadress: Kioskgatan 17, 221 85 LUND

Besöksadress: Kioskgatan 17, Lund

Koncernkontoret

Avdelningen för Digitalisering och IT



2018-10-15

Nedan nivåer och definitioner
gäller fr.o.m. 2019-01-01

Underhållsmatris forts.					
Nätverk			Enligt Tietos underhållsschema	Enligt Tietos underhållsschema	Enligt Tietos underhållsschema
Virtuella arbetsbelastningar			Patchning		
Säkerhetstjänster			Patchning		
Andra tjänster			Patchning		

Akuta ändringar

Förutom schemalagda ändringar, har Leverantören rätt att utföra nödvändiga ändringar och åtgärder för att lösa akuta problem vad det gäller verksamhetskritiska system eller tjänster. Tjänsten kan vara otillgänglig under dessa akuta ändringsaktiviteter. Leverantören informerar Kunden om dessa akuta ändringar så fort som möjligt.

2018-10-15

Nedan nivåer och definitioner
gäller fr.o.m. 2019-01-01

Service nivåer

Här nedan beskrivs de SLA-nivåer som leverantören **skall** kunna leverera. Varje tjänst skall knytas till en specifik SLA-nivå i separata Tjänste-SLA.

SLA-kategori	Servicetid 24/7, 7-18/5	
	Prioritet Klassificering	Incidenter
		Lösningstid
Platinum	Kritisk	3 timmar
	Hög	4 timmar
	Medium	24 timmar
	Låg	72 timmar
Gold	Kritisk	4 timmar
	Hög	8 timmar
	Medium	48 timmar
	Låg	120 timmar
Silver	Kritisk	8 timmar
	Hög	24 timmar
	Medium	72 timmar
	Låg	180 timmar
Bronze	Kritisk	24 timmar
	Hög	40 timmar
	Medium	120 timmar
	Låg	360 timmar

Tabell 1 – Lösningstid incident

Åtgärdstid inkluderar hantering av incident i ServiceDesk. Denna tid löper från och med att en incident har blivit registrerad i ServiceDesk till dess incidenten har blivit löst.

Avbrott i serverapplikation som orsakats av fel i applikation och som kräver åtgärd av applikationsleverantör möjliggör att klockan för mätning av åtgärdstid kan stoppas.

5(5)