

Bilag 1 til Avtale om bruk av Datahuben for kraftmarkedet

# Elhub

## Tjenestenivåavtale (SLA)

Versjon 2.00 2020

## Innhold

Endringslogg .....	2
Innledning.....	3
Tilgjengelighet tekniske tjenester .....	3
Planlagt arbeid.....	4
Elhub brukersupport .....	4
Responstider ved feil.....	4
Responstider ved øvrige henvendelser .....	5
Varsling.....	5
Rapportering.....	5

## Endringslogg

Versjon	Kommentar	Dato	Godkjent av
2.00	Rev. I tråd med revisjon av Elhub brukervtale	25.09.2020	Elhub Bransjeråd
1.01	Gjeldende versjon ved GO-live februar 2019		

## Innledning

Elhub og Brukeren vil yte flere tjenester ovenfor hverandre. De innholdsmessige funksjonene i disse tjenestene med tilhørende forpliktelser på partene, er beskrevet i lover og forskrifter samt i Elhub Ediel Standard. Dette bilaget regulerer tjenester utover det som er beskrevet i disse dokumenter. I hovedsak krav til tilgjengelighet for datasystemer, brukersupport samt varsling fra begge parter.

Tjenester som omfattes av dette bilaget:

- Tekniske tjenester
  - Elhubs kjernesystem (som muliggjør maskin-til maskin kommunikasjon og prosessering av forretningsprosessene (BRS'ene)
  - Elhub Plug-in (EPI)
  - Elhub Webportal (EWP)
- Elhub brukersupport
- Varsling
- Rapportering

## Tilgjengelighet tekniske tjenester

Elhub er designet og konfigurert for høye krav til tilgjengelighet og rask gjenoppretting av tjenester etter avbrudd. Elhub skal etterleve følgende krav til maksimale samlede nedetider for den enkelte tjeneste innenfor en enkelt kalendermåned, eksklusiv planlagte vedlikehold.

Tjeneste	00:00-24:00		07:00-22:00*		07:00-18:00*		Øvrige timer	
	Tilgj.	Nedetid	Tilgj.	Nedetid	Tilgj.	Nedetid	Tilgj.	Nedetid
Kjernesystem	99,5%	3,6 timer						
EWP					99,2%	1,94 timer	98,7%	6,2 timer
EPI			99,2%	2,64 timer			98,7%	5,1 timer

\*gjelder arbeidsdager, antatt 22 arbeidsdager per måned og 30 dager per måned

Uavhengig av kravene i tabellen ovenfor skal Bruker være i stand til å lagre ("bufre") data og prosesser i henhold til kravene som fremkommer i EMIF dokumentasjonen.

Målt tilgjengelighet beregnes etter følgende formel:

$$\text{Tilgjengelighet} = (1 - (N / (D - P))) * 100\%$$

P: Nedetid i minutter i forbindelse med varslet planlagt arbeid

D: Driftstid - totalt antall minutter i angitte tjenesteperiode

N: Nedetid i minutter – tiden løsningen har vært utilgjengelig og dette skyldes forhold Elhub er ansvarlig for, dvs. ikke force majeure eller andre forhold utenfor Elhubs kontroll og ikke forhold som skyldes Brukeren.

## Planlagt arbeid

Faste vedlikeholdsvinduer for tjenestene er kl 12-24 de to første søndager i måneden samt kl 17-24 øvrige søndager. Det vil i tillegg være behov for utvidet nedetid ved større oppgraderinger. Dette skal fortrinnsvis legges til søndager.

Planlagt arbeid som medfører forstyrrelser på tjenestene skal dersom mulig kun gjøres i vedlikeholdsvinduene. Kritisk vedlikehold kan utføres også utenfor de faste vedlikeholdsvinduene.

Alt faktisk planlagt arbeid og vedlikehold innenfor vedlikeholdsvinduene skal varsles minst 2 kalenderdager i forkant. Informasjon om planlagt vedlikehold av Elhub vil være tilgjengelig på Elhubs hjemmeside [Elhub.no](http://Elhub.no).

Nedetid i forbindelse med planlagt arbeid som ikke er varslet minst 2 dager i forkant regnes som nedetid.

## Elhub brukersupport

Elhub skal ha bemannet supporttjeneste for alle typer henvendelser vedrørende drift og bruk av de tekniske tjenestene. Supporttjenesten vil være bemannet innenfor normal kontortid. Utenfor kontortid vil det være en rullerende bakvakt som er tilgjengelig ved kritiske feil.

Henvendelser til Elhub skal fortrinnsvis gjøres elektronisk via Elhub support system. Telefonhenvendelser skal primært kun benyttes ved tidskritiske saker.

Elhub ville logge og følge opp alle innmeldte saker via Elhub support system.

### Åpningstider **Brukersupport:**

- 08:00-16:00 alle arbeidsdager
- Julaften, nyttårsaften og dagen før bevegelige helligdager i forbindelse med påsken: 09:00-12:00

### Åpningstider **telefonhenvendelser:**

- 09:00 til 15:30 alle arbeidsdager
- Romjulen og hele juli: 09:00 til 14:00
- Julaften og nyttårsaften stengt

Brukersupport er stengt på bevegelige helligdager.

## Responstider ved feil

Responstiden ved feil er definert som tiden det tar fra sak er registret i sakssystemet til feilretting er påbegynt.

Responstid ved øvrige henvendelser er definert som tiden det tar fra sak er registret i sakssystemet til midlertidig eller endelig svar er gitt.

Brukeren må i henvendelsen angi om henvendelsen er knyttet til en teknisk feil eller om det dreier seg om øvrige saker (typisk funksjonell/ teknisk support eller rådgivning).

Feil klassifiseres i 3 kategorier:

**Kategori A – Kritiske feil** er feil som fører til:

- Stans eller sterkt redusert ytelse i Elhub

- Tap av data
- Forhold som medfører alvorlig innvirkning på Brukerens evne til å yte tjenester
- Sikkerhetsfeil og sikkerhetsrelaterte feil

**Kategori B – Alvorlige feil** er feil som fører til at funksjoner som er viktige for Brukeren ikke virker som beskrevet i avtalen og som det er tids- og ressurskrevende å omgå.

**Kategori C – Mindre alvorlige feil** er feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, og som i begrenset grad reduserer Brukerens evne til å yte tjenester.

Bruker oppfordres til å klassifisere feilen i sin henvendelse. Elhub support vil uansett klassifisere feilen i etterkant.

Responstid ved Feil	Innenfor åpningstid 08:00-16:00	Utenfor åpningstid*
Alle tjenester	Kategori A: 1 time Kategori B: 4 timer Kategori C: 8 timer	Kategori A :4 timer Kategori B: Neste arbeidsdag Kategori C: Neste arbeidsdag

\* Kritiske feil utenfor åpningstiden vil håndteres av beredskapsvakt.

### Responstider ved øvrige henvendelser

Øvrige henvendelser, typisk funksjonell/teknisk support og rådgivning ytes kun innenfor normal åpningstid.

Responstid øvrige henvendelser	Innenfor åpningstid 08:00-16:00	Utenfor åpningstid
Alle tjenester	80 % av alle henvendelser skal være besvart innen 2 arbeidsdager	N/A

### Varsling

Ved ikke-planlagte driftsavbrudd i de tekniske tjenestene fra Elhub, skal Elhub varsle Brukeren så snart som mulig og uten ubegrunnet opphold.

Ved planlagte og ikke-planlagte driftsavbrudd fra Brukeren sin side skal Brukeren så snart som mulig og uten ubegrunnet opphold varsle Elhub og øvrige berørte Elhub-brukere.

### Rapportering

Elhub vil hver måned gjøre tilgjengelig en rapport som viser forrige måneds statistikk for følgende:

- Målt tilgjengelighet per teknisk tjeneste
- Målt responstid ved feil
- Målt responstid ved øvrige henvendelser
- Antall åpne supportsaker
- Antall nye supportsaker forrige måned
- Antall lukkede supportsaker forrige måned