



Bilag 04 Tjenestenivå med standardisert prisavslag



KYSTVERKET



Table of contents

- 1 Generelt
- 2 Definisjoner
- 3 Håndtering av feil
 - 3.1 Responstid
 - 3.2 Løsningstid
- 4 Tjenestenivå
 - 4.1 Brukerstøtte
- 5 Vedikeholdsvindu
- 6 Beregninger av prisavslag
- 7 Måling av tjenestenivå og rapportering
- 8 Tillegg, slettinger og endringer av tjenestenivå



1 Generelt

Dette bilaget inneholder dokumentasjon og beskriver nivå og avtalte måleprinsipper på tjenestekvalitet (Service Level Agreement – «SLA») på de tjenester som skal leveres av Leverandøren og dens underleverandører.

2 Definisjoner

Garanti: Garanti er forsikring og sikkerhet for den kvalitet kunden tilbys. Garantien ivaretas ved økonomisk kompensasjon i form av refusjon på grunn av manglende oppfyllelse av en eller flere kvalitetsparametere.

Åpningstid: Klokketid i løpet av døgnet, der kunden kan benytte tjenesten(e)

Servicetid: Servicetid defineres som totalt antall timer den aktuelle måned. F.eks. vil servicetid for januar måned være 744 timer (24 timer pr. døgn * 31)

Nedetid: Den tid i minutter/timer i servicetiden der løsningen er utilgjengelig og/ eller der garantert kvalitet ikke er oppnådd og dette skyldes forhold som leverandøren har ansvar for. Avtalt tid for vedlikehold regnes ikke som nedetid. Løsningen er utilgjengelig når:

- Innmeldte A-feil hindrer kunden i benytte løsningen
- Det oppleves så stor treghet i systemet at løsningen ikke kan benyttes. (I de første 3 mnd etter produksjonsetting skal transaksjoner måles på server i produksjonsmiljø for å fastsette en gjennomsnittsverdi på transaksjonstid. (For eksempel pålogging). Gjennomsnittlig transaksjonstid benyttes så til å bestemme en terskel for når løsningen er å regne som utilgjengelig. Eksempel: Gjennomsnittlig transaksjonstid pålogging er X sekunder. 4X sekunder er da å regne som nedetid.

Nedetid er ikke: Den tid i minutter/timer tjenestene ikke er tilgjengelige for kunden og dette skyldes forhold som kunden har ansvar for:

- Kundens kommunikasjonslinjer (Internett kommunikasjon ut fra kunde) eller feil i egen infrastruktur
- Den tid i minutter/timer som er avtalt som vedlikeholdsvindu, herunder oppgraderinger og endringer.

Leverandøren skal dokumentere overfor kunden hvor en eventuell feil ligger og hvem som har ansvaret

Leveransepunkt: De(t) punkt der leverandørens løsningsspesifikasjon beskriver at nedetid og garantert(e) kvalitetsparameter(e) skal måles.

Måleperiode: Tidsintervall for overvåking av garantert kvalitet i servicetid. Avtalens måleperiode er 1 kalendermåned.

Vedlikeholdstid: Avtalt tid der tjenesten ikke er tilgjengelig, brukt til vedlikehold, oppgraderinger, service m.m.. Vedlikeholdsvindu kan være tid med faste intervaller, eller tid avtalt med kunden for å utføre spesielle oppgaver. Vedlikeholdsvindu regnes ikke som nedetid.

Tilgjengelighet: Tilgjengelighet beregnes over en måleperiode, og uttrykkes i prosent med en desimal. $(\text{Servicetid} - \text{Nedetid} - \text{vedlikeholdstid}) * 100 / (\text{Servicetid} - \text{Vedlikeholdstid})$



Prisavslag: Tilbakebetaling av deler av vederlaget for en tjeneste der levert kvalitet ikke oppfyller avtalt garanti. Se kapittel 3 for standardiserte prisavslag

Klassifisering av hendelser: Alle hendelser som rapporteres til leverandør, eller hendelser som leverandøren oppdager som et ledd i egen monitorering av driftsytelsen skal klassifiseres jamfør definisjoner som fremgår av SSA-L, kap. 3.3.

Responstid: Med responstid menes en bekreftelse fra leverandøren på innmeldt sak, og at saksbehandling er påbegynt og måles ved at saken settes til status «Under arbeid». Det samme gjelder fra leverandørens egen overvåkingmelder en feil og saken settes til status «Under arbeid» og feilsøking er påbegynt.

Løsningstid: Med løsningstid menes tidsperioden mellom da hendelsen ble registrert til hendelsen er blitt løst eller det er iverksatt en «midlertidig løsning».

Midlertidig løsning: Med midlertidig løsning menes et tidsavgrenset tiltak for å redusere eller eliminere påvirkningen til en hendelse eller et problem der det foreløpig ikke foreligger endelig løsning. Midlertidig løsning kategoriseres som en B-feil.

3 Håndtering av feil

3.1 Responstid

<leverandør skal foreslå responstider>

Kategori/prioritet	Kritisk/ A-feil	Alvorlig / B-feil	Mindre Alvorlig / C-feil
Leveranse /infrastruktur			
Faglig Brukerstøtte			
Endringsønsker	(N/A)	(N/A)	
Serviceforespørsel og support	(N/A)	(N/A)	

3.2 Løsningstid

Kategori / Prioritet	Kritisk / A-feil	Alvorlig / B-feil	Mindre Alvorlig / C-feil
Leveranse / Infrastruktur			
Endring	(N/A)	(N/A)	



Serviceforespørsel og support	(N/A)	(N/A)	
-------------------------------	-------	-------	--

4 Tjenestenivå

Dersom faktisk tjenestenivå ikke møter avtalte krav, igangsettes en analyse av årsaken og leverandøren skal foreslå tiltak for å bedre tjenestenivået. Leverandøren skal sammen med kunden arbeide aktivt for å gjennomføre kontinuerlige forbedringer av tjenestene som leveres.

Tilgjengelighetsgrad som tilbys skal være på 99,9% eller bedre.

Tilgjengelighet beregnes over en måleperiode, og uttrykkes i prosent med en desimal. (Servicetid – Nedetid - Vedlikeholdstid) * 100 / (Servicetid – Vedlikeholdstid)

Med tilgjengelighet menes at løsningen er tilgjengelig for brukerne med garantert kvalitet. Planlagt vedlikeholdstid medregnes ikke i nedetid

4.1 Brukerstøtte

Leverandørens brukerstøtteapparat tilrettelegger for både faglig og teknisk brukerstøtte. Administrative rutiner for brukerstøtte er beskrevet i SSA-D - Bilag 6 - Administrative bestemmelser.

Kundens Single Point Of Contact (SPOC) team skal kunne henvende seg til leverandørens brukerstøtte innenfor følgende tidsrom:

Teknisk brukerstøtte:

<leverandør skal spesifisere tidsrom, inklusiv spesielle perioder som helligdager etc.>

Faglig brukerstøtte:

<Leverandør skal spesifisere tidsrom, inklusiv spesielle perioder som helligdager etc.>

5 Vedlikeholdsvindu

Vedlikehold skal planlegges slik at det i minst mulig grad forstyrre normal drift. Dette innebærer:

- Vedlikehold skal varsles minst 14 virkedager før arbeidet skal utføres

I forbindelse med vedlikehold vil Leverandøren varsle kunden 1 uke før selve vedlikeholdsvinduet med konkret om hva som skal gjøres samt forventet nedetid.

Endringer som er initiert av Kunden kan avtales som et ekstra vedlikeholdsvindu.

Totalt vedlikeholdstid som overgår 30 timer i løpet av ett år, anses som ikke-planlagt nedetid og inngår i avtalens bestemmelser rundt dette.

6 Beregninger av prisavslag

Prisavslag settes til 30 % av årlig vederlag for følgende tjenester:

Sum lisenser

Pris på årlig vederlag

Grunnlaget vil være pris som fremgår av Bilag 7 Samlet pris og prisbestemmelser.



Vederlaget settes av som maksimalt prisavslag/refusjon som følge av ikke oppnådd avtalt tjenestenivå.

Hvis leverandøren ikke oppnår avtalt tjenestenivå i to eller flere etterfølgende måleperioder, vil leverandør pådra seg standard prisavslag multiplisert med en faktor på 2.

Hvis leverandøren ikke oppnår avtalt tjenestenivå i fire sammenhengende måleperioder, vil det, avhengig av omstendighetene, kunne anses som mislighold.

For B- og C-feil relatert til løsningen sanksjoneres det ikke for Responstid eller Løsningstid. Ved leverandørens manglende oppfyllelse av kravene til Tilgjengelighet spesifisert i kapittel 3.1 i løpet av en Avregningsperiode, beregnes refusjon som følger under.

Avvik fra tilgjengelighet	Refusjon					
	99,9%-99%	98,99% - 98,00%	97,99% - 96,00%	95,99% - 90,00%	89,99% - 75,00%	Under 75%
Prisavslag	10%	15%	18%	20%	25%	30%

7 Måling av tjenestenivå og rapportering

Måling av tjenestenivå skal gjennomføres på følgende måte:

- Målinger på antall innmeldte saker (mail, web, telefon og leverandørens overvåkning), antall åpne og lukkede saker i perioden. Responstider og løsningstider tas ut ved hjelp statistikker i Leverandørens Servicedesk system.
- Målinger for nedetid og tilgjengelighet på tjenestene gjøres ved hjelp av å ta ut statistikker fra Leverandørens overvåkningssystem.

Leverandør skal gjøre tilgjengelig for kunden, som del av sin månedlig rapportering, et sett med elektroniske rapporter. Rapportene skal være klar en uke etter siste avsluttede måleperiode.

Kunden skal motta månedlige rapporter fra leverandøren som viser tjenestenivå som minimum skal inneholde:

- Måling av tjenestenivåer og avvik
- Driftsstans i perioden, planlagt og ikke planlagt i perioden
- Planlagt driftsstans i perioden som kommer
- Antall uønskede hendelser og feilsituasjoner i perioden med beskrivelse av årsak og løsning
- Antall endringer i perioden, med ev. kostnader som påløper kunden

8 Tillegg, slettinger og endringer av tjenestenivå

Kunden skal skriftlig varsle om å legge til, slette eller endre gjeldende tjenestenivå. Tjenestenivået for nye tjenester og endringer for eksisterende tjenester skal avtales i fellesskap i henhold til avtalens endringsbetingelser. Endringen i tjenestenivået skal tre i kraft maksimum 90 kalenderdager etter endringen er avtalt.