



Hammerfest kommune
Hámmerfeastta suohkan

BILAG 4 Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner.

Bilag til Statens standardavtale om løpende tjenestekjøp over internett, SSA-L, versjon 2018.

INNHold

1	Introduksjon	2
2	Tjenester til drift og vedlikehold	2

1 Introduksjon

Dette bilaget regulerer drift og vedlikehold av ny løsningen for Hammerfest kommune. Bilaget beskriver rammene på tjenestenivå på det vedlikeholdet som skal leveres av Leverandør og eventuelle underleverandører. Dette bilaget regulerer drift og vedlikehold av ny løsningen for Hammerfest kommune. Bilaget beskriver rammene på tjenestenivå på det vedlikeholdet som skal leveres av Leverandør og eventuelle underleverandører. Leverandøren skal også hensynta kravene oppgitt under punkt 3.9 Krav til tjenestenivå / SLA i bilag 1.

2 Tjenester til drift og vedlikehold

Nr.	Kravbeskrivelse
4.1	Tjenester for drift og vedlikehold Løsningen er viktig for tjenesteproduksjon og servicekvalitet hos Kunden. Løsningen skal ha god tilgjengelighet og minimalt med driftsforstyrrelser. Generelt skal oppetid skal være over 99.5%. Leverandøren skal kunne ta imot feilmeldinger 24/7. Feil skal rettes så snart som mulig. Leverandør skal gjennomføre nødvendig testing av feilrettinger, programrettelser og nye programversjoner og installasjon av dem før de gjøres tilgjengelig for Kunde. Leverandørens rutiner og prosedyrer for feilrapportering, oppfølging av feil, feilretting og endringer skal være basert på beste praksis. Leverandøren skal beskrive tjenester for drift og vedlikehold som omfatter; - Garanti for oppetid og tilgjengelighet, og minimalt med driftsforstyrrelser. Vedlikehold (planlagt nedetid) - Responstid og Løsningstid for retting av feil - Standardisert prisavslag - økonomisk kompensasjon ved avvik på oppetid, responstid og løsningstid for retting av feil - Rutiner og prosedyrer for feilrettinger, programrettelser og nye programversjoner, herunder rutiner for informasjon og varsling
	<u>Leverandørens besvarelse:</u> Leverandørens besvarelse i form av eget vedlegg som navngis «SSA-L Bilag 4 Vedlegg A Leverandørens tjenestenivåavtale».
4.2	Caseoppgave Leverandørene skal gjennomføre en obligatorisk caseoppgave som en del av evalueringen. Caseoppgaven skal gjennomføres i henhold til casebeskrivelse utarbeidet av NTNU og demonstreres i leverandørens løsning slik den tilbys oppdragsgiver.

	Gjennomføring av caseoppgaven er påkrevd, og manglende gjennomføring kan medføre at tilbudet ikke evalueres videre.
<u>Leverandørens besvarelse:</u> Leverandørens besvarelse i form av eget vedlegg som navngis «SSA-L Bilag 11 Vedlegg Caseoppgave».	
4.3	Support Løsningen skal ha tilgang til en supporttjeneste/servicedesk som Hammerfest kommune kan kontakte. Feil skal rettes så snart som mulig.
<u>Leverandørens besvarelse:</u> Leverandørens besvarelse i form av eget vedlegg som navngis «SSA-L Bilag 4 Vedlegg A Leverandørens tjenestenivåavtale».	