
Servicemål

(Service Level Agreement)

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
1.1	Introduktion	3
1.2	Rapportering	3
2	Service Desk	3
2.1	Serviceniveau og Servicetid	3
2.2	Servicemål for Service Desk	3
3	Tilgængelighed	3
3.1	Configuration Items (CI)	3
3.2	Servicetid	4
3.3	Tilgængelighedsberegning	4
3.4	Definitioner	4
3.5	Servicevinduer	4
3.6	Forudsætninger og ansvarsfritagende forhold	6
4	Incident Management	7
4.1	Definition af Incident	7
4.2	Prioritering	8
4.3	Definition af Urgency	8
4.4	Definition af Impact	8
4.5	Servicemål for Incident	9
4.6	Definitioner	9
4.7	Opfyldelsesgradsberegning	9
4.8	Forudsætninger og ansvarsfritagende forhold	10
5	Request Fulfilment	10
5.1	Definition af Service Request	10
5.2	Prioritering	10
5.3	Definition af Urgency	11
5.4	Definition af Impact	11
5.5	Servicemål for Service Request	12

5.6	Servicemål for Standard Service Request	12
5.7	Opfyldelsesgradsberegning	14
5.8	Forudsætninger og ansvarsfritagende forhold	14

1 Indledning

1.1 Introduktion

- 1.1.1 Nærværende Service Level Agreement (SLA) 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 Rapportering

- 1.2.1 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.
- 1.2.2 Oplysninger om de realiserede Servicemål vil være tilgængelig for Kunden via Leverandørens kundeportal senest 5 Arbejdsdage efter udløb af en Måleperiode og i de efterfølgende 6 måneder, hvorefter oplysningerne uden yderligere varsel fjernes. Det er Kundens ansvar at sikre sig eventuel kopi af rapporteringerne, inden disse slettes.

2 Service Desk

2.1 Serviceniveau og Servicetid

- 2.1.1 Kundens valg af serviceniveau ("Serviceniveau") og aftalt servicetid ("Servicetid") fremgår af Aftalens bilag Priser.

2.2 Servicemål for Service Desk

Type	Reaktionstid	Opfyldelsesgrad
Telefon	< 60 sekunder	80%
	< 180 sekunder	90%
Mail	Følger svartider for P3 Incident og P3 Service Request, jf. punkt 4 nedenfor. Hvis sagshåndtering ønskes hurtigere end dette, skal der ske opkald til Service Desk.	

3 Tilgængelighed

3.1 Configuration Items (CI)

- 3.1.1 Aftalt Servicemål på tilgængelighed ("Tilgængelighed") omfatter de til enhver tid i aftaleperioden angivne CIs i Leverandørens CMDB, som er tilgængelige for Kunden på Leverandørens kundeportal.

3.2 Servicetid

Omfattede CIs	Aftalt servicetid
Alle CIs angivet med Servicemål i Aftalen, bilag 2.1 (Configuration Items)	24/7-365

3.3 Tilgængelighedsberegning

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

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

3.4 Definitioner

- 3.4.1 Ved Servicetid menes antallet af minutter indeholdt i den aftalte Servicetid i Måleperioden.
- 3.4.2 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 3.5 nedenfor, eller som følge af konkret aftale mellem Parterne.
- 3.4.3 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, jf. punkt 3.7. 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.

3.5 Servicevinduer

- 3.5.1 Servicevinduer er inddelt i 4 kategorier:

Type	Beskrivelse	Kriterium	Frekvens
Nødvedligeholdelse	Leverandøren har ret til at udføre nødvedligeholdelse. Leverandøren orienterer Kundens primære kontaktperson via e-mail med et varsel på minimum 2 timer, hvor dette er muligt.	Maksimalt 2 timer og placeres så vidt muligt mellem kl. 00.00 – 06.00 CET, men Servicevinduet kan også placeres udenfor dette tidsrum, hvor	

Type	Beskrivelse	Kriterium	Frekvens
		dette skønnes nødvendigt.	
Planlagt vedligeholdelse: Utilgængelighed	Leverandøren har ret til at kalde Servicevinduer i forbindelse med planlagt vedligeholdelse, hvor der vil være nedetid i forbindelse med den udførte Change. Leverandøren orienterer Kundens primære kontaktperson via e-mail med et varsel på minimum 10 arbejdsdage. Datoerne for de 3 Servicevinduer vil typisk ligge i februar, juni og oktober. Leverandøren bestræber sig på at melde de eksakte datoer ud i november/december for det kommende år.	Søndage kl. 00.00 – 06.00 CET.	Maksimalt 3 gange pr. år pr. datacenter.
Planlagt vedligeholdelse: Reduceret brug	Leverandøren forbeholder sig ret til at kalde Servicevinduer i forbindelse med planlagt vedligeholdelse, hvor der ingen nedetid forventes i forlængelse af den udførte ændringsanmodning.	Lørdag fra kl. 22.00 til søndag kl. 06.00 CET.	Maksimalt 4 gange pr. måned pr. datacenter.

Type	Beskrivelse	Kriterium	Frekvens
	I Servicevinduet kan der forekomme afbrydelser på få minutter i forbindelse med fail-over til det redundante hardware. Leverandøren orienterer Kundens primære kontaktperson via e-mail med et varsel på minimum 5 Arbejdsdage.		
Aftalt vedligeholdelse	Leverandøren og Kunden aftaler et tidspunkt, hvor Leverandøren kan udføre vedligeholdelse inden for Kundens kontroldomæne. Ændringen skal accepteres af Leverandøren og Kunden.	Efter aftale	Efter aftale

3.6 Forudsætninger og ansvarsfritagende forhold

3.6.1 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 hardwaresupport/-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 henvises til Aftalens vilkår om parternes ansvar.

3.6.2 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 Tilgængelig 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 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.

4 Incident Management

4.1 Definition af Incident

- 4.1.1 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."
- 4.1.2 Prioriteringen baseres på baggrund af på 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.

4.2 Prioritering

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

4.3 Definition af Urgency

- 4.3.1 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.

4.4 Definition af Impact

- 4.4.1 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.

4.5 Servicemål for Incident

Prioritet	Service-tid	Reaktions-tid	Opfyldelsesgrad Reaktionstid	Løsnings-tid	Opfyldelsesgrad Løsningstid
P1	24/7-365	1 time	100 %	12 timer	100 %
P2	24/7-365	2 timer	100 %	20 timer	100 %
P3	Mandag-fredag 08.00-16.00	8 timer	90 %	40 timer	80 %
P4		24 timer	90 %	80 timer	80 %
P5		40 timer	90 %	120 timer	80 %

4.6 Definitioner

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

4.6.2 Ved løsningstid ("Løsningstid") forstås det forløbne tidsrum mellem tidspunktet, hvor Incident registreres i Leverandørens system, og indtil Leverandøren meddeler Kunden, at fejlen er løst, alternativt det tidligere tidspunkt, hvor løsningen er tilgængelig for Kunden.

4.7 Opfyldelsesgradsberegning

4.7.1 Den faktiske opnåede opfyldelsesgrad ("Opfyldelsesgrad") beregnes pr. prioritet for kalendermåned (Måleperiode) efter nedenstående formel:

$$\frac{(\text{Antal Incidents med opfyldt Servicemål} * 100)}{(\text{Antal Incidents})}$$

4.7.2 Opfyldelsesgrad beregnes til enhver tid med udgangspunkt i minimum 5 Incidents pr. prioritet.

4.8 Forudsætninger og ansvarsfritagende forhold

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

- ansvar for Incidents forårsaget af fejl i Standard Tredjepartsydelser 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.

4.8.2 Hvis en sag afventer informationer eller handlinger fra tredjemand eller Kunden selv, suspenderes Løsningstid, indtil Leverandøren modtager meddelelse fra Kunden om, at forholdet er afklaret.

5 Request Fulfilment

5.1 Definition af Service Request

5.1.1 En Service Request omfatter Kundens anmodning om bistand til opgaver, som ikke er omfattet af i forvejen definerede Services, eksempelvis fremskaffelse af information, ad hoc rådgivning m.v. I modsætning til Incidents er der således tale om opgaver, som ikke knytter sig til manglende eller mangelfulde Services.

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

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

5.2 Prioritering

5.2.1 Behandlingen af en Service Request baseres på nedenstående prioriteringsmatrix.

Urgency	Impact			
		High	Medium	Low
	High	P1	P2	P3

	Medium	P2	P3	P4
	Low	P3	P4	P5

5.2.2 Prioriteringen baseres på de 2 kriterier, Urgency og Impact, i kombination.

5.3 Definition af Urgency

5.3.1 Urgency defineres som den hastighed, der anses for passende til at løse et Service Request med en given Impact. F.eks. kan et uafklaret Service Request, 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	Den manglende funktionalitet, som følge af at et Service Request ikke bliver implementeret, er meget tidskritisk og relaterer sig til kritiske forretningsaktiviteter håndteret af flere brugere.
	Medium	Den manglende funktionalitet, som følge af at et Service Request ikke bliver implementeret, øges markant over tid og relaterer sig til kritiske forretningsaktiviteter håndteret af enkelte brugere.
	Low	Den manglende funktionalitet, som følge af at et Service Request ikke bliver implementeret, øges kun marginalt over tid og relaterer sig til ikke-kritiske forretningsaktiviteter håndteret af en enkelt bruger.

5.4 Definition af Impact

5.4.1 Impact defineres som den potentielle indflydelse, en uafklaret sag har på Kundens evne til effektivt at udføre sine aktiviteter eller levere sine ydelser. For eksempel kan manglende opdatering på en server, der understøtter en kerneservice for Kunden, betragtes som en kritisk indflydelse på virksomheden.

Impact	High	Den manglende funktionalitet, som følge af at et Service Request ikke bliver implementeret, berører et flertal af Kundens medarbejdere, som i så fald ikke vil være i stand til at udføre deres arbejde.
	Medium	Den manglende funktionalitet, som følge af at et Service Request ikke bliver implementeret, berører et moderat antal af Kundens medarbejdere, som i så fald ikke vil være i stand til at udføre dele af deres arbejde.

	Low	Den manglende funktionalitet, som følge af at et Service Request ikke bliver implementeret, berører et minimalt antal af Kundens medarbejdere, som stadig vil være i stand til at udføre deres arbejde, dog måske med en ekstra indsats.
--	-----	--

5.5 Servicemål for Service Request

Prioritet	Service-tid	Reaktions-tid	Opfyldelsesgrad Reaktionstid	Løsnings-tid	Opfyldelsesgrad Løsningstid
P1	Mandag-fredag 08.00-16.00	8 timer	80 %	40 timer	80 %
P2		16 timer	80 %	80 timer	80 %
P3		24 timer	80 %	120 timer	80 %
P4		32 timer	80 %	160 timer	80 %
P5		40 timer	80 %	200 timer	80 %

5.5.1 Ved Reaktionstid forstås det forløbne tidsrum fra tidspunktet for registrering af Service Request i Leverandørens system, og indtil Leverandøren påbegynder arbejdet på sagen.

5.5.2 Ved Løsningstid forstås det forløbne tidsrum mellem tidspunktet, hvor Service Request registreres i Leverandørens system, og indtil Leverandøren meddeler Kunden, at opgaven er løst, alternativt det tidligere tidspunkt, hvor løsningen er tilgængelig for Kunden.

5.6 Servicemål for Standard Service Request

Følgende afviger fra ovenstående Servicemål for Service Request:

Standard Service Request	Servicetid	Løsnings-tid	Opfyldelsesgrad Løsningstid
Create virtual server – Windows	Mandag-fredag 08.00-16.00	40 timer	80 %
Operation of virtual server – Windows		40 timer	80 %
Create virtual server – Linux		40 timer	80 %

Standard Service Request	Servicetid	Løsnings-tid	Opfyldelsesgrad Løsningstid
Operation of virtual server – Linux		40 timer	80 %
New application in Intune/Endpoint Manager		40 timer	80 %
Installation of a single site SSL certificate		40 timer	80 %
Installation of a wildcard SSL certificate		40 timer	80 %
Create new .dk domain		16 timer	80 %
Create new .com domain		16 timer	80 %
Whitelist store's public IP address		40 timer	80 %
Remove whitelist store's public IP address		40 timer	80 %
Modify DNS records		16 timer	80 %
Change capacity of virtual server – Windows		40 timer	80 %
Decommission virtual server		40 timer	80 %
Create VPN connection to third party		56 timer	80 %
Create firewall opening		40 timer	80 %
Remove firewall opening		40 timer	80 %
Alter backup policies on server		16 timer	80 %
Perform extra backup of server		16 timer	80 %

Standard Service Request	Servicetid	Løsnings- tid	Opfyldelsesgrad Løsningstid
Restore file or folder		24 timer	80 %
Restore single database		24 timer	80 %

- 5.6.1 Ved Løsningstid forstås det forløbne tidsrum mellem tidspunktet, hvor Service Request registreres i Leverandørens system, og indtil Leverandøren meddeler Kunden, at opgaven er løst, alternativt det tidligere tidspunkt, hvor løsningen er tilgængelig for Kunden.

5.7 Opfyldelsesgradsberegning

- 5.7.1 Den faktiske opnåede Opfyldelsesgrad beregnes pr. prioritet for kalendermåned (Måleperiode) efter nedenstående formel:

$$\frac{(\text{Antal Service Requests med opfyldt Servicemål} * 100)}{(\text{Antal Service Requests})}$$

- 5.7.2 Opfyldelsesgrad beregnes til enhver tid med udgangspunkt i minimum 5 Service Requests pr. prioritet.

5.8 Forudsætninger og ansvarsfritagende forhold

- 5.8.1 Hvis en Service Request afventer informationer eller handlinger fra tredjemand eller Kunden selv, suspenderes Løsningstid, indtil Leverandøren modtager meddelelse fra Kunden om, at forholdet er afklaret.