BILAG 6: SERVICEMÅL

*Vejledning:*

[Dette bilag udgør i sin helhed et forhandlingskrav i forbindelse med tilbudsafgivelsen.

Forhandlingskrav kan indgå i forhandlingerne, men ved afgivelse af det endelige tilbud, skal alle forhandlingskrav opfyldes/overholdes.

*Servicemålene angiver kvalitetsniveauet for Leverandørens ydelser under Kontrakten.*

*Bilaget skal på entydig vis fastlægge alle væsentlige servicemål, som er af betydning for Kundens anvendelse af den leverance, som skal leveres. Det er vigtigt, at alle servicemål specificeres, således at serviceniveauet direkte kan relateres til Pilotens og Elevernes oplevelse af at anvende Leverancen. De specificerede servicemål skal være entydige og målbare, således der ikke kan være tvivl om, at servicemålet opfyldes ud fra de løbende målinger, der skal udføres for alle aftalte servicemål.*

*Tilbudsgivers besvarelse af dette bilag skal indeholde følgende:*

* *Udfyldelse af skema, jf. punkt 2.1.2*
* *Redegørelse for måling af svartider, jf. punkt 3.3*
* *Udfyldelse af skema, jf. punkt 3.4*

*Tilbudsgivers besvarelse af dette bilag indgår i evalueringen af underkriteriet kvalitet, jf. udbudsbetingelsernes punkt 7.4.4.2.*

*Ved evalueringen lægges der vægt på, at servicemålene er realistiske og udtryk for god praksis for denne type løsninger og at målingerne er enkle at foretage.]*

**1 Indledning**

Kunden ønsker høj kvalitet i Leverandørens ydelser og leverancer, og at kvaliteten måles og rapporteres som grundlag for en løbende opfølgning på og styring af kvalitetsniveauet. Derfor er der opsat servicemål for visse af Leverandørens ydelser.

Kunden ønsker, at der alene indføres servicemål, som giver et reelt billede af kvalitetsniveauet, og som giver et operationelt grundlag for at træffe beslutning om og udøve styring af kvalitetsniveauet. Af samme grund er der ikke servicemål for alle Leverandørens ydelser, disse ydelser forventes dog desuagtet udført i en høj kvalitet.

Dette bilag beskriver i overensstemmelse med Kontraktens punkt 14 de servicemål, der skal være opfyldt fra overtagelsesdagen medmindre andet fremgår af bilaget.

Bilaget indeholder en detaljeret specifikation af:

* Servicemål (afsnit 2)
* Måling af servicemål (afsnit 3)
* Overskridelse af servicemål (afsnit 4)
* Rapportering vedrørende fejlrettelse (afsnit 5)

Servicemålene omfatter enhver del af den Digitale løsning

# 2 Servicemål

## 2.1 Aftalte servicemål

De aftalte servicemål er fastsat individuelt og tilpasset de konkrete forhold. Måling af servicemålene er nærmere beskrevet i punkt 3 nedenfor.

### 2.1.1 Driftseffektivitet

Driftseffektivitet er 99 %

For så vidt angår driftseffektivitet under driftsprøven henvises til kontraktens bilag 12.

### 2.1.2 Svartider

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

Svartider defineres i forhold til forskellige typer af interaktionspunkter til den Digitale løsning. Svartider indeholder som minimum brugergrænseflade (xxx-del), og kan udbygges til at indeholde yderligere typer af interaktionspunkter (yyy-del, zzz-del mv.). Leverandøren skal kategorisere alle transaktioner i følgende kategorier og udfylde skemaet:

1. Simpel handling i Spillet
2. Almindelig handling i Spillet
3. Kompleks handling i Spillet

Svartider vil være gældende fra idriftsættelse af Leverancen.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Transaktion** | **Beskrivelse/evt.**  **forudsætninger** | **Servicemål for opfyldelsesgrad i %** | **Servicemål for maksimal svartid i sekunder** |
| **xxx-del** |  |  |  |
| 1.a | *[Leverandøren beskriver]* | *[Leverandøren udfylder]* | *[Leverandøren udfylder]* |
| 1.b | *[Leverandøren beskriver]* | *[Leverandøren udfylder]* | *[Leverandøren udfylder]* |
| 1.c | *[Leverandøren beskriver]* | *[Leverandøren udfylder]* | *[Leverandøren udfylder]* |
| **yyy-del** |  |  |  |
| 2.a | *[Leverandøren beskriver]* | *[Leverandøren udfylder]* | *[Leverandøren udfylder]* |
| 2.b | *[Leverandøren beskriver]* | *[Leverandøren udfylder]* | *[Leverandøren udfylder]* |
| 2.c | *[Leverandøren beskriver]* | *[Leverandøren udfylder]* | *[Leverandøren udfylder]* |

*[Leverandøren skal udfylde skemaet med værdier. De enkelte mål må gerne begrundes i en note eller lign.]*

Kunden stiller krav om, at afprøvningen af svartider sker i en normal driftssituation.

For så vidt angår svartider samt opfyldelsesgraden under driftsprøven henvises til kontraktens Bilag 12.

# Måling af servicemål

## Måling af driftseffektivitet

Driftseffektiviteten måles for den Digitale løsning som helhed, og driftseffektivitetsprocenten opgøres således:

Antal gennemførte spil x 100 %

Antal planlagte spil

Ved "Antal gennemførte spil" forstås det antal spil, som er gennemført uden fejl i kategori I, jf. afsnit 3.2 i dette bilag.

I tilfælde af at mangelfri driftsafvikling ikke kan opretholdes som følge af en driftshindring, som Kunden er ansvarlig for eller udefra kommende forstyrrelser (el-afbrydelse, fejl i offentlige datanet og lignende) fragår dette ikke i beregningen af driftseffektiviteten, men medtages som om det berørte spil er gennemført. Driftsafbrydelser regnes fra det tidspunkt, hvor Leverandøren har modtaget fyldestgørende fejlmelding fra Kunden, og indtil normal drift er genetableret.

"Antal planlagte spil" defineres som de 4 Spil, som afvikles i tidsrummet kl. 8.00 til 20.00 på alle skoledage (driftstiden). Kunden fremsender hvert år til Leverandøren en oversigt over skoledage.

Tid medgået til eventuel forebyggende vedligeholdelse indregnes ikke i driftseffektiviteten. Såfremt Leverandøren anvender mere tid til forebyggende vedligeholdelse end aftalt, og denne tid ligger på skoledage, vil den for meget anvendte tid dog fragå antal gennemførte spil.

Driftseffektiviteten måles og opgøres for 3 måneder ad gangen ("måleperiode"), idet den første måleperiode begynder på Overtagelsesdagen.

Kunden skal sørge for, at der føres regnskab over antal gennemførte spil. 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 servicerapport, der er underskrevet af Kunden. Ved fjerndiagnose fremsendes servicerapporten til Kunden straks efter, at mangelafhjælpningen er afsluttet.

## 3.2 Kategorisering af fejl

Fejl inddeles i følgende kategorier.

* Fejlkategori I
* Fejlkategori II
* Fejlkategori III
* Fejlkategori IV

| **Fejlkategori** | **Betegnelse** | **Beskrivelse** |
| --- | --- | --- |
| **Kategori I** | Kritisk fejl | Fejl, der medfører, at Spillet ikke kan gennemføres, ej heller ved ændringer i brugen af den Digitale løsning. Herunder regnes også uacceptable svartider i den Digitale løsning og uacceptabel ventetid, hvis den Digitale løsning hænger eller bryder sammen. |
| **Kategori II** | Alvorlig fejl | Fejl, der medfører, at grundlæggende funktionalitet i den Digitale løsning ikke kan anvendes. Den Digitale løsning er tilgængelig, men fungerer med begrænset funktionalitet. Piloten og Eleverne er meget besværet af problemet, men Spillet kan gennemføres. |
| **Kategori III** | Moderat fejl | Fejl, der resulterer i, at elementer i Spillet kun kan gennemføres ved ændringer i brugen af den Digitale løsning eller ved hjælp af en anden acceptabel omgåelse af problemet. Pilotens arbejde kompliceres af fejlen. Elevernes oplevelse af Spillet påvirkes i mindre grad. |
| **Kategori IV** | Mindre betydelig fejl | Fejl, der kun omfatter mindre fejl/uhensigtsmæssigheder i den Digitale løsning, og hvor Elevernes oplevelse af Spillet ikke påvirkes. |

Fejlkategorier bruges ved kategorisering af Fejl. Som udgangspunkt træffer Kunden beslutning om, hvordan en fejl skal kategoriseres. Ved uenighed har Leverandøren dog mulighed for at eskalere afgørelsen jf. Kontraktens punkt 31.

## 3.3 Måling af svartider

*[Leverandøren skal redegøre for, hvordan de enkelte svartidskategorier skal måles.]*

Svartiderne måles med værktøjer, som Leverandøren stiller til rådighed.

De endelige målemetoder aftales i afklaringsfasen.

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. Opfyldelsesgraden beregnes ved at frasortere højeste og laveste værdi, og beregne et gennemsnit af de resterende målinger for den pågældende transaktion.

3.4 Måling af responstider og løsningstider

Responstiden beregnes fra det tidspunkt, hvor Leverandøren modtager en fejlmelding, eller hvor Leverandøren selv opdager fejlen ved egen overvågning af den Digitale løsning, og til Kunden modtager en underretning fra Leverandøren om, at fejlen er modtaget og med en angivelse af den forventede løsningstid. Ved fejlmelding uden for åbningstiden for support beregnes responstiden fra kl. 8.00 næstkommende hverdag. Leverandøren skal endvidere give underretning til Kunden, når Leverandøren faktisk påbegynder afhjælpningen.

Løsningstiden beregnes fra det tidspunkt, hvor Leverandøren modtager en fejlmelding eller selv opdager fejlen ved egen overvågning af den Digitale løsning og indtil det tidspunkt, hvor Leverandøren har løst fejlen og givet underretning herom til Kunden.

Leverandøren skal efter modtagelse af en fejlmelding have påbegyndt behandling af en Fejl, jf. kategorisering i bilag 6 punkt 3.2, inden for følgende tidsfrister:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fejlkategori** | **Responstid** | **Løsningstid** |
| Kategori I |  |  |
| Kategori II |  |  |
| Kategori III |  |  |
| Kategori IV |  |  |

*[Leverandøren skal udfylde skemaet med værdier. De enkelte tider må gerne begrundes i en note eller lign.]*

Kunden forbeholder sig retten til at udsætte tidspunktet for en konkret fejlrettelse – en sådan udsættelse regnes ikke med i opgørelsen af servicemål for løsningstid. En konkret fejl kan således prioriteres løst i forbindelse med en større opdatering af Den Digitale løsning eller i forbindelse med en ny release eller version af Programmellet.

.

# 4 Overskridelse af servicemål

Der henvises til Kontraktens punkt 21.3.2.

# 5 Rapportering vedrørende fejlrettelse

Der udfyldes en fejlrapport for hvert tilkald. Fejlrapportens form skal aftales mellem Parterne og skal som minimum indeholde plads til følgende oplysninger:

a) Kundens beskrivelse af Fejlen ved tilkaldet

b) Angivelse af den eller de centrale funktionaliteter, der er påvirket af Fejlen

c) Fejlens kategori

d) Tidspunkt for rapporteringen

e) Tidspunkt for omgåelse af Fejlen, hvis det er relevant

f) Tidspunkt for midlertidig afhjælpning af Fejlen, hvis det er relevant

g) Tidspunkt for rettelse af Fejlen

h) Leverandørens afhjælpningstid

i) 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 godkende de oplysninger, som indskrives i fejlrapporten, eksklusiv Leverandørens eventuelle supplerende beskrivelse af Fejlen. Kunden skal uden ugrundet ophold godkende fejlrapporten. 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.