

Vedlegg 2: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Leverandøren skal legge ved sin standard tjenestenivåavtale.

Leverandøren bes minimum beskrive:

1. Tjenestenivå
 - a. Garantert oppetid/ tilgjengelighet
 - b. Planlagt driftstans
2. Responstid for brukerstøtte
 - a. Løsningstid for retting av feil
 - b. Tjenestenivå rapportering fordelt på kritisk, alvorlig og mindre alvorlig
 - c. Tjenestenivå for backupytelse
 - d. Dokumentasjon
3. Måling og beregning av tjenestenivå
 - a. Måling av oppnådd tjenestenivå opp mot avtalt nivå
 - b. Analyse av målinger for å fastslå eventuelt problem- og årsaksforhold
 - c. Overvåking og oppfølging av korrektive tiltak og for å hindre gjentakelse
4. Feilrettinger, programrettinger og nye programversjoner
 - a. Iverksetting av tiltak for å rette problemet
 - b. Planlegging av ny funksjonalitet
 - c. Programmering og test
 - d. Installasjon og drift
 - e. Logging i tjenesten
 - f. Monitorering av videreutvikling av tjenesten. Her menes anonymisert informasjon om ytelsen og bruk og bruk samles inn via tjenesten. Dette kan brukes som input til utviklingsprosesser for å forbedre moduler og funksjonalitet.

Det gis ekstra score for høyere tjenestenivåavtale enn beskrevet minimum.

Leverandøren skal definere hvordan den økonomiske kompensasjonen ved brudd skal beregnes.