

Bilaga A1

Definitioner



Definitioner inom Ramavtal e-förvaltningsstödjande tjänster

Definitionerna gäller även för Leveransavtal under detta Ramavtal.

Ord	Förklaring
Anbudsgivare	Den organisation som lämnar anbud i syfte att bli ramavtalsleverantör.
Användare	Den eller de som använder en tjänst. Användare skiljs från kund, eftersom kund inte alltid använder tjänsten.
Användbarhet	Den utsträckning i vilken en specificerad användare kan använda en produkt för att uppnå specifika mål, med ändamålsenlighet, effektivitet och tillfredsställelse, i ett givet användningssammanhang.
Applikation	Tillämpningsprogram som tillgodoser användarens databehandlingsavsikter.
Avbrott	Avbrott är då tjänst helt eller delvis inte är tillgänglig för användare.
Avbrottsperiod	Den tidsperiod då ett avbrott varar.
Avrop	Köp eller beställning av tjänst från ramavtal. Avrop görs genom förnyad konkurrensutsättning bland de leverantörer som kan tillhandahålla efterfrågad tjänst.
Avropsberättigad	Upphandlande myndighet som är part i ramavtalet. Dvs. organisation som får göra avrop från detta ramavtal. Statliga myndigheter och organisationer som har rätt att delta i den statliga inköpssamordningen samt de organisationer inom offentlig förvaltning som deltagit i upphandlingen enligt fullmakt, se Bilaga 12.
Drift	Den dagliga hanteringen av IT-tjänster, system eller konfigurationsenheter, i syfte att upprätthålla den funktion som är överenskommen. Drift är här synonymt med produktion av tjänst.
Eskalering	Upptäppning, aktivitet för att erhålla ytterligare resurser i syfte att nå överenskomna tjänstenivåer eller uppfylla kundkrav. Eskalering kan göras hierarkiskt till högre chefnivåer eller funktionellt till högre kompetensnivå.
Felrättning	Leverans av rättad applikation, rutin etc. för produktionssättning.
Helhetsansvar	Inom ett leveransavtal ansvarar leverantören sammanhållet inför kunden bl.a. för att avtalade funktioner och tjänstenivåer upprätthålls, support ingår för samtliga funktioner i tjänsterna och fakturering görs av kostnader för samtliga ingående komponenter. Detta innebär att leverantören i samtliga avseenden måste ta ansvar i förhållande till kund som avropat tjänst med stöd av denna upphandling, tekniskt, funktionellt, ekonomiskt och administrativt.
Incident	Varje händelse som inte omfattas av den vanliga tjänsteleveransen och som orsakar, eller kan orsaka, avbrott eller sänkt kvalitet i tjänsten.
Incidenthantering	Att återställa tjänstens funktionalitet till den överenskomna nivån så snart som möjligt eller svara på förfrågningar avseende tjänsten.
Klagomålsärendet	Ett ärende som omfattar en beskrivning på en upplevd brist i levererad tjänst men som inte är en incident.



Ord	Förklaring
Kompetensnivåer	Beskrivningar för klassning av en individs kompetens i olika nivåer. Dessa nivåbeskrivningar finns i slutet av detta dokument.
Konfigurationsenhet	Komponent i en infrastruktur eller en enhet som styrs, eller kommer att styras, av konfigurationshanteringen.
Konsult	Specialist som anlitas för genomförande av överenskommet uppdrag. Konsult är anställd hos ramavtalsleverantören eller hos underleverantör till ramavtalsleverantören.
Kontinuitetsplanering	Planering för att säkerställa fortsatt verksamhet vid störning eller avbrott i den ordinarie verksamheten, däribland datadriften.
Kontrakt	Bindande skriftlig överenskommelse mellan två eller flera parter om hur viss affärsuppgörelse eller motsvarande ska ske, vanligen gällande för viss begränsad tid.
Kund	Person, organisation eller del av organisation som är mottagare av tjänst inom ett leveransavtal. Kund är också den som beställer och ställer krav på den tjänst som tillhandahålls. Kund kan bestå av flera organisationer. Kund kan anta olika roller i olika situationer. Det kan vara beställare, avtalspart, användare, informationsägare, säkerhetsansvarig, verksamhetsansvarig, testare, etc.
Kundtjänst	Den kontaktväg som tillhandahålls för användare att hålla kontakt med leverantören angående de tjänster som levereras. Kundtjänst hanterar löpande all kommunikation med användarna inklusive incidenter och övriga frågor kring tjänsten. Kundtjänsten ska kontinuerligt arbeta med ett ärende tills det är avklarat och avrapporterat.
Känt fel	Känd underliggande orsak till en eller flera incidenter.
Leveransavtal	Med leveransavtal avses det kontrakt som upprättas mellan kund och leverantör i samband med avrop. Leveransavtalet består av dess huvudtext med tillhörande bilagor.
Leverantör	Den ramavtalsleverantör som tecknar ett leveransavtal med kund.
Mättid	Den tidsperiod under dygnet då överenskomna servicenivåer mäts och följs upp.
Normativ specifikation	Norm, standard eller formaliserad beskrivning av hur en tjänst ska fungera i vissa avseenden.
Problem	Okänd underliggande orsak till en eller flera incidenter.
Problemhantering	Att minimera störningar i verksamheten genom förebyggande identifiering och analys av orsakerna till incidenter och genom att hantera problem tills de stängs.
Ramavtal	De kontrakt som har upprättats avseende tillhandahållande av tjänster för e-förvaltning till avropsberättigade och från vilka avrop kan göras. Ramavtalet består av dess huvudtext med tillhörande bilagor.
Ramavtalsleverantör	Med ramavtalsleverantör avses den juridiska person som tecknat ramavtal med Kammarkollegiet.
Sammanhållen kundtjänst	Kundtjänst som mot användare sammanhållet hanterar tjänster som produceras av olika aktörer. Aktör kan här vara olika leverantörer eller kund.
SLA	Service Level Agreement. Se ”överenskommelse om tjänstenivå”.



Ord	Förklaring
Svarstid	Ett mått på den tid det tar att utföra en operation eller transaktion. Som exempel kan termen användas som ett mått på prestanda hos IT-infrastrukturen eller som ett mått på tiden det tar att svara i telefon eller starta diagnosticering.
Test	Test är aktiviteter som utförs för att kontrollera att ny eller ändrad funktionalitet i tjänsten uppfyller krav samt att det inte orsakar störningar i tjänsten i sig eller i andra tjänster. Test kan även användas även användas för att verifiera funktionalitet i befintlig tjänst.
Tillgänglighet	Inom tjänstehantering används tillgänglighet i bemärkelsen förmågan hos en tjänst att fungera på avsett vis vid en angiven tidpunkt eller under en angiven tidsperiod. Inom området användbarhet används tillgänglighet i bemärkelsen att tjänsten eller systemet skall vara utformad så att den kan användas av bredast möjliga krets av användare, oavsett faktorer som kön, ålder, funktionshinder och etnisk/kulturell bakgrund. Om inte annat anges eller framgår av sammanhanget används tillgänglighet inom detta ramavtal i den betydelse som avser tjänstehantering.
Tjänst	Resultatet av tjänsteleverantörens aktiviteter vilka levererar nytta i syfte att uppfylla kundens krav. Tjänstekatalog och tjänstespecifikation beskriver aktuella tjänster.
Tjänstebeskrivning	Närmare beskrivning av en tjänst i syfte att förklara tjänstens funktion och egenskaper för kund.
Tjänstehantering	Ledning, styrning och hantering av tjänster för att uppfylla kraven från kunden.
Tjänstekatalog	Tjänstekatalogen innehåller övergripande beskrivningar av de tjänster som tillhandahålls. En tjänstekatalog kan förekomma i olika sammanhang och innehålla olika tjänster, t ex i ramavtalet, i leveransavtalet. Kund och leverantör kan också ha egna tjänstekataloger för olika syften. Den tjänstekatalog som ingår i ramavtalet omfattar de tjänster som kan och får levereras till kund.
Tjänstenivå	Mätbara nivåer i levererad tjänst.
Underhåll	Med underhåll avses åtgärder som vidtas i ett system eller en tjänst för att ständigt förbättra tjänsten samt för att upprätthålla överenskommen funktionalitet och servicenivå på kort och lång sikt.
Underordnad kundtjänst	Kundtjänst som inom en sammanhållen kundtjänst arbetar mot en överordnad kundtjänst istället för mot användare.
Uppdatering	Med uppdatering avses rättningar, säkerhetsuppdateringar m.m. i applikationer inom ramen för tjänsterna. Att införa nya versioner i syfte att rätta fel och åtgärda säkerhetsbrister betraktas som uppdatering.
Uppgradering	Med uppgradering avses att införa nya versioner med ny eller ändrad funktionalitet i applikationer inom ramen för tjänsterna.
Utveckling	Utveckling är åtgärder som syftar till att införa ny eller ändrad funktionalitet för användarna.
Utökad mättid	Separat begärd tid utanför normal mättid då överenskomna servicenivåer mäts och följs upp.
Återläsning	Återläggning av information från säkerhetskopia.



Ord	Förklaring
Ändringsstopp	Under perioden för ändringsstopp gäller stor restriktivitet för produktionssättning av rättade eller nya applikationer, infrastrukturer etc.
Öppettid	Den tid som systemet är öppet för användaren.
Öppettid för kundtjänst	Den tid då supportpersonal är tillgänglig i kundtjänst.
Överenskommelse om tjänstenivå	Skriftlig överenskommelse mellan leverantören och kunden som anger till vilka tjänstenivåer en tjänst ska levereras. Även benämnt SLA.
Övervakning	Upprepad kontroll av en konfigurationsenhet, en tjänst eller en process för att upptäcka händelser och för att säkerställa att nuvarande status är känd.



Definition av kompetensnivåer

Nivåbeskrivningarna är profilbeskrivningar på en övergripande nivå. Vid klassning av en individs kompetens måste kriterierna för nivå-beskrivningarna enligt nedan uppfyllas.

Nivå 1

Kunskap – nyss genomförd utbildning inom aktuellt område.

Erfarenhet – kortare arbetserfarenhet, ej vana som konsult.

Ledning – kräver arbetsledning.

Självständighet – kan självständigt utföra enklare uppgifter.

Nivå 2

Kunskap – har utbildning inom området, viss svårighetsgrad.

Erfarenhet – 1-3 år som konsult inom aktuellt område, har deltagit i eller utfört ett flertal liknande uppdrag.

Ledning – kräver arbetsledning.

Självständighet – kan självständigt utföra avgränsade arbetsuppgifter.

Nivå 3

Kunskap – hög kompetens inom området.

Erfarenhet – 4-8 år som konsult inom aktuellt område, är förebild för andra konsulter på lägre nivå. Har befunnit sig på nivå 2 under minst 2 år.

Ledning – tar ansvar för delområde, kan leda en mindre grupp.

Självständighet – kan arbeta självständigt.

Nivå 4

Kunskap – hög generalistkompetens, eller mycket hög kompetens inom området.

Erfarenhet – har deltagit i stora uppdrag inom aktuellt område och genomfört uppdrag med mycket hög kvalitet. Nivån uppnås normalt tidigast efter 9-12 år som konsult inom aktuellt område. Har befunnit sig på nivå 3 under minst 2 år.

Ledning – tar huvudansvar för ledning av större grupp.

Självständighet – mycket stor.

Nivå 5

Kunskap – kompetens av högsta rang inom aktuellt område, uppfattas som expert/guru på marknaden.

Erfarenhet – (som 4) men har befunnit sig på nivå 4 under minst 3 år.

Ledning – har stor vana och erfarenhet att verka i ledande befattning.

Självständighet – mycket stor.