

BILAG 6 TIL TRANSITIONSAFTALE MELLEM KL OG KMD

BILAG 6 SERVICEMÅL

28. april 2008

Indholdsfortegnelse

1.	Definitioner	3
2.	Indledning	3
2.1	Oversigt over Servicemål	4
2.2	Systemgrupper	4
3.	Servicemål for Åbningstid og Aftalt Driftstid	5
3.1	Åbningstid	5
3.2	Aftalt Driftstid	5
4.	Vedligeholdelse	5
4.1	Generelt om KMD's vedligeholdelsesarbejder	5
4.2	Vedligeholdelsesoversigt	5
4.2.1	Ydelser undtaget fra vedligeholdelse og hotline service	6
4.3	Vedligeholdelsesydelser	6
4.3.1	Forebyggende vedligeholdelse (Sædvanlig vedligeholdelse)	6
4.3.2	Lovmæssig vedligeholdelse (Sædvanlig vedligeholdelse)	7
4.3.3	Ekstraordinær vedligeholdelse	9
4.3.4	Nye Versioner og Releases	9
4.3.5	Mangelfhjælpning	9
4.4	Hotline service	12
4.5	Servicevinduer og batchkørsler	13
4.5.1	Inden for Aftalt Driftstid	13
4.5.2	Uden for Aftalt Driftstid	13
5.	Driftseffektivitet	14
5.1	Servicemål for driftseffektivitet	14
5.2	Måling af driftseffektivitet	14
6.	Svartider	15
6.1	Servicemål for Svartider	15
6.2	Måling af Svartider	16
6.2.1	Supplerende Svartidsmålinger	18
6.3	Ændringer der påvirker Svartider	19
6.4	Teknisk omlægning (platform-skifte)	19
7.	Uenighed om Servicemål	19

Underbilag 6.1

Standard Målesekvenser for Svartider med detaljeret beskrivelse.

1. Definitioner

Nedenstående definitioner er knyttet til dette Bilag 6 (Servicemål). Der henvises herudover til Transitionsaftalens Bilag 1 (Definitioner), hvis definitioner også finder anvendelse på dette Bilag 6.

Ved **Aftalt Driftstid** forstås det tidsinterval pr. døgn, hvor KMD i henhold til vilkårene i dette Bilag 6 pkt. 3.2, skal opretholde de aftalte Servicemål for de Kritiske IT-løsninger.

Ved **Critical Patch** forstås en sikkerhedspatch eller tilsvarende.

Ved **Måleperioden** forstås den periode, som er beskrevet i pkt. 5.2.

Ved **Målepunkt** forstås det sted i den Kritiske IT-løsnings infrastruktur, hvor et givent Servicemål måles.

Ved **Målesekvens** forstås de forretningsprocesser inkl. heri indeholdte funktioner, som fremgår af Underbilag 6.1 med efterfølgende ændringer i overensstemmelse med dette bilag.

Ved **Måling** forstås en handling, der fastlægger et tidsinterval eller et procentværdi i overensstemmelse med den fastlagte metode herfor.

Ved en **Release** forstås en mindre opdatering af programmet eller de Kritiske IT-løsninger, herunder fejlrettelser, som kan være kendetegnet ved, at versionsnummeret for de Kritiske IT-løsninger ændres med en decimal (for eksempel fra 5.0 til 5.1).

Ved **Standard Målesekvens** forstås de Målesekvenser, som fremgår af Underbilag 6.1.

Ved **Svartid** for en transaktion forstås det tidsinterval, der løber fra afslutning af en forespørgsel eller ordre til en Kritisk IT-løsning er modtaget i Målepunktet, til første del af det forretningsmæssige svar er sendt fra Målepunktet. Ved en forespørgsel eller ordre forstås en meddelelse, der af en bruger sendes til en Kritisk IT-løsning, når Enter-/Return-tasten eller tilsvarende tast/ikon aktiveres. I relation til services forstås i dette afsnit en forespørgsel eller ordre, som den serviceanmodning det kaldende system udfører.

Ved **Systemgruppe** forstås en flerhed af Kritiske IT-løsninger, som er opdelt i Systemgrupper efter anvendt teknologisk platform.

Ved **Tilgængelig Driftstid** forstås det tidsinterval inden for Aftalt Driftstid, Bilag 6, hvor de aftalte krav til Tilgængelig Driftstid for de Kritiske IT-løsninger har været overholdt, som angivet i dette Bilag 6.

Ved en **ny Version** forstås en Version, der indeholder væsentligt ændret udseende og/eller funktionalitet. Almindeligvis er en ny Version kendetegnet ved, at hovednummeret for Versionen ændres (f.eks. fra 5.1 til 6.0).

Ved **Åbningstid** forstås det samlede tidsinterval pr. døgn, hvor KMD i henhold til pkt. 3.1 i dette Bilag 6 giver Kommunen mulighed for at tilgå de Kritiske IT-løsninger.

2. Indledning

2.1 Oversigt over Servicemål

KMD's Servicemål omfatter følgende ydelser:

Ydelser	
Åbningstid, jf. pkt. 3.1	
Aftalt Driftstid, jf. pkt. 3.2	
Vedligeholdelse	Forebyggende vedligeholdelse, jf. pkt. 4.3.1
	Lovmæssig vedligeholdelse, jf. pkt. 4.3.2
	Ekstraordinær vedligeholdelse, jf. pkt. 4.3.3
	Nye Versioner og Releases, jf. pkt. 4.3.4
	Mangelfhjælpning, jf. pkt. 4.3.5, herunder påbegyndelse af mangelfhjælpning, jf. pkt. 4.3.5.1
	Hotline, jf. pkt. 4.4
Driftseffektivitet, jf. pkt. 5	
Svartider, jf. pkt. 6	

2.2 Systemgrupper

Dette Bilag 6 omfatter Kritiske IT-løsninger i Systemgruppe A og Systemgruppe B, jf. nedenfor.

Der sondres mellem to tekniske grupper af systemer: Systemgruppe A (homogen driftsmodel) og Systemgruppe B (heterogen driftsmodel). Systemgruppe A omfatter de Kritiske IT-løsninger, der er mainframe-baserede 3270-applikationer. Systemgruppe B omfatter de øvrige mainframe-baserede Kritiske IT-løsninger baseret på .Net-teknologi.

Oversigten over Kritiske IT-løsninger fremgår af Bilag 2 til Transitionsaftalen. Nedenstående skema tjener derfor udelukkende til at kategorisere det omfattede Kritiske IT-løsninger i enten Systemgruppe A eller Systemgruppe B.

Systemgruppe A	Systemgruppe B
KMD Aktiv	KMD Boligstøtte
Dagpengesystemet	KMD Børnefamilieydelse
KMD Valgudskrivning	KMD Social Pension
P-data	KMD Underholdsbidrag
KMD V-data	ESR
KSP	KMD eIndkomst
LOS	KMD Sag/Basis
KMD Udbetaling	KMD OnDemand
KMD Arkivering – levering til § 7-arkiv	

Medmindre andet eksplicit er anført i dette eller øvrige Bilag, er de anførte vilkår gældende for begge Systemgrupper.

3. Servicemål for Åbningstid og Aftalt Driftstid

3.1 Åbningstid

For de Kritiske IT-løsninger omfattet af Systemgruppe A er Åbningstiden alle årets Dage fra kl. 00.00 til 24.00.

For de Kritiske IT-løsninger omfattet af Systemgruppe B er Åbningstiden Arbejdsdage fra kl. 06.30 til 21.00, lør-, søn- og helligdage fra kl. 06.30 til 18.00. Dog er den Kritiske IT-løsning KMD Social Pension lukket i forbindelse med afregning enkelte arbejdsdage fra kl. 17.00 til næste dag, samt enkelte weekends i forbindelse med konverteringer og årskørsler.

Kommunen er berettiget til at anvende de Kritiske IT-løsninger i hele Åbningstiden.

3.2 Aftalt Driftstid

Den Aftalte Driftstid er fra kl. 08.00 til kl. 17.00 alle Arbejdsdage.

4. Vedligeholdelse

4.1 Generelt om KMD's vedligeholdelsesarbejder

KMD forestår over for de Kommuner, der er kunder på de Kritiske IT-løsninger i overensstemmelse med Transitionsaftalen vedligeholdelse af alle dele af de Kritiske IT-løsninger på de nedenfor anførte vilkår.

Vedligeholdelse af de Kritiske IT-løsninger udføres af kvalificeret personale, der har kendskab til de Kritiske IT-løsninger, og i overensstemmelse med god dansk it-skik. Vedligeholdelsesarbejder skal planlægges og udføres, så de er til mindst mulig gene for Kommunen.

4.2 Vedligeholdelsesoversigt

KMD's vedligeholdelse af de Kritiske IT-løsninger omfatter de nedenfor nævnte ydelser.

Ydelser	
	Forebyggende vedligeholdelse, jf. pkt. 4.3.1
	Lovmæssig vedligeholdelse, jf. pkt. 4.3.2
	Ekstraordinær vedligeholdelse, jf. pkt. 4.3.3
	Versioner, jf. pkt. 4.3.4
	Nye Versioner af de Kritiske IT-løsninger
	Installation
	Evt. ajourføring af parameteropsætninger

Releases, jf. pkt. 4.3.4	
	Nye Releases af de Kritiske IT-løsninger
	Installation
	Evt. ajourføring af parameteropsætninger
Individuel mangelfhjælpning, jf. pkt. 4.3.5	
Hotline service, jf. pkt. 4.4	

Hertil kommer KMD's ret til at etablere service- og batchvinduer, jf. pkt 4.5.

4.2.1 Ydelser undtaget fra vedligeholdelse og hotline service

Følgende ydelser er ikke omfattet af vedligeholdelsen eller hotline service i henhold til dette Bilag:

- a. Besvarelse af generelle forespørgsler samt anvendeshjælp til Kommunen vedr. Kommunens brug af de Kritiske IT-løsninger
- b. Uddannelse af brugere og driftspersonale
- c. Decideret udredningsarbejde, som kan ligestilles med konsulentydelse og administrativ serviceafstemning
- d. Fejl og henvendelser samt teknisk bistand, som hidrører fra Kommunens øvrige programmel og udstyr, såfremt der ikke kan henføres til mangler i KMD's eventuelle vejledning til installation af infrastruktur for afvikling af Kritiske IT-løsninger. Eksempler på områder, som kan være omfattet af nærværende bestemmelse:
 - Kommunens hardware
 - Installation af KMD leveret tredjeparts software
 - Kommunens installation, eksempelvis lokalnet
 - Microsoft Windows og øvrige standardprodukter
 - Kommunens installation af decentralt afviklet programmel
 - Henvendelser vedrørende tredjeparts software- eller hardwareprodukter
- e. Henvendelser og fejl, der kan henføres til, at andre end KMD har foretaget tilpasninger i eller vedligeholdelse af de Kritiske IT-løsninger
- f. Henvendelser og fejl, der kan henføres til anden driftsleverandørs driftsmiljø
- g. Lov- og regelfortolkning
- h. Oprettelse af certificeret postkasse hos Kommunen
- i. Fejl, der kan henføres til hændelige begivenheder, som Kommunen bærer risikoen for, fx hærværk, brand og andre fysiske påvirkninger
- j. Deciderede oplæringsaktiviteter i anvendelse af de Kritiske IT-løsninger

4.3 Vedligeholdelsesydelser

4.3.1 Forebyggende vedligeholdelse (Sædvanlig vedligeholdelse)

KMD er uden for Aftalt Driftstid berettiget til frit at udføre forebyggende vedligeholdelse for at undgå eller minimere risikoen for mangler eller konsekvenser af mangler. Det samme gælder KMD's udførelse af anden optimering af driftsmæssige forhold samt idriftsættelse af forbedringer og ændringer af de Kritiske IT-løsninger.

KMD orienterer Kommunerne om ændringer af aftalt vedligeholdelse via kundenet.kmd.dk.

4.3.2 Lovmæssig vedligeholdelse (Sædvanlig vedligeholdelse)

KMD er forpligtet til løbende at tilpasse de Kritiske IT-løsninger i takt med nødvendige ændringer i lovgivningen og andre regler. Ved nødvendige ændringer forstås ændringer som følge af ny eller ændret lovgivning, ændrede overenskomster og/eller bekendtgørelser, eller som følge af KMD's beslutning om at understøtte nye versioner af basisprogrammel.

KMD følger, på de områder, hvor selskabet leverer it-løsninger, løbende det lovforberedende arbejde og Folketingets vedtagelser af ny lovgivning og ministrenes udfærdigelse af bekendtgørelser i medfør af lovgivningen.

KMD sikrer ved den lovmæssige vedligeholdelse, at de Kritiske IT-løsninger kan anvendes, efter en ændring af lovgivningen er trådt i kraft, jf. pkt. 4.3.2.1, og at nye regler med direkte indflydelse på de opgaver, som understøttes af det pågældende Kritiske IT-løsning, kan efterleves, herunder at beregningsresultater og andre former for resultater fra de Kritiske IT-løsninger er i overensstemmelse med lovgivningen.

KMD er forpligtet til maskinel genbrug af Data fra andre it-løsninger, såfremt der enten er tale om it-løsninger drevet af KMD eller om statslige it-løsninger, hvor KL har sikret KMD's adgang til maskinelt at hente Data på Kommunernes vegne. Desuden skal beregninger ske maskinelt, når de kan baseres på generelt fastsatte beregningsregler. KMD's forpligtelse gælder ikke, hvis en lovændring vedrører et område med en ubetydelig sagsmængde i Kommunerne.

4.3.2.1 Tidsmæssig gennemførelse af lovmæssig vedligeholdelse

KMD gør sit yderste for, at alle ændringer i KMD's Kritiske IT-løsninger er implementeret til ikrafttrædelsestidspunktet.

I situationer, hvor implementering af ændret lovgivning ikke kan gennemføres rettidigt, fordi tidspunktet fra bekendtgørelsen af reglerne til deres ikrafttræden er for kort i forhold til omfanget af nødvendige ændringer i de berørte Kritiske IT-løsninger, eller fordi reglerne har virkning før ikrafttrædelsestidspunktet, anviser KMD hvordan lovlig administration af reglerne alligevel kan gennemføres. Det gælder også, hvis KMD ikke har været involveret i høringsprocessen eller fået bistand til implementeringen i overensstemmelse med forudsætningerne nedenfor.

KMD's anvisninger kan bestå i, at der efterfølgende gennemføres maskinelle omberegninger, at der helt eller delvis foretages manuel behandling eventuelt understøttet af systemadviser eller at der sker en kortvarig udskydelse af produktionen til ændringen er implementeret, når dette kan ske uden konsekvens for lovmæssigt fastsatte tidsfrister.

Ændringer, der ikke har kunnet implementeres rettidigt til ikrafttrædelsestidspunktet, skal dog altid være gennemført senest 3 måneder efter ikrafttrædelsen af den/de relevante regler, forudsat ændringen berører mere end 100.000 borgere.

4.3.2.2 Forudsætninger for lovmæssig vedligeholdelse

Rettidig tilpasning til ændret lovgivning forudsætter, at KMD inddrages så tidligt i lovgivningsprocessen som overhovedet muligt. KMD involveres på tidspunktet for Transitionsaftalens indgåelse på følgende måder:

1. Inddragelse af ministerier og styrelser forud for fremsættelse af lovforslag eller udarbejdelse af bekendtgørelser: KMD inddrages ofte af ministerier og statslige styrelser forud for fremsættelsen af lovforslag, når disse er understøttet af de Kritiske IT-løsninger. Det er nødvendigt for at få afklaret, om det umiddelbart er teknisk muligt at understøtte nye regler, og for at sikre, at de Kritiske IT-løsninger er klar til at administrere opgaven, når reglerne træder i kraft. Nogle lovforslag sendes af ministerierne til høring hos KMD forud for fremsættelsen i Folketinget. Dette samarbejde er en forudsætning for rettidig implementering af ændringer i KMD's Kritiske IT-løsninger.
2. Tæt samarbejde med KL i henhold til indgåede samarbejdsaftaler, der sikrer, at KMD tilføres den nødvendige viden, og at KL også repræsenterer KMD's tekniske synspunkter i sit samarbejde med ministerierne m.fl. En forudsætning for rettidig gennemførelse af tilpasning af de Kritiske IT-løsninger til ny eller ændret lovgivning er også KMD's tætte, ikke-eksklusive samarbejde med KL ved konkrete aftaler mellem KL og KMD. Disse aftaler har til hensigt at sikre, at KMD har den tilstrækkelige viden til at gennemføre ændringer rettidigt. Efter aftalerne skal KL levere serviceydelser til brug for vedligeholdelse af de Kritiske IT-løsninger. Serviceydelserne skal løbende sikre KMD det nødvendige grundlag for
 - at de Kritiske IT-løsninger til enhver tid er ajourførte og opfylder gældende krav i lovgivningen. KL skal sikre, at KMD får viden om lovændringer og andre centrale krav på det tidligst mulige tidspunkt
 - at der skabes forudsætninger for, at de Kritiske IT-løsninger er i overensstemmelse med reglerne for Kommunernes regnskabsaflæggelse og revision ved inddragelse af et eller flere af de revisionsfirmaer, der betjener Kommunerne
 - at de Kritiske IT-løsninger har en funktionalitet, der giver Kommunerne mulighed for at løse deres opgaver og tilrettelægge deres arbejdsrutiner effektivt og med høj kvalitet

KL skal på ikke-eksklusiv basis yde KMD følgende ydelser, såfremt KMD anmoder herom. Det nærmere indhold reguleres i hvert enkelt tilfælde af de konkrete aftaler mellem KL og KMD. Bistanden kan bl.a. omfatte følgende opgaver:

- vurdering af ny lovgivning, administrative regler, principielle ankeafgørelser samt henvendelser fra Kommunerne med henblik på disses betydning for Kommunernes administration og de Kritiske IT-løsninger
- vurdering af samfundets og fagområdernes udvikling, Kommunernes administrative udvikling og generel administrativ lovgivning
- formidling af synspunkter/fortolkningsbidrag til KMD fra ministerier og andre relevante parter
- formidling af synspunkter/fortolkningsbidrag fra KMD til ministerier og andre relevante parter
- løbende deltagelse i videreudvikling af de Kritiske IT-løsninger, fx på baggrund af konkrete henvendelser fra Kommunerne

- gennemlæsning og kommentering af centrale kravspecifikationer

KL varetager den løbende kontakt til ministerier og andre statslige myndigheder. KMD kan herudover selv have kontakter med ministerier og styrelser.

4.3.3 Ekstraordinær vedligeholdelse

KMD er berettiget til med et varsel på 14 Dage (eller uden varsel, såfremt der er tale om forhold af kritisk betydning for KMD's driftsafvikling af en eller flere Kritiske IT-løsninger) at foretage ekstraordinær vedligeholdelse af de Kritiske IT-løsninger inden for Aftalt Driftstid. Ekstraordinær vedligeholdelse kan være nødvendig såfremt et af følgende forhold måtte kræve dette, (i) indførelse af valutaen EURO i Danmark, (ii) Folketingets vedtagelse af strukturelle ændringer i det offentlige, svarende til Strukturreformen eller kommunesammenlægninger, (iii) ændringer i forhold vedrørende dataleverancer fra tredjepart, som nødvendiggør ekstraordinær vedligeholdelse, fx CPR-data, CVR-data o. lign., (iv) genetablering af teknisk infrastruktur i forlængelse af Force Majeure hændelser, fx terrorangreb samt (v) undgåelse af driftsmæssige nedbrud, og afværgelse af forhold af betydning for sikkerheden af KMD's tekniske infrastruktur og de Kritiske IT-løsninger, dog forudsat KMD har overholdt sine forpligtelser til at foretage forebyggende vedligeholdelse.

4.3.4 Nye Versioner og Releases

KMD leverer nye Versioner og Releases af henholdsvis tredjepartsprogrammel og de Kritiske IT-løsninger så snart og i det omfang, at sådant programmel er testet af KMD og frigivet til distribution i Danmark, forudsat programmet er omfattet af nærværende vedligeholdelsesordning.

KMD orienterer løbende Kommunen via kundenet.kmd.dk om nye Versioner og Releases, herunder om væsentlige ændringer i forhold til tidligere Versioner og Releases, når sådanne foreligger.

KMD's forpligtelser i henhold til dette Bilag 6 forudsætter, at Kommunen er forpligtet til løbende at ibrugtage nye Critical Patches, Versioner eller Releases, som installeres på de Kritiske IT-løsninger som led i vedligeholdelsesordningen. KMD's opfyldelse af krav og Servicemål i henhold til dette Bilag forudsætter, at Kommunen anvender den senest frigivne Critical Patch, Version og senest frigivne Release af de Kritiske IT-løsninger, som vedligeholdelsen omfatter.

4.3.4.1 Varsling

KMD varsler implementeringen af nye Versioner i de Kritiske IT-løsninger med mindst 30 Dage, mens nye Releases til de Kritiske IT-løsninger varsles med mindst 5 Dage. Dog gælder kravet om varsling ikke for Versioner eller Releases, som installeres af KMD som led i mangelsafhjælpning, jf. pkt. 4.3.5.

Varsling sker via kundenet.kmd.dk.

4.3.5 Mangelfhjælpning

KMD kan efter eget valg foretage mangelfhjælpning ved levering og installation af nye Critical Patches, Versioner/Releases eller ved individuel afhjælpning over for Kommunen. I tilfælde af mangler ved de Kritiske IT-løsninger, skal KMD foretage afhjælpning i overensstemmelse med det nedenfor anførte under hensyntagen til manglens kategorisering.

Kategoriseringen af en mangel, jf. pkt. 4.3.5.1 afhænger særligt af, om manglen er kritisk for løsning af Kommunens opgaver eller anvendelse af de Kritiske IT-løsninger, og om manglen kan omgås uden væsentlig ulempe for Kommunen. Ved omgåelse forstås blandt andet anvendelse af andre og/eller yderligere indtastninger eller funktioner samt Kommunens benyttelse af ændrede arbejdsprocesser.

KMD skal ved mangelahjælpning holde Kommunen løbende underrettet om status for denne. Underretningen kan ske via kundenet.kmd.dk.

Det tidsinterval, som KMD anvender til afhjælpning af mangler, måles fra det tidspunkt, hvor KMD inden for KMD Kundeservices åbningstid, jf. pkt. 4.4, modtager Kommunens fyldestgørende reklamation, jf. pkt. 4.3.5.2, til det tidspunkt, hvor KMD inden for KMD Kundeservices åbningstid, jf. pkt. 4.4, har påbegyndt de aftalte handlinger, der fremgår af dette Bilag. Tilsvarende gælder for mangler identificeret af KMD, hvor der måles fra det tidspunkt, hvor manglen konstateres.

4.3.5.1 Mangelkategorisering

KMD afhjælper rapporterede mangler ved de Kritiske IT-løsninger i overensstemmelse med og inden for de nedenfor fastsatte tidsintervaller inden for åbningstiden for KMD's Kundeservice, jf. pkt. 4.4.

Mangelkategori	Beskrivelse	Tidsinterval for <u>påbegyndt mangelsafhjælpning</u>
A Kvalificerede fejl	Fejl, der medfører uoprettelige forhold eller medfører, at der i væsentligt omfang leveres forkerte informationer til brugerne eller Kommunen. Fejl, der i væsentlig grad hindrer brugernes videre sagsbehandling og lovgivningsmæssigt rettidige økonomiske overførsler, og hvis rettelse ikke kan udskydes. Flere samtidige kategori B og C mangler kan i særlige tilfælde tilsammen udgøre en kategori A mangel, forudsat manglerne i væsentligt omfang fører til levering af forkerte informationer eller hindring af sagsbehandlingen.	Afhjælpning påbegyndes omgående efter modtagelse af fyldestgørende mangelsrapportering, jf. pkt. 4.3.5.2, og implementering af fejlrettelser gennemføres snarest muligt.

Mangelkategori	Beskrivelse	Tidsinterval for <u>påbegyndt mangelsafhjælpning</u>
B Ikke-kvalificerede fejl	Fejl, som ikke er omfattet af "Kvalificerede fejl". Fejl, der ikke medfører uoprettelige forhold eller	Ikke-kvalificerede fejl registreres umiddelbart og senest 4 timer efter modtagelse af

	<p>medfører at der i væsentligt omfang leveres forkerte informationer til brugerne eller Kommunen, og fejl, der ikke i væsentlig grad hindrer brugernes videre sagsbehandling eller som let kan omgås</p>	<p>fyldstgørende mangelsrapportering, jf. pkt. 4.3.5.2. Fejl prioriteres og fejlrettelsen påbegyndes og gennemføres i henhold til denne prioritering. Implementering af fejlrettelser sker i forbindelse med frigivelse af ny Version eller Release af de Kritiske IT-løsninger. KMD vælger form og tidspunkt for korrektionen, men tilstræber at give Kommunen minimal ulempe deraf. KMD kan, når det findes hensigtsmæssigt, justere i specifikationerne og dermed korrigere i datastrukturer og funktioner samt anvendelsesvejledning.</p>
--	---	---

Eksempel på Ikke-kvalificerede fejl:

Fejl, der f.eks. måtte konstateres i datastrukturer og funktioner samt anvendelsesvejledning i forhold til specifikationerne.

Mangelkategori	Beskrivelse	Tidsinterval for <u>påbegyndt mangelsafhjælpning</u>
<p>C Fejl, der kun giver mindre eller ingen gene</p>	<p>Fejl, som hverken er omfattet af "Kvalificerede fejl" eller "Ikke-kvalificerede fejl".</p>	<p>Fejl, der kun giver mindre eller ingen gene, behandles som ikke-kvalificerede fejl, men med laveste prioritet.</p>

Eksempel på fejl, der kun giver mindre eller ingen gene:

Som eksempler på fejl, der - under de angivne omstændigheder - kun giver mindre eller ingen gene, kan nævnes:

(I) Fejl bestående i, at en funktion ikke virker, hvis én af følgende betingelser er opfyldt:

- Funktionen skal ikke bruges meget hyppigt.*
- Fejlen kan omgås ved hjælp af en anden funktion.*
- Funktionen skal bruges hyppigt, men fejlen kan omgås ved hjælp af en anden funktion, der er simpel at udføre.*

(II) Fejl bestående i, at brugeren uden grund i visse situationer under brugen af den Kritiske IT-løsning modtager en meddelelse, og meddelelsen ikke er korrekt. Selvom meddelelsen kan være forkert, må meddelelsen ikke være vildledende, idet det skal være nemt for brugeren at skelne meddelelsen fra begrundede og korrekte meddelelser. Meddelelsen må endvidere ikke forekomme særligt hyppigt, og den forekommer typisk i bestemte sammenhænge.

(III) Fejl bestående i, at der i visse situationer mangler en overskriftslinje uden reelt informationsindhold på et skærmbillede.

Det tidsinterval, som KMD anvender til afhjælpning af mangler, måles fra det tidspunkt, hvor KMD modtager Kommunens fyldestgørende reklamation, jf. pkt. 4.3.5.2, til det tidspunkt, hvor KMD har påbegyndt afhjælpning af manglen i overensstemmelse med det, der gælder for den pågældende mangelkategori, jf. dette pkt. 4.3.5.1. Der måles udelukkende på tid anvendt til mangelsafhjælpning inden for den Aftalte Driftstid.

4.3.5.2 Mangelrapportering

Hvis Kommunen konstaterer problemer, der tilsyneladende beror på mangler ved de Kritiske IT-løsninger, rapporteres disse til KMD, som skal yde bistand til diagnosticering og afhjælpning af det rapporterede problem. Ved indrapportering skal Kommunen enten telefonisk angive nedenstående oplysninger eller udfylde en mangelrapport, der som minimum indeholde følgende oplysninger:

- navn på den Kritiske IT-løsning,
- release- og versionsnummer,
- beskrivelse af mangel, herunder udført handling og opnået reaktion,
- forslag til kategorisering af mangel,
- eventuelle bilag til belysning af problemet (for eksempel skærmprent),
- tidspunkt for manglens konstatering, og
- kontaktperson hos Kommunen.

Indrapportering skal ske til KMD's Kundeservice, jf. pkt. 4.4.

KMD kan vælge at stille en standardrapport til rådighed for Kommunen, som skal anvendes ved indrapportering af problemer og mangler.

Mangler kategoriseres af KMD. Såfremt der opstår uenighed om kategoriseringen af en mangel, skal KL og KMD søge uenigheden løst inden for rammerne af den i Transitionsaftalen aftalte samarbejdsorganisation, og de heri indeholdte eskaleringsmekanismer. Først når samarbejdsmuligheden er udtømt, kan hver af KL og KMD anmode Dansk IT om at udmelde en uvildig sagkyndig, der afgør spørgsmålet om kategorisering endeligt og bindende for begge KL og KMD. Den uvildige sagkyndige skal tiltræde KMD's standard sikkerheds- og fortrolighedsaftale. Tvister om fortolkning af Transitionsaftalen og andre juridiske spørgsmål kan ikke afgøres af den sagkyndige. Den sagkyndige træffer afgørelse om fordelingen af sit honorar på KL og KMD under hensyntagen til afgørelsens udfald.

Indtil den sagkyndige har afgjort spørgsmålet om kategorisering af den rapporterede mangel, skal KMD afhjælpe denne i forhold til KMD's kategorisering.

4.4 Hotline service

Hotline service er omfattet af KMD's vedligeholdelse af de Kritiske IT-løsninger. Kommunen kan alle Arbejdsdage få telefonisk assistance fra KMD's hotline service - KMD Kundeservice.

KMD Kundeservice har åbent Arbejdsdage mandag til onsdag fra kl. 08.00 - 16.00, torsdag kl. 08.00 - 17.00 og fredag kl. 08.00 - 14.00.

KMD Kundeservice besvarer korte præcise spørgsmål vedrørende anvendelse af de Kritiske IT-løsninger, foretager simpel problemdiagnosticering og yder generel vejledning vedrørende den Kritiske IT-løsning, herunder om et konstateret forhold tilsyneladende beror på mangler ved de Kritiske IT-løsninger, som forudsætter indrapportering i overensstemmelse med pkt. 4.3.5.2 ovenfor.

4.5 Servicevinduer og batchkørsler

4.5.1 Inden for Aftalt Driftstid

Inden for den Aftalte Driftstid har KMD ret til uden varsel at etablere servicevinduer til installation af Critical Patches. Er sikkerhedspatchene lavt vurderet i henhold til det til enhver tid anvendte ratingsystem, fx Microsoft Rating eller andre ratingsystemer fra tredjepartsleverandører af basisprogrammel, vil de blive installeret i kommende servicevindue, dog samtidig med mulige yderligere Critical Patches.

KMD er berettiget til at foretage ekstraordinær vedligeholdelse, jf. pkt. 4.3.3, af de Kritiske IT-løsninger inden for Aftalt Driftstid.

Såfremt eksterne dataleverandører måtte være forsinkede med levering af data til KMD, er KMD inden for Aftalt Driftstid berettiget til uden forudgående varsling, at foretage de batchkørsler eller anden implementering af data, som er nødvendige for anvendelsen af de Kritiske IT-løsninger. KMD er ikke ansvarlig for eventuelle konsekvenser, som forsinket levering af data fra eksterne dataleverandører måtte påføre Kommunen, herunder forringet driftseffektivitet eller Svartider.

Ud over ovenstående er KMD inden for sit ansvarsområde ikke berettiget til at lukke de Kritiske IT-løsninger inden for Aftalt Driftstid.

4.5.2 Uden for Aftalt Driftstid

KMD er berettiget til at foretage enhver form for vedligeholdelse af de Kritiske IT-løsninger, jf. pkt. 4.3.1 - 4.3.3, i de perioder, der ligger uden for Aftalt Driftstid.

For de Kritiske IT-løsninger i Systemgruppe B gælder dog, at KMD ud fra god it-skik skal bestræbe sig på, at enhver form for vedligeholdelse, som kan indvirke på Kommunens adgang til, anvendelse af eller Svartider i de Kritiske IT-løsninger, i videst muligt omfang gennemføres uden for Åbningstiden, alternativt på et tidspunkt, hvor det er mindst muligt til gene for Kommunen. Såfremt KMD kan forudse, at der måtte opstå perioder, hvor omfanget af vedligeholdelse mv. uden for Aftalt Driftstid øges væsentligt, vil KMD i givet fald varsle dette over for Kommunen så tidligt som muligt.

I tillæg til vedligeholdelsesarbejder, køres der uden for Aftalt Driftstid desuden løbende nødvendige batchkørsler til sikring af den beskrevne drift af og funktionalitet i de Kritiske IT-løsninger.

For de Kritiske IT-løsninger i Systemgruppe A gælder følgende batchvinduer:

Arbejdsdage mandag til fredag fra kl. 21.00 til 06.30, samt lørdag og søndag fra kl. 18.00 til kl. 06.30.

Desuden gælder:

- for *KMD Valgudskrivning*, at der afvikles batchkørsel en enkelt dag pr. valg kl. 20.00 – 08.00, hvor den Kritiske IT-løsning ikke er tilgængelig
- for *KMD V-data*, at der afvikles der desuden batchkørsler på hverdage mellem kl. 07.30 og kl. 08.00 samt kl. 17.00 og kl. 17.30 samt 1. hverdag i måneden kl. 18.00 – 19.00
- for *KMD P-data*, at batchvinduet yderligere er fra kl. 18.00 til kl. 21.00, i hvilken perioden den Kritiske IT-løsning dog kan anvendes med forøgede Svartider.

For de Kritiske IT-løsninger i Systemgruppe B gælder følgende batchvinduer:

Alle Dage fra 17.00 til 07.00.

5. Driftseffektivitet

5.1 Servicemål for driftseffektivitet

Servicemålet for driftseffektivitet for hver af de Kritiske IT-løsninger i Systemgruppe A er **[*] % [DN: Udfyldes når KMD har foretaget baselinemålinger]**

Servicemål for driftseffektivitet for hver af de Kritiske IT-løsninger i Systemgruppe B er **98,0 %**

Der ydes ikke Servicemål på KMD OnDemand.

Servicemål for driftseffektivitet gælder kun i Aftalt Driftstid.

5.2 Måling af driftseffektivitet

Driftseffektiviteten måles per Kritisk IT-løsning, og driftseffektivitetsprocenten opgøres således:

$$\frac{\text{Tilgængelig Driftstid}}{\text{Aftalt Driftstid}} \times 100 \%$$

Tilgængelig Driftstid omfatter Aftalt Driftstid minus den tid, hvor

- (i) en Kritiske IT-løsning ikke er tilgængelig
- (ii) en Kritisk IT-løsning har en kategori A mangel, jf. pkt. 4.3.5.1

Driftsafbrydelser regnes fra det tidspunkt inden for Aftalt Driftstid, hvor KMD selv har konstateret fejl/manglende tilgængelighed eller modtaget fyldestgørende fejlmelding fra Kommunen, jf. pkt. 4.3.5.2, og indtil tilgængeligheden er genoprettet, herunder en kategori A fejl rettet eller omkategoriseret til en kategori B fejl.

Utilgængelighed, som KMD ikke er ansvarlig for i henhold til Transitionsaftalen, fragår ikke i opgørelsen af Tilgængelig Driftstid.

I tilfælde af at driftsafvikling ikke kan opretholdes som følge af en driftshindring, som Kommunen er ansvarlig for, eksempelvis fejl i Kommunens eksisterende it-miljø, og udefra kommende forstyrrelser (el-afbrydelse, fejl i offentlige datanet og lignende) fragår dette ikke i opgørelsen af Tilgængelig Driftstid.

Tid medgået til servicevinduer for installation af Critical Patches, ekstraordinær vedligeholdelse og eventuelle batchkørsler foranlediget af eksterne dataleverandører fragår ikke i opgørelsen af Tilgængelig Driftstid.

Driftseffektiviteten måles løbende hver måned og opgøres per måned ("Måleperiode"), idet den første Måleperiode begynder i kalendermåneden efter Ikrafttrædelsesdatoen.

6. Svartider

6.1 Servicemål for Svartider

Servicemål for Svartider for de Kritiske IT-løsninger inden for den Aftalte Driftstid er anført nedenfor. Regler for måling og kontrol af Svartider er angivet i pkt. 6.2.

Kritisk IT-løsning	Standard Målesekvens	Gennemsnitlig månedlig maksimale Svartid for 90% percentil
KMD Aktiv	[navn på målesekvens, jf. Underbilag 6.1]	[fastlægges]
Dagpengesystemet	[navn på målesekvens, jf. Underbilag 6.1]	[fastlægges]
KMD Valgudskrivning	[navn på målesekvens, jf. Underbilag 6.1]	[fastlægges]
P-data	[navn på målesekvens, jf. Underbilag 6.1]	[fastlægges]
KMD V-data	[navn på målesekvens, jf. Underbilag 6.1]	[fastlægges]
KSP	[navn på målesekvens, jf. Underbilag 6.1]	[fastlægges]
LOS	[navn på målesekvens, jf. Underbilag 6.1]	[fastlægges]

KMD Udbetaling	[navn på målesekvens, jf. Underbilag 6.1]	[fastlægges]
KMD Arkivering	[navn på målesekvens, jf. Underbilag 6.1]	[fastlægges]
KMD Boligstøtte	[navn på målesekvens, jf. Underbilag 6.1]	≤ 9,0 sekunder
KMD Børnefamilieydelse	[navn på målesekvens, jf. Underbilag 6.1]	≤ 2,0 sekunder
KMD Social Pension	[navn på målesekvens, jf. Underbilag 6.1]	≤ 2,5 sekunder
KMD Underholdsbidrag	[navn på målesekvens, jf. Underbilag 6.1]	≤ 1,6 sekunder
ESR	[navn på målesekvens, jf. Underbilag 6.1]	≤ 13,0 sekunder
KMD elndkomst	[navn på målesekvens, jf. Underbilag 6.1]	≤ 1,5 sekunder
KMD Sag/basis	[navn på målesekvens, jf. Underbilag 6.1]	≤ 2,2 sekunder
KMD OnDemand		Uden for Servicemål

6.2 Måling af Svartider

Principperne for måling af Svartider er følgende:

- i. Der måles alene Svartid på en delmængde af den Kritiske IT-løsning
- ii. Svartiden måles for en Målesekvens af udvalgte funktioner
 - o Svartiden opgøres for hver funktion i Målesekvensen (i det omfang dette er tilgængeligt) og samlet for Målesekvensen
 - o Funktioner dækker her dialog i brugergrænsefladen, funktioner, services og tilsvarende
 - o Svartidsmålingen foretages ved testeksekvering af disse førnævnte Målesekvenser i produktionsmiljøet

- iii. Svartidsmålingen foretages således på testdata i produktionsmiljøet
- iv. Heraf følger, at der ikke måles Svartid på de af brugerne gennemførte transaktioner
- v. Måling sker under anvendelse af anerkendte it-værktøjer

For hver Kritisk IT-løsning er fastlagt én eller flere Standard Målesekvenser, som fremgår af Underbilag 6.1. For hver Standard Målesekvens er fastlagt et Servicemål. Servicemålet angiver den maksimalt tilladte gennemsnitlige Svartid for Målesekvensen for 90% percentil. Percentilet fremkommer ved at fjerne de 10% dårligste svartidsmålinger fra måleresultatet.

Det er målet, at de Målesekvenser, der måles Svartid på, er repræsentative for Svartiderne i den Kritiske IT-løsning som helhed, brugsmønstret heraf, databelastningen i testdata samt dækkende repræsentativt den samlede funktionalitet i den Kritiske IT-løsning, og at Svartiderne er i overensstemmelse med god it-skik.

Hver Standard Målesekvens i Underbilag 6.1 med tilhørende funktioner skal beskrives jf. nedenstående krav til beskrivelse af Målesekvens.

Krav til beskrivelse af Målesekvens:

1. Navn på Målesekvens
2. Beskrivelse af Målesekvens
3. Beskrivelse af Målepunkt
4. Hvilken forretnings- eller arbejdsproces der er udgangspunkt for Målesekvensen (Kunden skal kunne genkende forretningsprocessen, herunder brugervendte elementer heri.)
5. Hvilke funktioner, som indgår i Målesekvensen
6. Angivelse af tydeligt Start og Stop for Målesekvensen
7. Hver funktion skal beskrives som følger
 - a. Navn
 - b. Beskrivelse (Kunden skal kunne genkende brugervendte elementer af funktioner)
 - c. Typen af funktion (f.eks.: Fremsøgning af data, Visning af data, Redigering og ajourføring af data, Gennemførelse af beregning, Sikkerhedsdialog: log on / log off, m.m.)
 - d. Funktionens andel af den Målesekvensens samlede Svartid inden for et tilsvarende 90% percentil.

Svartider måles af KMD med værktøjer stillet til rådighed af KMD. Svartider måles løbende og opgøres månedligt.

I forbindelse med konstatering af om Svartider opfylder det aftalte Servicemål, skal der foretages følgende målinger:

Målingerne foretages pr. Kritisk IT-løsning løbende hvert 5. minut eller kvarter i den Aftalte Driftstid. Målingerne foretages på de Standard Målesekvenser, som fremgår i pkt. 6 og som er detaljeret beskrevet i Underbilag 6.1.

Der måles ikke Svartid, i tilfælde af at en Kritisk IT-løsning ikke er tilgængelig, jf. pkt. 5.2 (i).

Tid medgået til servicevinduer for installation af Critical Patches, ekstraordinær vedligeholdelse og eventuelle batchkørsler foranlediget af eksterne dataleverandører indgår ikke i målingen af Svartid.

Svartid måles løbende hver måned og opgøres per måned ("Måleperiode"), idet den første Måleperiode begynder i kalendermåneden efter Ikrafttrædelsesdatoen.

Målepunktet for Svartider fastsættes som angivet i pkt. 6.

De målte Svartider vil adskille sig fra de Svartider, som de enkelte brugere hos Kommunen vil opleve, idet der ud over selve Svartiden skal tages højde for en transaktions kommunikationstid fra KMD's transaktionssystem og frem til Kommunens netværksindgang, samt netværkstiden internt i Kommunens netværk (LAN) frem til brugerens skærm.

Sker der samtidig overskridelse af en maksimal Svartid eller manglende opfyldelse af Servicemålet for flere forskellige transaktioner, betragtes det kun som en overskridelse.

6.2.1 Supplerende Svartidsmålinger

Såfremt KL eller KMD har en begrundet formodning om, at de Målesekvenser, der måles Svartid på:

- i. ikke er repræsentative for svartiderne i den Kritiske IT-løsningen som helhed, eller
- ii. ved deres opgjorte Svartid afviger væsentligt fra den brugeroplevede svartid (korrigeret for forhold, som er udenfor Målepunktet og forhold som KMD ikke er ansvarlig for), eller
- iii. ikke er i overensstemmelse med god it-skik

er KMD forpligtet til at gennemføre Supplerende Svartidsmålinger for de dele af den Kritiske IT-løsning, som ikke er omfattet af ovennævnte Standard Målesekvenser, forudsat KL's eller KMD's anmodning herom er rimeligt og sagligt begrundet. Denne Svartidsmåling gennemføres ved etablering af Supplerende Målesekvenser for den pågældende Kritiske IT-løsning, hvilket sker således:

1. KL og KMD udvælger den eller de funktion(er), som skal udgøre den Supplerende Målesekvens.
2. Den Supplerende Målesekvens med tilhørende funktioner skal beskrives dvs. karakteriseres jf. ovenstående krav til beskrivelse af Målesekvens.
3. Der måles Svartid for den Supplerende Målesekvens, som opgøres per funktion i Målesekvensen (i det omfang dette er tilgængeligt) og samlet for Målesekvensen.
4. Der foretages derefter sammenligning mellem Svartidsmålingen for den Supplerende Målesekvens med den aftalte Svartid for de Standard Målesekvenser, som KL ønsker afprøves, jf. ovenfor. Det gøres ved at sammenligne Svartiden i den Supplerende Målesekvens, med de Standard Målesekvenser for den pågældende Kritiske IT-løsning.
5. Såfremt den Supplerende Svartidsmåling viser, at de Standard Målesekvenser ikke opfylder (i) – (iii) ovenfor,
 - påbegynder KMD tiltag med henblik på afhjælpning af det/de nævnte forhold, og/eller
 - aftaler KL og KMD, at denne erstattes af eller suppleres med en ny målesekvens (som kan være den Supplerende Målesekvens) 6 måneder efter KMD har foretaget baseline-målinger på den nye målesekvens i overensstemmelse med principperne i pkt. 6.4, og på baggrund heraf fastsat Servicemålet for Svartid for den pågældende Kritiske IT-løsning med virkning efter nævnte 6 måneders periode. Den målesekvens, som erstatter eller supplerer den hidtidige Standard Målesekvens, skal overholde (i) – (iii) ovenfor. Den nye målesekvens skal indeholde sammenlignelige funktioner.

6.3 Ændringer der påvirker Svartider

Såfremt KMD indfører ændringer i en Kritisk IT-løsning, som KMD vurderer i væsentlig grad vil påvirke Servicemålet for Svartid for den pågældende Kritiske IT-løsning, er KMD berettiget til efter forudgående meddelelse til KL, at erstatte Standard Målesekvens for den pågældende Kritiske IT-løsning med en ny målesekvens i overensstemmelse med pkt. 6.2.1 ovenfor.

6.4 Teknisk omlægning (platform-skifte)

Såfremt en Kritisk IT-løsning omlægges til afvikling på en heterogen driftsmodel forskellig for den i Systemgruppe B (fx SAP, .Net m.fl.) skal KMD tilstræbe at ydelsesniveauet for ny løsningen er mindst det samme som for den Kritisk IT-løsning, der omlægges fra. I de første 3 måneder efter idriftsættelse af den omlagte Kritiske IT-løsning, skal KMD optimere løsningen med fornuftige mål. I de efterfølgende 3 måneder vil der skulle gennemføres en baseline måling af relevante Svartider for den Kritiske IT-løsning. På baggrund af denne baseline måling, fastlægges Svartider i sekunder for den pågældende Kritiske IT-løsning. I perioden på 6 måneder fra idriftsættelse af den omlagte Kritiske IT-løsning til de endelige Svartider og opfyldelsesgraden er fastlagt, indgår Svartider for den pågældende Kritiske IT-løsning ikke i målingen af Svartider i henhold til dette pkt. 6.

7. Uenighed om Servicemål

Såfremt der opstår uenighed om forhold omfattet af dette Bilag 6 skal KL og KMD søge uenigheden løst inden for rammerne af den i Transitionsaftalen aftalte samarbejdsorganisation og de aftalte eskaleringsmekanismer. Først når samarbejdsmuligheden er udtømt, kan hver af KL og KMD anmode Dansk IT om at udmelde en uvildig sagkyndig, der da afgør uenigheden endeligt og bindende for KL og KMD. Den uvildige sagkyndige skal tiltræde KMD's standard sikkerheds- og fortrolighedsaftale. Tvister om fortolkning af Transitionsaftalen eller dette Bilag og andre juridiske spørgsmål kan ikke afgøres af den sagkyndige. Den sagkyndige træffer afgørelse om fordelingen af sit honorar på KL og KMD under hensyntagen til afgørelsens udfald.