

## TJENESTENIVÅAVTALE

1	GENERELT .....	2
2	RESPONSTIDER FOR SERVICEDESK (DRIFT- OG BRUKERSTØTTE).....	2
3	LØSNINGS- OG REPARASJONSTIDER .....	3
3.1	Feilmeldinger – gradering av alvorlighetsgrad .....	3
3.2	Løsningstider for utstyr knyttet til kontrollromsløsningen.....	3
3.3	Reparasjonstider for radioterminaler .....	4
3.4	Tjenestetilgjengelighet for Videoløsning: Hjelp 113 Video.....	4
3.5	Tjenestetilgjengelighet for Videoløsning: SMS til video .....	4

## 1 GENERELT

Denne tjenestenivåavtalen gjelder for HDOs levering av tjenester knyttet til drift og forvaltning av løsninger og sluttbrukerstyr tilknyttet det nasjonale nødnettet til Kunden som beskrevet i Tjenestebeskrivelsene.

HDO skal etter beste evne søke å opprettholde tjenestenivåene som beskrevet i denne avtalen. Avvik fra tjenestenivåene vil ikke gi Kunden rett til krav på kompensasjon/refusjon fra HDO. Eventuelle avvik ifht. oppsatte krav følges opp for å finne årsak, samt for å sikre en kontinuerlig forbedring. Det er utarbeidet en eskaleringsmatrise mellom HDO og relevante underleverandører. Ved avvik på løsningsstider hos underleverandører vil HDO benytte seg av denne matrisen.

Responstider og måloppnåelse av løsningsstider rapporteres til HDOs styre og våre eiere. Rapportene baserer seg på krav i tabellen under avsnitt 2 og 3.2. I tillegg rapporterer HDO på tjenestetilgjengelighet på de mest kritiske tjenestene som HDOs brukerforum har vært med på å velge ut.

Tilgjengelighetstider for selve nødnettet (kjernesystem, radiobasestasjoner og nettverk) reguleres ikke av denne avtalen, ettersom dette driftes og overvåkes av nettoperatør. HDO har imidlertid ansvar for melding av feil og oppfølging av hendelser mot sine underleverandører og vil holde Kunden underrettet om status på eventuelle feil fortløpende.

Avtalen dekker ikke lokale forhold hos Kunden som påvirker opplevd tjenestetilgjengelighet. Slike forhold, som f.eks. brann- og/eller vannskader, bortfall av strøm, kjøling etc., er Kunden selv ansvarlig for. Kunden kan imidlertid kjøpe konsulentbistand fra HDO ifm. slike hendelser iht. tjenestebeskrivelsenes kapittel 3.1.

## 2 RESPONSTIDER FOR SERVICEDESK (DRIFT- OG BRUKERSTØTTE)

Kapittel 2 omhandler tjenestenivået for HDOs tjeneste Servicedesk.

HDOs Servicedesk er tilgjengelig for Kunden 24 timer i døgnet hele året. HDO har som målsetting å behandle alle henvendelser raskt og effektivt, og vil søke å opprettholde følgende responstider:

Respons	Tid	Mål
Telefon	< 30 sek.	For 80 % av alle henvendelser
E-post	< 30 min.	For 100 % av alle henvendelser
Web	Ingen garanti	

### 3 LØSNINGS- OG REPARASJONSTIDER

#### 3.1 Feilmeldinger – gradering av alvorlighetsgrad

Når Kunden melder feil til HDO vil feilen kategoriseres etter alvorlighetsgrad iht. tabellen oppgitt nedenfor. Alvorlighetsgraden tildeles av HDO, men Kunden vil gis anledning til å komme med innspill i tilfelle Kunden er uenig i tildelingen.

Alvorlighetsgrad 1	Alvorlighetsgrad 2	Alvorlighetsgrad 3
Feil som forårsaker bortfall av kritiske systemer og/eller applikasjoner, har alvorlig innvirkning på tjenestene som leveres, og der ingen alternativer eller omgåelser er tilgjengelig (for eksempel feil på kjerneutstyr).	Feil som forårsaker at et ikke-kritisk system og/eller applikasjon er utilgjengelig, ubrukelig eller vanskelig å bruke, og hvor et alternativ eller omgåelse er tilgjengelig.	Alle feil/hendelser som ikke er dekket av alvorlighetsgrad 1 eller alvorlighetsgrad 2.

Alle henvendelser fra Kunden om feil vil i første omgang bli søkt løst på HDOs 1. linje. Kompliserte spørsmål og feilmeldinger vil bli rutet til HDOs 2.linje for problemløsning i henhold til standard prosedyre. I tjenester hvor HDO har avtale med underleverandører vil HDO involvere disse der det er behov.

#### 3.2 Løsningstider for utstyr knyttet til kontrollromsløsningen

Dette kapittelet dekker løsningstider for feil ved systemer, utstyr, program- og maskinvare som inngår i HDOs Basis- og Tilleggstjenester der dette er angitt i tjenestebeskrivelsene.

HDO har som målsetting å løse alle feil så effektivt som mulig, og vil sammen med sine underleverandører søke å opprettholde følgende løsningstider for feil med ulike alvorlighetsgrader:

Alvorlighets grad	Arbeid påbegynnes	Midlertidig løsning	Endelig løsning maskinvare	Endelig løsning programvare
1	15 min	4 timer	48 timer	120 timer
2	30 min	50 timer	7 dager	25 dager
3	8 timer	15 dager	2 måneder	Neste programvare oppdatering

Dersom HDO og Kunden kommer frem til at en midlertidig løsning er tilstrekkelig god, vil løsningstiden for en endelig løsning kunne utsettes for at HDO og eventuelt HDOs underleverandører skal gis mulighet for nødvendig testing og klargjøring av en endelig løsning.

### 3.3 Reparasjonstider for radioterminaler

Dette kapittelet gjelder reparasjonstider for feil ved radioterminaler som leveres iht. kapittel 2.3. i tjenestebeskrivelsene. HDO vil søke å opprettholde følgende reparasjonstider:

Aktivitet	Tidsfrist
Reparasjon eller erstatning av ødelagte deler og sende disse til Kunden.	Innen 7 dager

### 3.4 Tjenestetilgjengelighet for Videoløsning: Hjelp 113 Video

HDO har som målsetting å løse alle feil så effektivt som mulig, og vil sammen med sine underleverandører søke å opprettholde 98% tilgjengelighet for tjenesten målt pr. kalendermåned. (Tilsvaret maksimal nedetid på 14 timer og 24 minutter for måned med 30 dager.) Varslet vedlikehold vil ikke aktivere tjenestetilgjengelighet.

Tjenestetilgjengeligheten aktiveres når hele eller vesentlige deler av tjenesten er utilgjengelig.

HDO vil søke å opprettholde angitt tjenestetilgjengelighet basert på følgende tabell.

Alvorlighets grad	Påbegynt arbeid
1	Hendelseshåndtering skal påbegynnes umiddelbart og fortsetter døgnekstrem (24/7) inntil hendelsen er løst.
2	Hendelseshåndtering skal påbegynnes innen 12 timer fra melding om hendelse mottas av ansvarlig part innenfor tidsrommet kl. 08:00 – 15:30 på virkedager
3	Målet er at hendelseshåndtering påbegynnes senest i løpet av neste virkedag.

### 3.5 Tjenestetilgjengelighet for Videoløsning: SMS til video

HDO har som målsetting å løse alle feil så effektivt som mulig, og vil sammen med sine underleverandører søke å opprettholde 98% tilgjengelighet for tjenesten målt pr. kalendermåned. (Tilsvaret maksimal nedetid på 14 timer og 24 minutter for måned med 30 dager.) Varslet vedlikehold vil ikke aktivere tjenestetilgjengelighet.

Tjenestetilgjengeligheten aktiveres når hele eller vesentlige deler av tjenesten er utilgjengelig.

HDO vil søke å opprettholde angitt tjenestetilgjengelighet basert på følgende tabell.

Alvorlighets grad	Påbegynt arbeid
1	Hendelseshåndtering skal påbegynnes umiddelbart og fortsetter døgnekstrem (24/7) inntil hendelsen er løst.
2	Hendelseshåndtering skal påbegynnes innen 12 timer fra melding om hendelse mottas av ansvarlig part innenfor tidsrommet kl. 08:00 – 15:30 på virkedager
3	Målet er at hendelseshåndtering påbegynnes senest i løpet av neste virkedag.