

## Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte prisavslag

### 1 Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte

Hvis Leverandøren garanterer svar innenfor gitte frister skal dette fremgå her.

### 2 Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettelser mv.

Leverandøren kan rette feilen ved å sende eller gjøre tilgjengelig for Kunden en programrettelse.

Eventuelle frister for hvor raskt Kunden skal installere programrettelser fra Leverandøren skal fremkomme her.

### 3 Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjoner

Hvis det skal gjelde spesifikke tidsfrister for oppgradering til nye versjoner av alminnelig brukt programvare som inngår i Kundens tekniske plattform, skal disse spesifiseres her.

Eventuell programvare som er unntatt fra bestemmelsen om tidsfrister, skal spesifiseres her.

### 4 Avtalens punkt 11.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebot

Leverandøren skal fylle ut dette punktet med sin standard tjenestenivåavtale for vedlikeholdstjenesten samt modell for refusjonsberegning.

#### **Eksempel på tabell med krav til reaksjonstid:**

*Det er antatt at feil rapporteres inn via et elektronisk feilrapporteringssystem. Det er vanlig at det kun er et begrenset antall hos Kunden som har tilgang til å rapportere feil på denne måten. Dersom Kunden har førstelinje brukerstøtte hos seg selv, vil den samme type begrensning også gjelde brukerstøtte. Utfyllingen er bare et eksempel og det er viktig at Kunden tilpasser den sitt behov. Dersom Kunden stiller strengere krav enn nødvendig, vil dette kunne være prisdrivende.*

Kategori	Reaksjonstid	Påbegynt håndtering	Retting av feil	Mål om løsningsstid
Kritisk	15 min i utvidet åpningstid	30 min	Skal pågå kontinuerlig frem til feilen er rettet	20 min
Alvorlige	15 min i arbeidstiden	60 min	Skal pågå kontinuerlig i arbeidstiden frem til feilen er rettet	2 timer
Mindre alvorlig	60 min i arbeidstiden	2 arbeidsdager	Ingen bestemte krav	Etter avtale
Brukerstøtte på	30 sek	Umiddelbart	Dersom det viser seg å	Ikke angitt

telefon eller chat		etter at henvendelsen er mottatt	være en feil, skal Kunden melde det inn i feilrapporteringssystemet	
Brukerstøtte på e-post	Svar om at e-post er mottatt umiddelbart	Besvares neste arbeidsdag	Dersom det viser seg å være en feil, skal Kunden melde det inn i feilrapporteringssystemet	Ikke angitt

**Eksempel på tabell over grunnlag for refusjonsberegning:**

*Dersom tjenestenivå for ytelsene ikke oppfylles skal Kunden innrømmes standardisert prisavslag. En vanlig måte å beregne avvikene på er å benytte prikkbelastning. Utfyllingen av tabellen er bare et eksempel. Prikkbelastningen gleder 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
Reaksjonstid Kritisk feil	4 prikker	6 prikker	8 prikker	10 prikker
Reaksjonstid Alvorlig feil	2 prikker	4 prikker	6 prikker	8 prikker
Reaksjonstid Mindre alvorlig feil	2 prikk	2 prikk	3 prikker	4 prikker
Brukerstøttehenvendelse telefon/chat er besvart	1 prikk	1 prikk	2 prikker	2 prikker
Brukerstøttehenvendelse e-post er besvart	1 prikk	1 prikk	2 prikker	2 prikker
Løsningstid Kritisk feil	4 prikker	6 prikker	8 prikker	10 prikker
Løsningstid Alvorlig feil	2 prikker	4 prikker	6 prikker	8 prikker
Løsningstid Mindre alvorlig feil	2 prikk	2 prikk	3 prikker	4 prikker
Brukerstøttehenvendelse telefon/chat er lukket	1 prikk	1 prikk	2 prikker	2 prikker
Brukerstøtte-henvendelse e-post er lukket	1 prikk	1 prikk	2 prikker	2 prikker

**Eksempel på tabell over beregning av refusjoner ut fra prikkbelastninger:**

Prikker		Reduksjon i månedsvederlag
Fra	Til	
1	10	0%
11	20	-5%
21	30	-10%
31	40	-15%
41	50	-20%
51	60	-30%
61	->	-40%