

Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Avtalens punkt 2.1

Se bilag 1. Leverandørens SLA (service Level Agreement) inntas som vedlegg. Leverandøren skal meldte fra om planlagt vedlikehold/oppgraderinger senest 7 dager før oppstart.

Kunden skal også varsles i god tid dersom det gjøres endringer som påvirker API-er.

Leverandør skal legge inn forslag til forsvarlig oppetid for gjeldende type tjeneste, *fyller inn tabeller nedenfor*, og legge ved SLA med utfyllende bestemmelser.

	Leverandørens besvarelse
Oppetidsgaranti	xx
Arbeidstid	xx
Vedlikeholdsvindu	xx
Kontaktpunkt for suporthenvendelser	xx

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk	Hele eller vesentlige deler av tjenesten er utilgjengelig.
B	Alvorlig	Enkelte kritiske funksjoner virker ikke, eller fungerer med vesentlig dårligere responstider enn avtalt.
C	Mindre alvorlig	Ikke-kritiske funksjoner virker ikke, nedsatt responstid i forhold til det som er avtalt.

Leverandøren skal ikke endre kategori uten samtykke fra Kunden.

Kategori	Reaksjonstid	Påbegynt håndtering	Retting av feil
Kritisk	xx	xx	xx
Alvorlige	xx	xx	xx
Mindre alvorlig	xx	xx	xx

Beregning av oppetid

Leverandøren skal, *dersom ikke annet fremgår av Leverandørens standardavtale*, overvåke og rapportere avvik fra avtalt tjenestenivå for tilgjengelighet på produksjonsmiljø etter følgende formel

$$\text{Tilgjengelighet} = (1 - (N - P) / D) * 100$$

P: Nedetid i forbindelse med planlagt arbeid i henhold til plan for vedlikehold av løsningen (vedlikeholdsvindu)

D: Driftstid i minutter – totalt antall minutter i angitte tjenesteperiode

N: Nedetid i minutter – tiden løsningen har vært utilgjengelig og dette skyldes forhold Leverandøren er ansvarlig for, dvs. ikke force majeure eller andre forhold utenfor Leverandørens kontroll og ikke forhold som skyldes Kunden.

Tjenesteperioden skal være pr. kvartal. Det skal fremkomme av tjenestenivåavtalen en plan for og hvilken varslings tid som gjelder for planlagte vedlikeholdsoppgaver som påvirker tjenesteleveransen.

Dersom leverandørens standardavtale har en annen måte å beregne oppetid, skal denne beskrives her:

Xx

Avtalens pkt. 9.2.4 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalen

Ved brudd på avtalt tjenestenivå kan Kunden kreve økonomisk kompensasjon i henhold til standardiserte satser som avtalt her.

Leverandøren skal rapportere oppetid, eventuelle driftsavbrudd, reaksjonstider og løsnings tider månedsvis.

Dersom tjenestenivå for ytelsene ikke oppfylles, skal Kunden innrømmes standardisert prisavslag. Vi benytter prikkbelastning. Prikkbelastningen gjelder per gang det er avvik.

Beskrivelse	Dobbelt så lang tid	4 ganger så lang tid	8 ganger så lang tid	Mer enn 8 ganger så lang tid
Løsningstid Kritisk feil	4 prikker	6 prikker	8 prikker	10 prikker
Løsningstid Alvorlig feil	2 prikker	4 prikker	6 prikker	8 prikker

I tillegg gjelder følgende for brudd på fristen for å rette følgende feil, jf. Bilag 1 krav SDS-03;

- Brudd på kundens frister for håndtering av sikkerhetsdatablad og datakvalitetsfeil, jf. Bilag 1 – 2 prikker per dag (beregnes per innmeldt feil).

Beregning av refusjoner ut fra prikkbelastninger:

Prikker		Reduksjon i månedsvederlag
Fra	Til	
1	15	0 %
16	30	-5 %
31	45	-10 %
46	60	-15 %
61	->	-20 %

Refusjoner beregnes per måned, det vil si at det er en prosentreduksjon av 1/12 av årlig vederlag.

Dersom Leverandør tilbyr standardisert kompensasjon som er *lik eller bedre* enn Kundens satser, kan det avtales at Kundens standardiserte satser legges til grunn.