

Bilag 13 – Servicemål DBC

DBC's driftsydelser

De aftalte driftsydelser og servicemål fremgår af Underbilag 1, mens underbilag 2 viser principperne for afhjælpning.

Servicevinduer

Til at foretage nødvendig servicering af serverparken fastsættes fire faste årlige servicevinduer, som ikke indgår i oppetids- og tilgængelighedsmålingerne, men er omfattet af de ovenfor nævnte planlagte driftsafbrydelser og varsles senest 5 hverdage før arbejdet udføres. Servicevinduer placeres typisk på helligdage eller søndage.

Underbilag 1

Der er aftalt følgende med CopenhagenBombay:

Primær drifttid = aftalt drifttid

Aftalt drifttid = Arbejdsdage fra kl. 12 - 21, weekend/helligdage 10-21.

Sekundær drifttid = Øvrig tid

Drifteffektiviteten måles kun i primær drifttid.

De aftalte ydelser er beskrevet i nedenstående skema.

Ydelse / services	Tilgængelighed	Afrapportering	Prioritet
1. SmåTING tilgængelighed via webservices	Tilgængelighed: 98,5 % i den aftalte drifttid Tilgængelighed måles i procent som et forhold mellem den aftalte tilgængelighed og den faktiske tilgængelighed for en given måleperiode. Den aftalte tilgængelighed er 98,5 % af den primære drifttid.	På driftsmøder Men it- projektgruppen informerer umiddelbart efter konstatering	1
2. Søgning – virker som beskrevet i Bilag 3	100 % effekt for tilgængelighed	På driftsmøder Men it- projektgruppen informerer umiddelbart efter konstatering	1
3.a. Visning	100 % effekt for tilgængelighed af hele servicen.	På driftsmøder Men it- projektgruppen informerer umiddelbart efter konstatering	1
3.b. Visning – et enkelt format er utilgængeligt	10 % effekt for tilgængelighed af et enkelt format	På driftsmøder Men it- projektgruppen informerer umiddelbart efter konstatering	2
3.c. Visning – fejl i formaters output men ikke i tilgængelighed. Outputfejl vil ramme en del af det billede brugeren præsenteres for	Ingen effekt	På driftsmøder	3

Ydelse / services	Tilgængelighed	Afrapportering	Prioritet
3.d. Visning – facetter ikke tilgængelige	10 % effekt for tilgængelighed af facetter	På driftsmøder Men it-projektgruppen informeres umiddelbart efter konstatering	2
4. ADHL	10 % effekt for tilgængelighed	På driftsmøder Men it-projektgruppen informeres umiddelbart efter konstatering	2
5. BSD	10 % effekt for tilgængelighed	På driftsmøder Men it-projektgruppen informeres umiddelbart efter konstatering	2
6. Webservice mod lokalsystemerne, DDELIBRA, Integra, mv.	10 % effekt for tilgængelighed	På driftsmøder Men it-projektgruppen informeres umiddelbart efter konstatering	2
7. De lokale systemer giver ikke valide svar på webservicens anmodning om service (gælder også bruger-autentifikationservice og Proxy)	Ingen effekt hvis de lokale systemer ikke svarer og den centrale webservice er tilgængelig	På driftsmøder Men it-projektgruppen informeres umiddelbart efter konstatering	3
8. Linkresolver	Indgår ikke i SLA		
9. Forsider	10 % effekt for tilgængelighed	På driftsmøder Men it-projektgruppen informeres umiddelbart efter konstatering	2

Ydelse / services	Tilgængelighed	Afrapportering	Prioritet
10. Brugerautentifikations- service	10 % effekt for tilgængelighed (se dog service 7.)	På driftsmøder Men it- projektgruppen informerer umiddelbart efter konstatering	2
11. Proxy	10 % effekt for tilgængelighed (se dog service 7.)	På driftsmøder Men it- projektgruppen informerer umiddelbart efter konstatering	2

Underbilag 2

Prioritet	Påbegyndes	Princip	Eksempel
1	<p>Umiddelbart efter henvendelse inden for aftalt primær driftstid.</p> <p>Inden for de første 4 timer inden for sekundær driftstid oprettes sag, og sagsbehandling påbegyndes umiddelbart, dog senest ved primær driftstids påbegyndelse</p> <p>Der estimeres en løsnings-/færdig gørelsestemat, men denne er afhængig af problemets omfang.</p>	<p>Problemer der hindrer kunden i at anvende vores systemer</p> <p>Problemer der forhindrer mange brugere i at udføre primære arbejdsfunktioner.</p> <p>Utilgængeligheden tæller med i den målte driftseffektivitet med den angivne procentdel</p> <p>Antallet af berørte angiver hvor kritisk situationen er – men udgangspunktet er, at den behandles efter "red alert procedure"¹</p>	<p>Søgning ikke tilgængelig</p> <p>Der returneres ikke metadatatposter eller content fra små.TING efter søgning</p> <p>Webservice der giver adgang til bibliotekssystemer ikke tilgængelig</p> <p>Lokale systemer svarer ikke</p>
2	<p>Umiddelbart efter henvendelse inden for aftalt primær driftstid. – hvis der ikke er prioritet 1 sager, der forhindrer nødvendig prioritering.</p> <p>Skal være påbegyndt senest 4 timer efter modtagelse inden for primær driftstid, men ikke inde for sekundær driftstid.</p> <p>Der estimeres en løsnings-/færdig gørelsestemat, men denne er afhængig af problemets omfang.</p>	<p>Problemer der forhindrer enkelte brugere i at udføre væsentlige funktioner</p> <p>Utilgængeligheden tæller normalt ikke med i den målte driftseffektivitet bortset fra de nævnte i bilag 1</p>	<p>Enkelte outputformater fejler eller er utilgængelige</p> <p>Facetter vises ikke</p> <p>ADHL returnerer ikke svar</p> <p>Forsider kan ikke vises</p> <p>Brugerskabte data ikke tilgængelige</p> <p>Proxy ikke tilgængelig</p>

3	Skal påbegyndes senest 2 arbejdsdage efter modtagelse. Der estimeres en løsnings- og færdiggørelsestid, men denne er afhængig af problemets omfang.	Afhjælpning af problemer, der knytter sig til en central arbejdsopgave Utilgængeligheden tæller ikke med i den målte driftseffektivitet	Fejl i enkelte poster i basen Fejl i enkelte formatters output Enkelte brugeres autentifikationsfejl

Definitioner:

Prioritet: Fejlens grad af alvorlighed – der medfører et passende prioriteringsniveau i afhjælpning og fejlrettelse.

Påbegyndes: Fejlen har fået oprettet en sag. Der er en navngivet sagsansvarlig. Sagsprocessering påbegyndt men ikke afsluttet.

Red Alert procedure. Der udpeges sagsansvarlig umiddelbart, der får umiddelbart råderet over de nødvendige ressourcer for at afhjælpe situationen.