Saksbehandlingsløsning for tilskuddsforvaltning

Anskaffelses ID: 23/00450

Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Innholdsfortegnelse

1. Innledning 3

2. Leverandørens standard tjenestenivåavtale - Avtalens punkt 2.1 3

3. Serviceperioder 3

4. Måleperiode og beregning av tilgjengelighet 4

5. Avtalens punkt 9.2.4 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå 4

5.1 Tjenestens tilgjengelighet med standardiserte kompensasjoner 5

6. Reaksjons- og løsningstider med standardiserte kompensasjoner 5

7. Supplerende bestemmelser og vilkår 6

8. Leverandøren besvarelse av kravene fra kapitel 7 nedenfor 8

1. Innledning

Leverandøren skal i dette bilaget besvare som forespurt og når hensiktsmessig, henvise til det aktuelle svar på kravet i Bilag 2.

Dette bilaget inneholder beskrivelser av tjenestenivå for ytelsene som er spesifisert i Bilag 1 og beskrevet av Leverandøren i bilag 2.

Beskrivelsene i dette bilag skal legges til grunn for verifikasjon av leveransens løpende ytelse og kvalitet for de tjenester som avtalen regulerer. Øvrige krav/ytelser som er spesifisert i avtalen skal også følges opp av Leverandøren, men de inngår ikke i dette bilag som grunnlag for løpende kvalitetsoppfølging med tilhørende grunnlag for standardiserte kompensasjoner. Det er et grunnleggende prinsipp for avtalen at alle krav som er spesifisert i avtalen skal følges opp slik at tjenester og ytelser blir levert med tilfredsstillende tjenestenivå.

Formålet med dette bilaget er å identifisere og definere:

- Krav til kvalitet (tjenestenivå) på tjenestene som skal oppnås som resultat av avtalen
- Krav til måling og rapportering av oppnådd tjenestenivå samt reaksjons- og løsningstider
- Standardisert kompensasjon ved ikke oppnådd tjenestenivå

Leverandøren er ansvarlig for å tilrettelegge og gjennomføre, samt rapportere de kvalitetsmål som fremkommer i dette bilaget.

Markerte *felter i blå farge og kursiv* er et uttrykk for Kundens preferanser, men det åpnes for at Leverandøren kan tilby alternative tjenestenivåer.

2. Leverandørens standard tjenestenivåavtale - Avtalens punkt 2.1

Leverandøren bes vedlegge sin standardiserte tjenestenivåavtale (SLA), dersom dette er dekkende for de punkter som er beskrevet i dette bilagets punkt 7, rad nummer 1 i tabellen for "supplerende bestemmelser og vilkår".

3. Serviceperioder

I tabellen nedenfor skal Leverandøren oppgi vinduer for ytelser tilknyttet tjenesten.

For tjenester/løsningskomponenter hvor tjenesteleverandøren har standardiserte SLA-er og kompensasjoner ved brudd på SLA-er som Leverandøren må forholde seg til, kan disse beskrives på egnet format. Det må da presiseres hvilke tjenester og kompensasjoner ved SLA-brudd som omfattes av de ulike SLA-ene.

Tabell 1: Serviceperioder for tjenesten (Leverandør fyller inn sitt svar i blått)

Serviceperioder	Virkedag	Lørdag	Søn-/ helligdag
Tjenestens tilgjengelighetsperiode	*00-24*	*00-24*	*00-24*
Overvåkingsperiode	*00-24*	*00-24*	*00-24*
Tilgjengelighetsperiode support	*08-16*	*N/A*	*N/A*
Tilgjengelighetsperiode utvidet brukerstøtte og support (jf. krav 193)	*07-21*	*08-16*	*08-16*
Tilgjengelighetsperiode vakttelefon for kritiske hendelser	*00-24*	*00-24*	*00-24*

Tabell 1 - Oversikt over serviceperioder

Vakt skal kunne kontaktes av Kundens utpekte personer ved kritiske hendelser.

4. Måleperiode og beregning av tilgjengelighet

Tjenesten skal være i kontinuerlig drift, alle dager gjennom hele året. Måleperiode for løsningens tilgjengelighet og tjenesten for øvrig, er i henhold til oppgitt tilgjengelighetsperiode over en kalendermåned.

Beregning av tilgjengelighet foretas etter følgende formel:

T = (1 – ((N–P)/D) x 100, hvor:

T = Tilgjengelighet, avrundet til nærmeste 0,1 %.

P = Planlagt nedetid (oppgitt i hele minutter) i forbindelse med arbeid i henhold til avtalt servicevindu

D = Driftstid i minutter

N = Nedetid - Tiden (oppgitt i hele minutter) løsningen har vært utilgjengelig

- Nedetid (N) er den tid i minutter løsningen ikke er tilgjengelig eller ikke har tilstrekkelig kapasitet.
- I nedetid (N) innregnes ikke den tid i minutter løsningen ikke er tilgjengelig eller ikke har tilstrekkelig kapasitet, hvis det foreligger force majeure, eller andre forhold utenfor leverandørens kontroll.

5. Avtalens punkt 9.2.4 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå

Ved brudd på avtalt tjenestenivå kan Oppdragsgiveren kreve økonomisk kompensasjon i henhold til standardiserte satser under punkt 5.1.

5.1 Tjenestens tilgjengelighet med standardiserte kompensasjoner

Tjenesten bør ha en tilgjengelighet på ***99,9%*** eller bedre i henhold til spesifisert tilgjengelighetsperiode i kapittel 3 ovenfor.

Leverandøren skal arbeide proaktivt for at spesifisert tjenestenivået blir oppnådd. Dette skal skje gjennom en kontinuerlig prosess for å sikre at tjenesten har tilstrekkelig kapasitet og kvalitet og må inneholde aktiviteter som bl.a.:

- Analyse av målinger for å fastslå evt. problem- og årsaksforhold
- Iverksette tiltak for å forebygge og rette problemer
- Overvåking og oppfølging av korrektive tiltak for å hindre gjentakelse

Dersom tjenestenivået ikke oppfylles har Kunden rett til standardisert kompensasjon, som skal kompensere for at leveransen ikke holder den kvalitet det er avtalt betaling for, og har ingen betydning for kundens rett til å kreve erstatning etter den generelle avtaletekstens punkt 11.4.5.

Standardisert kompensasjon beregnes med utgangspunkt i samlet månedlig pris for tjenesten inklusive utløste opsjoner.

Kunden har rett til kompensasjon i henhold til tabellen under for avvik fra krav til tilgjengelighet.

Prosentvist avvik	Standardisert kompensasjon
- 0,01 til - 1,00	5,0 %
-1,01 til - 2,00	10,0 %
-2,01 til - 3,00	15,0 %
-3,01 til - 4,00	25,0 %
-4,01 til - 5,00	50,0 %
Under - 5,01	100,0 %

Skravert område ansees som vesentlig mislighold av avtalen og gir Kunden rett til å heve avtalen og/eller kreve erstatning, jf. den generelle avtaletekstens avsnitt. 9.2.5 dersom avviket oppstår i 2 måneder sammenhengende eller 3 måneder pr år.

6. Reaksjons- og løsningstider med standardiserte kompensasjoner

Feil og hendelser kategoriseres i samsvar med den generelle avtaletekstens pkt 3.3.

Med «reaksjonstid» menes tiden som medgår fra Leverandøren mottar en henvendelse pr. telefon, pr. e-post, eller på annen avtalt måte, til Leverandøren ha påbegynt arbeidet med å løse henvendelsen.. Tiden det tar fra leverandøren mottar en henvendelse til automatisk bekreftelse er sendt ut regnes altså ikke som reaksjonstid.

Med «forventet løsningstid» menes tiden fra Leverandøren forplikter seg til å rette feil i egne tjenestekomponenter til feilen er rettet i minst 80% av tilfellene.

Innenfor definert åpningstid for support skal telefonhenvendelser (tiden det tar å besvare anropet) besvares innen ***30*** sekunder.

Tabellen nedenfor definerer maksimal reaksjonstid og forventet løsningstid for standard SLA som følge av inntrufne hendelser innenfor normal arbeidstid som er av betydning for tjenesten og Kundens utnyttelse av denne.

Type hendelse	Maksimal reaksjonstid	Forventet løsningstid
A-feil	***<Settes inn av Leverandøren>***	***<Settes inn av Leverandøren>***
B-feil	***<Settes inn av Leverandøren>***	***<Settes inn av Leverandøren>***
C-feil	***<Settes inn av Leverandøren>***	***<Settes inn av Leverandøren>***

Feilretting ved A- og B-feil skal pågå kontinuerlig innen gjeldende supportvindu frem til feilen er rettet. Nærmere beskrivelser av melding og håndtering av uønskede hendelser fremgår av bilag 1 og 2.

Manglende overholdelse av reaksjons- og løsningstider leder til timebot.

Blir ikke avtalte frister for retting av A- eller B-feil overholdt, og det ikke skyldes force majeure eller Kundens forhold, foreligger en forsinkelse fra Leverandørens side som gir grunnlag for timebot.

Timeboten påløper automatisk og utgjør 0,2 % av det samlede årlige vederlag ekskl. merverdiavgift for hver påbegynt time forsinkelsen varer. Timeboten regnes bare av normal arbeidstid innen virkedager og kan maksimalt utgjøre 5 % av årlig vederlag per misligholdstilfelle og maksimalt 15 % av årlig vederlag per år.

Hvis bare en del av vedlikeholdsytelsen er forsinket, kan Leverandøren kreve en nedsettelse av timeboten som står i forhold til Kundens mulighet til å nyttiggjøre seg tjenesten.

Så lenge timeboten løper, kan Kunden ikke heve avtalen. Denne tidsbegrensningen gjelder imidlertid ikke hvis Leverandøren har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

7. Supplerende bestemmelser og vilkår

Nedenfor oppstilles krav til tjenestenivå, som besvares av Leverandøren under tabellen med klar henvisning til hvert krav. Beskrivelsene i kap. 6 over, skal forstås som minstenivåer.

Nr.	Beskrivelse
7.1	Leverandøren skal i tråd med de forutgående kapitler tilby og beskrive en avtale for tjenestenivå (SLA) for tjenesten som spesifisert av Kunden i bilag 1 og beskrevet av Leverandøren i bilag 2, med tilhørende kompensasjoner ved brudd på avtalt tjenestenivå. Kunden anser det likevel som hensiktsmessig at kvalitetsnivåene for tjenester knyttet til drift, support, vedlikehold, feilretting, nye versjoner mv. er regulert av Leverandørens standard tjenestenivåavtale. Eventuelle avvik fra ovenstående kapitler bes forklart og begrunnet.

Nr.	Beskrivelse
7.2	Leverandøren bes beskrive hvordan tjenestenivå og tilgjengelighet som beskrevet i kap. 3-4 over måles og rapporteres.
7.3	Leverandørens driftsrapportering må skje i henhold til god praksis med SLA, brukerstøttesaker, avvik og tiltak/forbedringspunkter, ref. krav nr. 1 over.
7.4	Følgende bes oppgitt parametere dersom de er etablert for tjenesten/driftsplattformen: Recovery Time Objective (akseptabel tid til løsningen er gjenopprettet etter avbrudd) Recovery Point Objective (akseptabelt data-tap målt i tid) Recovery Time Actual (den tid det faktisk tar å få løsningen gjenopprettet) • Fra tester, øvelser eller simulering • Fra reelle situasjoner hos andre kunder .
7.5	Ved driftsavvik som går ut over avtalt SLA skal Leverandøren utarbeide en avviksrapport som fremlegges for Kunden. Kunden kan kreve at dette gjøres i et fysisk møte. Avviksrapporten skal minimum inneholde: Årsak til avviket Konsekvenser av avviket Vurdering av mulige tiltak, beskrivelse av vurderinger gjort i forhold til tiltak Plan for implementering av besluttede tiltak Vurdering av sammenheng med evt. tidligere avvik. Leverandør bør gi kunden en oversikt over SLA-rapporter som tilbys
173	Det skal inngås en service-/ tjenestenivåavtale basert på bestemmelsene i Bilag 4, som hensyntar en standardavtale for tjenestenivåer fra Leverandøren. Kravtype A – leverandøren bes bekrefte
174	Leverandørens tilbudte service-/ tjenestenivå bør inkludere tjenester som dekker Kundens virksomhet og behov på en formålstjenlig måte. Kravtype B – leverandøren må fylle ut bilag 4 der det er markert med *blå farge i kursiv*.

8. Leverandøren besvarelse av kravene fra kapittel 7 nedenfor

Leverandørens besvarelse med nummererte overskrifter som samsvarer med kravene settes inn her

Nr.	Leverandørens besvarelse på supplerende bestemmelser og vilkår (kapitel 7)
7.1	Leverandørens besvarelse
7.2	Leverandørens besvarelse
7.3	Leverandørens besvarelse
7.4	Leverandørens besvarelse
7.5	Leverandørens besvarelse
173	Leverandøren må bekrefte at kravene i kapitel
174	Leverandøren bes fylle ut markerte felter i dette bilag og bekrefte dette