



# **BILAG 8**

## **Tjenestenivå**



## Innholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Formål.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Krav til oppetid .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Sted for utførelse av garantiarbeid.....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Melding av feil.....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Krav til løsningstider .....</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Rapportering .....</b>	<b>8</b>
6.1	<i>Kommunikasjon ved kritisk feil .....</i>	<i>8</i>
6.2	<i>Hendelsesrapport.....</i>	<i>8</i>
<b>7</b>	<b>Kontaktpunkt og tilgjengelighet .....</b>	<b>9</b>
7.1	<i>Kontaktpunkt mot leverandør.....</i>	<i>9</i>
7.2	<i>Åpningstider for innrapportering av feil.....</i>	<i>9</i>
<b>8</b>	<b>Sanksjonsbestemmelser og refusjonsordning.....</b>	<b>11</b>
8.1	<i>Dagbot.....</i>	<i>11</i>
8.2	<i>Heving.....</i>	<i>11</i>
8.3	<i>Krav på erstatning.....</i>	<i>11</i>



## **1 Formål**

Formålet med SLA-avtalen er å fastsette servicenivået i garantiperioden slik at begge parter har en felles forståelse av hvilke kvalitetsforventinger som knyttes til bilen.

SLA-avtalen definerer når tiltak skal settes i verk dersom tjenestekvaliteten ikke samsvarer med de definerte forventningene, samt hvilke sanksjoner som inntreffer ved brudd på kravene til oppetid og løsnings tid som er satt av Oppdragsgiver.



## 2 Krav til oppetid

Bergen brannvesen stiller krav til 99,5 % oppetid på alle systemer som er omfattet av avtalen, herunder både software, hardware og alle kjøretøyets komponenter (eksempelvis påbygg/lift drivverk, slukkeutstyr m.m.).

Krav til oppetid til Kjøretøyet med alle systemer er lik sannsynligheten for at kjøretøyet med alle systemer virker på et tilfeldig valgt tidspunkt.

Oppetid blir utregnet etter følgende formel:  $OT (\%) = (100 * (\text{Antall minutter i kalendermåneden} - \text{eventuell Unntatt tid}) - \text{minutter Nedetid}) / \text{på antall minutter i kalendermåneden} - \text{eventuell Unntatt tid}$ .

Følgende forhold regnes som Unntatt tid og vil ikke bli betraktet som Nedetid i forbindelse med beregning av Oppetid:

- Planlagt vedlikehold godkjent av Bergen brannvesen
- Leverandør ikke kan utføre løsning på grunn av omstendigheter kontrollert av Bergen brannvesen (f.eks. adgang til bilen)



### **3 Sted for utførelse av garantiarbeid**

All nødvendig garantiarbeid skal utføres i Bergen av godkjent verksted eller personell for det aktuelle chassis/påbygg.

Ved driftsstans som antas dekket av garantien skal utbedring skje på stedet for driftsstans. Dette forutsetter at dette er mulig uten å forlenge nedetid, eksempelvis ved behov for spesialverktøy.



## 4 Melding av feil

Bergen brannvesen skal uten ugrunnet opphold gi melding til leverandør når det oppdages feil ved bilen.

Hvis ikke annet er avtalt skal feilene kategoriseres på følgende måte:

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk feil	- Feil som medfører at systemer stopper eller at andre funksjoner som er kritiske for Oppdragsgiver ikke virker som avtalt.
B	Alvorlig feil	- Feil som fører til at funksjoner som er viktige for Oppdragsgiver ikke virker som avtalt og som det er tids- og ressurskrevende å omgå.



## 5 Krav til løsningstider

Løsningstid er definert som tidsperioden mellom når hendelsen oppsto og når hendelsen er blitt tilfredsstillende løst.

Leverandøren skal oppfylle følgende krav til løsningstider:

Nivå	Kategori	Løsningstid	Statusoppdateringer	Rapporteringsplikt
A	Kritisk feil	2 dager	Ved endring av status eller senest en gang per døgn	Ja
B	Alvorlig feil	4 dager	Ved endring av status eller senest en gang per døgn	Ja



## **6 Rapportering**

### **6.1 Kommunikasjon ved kritisk feil**

Ved kritiske feil skal servicepersonell gjøres kjent for Bergen brannvesen umiddelbart når saken er påbegynt.

### **6.2 Hendelsesrapport**

Ved kritiske og alvorlige feil skal det foreligge ferdig hendelsesrapport senest to virkedager etter at hendelsen oppstår. Rapporten skal inneholde:

- Beskrivelse av avvik – hvilke tjenester og brukergrupper som ble rammet
- Beskrivelse av hendelsesforløp inkludert dato og tidspunkt
- Beskrivelse av (antatt) årsak og løsning når denne foreligger
- Beskrivelse av tiltak for å unngå tilsvarende hendelser i etterkant
- Grad av SLA-brudd





## **7 Kontaktpunkt og tilgjengelighet**

### **7.1 Kontaktpunkt mot leverandør**

Bergen brannvesen krever et "single-point-of-contact" for alle henvendelser til Leverandør, for alle tjenesteområdene. Dette kontaktpunktet skal være norskspråklig.

### **7.2 Åpningstider for innrapportering av feil**

Bergen brannvesen skal kunne innrapportere kritiske og alvorlige feil til servicetelefon 24/7.

#### **7.1 Åpningstider serviceassistanse**

Serviceassistanse skal være tilgjengelig per telefon 24 timer i døgnet året rundt for bistand ved kritiske og alvorlige feil. Dette skal bl.a. inkludere feilsøking, konsultasjon og svar på relaterte spørsmål. Tjenesten skal ha tilgang til det elektroniske overvåkingssystemet, jf. bilag 1.



## **8 Reservedeler**

Leveranse av reservedeler til påbygg skal være på plass hos Oppdragsgiver innen 48 timer fra bestilling på vanlige virkedager. Ved bestilling fredag eller dagen før helligdager, skal leveranse finne sted senest 48 timer etter første virkedag.



## **9 Sanksjonsbestemmelser og refusjonsordning**

### **9.1 Dagbot**

Blir ikke avtalte frister overholdt, og det ikke skyldes force majeure eller forhold på Bergen brannvesens side, foreligger en forsinkelse fra Leverandørens side som gir grunnlag for dagbot jf kontraktens punkt 7.8.

### **9.2 Heving**

Oppetid under 90 % regnes som vesentlig mislighold av avtalen. Dersom det foreligger vesentlig mislighold, kan den andre parten, etter å ha gitt den misligholdende part skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve hele eller deler av avtalen med øyeblikkelig virkning.

Bergen brannvesen kan heve hele eller deler av avtalen med øyeblikkelig virkning etter utløpet av dagbotperioden.

### **9.3 Krav på erstatning**

Eventuell påløpt dagbot kommer til fradrag i eventuell erstatning for samme forsinkelse.