

BILAG 1

AVTALE OM TJENESTEKVALITET (AOT) – INNHOLDSTJENESTER

1. Generelt

Denne Avtalen definerer tjenestekvalitet, servicenivå og grensesnitt mot Kunde. Innholdstjenester som leveres er:

- Ekstranett
- Staff WEB
- E-opplæring (For AVINOR Lufthavner)
- ITV-bilder

Forutsetning for leveranse av Innholdstjenestene, Ekstranett, Staff WEB og e-opplæring er at Kunden har internett tilgang.

Forutsetning for leveranse av ITV-bilder er at Kunden har avtale med Avinor om bruk av spesifiserte ITV bilder. Leveres på egne monitører i Kundens arealer.

2. Begrep og definisjoner

Tabell 2.1 viser begrepene som brukes i definisjonen av Avinors nettjenester.

Begrep	Definisjoner
SERVICEPERIODE	Er virkedager 08:00 – 15:30.
TILGJENGELIGHET	Den laveste graden av tilgjengelighet en Kunde kan forvente av en tjeneste, uttrykt i prosent av maksimal tilgjengelighet i henhold til Kap 3 Tjenestekvalitet. Tilgjengeligheten måles i løpet av en periode på 2 (to) måneder.
RESPONSTID	Tiden som går fra Kunde tar kontakt med Leverandør og frem til det tidspunktet feilretting begynner. Responstid begrenses til serviceperioden.
AVBRUDDSTID	Den totale tiden som går fra Kunde melder fra om feilen og frem til feil er rettet og tilbakemeldt Kunde.
BEREGNET NEDETID	Tiden tjenesten ikke er tilgjengelig innenfor serviceperioden og beregnes etter at Kunde har meldt feil.
PLANLAGT ARBEID	Varslet tid som Leverandør eller underleverandører kan bruke til vedlikehold av tjenesten uten innvirkning på tilgjengelighetsberegningen.
DAGER	Alle dager er virkedager (mandag til fredag, med unntak av offentlige høytidsdager).

3. Tjenestekvalitet

3.1 Tilgjengelighet

Beskrivelse	Tilgjengelighet i %	Maksimal total beregnet nedetid pr. to mnd.
Innholdstjenester	99,6	346 min (5t 46 min)

Tabell 1 Tilgjengelighet i serviceperioden.

Følgende forhold inngår ikke i beregningsgrunnlaget for nedetid.

- Planlagt og varslet nedetid i forbindelse med vedlikehold

- Planlagt og varslet nedetid i forbindelse med endringer i nettet som f. eks utvidelse av kapasitet, endringer av layout, endringer i meny eller av tjenester, innføring av ny teknologi og lignende
- Avtalte endringer i grensesnittet med mer
- Nedetid som er forårsaket av Kundens feil

4. Feilretting

Leverandøren er ansvarlig for drift, vedlikehold og feilretting av tjenesten.

Feilretting på enkeltabonnement foregår i normalarbeidstiden 08:00 – 15:30 på virkedager.

Feilretting på enkeltabonnement ut over dette, må Kunden påregne tilleggsfaktura for utrykning.

5. Feilmelding

Feil meldes til servicedesk@avinor.no eller telefon 648 12900.

Feil kan meldes 24t/365d

Feilmeldingen skal som et minimum inneholde følgende

- Beskrivelse av hvilke tjenester som ikke er tilgjengelig
- Nærmere beskrivelse av feilen og berørte parter.

Når feilmelding er mottatt av Leverandør registreres denne og Kunden mottar et Logg nr. for oppfølging av feilen.

6. Servicenivå

Standard servicenivå er beskrevet i avsnitt 1 – 5. i dette bilaget. Utvidet servicenivå kan tilbys til feilretting ut over serviceperioden mot vederlag. Dette avtales og avropes i hvert enkelt tilfelle.

6.1 Beredskap

Leverandør har sin driftsorganisasjon på lufthavnen innenfor normalarbeidstid kl 08:00 til kl 15:30. Utover dette har Leverandør hjemmevakt som kalles ut når påkrevet. (Utvidet servicenivå)

Feilmelding fra Kunde tas i mot av Avinors tekniske driftsentral på Oslo lufthavn utenfor normalarbeidstid.

6.3 Proaktiv overvåkning

Avinors felles infrastruktur for IT er overvåket av ulike management verktøy. Ved definerte feil situasjoner vil det gå alarmer til teknisk personell også når disse er på hjemmevakt.

Det vil ved slike situasjoner iverksettes feilretting etter Avinor interne prosedyrer.

7. Levering

7.1 Leveringstid

Normal leveringstid er 14 dager. Leveringsdato avtales for hver enkelt bestilling.

7.2 Leveringspresisjon

Leveringspresisjon måles i forhold til levert i henhold til avtalt leveringstidspunkt.