**Inngangur**

Við í útboðnum er kravið um, at tað skal vera ein rakstrarsáttmáli undir veitingini, og í tí sambandinum verður heitt á tilboðsgevaran um at geva eitt tilboð uppá tær veitingar og ta tænastustig, sum er umrøtt í hesum skjali. Veitingarnar eru ikki lýstar út í æsir, og tí skal tilboðgevarin, sum er serfrøðingur innan tøknina, sum verður bjóð, lata eina fullfíggjaða lýsing av veitingunum og kostnaðinum, inn við tilboðnum.

Endaliga vavið og innihaldið av rakstrarsáttmálanum verður avtalað undir samráðingunum.

**Rakstrarveitingar og tænastustig**

Endamálið við eini rakstraravtalu er at tryggja, at KT Landsins kann bjóða skúlum og undirvísingarstovnum eitt gott, stabilt og trygt net, sum flytur alt skúlaverkið fram á leið komandi árini.

**Forvirkið arbeiði**

Fyri at tryggja, at skipanin virkar skynsamt og ikki hevur óneyðuga niðritíð, verður mánaðarligt eftirlit og tilmæli gjørt.

Eftirlitið kann fevna um gjøgnumgongd av tænastum, loggum og øðrum týðandi pørtum í skipanini.

Tá eftirlit er gjørt, verður ein rapport send til kundan við úrslitinum av eftirlitinum, og um neyðugt verður tilmæli til ábøtur skrivað smb. eftirlitsrapport. Eftirlitið fer fram stutt undan avtalaða mánaðarliga statusfundinum, og rapportin verður gjøgnumgingin á fundinum.

**Survey/dekningskanning**

Tá eini undirvísingarstovnur verður innlimaður í Skúlanet, verður ein site survey gjørd fyri tráðleysa netið.

Riggar tað tráðleysa netið illa, ella eru fortreytirnar fyri upprunaligu dekningskanningina broyttar, kann KT Landsins bíleggja eina nýggja dekningskanning.

**Uppstiga firmware**

Framleiðararnir av útgerðinin lata javnan nýtt firmware til útgerðina. Firmware kann innihalda rættingar, trygdar rættingar og nýggjar funkur. Fyri at Skúlanet skal virka optimalt, er neyðugt, at veitarin fylgir hesi gongdini og uppstigar firmware leypandi og í minsta lagi ½ árliga. Tó skulu bráðfeingis firmwaredagføringar leggjast inn beinanvegin.

**Yvirvaking**

KTL tekur sær av grundleggjandi yvirvaking. Tó er ynski, at veitarin fylgir við rakstrarstøðuni á netinum og greinar loggar frá skipanini fyri at fyribyrgja, at eitt álop ella líknandi ger stóran skaða. Veitarin skal brúka yvirvakingarskipanina til feilfinning. Vit rokna við, at veitarin fremur eina virkna yvirvaking.

**Feilfinning**

Veitarin hevur ábyrgdina av 3. level support, sum merkir, at veitarin m.a. skal finna og rætta fløktar feilir í skipanini.

**Feilhandfaring**

Veitarin skrásetur leypandi feilir og manglar, sum KTL fráboðar. Fylgt verður upp, um feilir verða rættaðir sambært tí, sum verður avtalað partanna millum. Tilboðgevarin skal skráseta hendingarnar í “supportskipanini” hjá KTL. Tá ið, tað er talan um hendingar við høgari raðfesting, skal kundin ringja til tilboðsgevaran umframt at skráseta hendingina í “supportskipanini”.

**Uppseting**

Veitarin hevur ábyrgdina av grunduppsetingini so hon riggar eftir ætlan. Broytingar í grunduppsetingini skulu skjalfestast eftir tí standardi sum verður avtalaður.

**Ráðgeving**

Kundin brúkar veitaran sum ráðgeva, tá útgerð skal skiftast, uppstigast ella broytingar í uppsetingini skulu gerast. Veitarin er serfrøðingurin og veitir serkunnleika.

**Tilbúgving**

Kundin hevur dagliga raksturin av skipanini um hendi. Er talan er um trupulleikar , sum kundin ikki sjálvur megnar at loysa, skal veitarin tryggja kundanum, at tann neyðugi serkunnleikin er tøkur at rætta feilir sambært avtalaða tænastustøðið.

Í samband við próvtøkur verður, í øllum førum fyrstu tíðina, tørvur á serligari tilbúgving, sum kann verða tøk teir dagar, soleiðis at man beinanvegin sær um netið gevur próvtøkunum trupulleikar, og feilurin kann rættast alt fyri eitt.

**Tøknilig trygd og verja**

Undirvísingarstovnarnir koma at hava egið internetsamband, tí er neyðugt at uppseta hóskandi verjur á internetfirewall.

Ætlanin er at nýta 802.1x á bæði kaðal- og tráðleysa netinum. Veitarin skal seta skipanina upp soleiðis, at skipanin stuðlar hesum.

**SLA**

Í hesum sáttmála verður meting ikki gjørd av uppitíð, men ístaðin eru sett krøv til reaktiónstíðir. Reaktiónstíðin verður mett ímun til, hvussu stóra ávirkan ein feilur hevur.

**Reaktiónstíðir**

Tað er týdningarmikið at net og on-line tænasturnar í Skúlaneti, herundur Office 365 og skjalhalskipan, er tøkar hjá øllum brúkarum 24/7/365.

Í samband við feilir við høgari raðfesting er týdningarmikið, at arbeiðið at rætta feilin byrjar sum skjótast og tí er krav, at tilboðsgevarin skal halda ásettu reaktiónstíðirnar niðanfyri.

Reaktiónstíðireru:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dagur** | **Tíðarbil** | **Reaktiónstíðir[[1]](#footnote-2)** |
| Mánadag – fríggjadag | 7:30 – 16:00 | ¼ tími |
| Mánadag – fríggjadag | 16:00 – 22:00 | ½ tími |

Øll onnur tíðspunkt er reaktiónstíðin 1 tími, eisini halgidagar og tjóðardagar.

**Tænastutíð**

Tænastutíð eru allir vanligir arbeiðsdagar frá kl. 07:30 til kl. 16:00 á telefon xx xx xx. Fráboðan um tænastu broyting ella brek skulu fráboðast á xx xx xx og/ella á telefon xx xx xx. Uttanfyri vanliga tænastutíð kunnu brek eisini fráboðast á telefon xx xx xx. Umráðandi er, at brek verða fráboðað nágreiniliga og sum skjótast. Fráboðanir skulu av tilboðsgevaranum skrásetast í skipan, soleiðis, at tilboðsgevarin og KTL kunnu fylgja gongdini í málunum. Uttan fyri vanliga tænastutíð kann teknikari tilkallast. Tænastustøðið verður veitt eftir førleikastigi hjá vaktsupportini.

**Goymsla**

Tøkniligir lutir kunnu ganga fyri. Tí er tað týdningarmikið, at ein lutir sum er gingin fyri, verður skiftur sum skjótast, so undirvísingin ikki verður darvað. Tí skal veitarin hava kritiskar lutir á goymslu.

**Rakstur av core**

Veitarin hevur raksturin av kjarnuskipani um hendi, herundir dashboards, yvirvaking og uppsetingar.

**Ætlað viðlíkahald**

Í samband við ætlað viðlíkahald eru løgd sokallaði service vindeyga inn har veitarin kann gera ætlað viðlíkahald uttan, at tað ávirkar upp tíðina.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vika** | **Longd** | **Tíðarbil har tað er møguligt at gera viðlíkahald** |
| 1 | 2 tímar | Týskvøld frá kl. 17:30-19:30 |
| 2 | 2 tímar | Týskvøld frá kl. 22:30-00:30 |
| 3 | 2 tímar | Týskvøld frá kl. 17:30-19:30 |
| 4 | 5 tímar | Mikunátt frá kl. 00:00-05:00 |
| 5 | 2 tímar | Týskvøld og fríggjakvøld frá kl. 22:30-00:30 |

Veitarin skal í góðari tíð boða frá um neyðugt er at nýta eitt av omanfyrinevndu tíðarbilum til viðlíkahald, og hvørjar tænastur verða ávirkaðar.

**Rakstrarfundir**

Hvønn mánað er rakstrarfundur millum ábyrgdarfólk hjá kunda og veitara. Rakstrarfundir verða ikki hildnir í vanligari feriutíð. Á rakstrarfundinum verður ein uppgávulisti gjøgnumgingin, har uppgávur verða fylgdar upp og raðfestar. Harumframt verður rapportin frá eftirlitinum gjøgnumgingin saman við møguligum tilmælum til ábøtur.

Veitarin innkallar og skrivar fundarfrágreiðing til rakstrarfundir.

**Skjalfesting**

Allar broytingar og dagføringar av skipanini skulu skjalfestast herundir broytingar av uppsetan/konfiguratión

**Rapportering**

Veitarin skal mánarliga gera eina frágreiðing um rakstrarstøðuna og koma við tilmælum, ið kunnu bøta um ella gera ein tryggari rakstur.

**Support**

* 1. level support: Brúkarahjálpin á KTL og møguliga KT vørðar á skúlunum skulu hava atgongd til beinleiðis netupplýsingar umvegis dashboard forrit fyri at kunna hjálpa og ráðgeva skúlunum.
* 2. level support: Brúkarahjálpin á KTL skal kunna yvirvakja og broyta stillingarnar á netinum umvegis dashboard forrit.
* 3. level support: KT veitarin, og í øðrum lagi aðrir samstarvandi undirveitarar, altíð kunna vaka yvir og broyta stillingarnar á netinum umvegis dashboard forrit.
* 3. level support: KTL skal altíð kunna greina kapasitetin og trýstið á netinum og gera kanningar arbeiðinum við trygdini grundað á kunning frá dashboard. Út frá einum læringar- og ráðgevingarsjónarmiði skal veitarin verða tøkur til at hjálpa við at greina og skilja skipanina.

**Frozen - Zone**

Broytingar, ið ikki eru bráðfeingis, skulu einans fremjast, um starvsfólkini, ið hava ábyrgd av broytingini eru til arbeiðis í minsta lagi eina viku eftir at broytingin er framd.

Broytingar, ið ikki eru bráðfeingis, eiga ikki at fremjast í tíðarskeiðum tá próvtøkur eru ella beint áðrenn fólk vanliga halda frí:

* Summarfrí
* Jóla frí
* Páska frí
* Heystfrí (o.s.fr.)

Tað er eisini gjørligt at gera avtalur um tíðir fyri frozen zones.

**Hendingar**

Hendingar skulu raðfestast soleiðis:

|  |  |
| --- | --- |
| Raðfesting | Frágreiðing |
| (1) Høgt | Ongin brúkari hevur atgongd til týðandi tænastur, tvs., at alt skúlanet ella týðandi partar av hesum er ikki tøkt.  Arbeiðið við at loysa trupulleikan fer í gongd beinanvegin, (sí reaktiónstíðir), og tað verður arbeitt uttan íhald til uppgávan er loyst. Miðað verður eftir, at trupulleikin er loystur innan 1 tíma í vanligari arbeiðstíð. |
| (2) Miðal | Ein stórur bólkur av brúkarum hava ikki atgongd til partar av tænastunum, tvs., at Skjalhald ella týðandi partar av hesum ikki eru tøkar hjá ávísum brúkarum/bólkum av brúkarum.  Arbeiðið við at loysa trupulleikan fer í gongd skjótast gjørligt. Miða verður eftir, at trupulleikin er loystur innan 1 dag. |
| (3) Vanlig | Ávísir brúkarar ella minni bólkar av brúkarum hava ikki atgongd til partar av tænastunum, tvs., at partar av Skjalhaldi ikki er tøkt hjá hesum brúkarum, ella minni trupulleiki, ið ikki ávirkar dagliga raksturin. Arbeiðið, við at loysa trupulleikan fer í gongd skjótast gjørligt. Arbeitt verður fyri, at trupulleikin er loystur innan 5 dagar. |
| (4) Lág | Arbeitt verður fyri, at trupulleikin er loystur innan 30 dagar ella eftir avtalu við KTL. |
| (5) Uttan SLA | Uppgávur ið ikki er partur SLA og/ella ikki partur av vanliga rakstrinum, t.d. umbøn um nýggjar tænastur og verkætlanir.  Arbeiðið/ætlan verður avtalað við KTL. |

Sum meginreglu er tað veitarin, saman við kundanum, ið raðfestir hendingar.

Veitarin skal eftir at hending er skrásett og/ella fráboðað, geva kundanum kunning um, at hendingini er móttikin og raðfest.

Loysnir til hendingar, ið eru uttanfyri avtalaðu tænastutíðina, skulu fráboðast kundanum.

**Umraðfesting/eskalering**

Umraðfesting/eskaering av hendingum og uppgávum:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | **Ávirkan** | | |
|  | Raðfesting  Tíð til loysn | Høg | | Miðal | Vanlig |
| **RAÐFESTING** | Høg | Hættisligt  < 1 tími | | Høg  < 1 tími | Miðal  < 24 tímar |
| Miðal | Høg  < 1 tími | | Miðal  < 24 tímar | Vanlig  < 5 Dagar |
| Vanlig | Miðal  < 24 tímar | | Vanlig  < 5 Dagar | Lág  < 30 Dagar |
|  |  |  |  |  |  |

Reaktiónstíðirnar omanfyri eru galdandi í vanligari arbeiðstíð frá 8 - 16.

*Dømi: Uppgáva skrásett við Priority Normal og Impact Normal, verður skrásett sum Low. Aftaná 25 dagar verður hon uppraðfest til Normal, aftaná 4 dagar til Medium, aftaná 23 tímar til High og síðan til Critical. Leiðslan og kundaábyrgdari hjá veitaranum fær sjálvvirkandi boð um uppgávur við raðfesting High.*

**Samskifti**

Alt samskifti viðvíkjandi tænastuveitingum fer fram millum KTL og veitaran. Veitarin hevur hevur ábyrgd av samskiftinum við møguligar undirveitarar.

Dagliga samskiftið millum partarnar skal vera við navngivnar persónar hjá veitaranum, sum kenna til tøknina og loysnina. Yvirlit yvir kontaktpersónar er í fylgiskjali xxx.

**Fyrivarni**

Veitarin skal til eina og hvørja tíð, meðan arbeitt verður, hava trygga atgongd til teldukervið.

Fyrivarni verður tikið fyri viðurskiftum frá triðja parti, ið xxxx ikki hevur ávirkan á.

1. *Her er talan um, tað mest loyvdu tíðina, frá fráboðan við raðfesting 1 (høgt) er móttikin á xxxxxx, til arbeiðið at loysa feilmeldingina/trupulleikan er farið í gongd.* [↑](#footnote-ref-2)