

## Generellt SLA – Bilaga till Förlängningsavtalet punkt 1E

### 1. Introduktion

Generellt SLA kan avropas av kommunerna Nacka, Täby, Upplands Väsby, Ekerö och Värmdö och gäller med samma avtalstid som Förvaltningsavtalet.

I det fall detta generella SLA avropas av kommunen ersätter detta motsvarande delar i Förvaltningsavtalet.

För att säkerställa en hög tillgänglighet i avtalad tjänst förtydligas i det här dokumentet nedan punkter med hänvisning till Förvaltningsavtalet som är en bilaga till Ramavtalet.

Generellt SLA omfattar support och incidenter. Problem hanteras i processen för Problem Management. Det faktum att en incident leder till ett problem förhindrar inte att incidenten kvarstår som aktiv, såvida inte det hinder som incidenten orsakar har avhjälpats med t.ex. en Work around.

Generellt SLA omfattar drift av samtliga applikationer och applikationssupport för alla i Systemet ingående delar som omfattas av Förvaltningsavtalet inkl. drift av Tredjepartsapplikationer, men exkl. applikationssupport för Tredjepartsapplikationer.

Skulle incident i Combine visa sig bero på tekniska omständigheter hos kommunen som Pulsen inte rår över, har Pulsen rätt att fakturera tid för incidenthantering enligt gällande prislista till löpande räkning.

### 2. Termer och begrepp

Följande definition gäller för de termer och begrepp som används i detta dokument.

Term/Begrepp	Förklaring
Arbetsdag	Helgfri vardag med undantag av midsommarafton och julafton.
Begäran	En kontakt med Pulsen Omsorgs servicedesk. En begäran klassificeras i Fråga, Tjänstebegäran, Förändringsbegäran eller Incidentrapportering.
Fråga	Supportfråga till Pulsen Omsorgs servicedesk från kommunen avseende systemfunktionalitet som kommunens egen personal inte kunnat lösa.
Förändringsbegäran	Begäran till Pulsen Omsorgs servicedesk från kommunen avseende förändring i systemfunktionalitet.
Incident	Fel i funktionen i Combine, där funktion som funnits slutat fungera eller fungerar bristfälligt eller att en funktion oavsett tidigare funktionalitet inte fungerar som avsett. Incidenter påverkar kommunens funktion och möjlighet att använda systemet och klassificeras som S1-S5.
Incidentrapportering	Begäran till Pulsen Omsorgs servicedesk från kommunen avseende felaktig eller bristfällig systemfunktionalitet, så kallad Incident.
Oplanerade avbrott	Avbrott i Systemet som inträffar på grund av tekniskt fel eller annan orsak som Leverantören inte förutsett eller borde ha kunnat förutse. Leverantören skall omgående lämna kommunen meddelande om avbrottet, utan att

	Incidentrapportering krävs. Oplanerat avbrott klassas som Incident och omfattas av samma villkor som Incident.
Problem	Fel i systemet som orsakar incident.
Pulsen Omsorg Servicedesk	Den funktion hos Pulsen som ansvarar för kontakterna med kommunen.
Responstid	Den tid det får ta för Pulsen Omsorg Servicedesk att återkoppla till kommunen efter det att Begäran skett. Respons innehåller besked om hur Begäran kommer hanteras.
Servicefönster	Överenskommen tid för planerade åtgärder och underhåll av Systemet. Under tiden för Servicefönster gäller ej SLA. Max 2 servicefönster om 4 timmar per månad om inte annat överenskommes.
Servicetid	Den tid då Pulsen arbetar med ärenden och uppgifter.
Systemet/Combine	All den funktionalitet och de moduler/programvaror/Integrationer som omfattas av Förvaltningsavtalet.
Tjänstebegäran	Begäran till Pulsen Omsorgs servicedesk från kommunen avseende utförande av en engångsåtgärd, t.ex. uttag av rapport.
Tredjepartsapplikation	Applikation som omfattas av Förvaltningsavtalet men som är utvecklad av annan part än Pulsen.
Work around	Åtgärd som Pulsen vidtar för att avhjälpa eller mildra effekterna av en incident, utan att rotorsaken till felet för den skull är avhjälpd.
Åtgärdstid	Den tid som förlöper mellan Incidentrapportering, alternativt Pulsens upptäckt av Oplanerat avbrott till dess Incidenten är avhjälpd.

### 3. Begäran

Kommunen har tillgång till Pulsen Omsorgs Servicedesk för support enligt nedan.

Begäran	Kontaktväg	Servicetid	Responstid	Åtgärdstid
Fråga	Ärendehanteringssystem	Arbetsdag 8-17	120 min	2 Arbetsdagar
Tjänstebegäran	Ärendehanteringssystem	Arbetsdag 8-17	120 min	Enl. ök.
Förändringsbegäran	Ärendehanteringssystem	Arbetsdag 8-17	120 min	Enl. ök.

### 4. Incidenter

Detta kapitel reglerar hur Incidenter ska hanteras.

#### 4.1. Incidentrapportering

Kommunen har tillgång till Pulsen Omsorgs Servicedesk för Incidentrapportering enligt nedan.

Begäran	Kontaktväg	Servicetid
Incident	Telefon och ärendehanteringssystem.	Dygnet runt

## 4.2. Incidentklassificering

Incidenter klassificeras av kommunen vid första kontakt med Pulsen Omsorg Servicedesk i följande klassificeringar, S1-S5.

Incidentklass	Innebörd	Exempel
S1	Allvarligt fel där systemet inte kan användas av en större mängd användare eller att kritisk funktion i systemet inte fungerar.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Utbetalning av försörjningsstöd kan ej genomföras.</li><li>2. Det går inte att logga in i systemet.</li></ol>
S2	Stoppande fel eller extremt långa svarstider i prioriterad funktion.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Det går inte att lägga in insatser i processer.</li><li>2. Det går inte att skicka beställning till/från utförare.</li><li>3. Det tar mer än en minut att lägga till en insats.</li><li>4. Adressen på föräldrarna blir fel när en initiering skapas och adress inte går att justera manuellt.</li><li>5. Personuppgifter kring person som inte ska finnas i Systemet finns i Systemet.</li></ol>
S3	Stoppande fel eller extremt långa svarstider i icke prioriterad funktion. Work around finns men den avhjälper inte bristen helt.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Det går inte att byta namn på utförare.</li><li>2. Det tar flera minuter att återöppna ett stängt ärende för rättelse.</li><li>3. När man ska ompröva ett beslut måste man genomföra flera tidskrävande åtgärder som normalt ej krävs för att komma vidare.</li><li>4. Adressen på föräldrarna blir fel när en initiering skapas och adress går att justera manuellt.</li></ol>
S4	Icke stoppande fel.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Normal funktion för att knyta insats till mål fungerar ej men man kan genom att spara en extra gång knyta mål till instans.</li></ol>

S5	Skönhetsfel.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En knapp är delvis dold bakom en ruta.</li> <li>2. En text klipps av i vissa lägen men är fortsatt begriplig.</li> </ol>
----	--------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 4.3. Incidenthantering

När incident inträffar ska den hanteras av Pulsen Omsorg Servicedesk i enlighet med följande.

Klass	Responstid Arbetsdagar kl 8-17	Responstid övrig tid	Åtgärdstid Arbetsdagar kl 8-17	Åtgärdstid övrig tid	Respons via	Återkoppling
S1	15 min	30 min	2 tim	2 tim	Telefon & ärendehanterings system	Var 30:e min
S2	30 min	30 min*	8 tim	8 tim*	Telefon & ärendehanterings system	Var 120:e minut
S3	60 min	60 min*	40 tim alt. kommande release (>5 st per år) enligt releasschema om kodändring krävs och inrapportering skett minst 3 veckor innan	40 tim* alt. kommande release (>5 st per år) enligt releasschema om kodändring krävs och inrapportering skett minst 3 veckor innan	Telefon och ärendehanterings system	1 gång per dag under åtgärdstid, tills lösning planerad.
S4	120 min	120 min*	Kommande release	Kommande release	Ärendehanterings system	Via ärendehanteringssys temet
S5	120 min	120 min*	Enligt releaseplan	Enligt releaseplan	Ärendehanterings system	Via ärendehanteringssys temet

\*/ Tiden räknas fr.o.m. nästkommande Arbetsdag kl 08:00.

## 4.4. Tillgänglighet

Utöver det som framgår ovan avseende enskilda Incidenter, ska tillgängligheten till Systemet vara minst 99,4% mätt dygnet runt.

Med tillgänglighet menas att kommunen kan:

- a/ Ansluta till Systemet
- b/ Logga in i Systemet
- c/ Söka upp en person eller process
- d/ Öppna en process eller en person

## 4.5. Viten vid brister i Incidenthantering och tillgänglighet

Vid tillgänglighet på månaden som understiger 99,4% men är minst 99,0% eller, om antalet S1 Incidenter som inte åtgärdats inom angiven Åtgärdstid överstiger 3 st, utfaller ett vite i form av 25 % av den totala månadskostnaden för tjänsten.

Vid tillgänglighet på månaden som understiger 99,0% men är minst 95,0%, utfaller ett vite i form av 50 % av den totala månadskostnaden för tjänsten.

Vid tillgänglighet på månaden som understiger 95,0% men är minst 92,0%, utfaller ett vite i form av 75 % av den totala månadskostnaden för tjänsten.

Vid tillgänglighet på månaden som understiger 92,0% utfaller ett vite i form av 100 % av den totala månadskostnaden för tjänsten.

Det åligger Leverantören att vid varje driftsavstämning redovisa utfall på ovanstående.

## 4.6. Jour

Kommunen kan avropa jour avseende driftstöd och användarsupport utanför kontorstid. Avropet skall ske senast 3 veckor i förväg. Avrop sker per timma, m.a.o. ett intervall där man vill ha den extra supporten, ex Valborgsmässafton 19:00-2400 (5)

Kommunen betalar 2000 kr per timme för avropade timmar oavsett antal ärenden. Under denna tid har Leverantören jourhavande personal på plats både för support och utveckling/drift.

## 5. Avstämningar

Pulsen ska regelbundet genomföra såväl supportavstämningar som kundavstämningar. Kommunen förväntas delta på avstämningarna.

### 5.1. Supportavstämning

Sker minst en gång per månad och upp till en gång per vecka efter behov. Leds av Incident Manager hos Pulsen som avrapporterar status för Incidenter, Problem och Work arounds. Nya, öppna och lösta Incidenter redovisas. Incident Manager redovisar även åtgärdsplan för nya och öppna Incidenter.

## 5.2. Kundavstämning

Sker minst en gång per månad. Leds av Kundensvarig hos Pulsen som avrapporterar status för Incidenter, Problem och Work arounds.

Kundansvarig rapporterar:

- Driftsstatistik dvs, antal Incidenter, Responstid per Incident, Åtgärdstid per Incident, uppnådd tillgänglighet i %, Genomsnittlig svarstid i Systemet.
- Releasplan för minst de kommande 6 månaderna.
- Brister jämfört SLA och eventuella viten.
- Avstämning och bekräftelse av att Systemet följer svensk lagstiftning

Kommunen rapporterar:

- Utvecklingen av kommunens verksamhet och kommande Förändrings- och Tjänstebegäran
- Åtgärder som sker i kundens regi

På mötet diskuteras även hur samarbetet kan förbättras generellt.

## 6. Pris och betalning

Kund	Pris (kr/år)
Ekerö kommun	1 kr/invånare

Ort och datum:

---

Affärsansvarig, Pulsen AB

Ort och datum:

---

Ekerö kommun