

BILAG 10

SERVICEMÅL OG INCITAMENTER

1 Servicemål

Dette bilag beskriver i overensstemmelse med kontraktens punkt 14.1 og 15.3 de servicemål, der skal være opfyldt fra overtagelsesdagen medmindre andet fremgår af bilaget.

1.1 Aftalte servicemål

De aftalte servicemål er fastsat individuelt og tilpasset de konkrete forhold. Måling af servicemålene er nærmere beskrevet i punkt 2 nedenfor.

1.1.1 Driftseffektivitet

Servicemålet for driftseffektivitet er [...]%

For så vidt angår driftseffektivitet under driftsprøven henvises til kontraktens bilag 8.

1.1.2 Svartider

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

Transaktionskategori	Beskrivelse/ evt. Forudsætninger	Svartid i sekunder til brug for beregning af opfyldelsesgrad	Servicemål for opfyldelsesgrad i %	Servicemål for maksimal svartid i sekunder
Simpel	[...]	[...]	[...]	[...]
Almindelig	[...]	[...]	[...]	[...]

Kompleks	[...]	[...]	[...]	[...]
[Evt. mere specifik transaktion]	[...]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]

For så vidt angår svartider samt opfyldelsesgraden derfor under driftsprøven henvises til kontraktens bilag 8.

2 Måling af servicemål

2.1 Måling af driftseffektivitet

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

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

Aftalt driftstid

Ved "tilgængelig driftstid" forstås den aftalte driftstid minus den tid, hvor systemet eller en del af dette ikke kan anvendes til mangelfri driftsafvikling på grund af kategori A, B eller C mangler, jfr. bilag 7, eller hvor svartidskravene ikke er opfyldt. I tilfælde af at mangelfri driftsafvikling ikke kan opretholdes som følge af en driftshindring, som kunden er ansvarlig for, eksempelvis fejl i kundens eksisterende it-miljø, og udefra kommende forstyrrelser (el-afbrydelse, fejl i offentlige datanet og lignende) fragår dette ikke i den tilgængelige driftstid. Driftsafbrydelser regnes fra det tidspunkt, hvor leverandøren har modtaget fyldestgørende fejlmelding fra kunden, og indtil normal drift er genetableret.

Den "aftalte driftstid" defineres som kl. [...] til kl. [...] alle arbejdsdage, uanset at kunden er berettiget til at anvende systemet hele døgnet.

Tid medgået til eventuel forebyggende vedligeholdelse indregnes hverken i tilgængelig eller aftalt driftstid. Såfremt leverandøren anvender mere tid til fore-

byggende vedligeholdelse end aftalt, fragår den for meget anvendte tid dog i den tilgængelige driftstid.

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

Kunden skal sørge for, at der føres regnskab over driftstiderne. Såfremt mangler opstår, skal klokkeslæt for manglens opståen, tilkaldelse af leverandøren, leverandørens eventuelle ankomst og klarmelding samt manglens art, årsag og den foretagne afhjælpning anføres. Ved forebyggende vedligeholdelse skal leverandøren oplyse arten heraf. Leverandøren skal altid, inden han forlader kunden, aflevere en servicereport, der er underskrevet af kunden. Ved fjerndiagnose fremsendes servicereporten til kunden straks efter, at mangelfhjælpningen er afsluttet.

2.2 Måling af svartider

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

Svartiderne måles manuelt med digitalt stopur.

[Alternativ formulering:

Ved svartid for en transaktion forstås tidsintervallet fra serveren modtager transaktionen fra netværket til svaret leveres af serveren til netværket.

Svartiderne måles med værktøjer stillet til rådighed af leverandøren.]

I forbindelse med konstatering af om en svartid opfylder det aftalte servicemål for opfyldelsesgrad, skal der foretages mindst [...] målinger af svartiden for den pågældende transaktion. Opfyldelsesgraden beregnes som den andel af de foretagne svartidsmålinger for en bestemt transaktion, der opfylder den fastsatte svartid til brug for beregning af opfyldelsesgraden.

En overskridelse af en maksimal svartid med mere end [...] % eller manglende opfyldelse af en opfyldelsesgrad med mere end [...] procentpoint indebærer, at systemet anses for utilgængeligt fra det tidspunkt, hvor forholdet er skriftligt meddelt leverandøren, og indtil forholdet er afhjulpet. Sker der samtidig overskridelse af en maksimal svartid eller manglende opfyldelse af opfyldelsesgraden for flere forskellige transaktioner, betragtes det kun som en overskridelse.

2.3 Uenighed om opfyldelsen af servicemål

Hvis der er uenighed om, hvorvidt kravene til servicemål er opfyldt i en bestemt periode, kan hver af parterne anmode Dansk IT om at udmelde en uvildig sagkyndig, der da afgør dette spørgsmål og størrelsen af afvigelserne endeligt og bindende for begge parter. Tvister om fortolkning af aftalen og andre juridiske spørgsmål kan ikke afgøres af den sagkyndige. Den sagkyndige træffer afgørelse om fordelingen af sit honorar på parterne under hensyntagen til afgørelsens udfald.

3 Overskridelse af servicemål

Hvis beregningen af driftseffektivitet for en periode ikke opfylder det aftalte, er kunden berettiget til en reduktion i vederlaget for vedligeholdelse i overensstemmelse med kontraktens punkt 16.2.2.

For hvert påbegyndt procentpoint, som den beregnede driftseffektivitet ligger under den aftalte driftseffektivitet, reduceres de samlede vedligeholdelsesudgifter, jf. bilag 7, således med [10]%, dog mindst [...] kr., for den pågældende periode.

4 Incitament

4.1 Rettidig overtagelsesdag

Hvis kunden har godkendt overtagelsesprøven for systemet [antal] dage tidligere end den i tidsplanen, bilag 1, aftalte overtagelsesdag, er leverandøren berettiget til en bonus på [...] kr.

4.2 Mangelfri overtagelse

Hvis leverandøren gennemfører overtagelsesprøven i overensstemmelse med tidsplanen og uden mangler, bortset fra maksimalt [...] kategori E mangler, er leverandøren berettiget til en bonus på [...] kr.

4.3 Forbedrede servicemål

Hvis det under driftsprøven konstateres, at driftseffektiviteten overstiger [...]% og[/eller] servicemålene for svartiderne er opfyldt og for mindst [...] af transaktionskategorierne er [antal] procentpoint bedre end de ovenfor under punkt 1.1.2 fastsatte servicemål, er leverandøren berettiget til en bonus på [...] kr.

[Alternativ formulering:

Hvis det under driftsprøven konstateres, at driftseffektiviteten overstiger [antal]% og[/eller] servicemålene for svartiderne er opfyldt og for mindst [antal] af transaktionskategorierne er bedre end de ovenfor under punkt 1.1.2 fastsatte servicemål, er leverandøren berettiget til en bonus på [beløb] kr. for hvert [antal] procentpoint, som driftseffektiviteten og[/eller] servicemålene for svartiderne er bedre end det aftalte.]

4.4 Brugertilfredshedsundersøgelse

Hvis systemet ved en brugertilfredshedsundersøgelse efter bestået driftsprøve, hvor mindst [...]% af brugerne deltager, opnår en gennemsnitlig tilfredshed på [...] eller mere på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er udtryk for stor utilfredshed og 5 for stor tilfredshed, udløses en bonus på [...] til leverandøren.

Brugertilfredshedsundersøgelsen tilrettelægges og udføres i overensstemmelse med styregruppens anvisninger.

4.5 Maksimal bonus

Den samlede bonus, som leverandøren er berettiget til ifølge punkt 4.1, 4.2 og 4.3 i dette bilag, kan i alt ikke overstige [...] kr.