



Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Avtalens punkt 2.1 Leverandørens ansvar for tjenesten

Leverandør skal sørge for at tjenestenivåavtalen omfatter, men ikke er begrenset til, tjenestenivå for følgende tjenester:

- Oppetid/tilgjengelighet for Leverandørens ytelse til Kunden
- Tidsgarantier, svartid og tilgjengelighet knyttet til support.
- Tjenester omfattet av brukerstøtte

Leverandøren skal tilby en tjenestenivåavtale som minimum ivaretar kravene i tabellen nedenfor.

Nr.	Krav til tjenestenivå
1.	Leverandøren skal garantere en tilgjengelighet til løsningen på 99,5 % i døgnet, målt per kalendermåned for hver kommune/produkt. Løsningen skal ha god responstid på alle vanlige transaksjoner og handlinger ved normal drift og full utnyttelse. Løsningen skal være skalerbar til datamengde, transaksjoner og antall brukere. I dette ligger at økning i volum på de nevnte tre områdene ikke skal medføre dårligere ytelse for sluttbruker.
2.	Planlagt vedlikehold som begrenser Kundens tilgang til tjenesten skal utføres utenom ordinær arbeidstid.
3.	Kunden skal varsles om alle oppgraderinger og endringer som innvirker på løsningens funksjonalitet og/eller brukergrensesnitt senest 1 måned før iverksettelse.
4.	Ved nedbrudd skal leverandøren være behjelpelig med å viderekoble det kommunen definerer som kritiske telefonnumre til alternative svarsteder.
5.	Uplanlagt vedlikehold og nedetid skal varsles Kunden umiddelbart. Leverandøren skal sende varsler om planlagt arbeid og kjente feil i nettet(driftsmeldinger) på e-post, Internett og/eller SMS, så snart leverandøren er kjent med det planlagte arbeidet eller feilen. Varslingsrutiner avtales direkte med Kunden. Web-baserte driftsmeldinger skal være tilgjengelig
6.	Feil på nivå A og B, jf. generell avtaletext punkt 3.3, skal rettes senest innen 6 timer (for A feil) og 24 timer for (B feil). Krav til responstid gjelder for 24/7/365.
7.	Brukerstøtte fra Leverandøren skal være tilgjengelig for Kunden alle hverdager 08:00-16:00. Kunden skal få tilgang til et eget kontaktpunkt med telefonnummer og epost. Det skal ikke påløpe trafikkostnader for kontakt med brukerstøtte.
8.	Brukerstøtten skal være på norsk.
9.	Leverandøren skal gi kostnadsfri bistand til virksomhetene knyttet til tjenester som leveres gjennom avtalen og eksisterende produkter som har relevans for avtalen. Bistand skal minimum tilbys i forbindelse med: Administrasjon av abonnement: <ul style="list-style-type: none"> • Portering av abonnement • Opprettelse av nytt abonnement • Endring av abonnement • Oppsigelse av abonnement



	<p>Administrasjon av MBN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opprettelse og endringer av sentralbord • Opprettelse og endringer av nye køer eller ringegrupper <p>Opplæring Leverandøren har ansvar for å dekke behovet for opplæring av oppdragsgivers kontaktpersoner, administratorer og brukere med nøkkelfunksjoner. Opplæring skal som minimum/blant annet dekke:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrasjon av abonnement (bestilling av nye abonnement, erstatning av SIM-kort, avbestillinger, endringer, sperringer osv.) – hvordan å hente ut ulike fakturarapporter og trafikkstatistikker – hvordan å søke opp telefonnummer, SIM-nummer og kundenummer • Hvordan å finne fram informasjon om PIN- og PUK-koder som er knyttet til de enkelte mobilabonnement • sentralbord • Bedriftsnett • Bedriftskatalog • Oppsett av køer <p>Opplæringen skal være på et slikt nivå at deltakere skal beherske alle relevant sider ved tjenestene etter endt opplæring. Undervisningsformen kan være e-læring, kurs, brukerveiledninger etc. All opplæring og kursmateriell skal være på norsk.</p> <p>Øvrig</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faglig rådgivning mht. valg av kostnadseffektive løsninger, endring av løsning, også i strategiske spørsmål • Bistand til kartlegging av status og muligheter • Best mulig utnyttelse av avtalen og produktene i avtalen • Bistand til effektivisering av Kundens arbeidsprosesser, for eksempel med tanke på modernisering og bedre utnyttelse av digitale løsninger • Veiledning mht. framgangsmåter og produkter • Bistand i tekniske spørsmål, også knyttet til etablering av nye løsninger og endring av eksisterende løsninger • Informasjon om forventet utvikling og trender • Opprydding gammel portefølje • Bistand ifb. dekningsøknad • Etablering av eskaleringsrutiner som skal følges ved kritiske feil. <p>Leverandøren må ha kontaktpunkt for tekniske spørsmål og faglig bistand.</p>
10.	Som et tilstrekkelig grunnlag for bedring av tjenesten og utbetaling av eventuelle kompensasjoner skal Leverandøren minimum kvartalsvis levere rapport over løsnings oppetid, avvik og feilsituasjoner.

I tillegg må leverandør kunne inngå individuelle avtaler om utvidet rettetid.

Avtalens punkt 9.2.4 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå

Leverandøren bes legge inn forslag til kompensasjonsnivå ved brudd på avtalt tjenestenivå her. Partene forhandler om endelig kompensasjonsnivå før kontraktsinngåelse.