

## Bilag 10. Servicemål

### 1. Tilgængelighed

#### **Primær driftstid:**

Hver dag (mandag-søndag) året rundt kl. 8 – 22, med følgende undtagelser:  
Helligdage, påskelørdag, den 24. og den 31. december 1. maj og Grundlovsdag er den primære driftstid kl. 8 – 16.

bibliotek.dk vil som hovedregel være tilgængelig og automatisk overvåget også uden for den primære driftstid.

### 2. Driftseffektivitet

Leverandøren garanterer, at der opretholdes en driftseffektivitet på mindst 99%.

#### **Måling af driftseffektivitet**

Driftseffektiviteten måles og opgøres for én måned ad gangen (måleperioden). Driftseffektivitet måles for systemet som helhed, og driftseffektivitetsprocenten opgøres således:

$$(\text{tilgængelig driftstid} / \text{aftalt driftstid}) * 100$$

Ved tilgængelig driftstid forstås den aftalte driftstid minus den tid, hvor bibliotek.dk ikke er tilgængeligt eller kun tilgængeligt med væsentlig reduceret funktionalitet. Ved væsentlig reduceret funktionalitet forstås at mindst én af nedenstående funktioner ikke virker:

- søgning og visning af resultatsæt
- brugeren kan aflevere en bestilling til bestillingssystemet

Væsentlig reduceret funktionalitet vil altid bevirke at der udsendes en information til bibliotekerne herom, normalt via mailingliste. Den tilgængelige driftstid reduceres svarende til det tidsrum hvor den væsentligt reducerede funktionalitet består. Følgende forhold medfører ikke, at systemet er utilgængeligt, og fragår dermed ikke i opgørelsen af den tilgængelige driftstid:

- Udefra kommende forstyrrelser (el-afbrydelse, fejl i offentligt datanet og lignende)
- Uvæsentlige fejl, f.eks. hvor enkelte arbejdspladser eller enkelte mindre væsentlige funktioner midlertidigt er ude af drift, men hvor det i øvrigt er muligt at opretholde den normale drift

Den aftalte driftstid defineres som den primære driftstid, uanset at bibliotek.dk som hovedregel er tilgængelig i hele døgnet. Den primære driftstid er beskrevet i afsnit 1.

Tid medgået til planlagte nedlukninger, herunder installation af nye versioner og forebyggende vedligeholdelse indregnes hverken i tilgængelig eller aftalt driftstid. Planlagt nedlukning i form af max fire årlige "servicevinduer" sker som hovedregel på søn- og helligdage og meddeles via servicemails fra DBC til drifts mailinglister. Anden planlagt nedlukning vil ligeledes blive meddelt via servicemails. Styrelsen orienteres ved årets start om de planlagte servicevinduer for det kommende år. Hvis der opstår behov for flytning eller ekstra servicevinduer, orienteres Styrelsen

senest 10 dage før. Planlagt nedlukning i den primære driftstid sker efter aftale med Styrelsen.

Leverandøren er ansvarlig for at der føres regnskab med driftstiderne efter nedenstående metode. Resultatet publiceres som anført i nærværende bilags afsnit 5.

### **Målemetode**

Aftalt måltal er 99% tilgængelighed inden for den aftalte driftstid. Systemets tilgængelighed opgøres på baggrund af automatisk genererede søgninger inden for aftalt driftstid.

Nærmere beskrivelse af de automatisk genererede søgninger findes i afsnit 8.

Systemet regnes for utilgængeligt i en periode, hvis alle søgninger i perioden viser, at systemet er punktvis utilgængeligt. Perioder på under 5 minutter medregnes ikke.

Tilgængelig driftstid er lig med aftalt driftstid fratrukket de perioder, hvor systemet er utilgængeligt.

Faktiske måltal dannes månedligt efter den i foregående afsnit opstillede formel for opgørelse af driftseffektivitet.

## **3. Svartidsgaranti:**

Systemets svartid opgøres på baggrund af DBC's målinger af svartid for samtlige søgninger. Kun målinger, foretaget inden for den primære driftstid, indgår i grundlaget for fastsættelsen af faktisk måltal.

Svartider måles netto, dvs. eksklusive netværkstid uden for leverandørens eget netværk.

### **Målemetode**

Aftalt måltal er, at 95% af brugernes søgninger udføres på 8 sekunder eller derunder.

Metoden bygger på at svartiden for alle søgninger logges.

Faktisk måltal dannes månedligt som den max-svartid 95% procent af samtlige søgninger har.

## **4. Ajourføringsgaranti:**

Leverandøren garanterer at bibliotek.dk ajourføres i samme takt som DanBib.

For "Netbibliotekerne" gælder, at tekster og opdateringer indlægges inden for 1 uge efter modtagelse, med mindre særlige forhold stiller sig hindrende i vejen. Større ændringer aftales konkret.

## 5. Statistikker:

På [www.danbib.dk](http://www.danbib.dk) publiceres som minimum månedligt: Besøg, antal brugere, antal bestillinger og antal viderestillinger.

Endvidere sender leverandøren en kvartalsrapport til Styrelsen for Bibliotek og Medier, dækkende besøgsstatistik, antal søgninger, antal bestillinger månedligt, driftseffektivitet, svartider, viderestilling til lokalsystem og andre aftalte statistikker.

## 6. Kundeservice

### **Åbningstid for telefoniske henvendelser fra bibliotekerne:**

Mandag - fredag kl. 8.30 – 15.30

### **Opfølgning:**

Slutbrugere skal have hjælp til kritiske situationer inden for 2-8 timer - afhængig af om krisen rammer én bruger eller mange.

Ikke-kritiske henvendelser: brugeren skal have et svar – foreløbigt eller endeligt – inden for 4 dage.

### **Orientering om driftsproblemer:**

Orientering om længerevarende driftsproblemer (deres eventuelle konsekvenser, måder at omgå eller reducere problemerne på) skrives på [kundeservice.dbc.dk](mailto:kundeservice.dbc.dk) samt udsendes på mailinglister til bibliotekerne hurtigst muligt efter problemets opståen og afhjælpning. Orientering til slutbrugere kan efter nærmere vurdering ske via mailingliste.

## 7. Reduktion i vederlag

### **Driftseffektivitet:**

Hvis faktisk måltal en måned er lavere end aftalt måltal sanktioneres dette med en reduktion i vederlag efter følgende regler.

Som beregningsgrundlag sættes udgiften til teknisk drift svarende til en måned, dvs. den årlige udgift til teknisk drift delt med 12 - idet teknisk drift fastsættes til 40 % af den samlede udgift til drift og vedligehold af bibliotek.dk.

Reduktionen beregnes som 4 % af beregningsgrundlaget plus yderligere 4 % for hver hele procent faktisk måltal er lavere end aftalt måltal.

Reduktionen kan maksimalt udgøre 20 % af beregningsgrundlaget i en given måned.

### **Svartid:**

Hver måned beregnes et faktisk måltal (FM) og en bod (B).

FM = 95%-fraktilen

Nedenstående tabel specificerer størrelse og graduering af bod.

Kriterium	Bod
HVIS ≤ 8 sek	B = 0
8 sek < HVIS ≤ 11 sek	B = K*1
11 sek < HVIS ≤ 15 sek	B = K*2
15 sek < HVIS ≤ 20 sek	B = K*3

20 sek < HVIS <= 26 sek	B = K*4
HVIS > 26 sek	B = K*5

Bodskonstanten (K) beregnes således:

$$K = S * 0,016 / 12$$

S = den aftalte sum til drift og vedligeholdelse af bibliotek.dk for det givne år.

Reduktionen kan maksimalt udgøre 20 % af beregningsgrundlaget i en given måned.

Rettet Bilag 10. *Service mål* af 7. januar 2010 tiltrædes hermed.

København, den 18. januar 2010      Ballerup, den 11. januar 2010



---

Leif Andresen  
Styrelsen for Bibliotek & Medier



---

Heddi Mortensen  
DBC as