



ÅDA

Offentliga Ålands IT-bolag

SLA
Webbplatspaket

2024-04-22



ÅDA

Offentliga Ålands IT-bolag

Innehåll

Webbplatspaket.....	1
Sammanfattning.....	3
Definitioner	3
Drift	3
Beskrivning av driftlösning	3
Webbplatsens tillgänglighet	3
Tillgängligheten beräknas på följande sätt:	4
Exempel, beräkning av tillgänglighet:	4
Incidenthantering.....	5
Svarstid vid incident.....	5
Servicetider vid incident	5
Kontaktuppgifter vid incident	5
Support	5
Svarstid för support	5
Tillgång till support och servicetider.....	6
Kontaktuppgifter för support.....	6



ÅDA

Offentliga Ålands IT-bolag

Sammanfattning

Det här Service Level Agreement (SLA) mellan **KundensNamn** och Åda Ab och beskriver servicenivåer för drift, support och incidenthantering för Ådas webbplatspaket.

Avtalet gäller enligt av båda parter tecknat huvudavtal för paketwebbplats.

Definitioner

Incident Störning i tjänsten. När något inte fungerar som det är tänkt.

Support Hjälp med att använda tjänsten. När kunden inte förstår hur den ska utföra något eller stöter på problem.

Beställning Utveckling av ny funktionalitet. När kunden vill göra något som ännu inte är möjligt, olika förbättringar i tjänsten. Det kan också vara fördefinierade funktioner och tilläggstjänster som kunden väljer att ta i bruk. Beställningar hanteras enligt tjänstens förvaltningsmodell.

Drift

Beskrivning av driftlösning

Driften av webbplatsen ligger på en redundant virtualiserad miljö.

Åda, med hjälp av underleverantör, besörjer komplett löpande systemadministration av miljön, innefattande installation, konfigurering, patchning samt felsökning vid behov.

Servrarna ingår i underhållssystem med avseende på patchningsrutiner, säkerhetsgranskning, integritetsövervakning etc.

Miljön är separerad i två geografiskt åtskilda serverhallar med fiberkoppling mellan hallarna. Servrarna existerar i samma VLAN som är tillgängligt i båda hallar.

I tjänsten ingår även fysisk hosting, hypervisor, konnektivitet, backuper, strömförsörjning, fysisk säkerhet samt komplett hantering av lastbalanserare och den tredje webbservern avseende operativsystem och funktions- och säkerhetspatching.

Webbplatsens tillgänglighet

Utslaget på bägge hallar ska tjänsten leverera en total tillgänglighet på 99,97 % på månadsbasis.

Tillgängligheten omfattar inte planerade serviceavbrott eller kritiska säkerhetsuppdateringar, ej heller avbrott vars orsak ligger utanför Ådas och dess underleverantörs kontroll.

Servicenivå är 24 timmar per dag, undantaget den tid då planerade serviceavbrott sker.

Avbrott meddelas kunden i god tid.

Planerade serviceavbrott sker under nattetid (22.00-06.00).

Tillgängligheten beräknas på följande sätt:

$(24 \text{ timmar} \times \text{antalet dagar i månaden}) - \text{tiden för planerade serviceavbrott} =$
Möjliga tillgängliga timmar under månaden

Vid en eventuell total systemförlust beräknas tillgängligheten enligt följande:

$24 \text{ timmar} \times \text{antalet dagar i månaden} - \text{tiden för planerade serviceavbrott} - \text{tiden för total systemförlust} = \text{antal tillgängliga timmar}$

$(\text{Antal tillgängliga timmar} / \text{möjliga tillgängliga timmar under månaden}) \times 100 =$
Tillgänglighetsprocent under månaden.

Exempel, beräkning av tillgänglighet:

En månad med 31 dagar. Det har varit ett serviceavbrott på 2 timmar under denna månad. En incident har skett där det fanns en total systemförlust i 24 minuter.

$24 \text{ (timmar)} \times 31 \text{ (dagar)} - 2 \text{ (timmar)} = 742 \text{ timmar}$ är möjliga tillgängliga timmar under månaden.

Dock har en incident inträffat där det var en totalt systemförlust.

$24 \text{ (timmar)} \times 31 \text{ (dagar)} - 2 \text{ (timmar)} - 24 \text{ minuter } (24/60) = 741,60$
 $741,60/742 \times 100 = 99,94$

Tillgängligheten är därför 99,94 % och är inom intervallet för den avtalade tillgänglighetstiden.



Incidenthantering

Kunden kontaktar Ådas underleverantör vid misstanke om incident. Ådas underleverantör har dokumenterade processer för incidenthantering och skyldighet att rapportera incidenter vidare till Åda.

Svarstid vid incident

Vid incidenter ska leverantören vara tillgänglig inom 30 minuter från det att den har kontaktats.

Servicetider vid incident

Servicetider är den tid leverantören kan svara och utföra arbeten.

Vardagar kl. 8-16.15 (finsk tid).

Vardagar 16.15-21.00 samt helger och röda dagar kl. 9-15 (finsk tid) för de kunder som har avtal om incidenthantering under jourtid.

Kontaktuppgifter vid incident

Leverantören ska vara tillgänglig via telefon och e-post. Om leverantören har ett ärendehanteringssystem för supportärenden, incidentrapportering och beställningar kan även det erbjudas som ett möjligt sätt för Åda och Ådas kunder att rapportera incidenter. Kontaktuppgifter till leverantören som används för rapportering av incidenter från Åda och Ådas kunder är följande:

Telefonsupport, vardagar kl 8-16.15	+358 18 525 875
Telefonsupport vardagar 16.15-21.00, samt helger och röda dagar kl. 9-15	+358 400 525 363
E-postsupport	adasupport@vibb.ax
Tjänstesamordnare hos kunden	Fyll i
Tjänsteägare hos Åda	Ida Ericson

Support

Kunden kontaktar Ådas underleverantör direkt för support.

All support ska vara på svenska.

Supporten som användare hos Åda och hos Ådas kunder kontaktar bör ha mycket god kännedom om webbpublicering i Drupal, samt känna till hur man publicerar för att främja användbarhet och tillgänglighet. Supporten bör vara bekant med den lagstiftning som gäller publicering på åländska myndigheters webbplatser, framför allt landskapslag (2019:7) om tillgängliga digitala tjänster (2023/61).

Svarstid för support

Kunden ska få ett svar från leverantören inom en arbetsdag från det att ärendet mottagits av leverantören. Automatiska svar räknas som kvitton på att meddelandet tagits emot, men inte som svar.

Tillgång till support och servicetider

Servicetider är den tid Leverantören kan svara och utföra arbeten.

Vardagar kl. 8-16.15 (finsk tid).

Kontaktuppgifter för support

Leverantören ska tillhandahålla support per telefon och e-post. Om leverantören har ett ärendehanteringssystem för supportärenden, incidentrapportering och beställningar kan även det erbjudas som ett möjligt sätt för Åda och Ådas kunder att begära support. Kontaktuppgifter till leverantören som används för support till Åda och Ådas kunder är följande:

Telefonsupport, vardagar kl 8-16.15	+358 18 525 875
E-postsupport	adasupport@vibb.ax
Tjänstesamordnare hos kunden	Fyll i
Tjänsteägare hos Åda	Ida Ericson