bilag 11 – servicemål

Indhold

[1. Bilagsvejledning 2](#_Toc418509586)

[2. Forudsætninger for servicemål 3](#_Toc418509587)

[3. Driftseffektivitet 3](#_Toc418509588)

[4. Reaktionstider 3](#_Toc418509589)

[5. Svartider 3](#_Toc418509590)

[6. Måling og beregningsmetoder 4](#_Toc418509591)

[7. Reduktion 5](#_Toc418509592)

# Bilagsvejledning

*[BILAGET SKAL UDFYLDES / SUPPLERES AF LEVERANDØREN]*

Dette bilag beskriver i overensstemmelse med kontraktens punkt 14 og 15.1 de servicemål, der skal være opfyldt og garanteret fra etableringsdagen samt i forbindelse med driftsprøven medmindre andet fremgår af bilaget.

# Forudsætninger for servicemål

*[PUNKTET KAN UDFYLDES / SUPPLERES AF LEVERANDØREN]*

# Driftseffektivitet

Servicemålet for driftseffektivitet er 95 % for garanti- og vedligeholdelsesperioden

Servicemålet for driftseffektivitet er 95 % for driftsprøveperioden.

# Reaktionstider

De garanterede reaktionstider fremgår af bilag 7.

**Måling af reaktionstid**

Reaktionstiden angiver den maksimale tid fra kunden gør leverandøren opmærksom på en fejl eller et problem - eller leverandøren selv opdager en fejl eller et problem – og indtil fejlafhjælpning er påbegyndt (eller gennemført) af leverandøren, efter leverandørens valg.

Leverandøren skal for hver måned udarbejde en oversigt over reaktionstider, hvoraf det fremgår, hvor mange gange og hvor meget reaktionstiden er overskredet.

# Svartider

Leverandøren garanterer, at svartiderne for hver enkelt af de nedenfor opregnede funktioner vil være mindre end eller lig med de anførte maksimale svartider for mindst 95 % af de gennemførte målinger.

Svartider samt opfyldelsesgraden herfor afhænger af kompleksiteten af den pågældende transaktion, jf. nedenfor.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Funktion** | **Beskrivelse/forudsætninger** | **Svartidsgaranti (i sek.)** |
| 1 | Simpel | *[Udfyldes af leverandøren]* | *[Udfyldes af leverandøren]* |
| 2 | Middel | *[Udfyldes af leverandøren]* | *[Udfyldes af leverandøren]* |
| 3 | Kompleks | *[Udfyldes af leverandøren]* | *[Udfyldes af leverandøren]* |

For driftsprøveperioden gælder samme servicemål for svartider og opfyldelsesgrad.

# Måling og beregningsmetoder

**Måling af driftseffektivitet**

Driftseffektiviteten måles for systemet som helhed, og driftseffektivitetsprocenten opgøres således:

Tilgængelig driftstid x 100

Aftalt driftstid

Ved "tilgængelig driftstid" forstås den aftalte driftstid minus den tid, hvor systemet eller en del af dette ikke kan anvendes til mangelfri driftsafvikling på grund af fejl og mangler, jf. leverandørens prioriteringsmodel som angivet i bilag 7, eller hvor svartidskravene ikke er opfyldet.

I tilfælde af at mangelfri driftsafvikling ikke kan opretholdes som følge af en driftshindring, som kunden er ansvarlig for, eksempelvis fejl i kundens eksisterende it-miljø, og udefra kommende forstyrrelser (el-afbrydelse, fejl i offentlige datanet og lignende) fragår dette ikke i den tilgængelige driftstid. Driftsafbrydelser regnes fra det tidspunkt, hvor leverandøren har modtaget fyldestgørende fejlmelding fra kunden, og indtil normal drift er genetableret.

Den "aftalte driftstid" defineres som kl. 08:00 til kl. 17:00 alle arbejdsdage, uanset at kunden er berettiget til at anvende systemet hele døgnet.

Tid medgået til eventuel forebyggende vedligeholdelse indregnes hverken i tilgængelig eller aftalt driftstid. Såfremt leverandøren anvender mere tid til forebyggende vedligeholdelse end aftalt, fragår den for meget anvendte tid dog i den tilgængelige driftstid.

Driftseffektiviteten måles og opgøres for 1 måned ad gangen ("måleperiode"), idet den første måleperiode begynder på etableringsdagen.

Måleværktøjer skal stilles til rådighed vederlagsfrit af leverandøren.

**Måling af svartider**

Ved svartid for en transaktion forstås tidsintervallet fra brugeren sender sin kommando til resultatet er synligt for brugeren, og brugeren har mulighed for afgivelse af en ny kommando. Ved kommando forstås den meddelelse, der sendes til systemet, når Enter/Return-tast, funktionstast eller tilsvarende tast/ikon aktiveres.

Måleværktøjer skal stilles til rådighed vederlagsfrit af leverandøren.

Opfyldelsesgraden for svartider måles og opgøres for 1 måned ad gangen ("måleperiode"), idet den første måleperiode begynder på etableringsdagen.

I forbindelse med konstatering af om en svartid opfylder det aftalte servicemål for opfyldelsesgrad, skal der foretages mindst 10 målinger af svartiden for den pågældende transaktion.

Opfyldelsesgraden for svartider skal udgøre min. 90% af foretagne svartidsmålinger for en bestemt transaktion, og beregnes som den andel af de foretagne svartidsmålinger, der opfylder den fastsatte svartid.

En gennemsnitlig overskridelse af en maksimal svartid inden for den aftalte driftstid på en arbejdsdag eller manglende opfyldelse af opfyldelsesgraden indebærer, at systemet anses for utilgængeligt fra det tidspunkt, hvor forholdet er skriftligt meddelt leverandøren, og indtil forholdet er afhjulpet. Sker der samtidig overskridelse af en maksimal svartid eller manglende opfyldelse af opfyldelsesgraden for flere forskellige transaktioner, betragtes det kun som én overskridelse.

# Reduktion

**Overskridelse af servicemål**

For hvert påbegyndt procentpoint, som den beregnede driftseffektivitet ligger under den aftalte driftseffektivitet, reduceres periodens vedligeholdelsesvederlag, jf. bilag 5, således med 10 %, for den pågældende periode.

Samme reduktion gælder ved konstateret overskridelse af en eller flere af de garanterede reaktionstider, jf. bilag 7 og dette bilags pkt. 4, med mere end 25 %.

Reduktion kan ikke for nogen måned overstige hvad der svarer til 1 måneds fast vederlag for brugsret, drift og vedligeholdelse for løsningen, jf. bilag 5.