

Anskaffelse av drift og programvare for
Telefoni- og kontaktsenterløsning
for Fjellinjen AS

Bilag 2

Tjenestenivå med standardiserte prisavslag

INNHold

1	DOKUMENTINFORMASJON	2
2	INTRODUKSJON.....	3
2.1	Veiledning til utfylling	3
3	TILGJENGELIGHET OG STANDARDISERT PRISAVSLAG FOR TJENESTEN.....	3
3.1	Tilgjengelighet på programvare for tjenesten.....	3
3.2	Standardisert prisavslag for utilgjengelighet på tjenesten.....	3
4	HÅNTERING AV UØNSKEDE HENDELSER	4
4.1	Svartid og responstider for melding av uønskede hendelser	4
4.2	Standardisert prisavslag ved uønskede hendelser	5
4.3	Servicevindu	5

1 DOKUMENTINFORMASJON

Dokumentversjon

Versjon	Dato	Utarbeidet av	Kommentarer

Godkjenning

Versjon	Dato	Godkjent av	Kommentarer

Forkortelser og definisjoner

Forkortelser og definisjoner	Ord-/navnforklaring

2 INTRODUKSJON

Dette dokumentet har som hensikt å beskrive tjenestenivå og standardiserte prisavslag dersom tjenestenivå ikke oppnås.

2.1 Veiledning til utfylling

Leverandør bes om å fylle ut alle felter som er merket <Fyll ut>. Merk at alle beløp er oppgitt eks. mva.

3 TILGJENGELIGHET OG STANDARDISERT PRISAVSLAG FOR TJENESTEN

3.1 Tilgjengelighet på programvare for tjenesten

Oppdragsgiver har behov for at tjenesten er tilgjengelig for kundebehandlerne slik at de kan utføre sine arbeidsoppgaver. Oppdragsgiver er ansvarlig for å måle tilgjengelighet på sine systemer og skal rapportere dette månedlig

Kjernetid er definert i konkurransegrunnlag.

Tabell 3 – Tilgjengelighet på tjenesten:

Ref.	Tilgjengelighet på tjenesten	
T-3	Beskrivelse	Tilgjengelighet
T-3.1	Tilgjengelighet på tjenesten målt siste fire uker i kjernetid. Leverandør er ansvarlig for å tilrettelegge og gjennomføre måling.	99,90 %
T-3.2	Tilgjengelighet på tjenesten målt siste fire uker for alle dager. Leverandør er ansvarlig for å tilrettelegge og gjennomføre måling.	97,00 %

3.2 Standardisert prisavslag for utilgjengelighet på tjenesten

Dersom tilgjengelighet på tjenesten ikke oppfylles skal Leverandør måtte betale kompensasjon som gitt i tabell under. Samlet prisavslag på tjenesten er begrenset til samlet vederlag for tjenesten i målt periode.

Tabell 4 – Standardisert prisavslag for tilgjengelighet på tjenesten:

Ref.	Standardisert prisavslag for tilgjengelighet på tjenesten
P-1	Beskrivelse
P-1.1	Kompensasjon ved brudd på T-3.1 = $(99,90 \% - \text{målt tilgjengelighet}) \cdot 1\,000\,000 \text{ NOK}$
P-1.2	Kompensasjon ved brudd på T-3.2 = $(97,00 \% - \text{målt tilgjengelighet}) \cdot 1\,000\,000 \text{ NOK}$

Eksempel:

Tilgjengelighet 99,0 % i kjernetid: $(99,9 \% - 99,0 \%) \cdot 5.000.000 = 45.000 \text{ NOK}$

4 HÅNDTERING AV UØNSKEDE HENDELSER

Feil kategoriseres av Fjellinjen og meldes til Leverandøren etter rutiner avtalt mellom partene. Etter at Leverandøren har verifisert/identifisert feilen, kan Leverandøren i samarbeid med Fjellinjen nedgradere eller oppgradere feilkategorien. Ved uenighet eskaleres saken til partenes representanter, og ved fortsatt uenigheter gjelder Fjellinjens klassifisering.

Når Fjellinjen er i tvil om årsaken til feilen skyldes feil i programvaren eller utstyr og nettverk kan Fjellinjen kreve at Leverandør iverksetter nødvendige tiltak for diagnostisering. Leverandøren kan trekke inn tredjepart om han anser dette nødvendig. Fjellinjen skal på forhånd akseptere eventuelle kostnader forbundet med slike tiltak.

Tabell 5 – Kategorisering av uønskede hendelser

Kategorisering av uønskede hendelser	
Kategori	Beskrivelse
A-Feil	Hele eller vesentlige deler av tjenestene er utilgjengelig.
B-Feil	Enkelte kritiske funksjoner virker ikke, eller fungerer med vesentlig dårligere responstider enn avtalt.
C-Feil	Ikke-kritiske funksjoner virker ikke, nedsatt responstid i forhold til det som er avtalt.

4.1 Svartid og responstider for melding av uønskede hendelser

Leverandør skal oppgi svartid og responstider ved melding om uønskede hendelser i tabellen under.

Tabell 6 – Svartid og responstider for melding om uønskede hendelser:

Ref.	Svartid og responstider for melding om uønskede hendelser	
T-4	Beskrivelse	Tid
T-4.1	Leverandør skal oppgi makstid for når en sak skal være registrert og bekreftet dersom henvendelsen ble mottatt innenfor 07.00-20.00 på virkedager.	<Fyll ut>
T-4.2	Ved melding om A-Feil: Leverandør skal oppgi makstid for når en henvendelse skal være besvart og løsning påbegynt dersom henvendelsen ble mottatt innenfor 07.00-20.00 på virkedager (responstid). Ved besvarelse av henvendelsen skal Leverandør oppgi når feilen skal være rettet.	<Fyll ut>
T-4.3	Ved melding om B-Feil: Leverandør skal oppgi makstid for når en henvendelse skal være besvart og løsning påbegynt dersom henvendelsen ble mottatt innenfor 07.00-20.00 på virkedager (responstid). Ved besvarelse av henvendelsen skal Leverandør oppgi når feilen skal være rettet.	<Fyll ut>
T-4.4	Ved melding om C-Feil: Leverandør skal oppgi makstid for når en henvendelse skal være besvart og løsning påbegynt dersom henvendelsen ble mottatt innenfor 07.00-20.00 på virkedager (responstid). Ved besvarelse av henvendelsen skal Leverandør oppgi når feilen skal være rettet.	<Fyll ut>

4.2 Standardisert prisavslag ved uønskede hendelser

Med fristoverskridelse menes det antall påbegynte arbeidsdager/virkedager løsningen ikke har fungert som avtalt, regnet fra responsfristens utløp til løsningen er klar til godkjenning av Fjellinjen i produksjon. Blir ikke løsningen godkjent vil kompensasjonen regnes uten stopp for godkjenningsperiode frem til ny løsning foreligger klar for godkjenning.

Samlet kompensasjon for fristoverskridelse pr kalenderår er begrenset til et beløp som tilsvarer samlet årlig vederlag for tjenesten.

Tabell 7 – Standardisert prisavslag ved uønskede hendelser:

Ref.	Standardisert prisavslag ved uønskede hendelser
P-2	Beskrivelse
P-2.1	A-Feil: Kompensasjon = Fristoverskridelse * <Fyll ut> (Minimum 30 000)
P-2.2	B-Feil: Kompensasjon = Fristoverskridelse * <Fyll ut> (Minimum 15 000)
P-2.3	C-Feil: Kompensasjon = Fristoverskridelse * <Fyll ut> (Minimum 1000)

4.3 Servicevindu

Leverandør skal oppgi tidspunkt (fra og til), og hvor ofte Leverandøren vil ha servicevindu for løsningen. Det vil ikke bli akseptert servicevindu innenfor kjernetiden.

Tabell 8 – Servicevindu:

Ref.	Svartid og responstider for melding om uønskede hendelser	
T-5	Beskrivelse	Tidspunkt
T-5.1	<Fyll ut beskrivelse av servicevindu*>	<Fyll ut>

*for eksempel første mandag i hver måned, fra 2200 til 0200