
LEVERANSEAVTALE FOR TJENESTER HOS NORSK PENSJON

Bilag 2 Tjenestenivå



Innholdsfortegnelse

1. Innledning.....	2
2. Tilgjengelighetsnivåer.....	2
3. Rapportering.....	2
4. Beregning av tilgjengelighet.....	2
5. Testmiljøer.....	3
6. Leverandørens reaksjonstid	3
7. Ytterligere informasjon	3

1. INNLEDNING

Bilaget angir tjenestenivå for de Tjenester som Norsk Pensjon tilbyr.

2. TILGJENGELIGHETSNIVÅER

Nivå	Tilgjengelighet	Beskrivelse	Tjenester
1	99,5%	Tjenester som krever full oppetid og tilgjengelighet hver dag hele året (24/7/365)	<ul style="list-style-type: none"> • Basistjenesten: <ul style="list-style-type: none"> ○ Pensjonsoversikt ○ Pensjonskalkulator • Utlevering av pensjonstallet •
2	99,5%	Tjenester som skal være tilgjengelige innenfor kontortid 08:00 – 16:00 på hverdager	<ul style="list-style-type: none"> • Uføresamordning • Flytteportalen
3	NA	Tjenester som ikke har spesielle krav for oppetid og tilgjengelighet, men som i hovedsak er tilgjengelig 24/7/365	<ul style="list-style-type: none"> • Manuell svartjeneste

For Basistjenesten forplikter også Pensjonsinnretningen å tilby tilsvarende tilgjengelighetsnivå som Norsk Pensjon.

3. RAPPORTERING

Norsk Pensjon vil rapportere tilgjengelighet for sine enkelte tjenester i informasjon til Pensjonsinnretningen én gang pr år. I tillegg til at informasjonen oversendes Pensjonsinnretningen, rapporteres tilgjengelighet for de enkelte tjenestene fortløpende i Samarbeidsportalen.

4. BEREGNING AV TILGJENGELIGHET

Tilgjengelighet beregnes utfra 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.

For flere av Norsk Pensjons Tjenester er man avhengig av flere andre parter for å sammenstille data. Tilgjengelighetsnivåene angir kun tilgjengelighet for Norsk Pensjons tjenester og måles i Norsk Pensjons produksjonsmiljøer.

5. TESTMILJØER

Testmiljøene er ikke omfattet av tilgjengelighetskrav, utover at miljøene gjøres tilgjengelig for Pensjonsinnretningene innenfor normal kontortid med tilstrekkelig oppetid og tilgjengelighet.

6. LEVERANDØRENS REAKSJONSTID

Tjenester som leveres med tilgjengelighetsnivå 1 og 2 overvåkes kontinuerlig og Norsk Pensjon vil starte retting av eventuelle feil umiddelbart.

Sanksjonering ved avvik fra tjenestenivå er regulert i Generelle Leveringsvilkår.

7. YTTERLIGERE INFORMASJON

Detaljert teknisk informasjon fremkommer av integrasjonsguidene for de enkelte tjenestene