



Bilaga 4g

Servicenivåer

Förfrågningsunderlag

Upphandling av IT-stöd för barn- och elevregis- ter inom Skolplattform Stockholm

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	INLEDNING	3
1.1	SYFTE	3
1.2	GENERELLA PRINCIPER.....	3
1.3	PRINCIPER FÖR BERÄKNING AV VITEN	4
2	PROCESSEN FÖR SERVICENIVÅHANTERING	5
2.1	SYFTE	5
2.2	UPPGIFTER OCH ANSVAR	5
3	SERVICENIVÅER OCH VITEN FÖR UTVECKLING	6
3.1	OFFERTER OCH START AV UPPDRAG I TID	6
3.2	LEVERANS I TID	7
4	SERVICENIVÅER OCH VITEN FÖR RESURSFÖRSTÄRKNING	8
4.1	TILLHANDAHÅLLANDE AV RESURSER I TID.....	8
5	SERVICENIVÅER OCH VITEN FÖR SUPPORT OCH UNDERHÅLL	9
5.1	LÖSNING AV ÄRENDEN OCH INCIDENTER I TID	10
5.2	PROBLEMHANTERING - GRUNDORSAKSANALYS I TID.....	13
5.3	UPPFYLLANDE AV ANSVAR INOM FÖRVALTNINGSPLANERING	14
6	SERVICENIVÅER OCH VITEN, ÖVRIGT	15
6.1	KORREKT FAKTURERING	15

I INLEDNING

I.1 Syfte

Syftet med denna bilaga är att:

- beskriva principerna för servicenivåer och serviceviten
- beskriva de specifika servicenivåerna och relaterade viten för Tjänsterna som definieras i bilagorna 4c - *Utveckling*, 4b - *Underhåll* och 4f - *Gemensamma processer*
- på en övergripande nivå beskriva processen för servicenivåhantering

I.2 Generella principer

Syftet med servicenivåerna och vitena är att skapa tydliga, mätbara och gemensamt förstådda mål, samt att säkra att dessa mål uppnås.

Samtliga servicenivåer mäts med hjälp av ett eller flera nyckeltal. För varje nyckeltal har en viss målnivå för Leverantörens prestanda eller kvalitet på tjänsten definierats. Om Leverantören inte presterar i enlighet med målnivån, uppfyller Leverantören inte servicenivån. Servicenivåviten utgår enligt vad som nedan anges för respektive servicenivå. Parterna kan för enskilda utvecklingsuppdrag komma överens om justerade eller tillkommande servicenivåer.

Såvida inget annat uttryckligen anges i denna bilaga eller i övrigt skriftligen överenskommes mellan Parterna ska servicenivåer mätas och beräknas per månad.

För servicenivåer som avser en ledtid, exempelvis lösning av incidenter och ärenden i tid har Leverantören rätt att begära att viss tid räknas bort från ledtiden. Förutsättningarna för att tid ska räknas bort från ledtiden är att:

- Leverantören har identifierat vilken åtgärd som krävs från Staden eller annan leverantör, samt att
- det framgår av avtalet att Staden eller annan leverantör är ansvarig för åtgärden

Vid oenighet gäller Stadens bedömning om huruvida kraven är uppfyllda eller inte.

Om Staden eller annan leverantör till Staden har orsakat att Leverantören brutit mot servicenivåer kan Leverantören begära att den enskilda händelsen inte ska räknas med i utfallet av servicenivån och i vitesberäkningen. En förutsättning för en sådan begäran är att en problemanalys som tydligt visar att Staden eller annan leverantör har orsakat händelsen ligger till grund för begäran. Staden ska godkänna problemanalysen.

Avtalade servicenivåer ska uppfyllas och Leverantören ska säkerställa att mätning och rapportering av servicenivåer kan genomföras. I den mån en sådan servicenivå inte kan mätas och rapporteras ska detta anses som ett misslyckande att uppfylla servicenivån.

Leverantören ska inom ramen för sitt åtagande planera för och genomföra nödvändiga åtgärder för att kunna genomföra mätningar och rapportering av servicenivåer, exempelvis anpassning och integration med Stadens service desk (första linjens support).

Begreppet *arbetsdag* innebär i detta dokument samtliga dagar förutom lördagar, söndagar, allmänna helgdagar samt midsommarafton, julafton och nyårsafton. Begreppet *helgfri* inkluderar inte midsommarafton, julafton och nyårsafton. Midsommarafton, julafton och nyårsafton betraktas här således som helgdag.

1.3 Principer för beräkning av viten

De viten som anges i denna bilaga ska tillämpas om inget annat överenskommes.

Även om Parterna för ett enskilt utvecklingsuppdrag överenskommit att inget servicenivåvite ska utgå, ska servicenivåerna mätas och följas upp samt avvikelser rapporteras till Staden. Vad som i avtalet sägs om fel och dröjsmål ska vara tillämpligt för sådana avvikelser.

De viten som Leverantören ska betala om servicenivåerna inte uppfylls är beskrivna i avsnitten för respektive servicenivå.

Det totala servicenivåvitet som kan utgå per kalendermånad ska vara begränsat till 15 % av den fasta månadsavgiften för aktuell månad. För definition av ”den fasta månadsavgiften”, se *Bilaga 5a – Ersättning*. ”Leverans i tid” (se avsnitt 3.2) – är undantagen taket på 15 %. För denna servicenivå gäller ett eget, separat tak enligt vilket servicenivåvitet är begränsat till 20 % av den totala ersättningen för det aktuella utvecklingsuppdraget. Servicenivåvite som utgår för denna servicenivå ska således inte medräknas vid beräkningen av om taket på 15 % av den fasta månadsavgiften har uppnåtts.

2 PROCESSEN FÖR SERVICENIVÅHANTERING

2.1 Syfte

Processens syfte är att övervaka att servicenivåerna följs och rapportera om dem.

2.2 Uppgifter och ansvar

Nedan följer en beskrivning av uppgifter och ansvar inom processen för servicenivåhantering. Ansvarig Part är markerad med "A". I de fall en utförd aktivitet kräver andra Partens godkännande är detta markerat med "G". I de fall det uttryckligen krävs medverkan från en Part är detta markerat med "M".

Stadens huvudsakliga ansvar omfattar att tillhandahålla riktlinjer, godkänna leveranser, samt följa upp tjänsten och dess servicenivåer. Staden är endast ansvarig för de uppgifter och ansvar som explicit anges nedan.

Leverantören är ansvarig för att utföra alla uppgifter som enligt god branschpraxis och industristandard ingår i denna typ av tjänsteleverans och som krävs för att Leverantören ska uppnå tjänstens servicenivåer, oavsett om dessa uppgifter explicit anges nedan eller inte.

A – Har ansvar

G – Godkänner

M – Medverkar

Nr	Uppgift	Staden	Leverantören
1	Ta fram och underhålla regler och anvisningar för servicenivåhantering, inklusive vilka verktyg och format som ska användas.	A	M
2	Säkra förståelse av regler och anvisningar samt genomföra nödvändiga aktiviteter för att servicenivårapportering kan ske i enlighet med dessa.	M	A
3	Tillhandahålla Stadens leverantör av service desk ett underlag över utfallet av målnivåer så att service desk kan sammanställa en totalbild över hela supportkedjan.	-	A
4	Genomföra teknisk integrering mot service desks verktyg för servicenivårapportering.	-	A
5	Övervaka och rapportera servicenivåutfall.	G	A

3 SERVICENIVÅER OCH VITEN FÖR UTVECKLING

Servicenivåerna enligt nedan avser uppfyllande av åtaganden enligt utvecklingsuppdrag enligt *Bilaga 4c - Utveckling*, inklusive processen för ingående av utvecklingsuppdrag.

3.1 Offerter och start av uppdrag i tid

Leverantören ska utföra beställningshantering enligt nedanstående servicenivåer. Tabellen nedan gäller som standard och är tänkt att garantera att brådskande situationer kan hanteras enligt Stadens behov. Dock kommer inte alla beställningar att vara brådskande. Staden kan när en beställning inte är brådskande ange en längre svarstid respektive tid för start av uppdrag. I de fallen beräknas vitet från av Staden angiven svarstid respektive tid för start av uppdrag. Servicenivån ska gälla oavsett om uppdraget ska betalas med fast pris eller per timme och erfarenhetsnivå.

Mätobjekt: Per beställning.

Omfattning: Alla förfrågningar som fått svar inom aktuell månad, respektive alla uppdrag som startat inom aktuell månad.

Rapportering: Per månad.

Servicenivå: Enligt nedan.

Nyckeltal	Storlek på uppdrag	Målnivå – Max tid	Servicenivåvite
Tid från förfrågan till leverans av offert.	Timmar < 50 50-200 201-500 > 500	Arbetsdagar 5 10 20 25	Fast belopp om 5000 SEK per beställning och per påbörjad försenad arbetsdag.
Tid från Stadens accept av offert till start av uppdrag om inget annat överenskommit.	Timmar < 50 50-200 201-500 > 500	Arbetsdagar 10 15 25 30	Fast belopp om 5000 SEK per beställning och per påbörjad försenad arbetsdag.

3.2 Leverans i tid

Defekter i samband med utveckling allvarlighetsklassificeras utifrån följande definitioner:

1. **Blockerande:** Defekt som gör att det inte går att testa vidare.
2. **Kritisk:** Defekt som allvarligt påverkar Lösningens prestanda och stabilitet, till exempel orsakar att Lösningen kraschar, allvarliga minnesläckor, eller allvarliga dataförluster.
3. **Mycket allvarligt:** Viktig funktion som inte fungerar.
4. **Allvarligt:** Defekt som gör att en funktion inte fungerar.
5. **Mindre allvarligt:** Defekt som gör att mindre viktig funktion inte fungerar, men att det finns en enkel alternativ lösning
6. **Trivialt:** Skönhetsdefekt som felstavningar, smärre grafiska fel, med mera.

Vid oenighet gäller den allvarlighetsklassning som anges av Staden. Om Leverantören kan visa att den allvarlighetsklassning som Staden gjort är felaktig, äger Leverantören rätt att begära kompensation för eventuella merkostnader som detta medfört.

Mätobjekt: Per utvecklingsuppdrag.

Omfattning: Alla pågående utvecklingsuppdrag på uppdragsform 1 enligt *Bilaga 4c - Utveckling*.

Rapportering: Per månad.

Servicenivå: Att Resultat av utvecklingsuppdrag ska levereras och kunna godkännas av Staden vid Stadens acceptanstest inom överenskommen tid (Avtalad leveransdag).

Om inget annat överenskoms i utvecklingsuppdrag, ska godkännande ske om Resultatet överensstämmer med Avtalad specifikation och inga defekter av allvarlighetsgrad 1-4 enligt ovan upptäcks vid acceptanstesten. Defekter av lägre allvarlighetsgrad kan efter beslut av Staden komma att överföras på restlista med angivande av sluttidpunkt för åtgärdande.

Tjänst/Ärende	Nyckeltal	Målnivå	Servicenivåvite
Resultatet av utvecklingsuppdrag godkänt i tid.	Antal påbörjade förseningsveckor för Effektiv leveransdag relativt Avtalad leveransdag	0 veckor	2 % av den totala ersättningen för det aktuella utvecklingsuppdraget per påbörjad förseningsvecka.

4 SERVICENIVÅER OCH VITEN FÖR RESURSFÖRSTÄRKNING

4.1 Tillhandahållande av resurser i tid

Leverantören ska kunna tillhandahålla Staden de resurser som anges i *Bilaga 4d – Resursförstärkning* samt i den omfattning som anges i beställningen. I situationer då en godkänd resurs blir sjuk i samband med start av ett uppdrag ska detta inte anses som en missad servicenivå och därmed ska heller inga viten utgå. I sådana situationer ska Leverantören verka för att så snabbt som möjligt identifiera och leverera en ny resurs för godkännande av Staden. Detta ska behandlas som en ny beställning.

Processen inleds med att Staden lägger en beställning av en resurs med en given profil till Leverantören.

I normalfall ska Leverantören leverera en resurs på Avtalad leveransdag, vilket är inom 20 arbetsdagar från beställning, om inte en längre inställelsetid anges av Staden. Staden är skyldig att inom fem arbetsdagar efter att resurs föreslagits, godkänna eller avslå föreslagen resurs. Om Staden avslår föreslagen resurs ska Leverantören föreslå ny resurs. Staden har vid varje sådant tillfälle fem arbetsdagar på sig att godkänna eller avslå föreslagen resurs.

Vid brådskande fall, se *Bilaga 4d – Resursförstärkning*, ska Leverantören leverera en resurs på Avtalad leveransdag, vilket är inom 10 arbetsdagar från beställning. Staden är skyldig att inom en (1) arbetsdag efter att resurs föreslagits, godkänna eller avslå föreslagen resurs. Om Staden avslår föreslagen resurs ska Leverantören föreslå ny resurs. Staden har vid varje sådant tillfälle en (1) arbetsdag på sig att godkänna eller avslå föreslagen resurs.

Mätobjekt: Per förfrågad resurs.

Omfattning: Alla resursbeställningar som levererats inom aktuell månad upp till dess att Leverantören har 2 heltidstjänster av resurser (80 timmar per vecka) i arbete hos Staden.

Rapportering: Per månad.

Servicenivå: Servicenivån består i att efterfrågade resurser ska vara tillgängliga för Staden inom de tidsramar som anges i tabellen nedan.

Tjänst/ Ärende	Nyckeltal	Målnivå	Servicenivåvite
Leverans av beställd resurs.	Antal påbörjade förseningsdagar för Effektiv leveransdag relativt Avtalad leveransdag.	0 dagar	8000 sek per påbörjad förseningsdag från och med den 1:a arbetsdagen efter Avtalad leveransdag. Vitet utfaller endast om Leverantören har mindre än 2 heltidstjänster i arbete hos Staden.

5 SERVICENIVÅER OCH VITEN FÖR SUPPORT OCH UNDERHÅLL

Servicenivåerna enligt nedan avser uppfyllande av åtaganden för support och underhåll enligt *Bilaga 4b - Underhåll och Bilaga 4f - Gemensamma processer*.

Prioritering av incident eller ärende i samband med support och underhåll baseras på definitioner av prioritet enligt *Bilaga 4f - Gemensamma processer*.

Prioritet anges av Stadens leverantör av service desk. Vid oenighet om prioritet avgör Staden vilken prioritetsklass som gäller. Om Leverantören kan visa att den prioritetsklassning som Staden gjort är felaktig, äger Leverantören rätt att begära kompensation för eventuella merkostnader som detta medfört.

Tjänsten skiljer på användningstid och öppetid.

Öppetid är den tid som Lösningen ska finnas tillgänglig för normalt användande vilket är alla dagar 00:00 till 24:00 exklusive planerade avbrott.

Användningstid är den tid under vilken servicenivåkraven gäller. Användningstiden kan ändras av Staden och följande tabell beskriver de möjliga nivåerna.

Leveransen omfattar tre olika nivåer för användningstid av ingående Tjänster och Lösning, benämnda A till C.

A: Alla dagar 00:00-24:00 (720 h/mån)

B: Helgfri måndag - fredag och söndag 07:00-22:00 (360 h/mån)

C: Helgfri måndag - fredag 07:00-17:00 (180 h/mån)

Antal timmar per månad utgår från en normalmånad med 30 dagar per månad. Vid beräkning tas hänsyn till allmänna helgdagar enligt svensk lag.

Ovan nämnda servicenivåkrav ska kunna avropas av Staden och vald användningstid benämns "avtalad användningstid". Motsvarande tabell finns i *Bilaga 2 - Svarsmall* med korresponderande priser för de olika nivåerna.

5.1 Lösning av ärenden och incidenter i tid

Servicenivåer för ärende- och incidenthantering baseras på prioritetssättning av incidenter och ärenden som beskrivet i inledningen av kapitel 5.

Vid incidenter som mottagits under användningstid ska Leverantören påbörja rättning av incident enligt vad som framgår nedan. Arbete med rättning av incidenter med prioritet 1 och 2 ska pågå oavbrutet till dess incidenten är stängd, även om detta behöver ske utanför användningstid.

Mätobjekt: Per incident och ärende

Omfattning: Alla incidenter och ärenden som stängts under aktuell månad

Rapportering: Per månad

Användningstid: Som avtalat.

Servicenivå: Att inom en maximal lösningstid (målnivå) lösa ärenden och stänga dem.

I vitesberäkningen för servicenivå används termen förseningsperiod. En förseningsperiod har samma längd som maximal lösningstid beskrivet under målnivå.

Att en incident/ärende är stängd innebär att en lösning är identifierad och införd, samt rapporterad till Stadens incidenthanteringssystem. Lösningen ska därmed fungera normalt och all information vara tillgänglig.

Tjänst/ Ärende	Nyckeltal -Lettid	Målnivå	Servicenivåvite
Incident/ ärende Prioritet 1	Tid från att Leverantören mottager ärende från service desk till dess att ärendet är löst och stängt.	3 timmar och 40 min	2 % av den fasta månadsavgiften per påbörjad förseningsperiod för incidenter/ärenden som överskrider målnivån.
Incident/ ärende Prioritet 2	Tid från att Leverantören mottager ärende från service desk till dess att ärendet är löst och stängt.	7 timmar och 40 min	2 % av den fasta månadsavgiften per påbörjad förseningsperiod för incidenter/ärenden som överskrider målnivån.
Incident/ ärende Prioritet 3	Tid från att Leverantören mottager ärende från service desk till dess att ärendet är löst och stängt.	15 timmar och 30 minuter	2 % av den fasta månadsavgiften per påbörjad förseningsperiod för incidenter/ärenden som överskrider målnivån.
Incident/ ärende Prioritet 4	Tid från att Leverantören mottager ärende från service desk till dess att ärendet är löst och stängt.	39 timmar och 30 minuter	2 % av den fasta månadsavgiften per påbörjad förseningsperiod för incidenter/ärenden som överskrider målnivån.
Incident/ ärende Prioritet 5 (användarfråga)	Tid från att Leverantören mottager ärende från service desk till dess att ärendet är löst och stängt.	15 timmar och 30 minuter	0,5 % av den fasta månadsavgiften per påbörjad förseningsperiod för incidenter/ärenden som överskrider målnivån.

Tjänst/ Ärende	Nyckeltal -Ledtid	Målnivå	Servicenivåvite
Incident/ ärende Prioritet 1	Tid från att Leverantören mot-tager ärende från service desk till dess att bekräftelse rapporterats tillbaka till service desk.	5 minuter	Inget vite
	Tid från att Leverantören mot-tager ärende från service desk till dess att första statusmeddelande rapporterats tillbaka till service desk.	1 timme	Inget vite
	Tid för därefter löpande statusrapportering till service desk.	1 timme	Inget vite
Incident/ ärende Prioritet 2	Tid från att Leverantören mot-tager ärende från service desk till dess att bekräftelse rapporterats tillbaka till service desk.	5 minuter	Inget vite
	Tid från att Leverantören mot-tager ärende från service desk till dess att första statusmeddelande rapporterats tillbaka till service desk.	1 timme och 30 min	Inget vite
	Tid för därefter löpande statusrapportering till service desk.	4 timmar	Inget vite
Incident/ ärende Prioritet 3	Tid från att Leverantören mot-tager ärende från service desk till dess att bekräftelse rapporterats tillbaka till service desk.	5 minuter	Inget vite
	Tid från att Leverantören mot-tager ärende från service desk till dess att första statusmeddelande rapporterats tillbaka till service desk.	3 timmar och 30 min	Inget vite
	Tid för därefter löpande statusrapportering till service desk.	8 timmar	Inget vite
Incident/ ärende Prioritet 4	Tid från att Leverantören mot-tager ärende från service desk till dess att bekräftelse rapporterats tillbaka till service desk.	5 minuter	Inget vite
	Tid från att Leverantören mot-tager ärende från service desk till dess att första statusmeddelande rapporterats tillbaka till service desk	7 timmar och 30 min	Inget vite
	Tid för därefter löpande statusrapportering till service desk	16 timmar	Inget vite
Incident/ ärende Prioritet 5 (an-vändarfråga)	Tid från att Leverantören mot-tager ärende från service desk till dess att bekräftelse rapporterats tillbaka till service desk.	5 minuter	Inget vite

	Tid från att Leverantören mot-tager ärende från service desk till dess att första statusmeddelande rapporterats tillbaka till service desk.	3 timmar och 30 min	Inget vite
	Tid för därefter löpande statusrapportering till service desk.	8 timmar	Inget vite
Registrering av händelser i ärendehanteringssystem	Tid från upptäckt till registrering i ärendehanteringssystem.	10 minuter	Inget vite
Rapportering av allvarlig händelse	Tid för rapportering av allvarlig större händelse till Staden och service desk.	Inom 30 minuter	Inget vite
Incidentrapport	Tid från upptäckt av allvarlig händelse eller incident till inkommen skriftlig rapport.	Inom 10 dagar	Inget vite

5.2 Problemhantering - grundorsaksanalys i tid

Servicenivåer för problemhantering baseras på prioritetssättning av incidenter enligt stycke 0.

Mätobjekt: Per grundorsaksanalys.

Omfattning: Alla grundorsaksanalyser som stängts under aktuell månad.

Rapportering: Per månad

Servicenivå: Att inom en maximal tid (målnivå) tillhandahålla grundorsaksanalyser och förslag till permanenta lösningar till Staden.

Undantag från servicenivån kan godkännas av Staden efter att Leverantören har ansökt om förlängd tid för grundorsaksanalys. Skäl för förlängd problemanalys kan vara hög komplexitet eller att samverka med Stadens övriga leverantörer är nödvändig.

Tjänst/Ärende	Nyckeltal - Ledtid	Målnivå	Servicenivåvite
Grundorsaksanalys för incident av Prioritet 1 och 2.	Tiden från att incidenten registreras tills att grundorsaksanalys och förslag till permanent lösning har lämnats till Staden.	≤ 10 arbetsdagar	2 % av den fasta månadsavgiften och per tidsperiod om 10 arbetsdagar utöver målnivån.
Grundorsaksanalys för incident av Prioritet 3 och 4.	Tiden från att incidenten registreras tills att grundorsaksanalys och förslag till permanent lösning har lämnats till Staden.	≤ 40 arbetsdagar	Inget vite.

5.3 Uppfyllande av ansvar inom förvaltningsplanering

Avser Leverantörens leverans av förvaltningsplaner och förvaltningspecifikationer inom förvaltningsplaneringen.

Mätobjekt: Per förvaltningsplan och förvaltningspecifikation

Rapportering: Per månad

Servicenivå: Se nedan

Tjänst/Ärende	Nyckeltal	Målnivå	Servicenivåvite
Leverantörens del av förvaltningsplan och förvaltnings-specifikation.	Antal förvaltningsplaner och förvaltningspecifikationer till vilka Leverantören inte har levererat ett av Staden godkänt innehåll.	0	20 000 SEK per förvaltningsplan/förvaltningspecifikation och påbörjad försenad kalendermånad.

6 SERVICENIVÅER OCH VITEN, ÖVRIGT

6.1 Korrekt fakturering

Avser kvalitetsuppföljning av Leverantörens fakturering. Under förutsättning att Staden lämnat korrekta uppgifter ska Leverantörens fakturor vara korrekta och avtalsenliga samt till innehåll och utformning följa *Bilaga 5b – Faktureringsrutiner*.

Mätobjekt: Alla fakturor per månad

Rapportering: Per månad

Servicenivå: Andelen fakturor som är korrekta.

Tjänst/Ärende	Mätetal	Målnivå – Andel korrekta fakturor	Servicenivåvite
Korrekt fakturering från Leverantören till Staden.	Korrekta fakturor avseende fakturareferens, fakturaspecifikation, fakturamottagare, volymer, priser, rabatter och övriga avtalsvillkor.	100 %	0,1 % av den fasta månadsavgiften per felaktig faktura.