



Troms og Finnmark fylkeskommune
Romssa ja Finnmarkku fylkkagielda
Tromssan ja Finmarkun fylkinkomuuni

Tilpasset SSA-DV

Bilag 5 – Tjenestenivå med standardiserte prisavslag

*Avtale om drift og vedlikehold av sanntidsinformasjonssystem for
kollektivtransport i Finnmark*

Innhold

1.	Avtalens punkt 2.2.2 Uønskede hendelser	3
2.	Rapportering og tilgjengelighet.....	4

1. Avtalens punkt 2.2.2 Uønskede hendelser

Dersom det oppstår feil eller mangler på programvare eller utstyr som omfattes av drifts- og vedlikeholdsavtalen skal rutinene i tabellen nedenfor gjelde. Når kunden henvender seg skriftlig til Leverandør med melding om feil eller mangler skal det alltid framkomme i henvendelsen hvilken avvikskategori Kunden anser at feilen tilhører.

Tabell 1.1. Avviksrutiner

Avvikskategori	Beskrivelse	Retting av feil (*)	Gebyr (**)
A Kritisk feil	- Feil som medfører at innkjøpt system i SSA-K stopper, at data går tapt eller at andre funksjoner som er kritiske for Kunden ikke er levert eller ikke virker som avtalt. - Dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende, og dette medfører at Kunden ikke kan bruke systemet eller vesentlige deler av det.	Feilretting fra leverandør skal være påbegynt via ekstern oppkobling senest 2 timer etter at feilen er meldt inn skriftlig fra kunden i tidsrommet mellom kl. 06:00 og 22:00 på alle arbeidsdager (mandag-fredag). Mellom kl. 22:00 og 06:00 på hverdager, og hele lørdager, søndager og helligdager er krav til responstid senest 8 timer etter at feilen er meldt inn skriftlig fra Kunden.	Timesbot for hver time som går utover senestekravet til responstid foreslås av Leverandør. Bot oppgis i norske kroner.
B Alvorlig feil	- Feil som fører til at funksjoner som er viktige for Kunden ikke virker som beskrevet i avtalen og som er vanskelig for Kunden å omgå. - Feil som medfører tids- og ressurskrevende arbeid for Kunden. - Dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende, og dette medfører at kunden ikke	Feilretting fra leverandør skal være påbegynt via ekstern oppkobling senest 4 timer etter at feilen er meldt inn skriftlig fra kunden i tidsrommet mellom kl. 06:00 og 22:00 på alle arbeidsdager (mandag-fredag). Mellom kl. 22:00 og 06:00 på hverdager, og hele lørdager, søndager og helligdager er krav til responstid senest 12 timer etter at	Timesbot for hver time som går utover senestekravet til responstid foreslås av Leverandør. Bot oppgis i norske kroner.

	kan benytte funksjoner som er viktige for kunden.	feilen er meldt inn skriftlig fra Kunden. Feil på kjøretøyutstyr som medfører at det ikke kan benyttes av sluttbruker eller sjåfør defineres som alvorlig feil. Feil kan meldes inn av bussoperatører.	
C Mindre alvorlig feil	- Feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som beskrevet i avtalen, men som kunden relativt lett kan omgå. - Dokumentasjonen er mangelfull, upresis eller kan lett misforstås.	Feilretting fra leverandør skal være påbegynt via ekstern oppkobling senest 24 timer etter at feilen er meldt inn skriftlig fra Kunden uansett tidspunkt eller ukedag.	Timesbot for hver time som går utover senestekravet til responstid foreslås av Leverandør. Bot oppgis i norske kroner.

(*) Leverandør skal ha en e-post eller web-adresse hvor feil rapporteres, kategoriseres og meldes inn skriftlig hele døgnet til alle tider. I tillegg skal Leverandør tilby supporttelefon/tjeneste hvor feil og avvik kan meldes inn og drøftes med kvalifisert personale alle hverdager fra kl. 08:00 til 17:00.

(**) Gebyrer skal endres ved hvert årsskifte tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (hovedindeksen), første gang med utgangspunkt i indeksen for den måned avtalen ble inngått. Gebyrene trekkes fra neste faktura fra leverandør.

For feil i avvikskategori «A – Kritisk feil» krever Kunden at det jobbes kontinuerlig inntil feilen er rettet fra det tidspunktet Leverandøren ble kjent med forholdet. Dersom det er tidkrevende å løse feilen skal Kunden få jevnlig statusoppdateringer på arbeidet med feilrettingen.

Tabell 1.1 angir maksimumskrav til reaksjonstid. I sitt svar til bilag 5 skal Leverandøren oppgi hvorvidt de tilbyr raskere responstider enn det som er oppgitt som maksimumskrav av Kunden. I tillegg skal Leverandøren beskrive den generelle hendelseshåndteringen Kunden kan forvente ved feil i avvikskategori «B – Alvorlig feil» og «C – Mindre alvorlig feil».

2. Rapportering og tilgjengelighet

Leverandøren skal rapportere tilgjengelighet på drifts- og vedlikeholdstjenesten for hver driftsmåned, og senest innen den 15. påfølgende måned. Dersom tilgjengeligheten ligger under 99,5 % skal rapporten inneholde en beskrivelse av hendelser med årsak som medfører at tilgjengeligheten ikke er

høyere. Dersom tilgjengeligheten ligger under 99 % skal rapporten i tillegg til beskrivelse av hendelser og årsaker inneholde en tiltaksplan som beskriver hvordan leverandøren vil arbeide for å få tilgjengeligheten over 99 %.

Tilgjengelighet beregnes etter følgende formel:

$$\text{Tilgjengelighet} = (1 - (N - P) / D) * 100$$

P: Planlagt nedetid – totalt antall minutter nedetid i forbindelse med planlagt arbeid i henhold til plan for vedlikehold av løsningen (vedlikeholdsvindu).

D: Driftstid i minutter – totalt antall minutter samlet driftstid i angitt driftsmåned.

N: Nedetid i minutter – tiden løsningen har vært utilgjengelig og dette skyldes forhold leverandøren er ansvarlig for, dvs. ikke force majeure eller andre forhold utenfor leverandørens kontroll og ikke forhold som skyldes kunden. Planlagt nedetid (P) inngår i samlet nedetid (N).

Kundes krav til tilgjengelighet er minimum 99 %. Kunden kan ilegge gebyr i henhold til følgende tabell dersom kravet til månedlig tilgjengelighet ikke etterleves:

Tabell 2.1. Tilgjengelighet og gebyrer

Beregnet tilgjengelighet i rapport fra foregående måned (*)	Gebyr (**)
Foreslås av Leverandør.	Månedsgеbyr foreslås av Leverandør. Gebyr oppgis i norske kroner.
Foreslås av Leverandør.	Månedsgеbyr foreslås av Leverandør. Gebyr oppgis i norske kroner.
Foreslås av Leverandør.	Månedsgеbyr foreslås av Leverandør. Gebyr oppgis i norske kroner.

(*) Leverandøren skal i kolonnen oppgi intervaller for tilgjengelighet hvor gebyrene blir gjeldende.

(**) Gebyrer skal endres ved hvert årsskifte tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (hovedindeksen), første gang med utgangspunkt i indeksen for den måned avtalen ble inngått. Gebyrene trekkes fra neste faktura fra leverandør.