

Utvidet SLA-avtale Grafisk Digital AS

SLA mål for produksjon av elektroniske og fysiske dokumenter

Nr	Distribusjonskanal	Filmottak	Varsling fra kunde	Levert distributør	SLA%
	eFaktura	Før kl. 12.00	ingen	Innen 4 timer *)	99,5%
	Digital postkasse	Før kl. 12.00	ingen	Innen 4 timer *)	99,5%
	eArkiv	Før kl. 12.00	ingen	Innen 4 timer *)	99,5%
	ePost	Før kl. 12.00	ingen	Innen 4 timer *)	99,5%
	EHF	Før kl. 12.00	ingen	Innen 24 timer *)	99,5%
	SMS	Før kl. 12.00	ingen	Innen 4 timer *)	99,5%
1	Print (Fysisk post) 0 - 25 000	Dag 0 Før kl. 12.00	ingen	Dag 0 før kl.16.00	99%
2	Print (Fysisk post) 25 001 - 100 000	Dag 0 Før kl. 12.00	produksjonsplan	Dag 1 før kl. 16.00	99%
	Rapportering:				
		Kvittering for mottak	omgående		
		Statusfil	Løpende/daglig		

*) For alle digitale kanaler leveres om mulig, og i praksis nesten alltid, umiddelbart. Peaker i volum kan forårsake kø.

Fysisk post leveres om mulig samme dag uansett tidspunkt og volum.

Selger fraskriver seg ansvar for manglende kapasitet/tilgjengelighet hos distributør med monopol (Digipost, Posten og EHF).

Aksjonspunkter når SLA ikke oppnår avtalt SLA krav.

Kundeansvarlig hos Grafisk Digital (KAM) er ansvarlig for å fremskaffe årsaken, om det viser seg at SLA kravene ikke oppnås, innenfor en tre måneders periode.

Tiltak utarbeides sammen for å optimalisere leveransen og innfri avtalt SLA.

Kvalitet

«Selger» skal produsere og levere det antall forsendelser som fremkommer i mottatt datagrunnlag fra «Kjøper».

«Selger» skal produsere og levere dokumenter i samsvar med kundens spesifikasjoner.

For fysisk post skal «Selger» sørge for at samtlige forsendelser er korrekt produsert mht.:

- Rett innhold til riktig mottaker
- God lesbarhet
- Rett konvoluttype og forsvarlig lukket konvolutt

Levering til distributør (post)

For utsendelse av konvolutter gjennom Posten Norge følger Grafisk Digital de retningslinjer som er angitt for å oppnå portobesparelser. Posten Norge henter ferdig produserte utsendelser alle virkedager kl. 16:00.

Feilhåndtering og avviksrapportering

Dersom feil eller forsinkelse i leveranse skulle inntreffe, skal kundeservice hos «Selger» umiddelbart informere «Kjøpers» kontaktperson. Tiltak igangsettes ift. hvilke avvik som inntreffer, punktene under er å anse som konkrete retningslinjer.

- Stoppe umiddelbart videre produksjon fra samme system som feilen kommer fra.
- Varsle feilen til relevante kontaktpersoner.
- Få oversikt over omfanget av feilen.
- Få oversikt for hvilke konsekvenser feilen kan føre til, her tenkt på kunder/market og merarbeid internt.
- Partene setter seg raskest mulig sammen for å gjøre en vurdering for hva som kan og skal gjøres for å rydde opp i den situasjon som har oppstått.
- Ved alvorlige feil eskaleres saken internt hos begge parter for raskest mulig å treffe de nødvendige tiltak samt allokere de ressurser som trengs for å håndtere situasjonen, herunder også økonomiske forhold.
- Ved alle avvik skal «Selger» sende avviksrapport til avtalt kontaktperson
- Avviksrapporten skal inneholde informasjon om avviket og forslag til tiltak. «Selger» skal innen 1 virkedag etter avviket sende foreløpig avviksrapport. Endelig avviksrapport skal sendes innen 5 virkedager.

Ved forsinkelse fra «Kjøper» skal ny fremdriftsplan etableres og godkjennes. Samme gjelder dersom volumet skulle øke utover det som er lagt til grunn for leveringstider og eventuelle materiellbestillinger.

Kontaktperson hos «Kjøper» kan foreta prioriteringer i forhold til sine andre utsendelser.

Alle feil som oppstår hos Grafisk Digital skal loggføres i Grafisk Digital CRM-system, dette gjelder uavhengig av hvor feilen har oppstått. Loggen føres av Grafisk Digital og kundeservice er ansvarlig; alle poster i loggen skal ha unik ID. Avvikslogg gjennomgås i månedlig statusmøte og oversendes «Kjøper» innen 5. virkedag i hver påfølgende måned.

Feil oppstått hos Grafisk Digital skal rettes så raskt dette er mulig og Grafisk Digital skal for egen regning sette på nødvendige ressurser.

Det skal skrives en hendelsesrapport til «Kjøper» for alle feil som medfører forstyrrelse i produksjon og feil ut til sluttkunde.

Dersom feil ikke rettes kan dette være en tvistesak mellom partene og løses iht. *Avtalen*.

4.0 Servicenivå på respons og rettetider

Ved avbrudd i produksjon skal Grafisk Digital informere «Kjøpers» kontaktperson senest tre timer etter avbruddet, og samtidig informere om når produksjonen forventes å være i gang igjen. Informasjonen skjer innenfor normal arbeidstid; kl. 08:00 – 16:00 alle virkedager.

Eksempel;

Avbrudd kl. 08:00	Informasjon med tiltak innen 11:00 samme dag	Melding på e-post og telefon
Avbrudd kl. 12:00	Informasjon med tiltak innen kl. 15:00 samme virkedag	Melding på e-post og telefon
Avbrudd utenfor arbeidstid (16:00 – 08:00 på virkedager)	Informasjon med tiltak innen kl. 11:00 neste virkedag	Melding på e-post og telefon

Ved avbrudd i produksjon uansett feil, skal produksjon senest være i drift innen 24 timer.

5.0 Eskaleringsrutiner

Kunden vil ha en fast kontaktperson hos selger som har ansvar for alle produksjons- og driftsrelaterte forhold knyttet til de tjenester som leveres. Dersom det skulle oppstå en situasjon som ikke løses av Grafisk Digital prosjektleder, eskaleres saken til leder for Kundeservice som første eskaleringspunkt, og til daglig leder hos Grafisk Digital som andre eskaleringspunkt.

6.0 Rutiner for nede tider i forbindelse med planlagt arbeid

Grafisk Digital har mulighet til å stoppe produksjonen for periodiske og ekstraordinære tjenester og vedlikehold, forutsatt at informeres minst 14 dagers varsel. Dette gjelder ikke dersom «Kjøper» har rimelig grunn til å motsette seg en slik produksjonsstans. I så fall skal partene bli enige om en ny dato for service og vedlikehold.