Dokumenttyp	Ansvarig verksamhet	Version	Antal sidor
Instruktion	Region-IT	5	5
Dokumentägare	**Fastställare**	**Giltig fr.o.m.**	**Giltig t.o.m.**
Erland Wernersson IT Controller	Barbro Lindroos Chef IT Drift och Leverans	2025-03-31	2027-03-31

Servicenivåer SLA

Gäller för: Region Värmland

Dokumentets syfte

Dokumentet beskriver de standardiserade servicenivåerna för de Tjänster som Region-IT levererar till verksamheten. Dessa Tjänster beskrivs i en separat tjänstebeskrivning på intranätet.

Dokumentets målgrupp

Dokumentet vänder sig till de personer som direkt - eller indirekt - behöver information om de servicenivåer som överenskommits mellan Region-IT och verksamheten.

Servicenivåer

Servicetid:	**Dagtid**	**Dygnet runt*** **
Servicetid	08.00-16.45 helgfria vardagar	00-24 alla dagar
Beredskap	ingen	00.00-08.00 helgfria vardagar 16.45-24.00 helgfria vardagar 00.00-24.00 helgdagar
Servicefönster (planerat)	utanför servicetid	Torsdagar 19.00–22.00
Påkallat servicefönster*		

Definitioner

Servicetid:	Den tid då tjänsten skall vara tillgängligt och funktionsdugligt, det är under denna tid som Region-IT åtgärdar driftstörningar, förutsätter produktionstid**
Beredskap:	Den tid utanför normal kontorstid som tekniker kan utkallas för att åtgärda stopp eller störningar i tjänsten, förutsätter att det inträffar under produktionstid**
Planerat servicefönster:	Tid då planerade ändringar som har kundpåverkan kan genomföras utan att påverka serviceutfall.
Påkallat servicefönster*	Kan inträffa vid vilken tidpunkt som helst. I undantagsfall kan Region-IT tvingas utnyttja påkallat servicefönster för att åtgärda kritiska operationella problem.
Produktionstid**	Den tid då tjänsten/systemet normalt och regelmässigt aktivt används.
Förtydligande* **	Förutsättning för att få dygnetruntservice (beredskap) är att en systemklassning genomförts, som påvisar detta behov baserat på produktionstid utanför kontorstid och den konsekvens ett avbrott medför. Utöver ovan så skall verksamheten ha en utpekad person/roll som Region-IT kan kontakta dygnet runt, samt att reservrutiner skall vara framtagna för aktivering vid ett längre systemstopp.

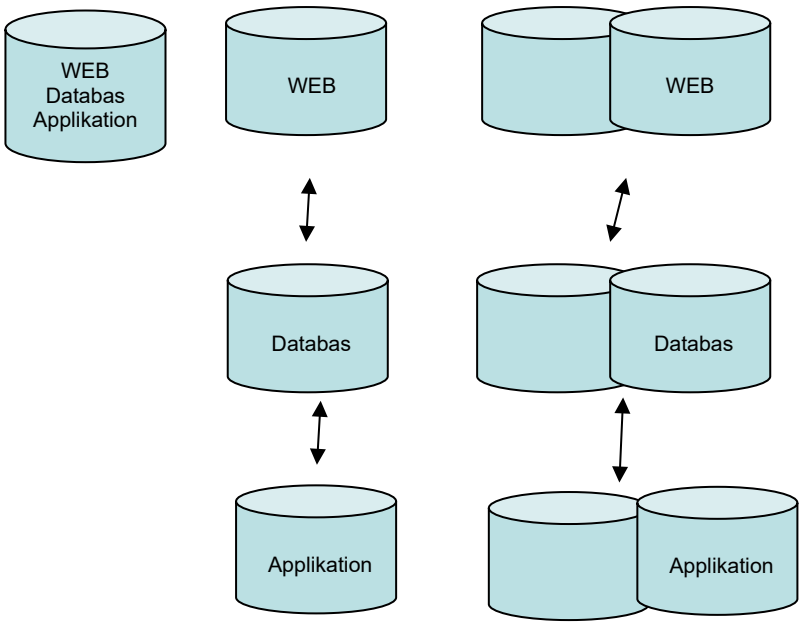
Tjänsteklass

Tjänsteklassen (hur infrastrukturen konfigureras) är baserat på klassificeringsvärdet från systemklassningen för respektive system/funktion.

Klassificeringsvärde	**Tjänsteklass**
0-24	Standard
25-48	Viktig
49-72	Kritisk

Tjänsteklass:	**Standard**	**Viktig**	**Kritisk**
Servicetid	Dagtid (Dygnet runt)	Dagtid (Dygnet runt)	Dagtid (Dygnet runt)
Antal oplanerade stopp per månad inom servicetiden	4 (5)	2 (4)	1 (2)
Antal oplanerade stopp per år inom servicetiden	8 (10)	4 (8)	2 (4)
Tillgänglighet per månad inom servicetiden	99%	99,5%	99,7%
Sammanlagd stilleståndstid per år inom servicetiden i timmar.	22 (88)	11(44)	7 (26)

Bilden visar principen för hur infrastrukturen byggs upp för att uppnå definierad tillgänglighet.



Förtydligande:

Oplanerade stopp förorsakade av applikation eller annat som ligger utanför Region-IT's ansvar ingår ej i tillgänglighetsberäkningen.

Åtgärdstid

Prioriteringsmodell för incidenthantering

Prioritering av incidenter sker genom kombinationen av hur stor **Påverkan** är på verksamheten och hur **Brådskande** felet måste åtgärdas.

Påverkan

Påverkan på verksamheten utgår från tre olika faktorer:

- Andel användare som påverkas av totala antalet användare för en drabbad IT-tjänst.
- Hur incidenten påverkar Partners och Regionens verksamhet, hur kritiskt systemet är.
- Nivå på allvarlighetsgrad vid incidenter med påvisad säkerhetsrisk/säkerhetsbrist.

Brådskande

Hur brådskande ett ärende är beror på tre olika faktorer och påverkas av:

- När i månaden incidenten inträffar i förhållande till kritiska datum för IT-tjänsten.
- Hur omfattande avbrottet i IT-tjänsten är.
- Vilka möjligheter till alternativt arbetssätt användaren har.

Prioritet

Kombinationen av ovan nämnda faktorer ger ett värde som översätts till en prioritet enligt nedan.

Brådskande / Påverkan	Stor	Betydande	Medel	Mindre
Kritisk	Kritisk	Kritisk	Hög	Hög
Hög	Kritisk	Hög	Hög	Medium
Medium	Hög	Medium	Medium	Medium
Låg	Medium	Låg	Låg	Låg

Exempel på tillämning av matrisen ovan

Prioritet 1: Kritisk
Drabbar **nästan alla användare** och/eller **påverkar i hög grad** verksamhetens produktivitet och/eller att **kritiska** verksamhetsprocesser inte kan genomföras.

Förhöjd risk att patientsäkerheten äventyras samt att finansiella skador och/eller brott mot lagstadgade föreskrifter uppstår.

Prioritet 2: Hög
Drabbar ett **större antal** användare och/eller **påverkar nämnvärt** verksamhetens produktivitet.

Prioritet 3: Medium
Drabbar **en eller ett mindre antal** användare och/eller **påverkar** verksamhetens produktivitet.

Prioritet 4: Låg
Drabbar **en** användare och **påverkar marginellt** verksamhetens produktivitet samt gäller för fel av **kosmetisk** karaktär.

Åtgärdstider

Utifrån viktning i Prioriteringstabellen sätts en åtgärdstid för varje ärende. Nedan beskrivs den maximala tiden för hanteringen av varje ärende. Åtgärdstid räknas inom servicetiden.

Beskrivning	Prioritet	Åtgärdstid
Kritisk	1	4 timmar
Hög	2	8 timmar
Medium	3	24 timmar
Låg	4	40 timmar

Dokumentet är utarbetat av: Erland Wernersson Erland Wernersson