

## Bilag 8 - Servicemål

Modernisering, videreudvikling, applikationsvedligeholdelse og applikationsdrift af  
Støttesystemerne

Støttesystemerne Maj 2025

Version

| Version | Beskrivelse                          | Ansvarlig | Dato |
|---------|--------------------------------------|-----------|------|
| 1.0     | Offentliggørelse af udbudsmaterialet | KOMBIT    |      |
|         |                                      |           |      |
|         |                                      |           |      |
|         |                                      |           |      |

**[Vejledning til tilbudsgiver:**

**I dette bilag beskrives ordregivers krav til "Servicemål".**

**Bilaget har i sin helhed karakter af **forhandlingskrav (FK)**, jf. nærmere herom i udbudsbetingelserne.**

**Bilaget forudsættes således ikke udfyldt eller suppleret af tilbudsgiver og skal ikke indleveres som en del af tilbuddet.**

**Denne vejledende tekst slettes af ordregiver i forbindelse med kontraktindgåelse.]**

## Indholdsfortegnelse

|            |                                                                                 |           |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b>  | <b>Indledning .....</b>                                                         | <b>1</b>  |
| <b>2.</b>  | <b>Generelle krav .....</b>                                                     | <b>2</b>  |
| <b>3.</b>  | <b>Normal driftssituation .....</b>                                             | <b>2</b>  |
| <b>4.</b>  | <b>Tilgængelighed .....</b>                                                     | <b>3</b>  |
| 4.1        | Generelt.....                                                                   | 3         |
| 4.2        | Service mål .....                                                               | 4         |
| 4.3        | Måleprocedure.....                                                              | 5         |
| 4.4        | Bod .....                                                                       | 5         |
| <b>5.</b>  | <b>Reaktionstid for Incidents .....</b>                                         | <b>7</b>  |
| 5.1        | Generelt.....                                                                   | 7         |
| 5.2        | Service mål .....                                                               | 7         |
| 5.3        | Måleprocedure.....                                                              | 8         |
| <b>6.</b>  | <b>Løsningstid for Incidents .....</b>                                          | <b>8</b>  |
| 6.1        | Generelt.....                                                                   | 8         |
| 6.2        | Service mål .....                                                               | 8         |
| 6.3        | Måleprocedure.....                                                              | 9         |
| <b>7.</b>  | <b>Håndtering af Problems .....</b>                                             | <b>9</b>  |
| 7.1        | Generelt.....                                                                   | 9         |
| 7.2        | Service mål .....                                                               | 9         |
| 7.3        | Måleprocedure.....                                                              | 11        |
| <b>8.</b>  | <b>Svartider i Produktionsmiljøet .....</b>                                     | <b>11</b> |
| 8.1        | Generelt.....                                                                   | 11        |
| 8.2        | Service mål .....                                                               | 12        |
| <b>9.</b>  | <b>Besvarelsestid .....</b>                                                     | <b>13</b> |
| 9.1        | Generelt.....                                                                   | 13        |
| 9.2        | Service mål for besvarelsestid.....                                             | 13        |
| 9.3        | Måleprocedure.....                                                              | 14        |
| <b>10.</b> | <b>Patch Management .....</b>                                                   | <b>14</b> |
| 10.1       | Generelt.....                                                                   | 14        |
| 10.2       | Måleprocedure.....                                                              | 15        |
| <b>11.</b> | <b>Vedligeholdelse af Systemet med nye versioner af Standardprogrammel.....</b> | <b>15</b> |
| 11.1       | Generelt.....                                                                   | 15        |
| 11.2       | Måleprocedure.....                                                              | 15        |
| <b>12.</b> | <b>Request fulfilment.....</b>                                                  | <b>16</b> |
| 12.1       | Generelt.....                                                                   | 16        |
| 12.2       | Måleprocedure.....                                                              | 16        |
| 12.3       | Måleprocedure.....                                                              | 16        |

|             |                                                                              |           |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>13.</b>  | <b>Indsatsforpligtelse .....</b>                                             | <b>16</b> |
| <b>14.</b>  | <b>Ændring af Servicemål .....</b>                                           | <b>17</b> |
| <b>15.</b>  | <b>Servicevinduer.....</b>                                                   | <b>18</b> |
| <b>16.</b>  | <b>Incident-kategorier .....</b>                                             | <b>19</b> |
| <b>17.</b>  | <b>Leverandørens kommunikationsforpligtigelser ved utilgængelighed .....</b> | <b>22</b> |
| <b>17.1</b> | <b>Online statusoversigt .....</b>                                           | <b>22</b> |
| <b>18.</b>  | <b>Samlet begrænsning af bod og genoptjening .....</b>                       | <b>22</b> |

KLADDE

## 1. Indledning

I dette bilag beskrives Servicemålene, som Leverandøren skal overholde, jf. Kontraktens punkt 41.

Støttesystemerne er et kritisk system for kommunerne. Det er derfor et overordnet forretningsmæssigt mål, at Støttesystemer er tilgængelig 24 timer i døgnet alle Dage med et serviceniveau, som sikrer effektiv, sikker og stabil drift.

Kravene til Servicemål i nærværende bilag har til formål at sikre denne overordnede målsætning.

Servicemål for Støttesystemerne er opdelt i følgende KPI'er:

- a. Tilgængelighed
- b. Reaktionstid for Incidents
- c. Løsningstid for Incidents
- d. Problem Management
- e. Svar- og behandlingstider i Produktionsmiljøet
- f. Besvarelsestid i Service Desk
- g. Restore
- h. Patch management
- i. Request fulfilment

I Tabel 1.1 nedenfor er angivet en oversigt over de enkelte KPI'er med Servicemål og hvorledes disse måles og opgøres samt evt. bodsbelægges.

| KPI                                                               | Ydelser                                                       | Bod |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Tilgængelighed</b>                                             | Måles og opgøres på tværs af de Løbende Ydelser per it-system | Ja  |
| <b>Reaktionstid for Incidents</b>                                 | Måles og opgøres på tværs af de Løbende Ydelser               | Nej |
| <b>Løsningstid for Incidents</b>                                  | Måles og opgøres på tværs af de Løbende Ydelser               | Nej |
| <b>Problem Management</b>                                         | Måles og opgøres på tværs af de Løbende Ydelser               | Nej |
| <b>Svartider i Produktionsmiljøet</b>                             | Måles og opgøres på tværs af de Løbende Ydelser per it-system | Ja  |
| <b>Besvarelsestid</b>                                             | Måles og opgøres for henvendelser til Support                 | Ja  |
| <b>Patch Management</b>                                           | Måles og opgøres på tværs af de Løbende Ydelser               | Nej |
| <b>Vedligeholdelse af med nye versioner af Standardprogrammel</b> | Måles og opgøres på tværs af de Løbende Ydelser               | Nej |
| <b>Request fulfilment</b>                                         | Måles og opgøres på tværs af de Løbende Ydelser               | Nej |

Tabel 1.1: Oversigt over Servicemål

Opgørelse og rapportering af KPI'er for tilgængelighed og svartid skal ske på de it-systemer, som er oplistet i tabel 1.2 nedenfor. Kunden kan beslutte at fjerne eller tilføje it-systemer med anvendelse af processen for kontraktændringer – jvf. Bilag 7 - Ændringshåndtering af Agile Tilpasninger og Kontraktuelle Ændringer.

Tabellen viser også den procentlige vægtning af it-systemerne. Det er en beregningsteknisk værdi, der fastsættes af Kunden, og som anvendes ved bodsberegning. Kunden kan med 2 måneders skriftligt varsel ændre den procentlige vægtning.

| It-system                                          | Procentlige vægtning. |
|----------------------------------------------------|-----------------------|
| Fælleskommunalt Organisationssystem                | 15%                   |
| Fælleskommunalt Klassifikationssystem              | 5%                    |
| Fælleskommunalt Sags- og Dokumentindeks            | 20%                   |
| Fælleskommunalt Ydelsesindeks                      | 20%                   |
| Fælleskommunal Beskedfordeler                      | 20%                   |
| Fælleskommunal Adgangsstyring                      | 20%                   |
| Fælleskommunalt Organisationssynkroniseringssystem | 0%                    |
| Helhedsorienteret Indsats for Børn og Unge         | 0%                    |

Tabel 1.2: It-systemer, som indgår i Støttesystemerne.

## 2. Generelle krav

### K-1 Planlægning og udførelse af Ydelser

Alle Servicemål er at betragte som minimumsniveauer. Leverandøren skal i sin planlægning og udførelse af sine Ydelser bestræbe sig på at opretholde et højere niveau, således at minimumsniveauet altid kan overholdes.

### K-2 Måling

Leverandøren skal forestå måling af samtlige Servicemål, der er indeholdt i dette Bilag 8 (Servicemål).

### K-3 Opgørelse

Leverandøren skal opgøre alle Servicemål i dette Bilag 8 (Servicemål). Bod relateret hertil baseres på de månedlige vederlag for de Løbende Ydelser, jf. bilag 20 (Vederlag).

### K-4 Rapportering

Leverandøren skal forestå rapportering i henhold til Bilag 9 (Rapportering og Indsigt) på samtlige Servicemål, der er indeholdt i dette Bilag 8 (Servicemål).

## 3. Normal driftssituation

Den normale driftssituation er angivet i Bilag 3 (Kundens it-miljø og situationsbeskrivelse).

Den forventede vækst og udvikling i anvendelse er endvidere beskrevet i Bilag 3 (Kundens it-miljø og situationsbeskrivelse).

## 4. Tilgængelighed

### 4.1 Generelt

#### **K-5 Tilgængelighed for Støttesystemerne**

Tilgængelighed måles og opgøres for Leverandørens Løbende Ydelser per it-system, jf. tabel 1.2.

#### **K-6 Aftalt Driftstid**

Leverandøren skal sikre, at Miljøerne er tilgængelige inden for Aftalt Driftstid, jf. krav K-9. Miljøerne anses for tilgængelige, når Miljøerne ikke er utilgængelige, jf. K-8.

Anvendelse af alle Miljøer skal være mulig 24 timer i døgnet alle Dage.

#### **K-7 Utilgængelighed**

Ved utilgængelighed forstås den tid, hvor der er åbne kategori 1 og/eller 2 Incidents, jf. punkt 16, i et givent Miljø. Utilgængelighed forstås som det tidsrum, der forløber fra det tidligste tidspunkt, hvor enten Leverandøren kan eller burde have kunnet konstatere et kategori 1 eller 2 Incident, eller et kategori 1 eller 2 Incident er indmeldt til Leverandøren, frem til tidspunktet for Kundens modtagelse af Leverandørens underretning om, at Incidentet er løst.

Ved opgørelse af utilgængelighed medtages tid, hvor der er et uløst kategori 1 Incident med 100% af tiden, mens tid, hvor der er et uløst kategori 2 Incident, kun medtages med 50% af tiden. Sidstnævnte dog kun i det omfang der ikke samtidig er et åbent kategori 1 Incident.

Følgende forhold medtages ikke i opgørelsen af utilgængelighed:

- a) Driftshindringer som følge af Fejl eller utilgængelighed i Infrastrukturen, hvor Kunden eller Kundens Øvrige Leverandører bærer ansvaret, og som ikke er afledt af Fejl i Leverandørens Ydelser
- b) Skriftligt aftalt systemteknisk vedligeholdelse, herunder i servicevinduer, jf. punkt 15
- c) Fejl, hvor Kunden vælger at udskyde fejlrettelsen
- d) Mangel på databehandlingskapacitet, som ikke er afledt af Fejl i leverandørens ydelser eller forhold hos Leverandøren
- e) Forhold uden for Aftalt Driftstid

Det er Leverandørens ansvar at påvise, at utilgængeligheden ikke skyldes Leverandørens forhold, men skyldes ét af ovenstående forhold.

Tilgængelighed og utilgængelighed opgøres i minutter og beregnes med to decimalers nøjagtighed.

Leverandøren skal tillige opgøre og rapportere den brugeroplevede tilgængelighed. I beregningen heraf skal punkterne b) og e) ovenfor ikke medtages.

## 4.2 SERVICEMÅL

### *K-8 Servicemål for tilgængelighed for de forskellige Miljøer*

Leverandøren skal opfylde de i Tabel 4.1 nedenfor anførte Servicemål for tilgængelighed i forhold til det serviceniveau, der er gældende for et givent Miljø.

|                             | Miljø                       |                             |                            |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
|                             | Guld                        | Sølv                        | Bronze                     |
| <b>Adgang, jf. krav K-7</b> | 24 timer i døgnet alle Dage |                             |                            |
| <b>Tilgængelighed %</b>     | 99,90%                      | 98,00%                      | 95,00%                     |
| <b>Aftalt Driftstid</b>     | 24 timer i døgnet alle Dage | 24 timer i døgnet alle Dage | 0800-1700 alle Arbejdsdage |

**Tabel 4.1:** Tilgængelighed i forskellige serviceniveauer



### K-9 Valg af serviceniveau

Leverandøren skal for De Nuværende Støttesystemer levere serviceniveauet for de enkelte Miljøer efter fordelingen angivet i Tabel 4.2 nedenfor.

| Miljø                   | Serviceniveau |
|-------------------------|---------------|
| Produktionsmiljø        | Guld          |
| Præproduktionsmiljø     | Sølv          |
| Eksternt Testmiljø      | Bronze        |
| Internt Testmiljø       | Bronze        |
| Integrationstestmiljø   | Bronze        |
| Supplerende testmiljøer | Bronze        |

**Tabel 4.2:** Initialt valg af serviceniveauer

### 4.3 MÅLEPROCEDURE

Tilgængelighed opgøres pr. it-system jf. tabel 1.2 pr. kalendermåned og beregnes som følger:

$$\left( \frac{\text{Tilgængelig driftstid}}{\text{Aftalt Driftstid}} \right) * 100 \%$$

Tilgængelighed beregnes særskilt for hvert Miljø: Produktion, Præproduktion samt Ekstern Test. I det omfang et Miljø består af undermiljøer med forskellige serviceniveauer beregnes tilgængelighed af disse enkeltvis og sammenlægges herefter med henblik på en beregning af den gennemsnitlige tilgængelighed af det samlede Miljø.

### 4.4 BOD

#### K-10 Bod for manglende tilgængelighed.

Leverandøren skal betale 0,5% af det månedlige vederlag pr. it-system iht. Tabel 1.2 pr. påbegyndt 0,1 procentpoint, som Servicemålet for Produktionsmiljøet ikke overholdes med, jf. K-9.

Det månedlige vederlag pr. it-system beregnes som summen af de månedlige vederlag for de Løbende Ydelser, jf. bilag 20 (Vederlag) multipliceret med den procentlige vægtning i tabel 1.2.

Leverandøren kan dog samlet for alle it-systemer maksimalt ifalde bod på 10% af summen af de månedlige vederlag for de Løbende Ydelser i den pågældende måned for manglende overholdelse af bodsbelagte servicemål (tilgængelighed og svartid).

Ved opgørelsen af bod beregnes boden ud fra vederlagene for den måned, som boden opgøres for.

#### Eksempel på måling og bodsberegning for Servicemålet for Produktionsmiljøet:

Det er en Måleperiode med 30 Dage, og den Aftalte Driftstid er derfor:

30 Dage \* 24 timer \* 60 minutter = 43200 minutters Aftalt Driftstid

Fælleskommunalt Ydelsesindeks - omfattet af serviceniveauet 'Guld' - har været utilgængeligt i samlet 1080 minutter, hvilket betyder, at den opnåede tilgængelighed for Måleperioden er:

$$\frac{(43200 \text{ minutter} - 550 \text{ minutter})}{43200 \text{ minutter}} * 100 \% = 98,73 \%$$

Ingen af de utilgængelige minutter er uden for Leverandørens ansvar, jf. K-8, hvorfor den opnåede tilgængelighed holdes op mod Servicemålet for tilgængelighed.

Da Servicemålet for tilgængelighed for Produktionsmiljøet er omfattet af serviceniveauet 'Guld', hvor tilgængeligheden er 99,90 %, er Servicemålet i ovenstående eksempel ikke overholdt.

Leverandøren pålægges derfor at betale en bod i henhold til K-11.

Servicemålet fratrækkes den realiserede tilgængelighed:

$$99,90 \% - 98,73 \% = 1,17 \%$$

Den procentlige vægtning for Ydelsesindeks' er 20 % – jf. tabel 1.2.

Boden opgøres herefter til:

$$\frac{1,1\%}{0,1\%} * 0,5 \% * 20\% = 1,1 \%$$

af summen af de månedlige vederlag for de Løbende Ydelser i den pågældende måned.

Fælleskommunal Beskedfordeler - omfattet af serviceniveauet 'Guld' - har været utilgængeligt i samlet 1080 minutter, hvilket betyder, at den opnåede tilgængelighed for Måleperioden er:

$$\frac{(43200 \text{ minutter} - 1080 \text{ minutter})}{43200 \text{ minutter}} * 100 \% = 97,50 \%$$

Ingen af de utilgængelige minutter er uden for Leverandørens ansvar, jf. K-8, hvorfor den opnåede tilgængelighed holdes op mod Servicemålet for tilgængelighed.

Da Servicemålet for tilgængelighed for Produktionsmiljøet er omfattet af serviceniveauet 'Guld', hvor tilgængeligheden er 99,90 %, er Servicemålet i ovenstående eksempel ikke overholdt.

Leverandøren pålægges derfor at betale en bod i henhold til K-11.

Servicemålet fratrækkes den realiserede tilgængelighed:

$$99,90 \% - 97,50 \% = 2,40 \%$$

Den procentlige vægtning for Beskedfordeler er 20% – jf. tabel 1.2 – 20%

Boden opgøres herefter til:

$$\frac{2,4\%}{0,1\%} * 0,5 \% * 20\% = 2,4 \%$$

af summen af de månedlige vederlag for de Løbende Ydelser i den pågældende måned.

Den samlede bod for manglende overholdelse af tilgængelighed udgør derfor 3,5% af månedens samlede vederlag for de Løbende ydelser.

## 5. Reaktionstid for Incidents

### 5.1 Generelt

#### **K-11 Reaktionstid**

Reaktionstid måles og opgøres samlet for Leverandørens Løbende Ydelser.

#### **K-12 Reaktionstid**

Ved reaktionstid forstås den tid, der forløber fra det tidligste tidspunkt, hvor enten Leverandøren kan eller burde have kunnet konstatere et Incident, eller et Incident er indmeldt til Leverandøren, frem til det tidspunkt, hvor en navngiven medarbejder hos Leverandøren har påbegyndt afhjælpning af Incident. Besvarelsestider, jf. punkt 10, er således en del af reaktionstiden.

### 5.2 Servicemål

#### **K-13 Krav til reaktionstider for Incidents**

Leverandøren skal påbegynde løsning af Incidents inden for de i Tabel 5.1 nedenfor anførte reaktionstider.

| Incident-kategori, jf. punkt 16 | Reaktionstid  |
|---------------------------------|---------------|
| <b>A: Kritisk</b>               | 30 minutter   |
| <b>B: Væsentlig</b>             | 60 minutter   |
| <b>C: Mindre væsentlig</b>      | 300 minutter  |
| <b>D: Uvæsentlig</b>            | 3 Arbejdsdage |

**Tabel 5.1:** Reaktionstider ved forskellige Incident-kategorier

Servicemålet er, at reaktionstiden, jf. K-18, overholdes for 90% af de indrapporterede Incidents per incident-kategori. Servicemålet opgøres ikke, hvis der er færre end 10 incidents i en incident-kategori er i en måned.

Kravene til reaktionstid for Incidents gælder inden for Aftalt Driftstid, jf. K-7.

Incidents indrapporteret uden for Aftalt Driftstid regnes fra den følgende Aftalte Driftstids begyndelse. Såfremt et Incident indrapporteres således, at den Aftalte Driftstid ikke indeholder nok timer til, at den fulde løsningsstid kan udnyttes, beregnes løsningsstiden videre fra starten af den følgende Aftalte Driftstid.

## 5.3 Måleprocedure

### K-14 Løbende måling af reaktionstider

Reaktionstid opgøres pr. kalendermåned og beregnes som følger:

$$\left( \frac{\text{Antal Incidents hvor aftalt reaktionstid overholdes}}{\text{Samlet antal Incidents}} \right) * 100 \%$$

## 6. Løsningstid for Incidents

### 6.1 Generelt

#### K-15 Løsningstid

Ved løsningstid forstås den tid der forløber fra det tidligste tidspunkt, hvor enten Leverandøren kan eller burde have kunnet konstatere et Incident, eller et Incident er indmeldt til Leverandøren, frem til tidspunktet for Kundens modtagelse af Leverandørens underretning om at Incidentet er løst.

Tiden, hvor et Incident retmæssigt afventer yderligere svar fra Kunden eller en Bruger, skal fratrækkes den samlede løsningstid. Leverandøren skal måle og rapportere hele løsningstiden, fra Incidentet starter, til det er løst. Leverandøren kan således ikke stoppe tiden undervejs i løsningsforløbet. Leverandøren skal dog ved opgørelsen af egen målopfyldelse fradrage evt. tidsperioder, hvor Leverandøren afventer ekstern afklaring (fra tredjepart) af forhold eller udbedring af fejl, der er uden for Leverandørens ansvar under Kontrakten.

### 6.2 Servicemål

#### K-16 Krav til løsningstid for Incidents

Leverandøren skal løse Incidents inden for de i Tabel 6.1 nedenfor angivne løsningstider.

| Incident-kategori, jf. punkt 16 | Løsningstid                       |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| 1: Kritisk                      | 180 minutter                      |
| 2: Væsentlig                    | 360 minutter                      |
| 3: Mindre væsentlig             | 3 Arbejdsdage                     |
| 4: Uvæsentlig                   | 15 Arbejdsdage eller efter aftale |

Tabel 6.1: Løsningstid for forskellige Incident kategorier

Servicemålet er, at løsningstiden, jf. krav K-15, overholdes for 90 % af de indrapporterede Incidents per incident-kategori. Servicemålet opgøres ikke, hvis der er færre end 10 incidents i en incidentkategori i en måned.

Kravene til løsningstid gælder inden for Aftalt Driftstid, jf. K-7.

Incidents indrapporteret uden for Aftalt Driftstid regnes fra den følgende Aftalte Driftstids begyndelse. Såfremt et Incident indrapporteres således, at den Aftalte Driftstid ikke indeholder nok timer til, at den fulde løsningsstid kan udnyttes, beregnes løsningsstiden videre fra starten af den følgende Aftalte Driftstid.

## 6.3 Måleprocedure

### K-17 Løbende måling af løsningsstid

Løsningsstid opgøres pr. kalendermåned og beregnes som følger:

$$\left( \frac{\text{Antal Incidents hvor aftalt løsningsstid overholdes}}{\text{Samlet antal Incidents}} \right) * 100 \%$$

Genåbnes et Incident efter fejlagtigt at være lukket eller fejlagtigt at være visiteret til Kunden eller tredjepart, nulstilles løsningsstidsmålingen ikke, hvis fejlvisiteringen kan tilskrives mangelfuld vurdering af årsagen til Incident fra Leverandørens side. Målingen skal i sådanne tilfælde genoptages med udgangspunkt i det oprindelige tidspunkt for påbegyndelse af løsning af Incident. Den rimelige tid, hvor Incident er lukket, og indtil Kunden genåbner det, indgår i den samlede løsningsstid.

## 7. Håndtering af Problems

### 7.1 Generelt

#### K-18 Løsningsstid håndtering af Problems

Løsningsstid for håndtering af Problems forstås som det tidsrum, der forløber, fra det tidspunkt, hvor et Problem er registreret af Leverandøren, frem til tidspunktet for Kundens modtagelse af Leverandørens Root Cause Analyse (RCA) rapport for det pågældende Problem.

### 7.2 Servicemål

#### K-19 Krav til løsningsstid for håndtering af Problems

Leverandøren skal udarbejde en Root Cause Analyse (RCA) rapport for alle identificerede Problems, jf. Bilag 12.b (Support).

Servicemålet er, at den aftalte løsningsstid, jf. krav K-25, for de enkelte Problems i Tabel 7.1, overholdes for 90 % af de løste Problems i måleperioden. Servicemålet opgøres ikke, hvis der er færre end 10 problems i en måned.

| Problem-kategori, jf. Bilag 12.b (Support) | Servicemål for levering af RCA rapport |
|--------------------------------------------|----------------------------------------|
| Problem – prioritet A*                     | 10 Arbejdsdage                         |
| Problem – prioritet B*                     | 20 Arbejdsdage                         |
| Problem – prioritet C*                     | 30 Arbejdsdage                         |
| Problem – prioritet D*                     | 60 Arbejdsdage                         |

**Tabel 7.1:** Løsningsstid for Problems

\* Prioritet fastsættes af Kunden i samarbejde med Leverandøren. Typisk vil en 'Prioritet A' være relateret til et prioritet A Incident.

KLADDE

### 7.3 Måleprocedure

Løsningstid opgøres pr. kvartal og beregnes som følger:

$$\left( \frac{\text{Antal Problems, hvor aftalt løsningstid overholdes}}{\text{Samlet antal Problems}} \right) * 100 \%$$

## 8. Svartider i Produktionsmiljøet

### 8.1 Generelt

#### **K-20 Måling og ansvar for svartider**

Leverandøren skal i Produktionsmiljøet foretage svartidsmålinger for funktionaliteten i Systemet, som den anvendes af Brugere, Anvendere og Anvendersystemer via grænseflader til Systemet og som den i øvrigt udføres af Systemet automatisk.

Der vil være svartidsmål per it-system. Mål og målemetode fastlægges og etableres i Transition Ind. De konkrete svartidsmål per it-system fastsættes ved baselinemålinger, som udføres i de to første fulde kalendermåneder efter Transitionsdagen. Svartidsmålene fastsættes som 1,25 gange den målte gennemsnitlige svartid ved disse baselinemålinger.

Svartidsmålingerne skal redegøre for, om der er væsentlige udsving i svartiderne for funktionalitet i Systemet. Formålet med Leverandørens svartidsmålinger er at måle og dokumentere, at Leverandøren overholder Servicemål for svartider, samt identificere, hvor eventuelle lange svartider opstår ved eksekveringen af funktionalitet i Systemet, eller hvor eventuelle lange svartider opstår ved udførelsen af automatiserede funktioner i Systemet.

Leverandøren skal gennem svartidsmålinger kunne redegøre for den brugeroplevede svartid, således det giver et klart billede af, hvordan Systemet fungerer set fra Brugernes synsvinkel.

#### **K-21 Modregning af svartider**

Såfremt der er svartider fra Integrationer til andre systemer og retur modregnes denne del ("Integrationers Svartid") i den samlede målte svartid, men Leverandøren skal dokumentere tiden for Integrationers Svartid. Den samlede målte svartid udgør dermed den brugeroplevede svartid som rapporteres jf. Bilag 9 – Rapportering og Indsigt.

Er Leverandøren ikke i stand til at dokumentere tiden for Integrationers Svartid, lægges den samlede målte svartid til grund inklusive tiden for Integrationers Svartid. Leverandøren er i sådanne tilfælde ansvarlig for at sikre, at den samlede målte svartid overholder Servicemålene for Ønskede og Maksimal Svartider.

Leverandøren skal sikre, at svartiden fra Integrationer til Anvendersystemer måles og opgøres separat, således, at henholdsvis Systemets svartid, Integrationers Svartid og den samlede svartid for hvert målepunkt kan dokumenteres som en del af driftsdokumentationen. Leverandøren skal fremlægge denne Dokumentation som bilag til driftsrapporten.

For alle svartider gælder, at forsinkelser i Systemets svartider grundet forhold, som Leverandøren dokumenterbart ikke er ansvarlig for, fratrækkes ved beregning af svartider. Sådanne forhold kan eksempelvis være:

- Fejl i andre systemer, som Leverandøren ikke er ansvarlig for,
- Nedetid på forbindelsen til de offentlige registre, hvor der foretages opslag og berigtigelser mv.
- Fejl, hvor Kunden vælger at udskyde fejlrettelsen
- Mangel på databehandlingskapacitet, som ikke er afledt af Fejl i leverandørens ydelser eller forhold hos Leverandøren

Leverandøren har bevisbyrden for, at en forsinkelse skyldes et af de nævnte forhold, samt pligt til at kunne dokumentere den andel af svartiderne, der skal fratrækkes svartiderne pga. samme forhold.

## 8.2 Servicemål

### ***K-22 Servicemål for svartider***

Leverandøren skal sikre, at svartiderne for it-systemerne i tabel 1.2 overholder Servicemålene. Servicemålene fastlægges som beskrevet i K-20.

### ***K-23 Bod for Servicemål for svartid***

Leverandøren skal betale 0,5% af det månedlige vederlag pr. it-system iht. Tabel 1.2 per påbegyndt 0,1 procentpoint, som Servicemålet for Produktionsmiljøet ikke overholdes med, jf. K-22.

Det månedlige vederlag pr. it-system beregnes som summen af de månedlige vederlag for de Løbende Ydelser, jf. bilag 20 (Vederlag) multipliceret med den procentlige vægtning i tabel 1.2.

Leverandøren kan dog samlet for alle it-systemer maksimalt ifalde bod på 10% af summen af de månedlige vederlag for de Løbende Ydelser i den pågældende måned for manglende overholdelse af bodsbelagte servicemål (tilgængelighed og svartid).

Leverandøren kan dog samlet for alle it-systemer maksimalt ifalde bod på 10% af summen af de månedlige vederlag for de Løbende Ydelser i den pågældende måned for manglende overholdelse af bodsbelagte servicemål (tilgængelighed og svartid).

Eksempel:

- Servicemålet for svartid for et it-system er på 95%
- Målopfyldelsen er på 94,1%
- Den procentlige fordeling 20%

Servicemålet er ikke overholdt. Leverandøren pålægges derfor at betale en bod i henhold til K-23.

Servicemålet fratrækkes den realiserede tilgængelighed:

$$95,0 \% - 93,5 \% = 1,5 \%$$

Den procentlige vægtning for Beskedfordeler er 20% – jf. tabel 1.2 – 20%



Boden opgøres herefter til:

$$\frac{1,5\%}{0,1\%} * 0,5 \% * 20\% = 1,5 \%$$

af summen af de månedlige vederlag for de Løbende Ydelser i den pågældende måned

## 9. Besvarelsestid

### 9.1 Generelt

#### **K-24 Besvarelse**

Ved besvarelse forstås, at der enten er opnået telefonisk kontakt til en medarbejder i Leverandørens Service Desk, eller at der er modtaget en kvittering for henvendelser via e-mail eller webportal, således at henvendelsen er registreret hos Leverandøren. Kvitteringer skal indeholde et fortløbende sagsnummer samt afspejle, at Leverandøren har registreret henvendelsen, samt hvad henvendelsen konkret indeholder og indebærer. En besvarelse skal omfatte en reel behandling af henvendelsen og ikke blot et autosvar eller en automatiseret informationsforespørgsel.

#### **K-25 Telefonkø til Service Desk**

Leverandøren skal benytte en telefonkø ved telefonisk henvendelse til Service Desk i relation til Kontraktens opfyldelse. Ved ventetid i telefonkøen skal det som minimum oplyses, hvad den forventede besvarelsestid er, samt hvor mange henvendelser der er foran i køen.

#### **K-26 Mistede opkald til Service Desk**

Leverandøren skal registrere mistede telefoniske henvendelser til Service Desk.

### 9.2 Servicemål for besvarelsestid

#### **K-27 Servicemål for Service Desk**

Leverandøren skal sikre, at Leverandørens Service Desk er tilgængelig og kan besvare henvendelser i overensstemmelse med aftalt besvarelsestid, jf. Tabel 9.1.

| Type af henvendelse                 | Aftalt besvarelsestid |
|-------------------------------------|-----------------------|
| Telefonisk                          | 3 minutter            |
| Elektronisk (e-mail, webportal mv.) | 3 timer               |

**Tabel 9.1:** Besvarelsestid for forskellige typer af henvendelser

Kravene til besvarelsestid gælder inden for kravene til tilgængelighed af Support, jf. Bilag 12.a (Support).

Servicemålet er, at 90 % af alle henvendelser (uanset kontaktform) besvares inden for besvarelsestiden. Servicemålet opgøres ikke, hvis der er færre end 10 henvendelser i en måned.

### 9.3 Måleprocedure

Besvarelsestid opgøres pr. kalendermåned og beregnes som følger:

$$\left( \frac{\text{Antal henvendelser besvaret inden for besvarelsestid}}{\text{Samlet antal henvendelser}} \right) * 100 \%$$

## 10. Patch Management

### 10.1 Generelt

#### K-28 Patch Management

Service mål for Patch Management omfatter de patches, som Leverandøren skal tilvejebringe og installere i henhold til Bilag 4.d – Operationelle Processer.

#### K-29 Installationsfrist

Installationsfristen for patch afhænger af kritikalitet. Klassifikation af kritikalitet, installationsfrist og opfyldelsesgrad fremgår af tabel 10.1 nedenfor.

| Patchtype                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Installationsfrist                        | Opfyldelsesgrad (%) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------|
| <b>Kritisk Sikkerhedsmæssig Patch:</b><br><br>Eksempelvis: Sårbarheder, hvis udnyttelse kan medføre kompromittering af fortrolighed, integritet eller tilgængeligheden af brugerdata i forbindelse med eks. persondatalovgivningen, eller eksekvering af kode uden advarsler eller prompter | Hurtigst muligt, dog senest inden 3 timer | 100                 |
| <b>Vigtig Sikkerhedsmæssig Patch:</b><br><br>Eksempelvis: Sårbarheder, hvis udnyttelse kan medføre kompromittering af fortrolighed, integritet eller tilgængeligheden af brugerdata, eller systemressourcer                                                                                 | 10 Arbejdsdage                            | 100                 |
| <b>Moderat Patch:</b><br><br>Eksempelvis: Patches, der har til formål at sikre, at sårbarheder afbødes i betydelig grad, således at der ikke kan skabes prioritet A eller B Incidents.                                                                                                      | 20 Arbejdsdage                            | 100                 |

| Patchtype                                                                | Installationsfrist                  | Opfyldelsesgrad (%) |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| <b>Øvrig Patch:</b><br><br>Patches, der ikke dækkes af øvrige patchtyper | Efter aftale – dog<br>højst 90 Dage | 100                 |

Tabel 10.1: Servicemål for Patch Management

Installationsfristen beskriver den tid, der maksimalt må gå, før relevante Patches er installeret, og gælder fra det tidspunkt, hvor en Patch er frigivet.

Der er efter forudgående skriftlig aftale med Kunden mulighed for at nedgradere patchtypen, hvis patchtypen vurderes som mindre betydende. Kunden kan til enhver tid afvise et ønske fra Leverandøren om at nedgradere patchtypen.

## 10.2 Måleprocedure

Opfyldelsesgraden opgøres pr. kalendermåned pr. patchtype og beregnes som følger:

$$\left( \frac{\text{Antal patches pr. patchtype bestillinger installeret inden installationsfrist}}{\text{Samlet antal patches pr. patchtype}} \right) * 100 \%$$

## 11. Vedligeholdelse af Systemet med nye versioner af Standardprogrammel

### 11.1 Generelt

#### K-30 Versioneringspolitik

Leverandøren skal sikre, at Kundespecifikt Programmel afvikles på versioner af Standardprogrammel, som maksimalt er 1 major version bagud i forhold til den seneste major version, der er til rådighed hos Driftsleverandøren, såfremt Kunden anmoder herom. Kravet til versionering er dog opfyldt, så længe den anvendte version af Standardprogrammel er taget i brug indenfor de seneste 12 måneder.

#### K-31 Support

Leverandøren skal sikre, at Kundespecifikt Programmel afvikles på versioner af Standardprogrammel som er under support. Hvis standardprogrammel udgår af support eller trækkes tilbage fra markedet, skal Leverandøren migrere til tilsvarende programmel, som skal godkendes forudgående af Kunden.

### 11.2 Måleprocedure

Leverandøren skal pr. kalendermåned opliste versionen af det anvendte Standardprogrammel, den seneste version hos Driftsleverandøren, samt om denne er under support. Opfyldelsesgraden beregnes som:

$$\left( \frac{\text{Antal Standardprogrammel, som overholder versioneringskrav}}{\text{Samlet antal Standardprogrammel}} \right) * 100 \%$$

## 12. Request fulfilment

### 12.1 Generelt

#### **K-32 Standardbestillingsydelser**

Servicemål for Request Fulfilment omfatter levering af Standardbestillingsydelser, som fremgår af Bilag 12.g – Standardbestillingsydelser. For hver ydelser er der angivet en reaktionstid og udførelsestid. Der vil også være øvrige typer af Service Requests, hvor retningslinjerne fastlægges under Transition.

#### **K-33 Reaktionstid**

Servicemålet er, at Leverandøren skal påbegynde leverance inden for den angivne Reaktionstid for minimum 90% af de afgivne bestillinger. Servicemålet opgøres ikke, hvis der er færre end 10 bestillinger i en måned.

### 12.2 Måleprocedure

Reaktionstid opgøres pr. kalendermåned og beregnes som følger:

$$\left( \frac{\text{Antal bestillinger påbegyndt inden for reaktionstid}}{\text{Samlet antal bestillinger}} \right) * 100 \%$$

#### **K-34 Udførelsestid**

Servicemålet er, at Leverandøren skal afslutte leverance inden for den angivne Udførelsestid for minimum 90% af de afgivne bestillinger. Servicemålet opgøres ikke, hvis der er færre end 10 bestillinger i en måned.

### 12.3 Måleprocedure

Reaktionstid opgøres pr. kalendermåned og beregnes som følger:

$$\left( \frac{\text{Antal bestillinger afsluttet inden for udførelsestid}}{\text{Samlet antal bestillinger}} \right) * 100 \%$$

## 13. Indsatsforpligtelse

#### **K-35 Leverandørens indsatsforpligtelse**

Leverandørens ifalder en indsatsforpligtelse ved overskridelse af det samme Servicemål i to på hinanden følgende måleperioder, eller ved overskridelse af det samme Servicemål i to måleperioder inden for en samlet periode på 4 måleperioder.

Leverandøren bærer alle omkostninger forbundet med Leverandørens indsats som indsatsforpligtelse.

Ved manglende overholdelse af Servicemål kan Kunden kræve, at Leverandøren skal:

- på egen foranledning tilføre yderligere relevant bemanding til håndtering af Servicemål samt fremsende dokumentation herfor til Kunden.
- ved prioritet A Incidents for alle serviceniveauer inden for de månedlige vederlag for de Løbende Ydelser fortsætte arbejdet også uden for Aftalt Driftstid. Kunden skal løbende holdes orienteret om status på løsning af Incident.

Ved manglende overholdelse af Servicemål kan Kunden endvidere, inden for rammerne af Kontraktens punkt 47.1 og 49.2, kræve, at:

- 1) Leverandøren, inden der er gået fem (5) Arbejdsdage, gennemfører en analyse af årsagen til den manglende overholdelse af Servicemål samt en angivelse af forslag til udbedring.
- 2) Leverandøren udarbejder en plan for afhjælpning af de forhold, som medfører manglende overholdelse af Servicemål. Leverandøren skal tilføje alle Kundens rimelige ønsker om ændringer til planen. Leverandøren skal uden ugrundet ophold implementere planen, efter at denne er godkendt af Kunden.

#### **K-36 Skærpet indsatsforpligtelse**

Såfremt et Servicemål ikke overholdes i tre sammenhængende måleperioder eller fire måleperioder inden for seks måleperioder, kan Kunden, inden for rammerne af Kontraktens punkt 44 og 49.2, kræve, at:

- 1) Leverandørens administrerende direktør mødes med Kundens repræsentanter inden for 5 Arbejdsdage.
- 2) Leverandøren engagerer en tredjemand til at iværksætte og afslutte en årsagsanalyse, for at få klarhed over årsagen til den manglende overholdelse af Servicemål, samt til at udarbejde anbefalinger til afhjælpning. Kunden kan herefter kræve, at Leverandøren igangsætter implementering af Tredjemands anbefalinger inden for ti (10) Arbejdsdage fra Leverandørens modtagelse af anbefalingen
- 3) Kunden selv, eller via en anden kvalificeret tredjemand, assistere Leverandøren med midlertidig levering af de Ydelser, der er årsag til den manglende overholdelse af Servicemål. Leverandøren skal yde al nødvendig bistand til Kunden eller tredjemand, herunder samarbejde loyalt ved overførelsen af Ydelsernes levering fra Leverandøren til tredjemand eller Kunden.

## **14. Ændring af Servicemål**

Kunden ønsker, at der alene arbejdes med Servicemål, som giver et reelt billede af kvalitet og serviceniveau, og som giver et operationelt grundlag for at træffe beslutning om og udøve styring af samme.

Kunden ønsker, at indsatsen i forbindelse med måling og rapportering af Servicemål er rimelig i forhold til den viden og de muligheder for styring, det giver.

### **K-37 Leverandørens rådgivning**

Leverandøren skal løbende yde rådgivning til Kunden om optimering af de allerede aftalte Servicemål og eventuelle nye Servicemål, herunder i forhold til indhold, mål og målemetode.

### **K-38 Justering af Servicemål**

Justeringer af Servicemål sker efter processen for Kontraktuelle Ændringer i bilag 7 (Ændringshåndtering af Agile Tilpasninger og Kontraktuelle Ændringer).

## **15. Servicevinduer**

### **K-39 Afbrydelse af Støttesystemerne i servicevinduer**

Såfremt levering af Løbende Ydelser kræver afbrydelse af en service eller indebærer en risiko herfor, skal dette ske inden for de aftalte servicevinduer, jf. Tabel 15.1.

|                                                      |                                                                                |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <u>Mindre opdateringer:</u>                          |                                                                                |
| Servicevindue:                                       | 1 gang om ugen i tidsrummet lørdag kl. 01.00- 02.00 CET                        |
| Varighed:                                            | 1 time                                                                         |
| Varsling:                                            | 1 uge                                                                          |
| <u>Større og kritiske opdateringer:</u>              |                                                                                |
| Servicevindue:                                       | Op til 1 gang pr. måned i tidsrummet lørdag kl. 01.00 til lørdag kl. 04.00 CET |
| Varighed:                                            | 3 timer                                                                        |
| Varsling:                                            | 1 måned                                                                        |
| <u>Omlægning af miljøer, arkitektur og services:</u> |                                                                                |
| Servicevindue:                                       | 1 gang pr. kvartal i tidsrummet lørdag kl. 00.00 til lørdag kl. 08.00 CET      |
| Varighed:                                            | 8 timer                                                                        |
| Varsling:                                            | 2 måneder                                                                      |

**Tabel 15.1:** Aftalte servicevinduer

Leverandøren kan ikke fastlægge servicevinduer i perioden 2 Arbejdsdage før og efter et månedsskift, medmindre dette aftales skriftligt med Kunden.

### **K-40 Begrænse antal og varighed af servicevinduer**

Leverandøren skal så vidt muligt begrænse anvendelsen af servicevinduer, især servicevinduer af længere varighed, der påvirker Støttesystemernes tilgængelighed. Hvis der er behov for flere eller udvidede servicevinduet, er det muligt for Kunden at godkende et højere antal eller en udvidelse af konkrete servicevinduer til mere end den fastlagte maksimale varighed.

### **K-41 Begrænse forstyrrelser**

Det er Leverandørens ansvar at sikre, at vedligeholdelsesarbejde, der foretages i servicevinduer, mindst muligt forstyrrer Brugernes anvendelse af Systemet. Medmindre andet skriftligt aftales med Kunden, skal

Brugerne altid have adgang til Systemet, og vedligeholdelsesarbejdet skal tilrettelægges således, at det kun er enkelte dele af funktionaliteten, der påvirkes i forbindelse med et servicevindue

#### **K-42 Utilgængelighed i forhold til servicevinduer**

Leverandørens afbrydelse af Støttesystemerne, der ligger inden for et servicevindue, der er varslet rettidigt, godkendt af Kunden, og ikke overstiger den maksimale varighed for servicevinduet, tæller ikke med som utilgængelig tid i henhold til Servicemål for tilgængelighed, jf. punkt 4.

## **16. Incident-kategorier**

#### **K-43 Kategorisering af Incidents**

Leverandøren skal indledningsvist kategorisere alle Incidents på baggrund af nedenstående beskrivelse af kategorierne for Incidents, jf. Tabel 16.1: Kategorisering af Incidents.

| Incident-kategori   | Beskrivelse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A: Kritisk</b>   | <p>Fejl, som forhindrer den fortsatte anvendelse af Støttesystemerne, medfører brud på datafortrolighed eller dataintegritet, eller hvor øvrig kritisk funktionalitet ikke kan anvendes.</p> <p>Eksempler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incidentet indebærer en kritisk forringelse af Systemets anvendelse, herunder i form af følgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>Systemet er utilgængeligt for alle Brugere hos én eller flere Anvendere;</li> <li>Systemet og/eller afgørende funktionalitet er utilgængeligt for mere end 20 % af samtlige Brugere;</li> <li>Incidentet indebærer ukorrekte beregninger i Anvendersystemer;</li> <li>Incidentet indebærer, at kritisk funktionalitet er utilgængelig.</li> <li>Der sker nedbrud på netværksforbindelser, herunder til tredjeparter</li> </ul> </li> <li>En eller flere Kritisk(e) Integration(er), jf. tabel 16.2, fejler eller fungerer kun delvist</li> <li>Mere end 20 % af Vigtige Integrationer, jf. tabel 16.2, dog mindst 3, fejler eller fungerer kun delvist</li> </ul> <p>Der er mere end 50% af svartiderne i Produktionsmiljøet, som i en halv time ikke opfylder Servicemålene.</p> <p>Der er eller er overvejende risiko for uautoriseret adgang til data i Støttesystemerne. Støttesystemerne er ramt af et ransomware eller DDOS angreb.</p> <p>Der er afbrydelse af logning med tab af Støttesystemernes systemdata.</p> |
| <b>2: Væsentlig</b> | <p>Fejl, som forhindrer den fortsatte anvendelse af dele af Støttesystemerne, eller hvor dele af den øvrige kritiske funktionalitet ikke kan anvendes.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | <p>Eksempler:</p> <p>Et incident har fx alvorlig indvirkning, hvis en eller flere af følgende betingelser opfyldes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidenten har alvorlig indvirkning på anvendelsen af Systemet, herunder på funktionalitet, indeks, tabeller eller data, som Systemet udstiller fra Anvendelsesystem, som Systemet er tilsluttet, eller Systemets interne funktionalitet i øvrigt;</li> <li>• Systemet kan ikke anvendes af Brugere: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mere end 50 % af Brugere hos en Anvender kan ikke anvende Systemet; eller</li> <li>○ Mere end 5 % af samtlige Brugere kan ikke anvende Systemet fuldt;</li> </ul> </li> <li>• Kritisk eller Vigtig Integration, jf. tabel 16.2, fejler eller fungerer kun delvist;</li> <li>• Mere end 20 % af Mindre Vigtige integrationer, jf. tabel 16.2, dog mindst 3, fejler eller fungerer delvist;</li> <li>• En Prioritet C eller D Incident, der kan forårsage eller kan forhindre afhjælpning af en Prioritet A eller B Incident, hvis ikke Incidenten omgås eller afhjælpes;</li> <li>• Hvis dataelementer er beskadiget, tabt eller utilgængelige, indtil Leverandøren har udført alle rimelige korrigerende handlinger for at genskabe data;</li> </ul> <p>Der er afbrydelse af logning uden tab af Støttesystemernes systemdata.</p> |
| <b>3: Mindre væsentlig</b> | <p>Fejl, som ikke forhindrer den forudsatte anvendelse af dele af Støttesystemerne, men udgør en gene for den forudsatte anvendelse.</p> <p>Eksempler:</p> <p>Et incident har fx betydelig indvirkning, hvis en eller flere af følgende betingelser opfyldes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Et incident, som Brugere eller Anvendere kan undgå ved alternativ arbejdsgang, eller som ikke er væsentlig for anvendelsen af Systemet;</li> <li>• Mindre Vigtig Integration, jf. tabel 16.2, fejler eller fungerer kun delvist;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>4: Uvæsentlig</b>       | <p>Fejl, som er ubetydelige eller blot af uvæsentlig betydning for den forudsatte anvendelse af Støttesystemerne.</p> <p>Eksempel:</p> <p>Et incident har fx mindre betydelig indvirkning, hvis en eller flere af følgende betingelser opfyldes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En mindre væsentlig Incident, som medfører gene for Brugere eller Anvendere, men ikke blokerer anvendelse og ikke nødvendigvis forudsætter alternativ arbejdsgang.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

**Tabel 16.1:** Kategorisering af Incidents

Til brug for prioriteringen af Incidents for Integrationer, jf. ovenstående Tabel 16.1, kategoriseres alle Integrationer i følgende kategorier:



| Integrationskategorier                                                                                                                                                       | Eksempler på Integrationer i Produktionsmiljøet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Incidentprioritering                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Kritisk Integration</b></p> <p>Integrationen har kritisk betydning for Systemet og/eller løsningen af de opgaver, som Systemet anvendes til eller for.</p>             | <p>En Integration til et andet system som er afhængig af Integrationen i forbindelse med udbetalinger eller afgørelser i myndighedssager.</p> <p>En Integration til et andet system som anvendes af mindst 5 Anvendere</p> <p>Integrationen indlæser kritisk data i Systemet, som skal være konsistent og retvisende fx data om systemers og brugeres rettigheder.</p>          | <p>Fejl og andre driftsforstyrrelser ved sådanne Integrationer skal som Incident prioriteres som Prioritet A</p> |
| <p><b>Vigtig Integration</b></p> <p>Integrationen har vigtig betydning for Systemet og/eller løsningen af de opgaver, som Systemet anvendes til eller for.</p>               | <p>En Integration til et andet system som er delvist afhængig af Integrationen i forbindelse med udbetalinger eller afgørelser i myndighedssager.</p> <p>En Integration til et andet system som anvendes af mindst 2 Anvendere</p> <p>Integrationen indlæser vigtig data i Systemet, som skal være konsistent og retvisende. Fx persondata som er følsomt eller semifølsomt</p> | <p>Fejl og andre driftsforstyrrelser ved sådanne Integrationer skal som Incident prioriteres som Prioritet B</p> |
| <p><b>Mindre Vigtig Integration</b></p> <p>Integrationen har mindre vigtig betydning for Systemet og/eller løsningen af de opgaver, som Systemet anvendes til eller for.</p> | <p>En Integration til et andet system, hvor Anvendere ikke er væsentligt påvirket.</p> <p>Integrationen indlæser mindre vigtig data i Systemet, som skal være konsistent og retvisende.</p>                                                                                                                                                                                     | <p>Fejl og andre driftsforstyrrelser ved sådanne Integrationer skal som Incident prioriteres som Prioritet C</p> |

**Tabel 16.2:** Integrationskategorier

## **17. Leverandørens kommunikationsforpligtigelser ved utilgængelighed**

### ***K-44 Adgang til retvisende information***

Leverandøren skal tilvejebringe hurtig og retvisende information til Kunden og Brugerne, hvis et eller flere af de Miljøer eller Tjenester, der indgår i Servicemålene, vil blive, aktuelt er, eller har været helt eller delvist utilgængeligt.

Generelt skal alle situationer, som Leverandøren er vidende om, og som kan påvirke tilgængeligheden for Brugerne, kommunikeres via en online statusoversigt, jf. punkt 17.1.

### **17.1 Online statusoversigt**

#### ***K-45 Adgang til online statusoversigt***

Kunden og Brugerne skal have online adgang til en webbaseret ikke-passwordbeskyttet statusoversigt.

#### ***K-46 Indhold på online statusoversigt***

Oversigten skal indeholde samtlige Miljøer og Tjenester i produktion, herunder dem der indgår i Servicemålet for tilgængelighed. For hvert af Miljøerne og Tjenesterne skal der være en status, hvoraf det entydigt kan udledes om området er tilgængeligt, er delvist utilgængeligt eller er helt utilgængeligt. Oversigten skal tillige angive, hvis et Miljø og/eller område har været helt eller delvist utilgængeligt inden for de sidste 4 uger med angivelse af start- og sluttidspunkt for utilgængeligheden.

#### ***K-47 Opdatering af information***

Leverandørens information om helt eller delvis utilgængelighed skal tilvejebringes uden unødigt ophold.

Når utilgængeligheden ophører, opdateres information om utilgængeligheden uden unødigt ophold med sluttidspunkt for utilgængeligheden.

#### ***K-48 Intuitiv brugergrænseflade***

Information skal af Leverandøren tilrettelægges på en sådan vis, at Brugerne umiddelbart kan forstå, hvilken betydning utilgængeligheden har for brugen af Støttesystemerne.

#### ***K-49 Tilgængelighed via en Tjeneste***

Leverandøren skal også udstille informationerne fra online statusoversigt via en Tjeneste, som kan gøre det muligt for Kunden og/eller Registermyndigheder at fremvise oplysningerne på egne websider.

## **18. Samlet begrænsning af bod og genoptjening**

Uanset ovenstående bestemmelser om bod i dette Bilag 8 (Servicemål) kan boden for manglende overholdelse af Servicemålene i en Måleperiode ikke overstige 10 % af de månedlige vederlag for de Løbende Ydelser i den pågældende Måleperiode.

Leverandøren kan genoptjene tidligere opgjort bod, såfremt Leverandøren opfylder den KPI som Leverandøren oprindeligt var ifaldet bod for, i en uafbrudt efterfølgende periode på 3 måneder efter bodens opgørelse.

Såfremt Leverandøren opfylder ovenstående krav til genoptjening , er Leverandøren berettiget til at fakturere Kunden for det oprindelige bodsbeløb på samme faktura som gav anledning til earn back-muligheden.

KLADDE