

Bilag 1: Serviceaftaler

<u>Bilag 1: Serviceaftaler</u>	1
<u>Brugeradministrationens Basisydelse</u>	3
<u>Oprettelse af ny IT-bruger</u>	3
<u>Ændring af eksisterende IT-bruger</u>	3
<u>Flytning af eksisterende IT-bruger</u>	4
<u>Sletning af eksisterende IT-bruger</u>	4
<u>Tildeling af engangskendeord/password</u>	5
<u>Datalinje til hjemmearbejdsplads</u>	6
<u>Bestilling af datalinje til hjemmearbejdsplads</u>	6
<u>Levering af datalinje til hjemmearbejdsplads</u>	6
<u>Fejlretning</u>	7
<u>Ekstra software</u>	8
<u>Software installeret på brugers pc</u>	8
<u>Pc-arbejdsplads</u>	9
<u>Levering af pc-arbejdsplads:</u>	9
<u>Rettelse af pc-fejl</u>	10
<u>Udskiftning af pc-arbejdsplads:</u>	11
<u>Prioriteringsmatrice - PC arbejdsplads:</u>	12
<u>Serverdrift</u>	13
<u>Leveringstid</u>	13
<u>Alle Servicemål - Servicevindue</u>	13
<u>Standard - Tilgængelighed Udskiftning af pc-arbejdsplads:</u>	14
<u>Standard – Ændringshåndtering</u>	15
<u>Standard – Fejlretning</u>	15
<u>Standard - Backup</u>	16
<u>Sølv - Tilgængelighed</u>	16
<u>Sølv - Ændringshåndtering</u>	17
<u>Sølv – Fejlretning</u>	18
<u>Sølv - Backup</u>	19
<u>Guld – Tilgængelighed</u>	19
<u>Guld - Ændringshåndtering</u>	20
<u>Guld - Fejlretning</u>	21
<u>Guld - Backup</u>	21
<u>Prioriteringsmatrice - Serverdrift:</u>	22
<u>Serviceesk</u>	23
<u>Åbningstid for VIP telefonhenvendelse:</u>	23
<u>Svartider i Serviceesk:</u>	23
<u>Løsningsfrist:</u>	24
<u>Fast track:</u>	24
<u>Løsningsdato:</u>	25
<u>Kvalitet:</u>	26
<u>Prioriteringsmatrice - Serviceesk:</u>	26
<u>Synkronisering af mobiltelefon med Outlook</u>	27
<u>Leveringstid på synkronisering af mobiltelefon med Outlook</u>	27

<u>Support på synkronisering af mobiltelefon med Outlook</u>	27
<u>Token</u>	29
<u>Levering af token</u>	29
<u>Feilretning af token</u>	29
<u>Tilgængelighed SMS token og CAG token</u>	30
<u>Bilag: Serviceaftaler for tilkøbsydelse</u>	31
<u>Fastnettelefoni</u>	31
<u>IP-telefoniplatform: Opret eller flyt</u>	32
<u>Rapport udtræk</u>	32

Brugeradministrationens Basisydelse

Oprettelse af ny IT-bruger

Service ­ mål	Ny IT-bruger er oprettet senest 8 arbejdsdage efter bestilling
Måle ­ periode	Der måles dagligt
Rap ­ portering	Der rapporteres ugentligt – og rapporterne offentliggøres på KS Kundeportal sammen med de øvrige KPI'er fra KS
Opgø ­ relse metode	Fra korrekt bestilling er registreret i Remedy, til besked om at opgaven er fuldført fremsendes.
System / modul / variabler	Data trækkes fra Remedy
Forudsætning er	Kun sager der bliver registreret i Remedy, indgår i målingen. Altså indgår sager, som ikke bestilles korrekt efter gældende procedure, ikke i målingen.
Specifikation	I.a.b.
Senest godkendt:	Version:

Brugeradministrationens Basisydelse

Ændring af eksisterende IT-bruger

Service ­ mål	Ændring af eksisterende IT-bruger er leveret senest 8 arbejdsdage efter bestilling
Måle ­ periode	Der måles dagligt
Rap ­ portering	Der rapporteres ugentligt – og rapporterne offentliggøres på KS Kundeportal sammen med de øvrige KPI'er fra KS
Opgø ­ relse metode	Fra korrekt bestilling er registreret i Remedy, til besked om at autorisationsprocessen er fuldført fremsendes.
System / modul / variabler	Data trækkes fra Remedy
Forudsætning er	Kun sager der bliver registreret i Remedy, indgår i målingen. Altså indgår sager, som ikke bestilles korrekt efter gældende procedure, ikke i målingen.
Specifikation	I.a.b.
Senest godkendt:	Version:

Brugeradministrationens Basisydelse	
Flytning af eksisterende IT-bruger	
Servicemål	Flytning af eksisterende IT-bruger er leveret senest 8 arbejdsdage efter bestilling
Måleperiode	Der måles dagligt
Rapportering	Der rapporteres ugentligt – og rapporterne offentliggøres på KS Kundeportal sammen med de øvrige KPI'er fra KS
Opgørelse metode	Fra korrekt bestilling er registreret i Remedy, til besked om at autorisationsprocessen er fuldført fremsendes.
System / modul / variabler	Data trækkes fra Remedy
Forudsætninger	Kun sager der bliver registreret i Remedy, indgår i målingen. Altså indgår sager, som ikke bestilles korrekt efter gældende procedure, ikke i målingen.
Specifikation	I.a.b.
Senest godkendt: _____ Version: _____	

Brugeradministrationens Basisydelse	
Sletning af eksisterende IT-bruger	
Servicemål	Sletning af eksisterende IT-bruger er leveret senest 15 arbejdsdage efter bestilling
Måleperiode	Der måles dagligt
Rapportering	Der rapporteres ugentligt – og rapporterne offentliggøres på KS Kundeportal sammen med de øvrige KPI'er fra KS
Opgørelse metode	Fra korrekt bestilling er registreret i Remedy, til besked om at opgaven er fuldført fremsendes.
System / modul / variabler	Data trækkes fra Remedy
Forudsætninger	Kun sager der bliver registreret i Remedy, indgår i målingen. Altså indgår sager, som ikke bestilles korrekt efter gældende procedure, ikke i målingen.
Specifikation	I.a.b.
Senest godkendt: _____ Version: _____	

Brugeradministrationens Basisydelse	
Tildeling af engangskendeord/password	
Servicemål	80 % af sagerne er leveret inden for 1 arbejdsdag De resterende 20 % af sagerne er leveret inden for 2 arbejdsdage, under forudsætning af rettidig leverance til Brugeradministrationen fra 3. part – eksempelvis ekstern leverandør.
Måleperiode	Der måles dagligt
Rapportering	Der rapporteres ugentligt – og rapporterne offentliggøres på KS Kundeportal sammen med de øvrige KPI'er fra KS
Opgørelse metode	Fra korrekt bestilling er registreret i Remedy, til besked om at opgaven er fuldført fremsendes.
System / modul / variabler	Data trækkes fra Remedy
Forudsætninger	Kun sager der bliver registreret i Remedy, indgår i målingen. Altså indgår sager, som ikke bestilles korrekt efter gældende procedure, ikke i målingen.
Specifikation	I.a.b.
Senest godkendt:	
Version:	

Datalinie til hjemmearbejdsplads

Bestilling af datalinje til hjemmearbejdsplads

Service mål	100 % af bestillingerne skal være gennemført inden for 10 arbejdsdage.
Måle periode	Ingen måling
Rapport ering	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Opgørelse metode	Fra bestilling i Remedy til accept af bestilling hos leverandør.
System / modul / variabler	Remedy
Forudsætning er	Bestillingen omfatter en internet forbindelse som beskrevet i ydelsesbeskrivelsen
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Datalinie til hjemmearbejdsplads

Levering af datalinje til hjemmearbejdsplads

Service mål	92 % af leverancerne skal være gennemført inden for 4 uger. 100% af leverancerne skal være gennemført indenfor 7 uger.
Måle periode	Ingen måling
Rapport ering	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Opgørelse metode	Fra bestilling er accepteret af leverandør til linjen er klar til brug af brugeren
System / modul / variabler	Remedy
Forudsætning er	Levering sker gennem bestilling hos KS. KS bestiller derefter hos leverandør, som accepterer og gennemfører leverancen direkte sammen med brugeren
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Datalinie til hjemmearbejdsplads	
Fejlretning	
Service mål	Afhjælpning af fejl på internetforbindelsen indenfor 2 arbejdsdage
Måleperiode	Ingen måling
Rapportering	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Opgørelse metode	Fra fejlmelding modtages af Servicedesk til linjen er klar til brug. Hvis fejlrettelse kræver 3. parts leverandør support, vil KPI mål blive fratrukket den tid, som eksternt part bruger.
System / modul / variabler	Remedy
Forudsætninger	Fejl oprettes gennem Servicedesken eller via Remedy selvbetjeningsløsning. Fejl på datalinie til hjemmearbejdsplads kan ikke defineres som kritisk.
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Ekstra software

Software installeret på brugers pc

Service mål	70 % af bestillingerne skal være gennemført inden for 2 arbejdsdage. 100% af bestillingerne skal være gennemført inden for 14 arbejdsdage.
Måleperiode	Ugentligt
Rapportering	Publiceres på kundeportalen
Opgørelse metode	Fra sag er registreret i Remedy, til den er Resolved i Remedy
System / modul / variable	Remedy
Forudsætninger	Intet at bemærke
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Pc-arbejdsplads

Levering af pc-arbejdsplads:

Service mål	Ved bestillinger på maks. 10 pc-arbejdspladser, skal: 92 % af leveringerne skal være gennemført inden for 10 arbejdsdage. 100 % af leveringerne skal være gennemført inden for 20 arbejdsdage
Måleperiode	Ugentligt
Rapportering	Publiceres på Kundeportalen
Opgørelse metode	Fra bestillingen er foretaget i Remedy til bestillingen har status Resolved i Remedy
System / modul / variable	Remedy
Forudsætninger	<p>Det er vigtigt, at en bestilling iværksættes på baggrund af korrekte informationer om f.eks. leverings-adresse mv. Den Servicedesk medarbejder, der modtager bestillingen har behov for at vide følgende:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Hvor skal pc-arbejdspladsen sættes op, dvs. til hvilken leverings- og opsætningsadresse?▪ Hvem skal afholde udgifterne, dvs. hvilket Org. nummer skal Koncernservice anvende til fakturering?▪ Hvilket brugernavn, kontor/rum og telefonnummer har den, der skal bruge pc-arbejdspladsen? <p>Brugerens fysiske arbejdsplads skal være klar til, at der kan opsættes en pc-arbejdsplads. Servicedesk medarbejderen vil derfor bede om bekræftelse på:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ at der er et skrivebord og er etableret strøm og fungerende netværksstik inden for max. 10 meter fra den aktuelle arbejdsplads.▪ at det skrivebord hvor pc'en skal sættes op har et fastmonteret beslag (ikke rem- eller snoreophæng), og at bordet kan hæves til en højde af minimum 120 cm. <p>For at sikre at Koncernservice ikke kører forgæves med en pc leverance, vil bestillingen ikke blive sat i værk uden, at kunden - på Koncernservice forespørgsel - bekræfter, at arbejdspladsen er klargjort.</p> <p>Elektroniske bestillinger skal indeholde samme information om leveringsforhold og arbejdspladsen.</p>
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

PC arbejdsplads

Rettelse af pc-fejl

Service mål	<p>Kritiske fejl: Prioritet 3 (se prioriteringsmatrice)</p> <p>Fejl, hvor brugeren ikke kan arbejde og der ikke er en brugbar Workaround, evt. anviser brugeren en alternativ arbejdsplads.</p> <p>Løses inden for 2 arbejdsdage</p> <p>Ikke kritiske fejl: Prioritet 4-5 (se prioriteringsmatrice)</p> <p>Løses inden for 10 arbejdsdage</p> <p>VIP:</p> <p><u>Indenfor</u> Servicedesk åbningstid, iværksættes løsning senest 1 time efter henvendelse.</p> <p><u>Udenfor</u> Servicedesk åbningstid, iværksættes løsning senest 2 timer efter henvendelse.</p>
Måleperiode	Ugentligt
Rapportering	Publiceres på Kundeportalen
Opgørelse metode	<p>Kritiske og ikke kritiske fejl:</p> <p>Fra Incident registreres i Remedy til Incident er Resolved i Remedy.</p> <p>VIP:</p> <p>Fra Incident registreres i Remedy til Incident er Assigned i Remedy.</p>
System / modul / variabler	Remedy
Forudsætninger	<p>Koncernservice håndterer fejl på pc'ere, som ejes af Koncernservice, og som er stillet til rådighed for forvaltningen, f.eks. som en pc-arbejdsplads. For at rettelse af pc-fejl kan ske i overensstemmelse med de aftalte KPI'er er det vigtigt, at forvaltningen har sørget for, at nedenstående forudsætninger er opfyldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fejlen skal være korrekt indmeldt til KS Kundecenter jf. Serviceaftale. ▪ Der foretages fejlretning på standard hardware og standard software leveret af Koncernservice som en del af pc-arbejdspladsen. <p>Sager vedrørende rettelse af pc fejl kategoriseres i ikke-kritiske fejl, kritiske fejl, meget kritiske fejl og Major incidents.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Løsningsfrister for ikke-kritiske fejl (prioritet 4-5) og kritiske fejl (prioritet 3) er beskrevet under Servicemål. ▪ Løsning af meget kritiske fejl (prioritet 2) påbegyndes inden for en time. ▪ Major Incidents (prioritet 1) er fejl hvor konsekvensen for kundens forretning er meget omfattende, eks. en kritisk lokation uden adgang til IT eller forretningskritisk programmel er utilgængeligt. Problemløsning på Major Incidents påbegyndes omgående. <p>Se prioriteringsmatricen i slutningen af dokumentet.</p>

Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010	Version: 2.0

PC arbejdsplads	
Udskiftning af pc-arbejdsplads:	
Service mål	Antal svarende til den andel af forvaltningernes pc'er der afspejler afskrivningstiden af en forvaltnings pc'er
Måleperiode	Årligt
Rapportering	Ingen rapportering
Opgørelse metode	Stikprøver tages en gang i kvartalet.
System / modul / variable	CMDB
Forudsætninger	Intet at bemærke
Specifikation	<p>Koncernservice udskifter pc'er efterhånden, som de bliver forældede.</p> <p>Afskrivningsperioder fremgår af Ydelsesbeskrivelsen Dette betyder, at hver forvaltning har et antal årlige udskiftninger svarende til den andel af den samlede pc-bestand der svarer til afskrivningstiden, f.eks. en tredjedel af pc-bestanden ved en afskrivningstid på 3 år.</p> <p>Forvaltningen kan efter konkret aftale selv disponere over en del af disse udskiftninger, ellers vil KS udskifte de ældste pc'er.</p> <p>KS forbeholder sig ret til at udskifte pc'er der er ældre end 42 måneder. Hvis en forvaltning ikke har flere udskiftninger tilbage, faktureres dette særskilt.</p> <p>Pga. logistik planlægning kan nogle Pc'er blive skiftet lidt før eller lidt efter afskrivningsperiodens udløb. Dette vil være i overensstemmelse med udskiftningsplanen fra KS. Abonnementsprisen fortsætter jf. ydelsesbeskrivelsen og bliver faktureret efter gældende praksis beskrevet af KS Forretningsstøtte.</p>
Senest godkendt: 2010	Version: 2.0

Prioriteringsmatrice - PC arbejdsplads:

Prioritering Incident Management					
Urgency	1. Kritisk <i>Tab af leverance eller goodwill uundgåeligt</i>	4	3	2	1
	2. Høj <i>Tab af leverance eller goodwill forestående</i>	5	4	3	2
	3. Mellem <i>Forretningsproces afbrudt, tabt tid hos bruger</i>	6	5	4	3
	4. Lav <i>Mindre tab af tid ved bruger</i>	7	6	5	4
	Vejledning	<i>Én/få brugere eller mindre vital funktionalitet påvirket</i>	<i>Flere brugere eller vital funktionalitet påvirket</i>	<i>Lokation eller flere vitale funktioner påvirket</i>	<i>Større lokation/forvaltning eller meget vital funktionalitete påvirket</i>
		4. Lav	3. Mellem	2. Høj	1. Omfattende
		Impact			

Serverdrift	
Leveringstid	
Service mål	92 % af bestillingerne skal være gennemført inden for 5 arbejdsdage. 100 % af bestillingerne skal være gennemført inden for 10 arbejdsdage. Leveringstid inkl. konfiguration i henhold til ydelsesbeskrivelsen.
Måleperiode	Kalendermåned i primær driftstid (mandag-torsdag kl. 07:00-18:00 samt fredag kl. 07:00-17:00).
Rapportering	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Opgørelse metode	Fra korrekt bestilling til etableret løsning.
System / modul / variabler	Remedy.
Forudsætning er	Bestilling sker ved henvendelse til Koncernservice Servicedesk eller ved kontakt med KAM. Korrekte og fyldestgørende oplysninger afgives, jf. ydelsesbeskrivelsen.
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

Serverdrift	
Alle Servicemål - Servicevindue	
Service mål	Opdatering af standard changes og batchkørsler – KS giver 1 dags varsel. Større og kritiske opdateringer – KS giver 2 dages varsel. Omlægning af miljøer, arkitekturer og services – KS giver 2 ugers varsel.
Måleperiode	Primær driftstid (mandag-torsdag kl. 07:00-18:00 samt fredag kl. 07:00-17:00).
Rapportering	Ingen.
Opgørelse metode	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
System / modul / variabler	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.

Forudsætning er	Intet at bemærke
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: -	Version: 2.0

Serverdrift	
Standard - Tilgængelighed Udskiftning af pc-arbejdsplads:	
Servicemål	Primær driftstid: 97,5% Oppetid på server - målt fra driftsmiljø. Sekundær driftstid: 96,5 % Oppetid på server - målt fra driftsmiljø.
Måleperiode	Primær driftstid (mandag-torsdag kl. 07:00-18:00 samt fredag kl. 07:00-17:00). Sekundær driftstid (Øvrig tid)
Rapportering	Ingen.
Opgørelse metode	$100 / ((\text{primærtimer} - \text{aftalte servicevinduer}) + (\text{sekundærtimer} - \text{aftalte servicevinduer})) * ((\text{Primærtimer hvor serveren har været i drift og tilgængelig for brugere fra kundecenter Ottiliavej}) + (\text{sekundærtimer hvor serveren har været i drift og tilgængelig for brugere fra kundecenter Ottiliavej}))$ <p>Timerne opgøres indenfor en kalendermåned og der tælles i forhold til hvorvidt en applikation har været tilgængelig, eller ikke tilgængelig i sin helhed.</p> <p>Tid hvor der afventes bistand fra ekstern driftsleverandør og hvor ekstern driftsleverandør arbejder på udbedring af evt. fejl i applikationen betragtes som "aftalt servicevindue".</p> <p>Såfremt en eller flere servere i en applikationsfarm går offline, uden at dette medfører manglende adgang for slutbrugere, betragtes dette ikke som nedetid, med mindre normale svartider for slutbrugere øges væsentligt - dvs. mindst med 100%.</p>
System / modul / variabler	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Forudsætning er	Intet at bemærke
Specifikation	Såfremt applikationen ikke afvikles på virtuel platform reduceres ovenstående med 0,5%.
Senest godkendt: -	Version: 2.0

Serverdrift	
Standard – Ændringshåndtering	
Servicemål	1) Behandlingstid ved anmodning om standardændring – efter individuel aftale. 2) Reaktionsid ved anmodning om større ændringer – efter individuel aftale. 3) Gennemførelse af kritisk ændring – efter individuel aftale.
Måleperiode	Primær driftstid (mandag-torsdag kl. 07:00-18:00 samt fredag kl. 07:00-17:00).
Rapportering	Ingen.
Opgørelse metode	Ad 1) Behandlingstid. Fra modtaget ændringsanmodning til godkendelse eller afvisning. Ad 2) Reaktionsid. Fra modtaget ændringsanmodning til tilbagemelding om forventet sagsbehandlingstid. Ad 3) Gennemførelse. Fra godkendt ændringsanmodning til gennemført ændring.
System / modul / variabler	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Forudsætning er	Ad 1) Behandlingstid. Korrekt udfyldt Ændringsanmodning indsendt af systemejer. Ad 2) Reaktionsid. Korrekt udfyldt Ændringsanmodning indsendt af systemejer. Ad 3) Gennemførelse. Godkendt ændringsanmodning.
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

Serverdrift	
Standard – Fejlretning	
Servicemål	Fejl udbedret inden 10 arbejdsdage.
Måleperiode	Primær driftstid (mandag-torsdag kl. 07:00-18:00 samt fredag kl. 07:00-17:00).
Rapportering	Ingen.
Opgørelse metode	Remedy sager med Prioritet 5 (se prioritetsmatrice nedenfor).

System / modul / variabler	Remedy.
Forudsætninger	Kunden skal indmelde fejl til Servicedesk.
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

Serverdrift	
Standard - Backup	
Servicemål	Backup bliver gennemført som en del af de daglige driftsrutiner efter aftale med kunden om behov. Der bliver gennemført periodevise test af restore for sikring af, at backup er fuldført med succes. Restore ved disaster sker så hurtigt som muligt.
Måleperiode	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Rapportering	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Opgørelse metode	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
System / modul / variabler	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Forudsætninger	Intet at bemærke
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

Serverdrift	
Sølv - Tilgængelighed	
Servicemål	Primær driftstid: 98,5% Oppetid på server - målt fra driftsmiljø. Sekundær driftstid: 97,5 % Oppetid på server - målt fra driftsmiljø.
Måleperiode	Primær driftstid (mandag-fredag kl. 06:00-22:00, Lørdag og helligdage kl. 09-16:00 samt søndag kl. 16:00-22:00) Sekundær driftstid (Øvrig tid).

Rapportering	Ingen.
Opgørelse metode	<p>$100 / ((\text{primærtimer} - \text{aftalte servicevinduer}) + (\text{sekundærtimer} - \text{aftalte servicevinduer})) * ((\text{Primærtimer hvor serveren har været i drift og tilgængelig for brugere fra kundecenter Ottiliavej}) + (\text{sekundærtimer hvor serveren har været i drift og tilgængelig for brugere fra kundecenter Ottiliavej}))$.</p> <p>Timerne opgøres indenfor en kalendermåned og der tælles i forhold til hvorvidt en applikation har været tilgængelig, eller ikke tilgængelig i sin helhed.</p> <p>Tid hvor der afventes bistand fra ekstern driftsleverandør og hvor ekstern driftsleverandør arbejder på udbedring af evt. fejl i applikationen betragtes som "aftalt servicevindue".</p> <p>Såfremt en eller flere servere i en applikationsfarm går offline, uden at dette medfører manglende adgang for slutbrugere, betragtes dette ikke som nedetid, med mindre normale svartider for slutbrugere øges væsentligt - dvs. mindst med 100%.</p>
System / modul / variabler	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Forudsætning er	Intet at bemærke
Specifikation	Såfremt applikationen ikke afvikles på virtuel platform reduceres ovenstående med 0,5%.
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

Serverdrift	
Sølv - Ændringshåndtering	
Servicemål	<ol style="list-style-type: none"> 1) Behandlingstid ved anmodning om standardændring – efter individuel aftale. 2) Reaktionstid ved anmodning om større ændringer – efter individuel aftale. 3) Gennemførelse af kritisk ændring – 1 arbejdsdag.
Måleperiode	Primær driftstid (mandag-torsdag kl. 07:00-18:00 samt fredag kl. 07:00-17:00).
Rapportering	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Opgørelse metode	<p>Ad 1) Behandlingstid. Fra modtaget ændringsanmodning til godkendelse eller afvisning.</p> <p>Ad 2) Reaktionstid. Fra modtaget ændringsanmodning til tilbagemelding om forventet sagsbehandlingstid.</p> <p>Ad 3) Gennemførelse. Fra godkendt ændringsanmodning til gennemført ændring.</p>

System / modul / variabler	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Forudsætninger	Ad 1) Behandlingstid. Korrekt udfyldt Ændringsanmodning indsendt af systemejer. Ad 2) Reaktionsid. Korrekt udfyldt Ændringsanmodning indsendt af systemejer. Ad 3) Gennemførelse. Godkendt ændringsanmodning.
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

Serverdrift	
Sølv – Fejlretning	
Service mål	<p>Remedy sager med prioritet 2.</p> <p>1) Fra henvendelse til påbegyndt fejludbedring. 1 time.</p> <p>2) Løsningstid. Kunden vil blive kontaktet og orientere om, at sagsløsning er påbegyndt og forventet løsningsfrist.</p> <p>3) Status til kunde ved nedbrud. Under sagsløsning vil kunden holdes orienteret om fremgang efter aftale, ved sagens afslutning orienteres atter via mail cc. systemejeren.</p> <p>Remedy sager med Prioritet 3 - 4 (se tabel Prioritet nedenfor).</p> <p>4) Løsningstid. Løsning foretages inden for normal arbejdstid – dog maks 2 dage.</p> <p>Remedy sager med Prioritet 5 - 7 (se servicemål Standard).</p>
Måleperiode	<p>Primær driftstid (mandag-fredag kl. 06:00-22:00, Lørdag og helligdage kl. 09-16:00 samt søndag kl. 16:00-22:00)</p> <p>Sekundær driftstid (Øvrig tid).</p>
Rapportering	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Opgørelse metode	<p>Remedy sager med Prioritet 2 (se prioriteringsmatricen nedenfor).</p> <p>Ad 1) Fra henvendelse til påbegyndt fejludbedring. Fra indmeldelse af fejl til Servicedesk til påbegyndt løsning.</p> <p>Ad 3) Status til kunde ved nedbrud. Fra mail afsendt eller telefonisk kontakt.</p> <p>Remedy sager med Prioritet 3 (se Prioriteringsmatricen nedenfor).</p>
System / modul / variable	Remedy.
Forudsætninger	Kunden skal indmelde fejl til Servicedesk.
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

Serverdrift	
Sølv - Backup	
Servicemål	Backup bliver gennemført som en del af de daglige driftsrutiner efter aftale med kunden om behov. Der bliver gennemført periodevise test af restore for sikring af, at backup er fuldført med succes. Restore ved disaster sker så hurtigt som muligt.
Måleperiode	
Rapportering	Ingen.
Opgørelse metode	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
System / modul / variabler	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Forudsætning er	Intet at bemærke
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

Serverdrift	
Guld – Tilgængelighed	
Servicemål	Primær driftstid: 99,5% Oppetid på server - målt fra driftsmiljø. Sekundær driftstid: 99,5 % Oppetid på server - målt fra driftsmiljø.
Måleperiode	Primær driftstid (mandag-søndag kl. 00:00-24:00) Sekundær driftstid (Øvrig tid).
Rapportering	Ingen.

Opgørelse metode	<p>$100 / ((\text{primærtimer} - \text{aftalte servicevinduer}) + (\text{sekundærtimer} - \text{aftalte servicevinduer})) * ((\text{Primærtimer hvor serveren har været i drift og tilgængelig for brugere fra kundecenter Ottiliavej}) + (\text{sekundærtimer hvor serveren har været i drift og tilgængelig for brugere fra kundecenter Ottiliavej}))$.</p> <p>Timerne opgøres indenfor en kalendermåned og der tælles i forhold til hvorvidt en applikation har været tilgængelig, eller ikke tilgængelig i sin helhed.</p> <p>Tid hvor der afventes bistand fra ekstern driftsleverandør og hvor ekstern driftsleverandør arbejder på udbedring af evt. fejl i applikationen betragtes som "aftalt servicevindue".</p> <p>Såfremt en eller flere servere i en applikationsfarm går offline, uden at dette medfører manglende adgang for slutbrugere, betragtes dette ikke som nedetid, med mindre normale svartider for slutbrugere øges væsentligt - dvs. mindst med 100%.</p>
System / modul / variabler	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Forudsætninger	Intet at bemærke
Specifikation	Såfremt applikationen ikke afvikles på virtuel platform reduceres ovenstående med 0,5%.
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

Serverdrift	
Guld - Ændringshåndtering	
Service mål	<ol style="list-style-type: none"> 1) Behandlingstid ved anmodning om standardændring – efter individuel aftale. 2) Reaktions tid ved anmodning om større ændringer – efter individuel aftale. 3) Gennemførelse af kritisk ændring – 1 arbejdsdag.
Måleperiode	Primær driftstid (mandag-torsdag kl. 07:00-18:00 samt fredag kl. 07:00-17:00).
Rapportering	Ingen.
Opgørelse metode	<p>Ad 1) Behandlingstid. Fra modtaget ændringsanmodning til godkendelse eller afvisning.</p> <p>Ad 2) Reaktions tid. Fra modtaget ændringsanmodning til tilbagemelding om forventet sagsbehandlingstid.</p> <p>Ad 3) Gennemførelse. Fra godkendt ændringsanmodning til gennemført ændring.</p>
System / modul / variabler	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.

Forudsætninger	<p>Ad 1) Behandlingstid. Korrekt udfyldt Ændringsanmodning indsendt af systemejer.</p> <p>Ad 2) Reaktionstid. Korrekt udfyldt Ændringsanmodning indsendt af systemejer.</p> <p>Ad 3) Gennemførelse. Godkendt ændringsanmodning.</p>
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: - Version: 2.0	

Serverdrift	
Guld - Fejlretning	
Servicemål	<p>Remedy sager med Prioritet 1</p> <p>Generel fejlrettelse. Kunden vil blive kontaktet umiddelbart efter sagsoprettelsen og orienteret om, at sagsløsning er påbegyndt og forventet løsningsfrist.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 2) Generel fejlrettelse. Kunden vil blive kontaktet umiddelbart efter sagsoprettelsen, og orienteret om, at sagsløsning er påbegyndt og forventet løsningsfrist. 3) Status til kunde ved nedbrud. Samtidig oprettes en Broadcast via Remedy med en kort beskrivelse. Under sagsløsningen vil kunden holdes orienteret om fremgang efter aftale, ved sagens afslutning orienteres atter via mail cc. Systemejer. <p>Remedy sager med Prioritet 2 (se servicemål Sølv)</p> <p>Remedy sager med Prioritet 3 (se servicemål Sølv).</p> <p>Remedy sager med Prioritet 5 (se servicemål Standard).</p>
Måleperiode	<p>Primær driftstid (mandag-fredag kl. 06:00-22:00, Lørdag og helligdage kl. 09-16:00 samt søndag kl. 16:00-22:00)</p> <p>Sekundær driftstid (Øvrig tid).</p>
Rapportering	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Opgørelse metode	Remedy sager med Prioritet 1 (se prioriteringsmatricen nedenfor).
System / modul / variabler	Remedy.
Forudsætninger	Kunden skal indmelde fejl til Servicedesk.
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

Serverdrift
Guld - Backup

Service mål	1) Frekvens af backup - Backup bliver gennemført som en del af de daglige driftsrutiner efter aftale med kunden om behov. 2) Adgang til system genetableret - Så hurtigt som muligt.
Måleperiode	Ad 1) Frekvens af backup. Stikprøve halvårligt. Der bliver gennemført periodevise test af restore for sikring af, at backup er fuldført med succes. Ad 2) Adgang til system genetableret. Guld systemer vil blive prioriteret først og så fremdeles. Guld systemer vil få gennemført restore også uden for almindelig arbejdstid.
Rapportering	Ingen.
Opgørelse metode	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
System / modul / variabler	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Forudsætning er	Specifik frekvens for server er aftalt med kunden.
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: -	
Version: 2.0	

Prioriteringsmatrice - Serverdrift:

Prioritering Incident Management					
Urgency	1. Kritisk <i>Tab af leverance eller goodwill uundgåeligt</i>	4	3	2	1
	2. Høj <i>Tab af leverance eller goodwill forestående</i>	5	4	3	2
	3. Mellem <i>Forretningsproces afbrudt, tabt tid hos bruger</i>	6	5	4	3
	4. Lav <i>Mindre tab af tid ved bruger</i>	7	6	5	4
	Vejledning	<i>Én/få brugere eller mindre vital funktionalitet påvirket</i>	<i>Flere brugere eller vital funktionalitet påvirket</i>	<i>Lokation eller flere vitale funktioner påvirket</i>	<i>Større lokation/forvaltning eller meget vital funktionalitete påvirket</i>
		4. Lav	3. Mellem	2. Høj	1. Omfattende
		Impact			

ServiceDesk

Åbningstid for VIP telefonhenvendelse:

Service mål	92% af alle opkald besvares døgnet rundt
Måle periode	Ugentligt
Rap portering	KS rapportering
Opgø relse metode	Andel af besvarende opkald til VIP-nummer i løbet af 24 timer
System / modul / variabel er	Consorte
Foruds ætninger	Telefonisk henvendelse til ServiceDesk
Specifika tion	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

ServiceDesk

Svartider i ServiceDesk:

Service mål	Abonnement: <ul style="list-style-type: none">▪ Indenfor åbningstid: 80% af alle opkald besvares indenfor 120 sekunder▪ Udenfor åbningstid: Ingen service VIP: <ul style="list-style-type: none">▪ Indenfor åbningstid: 98% af alle opkald besvares indenfor 120 sekunder▪ Udenfor åbningstid: 92% af alle opkald besvares
Måle periode	Ugentligt
Rap portering	Svartider indenfor åbningstid, publiceres på Kundeportalen
Opgø relse metode	Opkaldsdata fra Consorte telefonsystemet.
System / modul / variabel er	Consorte

Forudsætninger	Telefonisk henvendelse til Servicedesk
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Servicedesk	
Løsningsfrist:	
Service mål	<p>Telefonisk henvendelse indenfor åbningstid:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Løsningsfristen tildeles automatisk og oplyses straks. <p>Henvendelse via Remedy selvbetjening:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ydelsesdækkede sager, løsningsfrist tildeles automatisk. ▪ Bruger definerede sager, senest 4 timer efter oprettelsen. <p>Ny løsningsfrist:</p> <p>Skal aftales med kunde inden udløb af løsningsfrist.</p>
Måleperiode	Ingen måling
Rapportering	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Opgørelse metode	<p>Bruger definerede sager: Fra Incident registreres til Incident Assignes</p> <p>Ny løsningsfrist: Antallet af sager hvor Target Date er overskredet.</p> <p>Andre sager måles ikke, da løsningsfristen genereres automatisk.</p>
System / modul / variabler	Remedy
Forudsætninger	Sagsregistrering i Remedy
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Servicedesk	
Fast track:	
Service mål	92% af alle Fast track sager iværksættes inden for 1 time
Måleperiode	Ingen måling

Rapportering	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Opgørelse metode	Fra sagen sættes til Fast track til "begin work" aktiveres.
System / modul / variabler	Remedy
Forudsætninger	Henvendelse sker telefonisk inden for åbningstid.
Specifikation	Op til 5 % af forvaltningens sager pr. måned, der ikke straks afklares, kan behandles i fast track. Sagen skal være søgt løst ved brugerens kontakt til Servicedesk. Der kan ikke fast trackes større sager, antallet af sager der kan behandles i fast track fra en periode kan ikke benyttes i den næste periode. IT-bestilleren oplyser Servicedesk om at en sag skal behandles i fast track.
Senest godkendt: 2010 Version: 2.0	

Servicedesk	
Løsningsdato:	
Servicemål	Aftalt løsningsdato senest 3 arbejdsdage efter oprettelse af sag i 92 % af tilfældene. Aftalt løsningsdato senest 5 arbejdsdage efter oprettelse i 100 % af tilfældene.
Måleperiode	Ingen måling
Rapportering	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Opgørelse metode	Fra sag er oprettet til løsningsdato er sat i Remedy
System / modul / variabler	Remedy
Forudsætninger	Sager vedrørende levering af pc-arbejdsplads og rettelse af pc-fejl
Specifikation	Aftale forsøges indgået telefonisk, herefter sendes en mail med løsningsdato
Senest godkendt: 2010 Version: 2.0	

ServiceDesk	
Kvalitet:	
Service mål	60 % af brugerne skal være tilfredse eller meget tilfredse.
Måle periode	Månedligt
Rap portering	Kvartalsvis på Kundeportal
Opgø relse metode	Spørgeskema
System / modul / variabel er	Remedy
Forudsæt ninger	Brugere besvarer spørgsmål i brugerundersøgelse.
Specifika tion	Brugertilfredshed med ServiceDesk håndtering af henvendelser.
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Prioriteringsmatrice - ServiceDesk:

Prioritering Incident Management					
Urgency	1. Kritisk <i>Tab af leverance eller goodwill uundgåeligt</i>	4	3	2	1
	2. Høj <i>Tab af leverance eller goodwill forestående</i>	5	4	3	2
	3. Mellem <i>Forretningsproces afbrudt, tabt tid hos bruger</i>	6	5	4	3
	4. Lav <i>Mindre tab af tid ved bruger</i>	7	6	5	4
Vejledning		<i>Én/få brugere eller mindre vital funktionalitet påvirket</i>	<i>Flere brugere eller vital funktionalitet påvirket</i>	<i>Lokation eller flere vitale funktioner påvirket</i>	<i>Større lokation/forvaltning eller meget vital funktionalitete påvirket</i>
		4. Lav	3. Mellem	2. Høj	1. Omfattende
		Impact			

Synkronisering af mobiltelefon med Outlook

Leveringstid på synkronisering af mobiltelefon med Outlook

Service mål	Mindst 92 % af bestillingerne skal være gennemført inden for 2 arbejdsdage. Alle bestillinger skal være gennemført inden for 20 arbejdsdage.
Måle periode	Ugentligt
Rapport ering	Intern rapportering i KS
Opgørelse metode	Fra sag er registreret i Remedy til status for sagen er Resolved i Remedy.
System / modul / variabler	Remedy
Forudsætning er	Bestillingen indeholder alle oplysninger, jf. bestillingsoplysninger, herunder: Brugeren har anskaffet mobiltelefonen, samt modtaget og ibrugtaget SIM kort, således at der kan etableres dataadgang via mobilnettet.
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Synkronisering af mobiltelefon med Outlook

Support på synkronisering af mobiltelefon med Outlook

Service mål	Mindst 92 % af supportsagerne skal være løst inden for 10 arbejdsdage. Hvis brugeren ikke har adgang til Outlook på PC, løses mindst 92 % af disse supportsager inden for 2 arbejdsdage. Alle supportsager skal være gennemført inden for 20 arbejdsdage.
Måle periode	Ugentligt
Rapport ering	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Opgørelse metode	Fra sag er registreret i Remedy til status for sagen er Resolved i Remedy.
System / modul / variabler	Remedy

Forudsætninger	Bestillingen indeholder alle oplysninger, jf. bestillingsoplysninger, herunder: Brugeren har anskaffet mobiltelefonen, samt modtaget og ibrugtaget SIM kort, således at der kan etableres dataadgang via mobilnettet.
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010	Version: 2.0

Token	
Levering af token	
Service mål	90 % af bestillingerne skal være gennemført inden for 10 arbejdsdage. Alle bestillinger skal være gennemført inden for 20 arbejdsdage.
Måleperiode	Kalendermåned i almindelig åbningstid (mandag-torsdag kl. 07:00-18:00 samt fredag kl. 07:00-17:00).
Rapportering	KS rapportering
Opgørelse metode	Fra bestilling modtages i Servicedesken til sagen er Resolved i Remedy.
System / modul / variabler	Remedy.
Forudsætning er	Alle nødvendige oplysninger jf. Selvbetjeningsløsningen skal være til stede.
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010 Version: 2.0	

Token	
Fejlretning af token	
Service mål	Fejl udbedret inden 10 arbejdsdage.
Måleperiode	Ingen måling
Rapportering	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Opgørelse metode	Ingen måling
System / modul / variabler	Remedy.
Forudsætning er	Fejlen er indberettet korrekt i Remedy. Løsningsstid forudsætter, at brugeren har koblet sin PC arbejdsplads til KK-net, således KS kan få adgang til den remote.
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010 Version: 2.0	

Token	
Tilgængelighed SMS token og CAG token	
Service mål	SMS token er tilgængelig og anvendelig 98 % af tid i måleperiode.
Måleperiode	Ingen måling
Rapportering	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Opgørelse metode	Ingen måling
System / modul / variable r	Ingen måling
Forudsætning er	Intet at bemærke
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

Bilag: Serviceaftaler for tilkøbsydelse

Fastnettelefoni	
Service mål	Leveringstid - Levering af oprettelse eller flytning Mindst 70 % af bestillingerne skal være gennemført inden for 5 dage. Alle bestillinger skal være gennemført inden for 20 arbejdsdage.
Måleperiode	Ingen måling
Rapportering	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Opgørelse metode	Fra bestilling modtages af Servicedesk til telefonanlægget er samtaleklar
System / modul / variabler	Remedy
Forudsætninger	Bestillingen indeholder alle oplysninger, jf. ovenfor. Kunden er i besiddelse af et brugbart telefonapparat.
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010	
Version: 2.0	

IP-telefoniplatform: Opret eller flyt	
Service ­ mål	Mindst 90 % af bestillingerne skal være gennemført inden for 20 arbejdsdage.
Måle ­ periode	Ingen måling
Rap ­ portering	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Opgø ­ r ­ else metode	Fra bestilling modtages af Servicedesk til sagen er Resolved
System / modul / vari ­ abler	Remedy
Foruds ­ ætning er	Kunden er i besiddelse af de tekniske og kvalitetsmæssige forudsætninger, beskrevet i ydelsesbeskrivelsen for IP telefoni.
Specifika ­ tion	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010 Version: 2.0	

Rapport udtræk	
Service ­ mål	<p>Bestilling:</p> <p>92 % af rapporter bestilt senest 15. i måneden er tilgængelige følgende 1. hverdag den følgende måned.</p> <p>100 % af bestillingerne er tilgængelige efterfølgende 1. hverdag den følgende måned.</p> <p>Fejlretning:</p> <p>Fejl rettes indenfor 10 arbejdsdage efter modtagelse i Kundecentret.</p>
Måle ­ periode	Ingen måling
Rap ­ portering	Inaktiv KPI, måling er ikke defineret på disse KPI.
Opgø ­ r ­ else metode	Fra bestilling / fejlmelding til Resolved i Remedy
System / modul / vari ­ abler	Remedy

Forudsætning er	<p>Bestilling: Bestilling sker ved henvendelse til Koncernservice Servicedesk. Korrekte og fyldestgørende oplysninger afgives.</p> <p>Fejlretning: Abonnements aftale indgået og første leverance aftalt. Fejlretning i forbindelse med manglende automatisk fremsendelse er omfattet af årlig betaling.</p>
Specifikation	Intet at bemærke
Senest godkendt: 2010 Version: 2.0	