

Service Level Agreement Stockholms universitet

Arbetsplatstjänsten / SUA

2018-03-01

Innehållsförteckning

1.	Inledning	3
1.1	Syfte och målsättning	3
1.2	Omfattning	3
1.3	Definitioner och förkortningar	3
1.4	Referenser	4
2.	Kontaktpersoner och ansvar	5
2.1	Kontaktpersoner IT-avdelningen	5
2.2	Ansvarsförhållanden	5
3.	Tjänstenivåer och mätvärden	6
3.1	Målsättning med tjänsten	6
3.1.1	Servicezeitid	6
3.1.2	Beställning och leverans	6
3.1.3	Tjänstens tillgänglighet.....	6
3.1.4	Tjänstens tillförlitlighet.....	7
3.1.5	Processflöde	8
3.2	Mätning av måluppfyllnad	8
4	Hantering av skiljaktigheter och tvister	9

Dokumentkontroll

Dokumentägare	Titel	Datum
Eric Fogelström	BRM, IT-avdelningen	2018-03-01

Version	Datum	Anmärkning
1.0	2018-03-01	Generell SLA för SU Arbetsplatstjänst

1. Inledning

Detta "Service Level Agreement" (SLA) är ett dokument som beskriver de ömsesidiga överenskommelserna runt leveransen av Arbetsplatstjänsten. Dokumentet ska ses som en överenskommelse mellan institutionen/förvaltningsavdelningen och IT-avdelningen vid Stockholms universitet.

1.1 Syfte och målsättning

Detta dokument är en överenskommelse mellan IT-avdelningen vid Stockholms universitet (tjänsteleverantör) och respektive institutionen/förvaltningsavdelning (tjänstemottagare) och har som syfte att beskriva tjänstens innehåll samt de tjänstenivåer som kan förväntas.

Målsättningen för detta (SLA) är att säkerställa en ömsesidig förståelse av tjänstens innehåll samt båda parter åtagande i samband med tjänstens löpande leverans.

1.2 Omfattning

Tjänsten som tillhandahålls enligt denna överenskommelse är Arbetsplatstjänsten. Arbetsplatstjänsten är en standardiserad tjänst för anställda vid Stockholms universitet och erbjuds av IT-avdelningen.

Tjänsten tillhandahåller hårdvara med tillhörande operativsystem samt ett antal standardapplikationer. Tjänsten kan även levereras exklusivt hårdvara vilket innebär att institutionen/förvaltningsavdelningen själva äger hårdvaran.

För komplett tjänstebeskrivning se punkt 1.4.

1.3 Definitioner och förkortningar

Term	Definition
Arbetsplatstjänsten	Stockholm universitets standardiserade arbetsplatstjänst
Helpdesk	Slutanvändarnas kontaktyta med IT-avdelningen. Helpdesk kan kontaktas via Serviceportalen eller vid akuta ärenden via telefon. Helpdesk har också möjlighet att hantera ärenden via mail
Incident	En incident definieras som "ett oplanerat avbrott i en IT-tjänst eller reduktion i kvaliteten hos en IT-tjänst"
Leveranstid	Tiden från att en beställning har genomförts till dess att tjänsten är levererad. Mäts genom att ärendet rapporterats till dess att det flyttats till status "Completed"
Prioritering	Prioritering styrs av kombinationen mellan brådska och påverkan och mäts på myndighetsnivå d.v.s. för SU som myndighet. Ett ärende till IT-avdelningen erhåller en prioritering baserat på kombinationen av dessa två faktorer. Prioriteringen avgör vilken responstid och åtgärdsdagar användaren kan förvänta sig.
Responstid	Tiden från att en incident rapporterats till dess att ärendet har påbörjats.

Servicenivå	Den överenskomna nivån som enligt SLA ska levereras inom servicetid för en viss tjänst
Serviceportalen	Slutanvändarnas huvudsakliga kommunikationskanal avseende beställningar, felanmälan och frågor. Serviceportalen hittas på su.se/serviceportalen
Servicetid	Den överenskomna tiden som tjänsten ska vara tillgänglig
SLA	"Service Level Agreement" – En överenskommelse mellan tjänsteleverantören och tjänstemottagaren om leveransen av en specifik tjänst
SRQ	"Service Request" – En formell begäran från en slutanvändare. En SRQ kan vara en beställning, en fråga eller ett klagomål
Åtgärdstid	Tiden från det att en incident rapporterats till dess att ärendet är åtgärdat/löst

1.4 Referenser

Information och tjänstebeskrivning för Arbetsplatstjänsten
<http://www.su.se/medarbetare/it/it-tjanster/arbetsplatstjansten>

2. Kontaktpersoner och ansvar

Institution/förvaltningsavdelning ska ha minst en person utsedd till rollen "SUA-ansvarig" i SUKAT. IT-avdelningens kontaktpersoner (se nedan) kan nyttjas för frågor av övergripande karaktär. Incidenter och beställningar/frågor (SRQ) ska företrädesvis skickas in via Helpdesk som är den primära kontaktvägen.

2.1 Kontaktpersoner IT-avdelningen

Namn	Titel
Eric Fogelström	BRM IT-avdelningen, kontaktperson IT
John Mårtensson	BRM IT-avdelningen, kontaktperson IT

2.2 Ansvarsförhållanden

Roll	Ansvar
Tjänstemottagare (institution/förvaltningsavdelning)	<ul style="list-style-type: none"> Kommunicerar innehållet i detta SLA till sina slutanvändare Säkerställer en rimlig nivå av IT-mognad hos sina slutanvändare Sammanställer och kommunicerar synpunkter på tjänsten i samverkan med utpekad BRM från IT-avdelningen
Tjänsteleverantör	<ul style="list-style-type: none"> Säkerställer att tjänsten levereras enligt överenskomna krav på tillgänglighet och tillförlitlighet Genomför en löpande förvaltning av tjänsten och anpassar den till nya eller förändrade verksamhetsbehov
SUA-ansvarig	<ul style="list-style-type: none"> Är tjänstemottagarens utpekade kontaktperson gentemot IT-avdelningen
Kontaktperson IT/ Utpekad BRM	<ul style="list-style-type: none"> Är IT-avdelningens utpekade kontaktperson mot tjänstemottagaren I samverkan med tjänstemottagare identifiera tjänstemottagarens behov av nya eller förändrade tjänster I samverkan med tjänstemottagare identifiera nya eller förändrade behov av tjänstenivåer

3. Tjänstenivåer och måtvärden

3.1 Målsättning med tjänsten

Tjänsten ska leverera en bekymmersfri IT-varldag för universitetets anställda och minimera lokal administration av mjukvara och hårdvara.

3.1.1 Servicetid

Tjänsten är normalt sett tillgänglig dygnet runt (24/7/365) med undantag för planerade avbrott (uppgradering och/eller förebyggande underhåll). Support för tjänsten kan erhållas under universitetets ordinarie kontorstid. Incidenter, beställningar och klagomål kan rapporteras via Serviceportalen och via mail dygnet runt och kommer hanteras under ordinarie kontorstid. Rapportering via telefon kan endast ske under ordinarie kontorstid.

3.1.2 Beställning och leverans

Tjänsten beställs av SUA-ansvarig (behörig beställare) via Serviceportalen.

Leverans av Arbetsplatstjänsten inklusive hårdvara sker normalt sett inom 5 arbetsdagar under förutsättning att institutionen/motsvarande är förberedd för Arbetsplatstjänsten. Detta förutsätter enstaka beställningar. Vid beställning av fler än 5 st levereras tjänsten efter överenskommelse.

Leverans av tjänsten exklusive hårdvara sker normalt inom 2 arbetsdagar efter beställning. Leveransen ska vara förberedd av tjänstemottagaren på det sättet att hårdvaran ska vara levererad och inkopplad/registrerad på nätverket.

3.1.3 Tjänstens tillgänglighet

Då tjänsten omfattar arbetsplatsen finns inga uttalade tillgänglighetsmål för tjänsten. Det finns dock uttalade mål för responstid och åtgärdstid. Dessa mål sätts i relation till prioritetsmodellen för incidenter. Noteras bör att påverkan beräknas på myndighetsnivå d.v.s. vilken påverkan har den enskilda incidenten på SU som myndighet?

Målet är att 90 % av inkomna incidenter ska lösas inom avtalad tid.

Prioritetsmodell för Stockholms universitet

Prioritet	Beskrivning	Responstid	Lösningstid
1	Kritisk	10 min	1 timme
2	Hög	30 min	2 timmar
3	Normal	1 timme	8 timmar
4	Medel	2 timmar	16 timmar
5	Låg	4 timmar	24 timmar

SLA-tider för responstid och åtgärdstid är applicerbara enbart för incidenter inkomna via Serviceportalen och telefon då ärenden inkomna via mail riskerar att innehålla bristande information som försvårar felsökning och felavhjälpning.

“Tjänsteleverantören” ska eftersträva 100 % tillgänglighet under kontorstid för möjligheten att kontakta supporten. Detta innebär att användaren alltid ska ha minst ett alternativt sätt att nå supporten för att rapportera en incident, beställa eller ställa en fråga.

3.1.4 Tjänstens tillförlitlighet

Arbetsplatstjänsten består dels av hårdvara med klientapplikationer och dels av underliggande stödsystem. Eventuella störningar i dessa delar hanteras enligt följande:

- **Klient med standardapplikationer**

Mjukvarurelaterade störningar anmäls till Helpdesk (i de fall utrustningen ingår i tjänsten). Vid behov, och om tillgång finns, kan användaren erbjudas en lånedator under reparationen. Lånedator levereras enligt ordinarie prioritetsmodell (normalt <8 timmar för prio 3). Vid brådskande behov kan, efter överenskommelse, ersättningsdator avhämtas i Helpdesk genom användarens försorg.

Vid fel på utrustning som ägs och förvaltas av tjänstemottagaren sker felanmälan till respektive leverantör genom tjänstemottagarens försorg.

- **Underliggande stödsystem**

IT-avdelningen har utformat tjänsten för att vara motståndskraftig mot störningar och fel. De underliggande stödsystemen har normalt en tillgänglighet på >99% under kontorstid. Vid eventuella störningar i dessa underliggande system avhjälpas de inom IT-avdelningens ramar för ordinarie incidentprocess.

3.1.5 Processflöde

Samtliga inom Arbetsplatstjänsten systemrelaterade incidenter hanteras enligt processen Incident Management som är utformad för att på ett optimalt sätt hantera störningar på tjänsten. Processen innehåller en prioritetsmodell som genom en kombination av påverkan och brådska bestämmer vilken prioritet varje enskild incident ska tilldelas.

Felanmälan sker företrädesvis via Serviceportalen (su.se/serviceportalen) i syfte att säkerställa att Helpdesk erhåller strukturerad information om incidenten och därmed har bättre förutsättningar att lösa den inom avtalad tid. Kommunikation med användaren i respektive ärende sker också via Serviceportalen för att säkerställa kravet på dokumentation. Via Serviceportalen kan användarna också genomföra beställningar samt ställa frågor.

3.2 Mätning av måluppfyllnad

Mätningar av tjänstenivåer sker företrädesvis från IT-avdelningens ärendehanteringssystem och mätperioden är månadsvis. Av denna anledning är det viktigt att ärenden inkommer via Serviceportalen för att koppling till rätt användare ska ske samt strukturerad information om varje ärende inkommer för att säkerställa snabb och effektiv hantering av varje incident.

Om incidenten anmäls utanför ordinarie kontorstid kommer mätning av responstid och lösningstid att påbörjas då ordinarie kontorstid inträffar.

4 Hantering av skiljaktigheter och tvister

Båda parter i detta avtal är överens om att skiljaktigheter och brister avseende tjänsteleveransen ska lösas i samförstånd och med god vilja.

Om mottagande avtalspart anser att stora brister föreligger avseende levererade tjänstenivåer så anmäls detta till utpekad BRM (Business Relationship Manager, IT-avdelningen) som eskalerar ärendet internt inom IT-avdelningen för vidare åtgärder och dialog.

Om tjänsteleverantören anser att mottagande part brister i sina åtaganden enligt denna överenskommelse påtalas detta till kontaktpersonen som eskalerar frågan för vidare åtgärder och dialog.