

Pasientvarsling med tilhørende tjenester for Trondheim kommune

2020 PAVA SSA-V Bilag 1 Tjenestnivå med
standardiserte kompensasjoner

Innhold

| | |
|--|----------|
| Innledning | 3 |
| Formålet med dokumentet | 3 |
| Overordnede krav til tjenestenivå | 3 |
| Kundens definisjoner for tjenestenivå | 3 |
| Endringsvindu | 5 |
| Prioritering av feil og krav til feilrettingstid | 6 |
| Rapportering av feil | 7 |
| Avkorting av vederlag ved avvik på tjenestenivå | 7 |

1 INNLEDNING

Formålet med dokumentet

Dette bilaget og svardelen i Bilag 5 vil sammen med Leverandørens besvarelse i Statens Standardavtale Vedlikeholdsavtale (SSA-V) sine øvrige bilag danne grunnlag for en avtale mellom Kunde og Leverandør.

Bilaget har som formål å identifisere og definere:

- Krav til kvalitet (tjenestenivå) på tjenestene som omfattes av avtalen
- Krav til måling og rapportering av oppnådd tjenestenivå for tjenestene
- Kompensasjon ved ikke oppnådd tjenestenivå

Det er knyttet standardiserte kompensasjoner til leveransen dersom Leverandøren ikke oppfyller kravene til tjenestenivå beskrevet i dette bilaget.

2 OVERORDNEDE KRAV TIL TJENESTENIVÅ

| Kra v Nr. | Beskrivelse av krav | Krav- koder | Svarkode Leverandør skal svare J/N/T om kravet oppfylles | Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold | Leverandøren svarer i Bilag |
|-----------------|---|----------------|--|---|--------------------------------|
| | | (M, B) | (J/N/T) | (J/N) | Bilag |
| 1 | Leverandøren skal måle oppnådd tjenestenivå mot avtalt tjenestenivå | B | | | Bilag 5 |
| 2 | Alle måleresultater i forbindelse med tjenestenivåene i dette Bilag, skal tilgjengeliggjøres for Kunden | B | | | Bilag 5 |
| 3 | Leverandøren skal ved feil som skyldes Leverandørens ansvar, beregne kompensasjon for tilgjengelighet med samlet Grunnpris for driftstjenesten som beregningsgrunnlag | M | | | |
| 4 | Leverandøren skal analysere målinger for å fastslå eventuelle problem- og årsaksforhold og videre behandling i de forskjellige samhandlingsprosesser | B | | | Bilag 5 |
| 5 | Leverandøren skal overvåke sine leveranser for å sikre at leveranser er innenfor avtalt tjenestenivå | M | | | |
| 6 | Leverandøren skal ved brudd på tjenestenivå beregne kompensasjon på alle krav til tjenestenivå som er brutt | B | | | Bilag 5 |

3 KUNDENS DEFINISJONER FOR TJENESTENIVÅ

Avregningsperiode for utførte faste tjenester og eventuelle standardiserte prisavslag er etterskuddsvis hver kalendermåned.

Måleperiode for alle faste tjenestene er månedlig (per kalendermåned)

Tilgjengelighet (oppetid) fastsettes ut fra den tiden tjenesten skal være tilgjengelig for brukeren. Tilgjengelighet måles ved tilgjengelighetsgrad i prosent for avtalt driftstid fratrukket nedetid for avtalt vedlikeholdsvindu.

Leverandøren skal garantere en tilgjengelighetsprosent for driftstjenestene i avregningsperioden, målt etter følgende formel:

Tilgjengelighet = $[1 - (\text{nedetid} - \text{planlagt nedetid}) / \text{driftstiden}] * 100 \%$

Nedetid defineres til den tid av periodens lengde hvor krav til tilgjengelighet ikke er tilfredsstillt.

Nedetid regnes fra det tidspunkt Leverandøren har mottatt informasjon om avvik fra Kundens Service Desk og løper til det tidspunkt tilgjengeligheten på tjenesten er gjenopprettet.

Nedetid i en avregningsperiode angis i minutter.

Nedetid er definert som perioden tjenestene/driftsløsningen er:

- utilgjengelig for brukerne
- har målte responstider som avviker fra avtalt minimumskrav til responstid
- driftsløsningen har en eller flere Kritiske feil

Nedetid er ikke:

- den tid tjenestene ikke er tilgjengelige for Kunden og dette skyldes force majeure eller forhold som Kunden har ansvaret for
- den tid (Endringsvindu) som skyldes planlagt vedlikehold eller løpende vedlikehold som på forhånd er avtalt

Kritiske feil er feil som medfører at utstyret eller programvaren stopper, at data går tapt, eller at andre funksjoner som etter en objektiv vurdering er kritiske for Kunden, ikke virker som avtalt. Det er også en kritisk feil dersom Dokumentasjonen er så ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan bruke utstyret eller programvaren eller vesentlige deler av det. En feil vil som regel være mindre kritisk dersom ansatte automatisk varsles om at feilen eksisterer fremfor at ansatte oppdager feilen selv.

Eksempelvis:

- feil på integrasjon med primært grensesnitt for varsling
- feil på posisjonering ut over avdelingsnivå
- feil på dørstyring en avdelingsdør
- feil på dørstyring, mer enn tre dører på samme avdeling
- feil på digitalt tilsyn uten at feil varsles
- tjenester i applikasjon som påvirker applikasjonens brukbarhet med hensyn på varsling har stanset/virker ikke som tiltenkt
- feil på kommunikasjonsbærer mot alarmgivere i en avdeling

Alvorlige feil er feil som fører til at funksjoner som, ut fra en objektiv vurdering, er viktige for Kunden, ikke virker som beskrevet i avtalen, og som det er tids- og ressurskrevende å omgå. Det

er også en alvorlig feil dersom dokumentasjonen er ufullstendig eller misvisende at Kunden ikke kan benytte funksjoner som etter en objektiv vurdering er viktige for Kunden.

Eksempelvis:

- feil på mer enn ett brukernært utstyr med samme feilårsak (ikke batteri)
- feil på integrasjon med porttelefon
- feil på posisjonering på områdenivå
- feil på dørstyring, inntil tre dører på samme avdeling
- feil på applikasjon som medfører at administrasjon og konfigurasjonsendringer ikke blir mulig
- feil på kommunikasjonsbærer mot alarmgivere i et område

Mindre alvorlige feil er feil som fører til at enkeltfunksjoner ikke virker som avtalt, men som Kunden relativt lett kan omgå. Det er også en mindre alvorlig feil dersom dokumentasjonen er mangelfull eller upresis.

Eksempelvis:

- statistikk / logg ikke tilgjengelig
- feil på brukernært utstyr knyttet til enkeltbruker
- feil ved driftsovervåking som ikke påvirker funksjonalitet
- feil på integrasjon med brannvarsling eller andre systemer som ikke er avhengig av integrasjon mot PAVA
- feil på posisjonering på romnivå
- feil på dørstyring, enkeltdør

Responstid er den tid i minutter Leverandøren har til disposisjon til å organisere seg og påbegynne håndtering av feilen

Løsningstid samlet feilrettingstid per feil beregnet fra utløp av garantert reaksjons- og håndteringstid

4 ENDRINGSVINDU

| Kra v Nr. | Beskrivelse av krav | Krav- koden | Svarkode Leverandør skal svare J/N/T om kravet oppfylles | Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold | Type priselemen t | Leverandø ren svarer i Bilag |
|-----------------|--|----------------|---|---|-------------------------|------------------------------------|
| | | (M, B) | (J/N/T) | (J/N) | G/B | Bilag |
| 1 | Forslag til endringsvinduer Leverandøren beskriver sitt forslag til endringsvinduer på det tidspunkt som påvirker Kunden minst, altså 08:00 - 16:00 virkedager | B | | | G | Bilag 5 |
| 2 | Nedetid ved driftstjenesten | M | | | G | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| Driftstjenesten har nedetid når Leverandøren utfører hasteendringer som påvirker tjenestenes tilgjengelighet, dersom endringen ikke skyldes Kunden. | | | | | |
| Hasteendringer ved installasjon av sikkerhetspatcher er ikke å betrakte som nedetid | | | | | |

5 PRIORITERING AV FEIL OG KRAV TIL FEILRETTINGSTID

Kravet til feilrettingstid for en feil (Incident) avhenger av hvilken prioritet feilen (Incidenten) har.

I tilbudt driftsmodell bør Leverandøren foreslå hvilke komponenter Kunden bør ha på eget lager for selv å kunne bytte ved feil (med fjernstøtte fra Leverandør) for å oppnå kortere løsningsstid.

Responstider og løsningsstider må ses i sammenheng med kapittel 7 *Avkorting av vederlag ved avvik på tjenestenivå*. Kunden ønsker at feilretting skal starte så raskt som mulig i hver enkelt sak og har satt opp responstid og løsningsstid i henhold til det. Avkorting av vederlag vil ikke inntreffe før nivå og/eller frekvens på overskridelser av responstid og løsningsstid overskrider et visst nivå. Avkorting av vederlag er også begrenset til den enkelte lokasjon.

Kundens forslag til tabell for tjenestenivå - Feilretting:

| Kategori | Responstid | Retting av feil | Løsningsstid |
|------------------------------|---|--|---|
| Kritiske feil * | 30 minutter etter at feilmelding er mottatt eller oppdaget av Leverandøren selv | Skal pågå kontinuerlig frem til feilen er rettet | 4 timer** |
| Alvorlige feil | 120 minutter i åpningstid for Brukerstøtte etter at feilmelding er mottatt | Skal pågå kontinuerlig frem til feilen er rettet | 6 timer i åpningstid for Brukerstøtte |
| Mindre alvorlige feil | 8 timer i åpningstid for Brukerstøtte etter at feilmelding er mottatt | - | 2 virkedager eller etter nærmere avtale |

* Ved overskridelse av responstid på kritiske feil skal Leverandøren i etterkant kort redegjøre for årsaken til overskridelsen.

** Hvis feilsøk konkluderer med at feilrettingen krever fysisk oppmøte fra Leverandørens personell (gitt tilbudt driftsmodell) utvides løsningsstid til neste virkedag. Leverandøren må i etterkant kort redegjøre for forløpet i feilsøking og feilretting for kritiske feil.

6 RAPPORTERING AV FEIL

| Kra v Nr. | Beskrivelse av krav | Krav- kod e | Svarkode Leverandør skal svare J/N/T om kravet oppfylles | Har Leverandør forbehold til kravet Beskrives i Vedlegg Forbehold | Type priselemen t | Leverandør ren svarer i Bilag |
|-----------------|---|-------------------|---|---|-------------------------|-------------------------------------|
| | | | (J/N/T) | (J/N) | G/B | Bilag |
| 1 | Rapportering av feil Leverandøren beskriver sitt forslag til hvordan Leverandøren måler og rapporterer antall feil per kategori, responstid og løsningsstid per lokasjon per måned | B | | | G | Bilag 5 |

7 AVKORTING AV VEDERLAG VED AVVIK PÅ TJENESTENIVÅ

| Beskrivelse | Opp til dobbel t så lang tid | Fra 2 til 4 ganger så lang tid | Fra 4 til 8 ganger så lang tid | Mer enn 8 ganger så lang tid |
|--|--|--|--|--|
| Responstid Kritisk feil | 4 prikker | 6 prikker | 8 prikker | 10 prikker |
| Responstid Alvorlig feil | 2 prikker | 4 prikker | 6 prikker | 8 prikker |
| Responstid Mindre alvorlig feil | 2 prikker | 2 prikker | 3 prikker | 4 prikker |
| Løsningsstid Kritisk feil | 10 prikker | 20 prikker | 30 prikker | 40 prikker |
| Løsningsstid Alvorlig feil | 2 prikker | 4 prikker | 6 prikker | 8 prikker |
| Løsningsstid Mindre alvorlig feil | 2 prikker | 2 prikker | 3 prikker | 4 prikker |

Tabell for beregning av refusjoner ut fra prikkbelastninger for Feilretting. Reduksjon i månedsvederlag beregnes ut fra månedsvederlag for den eller de lokasjoner som er berørt av feil:

| Prikker | | Reduksjon i månedsvederlag |
|---------|-----|-------------------------------|
| Fra | Til | |
| 1 | 9 | 0% |
| 10 | 19 | -5% |
| 20 | 29 | -10% |

2020 PAVA SSA-V Bilag 1 Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

| | | |
|----|-----|------|
| 30 | 39 | -15% |
| 40 | 49 | -20% |
| 50 | 59 | -30% |
| 60 | --> | -40% |

Ved mer enn 60 prikker totalt samt ved Kritisk feil som overskrider 8 ganger løsningsstid, åpnes det for å vurdere mislighold av avtalen.