



Dokumentskabelon for Driftsaftale for fællesoffentlige sundheds-it løsninger version 1.2

FSI-driftsaftale for fællesoffentlige sundheds it-løsninger

Aftale for Videoknudepunktet (VDX)

System	VDX
Systemansvarlig part	MedCom
Gældende fra	03.12.20
Version	003
Dato for seneste version	13.09.18

Aftaleindgåelse

Systemansvarlig part	
Navn: Lars Hulbæk Stilling: Direktør	
_____	- _____
Underskrift	Dato
FSI's formand (på vegne af FSI)	
Navn: Pia Kopke Stilling: Formand for FSI	
_____	- _____
Underskrift	Dato

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	4
2. Aftalens omfang	4
2.1 Generelt	4
2.2 Anvendelse af fælles metoder	5
2.3 Afgrænsninger	5
3. Governancemodel	5
4. Systemleverance	6
4.1 Driftsydelser	6
4.2 Applikationsdrift	6
4.3 Kapacitetsstyring	6
4.4 Backup og restore	6
4.5 Overvågning	7
4.6 Servicevinduer	7
4.7 Servicedesk ydelser	7
5. Servicemål for fællesoffentlige løsninger	7
5.1 Overskridelse af servicemål	7
5.2 Rapportering	7

Bilag

Bilag A – FSI Service Level Agreement (FSI SLA)

1. Indledning

Fællesoffentlige sundheds it-systemer understøtter det sammenhængende sundhedsvæsen på tværs af sektorer, offentlige parter og private aktører. Systemerne forvaltes typisk af en enkelt aktør, men benyttes af flere eller alle de øvrige aktører.

For at sikre en endnu bedre sammenhæng med øget fokus på stabil drift og tværgående processer er der etableret et fællesoffentligt samarbejde i regi af Styregruppen for Fællesoffentlig Systemforvaltning af Sundheds-it (FSI) om øget professionalisering af systemforvaltning og drift af it-systemerne.

Systemer, der er omfattet af FSI's ramme, er karakteriseret ved at de dels er finansieret af mere end en part, og dels at systemets stabile drift og forvaltning har betydning for de øvrige systemer og parter.

FSI-driftsaftalen vedrører drift, organisering, systemforvaltning og økonomi for de fællesoffentlige sundheds it-løsninger. FSI-driftsaftalen er tiltrådt af:

- Den systemansvarlige part
- FSI v. formanden for FSI

FSI-driftsaftalen understøtter FSI's governancemodel for systemforvaltning af fællesoffentlige sundheds it-løsninger.

FSI-driftsaftalen skal overordnet fastsætte rammerne for den systemansvarlige parts forpligtelser overfor FSI og tilhørende systemer og parter, herunder forpligtelser vedr. drift, support forvaltning og økonomi for de fællesoffentlige sundheds it-løsninger.

Som et væsentligt element i aftalen henvises til de fastsatte servicemål for de enkelte systemer (se FSI SLA i bilag A), som den systemansvarlige part forpligter sig til at overholde.

2. Aftalens omfang

2.1 Generelt

Denne aftale beskriver de generelle drifts- og forvaltningsmæssige forpligtelser, som den systemansvarlige part leverer til det fællesoffentlige samarbejde. De specifikke elementer og ydelser beskrives for udvalgte områder med servicemål, der er udvalgt af FSI samt servicemål, der er fastsat af den systemansvarlige part.

Den systemansvarlige part sikrer, at IT-miljøet er velfungerende og i overensstemmelse med de fastsatte servicemål.

Det påhviler den systemansvarlige part at besidde eller have adgang til de nødvendige kompetencer for at levere de fastsatte servicemål.

Det påhviler ligeledes den systemansvarlige part at underrette FSI om forhold, der har indflydelse på overholdelsen af de specificerede servicemål.

Den systemansvarlige part forpligter sig til at varetage drift, vedligehold og support i overensstemmelse med god IT-skik, branchestandarder (best practice) samt aftalens bestemmelser i øvrigt.

Den systemansvarlige part forpligter sig til at overholde gældende lovgivning og regler for it- og informationssikkerhed.

2.2 Anvendelse af fælles metoder

Den systemansvarlige part forpligter sig til at anvende de metoder, skabeloner mm., der via FSI besluttes. Desuden forpligter den systemansvarlige part sig til;

- At den systemansvarlige part følger FSI's governancemodel
- At vedtagne processer følges
- At bidrage aktivt til FOSA-forum og det fælles samarbejde.

2.3 Afgrænsninger

Denne aftale berører ikke den systemansvarlige parts øvrige aftaler vedr. drift, vedligehold, support mm. for systemet, og forpligter ikke den systemansvarlige part økonomisk eller på anden måde i forhold til øvrige fælles sundheds it-løsninger.

Yderligere forhold, der afgrænser forpligtelserne for den systemansvarlige part, er:

- FSI-driftsaftalen omfatter alene ydelser beskrevet i denne aftale samt specificeret i FSI SLA (bilag A)
- Den systemansvarlige part er ikke ansvarlig for, eller forpligtet til, at rette fejl i 3. parts programmel installeret eller anvendt på IT-miljøer hos FSI's parter
- Den systemansvarlige part er ikke ansvarlig for forringelse af svartider, tilgængelighed eller driftsstop som følge af fejl i 3. parts programmel installeret eller anvendt på IT-miljøer hos FSI's øvrige parter

3. Governancemodel

Roller og ansvar for at sikre det daglige samarbejde på tværs af de fællesoffentlige sundheds it-systemer følger den til enhver tid gældende "Governancemodel og forretningsorden for FSI".

4. Systemleverance

Den systemansvarlige part forpligter sig til at leve op til de nedenfor anførte driftsmæssige krav.

4.1 Driftsydelser

Driftsydelserne omfatter løbende drift og udførelse af planlagte opgaver i IT-miljøet, og har typisk rutinemæssig karakter. Driftsopgaverne har til formål at opretholde funktionaliteten af IT-miljøet, og kan være af direkte eller indirekte betydning for IT-afviklingen.

Den systemansvarlige part forpligter sig til at sikre, at driftsydelser sker på en sådan måde at systemet lever op til de angivne servicemål.

4.2 Applikationsdrift

Den systemansvarlige part har ansvaret for driften af systemet, herunder al kontakt til eventuel tredjepartsleverandør samt eskalation og opfølgning af sager hertil.

Den systemansvarlige part forpligter sig til at sikre, at applikationsdrift sker på en sådan måde at systemet lever op til de angivne servicemål.

4.3 Kapacitetsstyring

Formålet med kapacitetsstyring er at sikre, at der til enhver tid er den nødvendige kapacitet til rådighed i driftsmiljøet og at denne udnyttes optimalt.

Den systemansvarlige part forpligter sig til at sikre, at der foretages en tilstrækkelig kapacitetsstyring til at systemet lever op til de angivne servicemål.

Den systemansvarlige part skal i forbindelse med udarbejdelse af driftsbudget, fremlægge behov for tilpasning af kapacitet.

4.4 Backup og restore

Backup og restore varetages efter den systemansvarlige parts backuppolitik.

Den systemansvarlige part forpligter sig til at sikre, at retablering af systemet, herunder genopretning af data, kan ske i overensstemmelse med de angivne servicemål.

4.5 Overvågning

Den systemansvarlige part er forpligtet til at overvåge systemet og reagere proaktivt for at sikre overholdelse af de angivne servicemål.

4.6 Servicevinduer

Fællesoffentlige sundheds it-systemer bør så vidt muligt indrettes, således at løbende vedligeholdelse mm. kan ske uden påvirkning af servicemål. For de enkelte systemer kan der dog fastsættes servicevinduer hvor systemet kan være helt eller delvist utilgængeligt.

Den systemansvarlige part skal så vidt muligt udføre systemarbejde i de fastsatte servicevinduer.

4.7 Servicedesk ydelser

Den systemansvarlige part forpligter sig til at sikre, at support sker på en sådan måde at supporten lever op til de angivne servicemål.

5. Servicemål for fællesoffentlige løsninger

Systemspecifikke servicemål fastsat af FSI samt af den systemansvarlige part noteres i FSI SLA'en (bilag A). Det er den systemansvarlige ansvar parts ansvar at de specificerede servicemål overholdes.

5.1 Overskridelse af servicemål

Hvis servicemål overskrides, skal den systemansvarlige part som del af driftsrapportering til FSI begrunde overskridelse og beskrive af tiltag for at imødegå fremtidige hændelser, jf. governancemodel og forretningsorden for FSI.

5.2 Rapportering

Den systemansvarlige part leverer kvartalsvis rapportering på servicemål, der er beskrevet i SLA, til FSI.



Dokumentskabelon for Service Level Agreement (SLA) for fællesoffentlige sundheds-it løsninger
version 1.0

Bilag A: FSI Service Level Agreement (SLA)

FSI SLA for VDX

1. Indledning

Denne FSI Service Level Agreement (FSI SLA) beskriver de fastsatte servicemål, som den systemansvarlige part forpligter sig til at overholde i forhold til FSI.

Der er fastsat 3 fælles servicemål/KPI'er ("FSI Servicemål"), der er benyttet på tværs af alle løsninger i FSI's portefølje, samt 2 individuelle servicemål/KPI'er ("Eget servicemål") som den systemansvarlige part selv har udpeget som egnede til at give et retvisende billede af løsningens drift.

1.1 Kontaktinformation

Den systemansvarlige part (fx FOSA) kan kontaktes på følgende måde;

Navn MedCom

Telefon 6543 2030

Email vdx@medcom.dk

Opdateret og tidssvarende kontaktinformation vil til enhver tid blive oplyst til FOSA'en hos relevante systemer samt til FSI.

2. Servicemål for aftalen

De angivne servicemål er gældende ved FSI-driftsaftalens indgåelse. De til enhver tid gældende servicemål for løsningen findes som servicedeklaration på den systemansvarlige parts hjemmeside: <https://www.medcom.dk/systemforvaltning/videoknudepunktet-vdx/drift-og-driftsstatus>

Såfremt der i aftaleperioden sker ændringer i servicemålene, opdateres servicemål i FSI-SLA'en i forbindelse med årlig revision af FSI-driftsaftalen.

2.1 Tilgængelighed

Servicemål krav	99,5 % oppetid i driftstiden (24/7 – alle dage mellem 00.00 og 24.00).
KPI	VDXs tilgængelighed
Måleprocedure	Tilgængelighed defineres som: $\frac{\text{Driftstiden} - \text{Nedetid}}{\text{Driftstiden}} \times 100$ Planlagte servicevinduer fragår i Driftstiden, både i tæller og i nævner.
Måleenhed	Oppetid og Nedetid måles i minutter.
Måleperiode	Månedligt.

2.1 Systemspecifikt servicemål

KPI	Videomøder i VDX
Måleprocedure	Antal videomøder pr. måned. Et videomøde er defineret som et møde med ≥ 2 deltagere. Testkald er frasortet.
Måleenhed	Antal videomøder pr. måned
Måleperiode	Månedligt

KPI	Videokald i VDX
Måleprocedure	Antal videokald pr. måned. Et videokald er defineret som et kald til et VDX-møderum med ≥ 2 deltagere. Dvs. det fortæller noget om antallet af anvendere af VDX. Testkald er frasortet.
Måleenhed	Antal videokald pr. måned
Måleperiode	Månedligt

KPI	Videokvalitet
Måleprocedure	Den gennemsnitlige kvalitet på lyd og billede pr. måned opgjort for samtlige videokald og for videomøder af varighed ≥ 30 sekunder, da videokvaliteten først kan beregnes efter 30 sekunder. Testkald er frasortet. <u>OBS.</u> Videokvaliteten er også afhængig af lokale netværks-forbindelser. KPI'en afspejler således den samlede oplevede videokvalitet og ikke kun videokvaliteten i VDX.
Måleenhed	Kvalitet beregnes ud fra pakkeab og jitter i mediestrømmen - og opgøres i pct.
Måleperiode	Månedligt

KPI	VDX-licensforbrug (Pexip)
Måleprocedure	Højeste antal samtidige videolicenser i brug på en dag i den givne måned og er inkl. testkald.
Måleenhed	Licensforbrug
Måleperiode	Månedligt

KPI	VDX-kapacitetsforbrug
Måleprocedure	Højeste daglige kapacitetsforbrug af hardwareressourcer (CPU-belastning) på en dag i den givne måned. Kapacitetsforbruget er opgjort i antal samtidige medieporte og er inkl. testkald.
Måleenhed	Antal samtidige medieporte
Måleperiode	Månedligt

2.2 Servicevinduer

Servicevinduer er planlagte tidsrum hvor den systemansvarlige part kan foretage vedligeholdende arbejde.

Servicevindue	Varsling og procedure
Ingen faste servicevinduer	<p>Varsling af og orientering om servicevinduer sker gennem driftsmeddelelser til tilsluttede parter.</p> <p>Dette sker normalt 14 før servicevinduet, afhængigt af vurderet behov for lokal planlægning og change-kategori.</p>

3 Rapportering

De valgte servicemål for det enkelte system afrapporteres kvartalsvis til FSI vha. FSI's skabelon for driftsrapportering.

4 Væsentlige afhængigheder, snitflader eller forbehold