HELSE SØR-ØST HELSE VEST HELSE MIDT-NORGE HELSE NORD

Bilag til

Vedlikeholdsavtale for AMK

AMK V Bilag 5 - Tjenestenivå med standardiserte prisavslag

Avtalepart	Avtalen gjelder foretak	Saksarkivnummer	Avtalenummer
Helse Vest IKT AS	X		
Helse Nord RHF		xxxx/xxxx	XXXXX
Helse Midt-Norge RHF			
Helse Sør-Øst RHF			

Kunde	Leverandør
Fyll inn logo	***Fyll inn logo***
Fylles inn Administrerende direktør	Fylles inn Fylles inn

Innholdsfortegnelse

1 INNLEDNING 3
1.1 DEFINISJONER 3
1.2 TJENESTENIVÅ – HENVENDELSER/BRUKERSTØTTE 3
1.3 TJENESTENIVÅ – RESPONSTID/LØSNINGSTID FOR HÅNDTERING AV FEIL 4
1.4 TJENESTENIVÅ – PRODUKSJONSSETTING 4
1.5 TJENESTENIVÅ – ANDRE TJENESTER MED TJENESTENIVÅ 4
1.6 RAPPORTERING 5
2 KOMPENSASJON VED BRUDD PÅ TJENESTENIVÅ 5
2.1 BEREGNING - SVARTID BRUKERSTØTTE 5
2.2 BEREGNING - TILGJENGELIGHET PÅ ELEKTRONISK SUPPORTSYSTEM 6
2.3 BEREGNING - FEILHÅNDTERING 6
2.4 BEREGNING - PRODUKSJONSSETTING OG ØVRIGE TJENESTER 6
2.5 TAK FOR REFUSJON 6
2.6 TILBAKEVIRKENDE KRAFT 6
3 ANNET KNYTTET TIL FEILRETTING 7
3.1 KONTINUERLIG FEILRETTING 7
3.2 ENDRING AV PRIORITET 7
3.3 FYSISK TILSTEDEVÆRELSE 7

1 Innledning

Løsningen er et viktig arbeidsverktøy for det prehospitale miljøet på nasjonalt nivå. Risikoen for tap av liv eller helse anses som høy ved alvorlige feil på løsningen, og dette stiller derfor høye krav til tjenestenivå og Leverandørens reaksjonsevne ved feil på løsningen.

1.1 Definisjoner

Alvorlighetsgrad: Klassifisering av alvorlighetsgrad ved feil, ref tabell 2.2.5 i vedlikeholdsavtale.

Arbeidstid hos Kunden er mandag til søndag fra kl. 00.00 til kl. 24.00 eller 24/7/365. Leverandør skal ha en teknisk brukerstøttefunksjon med tilsvarende tilgjengelighet.

Kvittering skal sendes når saken er registrert for hver mottatt henvendelse.

Løsningstid er tid fra feil er meldt av Kunden eller oppdaget av Leverandøren, til feilretting er ferdigstilt, testet og verifisert av Leverandøren. Innmelder skal lukke saken i feilmeldingsportalen og godkjenne rettelser.

- I de feilrettingssaker hvor Leverandør tilegner Kunden oppgaver skal tiden Kunden bruker være del av løsningstiden.
- Kunden bestemmer om en feilrettingssak skal testes av Kunden før produksjonssetting. Tiden som brukes for testing og godkjenning skal ikke regnes med i løsningstiden.
- Saken skal gjenåpnes og løsningstiden skal fortsette å løpe i de tilfeller hvor det viser seg at feil fortsatt ikke er løst etter godkjenning av Kunden.
- Kunden kan sette feilrettingssaker på vent.

Måleperiode er månedlig.

Påbegynt saksbehandling er tid fra feil er meldt av Kunden eller oppdaget av Leverandøren, til arbeid med retting av feil er meldt påbegynt og Kunden har mottatt estimert løsningstid.

Svartid telefon: Tid det tar før Leverandør besvarer telefonhenvendelse fra Kunden.

1.2 Tjenestenivå – Henvendelser/Brukerstøtte

Elektronisk Brukerstøttesystem	Normal teknisk brukerstøtte	Utvidet teknisk brukerstøtte
00:00-24:00	08:00-16:00	16:00-08:00
100% mottak av henvendelser. Verifiseres gjennom kvittering innen 5 minutter.	100 % av henvendelser skal besvares innen 2 minutter.	100 % av henvendelser skal besvares innen 5 minutter.

Dersom henvendelsen gjelder en feil, se punkt “Tjenestenivå – feilsøking og retting av feil” i dette bilaget. Dersom henvendelsen gjelder rådgiving eller brukerstøtte, se punkt “Andre tjenester med tjenestenivå” i dette bilaget.

1.3 Tjenestenivå – Responstid/løsningstid for håndtering av feil

Kunden skal innen avtalt responstid motta en bekreftelse fra Leverandøren på at feilmeldingen er mottatt, samt plan for videre behandling av saken. Responstid/løsningstid for håndtering av feil:

Kate gori / Nivå	Påbegynt saks-behandling innen	Første tilbakemelding etter påbegynt saksbehandling	Tidsrom for arbeid av Leverandøren med feilretting	Løsningstid/ frist	Frekvens for tilbakemelding til Kunden
A	Umiddelbart	60 min.	Kl.00:00 – 24:00 24/7/365	Skal pågå kontinuerlig frem til feil er rettet med permanent løsning.	Minimum: Hver time
B	30 min.	120 min.	Kl.00:00 – 24:00 24/7/365	Skal pågå kontinuerlig frem til feil er rettet med permanent løsning.	Minimum: Annen hver time
C	60 min. (innenfor normal arbeidstid)	24 timer	Kl.08:00 – 16:00 Virkedager	Løpende feilretting i normal arbeidstid. Permanent løsning innen 7 virkerdager.	Når saken er påbegynt og når saken er løst
D	24 timer	72 timer	Kl.08:00 – 16:00 Virkedager	Permanent løsning innen 15 virkerdager.	Når saken er påbegynt og når saken er løst

Flere C-feil kan samlet sett utgjør en A- eller B-feil. Da gjelder de samme bestemmelser som for en A- eller B-feil.

1.4 Tjenestenivå – Produksjonssetting

Tjeneste	Frist
Overlevering av nye versjoner	I henhold til leveranseplan og prioriterte endringer
Dokumentasjon	Følger med nye versjoner

1.5 Tjenestenivå – Andre tjenester med tjenestenivå

Tjeneste	Påbegynt saksbehandling	Løsningstid/frist
Rapportering A og B-feil	-	Straks etter at feil er løst. Senest innen 12 timer.
Leveranseplan/Roadmap	-	Årlige revisjoner i august/september
Forespørsel (endringsanmodning)	Innen 24 timer med svar på forspørselen	Innen estimert løsningstid med maksimum 10 virkedager.

1.6 Rapportering

Leverandøren skal levere en statusrapport for hver kalendermåned innen 5 virkedager etter utløpet av hver måned. Hver tredje måned skal det leveres en tilsvarende akkumulert statusrapport (kvartalsrapport).

Rapporten skal inneholde:

- Total kostnadsoversikt per måned
- Resultater tjenestenivåer og beregnet refusjon
- Antall henvendelser
- Antall innmeldte feil
- Tidsforbruk knyttet til feilsøking og feilretting
- Rapport ved A-feil og B-feil som forklarer hendelsen, årsak og tiltak hva som er gjort og eventuelle fremtidige tiltak
- Antall gjenstående feil
- Leveranseplan for feilrettinger og endringer som er under planlegging og arbeid
- Oversikt over endringer som er avtalt og utført
- Status og forslag til aktiviteter for forebyggende vedlikehold
- Utførte vedlikeholdstjenester
- Resultat fra risikovurderinger (kvartalsrapport)
- Periodisk oppsummering av avviksmeldinger knyttet til kvalitet og sikkerhet (kvartalsrapport)
- Analyser fra overvåkning med eventuelle forbedringstiltak
- Annen relevant rapportering som er avgjørende for at systemeier kan utøve sin myndighet

2 Kompensasjon ved brudd på tjenestenivå

Beregningen av refusjon for den totale løsningen beregnes som følger:

- Beregningsgrunnlag er månedlig vedlikeholdsavgift
- For hvert område beregnes et refusjonsbeløp fra beregningsgrunnlaget
    - Brukerstøtte i normal arbeidstid (2.1)
    - Brukerstøtte utenfor normal arbeidstid (2.1)
    - Tilgjengelighet elektronisk brukerstøtte (2.2)
    - Feilhåndtering (2.3)
    - Andre vedlikeholdstjenester (2.4)
- For samlet løsning
    - Refusjonsbeløp = Sum av refusjonsbeløp for alle områder

2.1 Beregning - Svartid brukerstøtte

Det beregnes refusjon basert på ikke oppnådd svar innen tidsfrist for brukerstøttetelefon.

Normal teknisk brukerstøtte	
Antall henvendelser i prosent over 120 sek men innen 150 sek = x	(x)* 5 %
Antall henvendelser i prosent mellom 150 og 300 sek = x	(x)*10 %
Antall henvendelser i prosent med over 5 min = x	(x)*20 %

Utvidet teknisk brukerstøtte	
Antall henvendelser i prosent over 5 min innen 7 min = x	(x)*5 %
Antall henvendelser i prosent mellom 7 min og 10 min = x	(x)*10 %
Antall henvendelser i prosent over 10 min = x	(x)*20 %

Alle henvendelser skal overvåkes og svarfristen rapporteres. Avvik per måned fører til refusjon fra månedlig vedlikeholdsavgift i henhold til refusjonskrav ovenfor.

2.2 Beregning - Tilgjengelighet på elektronisk supportsystem

Det beregnes refusjon basert på redusert tilgjengelighet i henhold til tabellen nedenfor.

Redusert tilgjengelighet	Avvik i prosentpoeng	Refusjonsgrad
Opp til	1	5 %
Opp til	5	10 %
Opp til	10	20 %
Mer enn	10	30 %

2.3 Beregning - Feilhåndtering

Det beregnes refusjon basert på redusert saksbehandling av feil i henhold til tabellen nedenfor.

Feilkategori	Prosent refusjon per overgåtte time for påbegynt saksbehandling der ingen midlertig løsning foreligger innen definert frist
A	1,00 %
B	0,50 %
C	0,25 %
D	0,05 %

Refusjonen beregnes for hvert overgått time multiplisert med en refusjonsprosent fra månedlig vedlikeholdsavgift per feilkategori (x*A + y*B + z*C + w*D = antall overgåtte timer for en feilkategori, A, B, C, D = prosent av månedlig vedlikeholdsavgift for feilkategori).

2.4 Beregning - Produksjonssetting og øvrige tjenester

Det beregnes refusjon basert på forsinkelser i henhold til tabellen nedenfor.

Tjeneste	Prosent refusjon per antall dager over leveransefristen
Overlevering av nye versjoner	0,5 %
Dokumentasjon	0,5 %
Rapportering	0,5 %

2.5 Tak for refusjon

Taket for refusjon er satt til: 100 % av månedlig faktura.

2.6 Tilbakevirkende kraft

Dersom avvik i tjenestenivå avdekkes i forbindelse med gjennomgang eller revisjon eller oppdages av partene i etterkant, vil refusjonen ha en tilbakevirkende kraft for avvik innenfor de siste 12 måneder.

3 Annet knyttet til feilretting

3.1 Kontinuerlig feilretting

Feilretting av feil med alvorlighetsgrad A og B skal pågå kontinuerlig hos Leverandør inntil feilen er rettet. Kunden skal ha tilbakemelding inntil feil er rettet ref. tabell 1.3.

3.2 Endring av prioritet

Kunden kan endre kategorisering på en allerede innmeldt feil ved behov for dette. Krav til reaksjonstider vil da starte på nytt med reaksjonstidene til ny kategorisering fra det tidspunktet det ble endret. Hvis summen av mange mindre kritiske feil blir kritisk for Kunden, kan dette utløse behov for å endre kategorisering på enkelte feil.

3.3 Fysisk tilstedeværelse

Ved alvorlighetsgrad A-feil kan Kunden kreve at Leverandør stiller fysisk tilstede hos Kunden snarest mulig. Oppmøtested spesifiseres av Kunden i hver enkelt sak. Dette kan være teknisk ressurs for å bidra i feilsøking og feilretting eller en kundekontakt som koordinerer arbeid mellom Kunden og Leverandør slik at feilen løses raskest mulig.