

VA-05

Bilag 5 – Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Nytt fagsystem

GARANTIKASSEN FOR FISKERE

1	Innledning	3
2	Avtalens punkt 2.4.4 Brukerstøtte	4
2.1	Omfang	4
2.2	Hvem kan kontakte Leverandøren	4
2.3	Tjenestetid	5
2.4	Kanaler og registrering	5
2.5	Svartider	5
2.6	Eskalering til feil.....	5
2.7	Rapportering.....	6
3	Krav til tjenestetid	7
3.1	Min side og eksponerte API-er	7
3.2	Fagsystem (inkl. administrasjonsgrensesnitt).....	7
3.3	Planlagt vedlikehold	7
4	Krav til tilgjengelighet	8
4.1	Min side og eksponerte API-er	8
4.2	Fagsystem (inkl. administrasjonsgrensesnitt).....	8
5	Krav til responstider	9
5.1	Min side	9
5.2	Fagsystem (inkl. administrasjonsgrensesnitt).....	9
6	Krav til kontinuitet og gjenoppretting	10
7	Krav til overvåkning	11
8	Forhold utenfor Leverandørens kontroll	12
9	Avtalens punkt 2.4.5.1 Generelt om håndtering av feil og hendelser	13
9.1	Kategorisering av feil og hendelser	13
9.2	Krav til feil- og hendelseshåndtering	13
10	Avtalens punkt 9.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebøter	14
10.1	Brudd på tilgjengelighet	14
10.2	Brudd på løsningsstid for kritiske feil og hendelser (nivå A)	15
10.3	Brudd på RTO og/eller RPO	15
10.4	Gjentatte brudd	15
11	Leverandørens besvarelse	16

Tekst angitt av Kunden i dette bilaget utgjør Kundens krav og føringer og skal ikke endres av Leverandøren. Leverandøren skal fylle ut de deler av bilaget som uttrykkelig er angitt for utfylling eller besvarelse av Leverandøren. Disse er merket med rød tekst. Leverandørens utfylling skal bekrefte eller supplere Kundens krav og skal ikke forstås som en begrensning eller endring av disse, med mindre dette uttrykkelig er angitt som et avvik i tilbudet.

Innledning

Dette bilaget beskriver de tjenestenivåene som gjelder for Leverandørens leveranse av vedlikeholds- og forvaltningstjenester for Kundens fagsystem. Bilaget fastsetter krav til tilgjengelighet, ytelse, feilretting, overvåkning, beredskap og standardiserte kompensasjoner ved manglende oppfyllelse av avtalte tjenestenivåer.

Formålet med tjenestenivåene er å sikre at løsningen til enhver tid har tilstrekkelig tilgjengelighet, stabilitet, sikkerhet og kapasitet til å understøtte Kundens virksomhetskritiske prosesser og brukernes behov for selvbetjening og saksbehandling.

Leverandøren skal etablere nødvendige prosesser, overvåkning, beredskap og ressurskapasitet for å oppfylle de avtalte tjenestenivåene.

Løsningen er et virksomhetskritisk system som understøtter blant annet medlemskap, opptjening, pensjon, dagpenger, fartøyrelaterte ordninger, tilskuddsordninger, vedtak og utbetalinger. Tjenestenivåene skal derfor utformes slik at de bidrar til høy grad av forutsigbarhet, sporbarhet og operasjonell robusthet, samtidig som de understøtter kontinuerlig forvaltning og videreutvikling av løsningen gjennom hele avtaleperioden.

Tjenestenivåene i dette bilaget gjelder for hele løsningen, herunder kjerneplattformen, mannskapsdomenet, fartøydomenet, dokumentproduksjon, integrasjoner og øvrige komponenter som omfattes av vedlikeholdsavtalen.

Instruksjon til Leverandøren

Tekst angitt av Kunden i dette bilaget utgjør Kundens krav og føringer og skal ikke endres av Leverandøren. Leverandøren skal fylle ut de deler av bilaget som uttrykkelig er angitt for utfylling eller besvarelse av Leverandøren. Disse er merket med rød tekst. Leverandørens utfylling skal bekrefte eller supplere Kundens krav og skal ikke forstås som en begrensning eller endring av disse, med mindre dette uttrykkelig er angitt som et avvik i tilbudet.

1 Avtalens punkt 2.4.4 Brukerstøtte

Leverandøren skal yte teknisk og funksjonell brukerstøtte for løsningen innenfor omfanget av vedlikeholdsavtalen. Brukerstøtten skal primært være en andrelinje- og tredjelinjetjeneste. Kunden har ansvar for ordinær førstelinje brukerstøtte overfor egne og eksterne brukere av løsningen.

Ordinær brukerstøtte som beskrevet i dette punktet inngår i det faste årlige vederlaget. Det gjelder ikke særskilt opplæring, omfattende analyser, konsulentbistand, videreutvikling eller andre oppgaver som etter avtalen skal bestilles særskilt.

1.1 Omfang

Leverandørens brukerstøtte skal omfatte bistand knyttet til:

- bruk og funksjon i løsningen når henvendelsen ikke kan løses av Kundens førstelinje brukerstøtte
- tekniske spørsmål og feilsøking
- konfigurasjon og oppsett
- integrasjoner og dataflyt
- tilgangs- og autorisasjonsrelaterte problemstillinger som gjelder løsningen
- avklaring av om et meldt forhold utgjør en feil
- analyse og diagnostisering av hendelser og avvik
- bistand knyttet til logger, sporbarhet og teknisk hendelsesanalyse
- veiledning knyttet til funksjonalitet som omfattes av avtalen

Brukerstøtten omfatter ikke ordinær saksbehandling, faglige vurderinger, fortolkning av regelverk eller utførelse av Kundens virksomhetsoppgaver.

Dersom en henvendelse avdekker en feil i løsningen, skal saken klassifiseres og håndteres som feil etter avtalens punkt 2.4.5 og tjenestenivåene for feilretting i dette bilaget. Tid brukt til feilretting skal ikke belastes eller regnes som brukerstøtte dersom feilrettingen omfattes av Leverandørens vedlikeholdsansvar.

1.2 Hvem kan kontakte Leverandøren

Følgende roller hos Kunden skal kunne kontakte Leverandørens brukerstøtte direkte:

- forvaltningsansvarlig
- systemeier
- utpekte superbrukere
- tekniske ressurser hos Kunden
- andre personer som Kunden særskilt autoriserer

Leverandøren skal ikke være ordinært kontaktpunkt for eksterne brukere, søkere, medlemmer, fartøyeiere eller andre typer sluttbrukere.

1.3 Tjenestetid

Ordinær brukerstøtte skal være tilgjengelig: **Hverdager kl. 08:00–16:00.**

Henvendelser utenfor tjenestetiden registreres som mottatt neste arbeidsdag. Henvendelser som gjelder kritiske feil eller alvorlige sikkerhetshendelser skal håndteres etter gjeldende tjenestenivå for slike hendelser og ikke etter tjenestenivået for ordinær brukerstøtte.

1.4 Kanaler og registrering

Leverandøren skal tilby et elektronisk saks- og oppfølgingsverktøy for registrering og oppfølging av brukerstøttehenvendelser, der alle henvendelser gis en unik referanse. Kunden skal kunne følge status og historikk for registrerte saker gjennom dette saks- og oppfølgingsverktøyet.

Kritiske henvendelser skal i tillegg kunne varsles gjennom avtalt telefonnummer eller annen avtalt beredskapskanal.

1.5 Svartider

Prioritet	Beskrivelse	Maksimal svartid
Høy	Vesentlig hinder for bruker eller arbeidsprosess, men ikke klassifisert som kritisk feil	2 timer
Normal	Ordinær brukerstøtte og bistand	1 arbeidsdag
Lav	Veiledning, spørsmål og ikke-tidskritiske henvendelser	3 arbeidsdager

Svartid måles innenfor brukerstøttens tjenestetid og regnes fra henvendelsen er registrert hos Leverandøren til Kunden har mottatt en reell første respons, hvor Leverandøren bekrefter at saken er vurdert og angir videre håndtering. Automatisk mottaksbekreftelse regnes ikke som svar.

1.6 Eskalering til feil

Dersom Leverandøren gjennom behandling av en brukerstøttehenvendelse konstaterer eller har rimelig grunn til å anta at forholdet skyldes feil i løsningen, skal henvendelsen uten ugrunnet opphold omklassifiseres til feil.

Frister for feil skal beregnes fra tidspunktet henvendelsen opprinnelig ble mottatt av Leverandøren, og ikke fra tidspunktet Leverandøren omklassifiserte saken. Leverandøren skal informere Kunden om omklassifiseringen og hvilken feilklasser som er lagt til grunn.

1.7 Rapportering

Brukerstøtte skal inngå i Leverandørens ordinære tjenestenivårapportering.

Rapporteringen skal minimum vise:

- antall mottatte henvendelser
- fordeling på prioritet og kategori
- svartider
- andel henvendelser behandlet innen avtalt svartid
- åpne saker og alder på disse
- saker omklassifisert til feil
- vesentlige gjentakende problemstillinger
- forslag til tiltak dersom henvendelsene viser systematiske problemer.

2 Krav til tjenestetid

2.1 Min side og eksponerte API-er

Tjenestetid:

- 24 timer i døgnet, 365 dager i året (24/7/365).

2.2 Fagsystem (inkl. administrasjonsgrensesnitt)

Tjenestetid:

- Arbeidsdager kl. 08:00–16:00.

2.3 Planlagt vedlikehold

Planlagt vedlikehold av Min side, eksponerte API-er og Fagsystem (inkl. administrasjonsgrensesnitt) skal:

- så langt som mulig legges utenfor tjenestetiden til Fagsystem og administrasjonsgrensesnitt
- varsles minimum 5 arbeidsdager før planlagt arbeid.

3 Krav til tilgjengelighet

Tilgjengelighet måles innenfor avtalt tjenestetid.

Måleperiode for tilgjengelighetskrav er kalendermåned, og målingene baseres på data fra overvåkningskilder.

Planlagt nedetid knyttet til forhåndsvarslet vedlikehold inngår ikke i beregningen av tilgjengelighet.

3.1 Min side og eksponerte API-er

Tjeneste	Tilgjengelighetskrav
Min side	99,0 %
Eksponerte API-er	99,0 %

99,0 % tilgjengelighet tilsvarer i gjennomsnitt maksimalt ca. 7 timer og 18 minutter ikke-planlagt nedetid per måned.

3.2 Fagsystem (inkl. administrasjonsgrensesnitt)

Tjeneste	Tilgjengelighetskrav
Internt fagsystem	99,7 %

99,7 % tilgjengelighet tilsvarer i gjennomsnitt maksimalt ca. 30 minutter ikke-planlagt nedetid per måned.

4 Krav til responstider

For minimum 95 % (P95) av alle forespørsler skal følgende responstider oppnås.

4.1 Min side

Funksjon	Responstidskrav
Alle funksjoner	≤ 2 sekunder

4.2 Fagsystem (inkl. administrasjonsgrensesnitt)

Funksjon	Responstidskrav
Enkel navigasjon og visning	≤ 1 sekund
Oppslag og søk	≤ 2 sekunder
Registrering og lagring	≤ 2 sekunder
Dokumentgenerering	≤ 5 sekunder
Integrasjon mot eksterne tjenester	≤ 3 sekunder

5 Krav til kontinuitet og gjenoppretting

Leverandøren skal etablere og opprettholde nødvendige løsninger og prosedyrer for sikkerhetskopiering, redundans og gjenoppretting slik at avtalte krav til gjenopprettingstid (Recovery Time Objective - RTO) og gjenopprettingspunkt (Recovery Point Objective - RPO) kan oppfylles.

Følgende krav gjelder:

Tjeneste	RTO	RPO
Min side – Innenfor tjenestetiden til Fagsystemet	≤ 4 timer	≤ 15 minutter
Min side – Utenfor tjenestetiden til Fagsystemet	≤ 4 timer neste arbeidsdag	≤ 15 minutter neste arbeidsdag
Fagsystem - Innenfor tjenestetiden	≤ 4 timer	≤ 15 minutter
Fagsystem - Utenfor tjenestetiden	≤ 4 timer neste arbeidsdag	≤ 15 minutter neste arbeidsdag
Batchjobber og øvrige planlagte automatiserte jobber	≤ 4 timer neste arbeidsdag	≤ 15 minutter neste arbeidsdag

Med «neste arbeidsdag» menes første tjenestetidperiode etter at gjenopprettingsbehovet ble avdekket, dvs.:

- neste arbeidsdag dersom gjenopprettingsbehovet ble avdekket i tidsrommet 16.00 – 00.00, eller på en helligdag
- samme dag dersom gjenopprettingsbehovet ble avdekket på hverdag i tidsrommet 00.00 – 08.00

Dersom påbegynt gjenoppretting ikke kan ferdigstilles innenfor tjenestetiden, fortsetter gjenoppretting innenfor tjenestetiden neste arbeidsdag.

Leverandøren skal minst én gang per kalenderår gjennomføre og dokumentere test av gjenopprettingsprosedyrer og verifisere at avtalte RTO- og RPO-krav kan oppfylles.

Kunden skal uten ugrunnet opphold informeres dersom tester viser at avtalte RTO- eller RPO-krav ikke kan oppfylles. Leverandøren skal samtidig fremlegge forslag til korrigerende tiltak og plan for lukking av avvik.

6 Krav til overvåkning

Leverandøren skal etablere 24/7-overvåkning av:

- Min side
- offentlig tilgjengelige API-er
- innlogging
- integrasjoner
- batchprosesser
- planlagte jobber
- utbetalinger
- dokumentproduksjon
- databaseforbindelser
- tilgjengelighet
- sikkerhetshendelser

Kritiske hendelser skal generere automatisk varsling til Leverandørens beredskapsordning.

7 Forhold utenfor Leverandørens kontroll

Ved beregning av tilgjengelighet og standardiserte kompensasjoner skal nedetid som skyldes forhold utenfor Leverandørens kontroll ikke anses som nedetid. Dette gjelder blant annet svikt eller utilgjengelighet i tredjepartstjenester, nasjonale felleskomponenter, eksterne registre, kommunikasjonsnett, infrastruktur eller andre forhold som Leverandøren ikke med rimelighet kunne forutse, forhindre eller avverge, herunder:

- utilgjengelighet i ID-porten, Maskinporten eller andre nasjonale felleskomponenter
- feil eller utilgjengelighet hos Fiskeridirektoratet, Folkeregisteret, Altinn eller andre eksterne datakilder
- feil i Kundens infrastruktur eller tredjeparts infrastruktur som Leverandøren ikke har driftsansvar for
- hendelser som skyldes force majeure

Leverandøren skal likevel uten ugrunnet opphold varsle Kunden om slike forhold, iverksette rimelige og forholdsmessige tiltak for å begrense konsekvensene og arbeide aktivt for å gjenopprette normal tjeneste så raskt som mulig.

Unntaket gjelder ikke dersom Leverandøren gjennom handling eller unnlatelse har medvirket til hendelsen, unnlatt å etablere avtalte beredskaps- eller sikringstiltak, eller ikke har oppfylt sine forpliktelser til overvåkning, varsling og håndtering av hendelsen, herunder:

- feil i Leverandørens egen applikasjon
- feil i integrasjoner som Leverandøren har ansvar for å utvikle og drifte
- mangelfull kapasitetsplanlegging
- mangelfull overvåkning eller beredskap
- manglende installasjon av nødvendige sikkerhetsoppdateringer eller vedlikeholdstiltak

8 Avtalens punkt 2.4.5.1 Generelt om håndtering av feil og hendelser

8.1 Kategorisering av feil og hendelser

Nivå	Kategori	Kriterier
A	Kritisk	• produksjonsstans • risiko for alvorlige feil i vedtak eller utbetalinger • utbetalinger forsinkes • alvorlig sikkerhetshendelse • tap eller korrupsjon av data
B	Alvorlig	• Min side utilgjengelig innenfor tjenestetiden til Fagsystemet • sentrale funksjoner fungerer ikke • betydelig antall brukere påvirkes • alvorlig degradering av ytelse • integrasjoner mot eksterne systemer er ute av drift • ingen eller begrensede omgåelseløsninger
C	Mindre alvorlig	• enkelte funksjoner fungerer ikke • begrenset antall brukere påvirkes • manuelle omgøelser finnes

Feil og hendelser som påvirker vedtak, beregninger, økonomiske oppgjør eller utbetalinger skal alltid som minimum kategoriseres som nivå B, og normalt som nivå A.

8.2 Krav til feil- og hendelseshåndtering

Nivå	Responstid	Løsningstid (inklusive responstid)
A	30 minutter	4 arbeidstimer innenfor tjenestetiden for Fagsystemet
B	1 time	8 arbeidstimer innenfor tjenestetiden for Fagsystemet
C	1 arbeidsdag	5 arbeidsdager innenfor tjenestetiden for Fagsystemet

Løsningstiden anses oppfylt når normal tjeneste er gjenopprettet eller det er etablert en dokumentert og forsvarlig omgåelseløsning som gjør at den berørte funksjonen kan benyttes i tilstrekkelig grad.

For nivå A og B feil og hendelser skal Leverandøren deretter uten ugrunnet opphold arbeide videre med permanent retting innenfor tjenestetiden.

Dersom nivå A feil eller hendelse er knyttet til alvorlige sikkerhetshendelse med fare for løsningens konfidensialitet eller integritet, skal retting gjennomføres umiddelbart og kontinuerlig inntil løsningens konfidensialitet og integritet er sikret, selv om slik retting må gjennomføres utenfor tjenestetiden.

Etter at permanent retting av nivå A feil eller hendelse er avsluttet, skal Leverandøren innen 10 arbeidsdager overlevere Kunden en rapport med årsaksanalyse av feilen.

9 Avtalens punkt 9.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebøter

Standardiserte kompensasjoner skal bidra til å sikre at Leverandøren oppfyller avtalte tjenestenivåer og leverer tjenester med avtalt kvalitet, tilgjengelighet og responsevne. Kompensasjonene skal gi Kunden en forutsigbar og effektiv mekanisme for oppfølging av avvik og mislighold, uten at Kunden må dokumentere et konkret økonomisk tap i hvert enkelt tilfelle.

Standardiserte kompensasjoner kommer til anvendelse ved brudd på avtalte tjenestenivåer, herunder manglende oppfyllelse av krav til tilgjengelighet, feilretting, responstider, rapportering, sikkerhetsoppfølging eller andre avtalte forpliktelser som er nærmere spesifisert i dette bilaget.

Kompensasjonene er ikke ment å være uttømmende regulering av Kundens misligholdsbeføyelser og begrenser ikke Kundens rett til å gjøre gjeldende øvrige misligholdsbeføyelser etter avtalen, herunder krav om erstatning for dokumentert tap som overstiger de standardiserte kompensasjonene.

Leverandøren skal i sin månedlige tjenesterapport dokumentere oppnådde tjenestenivåer, registrerte avvik og eventuelle standardiserte kompensasjoner som er opptjent i perioden.

Partene er enige om at standardiserte kompensasjoner skal ha en slik størrelse at de gir Leverandøren et reelt økonomisk incitament til å opprettholde avtalte tjenestenivåer og til å prioritere rask gjenoppretting ved avvik og feil.

9.1 Brudd på tilgjengelighet

Avvik ift. avtale	Kompensasjon
< 0,5 % avvik	5 %
0,5 - 1 % avvik	10 %
> 1 % avvik	20 %

Kompensasjonen beregnes av månedlig fast vederlag for applikasjonsdrift og korrigerende vedlikehold.

9.2 Brudd på løsningstid for kritiske feil og hendelser (nivå A)

Mislighold av løsningstid	Kompensasjon
Overskridelse > 1 time	10 000 kroner
Overskridelse > 4 timer	ytterligere 10 000 kroner
Overskridelse > 24 timer	ytterligere 20 000 kroner

Maksimal kompensasjon per hendelse: 40 000 kroner.

9.3 Brudd på RTO og/eller RPO

Avvik	Standardisert kompensasjon
Overskridelse av RTO for Min side eller Fagsystem	5 % av månedlig fast vederlag
Overskridelse av RTO med mer enn 100 %	10 % av månedlig fast vederlag
Overskridelse av RPO	10 % av månedlig fast vederlag

9.4 Gjentatte brudd

Dersom:

- tilgjengelighetskrav brytes tre måneder i løpet av en tolv månedersperiode, eller
- løsningstid for Nivå A feil eller hendelser brytes tre ganger i løpet av en tolv månedersperiode, eller
- RTO eller RPO krav brytes i tre sammenhengende måneder anses forholdet som vesentlig mislighold.

Kunden kan da kreve:

- særskilt forbedringsplan,
- revisjon av tjenesteleveransen,
- prisavslag,
- eller heving etter bestemmelser i SSA-V.

10 Leverandørens besvarelse