# Informasjonstjeneste fra AAA til xxx

# Informasjonsutveksling AAA-xxx

Bestemmelser om feilretting og endringsstyring følger av partenes til enhver tid gjeldende avtaler med sine drifts- og systemleverandører.

På avtaletidspunktet er dette slik som det fremgår i dette bilaget.

# 1 Definisjoner

* **Tjenesteyter** er den som eier tjenesten og er ansvarlig for utvikling og forvaltning av tjenesten
* **Tjenestekonsument** er den som er forbruker av tjenesten, og forholder seg til tjenesten gjennom en tjenestekontrakt definert av tjenesteyter

# 2 Feilkategorier

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kategori | Begrep | Forklaring | Forventet feilrettingstid |
| A-feil | Kritisk feil | Feil som fører til stopp i produksjonen på et viktig funksjonsområde som ikke kan omgås på en rimelig måte. Det regnes som feil om operasjonen ikke kan gjennomføres, resultatet blir feil eller transaksjonen tar urimelig lang tid i forhold til de oppgaver som skal løses. | Ved kritiske driftsfeil skal leverandørene til AAA påbegynne feilsøking og retting så snart de mottar melding om feilen.Retting leveres så snart den er klar |
| B-feil | Alvorlig feil | Feil som forsinker produksjonen, men som kan omgås på en rimelig måte. Feilene skal rettes ifølge godkjent plan. Det at Programvaren avbryter vil klassifiseres som B-feil, dersom det ikke faller under definisjonen av A-feil. | Ved kritiske driftsfeil skal leverandørene til AAA levere i henhold til sine avtaler med AAA. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| C-feil | Mindre alvorlig feil | Feil som det ikke er nødvendig å utbedre for å igangsette eller opprettholde produksjonen | Etter nærmere avtale. Som regel vil neste hovedleveranse være et aktuelt tidspunkt |

På signeringstidspunkt er avtalen med våre leverandører som følger

**Løsningstid:**

Løsningstid er definert som tidsperioden mellom når hendelsen oppsto og når hendelsen er blitt tilfredsstillende løst.

Leverandør forplikter seg til å holde seg innenfor maksimal responstid, reaksjonstid og løsningstid for de forskjellige feilkategoriene som angitt i tabellen under om ikke Kunden gir skriftlig beskjed om at han skal prioritere annerledes.

| **Feil-kategori** | **Reaksjons-tid****(Start av feilretting)** | **Mål for Responstid – dvs. når informasjon skal gis** | **Retting av feil** | **Løsningstid** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| A-feil | min | Ved endring av status eller senest hver time | Skal pågå kontinuerlig frem til feilen er rettet.  |  timer |
| B-feil |  timer, innenfor service-periode B | Ved endring av status eller senest hver time | Skal pågå kontinuerlig innenfor Serviceperiode B inntil feilen er rettet.  |  virke-dager |
| C-feil | Etter avtale | Ved endring av status | Skal pågå innenfor Serviceperiode C. | Etter avtale |

# 3 Feilrettingsprosessen

Feil meldes umiddelbart til den andre parten. Feilrettingstiden løper fra begge parter er enige om at meldt avvik i funksjonalitet skal klassifiseres som feil. Begge parter skal etterstrebe å finne en midlertidig løsning så lenge feilen er til stede.

Begge parter skal aktivt ta del i feilrettingen der det er nødvendig.

**4 Rutiner for melding av feil**

Feil meldes den andre part så snart som mulig iht. Bilag 6 Kontaktpunkter.

Feilmeldinger skal inneholde tilstrekkelig informasjon for feilsøking. Dette skal inkludere:

* Feilkategori
* Beskrivelse av feilen
* nøyaktig tidspunkt for situasjonen,
* hvilken web-tjeneste som ble kalt (URL), dvs. navn på tjenesten

Feilmeldingen bør også inneholde

* kopi av melding som ble sendt til web-tjenesten,
* kopi av evt. svar-melding fra web-tjenesten og beskrivelse av feil.

Tjenestekonsument melder sak i servicedesk og mottar kvittering med saksnummer for den registrerte feilen per e-post. Kvittering er å forstå som en bekreftelse på at feilen er mottatt.

Tjenesteyter kvalitetssikrer innmeldt feil og eskalerer i henhold til incidentprosessen.

Tjenesteyter gir tilbakemelding om plan for retting samt når denne er tilgengelig i Preprod- og Prodmiljøet.

**4.1 IT tekniske feil**

Følgende IT tekniske feilmeldinger vil kunne returneres:

• Personen er død (feilkode 10623) Se bilag 1.

• Feil i forespørsel. (feilkode 10515) XXX må rette på sin side.

• Annen feil på server (feilkode 10518), for eksempel. nettverksproblemer, SQL-server utilgjengelig, programmeringsfeil. I disse tilfellene skal sak opprettes i AAA sin servicedesk av godkjente brukere hos xxx. A-feil registrert utenfor åpningstid definert i dette bilaget skal i tillegg meldes på telefon til Incident Manager spesifisert i bilag 6.

# 5 Test/verifikasjon etter feilretting

Etter endt feilretting skal tjenestekonsument teste og verifisere at tjenesten fungerer. Feilen anses som rettet når tjenestekonsument har bekreftet at tjesnesten fungerer. Kontaktpunkt og ansvarlig for koordinasjon av test er definert i Bilag 6 Kontaktpunkter.

# 6 Endringsprosessen

Tjenesteyter må varsle om eventuelt planlagte endringer, herunder oppgraderinger og endringer som kan påvirke tjenesten, både i og utenom normal åpningstid. Andre planlagte endringer, som for eksempel nettverksendringer og sertifikatbytte blir som hovedregel varslet 14 dager før, og senest 1 uke før endring.

# 7 Utrulling av ny grensesnittkontrakt

Ved utrulling av ny grensesnittkontrakt, endringer i kodeverk o.l. skal tjenesteyter varsle alle tjenestekonsumenter så snart som mulig. AAA har normalt hovedleveranser med seks ukers intervaller. Dokumentasjon og grensesnittkontrakt vil senest bli gjort tilgjengelig i Preprod ca tre uker i forkant av produksjonssetting. Ved ny versjon av en grensesnittkontrakt skal gammel versjon driftes og vedlikeholdes parallelt i opptil 6 måneder etter at ny versjon av grensesnittkontrakt er produksjonssatt.

Endring meldes til systemansvarlig iht. Bilag 6 Kontaktpersoner for AAAs tjeneste mot xxx.