

---

## **BILAG 10**

---

### **SERVICEMÅL OG INCITAMENTER**

## BILAG 10: Servicemål

Modelbilag med anvisning til Leverandørerne, der indgår i udbudsmateriale af 27. marts 2015. Ikke-udfyldte felter m.v. udarbejdes af Leverandøren.

### 1. GENERELT

Leverandøren er ansvarlig for hele Leverancen og forestår vedligeholdelse af denne. Parterne har aftalt de heri anførte servicemål, som omfatter tilgængelighed, svartider og fejlrettelse og som måles og rapporteres til Kunden månedligt.

### 2. DEFINITIONER

- 2.1 Ved "**aftalt driftstid**" forstås 00:00 - 24:00 alle ugens dage.
- 2.2 Ved "**kommando**" forstås den meddelelse, der sendes af brugeren ved brug af enter/return tast, funktionstast, eller andre gestus-input (swipe, dobbelt tryk, ryst, mm) som er request-givende.
- 2.3 Ved "**svartid**" skal i forbindelse med dette udbudsmateriale forstås som "eksekveringstid" og herunder tidsintervallet fra løsningen modtager et request fra en mobil app, til løsningen svarer eller videresender denne, samt fra løsningen modtager et response og til svaret sendes til mobil app.
- 2.4 Ved "**tilgængelighed**" forstås den tilgængelige driftstid udtrykt i procent.
- 2.5 Ved "**tilgængelig driftstid**" forstås den aftalte driftstid minus den tid inden for den aftalte driftstid, hvor Leverancen eller en væsentlig del af denne ikke kan anvendes til driftsafvikling på grund af (a) en kategori A eller B Fejl, jf. bilag 7; (b) et antal fejl af andre kategorier, der samlet set påvirker alle eller et stort antal brugeres nytte af Leverancen eller en væsentlig del af denne og, som af Kunden rapporteres som nedetid; eller (c) væsentlige og længerevarende svartidsoverskridelser, jf. punkt 4, der påvirker alle eller et stort antal brugere og som af Kunden rapporteres som nedetid. Der kan aftales servicevinduer mellem Kunden og Leverandøren efter behov. Servicevinduer indgår ikke i beregningen af tilgængelig driftstid.

### 3. TILGÆNGELIGHED

Tilgængeligheden skal være mindst 99,9 %.

### 4. SVARTIDER

De aftalte svartidskrav er som følger:

Trans- aktion	Beskrivelse/evt. Forudsætninger	Servicemål for opfyldel- sesgrad i %	Servicemål for maksimal svartid
Login	Brugerdatabase opslag	99	[Udfyldes af Leverandøren]
Alminde- lig	Webservice endpoint	99	[Udfyldes af Leverandøren]

Svartiderne måles løbende inden for den aftalte driftstid med værktøjer stillet til rådighed af Leverandøren. *[Leverandøren skal i beskrive det anvendte værktøj og de krav til netværks-/internetforbindelse, pc, browserversion mv., der skal være opfyldt for at opnå de ønskede servicemål.* Kunden er berettiget til at foretage egne kontrolmålinger.

## 5. FEJLRETTELSE

Der er aftalt de krav til påbegyndelse og gennemførelse af rettelse af Fejl, der fremgår af bilag 7, hvortil der henvises.

## 6. BOD FOR MANGLENDE OVERHOLDELSE AF SERVICEMÅL

### 6.1 Tilgængelighed

Såfremt den aftalte tilgængelighed på 99,9 % ikke overholdes, betaler Leverandøren en bod på 10.000 kr. Denne bod forøges med 5.000 kr. for hvert påbegyndt halve procentpoint, som tilgængeligheden er reduceret med.

### 6.2 Fejlrettelse

Fejlkategori	Bod hvis påbegyndelses- tidspunkt ikke overholdt i et eller flere tilfælde	Bod hvis løsningstids- punkt ikke overholdt i et eller flere tilfælde
A	10.000 kr.	10.000 kr.
B	2.000 kr.	2.000 kr.
C	1.000 kr.	1.000 kr.

### 6.3 Begrænsninger

Boden for en måned kan ikke overstige 30.000 kr. En servicemåls-overskridelse kan bodsmæssigt kun tælle én gang pr. måned, d.v.s. hvor én hændelse udløser bod for mere end et servicemål, ifalder Leverandøren det højeste af disse bodsbeløb.

## 7. **RAPPORTERING**

For hver måned rapporterer Leverandøren inden den 15. i den efterfølgende måned om opfyldelsesgraden for alle servicemål i dette bilag 10 og eventuel bod i konsekvens heraf. Bodden fradrages i Leverandørens først udstedte faktura derefter. Såfremt Leverandøren undlader at foretage sådan rapportering, er Kunden berettiget til at tilbageholde betalinger for Drift og vedligeholdelse indtil Leverandøren opfylder sin rapporteringsforpligtelse.

Kunden ønsker endvidere at systemloggen indeholder oplysninger om svartider.