



HELSEPLATTFORMEN
for pasientens helsetjeneste

Bilag 2 - Tjenestenivå

Dato: 18. februar 2022

Ferdig forhandlet

Innhold

1	Innledning	4
2	Ansvarsforhold	4
3	Helseplattformen	4
4	Tilgjengelighet	5
5	Support	5
5.1	Åpningstid	6
5.2	Svartid	6
5.3	Driftsmelding	6
6	Feilhåndtering	7
6.1	Feilkategorier og klassifisering	7
6.2	Prioritering av feil	7
6.3	Feilretting	8
7	Bestillinger	8
8	Rapporter på tjenestenivå	8

Endringshistorikk

Versjon	Endring	Dato	Ansvarlig

Kvalitetskontroll

Dato	Kontrollert av	Rolle / Funksjon	Status

1 Innledning

Dette Bilag 2 beskriver tjenestenivå for tilgang til Løsningen med tilhørende forvaltningstjenester ("Tjenesten").

Tjenestenivåene skal oppfattes og håndteres som felles avtalte kvalitetsnivå. Avvik skal rapporteres og korrigeres så snart som mulig, men medfører ingen økonomisk kompensasjon for noen av partene.

2 Ansvarsforhold

Helseplattformen har ansvaret for at tjenestenivå er i henhold til kravene som er beskrevet i dette Bilag 2.

Helseplattformen har ansvar for tjenestenivå for Løsningen ved internettpunkt og Norsk Helsenett (NHN)-punkt i Helseplattformen sine produksjonsdatasentre. For integrasjoner er Helseplattformen ansvarlig fram til integrasjonspunktet og er ansvarlig for å delta i felles feilsøking etc på hele integrasjonskjeden. For øvrige forvaltningstjenester er Helseplattformen ansvarlig for det som produseres av forvaltningstjenester og at der det er aktuelt at disse forvaltes på en god måte sammen med kundens tjenester.

Kunden har ansvaret for egen / lokal infrastruktur og –utstyr (nettverk, klienter etc.).

Når det er avdekket en feilsituasjon, enten ved at dette er meldt fra Kunden eller gjennom Helseplattformen sin overvåking av Løsningen, skal Helseplattformen iverksette feilsøking og retting som avtalt.

3 Helseplattformen

Løsningen leveres som en tjeneste. I dette kapittelet beskrives tjenestenivå for Løsningen. Tjenestens innhold er beskrevet i Bilag 1.

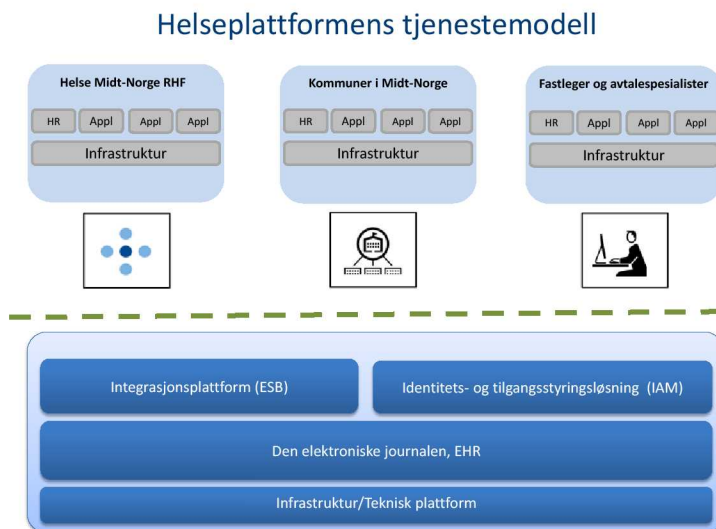


Fig. 1 Illustrasjon av Løsningen som en sky-tjeneste

4 Tilgjengelighet

Løsningens tjenestenivå for tilgjengelighet er:

Måleperiode	Tjenestenivå	Definisjon av utilgjengelighet/nedetid
Over de siste 12 månedene.	99,9%	<ul style="list-style-type: none">- Feilsituasjon med prioritet 1 og 2 (jf. pkt. 5.2). Tiden fra feilsituasjonen er registrert i Helseplattformen sitt saksbehandlingsverktøy, enten ved at den er meldt av Kundens supportsenter, sluttbruker eller at Helseplattformen selv har avdekket feil/avvik gjennom egen tjenesteovervåking, til feilen er rettet. I forbindelse med måling av nedetid defineres feilen som løst hvis Helseplattformen har fått på plass en midlertidig rettelse eller omgåelse av feilsituasjonen, som gjør at Løsningen oppleves som tilnærmet fullt ut tilgjengelig og fungerende for Kunden.- Planlagt og varslet nedetid for vedlikehold av Løsningen regnes ikke som utilgjengelighet/nedetid.- Vedlikeholdsvindu, som er tid satt av til planlagt vedlikehold, er 1 time pr måned.
Siste måned	99,44 %	<ul style="list-style-type: none">- Feilsituasjon med prioritet 1 og 2 (jf. pkt. 5.2). Tiden fra feilsituasjonen er registrert i Helseplattformen sitt saksbehandlingsverktøy, enten ved at den er meldt av Kundens supportsenter, sluttbruker eller at Helseplattformen selv har avdekket feil/avvik gjennom egen tjenesteovervåking, til feilen er rettet. I forbindelse med måling av nedetid defineres feilen som løst hvis Helseplattformen har fått på plass en midlertidig rettelse eller omgåelse av feilsituasjonen, som gjør at Løsningen oppleves som tilnærmet fullt ut tilgjengelig og fungerende for Kunden.- Planlagt og varslet nedetid for vedlikehold av Løsningen regnes ikke som utilgjengelighet/nedetid.- Vedlikeholdsvindu; som er tid satt av til planlagt vedlikehold er 1 time pr måned.

5 Support

I dette kapitlet beskrives hvilket tjenestenivå brukerne av Helseplattformen kan forvente på tjenesten fra Helseplattformen supportsenter. Kvaliteten på supporttjenesten til sluttbrukerne måles og rapporteres i form av kvantifiserbare måleparametre angitt i dette kapitlet.

Sluttbrukere av Løsningen får bistand ved:

- Feilsituasjoner
- Oppfølging av standardiserte forespørsler fra Helseplattformens supportsenter (jf. Bilag 1).

I tillegg til disse målingene er det ikke-kvantifiserbare faktorer som Helseplattformen anser viktige for å yte god bistand til sluttbrukerne. Kommunikasjon med sluttbrukerne samt

informasjon til sluttbrukerne skal være på et forståelig, ikke-teknisk og norsk språk. Sluttbrukerne skal oppleve at de blir behandlet ut fra sitt kompetansenivå. Helseplattformen gjennomfører en årlig brukerundersøkelse for å måle hvor fornøyd brukerne er med supporttjenestene.

5.1 Åpningstid

	Serviceetid	Serviceperiode
Ordinær åpningstid	Kl. 07.00 – 17.00	Alle ordinære virkedager
Vakt for kritiske og alvorlige feil *	Kl. 17.00 – 07.00	Alle ordinære virkedager
Vakt for kritiske og alvorlige feil *	Kl. 00.00 – 24.00	Helg, hellig- og høytidsdager
Åpningstid på spesielle virkedager	kl. 07.00 – 12.00	Onsdag før skjærtorsdag Julaften Nyttårsaften

* Vakt yter supporttjenester utenfor Helseplattformens lokaler, og håndterer henvendelser om kritiske og alvorlige feil definert i tjenesteavtale. Henvendelser meldes via telefon i samsvar med de til enhver tid gjeldende prosedyrer.

Henvendelser utenfor åpningstiden som ikke gjelder kritiske og alvorlige feil kan meldes via Helseplattformen Selvbetjeningsportal, og vil bli behandlet innenfor ordinær åpningstid.

5.2 Svartid

Definisjon: Den tid det tar før Kundens supportsenter eller sluttbrukeren får svar på sin henvendelse fra en supportkonsulent eller saksbehandler i aktuell løsningsgruppe.

Måleparameter	Svartid (pr. kalendermåned)
Innenfor ordinær åpningstid	
Henvendelser pr. telefon	70 % innen 30 sekunder
Henvendelser pr. Chat (nettprat) i ordinær åpningstid	80 % besvares innen 30 sekunder
Selvbetjeningsportal – tid fra henvendelsen er registrert til: <ul style="list-style-type: none"> • Saken blir løst av Helseplattformen supportsenter, eller • Helseplattformen supportsenter etterspør mer informasjon, eller • Henvendelsen er tildelt en løsningsgruppe. 	15 minutter
Utenfor ordinær åpningstid, vakt	
Henvendelser pr. telefon	5 minutter

5.3 Driftsmelding

Definisjon: Tid for driftsmelding regnes fra Helseplattformens supportsenter har fått varsel om en større feilsituasjon (saker med prioritet 1 og 2) fra Kundens supportsenter, ansvarlig leverandør, intern løsningsgruppe i Helseplattformen eller Kundens førstelinje til driftsmelding

er tilgjengeliggjort. Detaljert oppsett for hvordan driftsmeldinger skal tilgjengeliggjøres, hvilke kanaler som skal benyttes og hvordan det skal integreres med Kundens systemer er beskrevet i samhandlingsavtale og spesifisert på kundeportalen.

Måleparameter	Varslingstid
Tid til driftsmelding er gjort tilgjengelig ved større feilsituasjoner	15 minutter Oppdateres ved endring eller hver 30 min

6 Feilhåndtering

Feil betyr en hendelse som forårsaker eller kan forårsake forstyrrelser eller reduserer kvaliteten i Løsningen. Kunden skal melde feil til Helseplattformen uten ugrunnet opphold.

Ansvar for feilsøking ligger der feilen er meldt, inntil det punkt hvor mer informasjon i saken avdekker at andre parter må involveres i løsning av feilsituasjonen.

I feilsituasjoner etableres det samarbeid mellom de partene som er relevante i forhold til feilsøking og korrigerings, f.eks. Helseplattformen og Kundens supportsenter eller Kundens IKT-leverandør/systemleverandør. Ansvar for videre feilsøking kan overføres til en annen part med bakgrunn i kunnskap man har fått gjennom pågående feilsøking. Hvis det oppstår uenighet om hvem som har ansvar for feilsøking, skal dette eskaleres i samsvar med eskaleringsrutinen beskrevet i Bilag 4.

6.1 Feilkategorier og klassifisering

Det benyttes fire klassifiseringer av feil basert på hastegraden av den faktiske feilen.

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk	Hele eller vesentlige deler av Løsningen er utilgjengelig, svarer ikke eller svarer sakte (store ytelsesproblemer). Hendelser, feil eller avvik som kan medføre fare for liv og helse
B	Alvorlig	Enkelte kritiske funksjoner virker ikke, eller fungerer med vesentlig dårligere responstid enn avtalt. Hendelser, feil eller avvik som kan medføre fare for feilbehandling
C	Mindre alvorlig	Flere ikke-kritiske funksjoner virker ikke, noe nedsatt responstid i forhold til det som er avtalt
D	Lav	Et fåtall ikke-kritiske funksjoner virker ikke, noe nedsatt responstid i forhold til det som er avtalt, men som sluttbrukeren relativt lett kan omgå. Kosmetiske feil.

Når feil meldes fra Kunde er det Kunden selv som fastsetter feilnivå/-kategori. Helseplattformen vil iverksette handling på hendelsen ut fra den klassifisering Kunden har satt. Helseplattformen kan gå i dialog med kunden om feilnivå hvis dette virker urimelig og bli enig om å endre dette.

Når feil avdekkes gjennom Helseplattformens overvåking, klassifiseres feil ut fra Helseplattformens forståelse av situasjonen.

6.2 Prioritering av feil

Prioritet av feilsaker dannes av hastegrad (feilkategori) og påvirkningsgrad for sluttbrukerne. Med påvirkningsgrad menes omfanget av brukere som er berørt av feil.

Disse to parameterne settes ved registrering av en henvendelse i saksbehandlingsverktøyet. Parameterne vil kunne oppdateres ved ny kunnskap i saken, og føre til endret prioritet.

Feilkategori	Påvirkningsgrad omfang			
	Alle Hele helseregionen/ alle sluttbrukere eller mange lokasjoner	Høy Flere lokasjoner eller mange brukere	Medium Flere brukere	Lav En enkelt bruker
A - Kritisk	Pri 1	Pri 1	Pri 2	Pri 2
B - Alvorlig	Pri 1	Pri 2	Pri 2	Pri 3
C - Mindre alvorlig	Pri 2	Pri 3	Pri 3	Pri 4
D - Lav	Pri 4	Pri 4	Pri 4	Pri 4

Sluttbruker får løpende informasjon underveis angående feilsituasjon og løsningsprognose, samt informasjon når saken er løst.

6.3 Feilretting

Kundens supportcenter og/eller sluttbruker hos Kunden får først et svar på sin henvendelse fra en supportkonsulent eller saksbehandler i aktuell løsningsgruppe, se svartider i kapittelet om support. Helseplattformen påbegynner deretter feilretting innenfor de frister som fremgår av tabellen nedenfor.

Prioritet	Åpningstid for feilretting	Påbegynt feilretting *
1	24x7x365	< 30 minutter
2	24x7x365	< 45 minutter
3	Ordinær åpningstid, virkedager	Innen neste arbeidsdag
4	Ordinær åpningstid, virkedager	Etter beste evne

*) Tid, innenfor «Åpningstid for feilretting», fra hendelsen er registrert i Helseplattformen sitt saksbehandlingsverktøy, enten ved at den er meldt av Kundens supportcenter eller at Helseplattformen selv har avdekket feil/avvik gjennom egen tjenesteovervåking, til feilretting er påbegynt.

Helseplattformen har ansvar for at det jobbes kontinuerlig (24x7) med feil med prioritet 1 og 2 inntil feilene er rettet.

Kunden holdes løpende orientert om status i saken ved hver endring og minst til avtalt frekvens.

Helseplattformen utarbeider driftsmeldinger og hendelsesrapporter for alvorlige og kritisk hendelser. Meldinger og rapporter gjøres tilgjengelig på Kundeportalen.

7 Bestillinger

Leveringstid for bestillinger er tilgjengelig i tjenestekatalogen i Helseplattformen Selvbetjeningsportal.

8 Rapporter på tjenestenivå

Helseplattformen skal gjennom sine verktøy (P.t. Azure DevOps, ServiceNow og lignende) monitorere framdriften på bestillinger, feilrettinger, nye versjoner, videreutvikling etc. Kunden skal ha full innsikt i disse monitoreringene gjennom nødvendig tilgang til disse verktøyene slik

at man har mulighet for å følge framdriften og vurdere omprioriteringer. Dette i tråd med den agile utviklingsmetodikken som HP AS legger opp til for gjennomføring av bestillinger. Helseplattformen vil foreta måling og rapportere månedlig på faktisk oppnådd tjenestenivå, løsnings tid, volum på saker og lignende. Rapporter gjøres tilgjengelig på Kundeportalen innen 10 virkedager etter månedens slutt.

Det skal gjennomføres samhandling med kunden for å bli enig om forståelse og forbedringstiltak knyttet til denne rapporteringen. Ved avvik fra avtalt Tjenestenivå kan Kunden eskalere i henhold til eskaleringsprosedyren beskrevet i Bilag 4.