

Bilag til SSA-L

Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Elektronisk lagerstyringssystem Oslo kommune Sykehjemsetaten



Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Avtalens punkt 2.1

Leverandøren skal her som en del av besvarelsen av tildelingskriteriet "Support, SLA og implementering" innta sin tjenesteavtale med betingelser og garantier for oppetid og kompensasjon for nedetid utover garantier gitt (Service Level Agreement), i tillegg til å besvare kundens krav til support og vedlikehold.

Leverandørens standard tjenestenivåer skal legges til grunn for tjenesten. Eventuelle høyere tjenestenivåer skal også beskrives.

Leverandøren skal levere support på løsningen innenfor normal arbeidstid og bes å beskrive sin brukerstøtte for tjenesten, og i hvilken grad monitorering av tjenesten, eventuelle integrasjoner og tilkoblet utstyr gjøres, og om det tilbys varsling dersom det oppstår feil på tjeneste, integrasjoner eller utstyr.

Tjenesten skal vedlikeholdes med feilrettinger så lenge avtalen løper. Alle oppdateringer og feilrettinger skal være tilgjengelig for kunden. Dette må ikke forårsake brudd i produksjonstiden innenfor normal arbeidstid.

Den grad av support og bistand som leverandøren tilbyr både som del av både implementering og i den daglige drift av løsningen, vil vurderes under dette kriteriet.

Dette punktet oppdateres slik at det henviser til besvarelsen før signering.

<Leverandøren gir sin besvarelse her>

Nye releaser/vedlikehold:

- Ved nye releaser av programvaren skal APX varsle Kunden og avklare på forhånd tidspunkt for installasjon. Endringsbeskrivelse skal medfølge varslingen.
 - Kontaktpersoner er angitt nedenfor og godkjenning må komme fra en av dem.
 - < Kontaktopplysninger oppgis av Kunde >

APX vil varsle 2 uker i forkant ved planlagt vedlikehold. Ved behov kan Kunde akseptere kortere frist.

En release er en ny versjon av Programvaren, og kan både være feilrettinger og ny funksjonalitet.

Feilhåndteringssystemet

Som følge av dialog i forhandlingsmøte vil Leverandør benytte seg av Kundens system for registrering av saker/feil, Kompass. Her vil Leverandør oppdatere sakene direkte i Kundens sak, slik at unødvendige integrasjoner unngås.

Monitorering/proaktiv varsling

Vår systemløsning på servere inkluderer 24/7 monitorering, samt at vi har en forpliktende service-avtale på selve serverparken, som sikrer proaktiv varsling og automatisk servicetekniker ved feil, samme dag.

Brukerstøtte

Hvis Leverandøren garanterer svar innenfor gitte frister skal dette fremgå her.

Nivå	Kategori	Reaksjonstid	Løsningstid
	Brukerstøtte telefon		Håndtering starter umiddelbart. Ved feil skal Kunde rapportere inn i feilhåndteringssystem
	Brukerstøtte epost	Svar neste dag	Besvares neste dag. Ved feil skal Kunde rapportere inn i feilhåndteringssystem

Brukerstøtte er inkludert i leveransen. Dette inkluderer også normal drift av løsningen. Normal drift av løsningen betyr at Leverandør vil sørge for å holde løsningen i drift for Kunden, og sørge for at nedetid reduseres til et minimum. Drift og vedlikehold som ikke dekkes av avtalen er endringer i løsning og oppdatering av data. Ved disse oppgavene vil man normalt lage en endringsordre sammen med Kunde hvor oppgaven blir priset med fast-pris. Ved enkle oppgaver kan arbeidet utføres etter medgått tid. Dette avtale i hvert tilfelle.

Håndtering av feil

Nivå	Kategori	Reaksjonstid	Løsningstid
A	Kritisk	1 time	8 timer
B	Alvorlig	8 timer	16 timer
C	Mindre alvorlig	24 timer	2 uker

Avtalen gjelder innenfor avtaletid; 08-16, hverdager unntatt bevegelige helligdager. Servere vil overvåkes 24/7

APX avklarer og retter evt. feil og dersom det skulle være feil på infrastruktur internt hos Kunden eller APX trenger bistand fra Kunden, så kontaktes Kunden på:
< Kontaktinformasjoner legges inn i avtalen >

Standardiserte kompensasjoner

Refusjonsordningen trer i kraft 3 måneder etter leveransedag.

Refusjonen regnes innenfor avtalt basisperiode som er en måned, og refusjonens størrelse beregnes som en prosentandel av kontraktens vederlag i basisperioden.

I de tilfeller Leverandøren ikke greier å oppfylle sine forpliktelser med hensyn til de avtalte feilrettingstider som angitt, og tilleggsfrist ikke er avtalt, kan Kunden kreve at refusjon gjøres gjeldende. Det forutsettes at Kunden følger beste praksis oppgitt av produsent. Refusjon skal være som angitt i tabellene nedenfor.

Avvik i forhold til avtalt feilrettingstid – 48 timer(A-feil).	Refusjon (i % av månedlig pris)
Inntil 48 timer	2 %
48 timer – 96 timer	4 %
Over 96 timer	8 %

Avvik i forhold til avtalt feilrettingstid for A-feil

Avvik i forhold til avtalt feilrettingstid – 15 dager (B-feil).	Refusjon (i % av månedlig pris)
Inntil 4 dager	1 %
4 dager – 8 dager	2 %
Mer enn 8 dager	4 %

Avvik i forhold til avtalt feilrettingstid for B-feil

Avvik i forhold til avtalt feilrettingstid (C-feil).	Refusjon (i % av månedlig pris)
Ikke inkludert i neste programvareoppdateringer (gjelder kun feil meldt mer enn 60 dager før programvareoppdateringen)	0,5% per feil – max 5 %

Avvik i forhold til avtalt feilrettingstid for C-feil

A- og B-feil som ikke er korrigert (er “åpne”) i løpet av én kalendermåned skal også belastes påfølgende kalendermåneder inntil feilen er korrigert.

Refusjonsbeløpet begrenses oppad til 20% av månedlig pris.

Oppetidsgaranti

APX skal forvalte tjenesten med de ressurser som man med rimelighet kan forvente i forhold til å sikre at kunden oppnår avtalt oppetid målt over en måned. Garantert oppetid er satt til 99% innenfor avtaletiden

Gjennomsnittlig oppetid regnes ut etter denne formelen:

$$\text{Oppetid \%} = 100 * (\text{antall minutter innenfor oppgitt servicetid som er mandag til fredag 0800-1600, unntatt offentlige helligdager}) - (\text{antall minutter nedetid} - \text{unntatt tid}) (\text{antall minutter i måneden})$$

Antall minutter i måneden regnes som (60 minutter * 8 timer * antall arbeidsdager i måneden)

Nedetid defineres som den tiden tjenesten har vært utilgjengelig for Kunde. Unntatt tid definerer den tiden tjenesten har vært utilgjengelig for Kunde, men som ikke kan regnes som nedetid (se under).

Nedetid og unntatt tid regnes innenfor tidsrommet som er definert som Servicetid i gjeldende SLA. Feil utenfor tidsrommet for Servicetid, regnes ikke som nedetid.

For hver måned som har lavere oppetid enn det som er garantert, kan kunden kreve reduksjon av tjenestens tilsvarende månedsavgift (årlig kostnad for support, oppgradering og feilretting fordelt på 12 måneder).

Avvik i tilgjengelighet	Opp til 1 %	Opp til 5 %	Opp til 10 %	Mer enn 10 %
Prisreduksjon Standard	5 %	7,5 %	15 %	20 %

Kompensasjon kan ikke påberopes med mindre feil på tjenesten er feilmeldt i henhold til avtalte rutiner.

Eventuelle krav om kompensasjon ved brudd på tilgjengelighet må Kunde melde skriftlig innen 10 dager etter utløp av aktuell måned. Etter hver måned vil eventuell nedetid nullstilles.

Unntatt tid

Følgende hendelser regnes som unntatt tid, og skal trekkes fra grunnlaget for nedetid ved beregning av oppetid i henhold til formelen over:

- Periodisk og varslet vedlikehold
- Feil på utstyr eller infrastruktur hos tredjepart
- Feil på utstyr eller infrastruktur hos Kunde, eller som ikke er levert av APX
- Miljømessige forhold i Kundens lokaler
- Feil forårsaket av handlinger fra andre enn APX
- Linjebrudd eller pakketap som følge av andre forhold APX ikke kan rå over
- Forsinkelser som skyldes at kontaktperson hos Kunde ikke er tilgjengelig eller ikke kan utøve hjelp på kundens lokasjon
- Forsinkelser som skyldes at APX ikke får tilgang til Kundens lokaler
- Feil som skyldes misbruk av Tjenesten eller at bruk av Tjenesten strider med norsk lov



- Force Majeure

Kundens ansvar

Følgende punkter er Kundens ansvar å overholde:

- Foreta egenkontroll før feil eller driftsavvik meldes videre. Herunder å sjekke at utstyr har strøm, at alle nettverkstilkoblinger er i orden, og at Kundens eget utstyr fungerer som normalt.
- Kunde skal opptre aktsomt med hensyn til APX sine installasjoner. Spredenett og tilgang til Leverandørens skyløsning er Kundens ansvar.
- Sørge for at APX til enhver tid har korrekte opplysninger om kontaktpersoner, mobilnummer, e-post, eller andre relevante opplysninger.
- Informere APX i god tid om arbeid som medfører brudd på Tjenesten, som for eksempel arbeid med strømtilførsel som forsyner APX sitt utstyr.