



Bilag 11 - KPI

Indholdsfortegnelse

1.	Indledning	4
2.	Åbningstid	4
3.	Driftstid	5
4.	Mangelafhjælpning	5
4.1	Målepunkter	6
4.2	Målemetode og hyppighed af måling	6
4.3	Genstand for målingen	6
4.4	Måldata, Servicemål og tærskelværdi	7
4.5	KPI og opgørelsesmetode	7
4.6	Eskalation	7
5.	Lovvedligehold	7
5.1	Målepunkter	8
5.2	Målemetode og hyppighed af måling	8
5.3	Genstand for målingen	8
5.4	Måldata, Servicemål og tærskelværdi	8
5.5	KPI og opgørelsesmetode	8
5.6	Eskalation	8
6.	Driftseffektivitet	8
6.1	Målepunkter	8
6.2	Målemetode og hyppighed af måling	9
6.3	Genstand for målingen	9
6.4	Måldata, Servicemål og tærskelværdi	9
6.5	KPI og opgørelsesmetode	9
6.6	Eskalation	10
7.	Svartider	10
7.1	Målepunkter	10
7.2	Målemetode og hyppighed af måling	10
7.3	Genstand for målingen	10
7.4	Måldata, Servicemål og tærskelværdi	10
7.5	KPI og opgørelsesmetode	11
7.6	Eskalation	11
8.	Support/helpdesk	11
8.1	Målepunkter	11
8.2	Målemetode og hyppighed af måling	11
8.3	Genstand for målingen	12
8.4	Måldata, Servicemål og tærskelværdi	12
8.5	KPI og opgørelsesmetode	12
8.6	Eskalation	12
9.	Tilfredshedsmålinger	12
9.1	Brugersegmenter	12
9.2	Hyppighed	13
9.3	Svarprocent	13
9.4	Tilfredshedsmålingernes indflydelse på betalingsmodellen	13

9.5	Tilfredshedsundersøgelsens spørgsmål	14
9.6	Værktøj til måling af brugertilfredshed	14
9.7	Ageren på specifik "utilfredshed"	14
10.	Datasikkerhed	14
10.1	Målepunkter.....	14
10.2	Målemetode og hyppighed af måling	14
10.3	Genstand for målingen	14
10.4	Måldata, Servicemål og tærskelværdi.....	14
10.5	KPI og opgørelsesmetode	15
10.6	Eskalation.....	15
11.	Rapportering	15
12.	Bod som følge af ikke opfyldte KPI-mål	15

1. Indledning

Dette Bilag beskriver de KPI'er, der vil blive anvendt i Kontraktperioden. I udgangspunktet vil KPI bestå af servicemål og brugertilfredshedsundersøgelser.

Traditionelt arbejdes der med KPI-mål på servicemål inden for systemunderstøttelse. Dette ønsker Kunden i denne Kontrakt udfoldet, da den opgaveløsning, som Kontrakten skal understøtte, er bred i den forstand, at opgaven ligger i alle Kundens enheder og hvert sted på flere personer. Leverancen er et af de grundlæggende systemer hos Kunden med mange brugere på flere niveauer. Derfor er det vigtigt for Kunden, at brugerne er tilfredse med Systemet og oplever, at det understøtter deres opgaveløsning i det daglige – altså de Forretningsmæssige Mål og Behov i Kontrakten. Kunden finder det naturligt, at gøre betalingen for Systemet afhængig af resultaterne på brugertilfredshedsundersøgelserne.

De traditionelle KPI-mål i Kontrakten ønskes derfor udvidet med tilfredshedsundersøgelser blandt brugere af Leverancen. Tilfredshedsundersøgelserne skal fokusere på, hvor godt systemunderstøttelsen understøtter den opgaveløsning, som er beskrevet i Bilag 3a Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov.

Kunden ønsker i samarbejde med Leverandøren at bruge perioden fra kontraktunderskrift frem til og med første år af Kontrakten til at definere de konkrete mål og målemetoder for brugertilfredshed – gerne baseret på SMART mål.

KPI-målene omfatter hele Leverancen, medmindre andet er udtrykkeligt angivet i dette Bilag, herunder også Øvrige Krav, som ikke er bortfaldet.

KPI-målene skal være opfyldt fra Overtagelse af Leverancen, medmindre andet fremgår af dette Bilag.

Ved uenighed mellem Parterne om kategorisering af en Fejl, eller om kravene til KPI-mål er opfyldt, finder Kontraktens punkt 36.2 anvendelse.

2. Åbningstid

Kunden har Behov for en stabil drift i åbningstiden.

Det er vigtigt, at Leverandøren lægger servicevinduer uden for Kundens normale arbejdstid, med mindre der helt ekstraordinært er tale om en graverende fejl, som straks skal rettes, for at undgå konsekvenser for Kunden.

Derudover er det vigtigt, at servicevinduer aftales nærmere med Kunden og tager højde for Kundens årshjul. Eksempelvis skal en opdatering ikke lægges, således at fristen for indberetning til Danmarks Statistik forkortes, og dermed påvirker fristen for teknisk vedtagelse af budgettet.

Systemets tilgængelighed: Alle dage mellem kl. 0 til kl. 24.

3. Driftstid

Driftstid: mandag til onsdag mellem kl. 8-16, torsdag mellem kl. 8-17 og fredag mellem kl. 8-15.

Leverandøren stiller support til rådighed for Kunden inden for Driftstiden.

Uden for aftalte driftstid er servicen som udgangspunkt tilgængelig og funktionel, men der kan foretages service på IT-infrastruktur, opdatering af software og installation af nye Releases og Versioner i servicevinduer.

4. Mangelfhjælpning

Leverandøren skal efter modtagelse af Kundens fyldestgørende reklamation have påbegyndt behandling af en Fejl/Mangel inden for de tidsfrister, der er beskrevet i dette bilags punkt 4.4.

Reaktionstiden beregnes som det tidsinterval, der er mellem Leverandørens modtagelse af Kundens fyldestgørende reklamation og Kundens modtagelse af Leverandørens underretning om påbegyndt afhjælpning.

Klassificering af Mangler samt proces for mangelfhjælpning herunder reaktionstid ses i nedenstående skema.

[Leverandøren bedes i forbindelse med kontraktindgåelse udfylde feltet "Proces for mangelfhjælpning"].

Kategori	Betegnelse	Beskrivelse	Proces for mangelfhjælpning
1	Kritisk fejl	Fejl der medfører uoprettelige forhold eller medfører, at der i væsentlig omfang leveres forkerte informationer til brugerne eller Kunden. Fejl, der i væsentlig grad hindrer brugernes videre arbejdsproces og lovgivningsmæssigt rettidige økonomiske overførsler, og hvis rettelser ikke kan udskydes. Flere samtidige kategori 2 og 3 fejl kan i særlige tilfælde udgøre en kategori 1 fejl, forudsat manglerne i væsentlig omfang udgør en hindring for brugernes videre arbejdsproces eller fører til levering af forkerte informationer til brugere eller Kunden.	

Kategori	Betegnelse	Beskrivelse	Proces for mangelfhjælpning
2	Alvorlig fejl	Fejl, der medfører at flere væsentlige arbejdsprocesser ikke kan gennemføres eller kun kan gennemføres ved væsentlige ændringer i arbejdsgangen. Flere samtidige kategori 3 fejl kan i særlige tilfælde udgøre en kategori 2 Fejl, forudsat manglerne i væsentlig omfang udgør en hindring for flere væsentlige arbejdsprocesser eller at arbejdsprocessen kun kan gennemføres ved ændring i arbejdsgangen.	
3	Betydende fejl	Fejl, der resulterer i at arbejdsprocessen ikke kan gennemføres eller kun kan gennemføres ved ændringer i arbejdsgangen. Flere samtidige kategori 4 fejl kan i særlige tilfælde udgøre en kategori 3 Fejl, forudsat manglerne i væsentlig omfang udgør en hindring for flere væsentlige arbejdsprocesser eller at arbejdsprocessen kun kan gennemføres ved ændring i arbejdsgangen.	
4	Normal fejl	Fejl der ikke hindrer arbejdsprocessen i at kunne gennemføres normalt, eventuelt med mindre ændringer i arbejdsprocessen for at omgå Fejlen.	
5	Mindre betydende fejl	Ubetydelig eller kosmetisk Fejl, men hvor der er Fejl i forhold til aftalegrundlaget.	

4.1 Målepunkter

Der måles på tid for Kundehenvendelser, der bliver meldt ind elektronisk og telefonisk og kategoriseret i Leverandørens Service og supportsystem.

4.2 Målemetode og hyppighed af måling

Der ønskes en måling af de henvendelser, Kunden har rettet til Leverandørens support/helpdesk. Målingen forelægges Kunden hver måned.

4.3 Genstand for målingen

Der ønskes en måling på de registrerede henvendelser til Leverandørens support/helpdesk i overensstemmelse med de individuelle Krav, der er sat for hver enkelt fejkategori jf. dette Bilags punkt 4.4.

4.4 Måldata, Servicemål og tærskelværdi

Leverandøren arbejder med modtagelse af Fejl og Mangel henvendelser og for igangsættelse af mangelahjælpsproces ud fra nedenstående Servicemål og tærskelværdier:

Beskrivelse	Servicemål	Tærskelværdi
Kategori 1 og 2 Fejl og Mangel er registreret hos Leverandøren og afhjælpning er påbegyndt inden for aftalt driftstid.	Omgående	100% Afhjælpning påbegyndes omgående efter modtagelse af fyldestgørende mangelrapportering, og implementering af fejlrettelser gennemføres snarest muligt.
Kategori 3 Fejl og Mangel er registreret hos Leverandør og afhjælpning er påbegyndt inden for aftalt driftstid.	24 timer	100% af alle registrerede henvendelser skal mangelahjælpning være påbegyndt i henhold til Servicemål inden for aftalt driftstid. Fejl prioriteres og fejlrettelsen påbegyndes og gennemføres i henhold til denne prioritering.

Leverandøren skal løbende holde Kunden orienteret om status på fejlretning af kategori 1, 2 og 3 Fejl/Mangler.

4.5 KPI og opgørelsesmetode

Kunden ønsker én KPI måling, som er i overensstemmelse med de individuelle Krav for den pågældende fejkategori, som Leverandøren rapporterer på månedsvis.

4.6 Eskalation

Kunden ønsker, at Leverandøren etablerer en intern eskalationsproces, der via løbende overvågning sikrer, at eventuelle afvigelser fra tærskelværdierne registreres og internt hos Leverandøren kan eskaleres et ledelsestrin for at sikre rettidig vurdering og eventuel indsats mod gentagelser.

Leverandøren har KPI målinger, der monitoreres og status behandles på ledelsesniveau.

5. Lovvedligehold

Leverandøren er forpligtet til løbende at tilpasse Systemet, i takt med nødvendige ændringer i lovgivningen samt alle krav og pålæg stillet i henhold til den til enhver tid gældende lovgivning, der måtte være relevant for Systemet. Ændrede lovkrav omfatter enhver ændring af dansk ret, herunder nye eller ændret administrativ praksis, retspraksis, cirkulærer, Kgl. Resolutioner, anordninger, bekendtgørelser, vejledninger, faglige overenskomster osv.

Heri indgår ligeledes ekstraordinært lovvedligehold som følge af større reformer.

Leverandøren sikrer ved den lovmæssige vedligeholdelse, at Systemet kan anvendes, efter en ændring af lovgivningen er trådt i kraft, og at nye regler med direkte indflydelse på de opgaver, som understøttes af Systemet, kan efterleves, herunder at beregningsresultater og andre former for resultater fra Systemet er i overensstemmelse med lovgivningen.

5.1 Målepunkter

Der måles på, at krævet lovvedligeholdelse er implementeret på lovens ikrafttrædelse.

5.2 Målemetode og hyppighed af måling

Målingen foretages for hver ændring til Systemet, der er foretaget som følge af gældende lovgivning, regler med mere.

5.3 Genstand for målingen

Der måles på datoen for implementering af lovændringen.

5.4 Måldata, Servicemål og tærskelværdi

Lovændringer, der ikke har kunnet implementeres rettidigt til ikrafttrædelsestidspunktet, skal dog altid være gennemført senest 3 måneder efter ikrafttrædelsen af den/de relevante regler.

5.5 KPI og opgørelsesmetode

Hvis lovændringen er implementeret, er målet opfyldt. Hvis lovændringen ikke er implementeret, og Leverandøren ikke har anvist alternativ opfyldelse af lovgivningen, er kravet ikke opfyldt.

Der opereres med én KPI: Dato for lovændringens ikrafttrædelse.

5.6 Eskalation

Leverandøren har en etableret intern eskalationsproces, der via løbende overvågning sikrer, at eventuelle afvigelser fra tærskelværdierne registreres og internt hos Leverandøren kan eskaleres et ledelsestrin for at sikre rettidig vurdering og eventuel indsats mod gentagelser.

Leverandøren har KPI målinger, der monitoreres og status behandles på ledelsesniveau.

6. Driftseffektivitet

Kunden har brug for et System som er fuldt tilgængeligt, hvorfor driftseffektivitetsprocent skal være på minimum 99,5 %.

6.1 Målepunkter

Driftseffektivitets målinger foretages på Systemet som helhed.

6.2 Målemetode og hyppighed af måling

Servicens enkelte komponenter overvåges via Leverandørens overvågningsværktøj.

Der måles løbende igennem aftalt driftstid.

Driftseffektiviteten måles og opgøres for en måned ad gangen ("måleperiode"), idet den første måleperiode begynder på Overtagelsesdagen.

6.3 Genstand for målingen

Parterne udvælger i samarbejde hvilke enkelte komponenter for Systemet, der skal måles på.

Har Leverandøren, på kontrakttidspunktet en veletableret proces er det denne der tages udgangspunkt i.

6.4 Måldata, Servicemål og tærskelværdi

Leverandøren bedes beskrive, hvordan målingen foregår, når tærskelværdien er 100 % = Servicemål inden for den aftalte driftstid.

[Leverandøren bedes udfylde de 3 første kolonner i nedenstående skema ved kontraktindgåelse].

Genstand for måling	Forretningsbeskrivelse	Parameter	Servicemål	Tærskelværdi
			99.5 %	100%= servicemål inden for aftalt driftstid

6.5 KPI og opgørelsesmetode

Tilgængelighed måles for Systemet som helhed, og driftseffektivitetsprocenten opgøres således:

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

Tilgængelig driftstid omfatter aftalt driftstid minus den tid, hvor Systemet ikke er tilgængeligt. Driftsafbrydelser regnes fra det tidspunkt inden for aftalt driftstid, hvor Leverandøren selv har konstateret en kategori 1 Fejl/manglende tilgængelighed eller modtaget fyldestgørende fejlmelding fra Kunden og indtil tilgængeligheden er genoprettet.

I tilfælde af at driftsafvikling ikke kan opretholdes som følge af en driftshindring, som Kunden er ansvarlig for, eksempelvis Fejl i Kundens eksisterende IT-miljø, eller udefra kommende forstyrrelser som fx Fejl i offentlige datanet og el-afbrydelser uden for Leverandørens kontrol, fratrækkes den omfattede tid ikke aftalt driftstid ved beregning af tilgængelig driftstid. En sådan driftsafbrydelser medfører ikke nogen reduktion af den tilgængelige driftstid, når denne skal beregnes.

Parterne aftaler i fælleskab antallet af KPI'er.

Driftseffektiviteten opgøres hver måned.

6.6 Eskalation

Tærskelværdien for eskalation er $\leq 99,0\%$.

Såfremt Driftseffektiviteten ligger på, eller under $99,0\%$ følges proceduren for kategori 2 fejl: Afhjælpning påbegyndes omgående efter henvendeles fra Kunden og Leverandørens fejlrettelser gennemføres snarest muligt.

Leverandøren udbedrer straks Manglen/Manglerne inden for aftalt driftstid, uden ugrundet ophold. Leverandøren rapporterer løbende til Kunden med en status på afhjælpningen. Leverandøren påbegynder samtidigt en intern eskalationsprocedure, der som minimum skal bringe driftseffektiviteten op på servicemålet $99,5\%$.

7. Svartider

7.1 Målepunkter

Målepunkter er på Systemet, i Kundens driftsmiljø hos Leverandøren.

7.2 Målemetode og hyppighed af måling

Leverandøren måler svartider på driftsmiljøer med overvågningsværktøj til måling af Systemets svartider.

Målepunkter er indsat i og aktiveres direkte i Kundens klientapplikation. Der måles her den nøjagtige tid, de udvalgte forretningstransaktioner (services) kræver for at blive gennemført. Det er således kundens faktiske brugeroplevelse, der måles og registreres.

7.3 Genstand for målingen

Parterne aftaler i fællesskab Genstand for målingerne.

7.4 Måldata, Servicemål og tærskelværdi

Leverandøren bedes beskrive hvordan målingen foregår, når tærskelværdien er $100\% =$ servicemål inden for den aftalte driftstid.

[Leverandøren bedes udfylde de 3 første kolonner i nedenstående skema.]

Genstand for måling	Forretningsbeskrivelse	Måledata for svartid	Servicemål	Tærskelværdi
			Inden for gennemsnit af 90 % fraktil	100 % = servicemål inden for aftalt driftstid

7.5 KPI og opgørelsesmetode

Svartider angives som gennemsnit af 90 % fraktilen. Fraktilen fremkommer ved at fjerne de 5 % dårligste samt de 5 % bedste svartidsmålinger fra måleresultatet. Der måles ikke svartider i tilfælde af, at Systemet ikke er tilgængeligt.

Parterne aftaler i fællesskab antallet af KPI'er.

Svartid opgøres hver måned.

7.6 Eskalation

Tærskelværdien for eskalation er 99 %.

Såfremt den opgjorte svartid ligger på, eller under tærskelværdien så følges proceduren for kategori 2 fejl. Afhjælpning påbegyndes omgående efter modtagelse af fyldestgørende mangelrapportering, og implementering af fejlrettelser gennemføres snarest muligt.

Leverandøren rapporterer løbende status på afhjælpningen til Kunden.

8. Support/helpdesk

Leverandøren skal have en support/helpdesk funktion, der sikrer håndtering af såvel henvendelser vedrørende Fejl og Mangler, som faglig support af de for Kunden aftalte superbrugere.

Fejl og Mangler registreres og håndteres herefter af Leverandørens proces for Mangelaafhjælpning.

Leverandørens helpdesk yder assistance inden for aftalt driftstid.

8.1 Målepunkter

Der måles på både telefoniske henvendelser og henvendelser modtaget fra Kunden elektronisk.

8.2 Målemetode og hyppighed af måling

Der måles på alle indkomne henvendelser fra Kunden både telefoniske og elektronisk.

8.3 Genstand for målingen

Supportens/helpdesk responstid for modtagelse af henvendelser elektronisk, samt besvarelse af telefonopkald.

8.4 Måldata, Servicemål og tærskelværdi

I nedenstående skema ses Kundens forventninger til Supportens/helpdesk servicemål

Forretningsbeskrivelse	Servicemål	Tærskelværdi
Responstid fra Supporten/helpdesk har modtaget en mail fra Kunden og til Supporten/helpdesk giver en tilbagemelding, enten med et svar eller information om den videre behandling.	Under 4 timer	95 % af alle elektroniske henvendelser skal være besvaret inden for servicemålet i åbningstiden.
Responstid fra Kunden ringer op til opkaldet bliver besvaret af en fysisk person fra supporten/helpdesk.	Under 2 minutter	95 % af alle telefoniske henvendelser skal være besvaret inden for servicemålet.

8.5 KPI og opgørelsesmetode

Responstiden opgøres hver måned.

Der opereres med 2 KPI'er:

- Responstid på alle telefoniske henvendelser
- Responstid på alle elektroniske henvendelser.

8.6 Eskalation

Leverandøren følger løbende op på ovenstående Tærskelværdier.

Leverandøren rapporterer løbende status på afhjælpningen til Kunden.

9. Tilfredshedsmålinger

Nedenfor er indsat rammerne for KPI-mål i form af tilfredshedsmålinger. Rammerne skal ses i lyset af Kundens forskelligheder i hhv. økonomi- og personaleorganisation.

Kunden og Leverandøren skal i samarbejde bruge tiden fra kontraktunderskrift til og med første år af Kontrakten til, at udvikle og afprøve det færdige koncept for tilfredshedsmålingerne. Dette kan eksempelvis ske via fælles studiebesøg, workshops eller lignende. Dog danner dette punkt grundlag for arbejdets udgangspunkt.

9.1 Brugersegmenter

Delaftale 1:

Der opdeles i lønkonsulenter (som er centralt organiseret), og øvrige brugere af systemet. Sidst nævnte dækker bredt fra medarbejdere der fx indberetter kørsel, til lederen der ansætter.

Delaftale 2:

Der opdeles i økonomikonsulenter (både centralt og decentralt placerede økonomikonsulenter med primære arbejdsområde i økonomisystemet) og øvrige brugere af økonomisystemet.

9.2 Hyppighed

Delaftale 1:

Der foretages tilfredshedsmålinger hver måned for lønkonsulenter og kvartalsvis tilfredshedsmålinger for øvrige brugere af Systemet. De måneder, hvor der er to tilfredshedsmålinger laves et vægtet gennemsnit af de to tilfredshedsmålinger til brug for betalingsberegningen.

Delaftale 2:

Der foretages tilfredshedsmålinger hver måned for økonomikonsulenter og kvartalsvis tilfredshedsmålinger for øvrige brugere af Systemet. De måneder, hvor der er to tilfredshedsmålinger laves et vægtet gennemsnit af de to tilfredshedsmålinger til brug for betalingsberegningen.

9.3 Svarprocent

Svarprocenten skal være minimum 60 % for at den tæller som et resultat, der kan få indflydelse på betalingen.

9.4 Tilfredshedsmålingernes indflydelse på betalingsmodellen

Tilfredshedsmålingerne vil først have indflydelse på betalingen efter det første år af Kontrakten.

Tilfredshedsmålingerne vil have indflydelse på vederlaget når der to måneder i træk er konstateret tilfredshedsmålinger som har indflydelse på vederlaget jf. nedenstående. Vederlagsreduktionen vil fortsætte frem til tilfredshedsmålinger igen er på et niveau, hvor de ikke har indflydelse på vederlaget.

Tilfredshedsmålingerne har indvirkning på 20 % af det månedlige vederlag.

Der er følgende sammenhæng mellem tilfredshedsmålingerne og betalingen:

- 95 % eller mere er tilfredse med løsningen udløser 100 % betaling
- 90-94 % er tilfredse med løsningen udløser 90 % betaling
- 80-89 er tilfredse med løsningen udløser 80 % betaling
- 70-79 % er tilfredse med løsningen udløser 70 % betaling
- 0-69 % er tilfredse med løsningen udløser 60 % betaling.

Tilfredshedsmålingerne foretages mellem den 20. og 30. i hver måned og offentliggøres den 1. i den efterfølgende måned.

9.5 Tilfredshedsundersøgelsens spørgsmål

Da tilfredshedsmålingerne foretages en gang om måneden, og der ønskes en høj svarprocent, skal det være hurtigt og simpelt at svare på for brugerne. Spørgsmålene kunne være følgende med svarmulighederne tilfreds, ikke tilfreds:

- Hvor tilfreds har du været med systemunderstøttelsen af din opgaveløsning den seneste måned? (tæller 85%)
- Hvor tilfreds har været med svartiden på Systemet den seneste måned? (tæller 15%).

Det endelige design vil blive fastlagt, i et samarbejde mellem Parterne, efter kontraktunderskrift.

9.6 Værktøj til måling af brugertilfredshed

Kunden stiller et uafhængigt måleredskab til rådighed for tilfredshedsmålingerne. Dette forventes at kunne præsenteres ved kontraktindgåelse, eller umiddelbart efter.

9.7 Ageren på specifik "utilfredshed"

Hvis der i forbindelse med tilfredshedsundersøgelserne fremkommer specifik "utilfredshed", der ikke kan løses af Leverandøren alene, men der er behov for større udviklingstiltag udover de planlagte udviklingstiltag, er Leverandøren berettiget til at indkalde til ekstraordinær workshop, så Leverandøren kan få løst problemet hurtigst muligt, og derved få mulighed for at få fuld betaling. Ekstraordinær vedligeholdelse kan dog betyde en ny prioritering af udviklingstiltagene, således at ressourceforbruget til udvikling fastholdes – med mindre andet aftales.

10. Datasikkerhed

Data indeholdt i Systemet må under ingen omstændigheder kunne tilgås af uvedkommende.

10.1 Målepunkter

Der måles på sikkerhedshændelser som Leverandøren har registreret i deres interne system hertil.

10.2 Målemetode og hyppighed af måling

Der måles på antallet af sikkerhedshændelser registreret for Systemet. Der måles kontinuerligt og data opdateres dagligt.

10.3 Genstand for målingen

Sager registreret hos Leverandøren omhandlende sikkerhed.

10.4 Måldata, Servicemål og tærskelværdi

Beskrivelse	Data	Servicemål	Tærskelværdi
-------------	------	------------	--------------

Beskrivelse	Data	Service mål	Tærskelværdi
Månedlig opgørelse af antallet af sikkerhedshændelser i Systemet	0 eller antallet af Sikkerhedshændelser	Opgøres hver måned	100%

10.5 KPI og opgørelsesmetode

Der opereres med én KPI: Månedlig opgørelse over antallet af sikkerhedshændelser i Systemet.

10.6 Eskalation

Leverandøren følger løbende op på de fastlagte KPI'er/tærskelværdier gennem Leverandørens fastlagte procedure herfor.

Leverandørens processer skal hurtigt og effektivt sikre håndtering af væsentlige kritiske problemstillinger i de enkelte situationer. Herudover skal processen synliggøre kritiske problemstillinger, så der kan ydes den fornødne hjælp til at håndtere udfordringerne og dermed håndtere kundesituationen på den for Kunden mest optimale måde.

11. Rapportering

Med mindre andet er angivet i de enkelte KPI-mål, ønsker Kunden, at alle rapporter på samtlige af dette bilags KPI-mål fremsendes én gang pr måned senest den 10. hverdag i den efterfølgende måned. Rapporterne skal indeholde opgørelsesperiodens opnåede mål i henhold til tærskelværdierne.

12. Bod som følge af ikke opfyldte KPI-mål

Såfremt Leverandøren ikke overholder en eller flere af de i dette Bilag angivne KPI-mål, er Kunden berettiget til at opkræve bod.

Boden udgør 1 % af den månedlige vederlag pr. ikke-opfyldt KPI-mål, med mindre andet er angivet i de enkelte KPI-mål.