|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bilag 06 – Servicemål |  |  |
| SLKS’ udbud af ASTA, Ansøgnings- og tilskudsadministrationssystem |

Indholdsfortegnelse

[1. Indledning 5](#_Toc475980932)

[2. Driftseffektivitet 5](#_Toc475980933)

[2.1 Opgørelse af driftstiderne 6](#_Toc475980934)

[2.2 Servicevinduer 6](#_Toc475980935)

[3. Svartider 7](#_Toc475980936)

[3.1 Måling af svartid 7](#_Toc475980937)

[3.2 Krav til svartider 8](#_Toc475980938)

[3.3 Målemetodik 9](#_Toc475980939)

[3.4 Opgørelse af svartider for Leverancen i drift 9](#_Toc475980940)

[3.5 Ændring af transaktioner 10](#_Toc475980941)

[4. Fejlafhjælpning 10](#_Toc475980942)

[4.1 Frister for fejlafhjælpning 10](#_Toc475980943)

[4.2 Aktiviteter knyttet til afhjælpning 12](#_Toc475980944)

[4.3 Kategorisering af fejl 12](#_Toc475980945)

[4.4 Afrapportering og registrering af fejl 12](#_Toc475980946)

[5. Reaktionstider for support 12](#_Toc475980947)

[5.1 Definition og servicemål 12](#_Toc475980948)

[6. Rapportering 13](#_Toc475980949)

[6.1 Fejlrapport 13](#_Toc475980950)

[6.1.1 Løbende Rapportering vedr. fejlrettelser 13](#_Toc475980951)

[6.2 Månedsrapport 14](#_Toc475980952)

[6.2.1 Krav til leveringstid 14](#_Toc475980953)

[6.2.2 Månedsrapport 14](#_Toc475980954)

[7. Overskridelse af servicemål 14](#_Toc475980955)

[7.1 Bod 14](#_Toc475980956)

[7.2 Driftseffektivitet 15](#_Toc475980957)

[7.3 Manglende overholdelse af svartider 15](#_Toc475980958)

[7.4 Frister for fejlafhjælpning 15](#_Toc475980959)

[7.5 Reaktionstid for support 16](#_Toc475980960)

***Vejledning til Tilbudsgiver***

*Denne vejledningstekst og øvrige vejledningstekster i bilaget slettes forud for kontraktindgåelse.*

*Nærværende bilag 6 beskriver de servicemål, som Leverandøren skal opfylde, og det i bilaget angivne supplerer Kontraktens bestemmelser herom.*

*Bilaget skal udfyldes af Tilbudsgiver i overensstemmelse med følgende:*

* *de i afsnit 3.2 anførte servicemål, der udgør Kundens oplæg til svartider (markeret med gult) for konkrete transaktioner. Kundens oplæg til svartider kan ændres af Tilbudsgiver. Hvis Tilbudsgiver således ønsker at tilbyde andre svartider, skal Tilbudsgiver klart angive de svartider, som tilbudsgiver vil acceptere. De konkrete tilbudte svartider (herunder meropfyldelse af de svartider, som Kunden har anført et oplæg til) vil indgå i tilbudsvurderingen.*

*Det er ikke hensigten, at Tilbudsgiver skal foretage yderligere tilføjelser eller ændringer til bilaget, end hvad der fremgår overfor, jf. dog nedenfor samt udbudsbetingelsernes punkt 10.5 vedr. evaluering af tilbud, hvoraf det følger, at afvigelser fra bilaget vil indgå med negativ vægt i tilbudsevalueringen.*

***Særlige forhold vedr. mindstekrav og grundlæggende elementer***

*Bilaget indeholder alm. vilkårstekst evt. i kombination med illustrationer. En del af denne vilkårstekst kan udgøre mindstekrav.*

*Sådanne mindstekrav* ***skal*** *opfyldes. Opfyldes et mindstekrav ikke, betragtes tilbuddet som ikke-konditionsmæssigt og vil som følge heraf blive afvist. Evt. mindstekrav er tydeligt markeret.*

*Tilbudsgiver skal være opmærksom på, at tilføjelser eller ændringer i vilkårstekst kan kollidere med mindstekrav, selv om tilføjelserne eller ændringerne foretages uden for de steder, der er markeret som mindstekrav.*

*Tilbudsgiver skal ligeledes være opmærksom på, at tilføjelser eller ændringer til vilkårstekst kan udgøre ændringer til grundlæggende elementer med den følge, at tilbuddet vil blive afvist som ukonditionsmæssigt.*

*Afvigelser over for vilkårsafsnit i et bilag skal markeres med ændringsmarkering (”Track Changes”) eller på anden måde tydeligt fremhæves.*

*Tilbudsgivers udfyldelse af bilaget evalueres i overensstemmelse med det i underkriteriet ”Proces, driftskrav og vedligeholdelses kvalitet ” anførte.*

# Indledning

Dette bilag beskriver Leverancens servicemål.

De anførte servicemål skal være opfyldt på tidspunktet for Kundens ibrugtagning af Leverancen.

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

Der opgøres servicemål for følgende:

* Driftseffektivitet, jf. afsnit 2
* Svartider, jf. afsnit 3
* Fejlafhjælpning, jf. afsnit 4
* Support, jf. afsnit 5
* Rapportering, jf. afsnit 6

Servicemålene for driftseffektivitet og svartider skal være gældende i en normal driftssituation, jf. afsnit 3.1.

Leverandøren skal i hver kvartalssrapport, jf. afsnit 6, foretage afrapportering på alle de i dette bilag angivne Servicemål.

# Driftseffektivitet

Leverancen skal etableres og vedligeholdes med henblik på at være tilgængelig for Kunden hele døgnet rundt, alle årets dage.

Den aftalte driftstid fremgår af Tabel 1.

Tabel 1, Aftalt driftstid

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Type** | **Tidsinterval** | **Kommentar** |
| Aftalt driftstid | Mandag til fredag 7.00 til 17.00 | Den periode, hvor der er flest brugere, der benytter systemet. |
| Sekundær driftstid  | Alle tidspunkter uden for aftalt driftstid |  |

Kunden er berettiget til at anvende Leverancen hele døgnet.

Leverancens servicemål for driftseffektiviteten er på 98,5.

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

Tilgængelig driftstid x 100 %

Aftalt driftstid

Ved "tilgængelig driftstid" forstås den aftalte driftstid minus den tid, hvor Leverancen eller en del af denne ikke kan anvendes til fejlfri driftsafvikling, på grund af kategori A eller B mangler, jf. afsnit 4.

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, 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 fejlmelding fra Kunden, eller hvor Leverandøren selv har konstateret fejlen, og indtil normal drift er genetableret.

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 pr. måned ("måleperiode"). Målingerne indgår i kvartalsrapporten jf. bilag 4, afsnit 6. I perioden fra idriftsættelse af Leverancen og indtil den 1. i den efterfølgende måned opgøres driftseffektiviteten forholdsmæssigt for denne periode.

## Opgørelse af driftstiderne

Kunden fører regnskab over driftstiderne.

Såfremt Fejl opstår, registrerer Kunden tidspunktet for fejlens opståen, fejlmeddelelse til Leverandøren, Leverandørens påbegyndelse af afhjælpning og klarmelding samt fejlens art, årsag og den foretagne afhjælpning. Ved forebyggende vedligeholdelse skal Leverandøren oplyse arten heraf. Leverandøren skal altid, inden han afslutter arbejdet på Kundens System, aflevere/fremsende en servicerapport, der skal underskrives af Kunden.

## Servicevinduer

Hvis det ikke er muligt at opretholde almindelig drift på grund af fejlretning eller vedligeholdelse, herunder forebyggende vedligeholdelse af Leverandørens ydelser, skal fejlretning og vedligeholdelse ske inden for aftalte servicevinduer.

Leverandøren kan maksimalt etablere 2 servicevinduer pr. måned.

Alle servicevinduer skal altid aftales med Kunden. Medmindre andet konkret aftales, placeres servicevinduet i tidsrummet mellem kl. 21.00 – 01.00 dansk tid. Et servicevindue kan maksimalt have en udstrækning på 2 timer. Leverandøren har én gang om måneden ret til at have et servicevindue på 4 timer. Statens IT har et servicevindue på miljøet den tredje torsdag i hver måned fra klokken 18.00 til 06.00, og Leverandøren kan derfor ikke placere sit servicevindue i dette tidsrum.

Leverandøren skal levere en oversigt over planlagte servicevinduer for minimum 6 måneder ad gangen. Det konkrete behov for at etablere et servicevindue skal varsles med minimum 10 dages frist. Leverandøren skal ligeledes med minimum 10 dages frist meddele, om et planlagt servicevindue gennemføres.

Backupprocedurer må ikke tilsidesættes på grund af arbejder i et servicevindue.

Kunden har mulighed for at afvise et servicevindue mod anvisning af et andet servicevindue.

Ved akut opstået behov for at etablere et servicevindue skal Kunden ligeledes varsles herom.

Vedligeholdelsesarbejder i relation til servicevinduer vederlægges som en del af det faste vedligeholdelsesvederlag.

# Svartider

## Måling af svartid

Svartiden er tidsintervallet, fra brugeren afgiver sin kommando, til resultatet er synligt for samme bruger, og brugeren har mulighed for at afgive en ny kommando. Ved en kommando forstås et tastetryk eller et museklik. Alle målinger udføres i en normal driftssituation, jf. nedenfor i dette afsnit 3.1.

De garanterede svartider skal gælde for mindst 87,5 % af svartiderne (opfyldelsesgraden).

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, hvor den bedste og dårligste måling sorteres fra. Opfyldelsesgraden beregnes som den andel af de resterende svartidsmålinger for en bestemt forespørgsel, der opfylder den fastsatte svartid til brug for beregning af opfyldelsesgraden.

## Krav til svartider

I tabellerne 2 til 3 nedenfor er anført kundens krav til garanteret svartid for en række transaktioner i Leverancen. Svartidskravene er differentierede i forhold til specifikke processer, der retter sig mod henholdsvis de dele af Leverancen, som tre forskellige grupper anvendere (Interne brugere, ansøgere og Brugere som udvalgsmedlemmer).

**Interne brugere**

Kravene til svartider for transaktioner vedr. proces 7, 9-28, jf. bilag 03, skal opfylde kravene anført i tabel 2.

Tabel 2. Svartider vedr. processer rettet mod interne brugere

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Transaktions- kategori** | **Beskrivelse/evt.****forudsætninger** | **Servicemål for opfyldelsesgrad i %** | **Servicemål for maksimal svartid i sekunder** |
| Simpel | En opdatering af et simpelt felt | 87,5 | 1 |
| Almindelig | Opslag på sag eller dennes statuslog | 87,5 | 2 |
| Kompleks | Bestilling af en kompleks rapport | 87,5 | 5 |

**Ansøgere på Min Side**

Kravene til svartider for transaktioner vedr. proces 1-6, jf. bilag 03, skal opfylde kravene anført i tabel 3.

Tabel 3. Svartider vedr. processer rettet mod ansøgere på Min Side

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Transaktions- kategori** | **Beskrivelse/evt.****Forudsætninger** | **Servicemål for opfyldelsesgrad i %** | **Servicemål for maksimal svartid i sekunder** |
| Simpel | En opdatering af et simpelt felt | 87,5 | 1 |
| Almindelig | Opslag på sag eller dennes statuslog | 87,5 | 2 |
| Kompleks | Oversigt over korrespondance | 87,5 | 3 |

**Brugere som udvalgsmedlemmer i udvalgsbetjeningsfunktionerne**

Kravene til svartider for transaktioner vedr. proces 8, jf. bilag 03, skal opfylde kravene anført i tabel 4.

Tabel 4. Svartider vedr. processer rettet mod Brugere som udvalgsmedlemmer i udvalgsbetjeningsfunktionerne

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Transaktions- kategori** | **Beskrivelse/evt.****Forudsætninger** | **Servicemål for opfyldelsesgrad i %** | **Servicemål for maksimal svartid i sekunder** |
| Simpel | En opdatering af et simpelt felt | 87,5 | 1 |
| Almindelig | Opslag på sag eller dennes statuslog | 87,5 | 2 |
| Kompleks | Oversigt over alle egne ansøgninger | 87,5 | 3 |

## Målemetodik

Svartiderne måles manuelt med stopur. Tastaturet skal betjenes af en øvet bruger, som igangsætter den pågældende transaktion, samtidig med at en anden person betjener stopuret. Svartider opgøres i sekunder med én decimal.

Forudsætninger for målinger ved intern brug af Leverancen:

1. Der foretages ikke samtidigt egentlige batch-kørsler, større søgninger og udskrifter, reorganisering af større registre og back-up, ud over hvad der fremgår af det følgende.
2. Ved udskrift måles tiden, indtil listen er dannet, det vil sige, at tidsforbruget til spoolsystem eller Windows udskriftstyring ikke medregnes.
3. Brugere, der deltager i svartidstesten, skal være pålogget det nærmeste netværkssegment i forhold til fil- og databaseserver (ved brugssituation 1). Målingerne foretages fra en standard-pc i Kundens miljø.
4. Det forudsættes i forbindelse med dokumentvisning, at dokumentviseren (vieweren) er startet op i forvejen.

Hvis forespørgsler aktiverer komponenter på eksterne systemer, er Leverandøren ikke ansvarlig for den procestid, der løber fra afsendelse til og modtagelse af svar fra det eksterne system.

## Opgørelse af svartider for Leverancen i drift

I perioden efter idriftsættelse opgøres svartiderne løbende af Kunden i overensstemmelse med principperne i afsnit 3.3.

Hvis Leverandøren ønsker at deltage i én eller flere målinger, skal dette meddeles til Kunden, hvorefter Kunden på baggrund af drøftelse med Leverandøren fastlægger et tidspunkt for gennemførelse af den fælles opgørelse af svartider. Leverandøren har alene krav på at deltage i én måling pr. måned, hvis de gennemføres af Kunden.

Kunden har ret til at foretage egne målinger, uden at Leverandøren er til stede.

Uanset antallet af målinger, som Kunden gennemfører, kan Leverandøren alene ifalde bod på baggrund af én måling pr. transaktionskategori pr. måned, jf. afsnit 7.3.

Såfremt Kunden meddeler, at Leverancen ikke opfylder de opstillede krav til svartider, har Leverandøren efter drøftelse med Kunden mulighed for at kræve gennemført en ny opgørelse af svartider med Leverandørens deltagelse (kontrolmåling). Anmodning om en sådan kontrolmåling skal foreligge senest 7 dage efter modtagelse af resultatet af Kundens måling. Kontrolmåling skal gennemføres senest 14 dage efter Leverandørens anmodning herom.

Hvis resultatet af en kontrolmåling viser, at Leverancen fortsat ikke opfylder de opstillede krav til svartider, er resultatet af kontrolmålingen herefter gældende.

Hvis resultatet af en kontrolmåling viser, at Leverancen opfylder de opstillede krav til svartider, annulleres resultatet af den foregående måling.

## Ændring af transaktioner

Med henblik på løbende at sikre, at de udvalgte transaktioner, der danner grundlag for måling af svartider, afspejler Kundens forretningsmæssige behov, er Kunden berettiget til på baggrund af en ændringsanmodning at foretage ændringer i de anførte transaktioner og/eller de garanterede svartider. Ved ændring forstås både en ændret beskrivelse af en eksisterende transaktion samt tilføjelse af nye transaktioner. Den garanterede svartid for en transaktion kan ligeledes være genstand for en ændring.

Kunden og Leverandøren skal i fællesskab én gang årligt vurdere, om de anførte transaktioner, hvortil der er knyttet svartider, afspejler Kundens forretningsmæssige behov. Leverandøren er i den forbindelse forpligtet til at foreslå alternative og/eller supplerende transaktioner, der afspejler den forretningsmæssige udvikling i Leverancen og Kundens behov.

# Fejlafhjælpning

## Frister for fejlafhjælpning

Leverandøren afhjælper konstaterede og indrapporterede Fejl inden for de nedenfor fastsatte tidsfrister. Fristen for Fejlafhjælpning måles og opgøres inden for den aftalte driftstid.

Afhjælpning sker enten via fjernopkobling eller ved fysisk fremmøde hos Kunden, jf. bilag 05. Beskrivelse af rammerne for fjernopkobling fremgår af bilag 02.

Tabel 5, Frister for fejlafhjælpning

| **Fejl-kategori** | **Beskrivelse** | **Eksempel** | **Frist for påbegyndt fejlafhjælpning** | **Frist for gennemført fejlafhjælpning** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| A | **Kritisk fejl**Systemet er ikke tilgængeligt, eller kritisk funktionalitet er ikke tilgængelig. | Flere/mange brugere kan ikke udføre deres arbejdsopgaver eller er i væsentlig grad besværliggjort heri. | 2 timer | 2 Arbejdsdage |
| B | **Væsentlig fejl**Væsentlig funktionalitet er ikke tilgængelig. | En central funktionalitet svigter, men opgaven kan løses ad anden vej i Leverancen med tilnærmet samme antal procestrin.   | 8 timer | 8 Arbejdsdage |
| C | **Mindre væsentlig fejl**Generende fejl i betjeningen af Systemet, der dog ikke hindrer dets anvendelse | En mindre central funktionalitet er utilgængelig. | 24 timer | 20 Arbejdsdage |
| D | **Banal fejl**En fejl, der ikke har nogen eller blot bagatelagtig betydning forløsning af Kundens opgaver. | En funktionalitet med perifer anvendelsesgrad er utilgængelig, opgaven kan løses ad anden vej i løsningen med tilnærmet samme antal procestrin.Stavefejl i feltnavn / uhensigtsmæssig fejlbesked |  | 3 måneder |

Hvis Leverandøren etablerer en midlertidig fejlretning, f.eks. ved hjælp af en work-around, foretages omklassificering af fejlen til relevant fejlkategori.

Den tid, som Leverandøren anvender til henholdsvis påbegyndt fejlafhjælpning eller afhjælpning af fejl, måles fra det tidspunkt, hvor Leverandøren modtager Kundens henvendelse om fejlen, jf. bilag 05, eller hvor Leverandøren selv har konstateret fejlen, til det tidspunkt, hvor Kunden modtager Leverandørens underretning om påbegyndt afhjælpning, henholdsvis at fejlen er afhjulpet, idet fejl af kategori D alene rapporteres, når de er afhjulpet.

Med henblik på at opnå en hurtigere fejlafhjælpning, end hvad der fremgår af de fastlagte frister, er Leverandøren efter Kundens beslutning forpligtet til at fortsætte fejlafhjælpningen, uanset at denne foregår uden for normal driftstid. Kunden betaler et særskilt vederlag herfor i overensstemmelse med det i bilag 12 anførte.

## Aktiviteter knyttet til afhjælpning

Når en Fejl er konstateret, skal Leverandøren straks iværksætte de tiltag, jf. bilag 05, der muliggør, at Fejlen kan afhjælpes i overensstemmelse med fristerne i punkt 4.1.

## Kategorisering af Fejl

Fejl kategoriseres af parterne i fællesskab i forbindelse med Kundens indrapportering. Såfremt der er uenighed om kategoriseringen, skal Leverandøren afhjælpe denne i forhold til Kundens kategorisering. Viser det sig efterfølgende, at Fejlen burde have været kategoriseret som anført af Leverandøren, kan Leverandøren kræve dokumenterede meromkostninger som følge af Kundens fejlagtige kategorisering dækket af Kunden.

## Afrapportering og registrering af Fejl

Leverandøren fører en log over rapporterede Fejl.

I forbindelse med afhjælpning af konstaterede Fejl skal Leverandøren løbende orientere Kunden om den igangværende afhjælpning.

Der skal afrapporteres i overensstemmelse med følgende:

Tabel 6, afrapporteringsfrekvens

| **Fejlkategori** | **Afrapporteringsfrekvens** |
| --- | --- |
| A | Hver 2. time |
| B | Hver 4. time |
| C | ugentligt |
| D | Som en del af kvartalsrapportering |

# Reaktionstider for support

## Definition og servicemål

Der skal i overensstemmelse med bilag 5 være adgang til support og fejlmelding via telefon, e-mail eller web-adgang til fejlmeldingssystem.

Leverandøren garanterer følgende reaktionstider for support:

* Telefon (servicedesk og Incident Kontakt) skal besvares inden for 2 minutter
* Web- eller mailhenvendelser skal besvares senest næste arbejdsdag

Servicemålet opgøres pr. kvartal, og det skal være muligt at henføre den enkelte henvendelse til et specifikt fejlnummer samt den tid, der er medgået til at få afhjulpet eller få leveret den nødvendige support pr. fejlnummer.

Leverandøren er uanset ovenstående reaktionstider forpligtet til at overholde de fastlagte servicemål for fejlafhjælpning og afrapportering, der følger af dette bilag.

# Rapportering

## Fejlrapport

### Løbende Rapportering vedr. fejlrettelser

Leverandøren udfylder en fejlrapport for hver konstateret fejl. Fejlrapportens form skal aftales mellem Parterne og skal som minimum indeholde plads til følgende oplysninger:

1. Kundens beskrivelse af Fejlen ved tilkaldet
2. Angivelse af den eller de centrale funktionaliteter, der er påvirket af Fejlen
3. Fejlens kategori
4. Tidspunkt for rapporteringen
5. Tidspunkt for Leverandørens kvittering for modtagelse/besvarelse
6. Tidspunkt for omgåelse af Fejlen, hvis det er relevant
7. Tidspunkt for midlertidig afhjælpning af Fejlen, hvis det er relevant
8. Tidspunkt for rettelse af Fejlen
9. Leverandørens afhjælpningstid
10. 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 uden ugrundet ophold godkende de oplysninger, som indskrives i fejlrapporten, eksklusive Leverandørens eventuelle supplerende beskrivelse af Fejlen. 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 førstkommende vedligeholdelsesmøde. Såfremt der ikke kan opnås enighed her, behandles uenigheden som angivet i Kontraktens punkt 31.2.

## Månedsrapport

Leverandøren skal løbende opsamle hændelser, der er relevante for Kunden, og rapportere disse til Kunden i en månedsrapport.

### Krav til leveringstid

Leverandøren skal hver måned, senest den 6. Arbejdsdag efter udløbet af en måned, aflevere månedsrapporten til Kunden.

### Månedsrapport

Leverandøren skal løbende opsamle hændelser, der er relevante for Kunden, og rapportere disse til Kunden i en månedsrapport, der afspejler månedlige opgørelser.

Følgende forhold skal som minimum indgå i Leverandørens månedsrapport:

* Rapportering på alle servicemål, i forhold til om Leverandøren i den seneste periode har levet op til disse
* Konstaterede Fejl, varighed og resultat af afhjælpning
* Rapportering om afholdte og forestående servicevinduer
* Rapportering af sikkerhedshændelser og sikkerhedsbrud
* Generel systemstatus, herunder anbefalinger til aktiviteter/handlinger
* Oversigt over og beskrivelse af planlagte Patches, Releases og Versioner.

Ethvert brud på sikkerhed, herunder persondatasikkerhed, eller alvorlige angreb på denne skal straks rapporteres til Kunden.

# Overskridelse af servicemål

## Bod

Kunden er i overensstemmelse med det i afsnit 7.2 til 7.5 anførte berettiget til bod ved Leverandørens manglende overholdelse af servicemål.

Den samlede bod er pr. måned maksimeret til det samlede månedlige vedligeholdelsesvederlag. Under hvert enkelt servicemål beskrevet i afsnit 7.2 til afsnit 7.5 er der tillige foretaget en maksimering af den pågældende bod for manglende overholdelse af de individuelle servicemål.

## Driftseffektivitet

Hvis beregningen af driftseffektivitet for en måned ikke opfylder det aftalte, er Kunden berettiget til en bod.

For hvert påbegyndt procentpoint, som den beregnede driftseffektivitet ligger under den aftalte driftseffektivitet, betales en bod på 10 % af de samlede vedligeholdelsesudgifter for den pågældende periode, dog mindst 5000 kr. pr. procentpoint.

## Manglende overholdelse af svartider

Hvis svartider inden for de under afsnit 3.2 anførte krav ikke er opfyldt, er Kunden berettiget til en bod.

Bod for overskridelse af en af den garanterede opfyldelsesgrad opgøres pr. transaktion.

Hvis der inden for den samme måned, jf. afsnit 3.3, foretages flere målinger af den samme transaktionskategori, opgøres boden på baggrund af den måling, der medfører den samlet set største bodsbetaling. Ved en måling forstås i denne sammenhæng en sammenhængende måling foretaget i løbet af én dag af alle eller udvalgte transaktioner.

Overskridelse af en opfyldelsesgrad vurderes i overensstemmelse med følgende.

Tabel 7. Bod ved overskridelse af opfyldelsesgrad

|  |  |
| --- | --- |
| **Målt opfyldelsesgrad for en transaktion** | **Bod** |
| < 87,5 % -75 % | 1.000 kr. |
| < 75 % - 62,5 %  | 2.000 Kr. |
| <62,5 % - 50 % | 2.500 Kr.  |
| < 50 % | 3.000 kr. |

Den samlede bod udgøres således ved en sammenlægning af boden for alle de transaktionskategorier (Tabel 2, 3 og 4 - Svartider), der ikke har opfyldt den garanterede svartid (opgjort efter Tabel 7, Bod ved overskridelse af opfyldelsesgrad).

Boden for overskridelse af servicemål for svartider er maksimeret til det månedlige vedligeholdelsesvederlag.

## Frister for fejlafhjælpning

Hvis de garanterede frister for gennemført fejlafhjælpning, jf. afsnit 4, overskrides, er Kunden berettiget til en bod.

Boden opgøres pr. måned og beregnes som antallet af påbegyndte Arbejdsdage (dagen efter, at fristen er udløbet, tæller som dag nr. 1), hvormed fristen for gennemført afhjælpning er overskredet multipliceret med et fastsat kategoribeløb efter nedenstående model.

Tabel 8. Fejlkategorier

|  |  |
| --- | --- |
| **Fejlkategori** | **Kategoribeløb i DKK** |
| A | 5.000 |
| B | 1.500 |
| C  | 1.000 |
| D  | 500 |

Såfremt fristen for påbegyndt afhjælpning (Fejlkategori A-B) overskrides, pålægges Leverandøren en særskilt bod på halvdelen af den for kategorien tilhørende bod.

De anførte Kategoribeløb prisreguleres i overensstemmelse med det i bilag 12 anførte.

Boden for overskridelse af reaktionstider ved fejlafhjælpning er maksimeret til det månedlige vedligeholdelsesvederlag.

## Reaktionstid for support

Hvis de garanterede reaktionstider for support, jf. afsnit 5, overskrides, er Kunden berettiget til en bod.

Boden udgør pr. hændelse for overskridelse af reaktionstiden:

Tabel 8. Bod ved manglende opfyldelse af reaktionstiden pr. hændelse

| **Antal hændelser, hvor reaktionstiden ikke overholdes pr. kvartal** | **Bod ved manglende opfyldelse af leveringstid pr. hændelse (DKK)** |
| --- | --- |
| 1-4 | 200 |
| 5-10 | 400 |
| 11-20 | 1.000 |
| Flere end 20 | 2.000 |

Boden for overskridelse af reaktionstider for support er maksimeret til det månedlige vedligeholdelsesvederlag.