

## **Bilag 8 – Servicemål Konform**

-

### **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 opetids- 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.

Drifteffektiviteten måles kun i primær drifttid.

De aftalte ydelser er beskrevet i nedenstående skema.

Ydelse / services	Tilgængelighed	Afrapportering	Prioritet
1. Website tilgængelighed	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 informeres umiddelbart efter konstatering	1
2. Forside	100 % effekt for tilgængelighed	På driftsmøder  Men it-projektgruppen informeres umiddelbart efter konstatering	1
3. Søgning	100 % effekt for tilgængelighed	På driftsmøder  Men it-projektgruppen informeres umiddelbart efter konstatering	1
4. Temaområde	10 % effekt for tilgængelighed	På driftsmøder  Men it-projektgruppen informeres umiddelbart efter konstatering	2

<b>Ydelse / services</b>	<b>Tilgængelighed</b>	<b>Afrapportering</b>	<b>Prioritet</b>
5. Personlig side	10 % effekt for tilgængelighed	På driftsmøder  Men it-projektgruppen informeres umiddelbart efter konstatering	2
6. Medieindgang	10 % effekt for tilgængelighed	På driftsmøder  Men it-projektgruppen informeres umiddelbart efter konstatering	2
7. Player	100 % effekt for tilgængelighed	På driftsmøder  Men it-projektgruppen informeres umiddelbart efter konstatering	1
8. Chat, forum	10 % effekt for tilgængelighed af en enkelt komponent	På driftsmøder  Men it-projektgruppen informeres umiddelbart efter konstatering	2
9. Poll, quiz, spots og andre moduler	Ingen effekt for tilgængelighed af en enkelt komponent	På driftsmøder Men it-projektgruppen informeres umiddelbart efter konstatering	3

## 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"<sup>1</sup></p>	<p>Forsiden er ikke tilgængelig</p> <p>Der svares ikke ved søgning</p> <p>Player vises ikke eller er ikke tilgængelig</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>Temaområdet er ikke tilgængeligt</p> <p>Teamerne vises ikke</p> <p>Medieindgang vises ikke</p> <p>Den personlige side er ikke tilgængelig ved login</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	Quiz virker ikke  Poll virker ikke  Top 10 virker ikke

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.