

[Company]

Service mål

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Tilgængelighed	2
3	Service desk	5

1 Indledning

1.1 Introduktion

1.1.1 Nærværende dokument er en integreret del af Aftalen mellem Kunden og Leverandøren. SLA'en beskriver i henhold til Leveringsbetingelser de servicemål ("Servicemål"), Leverandøren skal efterkomme.

1.2 Servicemål

1.2.1 Servicemål omfatter Service Desk og Tilgængelighed, således som beskrevet nedenfor.

1.3 Rapportering

1.3.1 Informationer om opfyldelse af Servicemål i Leverandørens standard setup indsamles fra og med første hele kalendermåned efter Idriftsættelsestidspunktet for de enkelte Services, idet aftalte Servicemål først kan påberåbes af Kunden fra Overtagelsesdagen. Oplysninger om de realiserede Servicemål kan gøres tilgængelig for Kunden på Kundens anmodning efter udløb af en Måleperiode, og i en periode på 6 måneder herefter.

2 Tilgængelighed

2.1 Configuration Items (CI)

2.1.1 Aftalt Servicemål på tilgængelighed ("Tilgængelighed") omfatter de til enhver tid i aftaleperioden angivne Cis (Configuration Items) i Leverandørens CMDB (Configuration Management DataBase).

2.1.2 Oversigten, således som denne foreligger på aftaletidspunktet, fremgår af **bilag 2.1 (Configuration Items)**.

2.2 Tilgængelighedsberegning

2.2.1 Den faktiske realiserede Tilgængelighed beregnes som et gennemsnit pr. CI-type for hele Måleperioden efter nedenstående formel:

$$\frac{(\text{Servicetid} - \text{Planlagt Nedetid} - \text{Ikke Planlagt Nedetid}) * 100}{(\text{Servicetid} - \text{Planlagt Nedetid})}$$

2.3 Definitioner

2.3.1 Ved Servicetid menes antallet af minutter indeholdt i den aftalte Servicetid i Måleperioden.

2.3.2 Ved planlagt nedetid ("Planlagt Nedetid") forstås det antal minutter i Måleperioden, hvor en CI ikke har været tilgængelig grundet afviklingen af planlagte driftsafbrydelser ("Servicevinduer"), jf. punkt 2.4 nedenfor, eller som følge af konkret aftale mellem Parterne.

2.3.3 Ved ikke-planlagt nedetid ("Ikke-planlagt Nedetid") forstås det antal minutter indenfor Servicetiden i Måleperioden, hvor en CI ikke har været tilgængelig grundet forhold, som Leverandøren er ansvarlig for. Ikke-planlagt nedetid regnes fra det tidspunkt, hvor

manglende Tilgængelighed bliver registreret af overvågningsagenten, og der automatisk bliver oprettet et Incident i Leverandørens ITSM-system, og indtil CI igen er tilgængelig.

2.4 Servicevinduer

2.4.1 Servicevinduer er inddelt i 4 kategorier:

Type	Beskrivelse	Kriterium	Frekvens
Nødvendigholdselse	Leverandøren har ret til at udføre nødvendigholdselse. Leverandøren orienterer Kundens primære kontaktperson via e-mail med et varsel på minimum 2 timer, hvor dette er muligt.	Placeres så vidt muligt mellem kl. 00.00 – 06.00 CET, men Servicevinduet kan også placeres udenfor dette tidsrum, hvor dette skønnes nødvendigt.	
Planlagt vedligholdselse:	Leverandøren har ret til Servicevinduer i forbindelse med planlagt vedligholdselse, hvor der kan være nedetid i forbindelse med den udførte ændring.	Søndage kl. 05.00 – 08.00 CET. For Backup Services kl. 08.00-16.00 CET på hverdage.	
Udvidet Servicevindue	Leverandøren har ret til, efter forudgående varsel, at udvide Servicevinduet i forbindelse med planlagt vedligholdselse, hvor der kan være nedetid i forbindelse med den udførte Change.	Varsel på 2 uger.	

Type	Beskrivelse	Kriterium	Frekvens
Aftalt vedligeholdelse	Leverandøren og Kunden aftaler et tidspunkt, hvor Leverandøren kan udføre vedligeholdelse inden for Kundens kontrolområde. Ændringen skal accepteres af Leverandøren og Kunden.	Efter aftale	Efter aftale

2.5 Forudsætninger og ansvarsfritagende forhold

2.5.1 Leverandørens ansvar for opfyldelsen af aftalt Tilgængelighed omfatter blandt andet ikke følgende forhold:

- Ikke-planlagt Nedetid på Kundens CIs uden aktive aftaler om software- og hardware-support/-vedligeholdelse.
- Ikke-planlagt Nedetid, der skyldes Kundens manglende respons på beskeder om udvidelse af kapaciteten for en Service eller
- Øvrige forhold udenfor Leverandørens ansvarsområder.

Listen er ikke udtømmende, idet der i henvises til Aftalens vilkår om parternes ansvar.

2.5.2 I øvrigt bemærkes følgende:

- Leverandøren har alene administratoradgang til de af Kundens IT-systemer, der er omfattet af Services. Administratoradgangen kan for en periode overdrages til Kunden eller 3. part efter aftale mellem Kunden og Leverandøren. Når den aftalte periode udløber, deaktiveres Kundens administratoradgang af Leverandøren. I den periode, hvor administratoradgangen er overdraget til Kunden og/eller dennes 3. parter, og evt. manglende Tilgængelighed i perioden skyldes Kunden eller dennes 3. parter, er Leverandøren ikke ansvarlig for overholdelsen af Servicemål. Eventuel manglende Tilgængelighed i perioden fragår ikke som Ikke-planlagt Nedetid. Aftalte Servicemål træder først i kraft igen, når (a) Kunden har leveret detaljeret Dokumentation af de ændringer, som Kunden og/eller 3. part har foretaget på systemet i perioden, og Leverandøren har godkendt disse, og (b) det kan konstateres, at Kunden og/eller 3. part har "tilbageleveret" et driftsklart system, hvor der er ryddet op i eventlogs, og alle nødvendige Services er kørende. Leverandørens ansvar for tilgængeligheden vil være suspenderet, indtil det er tilfældet.

- Såfremt Kunden ikke har tegnet aftale om redundante adgangsveje, vil dette i forbindelse med planlagt vedligeholdelse kunne medføre Ikke-planlagt Nedetid, som Leverandøren ikke har ansvaret for.
- Leverandøren påtager sig ikke ansvar for Ikke-planlagt Nedetid forårsaget af fejl i Standard Tredjepartsydelser og/eller Public Cloud Ydelser eller forhold, som kan henføres dertil.
- Leverandøren er i øvrigt ikke ansvarlig for Ikke-planlagt Nedetid forårsaget af forhold uden for Leverandørens kontrol, som f.eks. utilgængelighed forårsaget af Kunden eller 3. parter, f.eks. ventetid i forhold til tredjemands support mv. eller fejl, der opstår på Kundens eget udstyr/offentligt netværk (internetlinjer, netværk mv.) eller dele af Kundens IT-miljø, som Leverandøren ikke har ansvaret for.

3 Service desk

3.1 Servicemål - Incident Management

3.1.1 Et Incident er en hændelse, der afviger fra normalen. Dvs. at der er en forstyrrelse på en given Service, hvor denne enten er reduceret eller helt afbrudt. Kort sagt: "hvis det virkede i går, skal det også virke i dag."

3.1.2 Prioriteringen baseres på baggrund af de 2 kriterier, Urgency og Impact, i kombination. Ved prioritering af sikkerheds-Incidents anvendes den af Leverandøren vurderede potentielle Urgency og Impact, også selvom Incidentet endnu ikke har medført Serviceforringelser.

3.1.3 Prioritering

Urgency	Impact		
	High	Medium	Low
High	P1	P2	P3
Medium	P2	P3	P4
Low	P3	P4	P5

3.1.4 Definition af Urgency

Urgency defineres som den hastighed, der anses for passende til at løse et Incident med en given Impact. F.eks. kan et uafklaret Incident, hvor der er høj risiko for at forstyrre forretningsaktiviteter (Høj Impact), have en relativt lav presserende hastighed, hvis der foreligger en midlertidig løsning eller mulighed for samme.

Urgency	High	Konsekvenserne som følge af et Incident øges hurtigt eller er umiddelbart forestående. Det er yderst tidskritisk at få det løst, da det relaterer sig til forretningskritiske aktiviteter håndteret af mange af eller alle Kundens brugere.
	Medium	Konsekvenserne som følge af et Incident øges markant over tid og relaterer sig til forretningskritiske aktiviteter håndteret af enkelte af Kundens brugere.
	Low	Konsekvenserne som følge af et Incident øges kun marginalt over tid og relaterer sig til ikke-kritiske forretningsaktiviteter håndteret af en enkelt af Kundens brugere.

3.1.5 Definition af Impact

Impact defineres som den potentielle indflydelse, et uafklaret Incident har på Kundens evne til effektivt at udføre sine aktiviteter eller levere sine ydelser. For eksempel kan et nedbrud på en server, der understøtter en kerneservice for Kunden, betragtes som en kritisk indflydelse på Kundens virksomhed.

Impact	High	Konsekvenserne som følge af Incident berører et flertal af Kundens medarbejdere, som ikke er i stand til at udføre deres arbejde.
	Medium	Konsekvenserne som følge af et Incident berører et moderat antal af Kundens medarbejdere, som ikke er i stand til at udføre dele af deres arbejde.
	Low	Konsekvenserne som følge af et Incident berører et minimalt antal af Kundens medarbejdere, som stadig vil være i stand til at udføre deres arbejde, dog måske med en ekstra indsats.

3.1.6 Servicemål for Incident

Prioritet	Servicetid	Reaktions-tid
P1		Indenfor 30 minutter i Servicetiden

Prioritet	Servicetid	Reaktions-tid
P2	Hverdage 7.00-17.00	Indenfor 4 timer i Servicetiden
P3		Indenfor 24 timer i Servicetiden
P4		Indenfor 48 timer i Servicetiden
P5		Ingen Servicemål

3.1.7 Definitioner

Ved reaktionstid ("Reaktionstid") forstås det forløbne tidsrum fra tidspunktet for registrering af Incident i Leverandørens system, og indtil Leverandøren påbegynder arbejdet på sagen.

3.1.8 Forudsætninger og ansvarsfritagende forhold

Leverandøren er ikke ansvarlig for Incidents forårsaget af omstændigheder uden for Leverandørens kontrol, herunder:

- ansvar for Incidents forårsaget af fejl i Standard Tredjepartsydelser og/eller Public Cloud Ydelser eller forhold, som kan henføres dertil.
- Incidents forårsaget af forhold uden for Leverandørens kontrol, som f.eks. utilgængelighed forårsaget af Kunden eller 3. parter, f.eks. ventetid i forhold til tredjemands support mv. eller fejl, der opstår på Kundens eget udstyr/offentligt netværk (internetlinjer, netværk mv.) eller dele af Kundens IT-miljø, som Leverandøren ikke har ansvaret for.

3.2 Servicemål - Request Fulfilment

3.2.1 Definition af Service Request

En Service Request omfatter Kundens anmodning om bistand til opgaver, som ikke er omfattet af i forvejen definerede Services. I modsætning til Incidents er der således tale om opgaver, som ikke knytter sig til manglende eller mangelfulde Services.

3.2.2 I modsætning til behandlingen af Incidents knytter Service Request-processen sig til behandling af ikke-presserende forespørgsler fra slutbrugerne.

3.2.3 En Service Request kan alene rekvireres af en autoriseret bruger hos Kunden.

3.3 Servicemål for Service Request

- 3.3.1 Servicemålet for Service Request er en aftalt reaktionstid på 48 arbejdstimer indenfor tidsrummet Hverdage fra 07.00 til 17.00.
- 3.3.2 Ved Reaktionstid forstås det forløbne tidsrum fra tidspunktet for registrering af Service Request i Leverandørens system, og indtil Leverandøren påbegynder arbejdet på sagen.