



Avtal om Kundens användning av Hjälpmedelstjänsten

Bilaga 4 - Samverkansformer och samverkansprocesser



Innehåll

1. Inledning	2
2. Samverkansformer	2
3. Samverkansprocesser	2
3.1 Processöversikt	2
3.2 Incidenthantering	2
3.3 Problemhantering	3
3.4 Ändringshantering	4
3.5 Konfigurationshantering.....	5
3.6 Releasehantering	5
3.7 Kapacitetshantering.....	6



Bilaga 4 - Samverkansformer och samverkansprocesser

1. Inledning

Detta dokument utgör Bilaga 4 - Samverkansformer och samverkansprocesser, till det Avtal som upprättats mellan Inera och Kunden.

2. Samverkansformer

Samverkansformen mellan Inera och Kunderna till Tjänsten är förvaltningsgrupp. I förvaltningsgruppen ska representanter för samtliga intressenter ingå. Med intressenter menas här användare i form av verksamheter eller system.

Förvaltningsgruppen, dess roll eller uppgift specificeras inte närmare i Avtalet.

3. Samverkansprocesser

3.1 Processöversikt

En viktig framgångsfaktor för ett lyckat samarbete över hela avtalsperioden är att samarbetet mellan människor fungerar. Parternas samverkan ska spegla den målsättning som finns uttryckt i Avtalet

Här beskrivs de processer, som till sin natur är sådana att de gäller generellt för flera tjänsteområden. De innefattar även ett nära samarbete mellan Inera samt kunderna och tredjepartsleverantörer.

Följande processer är samverkansprocesser:

- Incidenthantering;
- Problemhantering;
- Ändringshantering;
- Releasehantering;
- Konfigurationshantering;
- Kapacitetshantering.

3.2 Incidenthantering



En incident är en händelse som hindrar användaren i sitt normala arbete. Det kan exempelvis vara ett fel som härleds till en applikation eller ett systemsamband, en driftstörning eller ett fel i en tredjepartsprodukt. Syftet med processen Incidenthantering är att åter göra Tjänsten tillgänglig så snabbt som möjligt även om det är med hjälp av en tillfällig lösning.

Kategori	Påverkan
Prio 1 – Kritisk	Allvarliga Incidenter som har stor verksamhetskritisk påverkan och där IT-tjänsten inte kan nyttjas alls, alternativt endast nyttjas med för verksamheten oacceptabel prestanda.
Prio 2 - Hög/Allvarlig	Allvarliga Incidenter med viss verksamhetskritisk påverkan.
Prio 3 - Medel	Incidenter med liten verksamhetspåverkan och där verksamheten kan fortgå som vanligt. Påverkar en eller ett fåtal användare.
Prio 4 - Låg	Mindre avvikelser eller skönhetsfel utan direkt verksamhetspåverkan, låg grad av fel som endast kräver aktivering av problemsökning efter överenskommelse. Problemet skall lösas/avhjälptas vid nästa release. * problem - inte Incident längre.

Generella principer:

- alla incidenter skall registreras;
- hantering av frågor om prioriteringar och ansvarstagande mellan funktions- eller tjänsteområden sker med vertikal och/eller horisontell eskalering.

Incidenter som genererar larm i den automatiska övervakningen eller anmäls via felanmälan hanteras enligt följande:

- analys och samordning för att identifiera orsaken till incidenten;
- åtgärd av incident i Tjänsten;
- vid avbrott informeras Inera om incidentens art, omfattning och beräknad åtgärdsd tid.

3.3 Problemhantering

Problem är orsaken till en eller flera incidenter. Inom Problemhantering är syftet att minimera omfattningen av antalet incidenter genom att hitta och åtgärda grundorsaken till att de uppstår. Fokus ligger på att skapa en permanent lösning på ett problem.

I Problemhantering ingår att åtgärda upphovet till återkommande incidenter. Inera i samarbete med tredjepartsleverantören utför arbete med att hitta orsaken till återkommande incidenter och ta fram ett permanent åtgärdsförslag för att korrigera dessa. När tredjepartsleverantören identifierat källan till en återkommande incident görs en djupare analys och ett permanent åtgärdsförslag tas fram. I åtgärdsförslaget ingår en uppskattning över tidsåtgången för genomförandet och eventuell påverkan på ingående applikationer.



Prioritering sker enligt nedanstående modell och harmonierar med incidentklassificering.

Kategori	Påverkan
1. Kritisk	Mycket allvarlig nedgång av systemfunktionalitet, saknade funktioner eller andra komponenter i leveransen jämfört med vad som överenskommits i specifikationer och avtal. Tjänsten kan inte användas.
2. Hög	Markant degradering av funktionalitet och/eller prestanda i hela eller delar av Tjänsten jämfört med vad som överenskommits i specifikationer och avtal. Tjänsten kan användas med hjälp av "workarounds" eller under vissa begränsningar.
3. Medium	Mindre degradering eller begränsning av funktionalitet och/eller prestanda i hela eller delar av Tjänsten jämfört med vad som överenskommits i specifikationer och avtal. Mindre fel som ej kräver omedelbart ingrepp, det vill säga Tjänsten fungerar tillfredsställande trots felet. Tjänsten kan användas.
4. Låg	Fel som inte påverkar Tjänstens prestanda, stabilitet, funktionalitet eller orsakar missförstånd. Exempel kan vara felstavningar, mindre fel i användargränssnitt etc.

Generella principer:

- arbetet inom Problemhantering sker i andra och tredje linjens support;
- samarbete mellan olika tredjepartsleverantörer skall ske i den omfattning och enligt de riktlinjer som överenskommits.

Avgränsning:

- införande av lösningen i produktion sker via Ändringshantering;
- kommunikationen med Användarna hanteras via Incidenthantering.

3.4 Ändringshantering

En ändring är tillägg, modifiering eller borttagande av något som kan påverka IT-stödet. Det kan exempelvis vara en lösning av ett problem, en uppgradering eller driftsättning av en ny IT tjänst. Ändringshantering säkerställer att standardiserade metoder och verktyg används för hantering av allt förändringsarbete. Processen startar med en ändringsbegäran.

Ändringar klassificeras enligt nedanstående modell:

Kategori	Påverkan
Akut	Gäller vid felklass Kritisk eller Hög. Förändringen utvecklas och testas och levereras till driftsättning. Beroende på graden av allvar kan vissa fel driftsättas utan föregående acceptanstest.



Standard	Gäller när ändringsförfarande överenskommit med beställaren i förväg. Ändringen är enkel, väl beprövad och med minimal risk. Ändringsarbetet kan starta så snart en ändringsbegäran inkommit.
Normal	Alla övriga ändringar ska behandlas i Ändringsforum. Beslutade ändringar dokumenteras och schemaläggs. Felklass Medium och Låg hanteras alltid som planerad ändring.

Inera tar ett ansvar för implementation av ändringar i Tjänsten. När Inera har utfört ändringen åiterrapporterar Inera resultatet av ändringen till Kunden.

Generella principer:

- alla ändringar som berör Tjänsten skall hanteras via Ändringshantering;
- ett Ändringsforum skall finnas med representanter för berörda tredjepartsleverantörer. Inera är sammankallande;
- Ändringsforum skall godkänna alla ändringar som skall införas i de operativa miljöerna;
- för akuta ändringar, sådana som är verksamhetshindrande, skall det finnas ett snabbspår för att kunna ta beslut;
- tredjepartsleverantören skapar en rapport över produktionssatt förändring innehållande beskrivning av aktiviteter, tidsåtgång och resultat.

3.5 Konfigurationshantering

Konfigurationshantering omfattar bland annat att registrera och lagra information om alla konfigurationsobjekt som finns i tjänstemiljön. Allting som kan installeras, tas bort, bytas ut och modifieras kan vara ett konfigurationsobjekt, exempelvis utrustning, programvara eller dokumentation. Här ingår även att sätta upp och underhålla grundkonfigurationer för att snabbt kunna återgå till stabila lägen efter en incident.

Generella principer:

- respektive tredjepartsleverantör ansvarar för att informationen är samlad, uppdaterad och tillgänglig;
- såväl maskinvaror som programvaror skall ingå.

3.6 Releasehantering

Releasehantering är den process som ansvarar för planering, schemaläggning och kontroll när releaser flyttas till test- och produktionsmiljö. En release är en samling komponenter som krävs för att införa en eller flera godkända ändringar.

Arbetet görs i nära kontakt med Inera. En viktig aktivitet är att tillgodose olika intressenters informationsbehov, exempelvis förvaltare av integrerade system, service desks, andra driftleverantörer och olika grupper av användare.

Generella principer:



- alla releaser skall planeras och godkännas via Releasehantering;
- innehållet i varje release skall hanteras, testas och driftsättas som en enhet;
- tester fram till leveranstest utförs av tredjepartsleverantören av tjänstemiljön på certifierade plattformar;
- releasen skall dokumenteras med Release Notes;
- på den centrala Tjänsten skall releasen testas mot en teknisk kopia av driftmiljön;
- testerna skall godkännas av Inera innan produktionssättning.

3.7 Kapacitetshantering

Syftet med Kapacitetshantering är att planera och kontrollera IT-kapaciteten för att utnyttja resurserna inom de tjänstenivåer som är avtalade i SLA. Kapacitetshantering ger även input till andra processer, såsom vid planering eller införande av en ny programvarulösning, ny eller uppgraderad Tjänst för att se om IT-infrastrukturen är rätt dimensionerad för framtida krav.

Mätdata samlas kontinuerligt in från respektive server och utifrån dessa genereras rapporter för uppföljning och planering av kapacitetsutnyttjande.

Tredjepartsleverantören av tjänstemiljön utför kontinuerligt analyser på respektive server. Vid behov ges en rekommendation på upp/nedgradering till nästa servermodell eller serverklass.

Generella principer:

- utbyggnad av kapacitet skall ske kontrollerat och i samverkan