

Bilag 5

Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Avtalens punkt 2.4.4 Brukerstøtte

Leverandøren skal ha et godt og velfungerende operativt support-/kundestøttesenter og bør ha faste kontaktpunkter for Kunde. Det er viktig for Kunden med rask responstid, god oppfølging og relevante oppdateringer av pågående saker.

Brukerstøtte omfatter veiledning og mindre feilretting som ikke krever kodeendringer.

Leverandøren skal gi svar til Kunde på innmeldte brukerstøttespørsmål innen 1 arbeidsdag fra Leverandøren har mottatt henvendelsen. Med svar menes løsning eller løsningsforslag til innmeldte henvendelse. Leverandørens brukerstøtte skal være 2. og 3. linje for Kunden. Det er kun Kundens definerte superbrukere som skal benytte Leverandørens brukerstøtte.

Oversikt over superbrukere som kan benytte Leverandørens brukerstøtte vil inntas her før kontraktsignering.

Avtalens punkt 2.4.5.1 Generelt om håndtering av feil

Tjenestene i dette bilaget gjelder vedlikehold og forvaltning som definert i Bilag 1, punkt 2.4.1.

Kundens minimumskrav for standard tjenestenivå (SLA):

Nivå	Kategori	Reaksjonstid	Påbegynt håndtering	Status til Kunde	Retting av feil
A	Kritisk feil	2 timer	4 timer	2 ganger daglig til feilen er løst	Kontinuerlig frem til feilen er rettet
B	Alvorlig feil	4 timer	16 timer	Daglig til feilen er løst	Kontinuerlig i åpningstiden frem til feilen er rettet
C	Mindre alvorlig feil	24 timer	24 timer	Når feilen er løst	I åpningstiden frem til feilen er rettet

Reaksjonstid: Tiden det tar fra en henvendelse er sendt fra Kunde til besvarelse om at saken er mottatt/opprettet hos Leverandøren er sendt i retur til Kunde (skriftlig melding til Kundens kontaktperson (superbruker hos Kunde). Reaksjonstid gjelder innenfor arbeidstid (08:00-17:00 CET) på virkedager (ikke helg og helligdager i Norge).

Påbegynt håndtering: Tiden det tar fra saken er registrert med saksnummer til saken er tildelt ressurs og satt i status «under arbeid» i serviceverktøyet hos Leverandøren. Påbegynt håndtering gjelder innenfor arbeidstid (08:00-17:00 CET) på virkedager (ikke helg og helligdager i Norge).

Arbeid med feilretting skal ikke avsluttes før Kunden har testet og godkjent at feil er rettet og problemet er løst.

Azure DevOps benyttes i dag for innmelding og oppfølging av saker og leverandøren må ha et system for å kunne ta imot og videreføre dette.