# Fylgiskjal 2

**Service Level Agreement**

**Indholdsfortegnelse:**

[1 Generelt yvirlit 3](#_Toc20226386)

[1.1 Inngangur 3](#_Toc20226387)

[1.2 Endamál 3](#_Toc20226388)

[1.3 Kontaktpersónar 3](#_Toc20226389)

[2 Vav 4](#_Toc20226390)

[2.1 Lýsing av scope 4](#_Toc20226391)

[2.2 Licenser 4](#_Toc20226392)

[2.3 Support 4](#_Toc20226393)

[2.4 Rakstur 4](#_Toc20226394)

[2.5 Servicetíðir 4](#_Toc20226395)

[2.6 Atgeingi 5](#_Toc20226396)

[2.7 Service vindeygu 5](#_Toc20226397)

[2.8 Frozen – Zone 5](#_Toc20226398)

[2.9 Raðfesting av uppgávum, tá feilir eru íkomnir 5](#_Toc20226399)

[2.10 Standardleverance 6](#_Toc20226400)

[2.10.1 Test av backup 6](#_Toc20226401)

[2.10.2 Deltagelse på møder 6](#_Toc20226402)

[2.10.3 Ískoytistænastur 6](#_Toc20226403)

[2.10.4 Tilbúgvingartest 6](#_Toc20226404)

[2.10.5 Grannskoðan 6](#_Toc20226405)

[2.11 Gjald 6](#_Toc20226406)

[3 Príslækking og bøtur 6](#_Toc20226407)

[3.1 Uppitíð 6](#_Toc20226408)

[3.2 Vantandi veitingar 6](#_Toc20226409)

[4 Svartider 7](#_Toc20226410)

[5 Diskkapacitet 7](#_Toc20226411)

[6 Yvirveking 7](#_Toc20226412)

[7 Stýring av broytingum CM 7](#_Toc20226413)

[8 Óheftar kanningar 7](#_Toc20226414)

[9 Fundir 7](#_Toc20226415)

[9.1 SLA-fundir 7](#_Toc20226416)

[9.2 Rakstrarfundir 8](#_Toc20226417)

[10 Broytingar í tænastuvavi 8](#_Toc20226418)

[11 Krøv til feilstýring 8](#_Toc20226419)

[12 Skilnaður av umhvørvi 8](#_Toc20226420)

[13 Endurskoðan av SLA 8](#_Toc20226421)

# Generelt yvirlit

## Inngangur

*Kundi og veitari* hava gjørt avtalu viðvíkjandi rakstur og viðlíkahald sambært avtaluna ”Rakstrar og viðlíkhald millum *kundi og veitari* ”. Veitingarnar frá *veitari* eru lýstar í hesi Service Level Agreement (SLA), sum er undirskipað høvuðsavtaluna millum *kundi og veitari,* sum er tað grundleggjandi juridiska skjalið fyri samstarvið. Um tað er ósamsvar millum SLA og høvuðsavtaluna, hevur høvuðsavtalan forrættindi.

## Endamál

Endamálið við hesi SLA er at lýsa samstarvið millum *kundi og veitari,* soleiðis at hon verður ein praktisk umboðan av tænastum og service niveau fyri hesar tænastur. *Dentur verður lagdur á at lýsa tænastuna heldur enn teknologiina.*

SLA’in er eitt dynamiskt skjal, sum javnan skal viðlíkahaldast, soleiðis at tað samsvarar veruleikan. Tí skal SLA’in við fylgiskjølum til høvuðsavtaluna endurskoðast í minsta lagi eina ferð um árið.

SLA’in lýsir tær operationellu og dagligu gerðirnar og inniheldur tí upplýsingar, sum broytast leypandi.

## Kontaktpersónar

Víst verður til kontaktpersónarnar, sum *kundi og veitari* hava upplýst fyri tey umisku ábyrgdarøkini..

# Vav

*kundi og veitari* ynskja eitt samstarv, sum er grundað á, at víst verður hvørjum øðrum álit, har *veitari* veitir hýsing og pro-aktiva rakstrarservice.

Útgreining av tænastum er lýst í uppgávumatriks og í fylgiskjali 1, lýsing av leiklutum.

Niðanfyri er ein lýsing býtt upp eftir service/tænastum:

## Lýsing av scope

*Her verður sagt yvirskipað, hvat veitarin skal veita.*

## Licenser

*Her verður sagt, hvør hevur ábyrgdina av at keypa lisensir og til hvat, og hvør eigur teir.*

## Support

*Dømi um supportuppgávur*

| **Nr.** | **Tænastur** | **Viðmerkingar** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 1st Level support |  |
| 2 | 2nd Level Support |  |
| 3 | Skráseting av support umbønum |  |
| 4 | Statusfráboðan av feilrættingum |  |

## Rakstur

Her kann vísast til onnur fylgiskjøl, t.d. kann verða skrivað:

*Tænastur og vavið av tænastum eru lýstar í fylgiskjali I, IV, V og VI*

## Servicetíðir

*Her verða service tíðirnar lýstar og hvussu farast skal fram uttanfyri servicetíðirnar*.

## Atgeingi

*Her verða krøv sett til t.d. uppitíð, reaktiónstíð hjá veitara í sambandi við slit/brek, og hvussu fær kundin samband við veitaran*

## Service vindeygu

*Her verður lýst, nær veitarin kann gera ábøtur/viðlíkahald av skipanunum hjá kundanum*

## Frozen – Zone

*Her verða skrivaði krøv til, nær veitarin ikki uttan víðari skal gera broytingar, t.d. stutt undan feriutíðum*

*.*

## Raðfesting av uppgávum, tá feilir eru íkomnir

*Her er eitt dømi um raðfesting:*

*Víst skal eisini verða til fylgiskjal 3, sum er flokking av skipanum*

|  |  |
| --- | --- |
| Prioritet | Redegørelse |
| (1) Høj | *Ongin brúkari hevur atgongd til sera týðandi skipanir.*  *Arbeiðið at loysa trupulleikan byrjar beinanvegin (sí reaktiónstíðir undir ”Atgeingi” omanfyri) og arbeitt verður uttan steðg, til uppgávan er loyst. Trupulleikin eigur at verða loysur innan 1 tíma í arbeiðstíð.* |
| (2) Middel | *Fleiri brúkarar hava ikki atgongd til týðandi skipanir.*  *Arbeðið at loysa trupulleikan byrjar skjótast gjørligt. Trupulleikin eigur at verða loystur áðrenn ein dag.* |
| (3) Normal | *Nakrir brúkarar hava ikki atgongd til minni týðandi skipanir.*  *Arbeðið at loysa trupulleikan byrjar skjótast gjørligt. Trupulleikin eigur at verða loystur teir næstu 3-4 arbeiðsdagarar.* |
| (4) Lav | *Minni týðandi feilir/trupulleikar, sum eru órógvandi fyri nakrar fáar brúkarar.*  *Arbeðið at loysa trupulleikan byrjar skjótast gjørligt. Trupulleikin eigur at verða loystur innan ein mánaða.* |
| (5) Uttan SLA | *Uppgávur, sum ikki eru partar av SLA, tvs ikki eru ein partur av rakstrinum, men eru projektorienteraðar, t.d. verkseting av nýggjum skipanum.* |

## Standardleverance

*Her kunnu standardveitingar verða lýstar ella vísast kann til annað fylgiskjal, tó við undantaki av test av backup ella luttøka á fundum (sum stendur beint niðanfyri)*

### Test av backup

*Her skal standa nakað um, hvussu og hvussu ofta restore skal gerast*

### Deltagelse på møder

*Her kann verða skrivað, at veitarin hevur skyldu at luttaka í fundum við kunda, og at hetta er nærri lýst í nummar 10 niðanfyri*

### Ískoytistænastur

*Her skulu møguligar ískoytistænastur lýsast ella víst kann verða til annað fylgiskjal, tó við undantaki av test av tilbúgving og grannskoðan (sum stendur beint niðanfyri)*

### Tilbúgvingartest

*Her skal standa, um kundin vil hava hjálp at testa tilbúgving av t.d. servarum, sum ikki eru tiknir út sum stakroyndir, og hvussu hetta skal fakturerast.*

### Grannskoðan

*Her skal standa nakað um grannskoðan, t.d. at veitarin skal gera árliga grannskoðan av rakstrarumhvørvinum, hvussu hetta skal fakturerast, og at tað skal gerast ein aftala um grannskoðan*

## Gjald

*Her kann standa nakað um gjald ella víst kann verða til annað fylgiskjal*

# Príslækking og bøtur

## Uppitíð

*Her skal standa nakað um, nær kundin kann krevja bøtur ella príslækking, tá tað snýr seg um, at veitarin ikki livir upp til ta avtalaðu uppitíðina, og hvussu hetta skal útroknast*

## Vantandi veitingar

*Her skal evstamark ásetast, galdandi fyri veitingar og tænastur, sum ikki hava beinleiðis ávirkan uppá uppitíðirnar, sí dømi niðanfyri:*

|  |  |
| --- | --- |
| ***Tænasta*** | ***Deadline*** |
| *Stovnan av servara* | *x arbeiðsdagar* |
| *Vantandi yvirveking – diskur fullur* | *Beinanveg* |
| *Vantandi yvirveking –*  *servari koyrir ikki* | *Beinanveg* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Svartider

*Her skal skrivast nakað um avtalaðar svartíðir, hvussu tær verða mátaðar og hvør skal bera kostnaðin, tá svartíðirnar ikki eru sum avtalað*

# Diskkapacitet

*Her skal skrivast, hvussu og nær veitarin kann økja diskapacitetin, t.d. soleiðis at tað ikki órógvar raksturin*

# Yvirveking

*Her skulu standa krøv til yvirveking, herundir eisini nakað um, at veitarin má vera proaktivur í tænastuveitingunum*

# Stýring av broytingum CM

*Stýring av broytingum verður viðgjørt í fylgiskjali 5, Trygdarkrøv*

# Óheftar kanningar

*Verða partarnir ósamdir um t.d. tænastuniveau, svartíðir ella uppitíðir, skulu partarnir semjast um ein óheftan 3. part, sum skal standa fyri kanningini av umstøðunum. Úrslitið av kanningini skal góðkennast av báðum pørtum. Kostnaðurin av tí óheftu kanningina skal berast av tí parti, sum úrslitið gongur ímóti.*

# Fundir

## SLA-fundir

*Her kann skrivast, hvussu ofta SLA fundir skulu haldast og t.d. innihaldið av føstu skránni*

*Dømi um fasta skrá:*

1. *Góðkenning av fundarfrásøgn*
2. *Rapportering av seinasta tíðarskeiði sambært SLA*
3. *Uppfylging av skrásettum uppgávum frá SLA-fundum*
4. *Serligar rakstraruppgávur og rakstraraktivitetir*
5. *Trygdarviðurskifti*
6. *Framtíðarætlanir*
7. *Skrásett niðritíð*
8. *Tænastunøgdsemi sambært nummar 3.2 ’Vantandi veitingar’*
9. *Tillaging av SLA og øðrum skjølum*
10. *Almenn kunning og annað*

## Rakstrarfundir

*Her skal skrivast nakað um rakstrarfundir, t.d. nær og hvat innihaldið skal vera*

# Broytingar í tænastuvavi

*Her skal standa hvussu og nær broytingar í tænastuvavi og/ella nýútvegan skulu viðgerast*

# Krøv til feilstýring

*Her skal standa, at veitarin beinanvegin skal rapportera allar staðfestar feilir, soleiðis at feilir kunnu prioriterast og rættast, og hvussu rapporteringin skal fara fram*

# Skilnaður av umhvørvi

*Um ynski er, at útgerðin hjá kunda skal vera logiskt skilt frá útgerð/skipanum hjá øðrum kundum hjá veitaranum, skal kravið skrivast her*

# Endurskoðan av SLA

*Avtalan saman við viðkomandi fylgiskjølum skulu endurskoðast einaferð um árið ella eftir tørvi*

**For KTL:**

Dato \_\_\_\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_\_\_\_

Underskrift \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**For Elektron:**

Dato \_\_\_\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_\_\_\_

Underskrift \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_