

SAMARBEIDSAVTALE

BILAG 3

TJENESTEAVTALE

VERSJON 2.1 08.04.2021

Innhold

1	Om tjenesteavtalen.....	2
2	Hendelseshåndtering.....	2
2.1	Kategorisering av hendelser	2
2.2	Respons og løsningsstid hendelser	3
2.3	Tilgjengelighet til Sluttbrukerløsninger	4
2.4	Tilgjengelighet til Tjenesteutviklingsløsningen (TUL), Altinn Studio og Tjenestetestmiljø (TT).....	5
3	Dokumentasjon/planverk.....	6
4	Altinn brukersservice	6
5	Brukerstøtte/teknisk support, bestillinger	7
6	Innmelding og behandling av endringsbehov i Altinn.....	7
7	Tjenesteowners plikter	8
7.1	Drift tjenester 3.0.....	8
7.2	Tilganger	8
7.3	Etablering av tjenester	9
7.4	Lagring.....	12
8	Avvikshåndtering	12

1 Om tjenesteavtalen

Denne tjenesteavtalen regulerer leveranser mellom Digitaliseringsdirektoratet ved Altinn sentralforvaltning (ASF) og Tjenesteowners i Altinn. Avtalen beskriver det spesifikke ansvars- og samarbeidsforholdet mellom ASF som forvalter av Altinn-løsningen og offentlige virksomheter som er eiere av tjenestene i Altinn-løsningen.

2 Hendelseshåndtering

2.1 Kategorisering av hendelser

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk	<p>En hendelse skal kategoriseres som A dersom hele eller vesentlige deler av (drifts-)tjenesten er utilgjengelig. Hendelser som medfører en betydelig konsekvens for Tjenesteowners, sluttbrukere og/eller Leverandøren skal også kategoriseres som kategori A.</p> <p>Eksempler på hendelse med betydelig konsekvens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hendelse som med stor sannsynlighet kan medføre betydelig økt medieoppmerksomhet og negativt omdømme • Hendelse knyttet til kritiske enkelttjenester som berører en betydelig andel sluttbrukere daglig • Hendelse som har store konsekvenser for enkeltpersoner eller brukergrupper og som med høy sannsynlighet kan medføre søksmål • Hendelse der liv og helse er berørt • Hendelse som kan medføre betydelig økonomisk tap for sluttbrukere
B	Alvorlig	<p>Hendelser som gjør arbeidet betydelig vanskeligere for Tjenesteowners, bruker av tjenesten og/eller ASF skal kategoriseres som alvorlig. En hendelse skal også kategoriseres som B ved delvis utilgjengelighet eller betydelig treghet.</p>

Nivå	Kategori	Beskrivelse
C	Mindre alvorlig	Hendelser knyttet til ikke-kritiske funksjoner som ikke medfører redusert tilgjengelighet for Kunden, brukere av tjenesten og/eller leverandørene og kan løses innen gitte frister. Det finnes en midlertidig løsning og Kunden kan akseptere konsekvensene av hendelsen i en kortere periode.

2.2 Respons og løsningsstid hendelser

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetoder	Rapportering
2.2.1	Løse kritiske (A – feil) hendelser	<ul style="list-style-type: none"> - Kritiske hendelser skal påbegynnes innen 1 time. - Det skal arbeides kontinuerlig med saken inntil denne er løst, også utenfor ordinær arbeidstid. - Når saken er løst skal det gis en tilbakemelding til innmelder med status. 	Måles i HPSM	Vil bli rapportert på månedlig basis
2.2.2	Løse alvorlige (B – feil) hendelser	<ul style="list-style-type: none"> - Alvorlige hendelser skal påbegynnes innen 1 time i normal arbeidstid. - Det skal arbeides kontinuerlig med saken inntil denne er løst, også utenfor ordinær arbeidstid. - Når saken er løst skal det gis en tilbakemelding til innmelder med status. 	Måles i HPSM	Vil bli rapportert på månedlig basis
2.2.3	Løse mindre alvorlige (C – feil) hendelser	<ul style="list-style-type: none"> - Krav til løsningsstid på mindre alvorlige hendelser er 3 virkedager, men kan overskrides dersom workaroud er etablert. - Når saken er løst skal det gis en tilbakemelding til innmelder med status. 	Måles i HPSM	Vil bli rapportert på månedlig basis

2.3 Tilgjengelighet til Sluttbrukerløsninger

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapporteres
2.3.1	Tilgjengelighet SBL og Altinn Apps	<ul style="list-style-type: none"> - Driftstid 00:00 – 24:00 mandag – søndag med unntak av planlagt vedlikehold. - 99,9 % tilgjengelig i driftstiden målt pr. kalendermåned. - 	Bruksmønstermålinger.	Ja, vil bli rapportert månedlig.
2.3.2	Varsel om planlagt vedlikehold	<ul style="list-style-type: none"> - Vedlikehold som kan medføre redusert ytelse eller tilgjengelighet på tjenester skal varsles minimum 5 virkedager før vedlikeholdet skjer. 	Varsles via kanalen for driftsmeldinger til Tjenesteeier	Avvik rapporteres
2.3.3	Planlagte endringer i Altinn som medfører behov for endringer hos tjenesteeiere/ sluttbrukersystemleverandører.	<ul style="list-style-type: none"> - Planlagte endringer som krever endringer hos tjenesteeiere og/eller hos sluttbrukersystemleverandører for at tjenestene skal være tilgjengelig, varsles senest 8 uker før endring skjer. 	Måles ut i fra innmeldte saker til ASF (avvik)	Avvik håndteres med den enkelte Tjenesteeier.
2.3.4	Planlagte endringer i Altinn som medfører vesentlige ressurs pådrag hos tjenesteeier skal varslet 6 måneder før endringen settes i produksjon	<ul style="list-style-type: none"> - Planlagte endringer i Altinn som krever endringer hos tjenesteeiere og/eller hos sluttbrukersystemleverandører for at tjenestene skal være tilgjengelig, varsles senest 6 måneder før endring skjer. 	Varsles via kanalen for driftsmeldinger til Tjenesteeier	Avvik rapporteres
2.3.5	Hasteendringer	<ul style="list-style-type: none"> - ASF kan utføre endringer med kortere frist enn angitt i punkt 2.3.2, 2.3.3 og 2.3.4 når dette er nødvendig for retting av A og B-Feil. - 	Varsles via kanalen for driftsmeldinger til Tjenesteeier	Avvik rapporteres

2.4 Tilgjengelighet til Tjenesteutviklingsløsningen (TUL), Altinn Studio og Tjenestetestmiljø (TT).

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapporteres
2.4.1	Tilgjengelighet til Tjenesteutviklingsløsningen (TUL), Altinn Studio og Tjenestetestmiljø (TT).	<ul style="list-style-type: none"> - Driftstid 07:00 – 20:00 mandag - fredag med unntak av planlagt vedlikehold. - Vedlikehold som kan medføre redusert ytelse eller tilgjengelighet på tjenester skal utføres utenfor driftstid - 99,8 % tilgjengelig i driftstiden målt pr. kalendermåned. 	Bruksmønstermålinger	Ja, vil bli rapportert månedlig.
2.4.2	Varsel om planlagt vedlikehold	<ul style="list-style-type: none"> - Vedlikehold som kan medføre redusert ytelse eller tilgjengelighet på tjenester skal varsles minimum 5 virkedager før vedlikeholdet skjer. - Eventuelle behov fra tjenesteeiere tilstrebes ivaretatt. 	Varsles via kanalen for driftsmeldinger til Tjenesteeier	Avvik rapporteres
2.4.3	Planlagte endringer i Altinn som medfører behov for endringer hos tjenesteeiere/sluttbrukersystemleverandører.	<ul style="list-style-type: none"> - Planlagte endringer som krever endringer hos tjenesteeiere og/eller hos sluttbrukersystemleverandører for at tjenestene skal være tilgjengelig, varsles senest 8 uker før endring skjer. - 	Manuelt	Avvik håndteres med den enkelte Tjenesteeier.
2.4.4	Hasteendringer	<ul style="list-style-type: none"> - ASF kan utføre endringer med kortere frist enn angitt i punkt 2.4.2 og 2.4.3 når dette er nødvendig for retting av A og B-Feil. 	Manuelt	Avvik rapporteres

3 Dokumentasjon/planverk

Krav	Ytelse	Tjenestnivå	Måle/kontrollmetode	Rapporteres
3.1	Dokumentasjon for tjenesteutvikling	- Dokumentasjon for å etablere og vedlikeholde tjenester er oppdatert og tilgjengelig for Tjenesteeier.	Måles ut i fra innmeldte saker (avvik)	Nei
3.2	Oversikt over kontaktinformasjon	- Det skal til enhver tid finnes en oppdatert oversikt over kontaktinformasjon for nøkkelpersoner hos Tjenesteeierne på Altinn digital.	Nei	Nei
3.3	Møtekalender for sentrale møter	- ASF vil holde en oppdatert oversikt over planlagte møter med Tjenesteeiere på Altinn digital.	Nei	Nei
3.4	Endringslogg, roadmap og produksjonssettinger	- Det skal til enhver tid finnes en oversikt over utførte endringer, produksjonssettinger og roadmap på kommende endringer på Altinn digital	Måles ut i fra innmeldte saker (avvik)	Ja, vil bli rapportert månedlig

4 Altinn brukerservice (ABS)

Krav	Ytelse	Tjenestnivå	Måle/kontrollmetode	Rapportering
4.1	Åpningstid ABS	- Alle virkedager 08:00 -15:30 (15.5 til 15.9 sommertid 08:00-15:00).	Måles ift faktisk tilgjengelighet	Nei
4.2	Telefon besvart ved ABS	- Alle henvendelser på telefon skal være besvart innen 60 sekunder målt som gjennomsnitt pr uke. - 90 % av alle henvendelser fra sluttbrukere skal være besvart på telefon direkte med innringer.	Måles ift faktisk resultat	Ja, vil bli rapportert
4.3	E-post besvart ved ABS	- Alle henvendelser på e-post fra sluttbrukere besvart innen 8 arbeidstimer.	Måles ift faktisk resultat	Ja, vil bli rapportert

5 Brukerstøtte/teknisk support, bestillinger

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/ kontrollmetode	Rapportering
5.1	Åpningstid Servicedesk	- Alle virkedager 08:00 -15:45 (15.5 til 15.9 sommertid 08:00-15:00).	Måles ift faktisk tilgjengelighet	Nei
5.2	Teknisk support	- Saker som sendes inn via selvbetjeningsportalen skal svares opp innen 3 VD.	Måles ift faktisk resultat	
5.3	Teknisk support via Slack	- Alle virkedager 08:00 -15:45 (15.5 til 15.9 sommertid 08:00-15:00).	Det er ingen SLA på svartid	
5.4	Vakttelefonen for Altinn 954 90 002	- Vakttelefon utenfor åpningstid (brukes ved kritiske/alvorlige hendelser):	Avvik dokumenteres manuelt	

6 Innmelding og behandling av endringsbehov i Altinn

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/ kontrollmetode	Rapportering
6.1	Behandling av innmeldte endringsbehov.	- ASF skal gi tilbakemelding om behandlingsstatus og plan for videre behandling til innmelder innen 10 virkedager.	Måles i ASF sitt saksbehandling ssystem.	Ja, vil bli rapportert på månedlig basis.
6.2	Kvalifisering av mottatte behov	- Mottatte behov skal vurderes og prioriteres for videre behandling. Vurderingen skal være gjennomført innen 20 virkedager fra mottak av behov.	Avvik dokumenteres manuelt	Ja, vil bli rapportert på månedlig basis

7 Tjenesteeiers plikter

7.1 Drift tjenester 3.0

Dette avsnittet beskriver ytelser som omfatter teknisk drift av systemer hos Tjenesteeier for at produksjonssatte tjenester i Altinn skal fungere.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/ kontrollmetode	Rapporteres
7.1.1	Overvåking Altinn Apps/(tjenester).	<ul style="list-style-type: none"> - Altinn tilbyr verktøy som Tjenesteeiere kan benytte til å overvåke egne apper/(tjenester). 	Manuelt	Rapporteres ikke
7.1.2	Oppdatering av standard programvare/-komponenter Altinn Apps/(tjenester)	<ul style="list-style-type: none"> - Altinn varsler behov for oppdateringer og tilgjengeliggjør patching/feilrettinger i form av nye versjoner av biblioteker/template. - Tjenesteeier utfører oppdateringer - Altinns ansvar for å varsle gjelder ikke når tjenesteeier tar inn tredjepartsbiblioteker, lager frontend-løsning uten bruk av standardkomponentene eller innfører andre avhengigheter 	Manuelt	Rapporteres ikke
7.1.3	Konfigurasjon Altinn Apps/(tjenester)	<ul style="list-style-type: none"> - Tjenesteeiere har selv ansvar for å monitorere og konfigurere opp konfigurasjonselementer pr app/(tjeneste). 	Manuelt	Rapporteres ikke

7.2 Tilganger

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/ kontrollmetode	Rapporteres
7.2.1	Tilgangsstyring	<ul style="list-style-type: none"> - Tjenesteeier er forpliktet til å holde oversikt over alle personer som skal ha tilgang til systemer og verktøy i de ulike løsningene ASF tilbyr. - Tjenesteeiere skal hvert halvår overlevere en rapport over brukere i løsningen og om de er aktive. - Tjenesteeier melder fra til ASF ved behov for endring av administrator. 	Nei	Nei

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/-kontrollmetode	Rapporteres
7.2.2	Administrasjon av kontaktpunktinformasjon og tilgjengelighet	<ul style="list-style-type: none"> - Tjenesteeiere må melde endringer i kontaktinformasjon senest når endringen i sin egen organisasjon er utført 	Nei	Nei

7.3 Etablering av tjenester

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/-kontrollmetode	Rapportering
7.3.1	Sanering (sletting) og/eller deaktivering av tjenester	<ul style="list-style-type: none"> - Tjenesteeier skal påse at alle tjenester er reelle. Hvis tjenester ikke skal brukes i det videre, må Tjenesteeier bestille sanering og/eller deaktivering av tjeneste 	Nei	Nei
7.3.2	Om skjema-sidene	<ul style="list-style-type: none"> - Tjenesteeier er forpliktet til å beskrive sine tjenester og holde denne informasjonen oppdatert med bl.a. kontaktinformasjon til faglig brukerstøtte. - Tjenesteeier skal dessuten holde all informasjon om tjenesten oppdatert og konsistent i "Om skjema", skjemakatalog), egne nettsider og andre sider med informasjon om tjenesten som Tjenesteeier er ansvarlig for. 	Nei	Nei
7.3.3	Håndtering av A- og B-feil som skal utbedres av Tjenesteeier	<ul style="list-style-type: none"> - Tjenesteeier må håndtere saker som meldes fra ASF servicedesk. I tillegg må Tjenesteeier gi tilbakemelding på status i arbeidet med å analysere og utbedre avviket 	Nei	Nei
7.3.4	Ansvar for egne tjenester	<ul style="list-style-type: none"> - TE har selv ansvar for den enkelte app/(tjeneste). - Tjenesteeier må håndtere saker som meldes fra ASF servicedesk. - Tjenesteeierne har ansvaret for etterlevelse av regelverk knyttet til sine tjenester. Dette inkluderer bl.a. sikkerhets- og risikovurderinger, samt personvern vurderinger mv. for opplysningene i den enkelte tjeneste. 	Nei	Nei

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/ kontrollmetode	Rapportering
7.3.5	Sikkerhetsfeil eller brudd på personvern	<ul style="list-style-type: none"> - Ved kritiske sikkerhetsfeil eller brudd på personvern kan ASF iverksette tiltak uten å gi tjenesteeier tid til å rette feilen. - ASF varsler tjenesteeier før tiltak iverksettes. - Tiltak skal være minst mulig inngripende i tjenesten, men tilstrekkelig for å løse feilsituasjonen. 	Manuelt	Avvik rapporteres
7.3.6	Tjenesteeiers produksjonssetting av nye tjenester	<ul style="list-style-type: none"> - Tjenesteeier skal varsle ASF før de produserer nye tjenester. <p>Tjenesteeier trenger ikke varsle ASF før produksjonssetting av nye versjoner av eksisterende tjenester.</p>	Manuelt	Rapporteres ikke
7.3.7	Feil som fører til lavere ytelse på egne tjenester	<ul style="list-style-type: none"> - Ved feil i tjenesteeiers tjeneste som går utover tjenesteeiers egne tjenester, men som kan svekke Altinns omdømme, skal tjenesteeier varsles og gis en rimelig frist til å rette feilen. <p>Dersom feilen ikke er rettet innen fristen, kan ASF iverksette tiltak. Tiltak skal være minst mulig inngripende i tjenesten, men tilstrekkelig for å løse feilsituasjonen.</p>	Manuelt	Avvik rapporteres

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/ kontrollmetode	Rapportering
7.3.8	Feil som fører til ekstraordinære infrastrukturkostnader	<ul style="list-style-type: none"> - ASF kan stoppe apper/(tjenester) som genererer ekstraordinære infrastrukturkostnader og dermed store økonomiske konsekvenser for tjenesteeier uten å gi tjenesteeier tid til å rette feil. - ASF varsler tjenesteeier før tiltak iverksettes. - Tiltak skal være minst mulig inngripende i tjenesten, men tilstrekkelig for å løse feilsituasjonen. 	Manuelt	Avvik rapporteres
7.3.9	Feil som fører til lavere ytelse på Altinn-plattformen	<ul style="list-style-type: none"> - Ved feil i tjenesteeiers tjeneste som medfører dårligere ytelse til Altinn-plattformen kan ASF iverksette tiltak uten å gi tjenesteeier tid til å rette feilen. - ASF varsler tjenesteeier før tiltak iverksettes. - Tiltak skal være minst mulig inngripende i tjenesten, men tilstrekkelig for å løse feilsituasjonen. 	Manuelt	Avvik rapporteres

7.4 Lagring

I Altinn 3 er tjenesteeiers arkiv avviklet. Dataelementer bli lagret kun i én kopi, og denne vil være sluttbrukers kopi.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/ kontrollmetode	Rapportering
7.4.1	Bekreftede nedlasting av data	- Tjenesteeier skal uten ugrunnet opphold laste ned dataelementer og bekrefte at dette er utført.	Manuelt	Rapporteres ikke
7.4.2	Sletting av data	- Når tjenesteeier har bekreftet at dataelementene er mottatt, er det sluttbruker som administrerer om dataelementene fortsatt skal lagres i Altinn, eller slettes.	Manuelt	Rapporteres ikke
7.4.3	Unntak fra lagringspolicy og slettinger	- Tjenesteeier kan anmode ASF om å slette data som er tilgjengeliggjort for sluttbruker ved en feil. - Tjenesteeier kan anmode ASF om å slette data dersom lagringen innebærer en sikkerhetsrisiko.	Manuelt	Rapporteres ikke

8 Avvikshåndtering

Dette avsnittet beskriver hvilken gjensidig avviksrutine og eskalering som skal legges til grunn hvis kravene i denne avtale ikke blir overholdt av en av partene

Ved avvik på krav i dette bilag skal dette søkes løst på lavest mulig nivå. Hvis det er gjentatte avvik selv etter at dette er søkt løst på operativt nivå, skal dette rapporteres til serviceleder hos den respektive avtalemotpart og søkes løst på dette nivået. Hvis partene ikke kommer til enighet på serviceledernivå, skal Serviceleder eskalere saken videre til seksjonsleder Forvaltning og tjenesterealisering og deretter avdelingsdirektør/direktør.