

Tjenestebeskrivelse for Support

Tjenestebeskrivelse gjeldende fra 1.7.2020 for Nettskyavtale, SSA-D, Tjenesteavtaler og Løpende Leveranser.

1 Om Support

Leverandørens Tjenester inneholder Support som er nærmere 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 tjeneste er angitt i Tjenestebeskrivelsene.

2 Gyldighetsområde

Tjenestebeskrivelsen gjelder leveranse av tjenester hvor det foreligger en Tjenestebeskrivelse som inkluderer Support. Gjeldende Tjenestebeskrivelser er til enhver tid publisert på Leverandørens nettsted.

2.1 Tjenester levert under Generelle Betingelser

Tjenesten er levert som Løpende Leveranse eller som Tjenesteavtale underlagt gjeldende Generelle Betingelser som publisert på Leverandørens nettsted. Dersom det er motstrid mellom Generelle Betingelser og denne Tjenestebeskrivelse har denne Tjenestebeskrivelsen forrang.

2.2 Tjenester levert under Nettskyavtale

Dersom tjenesten er levert som del av inngått Nettskyavtale mellom partene og angitt som tjeneste i avtalens bilag, og det er motstrid mellom Nettskyavtalen og denne Tjenestebeskrivelsen, har denne Tjenestebeskrivelsen forrang.

2.3 Tjenester levert under SSA-D avtale

Dersom tjenesten er levert som del av inngått SSA-D format avtale mellom partene og angitt som tjeneste i avtalens bilag, og det er motstrid mellom SSA-D avtalen og denne Tjenestebeskrivelsen, har SSA-D avtalen forrang.

3 Åpningstider Support

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.

3.1 Vakttelefon

Henvendelser utenfor normal arbeidstid blir viderekoblet til 24/7 vakt. Tjenestebeskrivelser for den enkelte tjeneste, eller inngått Nettskyavtale eller SSA-D avtale, angir hvorvidt det er anledning å kontakte Vakt. 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 i Tjenestebeskrivelse for Timebaserte Konsulenttjenester.

4 Kontakt

Kunden kan kontakte Support på følgende vis:

- E-post: support@braathe.no
- Telefon: +47 69 01 30 00

Innsending av saker gjøres normalt via e-post som sikrer at det er registrert en sak samt at Kunden får en umiddelbar e-postkvittering for saken.

For saker med antatt prioritet Urgent skal Kunden kontakte Support pr. telefon.

4.1 Feilmeldinger

Feilmeldinger vedrørende Tjenestene 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.

5 Klassifisering av henvendelser og driftsoppgaver

Klassifisering	Beskrivelse
Hendelse (Incident):	Enhver henvendelse knyttet til en løpende levert tjeneste og en oppstått feil på et underliggende 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 som ikke er knyttet til løpende leverte tjenester, registreres som Forespørsel (Service Request).

6 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.

Responstider for de forskjellige prioriteter er angitt i tabellene nedenfor.

6.1 Saksprioritet

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

7 Brukerstøtte/Supporttjenester

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

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

Saker klassifisert som Annen Oppgave vil også utføres i henhold til Tjenestebeskrivelse Timebaserte Konsulenttjenester.

8 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.

8.1 Svartid Telefonhenvendelser

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 < 45 sek. Maks < 5min	Normal arbeidstid	90% av alle telefoner skal være besvart innen maks fristen

8.2 Standard responstid Hendelser (Incidents) for Support-tjenester

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

8.3 Standard responstid Forespørsel (Service Requests) for Support-tjenester

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
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