**Koncessionskontrakt vedr. ekspeditionen af pas, kørekort og øvrige borgerserviceopgaver.**

**Københavns Kommune**

**Kultur- og Fritidsforvaltningen**

**Bilag 7**

**Servicemål**

Indhold

[1 Indledning 3](#_Toc481419939)

[2 Servicemål for påbegyndelse og udbedring af fejl og mangler 3](#_Toc481419940)

[2.1 Måling 4](#_Toc481419941)

[3 Servicemål for driftseffektivitet og svartider 4](#_Toc481419942)

[3.1 Driftseffektivitet 4](#_Toc481419943)

[3.2 Måling af driftseffektivitet 5](#_Toc481419944)

[3.3 Svartider 5](#_Toc481419945)

[3.4 Måling af svartider 6](#_Toc481419946)

[4 Mangelrapportering 6](#_Toc481419947)

[5 Hotlineservice 7](#_Toc481419948)

[6 Bod 7](#_Toc481419949)

[6.1 Maksimal bod 8](#_Toc481419950)

[6.2 Betaling af bod 8](#_Toc481419951)

[7 Servicemål uden bod 8](#_Toc481419952)

[8 Uenighed om opfyldelsen af servicemål 8](#_Toc481419953)

[9 Rapportering af servicemål 9](#_Toc481419954)

# Indledning

Servicemål for Løsningen og Leverandørens drifts- og vedligeholdelsesydelser er beskrevet i nærværende Bilag.

Leverandøren skal udfylde nærværende Bilag, hvor der er angivet med [rød tekst i hård parentes].

# Servicemål for påbegyndelse og udbedring af fejl og mangler

Fejl inddeles i nedenstående kategorier med de angivne servicemål (frister for reaktionstid og løsningstid) i de pågældende tidsrum (mandag til fredag 9-18 samt lørdag 10-15). Servicemålene gælder for fejl i den samlede Løsning, altså såvel hardware/udstyr som programmel. Underretter Kunden Leverandøren om en mangel, er Leverandøren forpligtet til at afhjælpe denne efter følgende retningslinjer:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mangelkategori** | **Beskrivelse** | **Eksempel** | **Tidsinterval for gennemført mangel- afhjælpning** | **Leverandørens reaktionstid ved henvendelse om fejl og mangler** |
| A | En mangel, der er kritisk for løsning af Kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse ikke er mulig. | **Kritisk mangel:**  En eller flere lokationer kan ikke betjene borgerhenvendelser, eller væsentlig funktionalitet ikke er tilgængelig, således at det er behæftet med væsentlig ulempe at opretholde en normal driftssituation. | Hurtigst muligt og senest inden for 2 timer | Uden ugrundet ophold og senest inden for 1 time |
| B | En mangel, der er kritisk for løsning af Kundens opgaver, men hvor rimelig omgåelse efter leverandørens anvisninger er mulig. | **Betydelig mangel:**  Væsentlig funktionalitet er ikke tilgængelig eller er behæftet med mangler, således at det kun med betydelig ulempe er muligt at opretholde en normal driftssituation.  Flere brugere har ikke mulighed for at behandle borgerhenvendelser. | Hurtigst muligt og senest inden for 4 timer | Uden ugrundet ophold og senest inden for 2 timer |
| C | En mangel, der ikke er kritisk for løsning af Kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse ikke er mulig. | **Mindre mangel:**  Driften kan opretholdes stort set normal, men hvor mindre væsentlig funktionalitet ikke fungerer eller kun fungerer med ulempe. | Ved mindre mangler skal en løsning foreligge inden for 2 dage  Såfremt en kategori C fejl kan håndteres ved en midlertidig workaround indenfor 2 dage, så overgår fejlen til en kategori D. | Hurtigst muligt og senest inden for 4 timer |
| D | En mangel, der ikke er kritisk for løsning af Kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse efter leverandørens anvisninger er mulig. | **Lille mangel:**  Driften foregår normalt. | Mangelafhjælpning er påbegyndt inden for 5 dage | Hurtigst muligt og senest inden for 8 timer |

## Måling

Servicemål for reaktionstider er, tiden fra Leverandøren konstaterer eller burde have konstateret problemet, eller fra Leverandøren modtager Kundens henvendelse, til Leverandøren har kontaktet Kunden med en diagnose og en plan for afhjælpning af problemet.

”Gennemført Mangelafhjælpning” er tiden fra Leverandøren konstaterer eller burde have konstateret problemet, eller fra Leverandøren modtager Kundens henvendelse, til Leverandøren har udbedret fejlen eller har anvist en måde at omgå fejlen på.

Reaktionstiden og tiden for Gennemført Mangelafhælpning opgøres for ”måleperioden”, som er én måned ad gangen fra Overtagelsesdagen.

# Servicemål for driftseffektivitet og svartider

## Driftseffektivitet

Servicemålet for driftseffektivitet er [Skal udfyldes af leverandøren. Leverandøren må ikke tilbyde en driftseffektivitet på mindre end 99%] %.

## Måling af driftseffektivitet

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

Ved "tilgængelig driftstid" forstås den aftalte driftstid minus den tid, hvor Løsningen eller en del af denne ikke kan anvendes til mangelfri driftsafvikling på grund af kategori A, B eller C mangler, jf. punkt 2, 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. 9.00 til kl. 18.00 mandage til fredage samt lørdage kl. 10.00 til 15.00, uanset at Kunden er berettiget til at anvende Løsningen hele døgnet.

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

Leverandøren 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.

## Svartider

Svartider samt opfyldelsesgraden derfor afhænger af kompleksiteten af den pågældende transaktion, jf. nedenfor. Løsningen skal have en hurtig respons i svartid, fra medarbejderen indtaster borgerens data i Løsningen, til Løsningen via indhentning af data fra relevante fagsystemer præsenterer de relevante data til videre ekspedition i Løsningen.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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] | [...] | [...] | [...] | [...] |

Tabel 1: Svartider for transaktioner

## 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 Løsningen, når Enter/Return-tast, funktionstast eller tilsvarende tast/ikon aktiveres.

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 3 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.

# Mangelrapportering

Hvis Kunden konstaterer problemer, der tilsyneladende beror på mangler ved Løsningen, indrapporteres disse til Leverandøren, som skal yde bistand til diagnosticering og afhjælpning af det indrapporterede problem. Ved indrapportering skal Kunden udfylde en mangelrapport, der som minimum skal indeholde følgende oplysninger:

* Navn på programmel,
* Versionsnr.,
* Beskrivelse af mangel, herunder udført handling og opnået reaktion,
* Forslag til mangelkategorisering,
* Eventuelle bilag til belysning af problemet (for eksempel skærmprint),
* Tidspunkt for manglens konstatering, og
* Kontaktperson hos Kunden.

Indrapportering skal ske til hotline service, jf. punkt 5.

Leverandøren kan vælge at stille en standardrapport til rådighed for Kunden, som skal anvendes ved indrapportering af problemer eller mangler.

Mangler kategoriseres af Parterne i fællesskab i forbindelse med Kundens indrapportering. Kan der ikke opnås enighed mellem Parternes projektledere, kan hver af Parterne anmode Dansk IT om at udmelde en uvildig sagkyndig, der afgør spørgsmålet om kategorisering endeligt og bindende for begge Parter. Den sagkyndige træffer afgørelse om fordelingen af sit honorar på Parterne under hensyntagen til afgørelsens udfald.

Indtil den sagkyndige har afgjort spørgsmålet om kategorisering af den indrapporterede mangel, skal Leverandøren afhjælpe denne i forhold til Kundens kategorisering. Viser det sig efterfølgende gennem fælles erkendelse eller den sagkyndiges afgørelse, at manglen burde have været kategoriseret som anført af Leverandøren, kan Leverandøren kræve dokumenterede meromkostninger, herunder i forbindelse med nødvendiggjort overarbejde, som følge af Kundens fejlagtige kategorisering dækket af Kunden.

# Hotlineservice

Kunden kan mandage til fredage kl. 9.00 til kl. 18.00 samt lørdage kl. 10.00 til 15.00 få telefonisk assistance fra Leverandørens hotline service. Hotlineservicen er et Single Point of Contact (SPOC) for Kunden for alle service- og supportrelaterede henvendelser.

Henvendelse skal ske til:

|  |
| --- |
| Navn: [navn] |
| Tlf. nummer: [tlf. nummer] |
| e-mail: [e-mail] |
| Webportal: [webportal] |

SPOC’en kan modtage fejlmeldinger fra Kunden i elektronisk standardiseret form og ved telefonisk henvendelse. Ved telefoniske henvendelser skal Leverandøren sikre, at henvendelsen registreres i Leverandørens fejlhåndteringssystem og bekræftes skriftligt overfor Kunden.

# Bod

Ved manglende overholdelse af servicemålene for ”Reaktionstid” og ”Gennemført Mangelafhjælpning” i kategori A og B er Kunden berettiget til at opkræve Leverandøren en bod i henhold til nedenstående tabel pr. hændelse:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Overskridelse af** Gennemført Mangelafhjælpning | **Dagbod ved Kritiske fejl** | **Dagbod ved Betydelige fejl** |
| Mindre end 15 minutter | Ingen bod | Ingen bod |
| Mellem 15 minutter og 24 timer | Kr. 5.000 pr. påbegyndt Arbejdsdag. | Kr. 2.500 pr. påbegyndt Arbejdsdag. |
| Mere end 24 timer | Kr. 10.000 pr. påbegyndt Arbejdsdag. | Kr. 5.000 pr. påbegyndt Arbejdsdag. |

## Maksimal bod

Den samlede bod for manglende opfyldelse af servicemål i en måned kan ikke overstige kr. 300.000 DKK.

## Betaling af bod

Bod for overskridelse af servicemål beregnes af Kunden med udgangspunkt i dokumenterede, overskredne servicemål og afregnes månedligt.

# Servicemål uden bod

Brud på servicemål, der ikke på forhånd er bodsbelagte, og som sker flere gange i en måleperiode eller i flere måleperioder i træk, giver Kunden ret til eskalering i form af nedsættelse af en taskforce, bestående af medlemmer af Parternes ledelse. Kunden er dog berettiget til, såfremt inddragelse af Leverandørens ledelse ikke synes hensigtsmæssig, at opkræve en bod, der svarer til 25% af den ovenstående bod for manglende overholdelse af servicemål for kritiske fejl.

Såfremt dette ikke fører til et tilfredsstillende resultat, kan Kunden vælge, at der skal inddrages en ekstern, uafhængig og anerkendt ekspert (efter Kundens valg) med henblik på dennes udarbejdelse af en anbefaling med relevante tiltag til afhjælpning af Leverandørens misligholdelse(r).

Den uafhængige ekspert udarbejder straks efter sin udpegning en tids- og aktivitetsplan, som sikrer og understøtter en hurtig og aktiv vurdering, som skal godkendes af Kunden og Leverandøren senest to dage efter modtagelsen. Manglende reaktion på den modtagne aktivitetsplan inden for fristen skal anses som en godkendelse af planen. Leverandøren må ikke nægte at godkende den foreslåede aktivitetsplan, medmindre planen stiller åbenbart urimelige krav til Leverandøren, idet Leverandøren skal acceptere krav om en væsentlig og aktiv deltagelse i ekspertens arbejde med vurdering og udarbejdelse af anbefaling til tiltag. Efter godkendelse af ekspertens aktivitetsplan påbegynder eksperten sit arbejde.

Leverandøren skal aktivt og i enhver henseende bidrage til ekspertens arbejde med udarbejdelse af anbefalingen. Leverandøren skal på Kundens anmodning iværksætte implementering af den uafhængige eksperts anbefalinger uden ugrundet ophold, medmindre Leverandøren kan dokumentere, at disse ikke er mulige at gennemføre af tekniske eller organisatoriske grunde eller vil være forbundet med væsentlige omkostninger for Leverandøren, som ikke står mål med de gavnlige effekter i forhold til afhjælpningen af Leverandørens misligholdelser.

Vederlaget for inddragelse af tredjepart afholdes af Leverandøren.

# 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 udnævne en uvildig sagkyndig, der da afgør dette spørgsmål og størrelsen af afvigelserne endeligt. Afgørelsen er bindende for begge Parter. Tvister om fortolkning af Kontrakten og andre juridiske spørgsmål kan ikke afgøres af den sagkyndige. Den sagkyndige træffer desuden afgørelse om fordelingen af sit honorar på Parterne under hensyntagen til afgørelsens udfald.

# Rapportering af servicemål

Leverandøren rapporterer på Kundens anmodning på alle servicemål til Kunden. Rapporteringen skal foreligge senest 10 dage efter anmodningen er fremsendt.

Desuden skal Leverandøren på baggrund af Kundens henvendelser føre en log over fejlmeldinger med angivelse af status for udbedring samt reaktionstid og løsningstid. Rapportering skal ske til Kunden senest 10 dage efter dennes anmodning herom.