

DEKT - Drift av Eksisterende Kontaktsenter- og Telefoniløsning

SSA-D Bilag 1
Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Innhold

Innledning	3
Overordnede krav til tjenestenivå	3
Kundens definisjoner for tjenestenivå	4
Endringsvindu	6
Tilgjengelighet	6
Kategorisering av feil, SSA-D	7
Kategorisering av feil, SSA-V	7
Prioritet og serviceperiode for feilretting på stedet	8
Målemetoder	9
Timebotsatser og løpetid for timebot	10

1 Innledning

Dette dokumentet vil sammen med Leverandørens besvarelse i Statens Standardavtale Driftsavtale (SSA-D) sine øvrige bilag danne grunnlag for en avtale mellom Kunde og Leverandør.

2 Overordnede krav til tjenestenivå

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	Bilag
1	Leverandøren skal bruke Kundens definisjoner for tjenestenivå	M			
2	Leverandøren skal måle oppnådd tjenestenivå mot avtalt tjenestenivå	B			Bilag 5
3	Alle måleresultater i forbindelse med tjenestenivåene i dette Bilag, skal tilgjengeliggjøres for Kunden	B			Bilag 5
4	Leverandøren skal ved feil på Kundens telefoniløsning og programvare for kontaktsenter med tilhørende integrasjoner, samt opprettholde programvarenes samvirke, som beskrevet i SSA-D Bilag 3 Beskrivelse av det som skal driftes og vedlikeholdes, og senere endringer i et livssyklusperspektiv, beregne kompensasjon. Kompensasjon avgrenses til feil som skyldes Leverandørens ansvar	M			
5	Det beregnes ikke flere prisavslag for samme feil	M			
6	Leverandøren skal analysere målinger for å fastslå eventuelle problem- og årsaksforhold og videre behandling i de forskjellige samhandlingsprosesser	B			Bilag 5
7	Leverandøren skal overvåke sine leveranser for å sikre at leveranser er innenfor avtalt tjenestenivå	M			
8	Leverandøren skal gi et forholdsmessig kompensasjon for tjenester hvor det ikke er tilknyttet standardisert kompensasjon slik som månedlig sårbarhetsskanning, vedlikehold av logger og samhandling	B			Bilag 5

Krav 2	Leverandøren skal måle oppnådd tjenestenivå mot avtalt tjenestenivå
Leverandørens beskrivelse på oppfyllelse av kravet (beskrives i tabellruten under)	

SSA-D Bilag 1 Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Krav 3	Alle måleresultater i forbindelse med tjenestenivåene i dette Bilag, skal tilgjengeliggjøres for Kunden
Leverandørens beskrivelse på oppfyllelse av kravet (beskrives i tabellruten under)	

Krav 6	Leverandøren skal analysere målinger for å fastslå eventuelle problem- og årsaksforhold og videre behandling i de forskjellige samhandlingsprosesser
Leverandørens beskrivelse på oppfyllelse av kravet (beskrives i tabellruten under)	

Må-Krav 5	Leverandøren skal overvåke sine leveranser for å sikre at leveranser er innenfor avtalt tjenestenivå
Leverandørens beskrivelse på oppfyllelse av kravet (beskrives i tabellruten under)	

Krav 8	Leverandøren skal gi et forholdsmessig kompensasjon for tjenester hvor det ikke er tilknyttet standardisert kompensasjon slik som månedlig sårbarhetsskanning, vedlikehold av logger og samhandling
Leverandørens beskrivelse på oppfyllelse av kravet (beskrives i tabellruten under)	

3 Kundens definisjoner for tjenestenivå

1	Måleperiode for alle tjenestene er månedlig (per kalendermåned)
2	Servicetid er tid på døgnet tjenestene skal være tilgjengelig og leveres med avtalt tjenestenivå
3	Serviceperiode er perioden, angitt i dager per uke per år, tjenestene skal være tilgjengelig og leveres med avtalt tjenestenivå innenfor avtalt servicetid. Der ikke annet er spesielt avtalt for en tjeneste er normal serviceperiode for driftstjenestene 7 dager i uken hele året
4	Driftstiden er produktet av servicetid og serviceperioder innenfor en avregningsperiode. Driftstiden i en avregningsperiode angis i minutter
5	Tilgjengelighet (oppetid) fastsettes ut fra den tiden tjenesten skal være tilgjengelig for brukeren. Tilgjengelighet måles ved tilgjengelighetsgrad i prosent for avtalt driftstid fratrasket nedetid for avtalt vedlikeholdsvindu. Leverandøren skal garantere en tilgjengelighetsprosent for driftstjenestene i avregningsperioden, målt etter følgende formel: $\text{Tilgjengelighet} = [1 - (\text{nedetid} - \text{planlagt nedetid}) / \text{driftstiden}] * 100 \%$

SSA-D Bilag 1 Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

6	Nedetid defineres til den tid av periodens lengde hvor krav til tilgjengelighet ikke er tilfredsstillt. Nedetid regnes fra det tidspunkt Leverandøren har mottatt informasjon om avvik fra Kundens Service Desk og løper til det tidspunkt tilgjengeligheten på tjenesten er gjenopprettet. Nedetid i en avregningsperiode angis i minutter. Nedetid er definert som perioden tjenestene/driftsløsningen er: • utilgjengelig for brukerne • har målte responstider som avviker fra avtalt minimumskrav til responstid • driftsløsningen har en eller flere Kritiske feil Nedetid er ikke: • den tid tjenestene ikke er tilgjengelige for Kunden og dette skyldes force majeure eller forhold som Kunden har ansvaret for • den tid (Endringsvindu) som skyldes planlagt vedlikehold eller løpende vedlikehold som på forhånd er avtalt
7	Endringsvindu er det avtalte tidsrommet Leverandøren kan benytte til å utføre endringer som normalt vil gjøre tjenesten utilgjengelig. Endringene skal være godkjente og begrunnet i nødvendig vedlikehold for å sikre kvaliteten på tjenesten
8	Leveringstid er tiden fra endringer (eksempelvis bestilling på utstyr, punkt, prosjekt og drift av nye applikasjoner) mottas av Leverandøren til endringen er levert i henhold til bestilling. Der annet ikke er avtalt er servicetiden kl. 07.00 – 17.00 og serviceperiode alle virkedager for leveringstiden for oppdrag og bestillinger knyttet til tjenester og tilleggstjenester
9	Responstid måling av tiden det tar å fullføre en definert handling eller en transaksjon. Responstid benyttes innenfor Capacity Management som måling av ytelsen til IT-infrastrukturen. Ved målte responstider som avviker fra avtalt krav til responstid anses løsningen for å være utilgjengelig (nedetid). Nedetid som følge av målte responstider inngår i beregningen av tilgjengelighet, jf. krav om tilgjengelighet og nedetid.
10	Feilrettingstiden er tiden det tar fra hendelsen er påvist eller hendelse er mottatt fra Kundens Service Desk, til full funksjonalitet er gjenopprettet og til Kunden er varslet Feilrettingstid benyttes også når deler av tjenester med tilgjengelighetsgrad har feil.

4 Endringsvindu

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N/T om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Type priselement	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet
		(M,B)	(J/N/T)	(J/N)	G/B	J/N
1	Leverandøren skal tilby Kunden endringsvinduer utenfor Kundens kjernetid mellom klokken 07-17, og på det tidspunkt som påvirker Kunden minst mulig mellom klokken 17-07	B			G	J I tabellen nedenfor

Krav 1:

Leverandøren skal tilby Kunden endringsvinduer utenfor Kundens kjernetid mellom klokken 07-17, og på det tidspunkt som påvirker Kunden minst mulig mellom klokken 17-07

Tjeneste/løsning	Leverandørens endringsvindu (dag og tidspunkt)
<Fylles ut av Leverandøren>	<Fylles ut av Leverandøren>

Tabell kan utvides

5 Tilgjengelighet

Tilgjengelighet til Kundens telefoniløsning og programvare for kontaktsenter med tilhørende integrasjoner, samt opprettholde programvarenes samvirke som beskrevet i SSA-D Bilag 3 Beskrivelse av det som skal driftes og vedlikeholdes, og senere endringer i et livssyklusperspektiv, herunder:

- Mitel MiVoice MX-ONE med tilhørende media gateways, servere, OS og programvare med tilhørende integrasjoner og servicer
- Mitel MiContact Center, servere, OS og programvare med tilhørende integrasjoner og servicer
- Mitel Onebox, servere, OS og programvare med tilhørende integrasjoner og servicer
- Mitel MiCollab, servere, OS og programvare med tilhørende integrasjoner og servicer

6 Kategorisering av feil, SSA-D

Driftsavvik fordelt på nivå med utgangspunkt i SSA-D sine A, B og C-feil hvor

Nivå	Kategori	Beskrivelse	Praktiske eksempler
A	Kritisk feil	Hele eller vesentlige deler av driftstjenesten og er utilgjengelig	- Integrasjoner har stanset/virker ikke som tiltenkt - mellom Mitel SIP-dect og pasientvarsling - mellom MXOne og MiCC - mellom MXOne og MiCollab
B	Alvorlig feil	Enkelte kritiske funksjoner virker ikke, eller fungerer med vesentlig dårligere responstider enn avtalt	Feil i Leverandørens driftsstøttesystem eller i integrasjon med Kundens driftsstøttesystem
C	Mindre alvorlig feil	Ikke-kritiske funksjoner virker ikke, nedsatt responstid i forhold til det som er avtalt	MiCC Report manager er ikke tilgjengelig

7 Kategorisering av feil, SSA-V

Feilrettingstid fordelt på nivå med utgangspunkt i SSA-V sine A, B og C-feil hvor

Nivå	Kategori	Beskrivelse	Praktiske eksempler
A	Kritisk feil	- Feil som medfører at utstyret eller programvaren stopper, at data går tapt, eller at andre funksjoner som etter en objektiv vurdering er kritiske for Kunden, ikke virker som avtalt - Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan bruke utstyret eller programvaren eller vesentlige deler av det	- Utfordringer med anrop - brudd - samtaleoppsett - samtalekvalitet - Tjenester i programvare som påvirker programvarenes brukbarhet har stanset/virker ikke som tiltenkt
B	Alvorlig feil	- Feil som fører til at funksjoner som, ut fra en objektiv vurdering, er viktige for Kunden, ikke virker som beskrevet i avtalen, og som det er tids- og ressurskrevende å omgå - Dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan benytte funksjoner som etter en objektiv vurdering er viktige for Kunden	- Integrasjoner har stanset/virker ikke som tiltenkt - AD - brannvarsling

C	Mindre alvorlig feil	• Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som Kunden relativt lett kan omgå • Dokumentasjonen er mangelfull eller upresis	• Feil på enkeltklienter/apparater
---	----------------------	---	--

8 Prioritet og serviceperiode for feilretting på stedet

Leverandør og Kunde har et felles ansvar for å holde prioriteringstabell for kategorisering og prioritering av feil oppdatert.

Prioritet	Type lokasjon	Antall	Service periode	Praktiske eksempler
1	Helse- og velferdssenter/ helsehus/ Bo- og servicesenter (med pasientvarsling)	34	24/7	Risvollan HVS, Brundalen HVS, Valentinlyst HVS, Kystad HVS, Trondhjems Hospital
1	Kontaktsenter	6	07-17	It-brukerhjelp, sentralbord/hovednummer, Kundesenter Bydrift, Kundesenter Byggesak, koronatelefon, Trondheim parkering
2	Publikumsmottak		07-17	
3	Øvrige		07-17	Strindheim skole, Aastahagen barnehage

9 Målemetoder

Krav Nr.	Beskrivelse av krav	Krav-kode	Svarkode Leverandør skal svare J/N om kravet oppfylles	Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold	Leverandør skal beskrive sin oppfyllelse av kravet i
		(M,B)	(J/N)	(J/N)	Bilag
1	Leverandøren skal beskrive sin målemetode for tilgjengelighet til Mitel MiVoice MX-ONE, servere, OS og programvare, samt for tilhørende integrasjoner og webservicer	B			Bilag 5
2	Leverandøren skal beskrive sin målemetode for tilgjengelighet til kontaktsenter Mitel MiContact Center, servere, OS og programvare, samt for tilhørende integrasjoner og webservicer	B			Bilag 5
3	Leverandøren skal beskrive sin målemetode for tilgjengelighet til Mitel MiCollab, servere, OS og programvare, samt for tilhørende integrasjoner og webservicer	B			Bilag 5
4	Leverandøren skal beskrive sin målemetode for tilgjengelighet til overvåkning	B			Bilag 5
5	Leverandøren skal beskrive sin målemetode for feilretting	B			Bilag 5
6	Leverandøren skal beskrive sin målemetode for leveringstid	B			Bilag 5

Krav 1	Leverandøren skal beskrive sin målemetode for tilgjengelighet til Mitel MiVoice MX-ONE, servere, OS og programvare, samt for tilhørende integrasjoner og webservicer
Leverandørens beskrivelse på oppfyllelse av kravet (beskrives i tabellruten under)	

Krav 2	Leverandøren skal beskrive sin målemetode for tilgjengelighet til kontaktsenter Mitel MiContact Center, servere, OS og programvare, samt for tilhørende integrasjoner og webservicer
Leverandørens beskrivelse på oppfyllelse av kravet (beskrives i tabellruten under)	

Krav 3	Leverandøren skal beskrive sin målemetode for tilgjengelighet til Mitel MiCollab, servere, OS og programvare, samt for tilhørende integrasjoner og webservicer
Leverandørens beskrivelse på oppfyllelse av kravet (beskrives i tabellruten under)	

SSA-D Bilag 1 Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Krav 4	Leverandøren skal beskrive sin målemetode for tilgjengelighet til overvåkning
Leverandørens beskrivelse på oppfyllelse av kravet (beskrives i tabellruten under)	

Krav 5	Leverandøren skal beskrive sin målemetode for feilretting
Leverandørens beskrivelse på oppfyllelse av kravet (beskrives i tabellruten under)	

Krav 6	Leverandøren skal beskrive sin målemetode for leveringstid
Leverandørens beskrivelse på oppfyllelse av kravet (beskrives i tabellruten under)	

10 Timebotsatser og løpetid for timebot

Timebot og løpetid for timebot gir Kundens krav til tjenestenivå for den gitte kategorisering av feil.

Kunden benytter timebot for de viktigste ytelsene gitt av SSA-D Bilag 5 Vedlegg 1 Prisavslag ved brudd på SLA, i henhold til SSA-D Generell avtaletekst, kapittel 11.5.3 og SSA-V Generell avtaletekst, kapittel 11.4.3. Det skilles mellom på stedet feilretting og feilretting via fjerndrift med hensyn til rettetid.

Følgende tilpasninger gjøres gjeldende til timeboten:

Type feilretting	Nivå kategorisering av feil	Timebotsats av årlig vederlag i prosent	Løpetid for timebot i minutter	Oppstart for timebot i minutter	Virkeperiode for timebot
Fjerndrift	A	0,5	30	44	24/7
Fjerndrift	B	0,2	60	90	24/7
Fjerndrift	C	0,1	120	240	07-17
Type feilretting	Prioritet	Timebotsats av månedlig vederlag i prosent	Løpetid for timebot i minutter	Oppstart for timebot i minutter	Virkeperiode for timebot
På stedet	1	0,5	60	240	24/7
På stedet	2	0,2	120	480	07-17
På stedet	3	0,1	480	720	07-17

Timebot avgrenses oppad til 8,33 % av årlig vederlag per tilgjengelighetsbrudd eller feil.

Timebot avgrenses samlet oppad til 15 % av månedlig vederlag for på stedet feil.