

BILAG 6

Service mål

Vejledning til Tilbudsgiver

*Dette bilag indeholder Kundens **mindstekrav** til tilgængelighed, svartider og drift.*

Indholdsfortegnelse

1.	Omfanget af servicemål	4
1.1	Mindstekrav til servicemål for tilgængelighed og driftsstabilitet	4
2.	Normal driftssituation og Driftstid	4
2.1	Generel forståelse	4
3.	Tilgængelighed	5
3.1	Mindstekrav vedrørende opgørelse af tilgængelighed	5
4.	Svartider	6
4.1	Mindstekrav til svartider	6
4.2	Mindstekrav vedrørende kategorisering af manglende opfyldelse af svartider	7
5.	Vedligeholdelse	8
5.1	Mindstekrav vedrørende servicemål for servicedesk	8
5.2	Mindstekrav vedrørende reaktionstid for fejl	9
5.3	Mindstekrav vedrørende servicemål for videreeskalering af fejl	10

1. OMFANGET AF SERVICEMÅL

Servicemål i nærværende bilag omfatter vedligeholdelse og videreudvikling af Løsningen samt nogle processer vedrørende vedligeholdelse.

Bilaget indeholder en detaljeret specifikation af:

- Generelle krav (afsnit 2)
- Systemets normale driftssituation (afsnit 3)
- Tilgængelighed (afsnit 4)
- Svartider (afsnit 5)
- Vedligeholdelse (afsnit 6)

Servicemålene omfatter enhver del af Løsningen, medmindre andet er særskilt anført i dette bilag.

1.1 Mindstekrav til servicemål for tilgængelighed og driftsstabilitet

I forbindelse med videreudvikling skal tilgængelighed og driftsstabilitet forblive uforandret og udvikling må ikke føre til, at disse forringes uden Kundens forudgående skriftlige accept.

Leverandøren skal foretage målinger af tilgængelighed og driftsstabilitet af Løsningen med Leverandørens værktøj og inden for aftalt driftstid. Leverandøren skal måle i løbet af hele kontraktperioden fra Overdragelsesdagen. Kunden sørger ikke for, at der føres regnskab, men at der jf. Bilag 5, afholdes jævnlige driftsmøder, hvor Leverandøren præsenterer målinger fra forgangne periode.

I tilfælde af at målene ikke er nået, skal Leverandøren udarbejde en begrundelse (årsager) samt en redegørelse for, hvad Leverandøren har gjort og vil gøre for at sikre overholdelse fremadrettet. Denne begrundelse skal senest foreligge Kunden på næste planlagte møde.

2. NORMAL DRIFTSSITUATION OG DRIFTSTID

2.1 Generel forståelse

Løsningen forventes at være i drift 24 timer i døgnet hele året. *Normal tilgængelig driftstid* er defineret som alle hverdage, mandag-fredag 08:00-17:00 med undtagelse af helligdage, juleaftensdag og nytårsdag. *Udvidet tilgængelig driftstid* er aften og nattetimer samt weekender, helligdage, juleaftensdag og nytårsdag.

Ved normal driftssituation forstår Kunden det, at Løsningen betjener samtlige Brugere i både normal tilgængelig driftstid og udvidet tilgængelig driftstid inden for brugsscenarier, som er beskrevet i Bilag 3, afsnit 1.1.

3. TILGÆNGELIGHED

3.1 Mindstekrav vedrørende opgørelse af tilgængelighed

Kunden stiller krav til overholdelse af servicemål for Løsningens tilgængelighed i det omfang, at det er Løsningen, der forårsager manglende tilgængelighed, og ikke forhold hos Driftsleverandøren.

I *normal tilgængelig driftstid* forventes Løsningen at være ude af drift i højest 1 pct. af tiden. I *udvidet tilgængelig driftstid* forventes Løsningen højest at være ude af drift i 5 pct. af tiden.

Tilgængelighed måles for Løsningen som helhed, og driftseffektivitetsprocenten opgøres således:

$$\frac{\text{Tilgængelig driftstid}}{\text{Aftalt driftstid}} \times 100 \%$$

Ved "tilgængelig driftstid" forstås den aftalte driftstid minus den tid, hvor Løsningen eller en del af denne ikke kan anvendes til fejlfri driftsafvikling på grund af en fejlforstyrrende kategori-I-V fejl, jf. afsnit 2.1.

Tid medgået til planlagt forebyggende vedligeholdelse (servicevinduer) indregnes hverken i "tilgængelig driftstid" eller "aftalt driftstid". Såfremt Leverandøren anvender mere tid til forebyggende vedligeholdelse end aftalt på forhånd jf. Bilag 11, fragår den for meget anvendte tid dog i den "tilgængelige driftstid".

Utilgængelighed regnes fra det tidspunkt, hvor fejlen konstateres enten via fejlmelding/indrapportering eller modtagelse af en alarm fra driftsovervågningen, indtil fejlen er afhjulpet og normaldrift er genetableret.

Følgende forhold medfører ikke, at Løsningen er utilgængelig, og indgår dermed ikke i opgørelsen af den tilgængelige driftstid. Det er op til Leverandøren at påvise, at utilgængeligheden ikke skyldes Løsningen, men skyldes én af nedenstående forhold:

- Driftshindringer, som Kundens Driftsleverandør bærer ansvaret for.
- Udefrakommende forstyrrelser (eksempelvis fejl i datanet og linjer, som Kunden eller Kundens tredjepartsleverandører har ansvaret for, eller lignende).
- Fejl, hvor Kunden vælger at udskyde fejlrettelsen.
- Fejl som skyldes, at Kunden har ændret i Løsningen.

Jf. ovenstående og i tilfælde af, at fejlfri driftsafvikling ikke kan opretholdes som følge af en driftshindring, som Kunden er ansvarlig for, eksempelvis fejl i Kundens eksisterende it-miljø eller udefra kommende forstyrrelser (el-afbrydelse, fejl i offentlige datanet og lignende), fragår dette ikke i den tilgængelige driftstid med Leverandøren.

4. SVARTIDER

4.1 Mindstekrav til svartider

Så længe Løsningen afvikles på et driftsmiljø, der lever op til Leverandørens krav, garanterer Leverandøren, at de anførte svartidskrav for Løsningen opretholdes.

Ved svartid for en forespørgsel forstås tidsintervallet fra Brugeren sender sin kommando, til resultatet er synligt for Brugeren, og Løsningen er klar til modtagelse af ny kommando, dog fratrukket eventuelle svartider fra andre systemer; driftshindringer, som Kundens Driftsleverandør bærer ansvaret for; udefrakommende forstyrrelser (eksempelvis fejl i datanet og linjer, som Kunden eller Kundens 3. parts leverandører har ansvaret for, eller lignende).

Svartiderne for enhver del af Løsningen skal opfylde følgende krav:

Transaktion	Beskrivelse/evt. Forudsætninger	Servicemål for opfyldelsesgrad i %	Servicemål for maksimal svartid i sekunder
Simpel	Når man fx går fra et felt til det næste, skal Brugersens tastehastighed ikke nedsættes. Forventes at kunne taste inden 1 sekund.	95 %	1
Almindelig	Når man fx går fra et skærbillede til det næste, skal man kunne se billedets data og taste inden for 2 sekunder. Opslag i dropdown-lister skal tillade valg fra listen inden for 2 sekunder.	95 %	2

Kompleks	Visning af fx sagsoversigt eller åbning af et brev på skærmen skal ske inden for 2 sekunder. Data skal kunne overføres fra eksterne systemer, fx CVR-opslag, og vises på skærmen inden Brugeren taber tålmodighed. Herefter skal de kunne vises lige så hurtigt som andet data i en vis periode (Man kan se data og taste inden 2 sekunder + svartid fra eksternt system, fx CVR).	95 %	2 + svartid fra eksternt system
----------	--	------	---------------------------------

I forbindelse med konstatering af, om en svartid opfylder det aftalte servicemål for opfyldelsesgrad, skal der foretages mindst 20 målinger af svartiden for den pågældende forespørgsel/funktion. Opgørelsen af svartid sker én gang hver måned. Opfyldelsesgraden beregnes som den andel af de foretagne svartidsmålinger for en bestemt transaktion, der opfylder den fastsatte svartid til brug for beregning af opfyldelsesgraden.

$$\frac{100 \% \cdot \text{antal målinger med svartid under maksimal tid}}{\text{antal målinger}}$$

En overskridelse af den gennemsnitlige svartid eller manglende opfyldelse af en opfyldelsesgrad med mere end 85 procentpoint indebærer, at Løsningen anses for utilgængelig.

4.2 Mindstekrav vedrørende kategorisering af manglende opfyldelse af svartider

Manglende opfyldelse af svartider henføres til en af følgende fejl kategorier:

Fejlkategori	Beskrivelse
I (kritisk)	Overskridelse af en maksimal svartid inden for den fastsatte opfyldelsesgrad med mere end 150 %
II (alvorlig)	Overskridelse af en maksimal svartid inden for den fastsatte opfyldelsesgrad med mere end 100 %
III (betydelig)	Overskridelse af en maksimal svartid inden for den fastsatte opfyldelsesgrad med mere end 50 %
IV (normal)	Overskridelse af en maksimal svartid inden for den fastsatte opfyldelsesgrad

	med mere end 25 %
V (mindre fejl)	Overskridelse af en maksimal svartid inden for den fastsatte opfyldelsesgrad med mere end 10 %

Hvorvidt manglende opfyldelse af en fastsat svartid er en fejlkategori I, II, III, IV eller V, afhænger af overskridelsen af den maksimale svartid.

5. VEDLIGEHOLDELSE

Leverandøren skal garantere et minimums serviceniveau for vedligeholdelse. Dette beskrives i det følgende.

Ved en fejl forstås en hændelse, hvor funktionalitet eller data i Løsningen ikke er tilgængelig for Brugere med de egenskaber, som Kunden med rette kan forvente af Kontrakten. Opståede fejl, som Kunden er ansvarlig for, og udefra kommende forstyrrelser (eksempel fejl i offentligt datanet eller lignende) betragtes også som fejl, men indgår ikke i opgørelsen.

5.1 Mindstekrav vedrørende servicemål for servicedesk

Leverandørens servicedesk er indgangen for Kundens henvendelser vedrørende Løsningen. Kunden afholder kontakten til Driftsleverandøren.

Servicedeskens åbningstider skal svare overens med Kundens *normal tilgængelig driftstid*, jf. afsnit 3.1.

Der udfyldes en fejlrapport for hvert tilkald. Fejlrapportens form skal aftales mellem Parterne og skal som udgangspunkt indeholde plads til følgende oplysninger:

- a) Kundens beskrivelse af fejlen ved tilkaldet
- b) Angivelse af den eller de centrale funktionaliteter, der er påvirket af fejlen
- c) Fejlens kategori
- d) Tidspunkt for rapporteringen
- e) Tidspunkt for omgåelse af fejlen, hvis det er relevant
- f) Tidspunkt for midlertidig afhjælpning af fejlen, hvis det er relevant
- g) Tidspunkt for rettelse af fejlen
- h) Leverandørens afhjælpningstid

i) Leverandørens eventuelle supplerende beskrivelse af fejlen

Fejlrapporten udfyldes løbende af Leverandøren, efterhånden som de oplysninger, den skal indeholde, bliver kendt, og fremsendes/afleveres uden ugrundet ophold til Kunden.

Kunden skal godkende de oplysninger, som indskrives i fejlrapporten, eksklusive Leverandørens eventuelle supplerende beskrivelse af fejlen. Kunden skal uden ugrundet ophold godkende fejlrapporten. Kundens manglende godkendelse berettiger ikke Leverandøren til at stoppe eller udskyde fejlretningen.

Uenigheder vedrørende fejlrapporten skal, såfremt de ikke kan løses forinden, behandles på det førstkomende vedligeholdelsesmøde.

5.2 Mindstekrav vedrørende reaktionstid for fejl

Reaktionstid forstås som det tidsrum, der forløber, fra det tidligste tidspunkt, hvor enten leverandøren konstaterer eller burde have konstateret en fejl, eller en fejl konstateres og indmeldes til Leverandøren af Kundens Driftsleverandør eller Kunden selv, frem til det tidspunkt, hvor fejlen er allokeret til løsning hos en disponibel medarbejder og denne medarbejder påbegynder fejlsøgning.

Leverandøren skal efter modtagelse af Kundens fyldestgørende reklamation have påbegyndt behandling af en fejl inden for følgende tidsfrister inden for servicedeskens åbningstid:

	Teknisk Kategori 1	Teknisk Kategori 2	Teknisk Kategori 3	Teknisk Kategori 4	Teknisk Kategori 5
Reaktionstid	2 timer	4 timer	2 arbejdsdage	2 arbejdsdage	4 arbejdsdage

Tekniske fejlkatégorier for driftssituationen:

Teknisk Kategori	Betegnelse	Beskrivelse
1	Kritisk fejl	Fejl, der medfører uoprettelige forhold eller medfører, at der i væsentligt omfang leveres forkerte informationer til brugerne eller Kunden, eller fejl der medfører, at Løsningen er helt utilgængeligt for Brugerne.

2	Alvorlig fejl	Fejl, der medfører at flere væsentlige arbejdsprocesser ikke kan gennemføres eller kun kan gennemføres ved væsentlige ændringer i arbejdsgangen. Flere samtidige kategori 3 og 4 fejl kan i særlige tilfælde udgøre en kategori 2 mangel, forudsat manglerne i væsentligt omfang udgør en hindring for flere væsentlige arbejdsprocesser eller at arbejdsprocesserne kun kan gennemføres ved ændring i arbejdsgangen.
3	Betydende fejl	Fejl, der resulterer i at arbejdsprocesser ikke kan gennemføres eller kun kan gennemføres ved ændringer i arbejdsgangen.
4	Normal fejl	Fejl der ikke hindrer arbejdsprocessen i at kunne gennemføres normalt, eventuelt med mindre ændringer i arbejdsprocessen for at omgå fejlen.
5	Mindre betydende fejl	Ubetydelig eller kosmetisk fejl.

Som eksempel kan nævnes at manglende synkronisering mellem ESDH-system og VandData vil blive betragtet som en Teknisk Kategori 2 fejl.

Manglende opfyldelse af en reaktionstid henføres til en af følgende fejlkategorier:

Fejlkategori	Beskrivelse
I (kritisk)	Overskridelse af fastsat tidsfrist for påbegyndt behandling af Fejl med mere end 150 %.
II (alvorlig)	Overskridelse af fastsat tidsfrist for påbegyndt behandling af Fejl med mere end 100 %.
III (betydelig)	Overskridelse af fastsat tidsfrist for påbegyndt behandling af Fejl med mere end 50 %.
IV (normal)	Overskridelse af fastsat tidsfrist for påbegyndt behandling af Fejl med mere end 25 %.
V (mindre fejl)	Overskridelse af fastsat tidsfrist for påbegyndt behandling af Fejl med mere end 10 %.

5.3 Mindstekrav vedrørende servicemål for videreeskalering af fejl

Leverandøren skal videreeskalere indrapporterede og egen konstaterede fejl, som viser sig ikke at være relateret til Løsningen.