



---

# Bilag 4 Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner



## Table of contents

- 1 Service- og vedlikeholdsavtale
  - 1.1 Prosesskontrollsystem
  - 1.2 FDV-system
  - 1.3 Presentasjon av nøkkelopplysninger og rapporter/statistikk
- 2 Tilgjengelighet/tjenestenivå
- 3 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå (Avtalens punkt 10.2.4)



# 1 Service- og vedlikeholdsavtale

## 1.1 Prosesskontrollsystem

Leverandøren skal levere en fullverdig service/support og feilretting 24/7 i avtaleperioden.

Personer som skal håndtere Kundens meldinger skal ha kunnskap om levert PLS.

Garantert responstid fra leverandøren skal som minimum være:

- TLF og IKT-fjerntilkobling - 1 time.
- Oppmøte hos Kunden
  - Hverdager mellom 07.00 - 15.00 - senest neste dag 07.00
  - Hverdager mellom 15.01 - 06.59 og helg/helligdager - senest 12 timer etter melding

Med responstid menes:

- Ved feil på anlegget: tid fra feil er meldt fra Kunden til Leverandør er på feillokasjon
- IKT systemet: tid fra feil er meldt fra Kunden til Leverandør er pålogget og utfører utbedringer
- Telefonsupport - tid fra feil er meldt fra Kunden til Leverandør kan gi faglig veiledning pr tlf

### Servicerunde

Leverandøren skal gjennomføre serviceunder på Kundens anlegg/stasjoner for å sikre at leverte produkters levetid optimaliseres. Det er Leverandørens ansvar å tilpasse frekvensen på serviceunder slik at produktets levetid optimaliseres.

Leverandøren service og support for prosesskontrollsystemet er oppgitt i vedlegget	Fylles inn av Kunden før kontraktssignering
Hvordan leverandøren skal ivareta at personer som responderer på Kundens henvendelser er kjent med levert PLS er angitt i vedlegget	

## 1.2 FDV-system

Leverandøren skal levere en fullverdig service/support og feilretting mellom 07.00 - 15.00 alle hverdager i avtaleperioden.

Garantert responstid for telefonsupport og IKT-fjerntilkobling/veiledning fra leverandøren skal som minimum være 1 time.

Leverandørens service og support for FDV-systemet er oppgitt i vedlegget	Fylles inn av Kunden før kontraktssignering
--	---

## 1.3 Presentasjon av nøkkelopplysninger og rapporter/statistikk

Leverandøren skal levere en fullverdig service/support og feilretting mellom 07.00 - 15.00 alle hverdager i avtaleperioden.

Garantert responstid for telefonsupport og IKT-fjerntilkobling/veiledning fra leverandøren skal som minimum være 1 time.



Leverandørens service og support for Presentasjon av nøkkelopplysninger og rapporter/statistikker oppgitt i vedlegget	Fylles inn av Kunden før kontraktssignering
---	---

## 2 Tilgjengelighet/tjenestenivå

Tjenesten skal være tilgjengelig for Kunden når Kunden har behov for tjenesten.

Tjenesten skal ha en garantert oppetid på minimum 99 %.

Ved tjenesten menes både skyløsning og lokal server. Brudd på kommunikasjonsnettverket er ikke inkludert i denne prosenten.

Systemløsningene har en garantert oppetid på	Fylles inn av Kunden før kontraktssignering
Leverandørens tiltak og prosedyrer for å sikre tjenestens robusthet og tilgjengelighet er oppgitt i vedlegg	
Leverandørens standard tjenestenivåavtale	

## 3 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå (Avtalens punkt 10.2.4)

Ved brudd på avtalt tjenestenivå kan Kunden kreve økonomisk kompensasjon i henhold til Leverandørens standard tjenestenivåavtale.