

**SAMARBEIDSAVTALE**

**BILAG 3**

**TJENESTEAVTALE**

---

**VERSJON 2.0 01.01.2020**

## Innhold

1	Om tjenesteavtalen.....	3
1.1	Definisjoner .....	3
1.2	Betjeningskonseptet for Altinnsamarbeidet.....	5
1.3	Kategorisering av hendelser Altinn.....	7
2	Leveranser fra ASF til Tjenesteeier .....	9
2.1	Tilgjengelighet til Sluttbrukerløsningen (SBL) .....	9
2.2	Tilgjengelighet til Tjenesteutviklingsløsningen (TUL), Tjenestetestmiljø (TT), SERES og TEST - miljøene .....	10
2.3	Dokumentasjon/planverk.....	11
2.4	Opplæring.....	12
2.5	Brukerstøtte.....	12
2.6	Rapportering/statistikk .....	13
2.7	Etablering av tjenester i Altinn.....	13
2.8	Tilleggstjenester.....	14
2.9	Henvendelser- Servicedialogen.....	15
2.10	Innmelding og behandling av endringsbehov i Altinn.....	17
3	Leveranser fra Tjenesteeier til ASF .....	19
3.1	Organisering hos Tjenesteeiere .....	19
3.2	Systemer hos Tjenesteeier.....	20
3.3	Tilganger .....	21
3.4	Etablering av tjenester .....	21
3.5	Endringsbehov.....	22
3.6	Tjenestekalenderen- på Altinnett.....	23
3.7	Henvendelser .....	23
4	Avvikshåndtering .....	25

## 1 Om tjenesteavtalen

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

Samarbeidsavtalens pkt. 8 legger føringer for ASF sitt ansvar som sentralforvalter.

ASF har etablert avtaler mot interne og eksterne leverandører for å ivareta kravene som er angitt i dette bilaget.

Altinn-løsningen er underlagt sikkerhetsloven som skjermingsverdig objekt. Dette skal ivaretas i forvaltning, drift og videreutvikling.

Særskilte vilkår og avvik fra dette bilaget skal angis i bilag 1 til Samarbeidsavtalen.

### 1.1 Definisjoner

I dette avsnitt angis definisjoner for sentrale nøkkelord i denne avtale

Begrep	Betydning
Altinn	Altinn-løsningen, samarbeidet og nettportalen <a href="http://www.altinn.no">www.altinn.no</a>
Altinn-løsningen	Den tekniske Altinn-løsningen.
ASF	Altinn sentralforvaltning – tillagt Digitaliseringsdirektoratet
Leverandør	Leverandør til ASF i henhold til avtaler om drift, applikasjonsforvaltning eller videreutvikling av Altinn-løsningen.
Samarbeidsavtalen	Denne avtalen, inkludert alle dens bilag.
Tjenesteeier	Statlige, fylkeskommunal eller kommunal virksomhet, som er eier av tjenestene som presenteres i Altinn.
ABS	Altinn brukerservice: Servicesenter for hjelp i bruk av Altinn. Gjelder ikke etatsfaglige, eller tekniske spørsmål. Slike spørsmål settes over til rett sted, eller innringer får beskjed om hvor han/hun kan få hjelp.
Altinn lokalforvaltning (ALF)	Altinn lokalforvaltning. Enhver tjenesteeier/offentlig virksomhet må ha en ALF som bindeledd mot Altinn

	sentralforvaltning (ASF). ALF har ansvaret for tjenesteeiers driftstatus ift Altinn.
Basistjenester	De ulike tjenestetypene som leveres som en del av plattformen (nærmere beskrivelse av ulike basistjenester er gitt på Altinnett <sup>1</sup> )
Bruksmønster	Kontraktsfestede målinger av basistjenester (tilgjengelighet og responstider)
Taktiske behov	Taktiske behov er strategiske endringsbehov som tenkes løses i løpet av året og nærmeste 3 år. Taktiske behov er ikke endringsbehov knyttet til drift av løsning/plattform, slik som feilretting (A/B/C), forbedringsforslag dataendringer, vedlikehold, sanering, backup, tjenesteutvikling TE osv. Disse kategoriene saker håndteres i andre prosesser.
Behovsanalyse	Kost/nytte vurdering ift. gjeldende Altinn strategi.
Åpningstid	I det tidsrommet henvendelser blir behandlet og besvart.
Sommertid	Redusert åpningstid i sommermånedene
Driftstid	I det tidsrommet løsningen er tilgjengelig
Tilgjengelighet	Prosentvis faktisk tilgjengelighet i driftstiden målt over en kalendermåned.
Tjenestenivå	En nærmere regulering av tjenestenes innhold, omfang og egenskaper og hvordan det skal måles i hvilken grad tjenesten som leveres er i overensstemmelse med det som er avtalt.
Løsningstid	Tiden fra en sak er mottatt til løsning er beskrevet/analyse foreligger.
Årsplan	Planlagte releaser og frister knyttet til releaser de neste 12 mnd
Masterplan	Plan over aktiviteter i ulike miljø knyttet til de ulike releaser, samt løpende endringer utenfor release.
Seres	Semantisk Register for Elektronisk Samhandling. Brukes av tjenesteeiere for informasjonsmodellering av de data og begreper som inngår i deres tjenester, og produksjon av XSD som inngår i tjenesteutviklingen.
Sluttbrukersystem (SBS)	Datasystem som benyttes av næringslivet eller en privatperson. De vanligste er økonomi, lønn og årsoppgjørprogrammer som inneholder data som skal innrapporteres og derfor er integrert med ulike innsendingsstjenester. Se → Fagsystem

<sup>1</sup> <https://altinnett.Digdirreg.no/>

Fagsystem	IKT-løsninger i offentlige virksomheter og næringslivet som er integrert med Altinn for å levere og motta data som en del av den elektroniske samhandlingen mellom ulike aktører og på tvers av sektorgrenser. <i>Se → Saksbehandlingssystem, Se → Sluttbrukersystem</i>
Saksbehandlingssystem	Systemer som benyttes i saksbehandling hos tjenesteeiere. Saksbehandlingssystemer utveksler data med Altinn. <i>Se → Fagsystem</i>

## 1.2 Betjeningskonseptet for Altinn samarbeidet

Figuren nedenfor beskriver overordnet betjeningskonseptet for Altinn og Seres.

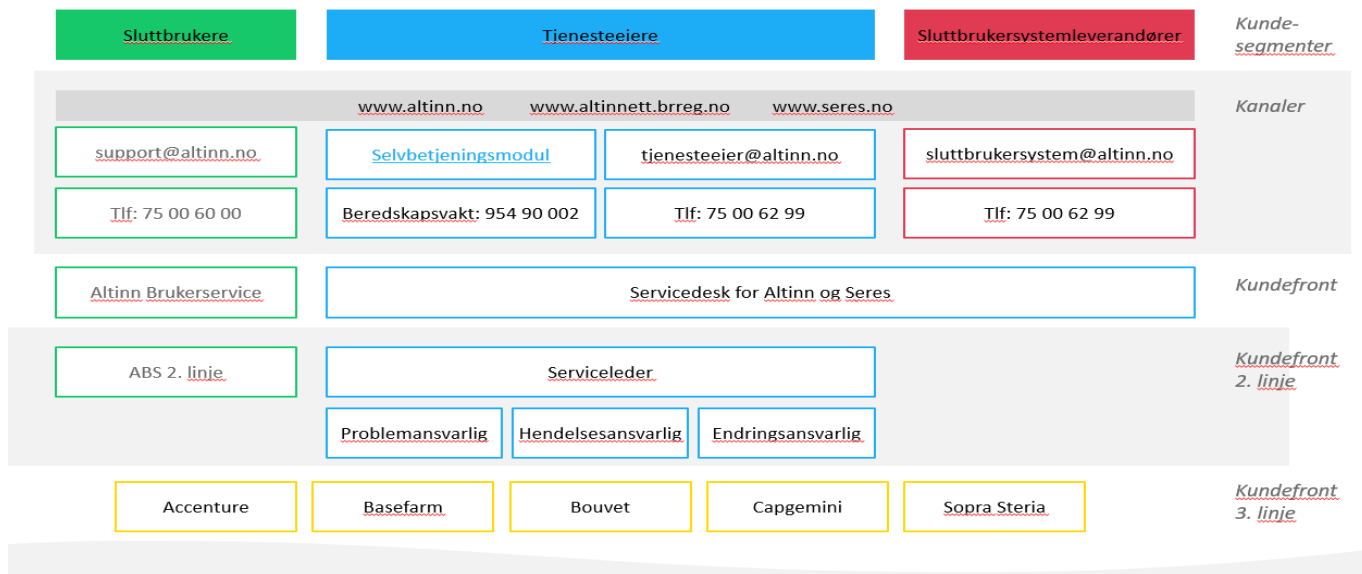
Alle tjenesteeiere må benytte Self Service Portalen eller tjenesteeier@altinn.no ifb med henvendelser til ASF.

Betjeningskonseptet viser saksflyten mellom Tjenesteeierne og Altinn, herunder hvordan sluttbrukere og Tjenesteeiere skal henvende seg til ASF.

Det er tre nivåer for håndtering av henvendelser:

- 1. linje håndterer henvendelser fra sluttbrukere og sluttbrukersystemleverandører.
- 2. linje håndterer henvendelser fra Tjenesteeiere samt e-post fra sluttbrukersystemleverandører. I tillegg håndteres saker som ikke løses i 1 linje
- 3. linje håndterer saker som ikke løses av 2. linjen.

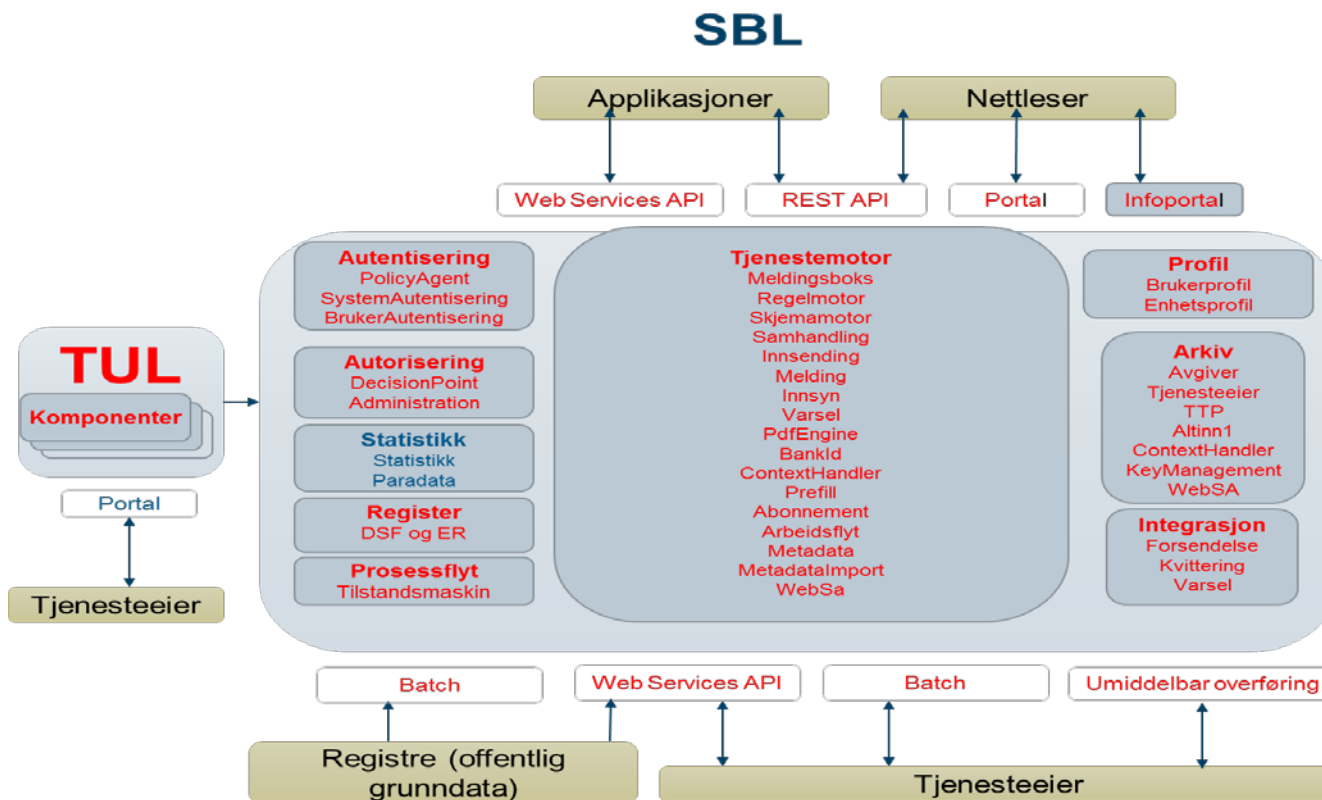
Når det meldes inn en sak via Self service portalen eller e-post vil innsender motta en automatisk generert tilbakemelding på e-posten som bekrefter mottak av saken, samt saksnummer som skal anvendes for videre oppfølging. Løsningstiden på saker avhenger av kritikalitet på saken.



### 1.3 Kategorisering av hendelser Altinn

I tabellen under beskrives hvilken gjensidig kategorisering som gjelder hos ASF for hendelser og avvikshåndtering. Vi legger Figur 1 til grunnlag for kategoriseringen.

Figur 1:



Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk	<p>En hendelse skal kategoriseres som A dersom hele eller vesentlige deler av (drifts)tjenesten er utilgjengelig. Dermed skal kategorien A benyttes dersom en/eller flere tjenestetyper er utilgjengelig og/eller en eller flere komponenter er utilgjengelig og/eller ett eller flere grensesnitt er utilgjengelig.</p> <p>Videre skal kategori A også benyttes dersom deler av komponentene er utilgjengelig og/eller ved begrunnet mistanke om sikkerhetshendelser, eller om det blir avdekket sikkerhetsbrudd.</p> <p><i>Tjenestetype</i> er her definert som: innsendingstjenester, meldingstjenester, innsynstjenester, varslingstjenester, lenketjenester, samhandlingstjenester, formidlingstjenester, og nye tjenestetyper som etableres i løsningen.</p> <p><i>Komponent</i> er her definert som: Informasjonsportal, autentisering, autorisasjon, register, prosessflyt, tjenestemotor, profil, arkiv, integrasjon, og Tjenesteutvikling og nye komponenter som senere etableres i løsningen</p> <p><i>Grensesnitt</i> er her definert som: Portal SBL, Portal TUL, Web Service API, REST API, Batch, umiddelbar overføring og nye grensesnitt som senere etableres i løsningen</p> <p>De komponenter deler av komponenter og grensesnitt som ved utilgjengelighet medfører kategori A er merket i rødt i figurene.</p> <p>Hendelser som medfører en betydelig konsekvens for Kunden, 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"> <li>• Hendelse som med stor sannsynlighet kan medføre betydelig økt medieoppmerksomhet og negativt omdømme</li> <li>• Hendelse knyttet til kritiske enkelttjenester som berører en betydelig andel Digdirukere daglig</li> <li>• Hendelse som har store konsekvenser for enkeltpersoner eller Digdirukergrupper og som med høy sannsynlighet kan medføre søksmål</li> <li>• Hendelse der liv og helse er berørt</li> <li>• Hendelse som kan medføre betydelig økonomisk tap for sluttbrukere</li> <li>• Feil ved dokumentasjonen som gjør at Kunden ikke kan bruke løsningene eller vesentlige deler av løsningene.</li> </ul>
B	Alvorlig	<p>En hendelse skal kategoriseres som B dersom enkelte kritiske funksjoner ikke virker, eller fungerer med vesentlig dårligere responstider enn avtalt.</p> <p>Dermed skal kategori alvorlig benyttes hvis en tjeneste, og/eller komponenter/deler av komponent som definert nedenfor, har redusert tilgjengelighet.</p>



Nivå	Kategori	Beskrivelse
		<p>Tjeneste er her definert som:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o en tjeneste under en tjenestetype (eksempel: a-melding, flyttemelding, skattemelding, årsregnskap)</li> </ul> <p>Komponenter/ deler av komponenter er her definert som blant annet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Altinn statistikk og analyse (inkludert "kundeweb")</li> <li>o Alle komponenter/ verktøy under Altinn tjenesteutvikling</li> </ul> <p>Hendelser som gjør arbeidet betydelig vanskeligere for Kunden, brukere av tjenesten og/eller Leverandørene skal kategoriseres som alvorlig.</p> <p>Dokumentasjon som er viktig for Kunden som leveres mangelfull, upresis eller kan lett misforstås, skal kategoriseres som alvorlig.</p>
<b>C</b>	<b>Mindre alvorlig</b>	<p>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.</p> <p>Dokumentasjon som er dårlig formulert eller kan misforstås.</p>

## 2 Leveranser fra ASF til Tjenesteeier

I dette avsnittet beskrives de leveranser og tjenester som ytes fra ASF til Tjenesteeier. Leveransene er angitt som målbare krav.

### 2.1 Tilgjengelighet til Sluttbrukerløsningen (SBL)

Dette kapitlet angir de overordnede krav til tjenester. ASF tilbyr basis tjenester mens Tjenesteeiere selv må utvikle tjenester under hver basistjeneste. De ulike basistjenestene er beskrevet på Altinnett.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapporteres
2.1.1	Tilgjengelighet på produksjonssatte basis tjenester som tilbys fra Altinn (plattformen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Driftstid 00:00 – 24:00 mandag – søndag med unntak av planlagt vedlikehold som skal varsles 5 virkedager i forkant.</li> <li>- 99,9 % tilgjengelig i driftstiden målt pr. kalendermåned.</li> </ul>	Måles i avtalte bruksmønstre med leverandør. Avvik behandles i månedlig leveransmøte med drifts- og	Ja, vil bli rapportert månedlig.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapporteres
		- Svartider som definert per bruksmønster i avtalen med Leverandørene	applikasjonsdriftsleverandør.	
2.1.2	Varsel om planlagt vedlikehold	- 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
2.1.3	Planlagte endringer i Altinn som medfører behov for endringer hos tjenesteeiere/sluttbrukersystemleverandører.	- Planlagte endringer som påvirker grensesnitt, mappere eller andre tjenester i Altinn, der dette krever endringer hos tjenesteeiere og/eller hos sluttbrukersystemleverandører for at tjenestene skal være tilgjengelig, varsles senest 6 måneder før endring skjer. - ASF skal sette av tilstrekkelig med tid for test av slike endringer i forkant av produksjonssetting.	Måles ut i fra innmeldte saker til ASF (avvik)	Avvik håndteres med den enkelte Tjenesteeier.

## 2.2 Tilgjengelighet til Tjenesteutviklingsløsningen (TUL), Tjenestetestmiljø (TT), SERES og TEST - miljøene

Dette avsnittet beskriver ytelser som omfatter teknisk drift av løsningen. Alle ytelsene er speilet fra driftsavtalen som ASF har med leverandør.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapporteres
2.2.1	Tilgjengelighet for Produksjon – tjenesteutviklingsmiljø for Altinn (TUL, TT02, TT01)	- Driftstid 07:00 – 20:00 mandag - fredag med unntak av planlagt vedlikehold som skal varsles 5 virkedager i forkant. - 99,8 % tilgjengelig i driftstiden målt pr. kalendermåned.	Måles løpende med basis i etablerte bruksmønstre og manuelt	Ja, vil bli rapportert månedlig.
2.2.3	Tilgjengelighet Akseptanse-, tjenestetest-, opplæring- og ytelsestestmiljøene for Altinn (AT og YT)	- Driftstid 07.00 – 17.00 mandag - fredag med unntak av planlagt vedlikehold som skal varsles 5 virkedager i forkant - 99.0 % tilgjengelighet i driftstiden målt pr. kalendermåned.	Måles løpende med basis i etablerte bruksmønstre.	Ja, vil bli rapportert månedlig.
2.2.4	Tilgjengelighet for SERES-løsningen, kurs- og produksjonsmiljø	- Driftstid 07:00 – 20:00 alle virkedager med unntak av planlagt vedlikehold som skal varsles 3 virkedager i forkant. - 99,8 % tilgjengelig i driftstiden målt pr. kalendermåned.	Måles løpende med basis i etablerte Digdiruksmønstre.	Ja, vil bli rapportert månedlig

## 2.3 Dokumentasjon/planverk

Dette avsnittet beskriver hvilken dokumentasjon som er tilgjengelig for både systemer og støtteverktøy. Alle ytelsene er speilet fra driftsavtalen som ASF har med Leverandør.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapporteres
2.3.1	Dokumentasjon for tjenesteutvikling	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumentasjon for å etablere og vedlikeholde tjenester er tilgjengelig for Tjenesteeier</li> <li>- Dokumentasjon skal være oppdatert ved produksjonssetting av løsningsmessige endringer.</li> <li>- All relevant dokumentasjon gjøres tilgjengelig via Altinnett eller andre relevante portaler</li> </ul>	Ja	Ja
2.3.2	Oversikt over kontaktinformasjon	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Det skal til enhver tid finnes en oppdatert oversikt over kontaktinformasjon for nøkkelpersoner internt i ASF og hos Tjenesteeierne på Altinnett etter at endringene er meldt inn av Tjenesteeier</li> </ul>	Nei	Nei
2.3.3	Møtekalender for sentrale møter	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ASF vil holde en oppdatert oversikt over planlagte møter med Tjenesteeiere på Altinnett.</li> </ul>	Nei	Nei
2.3.4	Årsplan for sentrale aktiviteter	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Det skal utarbeides en årsplan med sentrale aktiviteter i Altinn, ASF har ansvaret for at det utarbeides planverk for produksjonssetting av nye versjoner hvor det tas hensyn til tidsperioder med kritiske aktiviteter/frister.</li> </ul>	Måles ut i fra innmeldte saker (avvik)	Ja, vil bli rapportert månedlig
2.3.5	Masterplan for tjenester og produksjonssettinger	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planen viser en oversikt over produksjonssettingsaktiviteter samt oversikt over sentrale forhold knyttet til tjenester og test og produksjonsmiljøer i Altinn</li> <li>- Masterplan ligger på Altinnett.</li> </ul>	Måles ut i fra innmeldte saker (avvik)	Ja, vil bli rapportert månedlig

## 2.4 Opplæring

Dette avsnittet beskrives den opplæring som gis for både systemer og støtteverktøy.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapporteres
2.4.1	Det tilbys opplæring i tjenesteutvikling og annen funksjonalitet i Altinn og Seres	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Det tilbys regelmessige kurs. Kursene omhandler primært utvikling, vedlikehold og drift av tjenester i Altinn.</li> <li>- Kursene avholdes normalt en til flere ganger pr. år og etter behov hos Tjenesteeierne.</li> <li>- Beskrivelse av de ulike kursene og opplæringsmuligheter vil være tilgjengelig på Altinnett.</li> <li>- Kurs / opplæring er betalbare tjenester og må dekkes av den enkelte Tjenesteeier (kursavgift).</li> </ul>	Planlagte og utførte kurs	Nei
2.4.2	Introduksjon i servicedialogen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ASF skal i forkant av produksjonssetting av tjenester for ny Tjenesteeier gjennomføre en presentasjon av hvordan servicedialogen skal fungere (2-3 timers presentasjon)</li> </ul>	Nei	Nei

## 2.5 Brukerstøtte

Dette avsnittet beskriver brukerstøtte som gis til Tjenesteeiere og brukere av deres tjenester

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapportering
2.5.1	Åpningstid ABS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ABS tilgjengelig for mottak av henvendelser alle virkedager kl. 08:00 – 15.30.</li> </ul>	Måles ift faktisk tilgjengelighet	Nei
2.5.2	Telefon besvart ved ABS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle henvendelser på telefon skal være besvart innen 50 sekunder målt som gjennomsnitt pr uke.</li> <li>- 90 % av alle henvendelser fra sluttbrukere skal være besvart på telefon direkte med innringer.</li> </ul>	Måles ift faktisk resultat	Ja, vil bli rapportert
2.5.3	E-post besvart ved ABS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle henvendelser på e-post fra sluttbrukere besvart innen 8 arbeidstimer.</li> </ul>	Måles ift faktisk resultat	Ja, vil bli rapportert

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapportering
2.5.4	Videreformidle henvendelser fra ABS	- Videreformidle henvendelser som må besvares av Tjenesteeier.	Måles ift statistikk pr. kalendermåned	Ja, vil bli rapportert
2.5.5	Oppdatering på sosiale medier	- ABS vil ved kritiske hendelser eller særskilte høyvolum perioder sørge for å være oppdatert på sosiale medier slik at relevant informasjon knyttet til evt. hendelser blir videreformidlet.	Måles ift utførte aktiviteter	Ja, vil bli rapportert

## 2.6 Rapportering/statistikk

Dette avsnittet beskriver hvilke rapporter og statistikker som leveres og med hvilket intervall disse leveres. Alle ytelsene er speilet fra driftsavtalen som ASF har med driftsleverandør.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapportering
2.6.1	Statistikk fra Altinn	- Tjenesteeierenes behov for statistikk vil løpende bli vurdert og lagt tilgjengelig på Altinnnett for alle i samarbeidet. Særskilte behov må bestilles. -	Nei	Nei
2.6.2	Månedlig statusrapport fra ASF	- Servicerapporten sendes ut etter Altinn har mottatt og behandlet mnd-rapport fra leverandørene og senest 15.dager i ny mnd	Avvik dokumenteres manuelt	Ja, vil bli rapportert

## 2.7 Etablering av tjenester i Altinn

Dette avsnittet beskriver hvilke krav Tjenesteeier kan stille til ASF ved etablering av tjenester.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapportering
2.7.1	Veilede Tjenesteeier gjennom tjenesteutviklingsprosessen	Veiledning avtales med hver enkelt Tjenesteeier og gjennomføres etter behov: - Oppstartsmøte ved behov	Avvik dokumenteres manuelt	Nei

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapportering
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Workshop ved behov</li> <li>- Jevnlige statusmøter ved behov</li> <li>- Løpende rådgivning</li> </ul>		

## 2.8 Tilleggstjenester

Dette avsnittet beskriver de tjenester som kan bestilles som tilleggstjenester. Tilleggstjenestene er fakturerbare, og prislisen finnes på Altinnett.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapportering
2.8.1	Bistand fra Leverandør	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bestilling av tilleggstjenester mellom Tjenesteeier og Leverandørene foretas av ASF.</li> <li>- Leveransen følges opp av den enkelte Tjenesteeier ved at de mottar og kontrollerer leveransen.</li> </ul>	Måles ikke	Rapporteres ikke
2.8.2	Annen statistikk	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Øvrige rapporter og bestillinger på statistikk er tilleggstjenester.</li> <li>- Bestilling utføres via ASF, og følges opp av den enkelte Tjenesteeier.</li> </ul>	Måles ikke	Rapporteres ikke
2.8.3	Utvidet åpningstid på brukerstøtte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ASF vil ved bestilling fra tjenesteeier levere utvidet åpningstid hos ASF servicedesk, Altinn brukerservice eller begge.</li> </ul>	Måles ikke	Rapporteres ikke
2.8.4	Bestille QA på tjenesten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tjenesteeier kan ved behov bestille ekstern kvalitetssikring av tjeneste, eksempelvis ved produksjonssetting av nye tjenester.</li> <li>- Bestilling foretas via ASF, og følges opp av den enkelte Tjenesteeier.</li> </ul>	Måles ikke	Rapporteres ikke

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapportering
2.8.4	Rammeavtale konsulentbistand	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Digitaliseringsdirektoratet har med virkning fra 10.05.2016 inngått rammeavtaler på konsulentbistand for tjenesteutvikling i Altinn. Disse rammeavtalene er etablert slik at i tillegg til Digitaliseringsdirektoratet som oppdragsgiver, vil tjenesteeierne i Altinn-samarbeidet kunne avrope tjenester på disse rammeavtalene. Det er en forutsetning at det er etablert Altinn samarbeidsavtale med virksomheten og at bistand må være knyttet til tjenesteutvikling i Altinn (tjenesteutviklingsløsningen) med evt tilhørende tilleggstjenester. Mer informasjon om dette finnes på Altinnnett.</li> </ul>	Måles ikke	Rapporteres ikke

## 2.9 Henvendelser- Servicedialogen

Dette avsnittet beskriver håndtering av henvendelser hos ASF. Henvendelser omfatter all kontakt som eksempelvis spørsmål, endringsbehov, feilhåndtering, problemhåndtering, produksjonssettinger, bestillinger av beredskap, bestilling av utvidet åpningstid, kunngjøring av driftsvarslinger, saker fra sluttDigdirukersystemene mv

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapportering
2.9.1	Innmelding av saker/hendelser skal skje på Self Service Portalen, eventuelt e-post til Tjenesteeier@altinn.no	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Åpningstid alle virkedager 08:00 -15:45 (15.5 til 15.9 sommertid 08:00-15:00).</li> <li>- Alle saker påbegynnes og behandlingsstatus meldes tilbake kontinuerlig via Self Service Portalen.</li> <li>- Behandlingsstatus innebærer blant annet kvalitetssikring av saken som er kommet inn</li> <li>- Alle saker vil følges opp kontinuerlig av ASF og skal sikre god tilbakemelding til innmelder.</li> </ul>	Måles i HP (ASF sitt saksbehandlingssystem)	Ja, vil bli rapportert på månedlig basis
2.9.2	Åpningstid på telefon: 75 00 62 99	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Åpningstid alle virkedager 08:00 -15:45 (sommertid 08:00-15:00).</li> <li>- Telefon ønskes primært brukt til enkle spørsmål/avklaringer.</li> </ul>	Avvik dokumenteres manuelt	Ja, vil bli rapportert på månedlig basis

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapportering
2.9.3	Åpningstid på e-post for sluttbrukersystemleverandører <a href="mailto:sluttbrukersystem@altinn.no">sluttbrukersystem@altinn.no</a>	- Åpningstid alle virkedager 08:00 -15:45 (sommertid 08:00-15:00).	Nei	Nei
2.9.4	Vakttelefonen for Altinn 954 90 002	- Vakttelefon utenfor åpningstid (brukes ved kritiske/alvorlige hendelser):	Avvik dokumenteres manuelt	Ja, vil bli rapportert på månedlig basis
2.9.5	Løse kritiske hendelser	- Kritiske hendelser er ensbetydende med utilgjengelighet og har løsningsstid innen 5 timer. - Det skal arbeides kontinuerlig med saken inntil denne er løst - Berørte tjenesteeiere informeres umiddelbart og holdes løpende orientert inntil saken er løst - Når saken er løst skal det gis en tilbakemelding til innmelder med status innen 1 timer etter at Leverandøren har løst og lukket saken.	Avvik dokumenteres manuelt	Ja, vil bli rapportert på månedlig basis
2.9.6	Løse alvorlige hendelser	- Alvorlige hendelser har løsningsstid innen 8 timer hvis innmeldt innenfor åpningstiden - Når saken er løst skal det gis en tilbakemelding omgående til innmelder med status.	Avvik dokumenteres manuelt	Ja, vil bli rapportert på månedlig basis
2.9.7	Løse mindre alvorlige hendelser	- Mindre alvorlige hendelser. Krav til løsningsstid er 3 VD, men kan samtidig nedprioriteres dersom workaround er etablert. - Når saken er løst hos leverandør skal det gis en tilbakemelding til innmelder med status.	Avvik dokumenteres manuelt	Ja, vil bli rapportert på månedlig basis



Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapportering
2.9.8	ASF oppretter saker og sender e-post til kontaktperson hos Tjenesteeier  A- og B-saker meldes i tillegg på telefon.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ASF oppretter saker og sender e-post til kontaktperson hos Tjenesteeier i de tilfeller der Tjenesteeier må utføre utbedringer på sin side. Dette gjelder eksempelvis utilgjengelighet på systemer hos Tjenesteeier.</li> <li>- Status på saker blir fulgt opp kontinuerlig.</li> </ul>	Avvik dokumenteres manuelt	Nei

## 2.10 Innmelding og behandling av endringsbehov i Altinn

Dette avsnitt beskriver innmelding av endringsbehov til ASF.

ASF Servicedesk er første linje for alle saker om endringsbehov fra Tjenesteeiere og sluttbrukersystemleverandører.

Innmelding av saker som gjelder feilrettinger håndteres i hendelsesprosessen i avsnitt 2.9.1. Det er hensyntatt at endringsløpet knyttet til de planlagte releasene krever prosesser, prioritering og finansiell avklaring også på tjenesteeiers side.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapportering
2.10.1	Behandling av innmeldte endringsbehov i henhold til gjeldende mal for <b>behovsbeskrivelse</b> (denne malen skal leveres inn via Self Service Portalen eller som et skjema eller via tjenesteier@altinn.no)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ASF skal gi tilbakemelding om behandlingsstatus og plan for videre behandling til innmelder innen 5 virkedager</li> </ul>	Måles i ASF sitt saksbehandlingssystem	Ja, vil bli rapportert på månedlig basis

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapportering
2.10.2.	Transparent oversikt over prioriterte behov	ASF vil tilrettelegge for samarbeid og mulighet for samordning av endringsbehov på tvers av etater. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prosessen for prioritering av saker er dokumentert på Altinnett</li> <li>- Oversikt over alle prioriterte behov fra TE vil bli oppdatert minimum hver mnd.</li> </ul>	Avvik dokumenteres manuelt	Ja, vil bli rapportert på månedlig basis
2.10.3	Releaseplan	ASF skal til enhver tid holde Årsplan oppdatert med planlagte releaser 12 måneder frem i tid. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planlagte leveranser i de nærmeste releasene oppdateres og publiseres løpende</li> </ul>	Avvik dokumenteres manuelt	Ja, vil bli rapportert på månedlig basis
2.10.4	Kvalifisering av mottatte behov	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mottatte behov skal vurderes og prioriteres for videre behandling. Vurderingen skal være gjennomført innen 20 virkedager fra mottak av behov.</li> </ul>	Avvik dokumenteres manuelt	Ja, vil bli rapportert på månedlig basis
2.10.5	Behovsanalyse for kvalifiserte behov	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser på høyt prioriterte behov gjennomføres innen 20 virkedager etter kvalifisering. Behovs innmelder må begrunne hvorfor behovet er "høyt prioritert"</li> </ul>	Avvik dokumenteres manuelt	Ja, vil bli rapportert på månedlig basis
2.10.6	Denne leveransen beskriver Tjenesteeiers krav til ASF ved realisering av innmeldte endringsbehov	ASF skal informere om leverte endringer før Tjenesteeiers test starter <ul style="list-style-type: none"> <li>• Endringsbeskrivelsene skal inneholde informasjon om endringen, samt ny funksjonalitet og funksjonalitet som er fjernet fra løsningen</li> <li>• For hver endring skal ASF informere om risiko for feil i ulike deler av løsningen, for å bistå Tjenesteeiere i å planlegge test</li> </ul>		

### 3 Leveranser fra Tjenesteeier til ASF

Dette avsnittet beskriver de leveranser og tjenester som ytes fra Tjenesteeier til ASF. Leveransene er angitt som målbare krav.

#### 3.1 Organisering hos Tjenesteeiere

Dette avsnittet beskriver krav til organiseringen hos Tjenesteeiere. Denne organiseringen må være gjeldende når Tjenesteeier produksjonssetter tjenester i Altinn.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapporteres
3.1.1	Etablering av Altinn Lokalforvaltning (ALF)	<p>Ved inngåelse av Samarbeidsavtale skal følgende roller etableres Tjenesteeier skal bemanne en Altinn lokalforvaltning med:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Serviceleder</u>: Ansvarlig for den totale leveransen av tjenester ovenfor ASF. Ansvarlig for å følge opp og kontrollere leveranser fra ASF, følge opp bilag 3 i samarbeidsavtalen.</li> <li>- <u>Informasjonsansvarlig</u>: Overordnet ansvar for ekstern informasjon mot ASF og informasjon som gjelder Altinn-samarbeidet, løsningen, prosjekter, oppdatering av skjemakatalogen på Altinn.no osv.</li> <li>- <u>Hendelsesansvarlig</u>: Ansvarlig for å bistå i forbindelse med faglige henvendelser knyttet til egne Altinn tjenester. Koordinere og følge opp hendelser, bestillinger og endringer. Kontaktpunkt mot forvaltningen i forhold til daglig drift.</li> <li>- <u>Bestiller</u> (merkantilt ansvarlig): Rollen hos Tjenesteeier som har fullmakt til å foreta bestillinger og merkantile avklaringer på vegne av Tjenesteeier</li> </ul> <p>Rollene nevnt over kan dekkes av en eller flere personer, men tilgjengelighet skal garanteres innenfor normal arbeidstid.</p> <p>Kontaktperson og kontaktinformasjon (navn, e-post og telefonnummer (inkludert mobil) skal gjøres kjent, registreres og holdes oppdatert i Altinnett av Tjenesteeier.</p>	Nei	Nei

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapporteres
3.1.2	Deltakelse i ukentlig statusmøte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tjenesteeier bør stille med en representant fra ALF i ukentlig statusmøte hvor operativ informasjon deles og behandles. Møtet avholdes på telefon. ABS, ASF, driftsleverandør og forvaltningsleverandør har møteplikt.</li> <li>- Tjenesteeier har møterett, som ASF anbefaler alle Tjenesteeiere å benytte seg av.</li> </ul>	Nei	Nei
3.1.3	Ukentlig orienteringsplikt	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tjenesteeier skal gjennomgå møtereferat fra statusmøte (se 3.1.2) umiddelbart etter at dette er lagt ut på Altinnett for å holde seg orientert på viktig informasjon som deles i disse møtene.</li> <li>- Tjenesteeier plikter å holde seg oppdatert på relevant informasjon som deles i dette møtet via referatet, og skal også svare på oppfølgingspunkter som måtte bli gitt i dette møtet/referatet.</li> <li>- Feil eller kommentarer til referatet skal meldes innen neste statusmøte.</li> </ul>	Nei	Nei
3.1.4	Administrasjon av Kontaktpunktinformasjon og tilgjengelighet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tjenesteeiere må melde endringer i kontaktinformasjon senest når endringen i sin egen organisasjon er utført</li> <li>- Tjenesteeier oppdaterer egen kontaktinformasjon på Altinnett</li> </ul>	Nei	Nei

### 3.2 Systemer hos Tjenesteeier

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
3.2.1	Vedlikehold av endepunkter hos Tjenesteeier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planlagt vedlikehold skal varsles 5 virkedager i forkant av vedlikeholdet.</li> <li>- Krav til varsling på vedlikehold gjelder for endepunkter knyttet til Tjenesteeiers tjenester som grensesnitt, lenketjenester og mappere. Fokus: endepunkter som må være tilgjengelig for å fullføre tjenesten i Altinn for bruker</li> </ul>	Manuelle rutiner	Ja, rapportering vil kun skje i de tilfeller avvik har oppstått

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapporteres
3.2.2	Ansvar for egne tjenester	- Tjenesteeiere må ha oversikt over hvilke lovhjemler som ligger til grunn for bruk av informasjon i sine tjenester, samt oversikt over hvilke personopplysninger som behandles i den enkelte tjeneste/skjema.	Nei	Nei

### 3.3 Tilganger

Dette kapittel angir kravene til de ulike systemene som Tjenesteeiers arkiv og tjenesteutvikling, samt at personellet må være autorisert for å få tilgang til bestemte områder. Kravene knyttet til tilganger er basert på behovet for å ha kontroll knyttet til sikkerhet samt driftsbarhet.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapporteres
3.3.1	Tilganger SERES	- For å få tilgang til SERES-løsningen skal Digdirukerne ha gjennomført modelleringskurs for SERES-løsningen. - Tjenesteeier er forpliktet til å holde oversikt over alle personer som skal ha tilgang til Seres-løsningen, og melde fra om behov for endringer.	Nei	Nei
3.3.2	Tilgang til Tjenesteeiers arkiv i Altinn	- Tjenesteeier er forpliktet til å holde oversikt over alle personer som skal ha tilgang til Tjenesteeiers arkiv, og melde fra om behov for endringer.	Nei	Nei
3.3.3	Tilgang på Tjenesteiers område i tjenesteutviklingsløsningen	- Tjenesteeier er forpliktet til å holde oversikt over de personer som skal ha tilgang til tjenesteiers område i tjenesteutviklingsløsningen og melde fra om behov for endringer.	Nei	Nei
3.3.4	Tilgang på Altinnett	- Alle Tjenesteeierne har tilgang og rett på å bruke Altinnett - Tjenesteeier er forpliktet til å holde oversikt over alle personer som skal ha tilgang til Altinnett, og melde til ASF om behov for endringer.	Nei	Nei

### 3.4 Etablering av tjenester

Dette avsnittet beskriver de plikter Tjenesteeier har knyttet til etablering av tjenester.

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapportering
3.4.1	Tjenesteeier skal varsle ASF om eventuelle endringer i eksisterende tjenester <u>under utvikling</u>	- Informere ASF dersom det oppstår endringer av informasjon som er oppgitt i Tjenestekalenderen	Nei	Nei
3.4.2	Test av eksisterende og nye tjenester og grensesnitt	- Tjenesteeier skal etter nærmere avtale med ASF delta i test av egne tjenester og grensesnitt dersom det innføres endringer som kan påvirke disse.	Nei	Nei
3.4.3	Sertifikat som bestilles av Tjenesteeiere	- Tjenesteeiere er ansvarlig for administrasjon av de sertifikater tjenesteeier til en hver tid har. Dette gjelder blant annet fornyelser og endringer i sertifikater.	Nei	Nei

### 3.5 Endringsbehov

Dette avsnittet beskriver ASF krav til tjenesteeier ved realisering av innmeldte endringsbehov

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapporteres
3.5.1	Bistand under behovsanalyse	- Tjenesteeier må stille med fagressurser i forbindelse med behovsanalysen	Nei	Nei
3.5.3	Bistand under implementering	- Tjenesteeier skal bistå med fagressurser under implementering av egne endringsbehov	Nei	Nei
3.5.2	Bistand under akseptansetest	- Tjenesteeier skal bistå i planlegging og gjennomføring av test.	Nei	Nei
3.5.3	Godkjenning av leveranser	- TE skal verifisere endringer etter produksjonssetting av egne endringer	Nei	Nei

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapporteres
3.5.4	Komplette behovsbeskrivelser	<p>Det forventes at Tjenesteeier leverer inn komplette beskrivelser ihht enhver tid gjeldende malverk, før behovene behandles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Malverk tilgjengeliggjøres online, (denne malen skal leveres inn via Self Service Portalen eller som et skjema eller via tjenesteier@altinn.no)</li> </ul>	Nei	Nei

### 3.6 Tjenestekalenderen- på Altinnett

Dette avsnittet beskriver frekvens på rapportering av prognoser på tjenester, som frister, volum, etablering av nye tjenester i Altinn

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapporteres
3.6.1	Sanering (sletting) og/eller deaktivering av tjenester	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>	Nei	Nei
3.6.2	Varsling om uventede høyvolumsperioder	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tjenesteeier skal varsle ASF så snart som mulig hvis Tjenesteeier blir oppmerksom på at det kan komme perioder med særlig høyt volum på en eller flere tjenester..</li> </ul>	Nei	Nei

### 3.7 Henvendelser

Dette avsnittet beskriver håndtering av henvendelser fra Tjenesteeier til ASF. Henvendelser omfatter all kontakt som eksempelvis spørsmål, endringsbehov, feilhåndtering, problemhåndtering, produksjonssettinger, bestillinger av beredskap, bestilling av utvidet åpningstid, kunngjøring av driftsvarslinger, mv,

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapporteres
3.7.1	Innmelding av saker til ASF	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle saker skal meldes skriftlig til Self Service Portalen eller benytte e-post <a href="mailto:tjenesteeier@altinn.no">tjenesteeier@altinn.no</a> ved henvendelser mot Altinn</li> <li>- Kritiske og alvorlige saker skal i tillegg meldes på telefon 75 00 62 99.</li> </ul>	Nei	Nei

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapporteres
3.7.2	Bestilling av forhåndsgodkjente bestillinger (standardendringer)  Vurder forhåndsgodkjente endringer	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tjenesteeier er forpliktet å fylle ut gjeldende bestillingsskjema med tilstrekkelig informasjon, mangelfulle bestillingsskjema kan bli returnert hvis det er viktig informasjon som mangler.</li> <li>- og i selvservice portalen</li> </ul>	Nei	Nei
3.7.3	Faglig brukerstøtte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tjenesteeier er forpliktet til å beskrive sine tjenester og holde denne informasjonen oppdatert med bl.a. kontaktinformasjon til faglig brukerstøtte.</li> <li>- 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.</li> </ul>	Nei	Nei
3.7.4	Grensedragningsdokument	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ved tilfeller der det er uklare grenser mellom hva ABS og faglig brukerstøtte hos Tjenesteeier skal svare på, skal det lages et grensedragningsdokument. Tjenesteeier er ansvarlig for å utarbeidet dette dokumentet, der formålet er å angi hvem av partene som svarer på spørsmål innen spesifiserte områder.</li> <li>- Når det gjelder det faglige/regelverk knyttet til tjenesten skal normalt ikke ABS svare på slike spørsmål, men hen vise sluttDigdiruker til aktuell Tjenesteeier.</li> </ul>	Nei	Nei
3.7.5	Håndtering av A- og B-feil som skal utbedres av Tjenesteeier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> </ul>	Nei	Nei



#### 4 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

Krav	Ytelse	Tjenestenivå	Måle/kontrollmetode	Rapporteres
4.1	Avviksrutine	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ved avvik på krav i dette bilag skal dette søkes løst på lavest mulig nivå.</li><li>- 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.</li><li>- Hvis partene ikke kommer til enighet på serviceledernivå, skal Serviceleder eskalere saken videre til seksjonsleder Forvaltning og tjenesterealisering.</li><li>- ASF sitt eskaleringspunkt etter serviceleder vil være Leder seksjon Forvaltning/Tjenesterealisering og deretter avdelingsdirektør/direktør.</li></ul>	Nei	Ja, men kun på hvor mange eskalerte saker i siste periode