

Supporttjenester

Tjenestebeskrivelse versjon Q2 2017 for tjenester levert under Nettskyavtale versjon 5 eller senere mellom Kunden og Leverandøren

Om tjenestene

Nettskytjenestene inneholder forskjellige supporttjenester som angitt i egne Tjenestebeskrivelser. Felles for alle Supporttjenester er hvordan hendelser og forespørsler klassifiseres og prioriteres samt hvilke responstider og frister som gjelder for behandling av sakene. Dette er forklart i denne Tjenestebeskrivelsen.

Merk: Hvilke supporttjenester som faktisk er inkludert i den enkelte Nettskytjeneste er angitt i produktet eller pakkens egen Tjenestebeskrivelse.

Gyldighetsområde

Tjenestebeskrivelsen gjelder tjenesteavtaler som Kunden har inngått som er angitt i Nettskyavtalens Bilag 1: Priser og omfang.

Løsninger for lagring av data, utskrifter, backup og nødvendige mekanismer for sikring av informasjon og tilgjengelighet, samt assistanse i forbindelse med programoppdateringer, feilretting og brukerstøtte er beskrevet i egne tjenestebeskrivelser der det er inkludert. Informasjonen som Kunden lagrer på systemer som del av Nettskyavtalen er Kundens eiendom.

Åpningstider Supporttjenester og tilgang til Teknisk Vakttelefon

Leverandøren har supportfunksjon og driftsorganisasjon som er tilgjengelig for Kunden virkedager fra klokken 07.30 til 16.30. Leverandøren har 24 timers vaktordning. Driftspersonellet betjener Kundens brukere per telefon og e-post. Henvendelser til teknisk vakttelefon kan gjøres av alle brukere utenfor normal arbeidstid. Et henvendelsesgebyr vil bli belastet pr henvendelse til teknisk vakttelefon. Dette inkluderer inntil 30 minutters arbeid. Arbeid ut over 30 minutter pr sak vil bli belastet etter betingelser for Konsulenttjenester (Se tjenestebeskrivelse for Konsulenttjenester). Skyldes henvendelsen en felles feil som er dekket av Oppetidsgaranti belastes det ikke for bruk av vakttelefonen.

Klassifisering av henvendelser og driftsoppgaver

Klassifisering av Oppgaver	
Klassifisering	Beskrivelse
Hendelse (Incident):	Enhver henvendelse knyttet til en oppstått feil på et system som tidligere har fungert.
Forespørsel (Service Request):	Enhver forespørsel om bistand, justering, tilpasning eller mindre endring av tilgang eller funksjonalitet knyttet til et system som er i drift.

Annen Oppgave	Henvendelser som ikke naturlig hører inn under Hendelse (Incident) eller Forespørsel (Service Requests), eller som ikke er knyttet til løpende leverte tjenester, klassifiseres som Annen Oppgave.
---------------	--

Prioritering av saker

Prioritering av henvendelser foregår ut fra en vurdering av Impact (konsekvens) og Urgency (hastegrad). Prioritet angis med begrepene Urgent, High, Medium og Low. Saker klassifiseres og prioriteres av Leverandøren ved registrering i supportsystem.

Nettskyavtalens responstider for de forskjellige prioriteter er angitt i tabellene nedenfor. Dersom Kunden har behov for høyere prioritet enn det normale prosedyrer tilsier kan enkeltsaker eskaleres via kontaktpunktene og eskaleringsnivåene angitt i Bilag 4: «Kontaktpunkter og Eskaleringsrutiner».

Dersom Kunden ønsker høyere prioritet på en forespørsel uten at forholdene tilsier dette kan enhver forespørsel bestilles som Ekspresoppdrag. Ekspresgebyr som angitt i Bilag 1: Priser og omfang vil da bli belastet.

Prioritering av oppgaver	
Prioritering	Beskrivelse
Urgent	<p>Alle henvendelser knyttet til et system som er dekket av avtalen som er nede, eller som det er mistanke til at er nede.</p> <p>Hendelser som berører hele systemet eller et delsystem som er forretningskritisk og hvor konsekvensen er at Kunden ikke får utført egen forretningsprosess.</p> <p>Hendelser som berører systemet på en slik måte at brukere av systemet får presentert informasjon som ikke er korrekt som følge av oppståtte feil.</p>
High	<p>Problemer med vesentlige deler av et forretningskritisk system.</p> <p>Hendelser som berører deler av systemet eller et delsystem som er forretningskritisk og/eller hvor konsekvensen er at Kundens brukere ikke får utført deler av egen forretningsprosess.</p>
Medium	<p>Feilsituasjoner som fører til nedsatt funksjonalitet i systemet, men ikke forhindrer Kundens sentrale forretningsprosesser.</p> <p>Standardprioritet for henvendelser som det ikke er naturlig å prioritere under de øvrige kategoriene</p>
Low	Ikke tidskritisk forespørsel som bør utføres når det etter forholdene ikke hindrer eller utsetter øvrige registrerte oppgaver med høyere prioritet.

Brukerstøtte/Supporttjenester

Brukerstøtte gir alle Kundens IT brukere som er omfattet av Nettskyavtale tilgang til Leverandørens Servicedesk/Supporttjeneste for telefonstøtte og eventuell fjernstyring med inntil 30 minutter arbeid inkludert pr. sak. Kundens brukere vil registreres inn i Leverandørens Supportsystem og kan melde inn saker pr. telefon eller e-post.

Dersom en sak ikke kan løses innenfor den tiden som er inkludert i tjenesten vil videre arbeid bli utført i henhold til avtalens betingelser for Konsulenttjenester.

Saker klassifisert som Annen Oppgave vil også utføres i henhold til Avtalens betingelser for Konsulenttjenester.

Responstider

Normale responstider på forskjellige typer henvendelser er angitt i tabellene under. Ved feil i en 3. parts kode eller konfigurasjon som denne 3. part har leveranse- og driftsansvar for, vil saken være avhengig av respons- og rettetider som Kunden har avtalt med 3. part.

Innmeldte ønsker om endringer i brukertilgang og konfigurasjon klassifiseres som Service Requester og prioriteres bak feilmeldinger (Incidenter) jf tabellen under.

<i>Svartid telefonhenvendelser</i>			
Tjeneste	Svartid	Garantitid	Avtalemål
Teknisk Vakttelefon	Snitt < 1 min Maks < 30 min	24/7	100% av alle telefoner skal være besvart innen maks fristen
Supporttelefon	Snitt < 1 min. Maks < 5min	Normal arbeidstid	90% av alle telefoner skal være besvart innen maks fristen

<i>Standard responstid Hendelser (Incidents) for Support-tjenester</i>			
Prioritet	Responstid	Garantitid	Avtalemål
Urgent	< 1t	Normal arbeidstid	100% av alle saker skal være påbegynt innen fristen
High	< 4t	Normal arbeidstid	100% av alle saker skal være påbegynt innen fristen
Medium	< 1d	Normal arbeidstid	90% av alle saker skal være påbegynt innen fristen
Low	< 3d	Normal arbeidstid	90% av alle saker skal være påbegynt innen fristen

<i>Standard responstid Forespørsel (Service Requests) for Support-tjenester</i>			
Prioritet	Responstid	Garantitid	Avtalemål
Urgent	4t	Normal arbeidstid	100% av alle saker skal være påbegynt innen fristen
High	1d	Normal arbeidstid	100% av alle saker skal være påbegynt innen fristen

<i>Standard responstid Forespørsel (Service Requests) for Support-tjenester</i>			
Prioritet	Responstid	Garantitid	Avtalemål
Medium	3d	Normal arbeidstid	90% av alle saker skal være påbegynt innen fristen
Low	2u	Normal arbeidstid	90% av alle saker skal være påbegynt innen fristen

Feilmelding

Feilmeldinger vedrørende Nettskytjenester skal minimum inneholde:

- a) Berørte brukere, systemer og/eller applikasjoner
- b) Feilbeskrivelse
- c) Tidspunkt når feil oppstod
- d) Kundens kontaktperson, e-post adresse og telefonnummer.

Ved mottak av feilmelding skal Leverandøren straks registrere denne i sitt Supportsystem med et referansenummer som skal meddeles Kunden.