Bilag 6 Servicemål

**Indholdsfortegnelse**

[1 Indledning 5](#_Toc489610809)

[2 Driftseffektivitet 5](#_Toc489610810)

[2.1 Opgørelse af driftstiderne 7](#_Toc489610811)

[2.2 Servicevinduer 7](#_Toc489610812)

[3 Svartider 8](#_Toc489610813)

[3.1 Måling af svartid 8](#_Toc489610814)

[3.2 Krav til svartider 9](#_Toc489610815)

[3.3 Målemetodik for standard-PC i Kundens miljø 9](#_Toc489610816)

[3.4 Målemetodik for smartphones og tablets 10](#_Toc489610817)

[3.5 Opgørelse af svartider for Leverancen i drift 10](#_Toc489610818)

[3.6 Ændring af transaktioner 11](#_Toc489610819)

[4 Fejlafhjælpning 12](#_Toc489610820)

[4.1 Frister for fejlafhjælpning 12](#_Toc489610821)

[4.2 Aktiviteter knyttet til afhjælpning 13](#_Toc489610822)

[4.3 Kategorisering af fejl 13](#_Toc489610823)

[4.4 Afrapportering og registrering af Fejl 14](#_Toc489610824)

[4.5 Fejl i programmel fra underleverandører 14](#_Toc489610825)

[5 Reaktionstider for support 14](#_Toc489610826)

[5.1 Definition og servicemål 14](#_Toc489610827)

[6 Rapportering 15](#_Toc489610828)

[6.1 Kvartalsrapport 15](#_Toc489610829)

[6.2 Krav til leveringstid 15](#_Toc489610830)

[7 Overskridelse af servicemål 15](#_Toc489610831)

[7.1 Bod 15](#_Toc489610832)

[7.2 Driftseffektivitet 16](#_Toc489610833)

[7.3 Manglende overholdelse af svartider 16](#_Toc489610834)

[7.4 Frister for fejlafhjælpning og påbegyndt afhjælpning 17](#_Toc489610835)

[7.5 Reaktionstid for support 18](#_Toc489610836)

***Vejledning til tilbudsgiver***

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

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

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

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

*Herudover er det ikke hensigten, at tilbudsgiver skal foretage yderligere tilføjelser eller ændringer til bilaget. Såfremt tilbudsgiver alligevel foretager tilføjelser eller ændringer, henvises der til udbudsbetingelsernes punkt 9 vedr. evaluering af tilbud, hvoraf det fremgår, at* *det vurderes i hvilket omfang med hvilket indhold, at vilkårstekst, der ikke er markeret som mindstekrav, imødekommes, idet det vurderes positivt, såfremt den angivne vilkårstekst imødekommes, da denne vilkårstekst udtrykker ordregivers forretningsmæssige ønsker til vilkår, som er indeholdt i de enkelte dokumenter. Derudover skal tilbudsgiver være opmærksom på det nedenfor anførte vedrørende mindstekrav.*

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

*Bilaget indeholder alm. vilkårstekst. En del af denne vilkårstekst kan udgøre mindstekrav. Mindstekrav er angivet i bokse og mærket med ”****mindstekrav****” eller ”[****MK****]”.*

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

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

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

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

*Dette afsnit under overskriften ”Vejledning til Tilbudsgiver” vil ikke indgå i den endelige Kontrakt.*

*Tilbudsgivers udfyldelse af dette bilag vil blive vurderet i overensstemmelse med underkriteriet ”Proces og vedligeholdelseskvalitet”.*

# Indledning

Dette bilag beskriver Leverancens servicemål.

De anførte servicemål skal være opfyldt på tidspunktet for Kundens Ibrugtagning efter Overtagelsesdagen.

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

Der opgøres servicemål for følgende:

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

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

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

I bilaget anvendes begreber såsom ”incidents”, ”problems”, ”service requests”, ”reguest for changes” og lignende. Med sådanne begreber er tiltænkt en sædvanlig forståelse, jf. ITIL v3-rammeværket. Med begreberne er dog ikke tiltænkt en særskilt eller anden kontraktuel regulering, end hvad der følger af Kontrakten.

# Driftseffektivitet

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

Den aftalte driftstid fremgår af Tabel 1.

Tabel 1, Aftalt driftstid

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Type** | **Tidsinterval** | **Kommentar** |
| Aftalt driftstid | Mandag til fredag 8.00 til 16.30 | Den periode, hvor der er flest brugere, der benytter Leverancen. |
| Sekundær driftstid | Alle tidspunkter udenfor aftalt driftstid |  |

Kunden er berettiget til at anvende Leverancen hele døgnet.

Leverancens servicemål for driftseffektiviteten er på 98 %.

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

Tilgængelig driftstid x 100 %

Aftalt driftstid

Ved "tilgængelig driftstid" forstås den aftalte driftstid minus den tid, hvor Leverancen eller en del af denne ikke kan anvendes til fejlfri driftsafvikling. Det anses at være tilfældet, hvor der er konstaterede kategori A eller B Fejl, jf. afsnit 4.

I tilfælde af at fejlfri driftsafvikling ikke kan opretholdes som følge af en driftshindring, som Kunden er ansvarlig for, eksempelvis fejl i Kundens eksisterende it-miljø, og udefra kommende forstyrrelser (el-afbrydelse, fejl i offentlige datanet og lignende) fragår dette ikke i den tilgængelige driftstid.

Driftsafbrydelser regnes fra det tidspunkt, hvor Leverandøren har modtaget fejlmelding fra Kunden, eller hvor Leverandøren selv har konstateret fejlen, og indtil normal drift er genetableret.

Tid medgået til eventuel forebyggende vedligeholdelse indregnes hverken i tilgængelig eller aftalt driftstid. Såfremt Leverandøren anvender mere tid til forebyggende vedligeholdelse end aftalt, fragår den for meget anvendte tid dog i den tilgængelige driftstid.

Driftseffektiviteten måles og opgøres pr. kalendermåned ("måleperiode"). Målingerne indgår i kvartalsrapporten jf. bilag 4, afsnit 7 I perioden fra Ibrugtagning af Leverancen og indtil den 1. i den efterfølgende måned, opgøres driftseffektiviteten forholdsmæssigt for denne periode.

## Opgørelse af driftstiderne

Kunden fører regnskab over driftstiderne.

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

## Servicevinduer

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

Leverandøren kan maksimalt etablere 2 servicevinduer pr. måned.

Alle servicevinduer skal medmindre andet konkret aftales placeres i tidsrummet mellem kl . 21.00 – 01.00 dansk tid. Et servicevindue kan maksimalt have en udstrækning på 2 timer. Leverandøren har én gang om måneden ret til at have et udvidet servicevindue. Perioden heraf aftales parterne imellem.

Leverandøren skal levere en oversigt over planlagte servicevinduer for minimum 3 måneder af gangen. Det konkrete behov for at etablere et servicevindue skal varsles med minimum 10 dages frist. Leverandøren skal ligeledes med minimum 10 dages frist meddele om et planlagt servicevindue gennemføres. Det bemærkes at Leverandøren og Kunden skal have en tæt dialog om planlægningen af dette arbejde for af hensyntagen til det parlamentariske arbejde.

Leverandørens releasenote for en påtænkt ændring, jf. bilag 4, skal være fremsendt til Kunden senest 10 Arbejdsdage før et planlagt servicevindue.

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

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

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

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

# Svartider

## Måling af svartid

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

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

I forbindelse med konstatering af om en svartid opfylder det aftalte servicemål for opfyldelsesgrad, skal der foretages 10 målinger af svartiden for den pågældende transaktion, hvor den bedste og dårligste måling sorteres fra. Opfyldelsesgraden beregnes som den andel af de resterende svartidsmålinger for en bestemt forespørgsel, der opfylder den fastsatte svartid til brug for beregning af opfyldelsesgraden.

## Krav til svartider

I tabellen nedenfor er anført krav til garanteret svartid for en række transaktioner i Leverancen.

Tabel 2, Svartider

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Transaktion** | **Beskrivelse/evt.**  **Forudsætninger** | **Servicemål for maksimal svartid i sekunder for PC** | **Servicemål for maksimal svartid i sekunder for tablets og smartphones** |
| Simple forespørgsel: | Visning af forsiden eller øvrige hovedsider (set fra brugerperspektiv). | [1] | [1] |
| Simpel opdatering: | Simpel opdatering på en side (set fra brugerperspektiv) | [2] | [2] |
| Kompleks forespørgsel: | En kompleks forespørgsel er forespørgsler hvor der fremsøges ud fra mange kriterier, der producerer et svar/en opdatering med mange oplysninger. | [4] | [4] |
| Simpel administration | Opdatering af ændring på side af redaktør eller administrator. | [2] | [2] |

## Målemetodik for standard-PC i Kundens miljø

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

Forudsætninger for målinger ved intern brug af Leverancen:

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

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

## Målemetodik for smartphones og tablets tilsluttet Folketingets trådløse netværk (FTIPHONE)

Svartiderne måles manuelt med stopur. Skærmen skal betjenes af en øvet bruger, som igangsætter den pågældende transaktion, samtidig med at en anden person betjener stopuret. Svartider opgøres i sekunder med én decimal. Der måles på iPhone 6 16GB samt Apple iPad air2 wifi cell 64 GB.

## Opgørelse af svartider for Leverancen i drift

I perioden efter Ibrugtagning opgøres svartiderne løbende af Kunden i overensstemmelse med principperne i afsnit 3.3 og 3.4.

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

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

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

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

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

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

## Ændring af transaktioner

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

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

# Fejlafhjælpning

## Frister for fejlafhjælpning

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

Afhjælpning sker som angivet i bilag 5.

Tabel 3, Frister for fejlafhjælpning

| **Fejl- kategori** | **Beskrivelse** | **Eksempel** | **Frist for  påbegyndt  fejlafhjælpning** | **Frist for  gennemført  fejlafhjælpning** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| A | **Kritisk fejl**  Leverancen er ikke tilgængeligt eller kritisk funktionalitet er ikke tilgængelig. | Flere/mange brugere kan ikke udføre sine arbejdsgaver eller er i væsentlig grad besværliggjort heri. | 1 timer | Senest næste Aarbejdsdag |
| B | **Væsentlig fejl**  Væsentlig funktionalitet er ikke tilgængelig. | En central funktionalitet svigter, men opgaven kan løses af anden vej i Leverancen med tilnærmet samme antal procestrin. | 8 timer | 5 Arbejdsdage |
| C | **Mindre væsentlig fejl**  Generende fejl i betjeningen af Leverancen, der dog ikke hindrer dets anvendelse | En mindre central funktionalitet er utilgængelig. | 24 timer | 20 Arbejdsdage |
| D | **Banal fejl**  En fejl, der ikke har nogen eller blot bagatelagtig betydning for  løsning af Kundens opgaver. | En funktionalitet med perifer anvendelsesgrad er utilgængelig, opgaven kan løses af anden vej i løsningen med tilnærmet samme antal procestrin.  Stavefejl i feltnavn / uhensigtsmæssig fejlbesked | 10 Arbejdsdage | 3 måneder |

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

Den tid, som Leverandøren anvender til henholdsvis påbegyndt fejlafhjælpning eller afhjælpning af Fejl, måles fra det tidspunkt, hvor Leverandøren modtager Kundens henvendelse om Fejlen, jf. bilag 5, eller hvor Leverandøren selv har eller burde have konstateret Fejlen, til det tidspunkt, hvor Kunden modtager Leverandørens underretning om påbegyndt afhjælpning, henholdsvis at Fejlen er afhjulpet, idetFfejl af kategori D alene rapporteres, når de er afhjulpet.

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

## Aktiviteter knyttet til afhjælpning

Når en Fejl er konstateret, skal Leverandøren iværksætte de tiltag, jf. bilag 5, der muliggør, at Fejlen kan afhjælpes i overensstemmelse med fristerne i punkt 4.1.

## Kategorisering af fejl

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

## Afrapportering og registrering af Fejl

Leverandøren fører en log over rapporterede Fejl.

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

Der skal afrapporteres i overensstemmelse med følgende:

Tabel 4, afrapporteringsfrekvens

| **Fejlkategori** | **Afrapporteringsfrekvens** |
| --- | --- |
| A + B | Hver 4. time i den aftalte driftstid |
| C | Ugentligt |
| D | Som del af kvartalsrapportering |

## Fejl i programmel fra underleverandører

Med de undtagelser der følger af Kontraktens punkt 16.5 hæfter Leverandøren for underleverandørers produkter og tjenesteydelser (herunder tredjepartsprogrammel) efter Kontrakten på ganske samme måde som for sine egne forhold.

# Reaktionstider for support

## Definition og servicemål

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

Leverandøren garanterer følgende reaktionstider for support:

* Telefon (service desk og incident kontakt) skal besvares inden for 2 minutter.
* Web- eller mailhenvendelser skal besvares senest næste Arbejdsdag

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

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

# Rapportering

## Kvartalsrapport

Leverandøren skal løbende opsamle hændelser, der er relevante for Kunden og rapportere disse til Kunden i en kvartalsrapport, jf. bilag 4.

## Krav til leveringstid

Leverandøren skal hvert kvartal, senest den 6. Arbejdsdag efter udløbet af et kvartal, aflevere kvartalsrapporten til Kunden. Krav til indholdet af kvartalsrapporten fremgår af bilag 4.

# Overskridelse af servicemål

## Bod

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

Den samlede bod er pr. måned maksimeret til det samlede månedlige vederlag for vedligeholdelses- og supportydelser, jf. bilag 5. Under hvert enkelt servicemål beskrevet i afsnit 7.2 til afsnit 7.5 er der tillige foretaget en maksimering af den pågældende bod for manglende overholdelse af de individuelle servicemål.

## Driftseffektivitet

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

For hvert påbegyndt procentpoint, som den beregnede driftseffektivitet ligger under den aftalte driftseffektivitet, betales en bod på 10 % af de samlede vedligeholdelses- og supportudgifter for den pågældende periode, dog mindst 2.000 kr. pr. procentpoint.

## Manglende overholdelse af svartider

Hvis svartider inden for de under afsnit 3.2 anførte krav ikke er opfyldt, er Kunden berettiget til en bod. Dette gælder dog ikke for manglende overholdelse af svartider for smartphones og tablets. Manglende opfyldelse af svartiderne for disse er dog at betragte som en Fejl.

Bod for overskridelse af en garanteret svartid for en transaktion og for manglende opfyldelse af den garanterede opfyldelsesgrad opgøres pr. transaktion.

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

Overskridelse af en garanteret svartid eller en opfyldelsesgrad vurderes i overensstemmelse med følgende.

Tabel 5, Bod ved overskridelse i % af garanteret svartid

|  |  |
| --- | --- |
| **Overskridelse i % af garanteret svartid for en transaktion** | **Bod** |
| 100 - 200 % | 3.000 kr. |
| > 200 % | 4.000 kr. |

Tabel 6, Bod ved overskridelse af opfyldelsesgrad

|  |  |
| --- | --- |
| **Målt opfyldelsesgrad for en transaktion** | **Bod** |
| < 87,5 % - 75 % | 1.000 kr. |
| < 75 % - 62,5 % | 2.000 kr. |
| < 62,4 % - 50,1 % | 2.500 kr |
| < 50 % | 3.000 kr. |

Den samlede bod udgøres således ved en sammenlægning af boden for alle de transaktioner (Tabel 2, Svartider), der ikke har opfyldt den garanterede svartid (opgjort efter Tabel 5, Bod ved overskridelse i % af garanteret svartid) tillagt den samlede bod for alle de transaktioner, der ikke har opfyldt den garanterede opfyldelsesgrad (opgjort efter Tabel 6, Bod ved overskridelse af opfyldelsesgrad).

Boden for overskridelse af servicemål for svartider er maksimeret til det samlede månedlige vedligeholdelses- og supportvederlag.

## Frister for fejlafhjælpning og påbegyndt afhjælpning

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

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

Tabel 7, Fejlkategorier

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

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

Boden for overskridelse af reaktionstider ved fejlafhjælpning er maksimeret til det samlede månedlige vedligeholdelses- og supportvederlag.

## Reaktionstid for support

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

Boden udgør pr. hændelse for overskridelse af reaktionstiden:

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

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

Boden for overskridelse af reaktionstider for support er maksimeret til det samlede månedlige vedligeholdelses- og supportvederlag.