

Tjenestenivået på brukerstøtte

Som hovedregel, besvares førstelinje brukerstøttehenvendelser mellom kl. 09:00 og kl. 15:00.

Nivå brukerstøtte	Hvem	Beskrivelse av prosess
1. linje og 2. linje	Byarkivets brukerstøtte i dokumentcenter	Byarkivets dokumentcenter har ansvar for å gi bistand til brukerne av Websak. Saker vi ikke kan løse selv meldes videre til 3.linje. Se vedlegg 2 <i>Kanalstrategi</i>
3. linje	Oslo kommunes brukerstøtte	Oslo kommunes brukerstøtte for Websak leveres av UKE ved sak/arkivteamet. De fungerer som bindeledd til ACOS for virksomhetene på Oslo felles IKT-infrastruktur, samt andre IKT-leverandører som bidrar ved feilhåndtering. For mer informasjon om tjenestenivået, sjekk Tjenestekatalogen.

Prioritet for å løse ulike problemer:

Kategori	Responstid for å påbegynne feilretting	Tid for feilretting	Eksempler på type feil:
A - kritisk problem	Så snart som mulig etter mottatt varsel om feil mellom 9-15.	Det jobbes til det er funnet en løsning på problemet. Bruker holdes informert iht. BARs kanalstrategi	Hvis systemet eller enkelte moduler er nede. Bruker får feil ved utsendelse av brev. Feil på fulltekstpublisert offentlig journal. Registreringsfeil som fører til feil i tilgang til kritisk eller sensitiv informasjon.
B - alvorlig problem	2 virkedager etter at 1. linje har mottatt saken	Feilretting til problemet er løst. Bruker holdes informert iht. BARs kanalstrategi	Feil på tilgangsstyring, tilgjengelighet for saker og dokumenter, feilregistrerte, flytting og kopiering av saker og journalposter, en bruker får feil ved oppstart av systemet,

C - mindre alvorlig problem	10 virkedager etter at 1. linje har mottatt saken	Feilretting til problemet er løst. Bruker holdes informert iht. BARs kanalstrategi	Forslag til annen konfigurasjon eller endring for å løse mindre problemer.
-----------------------------	---	--	--

I de tilfellene vi er avhengig av 3. linje eller eksterne leverandører, vil vi oppdatere henvendelsen slik at eventuelle forsinkelser iht. fristene får en forklaring.