

Kund	Avtalsnummer	Diarienummer	Giltighetstid 2013-05-01 - tv
------	--------------	--------------	----------------------------------

Avtal Standard dator arbetsplats (SLA) för Hälsoval

Innehållsförteckning

1.	Avtalsparter	1
2.	Kontaktpersoner för avtalet.....	1
3.	Beskrivning	3
4.	Avtalsvillkor.....	4
5.	Prioriteringsnivåer	5
6.	Leveransmål	6
7.	Utvärdering.....	6
8.	Parternas ansvar.....	7
9.	Prislista Tjänster datorarbetsplats.....	8
10.	Underskrift	9

1. Avtalsparter

Servicegivare	Beställare
Västerbottens Läns Landsting 901 89 Umeå (nedan benämnd Landstinget)	
Org nr 232100-0222	Org nr
Hemsida www.vll.se	Hemsida

2. Kontaktpersoner för avtalet

Servicegivare	Beställare
Kontaktperson	Kontaktperson
Adress	Adress
E-post	E-post

SLA DATORARBETSPLATS HÄLSOVAL

Uppgjord

Lars Nyström

Dokumentansvarig/Godkänd

Security



Datum Rev
2015-08-12 3.1

Nr

Sidan 2 av 9

Telefon	Telefon
Mobiltelefon	Mobiltelefon
Telefax	Telefax

3. Beskrivning

Detta SLA (Service Level Agreement) beskriver överenskommelser för tillgång till Datorarbetsplatstjänst inklusive specificerade applikationer

Datorarbetsplatstjänst	Applikationer i tillägg
<p>Vald nivå är basnivå Standard som beskrivs i bilaga ”Definition av tjänst datorarbetsplats”</p> <p>Informatikenheten tillhandahåller Tjänsten Datorarbetsplats (infrastrukturen som bygger upp tjänsten) som en volymtjänst. Varje enskild datorarbetsplats betraktas inte som en tjänst i sig. Därför gäller skilda villkor för Datorarbetsplatstjänst och enskild dator vilket beskrivs i bilagan</p>	<p>SystemCross (system för journaldokumentation))</p> <p>Lab/Ros (system för laboratorieprover och svar)</p> <p>Obstetrix (system för mödra och förlossningsvård)</p> <p>Picsara (system för bildhantering)</p> <p>Master befolkning (befolkningsregister)</p> <p>Tillgång till videokonferen. Avser en utrustning av standardformat per hälsocentral</p>

4. Avtalsvillkor

Avtalsperiod

Avtalet gäller fr.o.m. xxxx-xx-xx och så länge beställaren bedriver vård enligt avtal med Västerbotten läns landsting eller till någon av parterna begär uppsägning. Avtalet upphör utan föregående uppsägning i samband med huvudavtalets (vårdavtal med VLL) upphörande.

Landstinget beslutar varje år om villkorsförändringar som ska träda i kraft den 1 januari följande år. Beställare som inte godkänner förändringen ska senast inom 60 dagar efter det att beslutet delgivits anmäla detta till landstinget. Avtalet upphör då att gälla 12 månader efter det att beställaren anmält att förändringen inte godtagits.

Ändringar och tillägg

Ändringar och tillägg i gällande avtal kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av behöriga företrädare för beställare och servicegivare.

Volymförändringar

Volymförändringar dokumenteras kontinuerligt av båda avtalsparter. Två gånger per år (31/12 och 30/6) uppdateras utrustningslista (utdrag från inventariesystem) som ligger till grund för debitering. Bindningstid vid nybeställning av utrustning är 6 månader vilket innebär att minsta hyrtid är 6 månader

Granskning av avtal

Årlig genomgång och eventuell revidering av detta avtal genomförs av Informatikenheten.

Uppsägning av avtal

Uppsägning av detta avtal ska ske skriftligt och kan initieras av båda parter. Uppsägning träder i kraft 12 mån efter inlämnad uppsägning.

Support

Vid felanmälan kontaktas Servicedesk VLL via Ärendeanmälan på intranätet eller via telefon tel 090-7859090.

5. Prioriteringsnivåer

Prioritetsnivåer	Inställelsetid	Uppskattade åtgärdstider
<p>Driftstopp: Avvikelse som innebär avsaknad eller kraftigt reducerad tillgänglighet i funktion nödvändig för att hela eller delar av kärnverksamheten ska kunna bedrivas. Detta kan handla om avbrott i central driftmiljö som innebär att hela eller stora delar av levererad tjänst saknas för en stor del av användare.</p>	<p>Vardagar: 5 min Övrig tid: 120 min</p>	<p>Vardagar: 60 minuter Övrig tid: 60 minuter</p>
<p>Akut: Avvikelse som innebär reducerad tillgänglighet i funktion nödvändig för att hela eller delar av kärnverksamheten ska kunna bedrivas. Detta kan handla om avbrott i central driftmiljö som innebär att hela eller stora delar av levererad tjänst saknas för en stor del av användare. Detta kan även gälla avsaknad av funktioner i system och som kan leda till patientfara. Akuta ärendetyper och åtgärdstider skall specificeras i supportöverenskommelsen.</p>	<p>Vardagar: 5 min Övrig tid: 120 min</p>	<p>Vardagar: 120 minuter Övrig tid: 120 minuter</p>
<p>Brådskade: Avvikelse som berör enskild dator eller mindre system med tidskritisk betydelse för att kärnverksamheten skall kunna bedrivas. Detta kan handla om avbrott i en del av tjänst eller utrustning som påverkar enskild eller ett fåtal användare</p>	<p>Vardagar: under nästkommande vardag</p>	<p>Vardagar: 120 min</p>
<p>Turordnat:</p>	<p>Vardagar: inom tre</p>	<p>Vardagar: 120 min</p>

Avvikelse som berör enskild dator eller mindre system med icke tidskritisk betydelse för att kärnverksamheten skall kunna bedrivas. Detta kan handla om avbrott i en del av tjänst eller utrustning som påverkar enskild eller ett fåtal användare	arbetsdagar	
--	-------------	--

Övriga avvikelser som inte ingår i tabellen ovan planeras via överenskommelse med avtalspart.

6. Leveransmål

Avser volymtjänsten för datorarbetsplats (ej enskilda datorer). Detta innefattar VLL:s nätverk och centrala servrar.

Upptid beräknas till 99,5%

Planerade avbrott

Planerade avbrott kommer att meddelas minst 3 dagar i förväg för att det inte skall räknas som nertid. Informationen sker via Intranätet Linda.

Nertid

Nertid är den summerade tiden för avbrott från det att anmälan har skett till Servicedesk VLL till dess att avbrott eller störning har åtgärdats.

Nertid som beror på felaktigheter i leverantörers leveranser och som inte varit möjliga att förutse skall ej räknas med som nertid.

Upptid

Upptid är den avbrottsfria tiden räknat procentuellt.

Beräkning upptid

$\text{Upptid \%} = \frac{(24 \text{ tim} \times \text{antalet dagar aktuell månad}) - \text{Nertid timmar}}{24 \text{ tim} \times \text{antalet dagar aktuell månad}}$

7. Utvärdering

Utvärdering sker 1 ggr/år och omfattar:

- Tillgänglighet (Upptid i %) för volymtjänsten Datorarbetsplats (för enskild dator utvärderas ej tillgänglighet)
- Responstider för felanmälan
- Antal felanmälningar

Utvärdering sker i dialog mellan kund och informatikenhet

8. Parternas ansvar

Servicegivares utfästelse gentemot beställare

<i>Krav</i>	<i>Kravformulering</i>	<i>Åtgärdskrav</i>	<i>Servicenivå</i>
1	Mottagning av ärenden per telefon	Besvaras inom 1 minut från första uppringningsförsöket	80%
2	Mottagning av ärenden per telefon	Besvaras inom 5 min från första uppringningsförsöket	95%
3	Återrapportering av avslutat ärende till den som har initierat ärendet. Gäller ärenden som inte löses direkt vid första kontakt med Servicedesk VLL	Inom 30 min efter att ärendet är slutfört	99%
4	Underhandsrapportering av ärenden som är pågående och ännu inte avslutade	Användaren har möjlighet att följa ärendet i realtid via självservice. Endast i de fall där annat är avtalat tas kontakt på annat sätt	-
5	Mottagning av ärenden via självservice	Användaren har möjlighet att följa ärendet i realtid via självservice	-
6	Mottagning av ärenden via IT- Produktförsörjning linda	Användaren har möjlighet att följa ärendet i realtid via självservice. Endast i de fall där annat är avtalat tas kontakt på annat sätt	-

Beställares utfästelse gentemot servicegivare

<i>Krav</i>	<i>Kravformulering</i>	<i>Åtgärdskrav</i>	<i>Servicenivå</i>
1	Kund har utsedda kontaktpersoner	Lista uppdateras och hålls aktuell och meddelas Informatikenheten	
2	Kunden läser information på Intranät (ex servicefönster) och delger verksamheten dess information	Kontroll av servicefönster för planerad och akut information	
3	Kund följer upp verksamhetens incidentrapporter	I samråd med Servicedesk VLL informeras verksamhetens kontaktperson angående åtgärder som minimerar incidenter	
4	Kunden använder så långt som möjligt självservice		
5	Vid förfrågan på tidigare anmäld incident anges ärendenummer		

6	Enheter som ansluts till VLL:s nätverk och infrastruktur ska ingå i sammanhållen journalföring enligt Patientdatalagen (SFS 2008:355).		
7	<p>Regler och riktlinjer för behörighetstilldelning samt åtkomstkontroll i fråga om sammanhållen journalföring som regleras i särskilt avtal med VLL ska följas. För beställning och avregistrering av behörigheter används Webfasit. Varje användare som nyttjar vårdsystemen ska ha en unik personlig användaridentitet för inloggning i respektive system. Användaridentitet och lösenord ska följa VLL:s standard.</p> <p>De tekniska lösningarna för att reglera behörighet och åtkomstkontroll kommer att förändras över tiden. Bl a kommer SITHS-kort och single-sign-on lösningar att införas för vissa system. Vårdgivaren förbinder sig att införa dessa nya lösningar i samma takt som VLL:s egna enheter.</p>	Följa upprättade rutiner	

9. Prislista Tjänster datorarbetsplats

Aktuell prislista finns på VLL.se

(länk <http://www.vll.se/default.aspx?id=43836&refid=45333>)

Vid frågor kontakta Servicedesk VLL på tel 090-7859090)

10. Underskrift

Ort och datum	Ort och datum
Underskrift	Underskrift Informatikenheten
Namnförtydligande	Namnförtydligande