

Bilag 4 – Servicemål

Version 2.0

Version	Ændringer	Dato

[Broker bedes indsætte virksomhedsnavn]

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
1.1	Formål med bilag og principper for KPI'er og servicemål	3
1.2	Servicemål	3
1.3	Driftstid	3
1.4	Tilgængelighed	3
1.5	Bod	4
2	Generelle Servicemål	4
2.1	Anvendelsesmodeller	4
2.2	KPI'er og servicemål i produktionsmiljøer	5
2.3	KPI'er og servicemål i testmiljøer	7
3	Service Desk for Teknisk Support	7
4	Incident Management	8
4.1	Prioritering af incidents	8
4.2	Reaktionstid for påbegyndt udbedring af incidents	8
4.3	Kommunikationstid i forbindelse med incidents	9
4.4	Løsningstid for udbedring af incidents	9
5	Servicemål vedrørende it-sikkerhed	9

1 Indledning

1.1 Formål med bilag og principper for KPI'er og servicemål

Dette bilag angiver key performance indikatorer (KPI'er) og de tilknyttede Servicemål for Leverandørens Ydelser til Brokern. KPI'erne og Servicemålene har til formål at sikre kvaliteten af Ydelserne.

1.2 Servicemål

Servicemålene er inddelt i generelle servicemål og proceseffektivitetsservicemål.

1. Generelle servicemål

De generelle servicemål vedrører tilgængelighed og svartid:

- Tilgængelighed er krav til MitID-løsningens opetid, dvs. den tid, hvor MitID-løsningen kan benyttes til normal drift uden forekomst af prioritet A og B incidents.
- Svartid er krav til, hvor hurtigt en transaktion i MitID-løsningen gennemføres.

2. Servicemål vedrørende support og incident management (proceseffektivitetsmål):

- Teknisk support, jf. afsnit 3.
- Incident management, jf. afsnit 4.

En transaktion forstås som en forespørgsel og/eller aktivering af funktionalitet, som er modtaget af Leverandøren, og hvor svar er returneret.

1.3 Driftstid

Driftstiden betegnes "aftalt opetid" og er 24 timer i døgnet 365 dage om året.

1.4 Tilgængelighed

Tilgængelighed opgøres i procent over en given måleperiode og udgør forholdet mellem faktisk opetid og aftalt opetid i overensstemmelse med følgende:

$$\text{Tilgængelighed (\%)} = ((\text{faktisk opetid}) / (\text{aftalt opetid})) \times 100$$

Hvor:

- Aftalt opetid er opgjort til antal minutter i en måleperiode på en kalendermåned
- Faktisk opetid er den aftalte opetid fratrukket nedetid
- Nedetid opgøres til det antal minutter, hvor MitID-løsningen eller en del heraf ikke kan anvendes til fejlfri driftsafvikling i forhold til Brokern. Det anses at være tilfældet, hvor der er konstateret en Incident med prioritet A eller B, jf. afsnit 4 nedenfor. Nedetiden regnes fra det tidspunkt, hvor Leverandøren konstaterer eller burde have konstateret en Incident og indtil normal drift er genetableret

Følgende forhold anses ikke som nedetid og indgår dermed ikke i opgørelsen af tilgængelighed:

- Incidents og driftshindringer, som Leverandøren ikke er ansvarlig for, f.eks. fejl i en ekstern komponent eller et register uden for Leverandørens kontrol (f.eks. CPR-registret), som Partnerskabet har pålagt Leverandøren at anvende.
- Incidents kategoriseret som prioritet C og D, jf. afsnit 4 nedenfor.
- Incidents hvor Partnerskabet vælger at udskyde fejlrettelsen af disse.

1.5 Bod

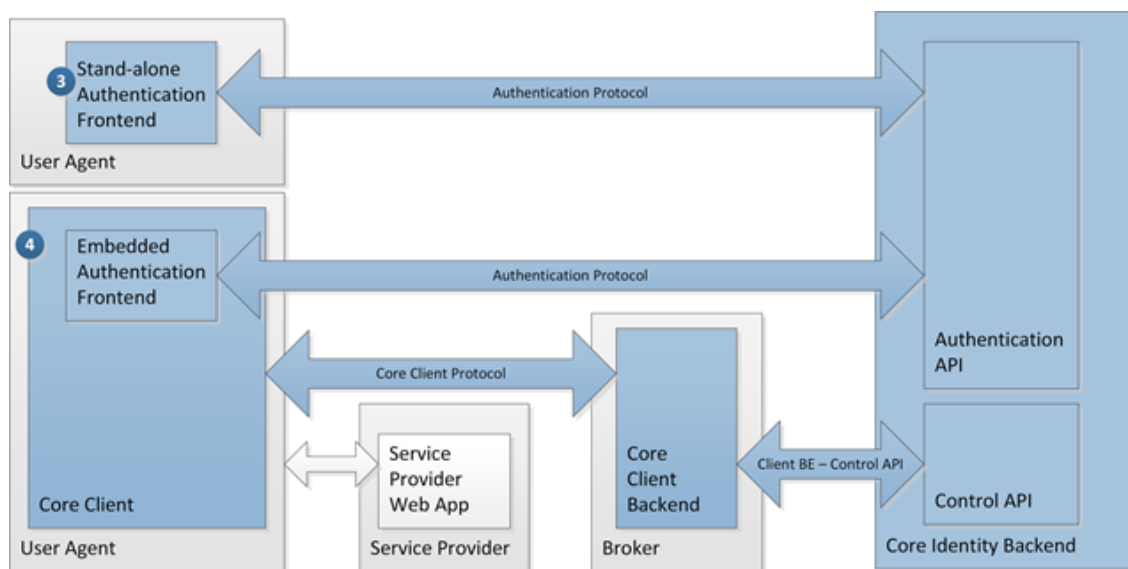
Partnerskabet modtager bod ved Leverandørens manglende opfyldelse af Servicemål. Bodden videreføres imidlertid ikke til Brokeren.

2 Generelle Servicemål

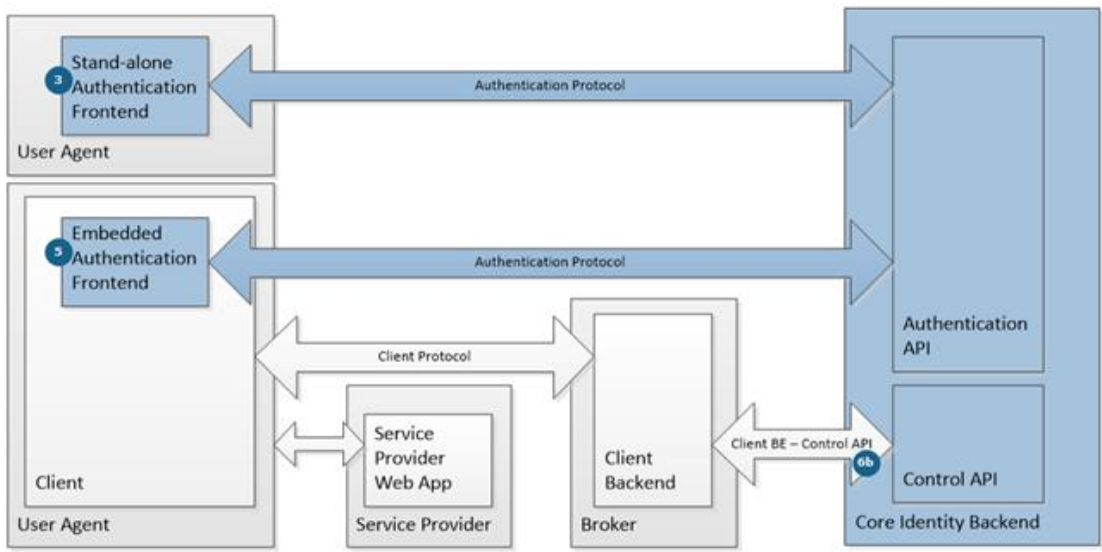
2.1 Anvendelsesmodeller

I nedenstående illustrationer er KPI'erne markeret i relation til de tre anvendelsesmodeller, pakkemodel standardmodel, og fleksibilitetsmodel.

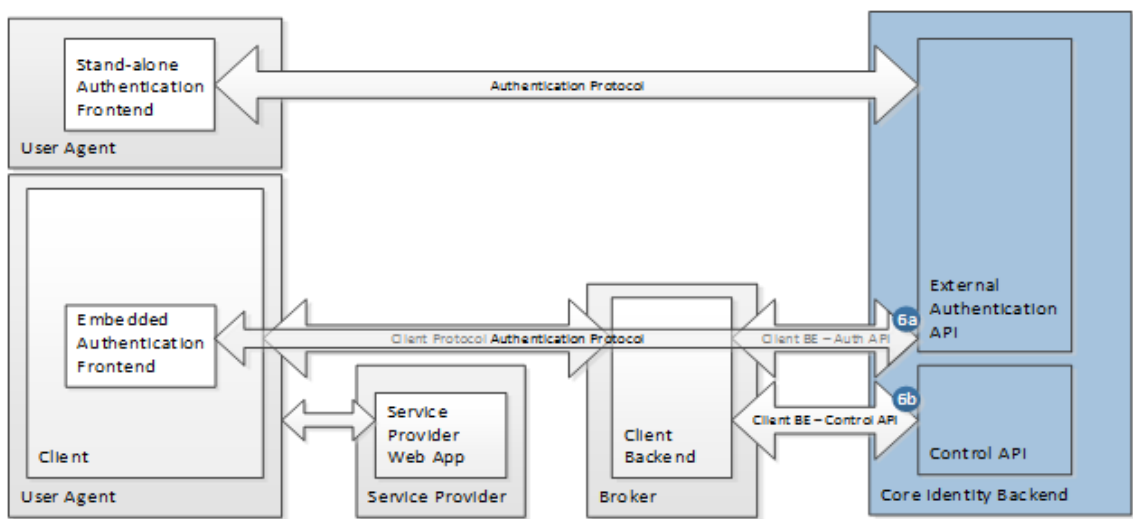
Figur 1. KPI'er for Pakkemodel



Figur 2. KPI'er for Standardmodel

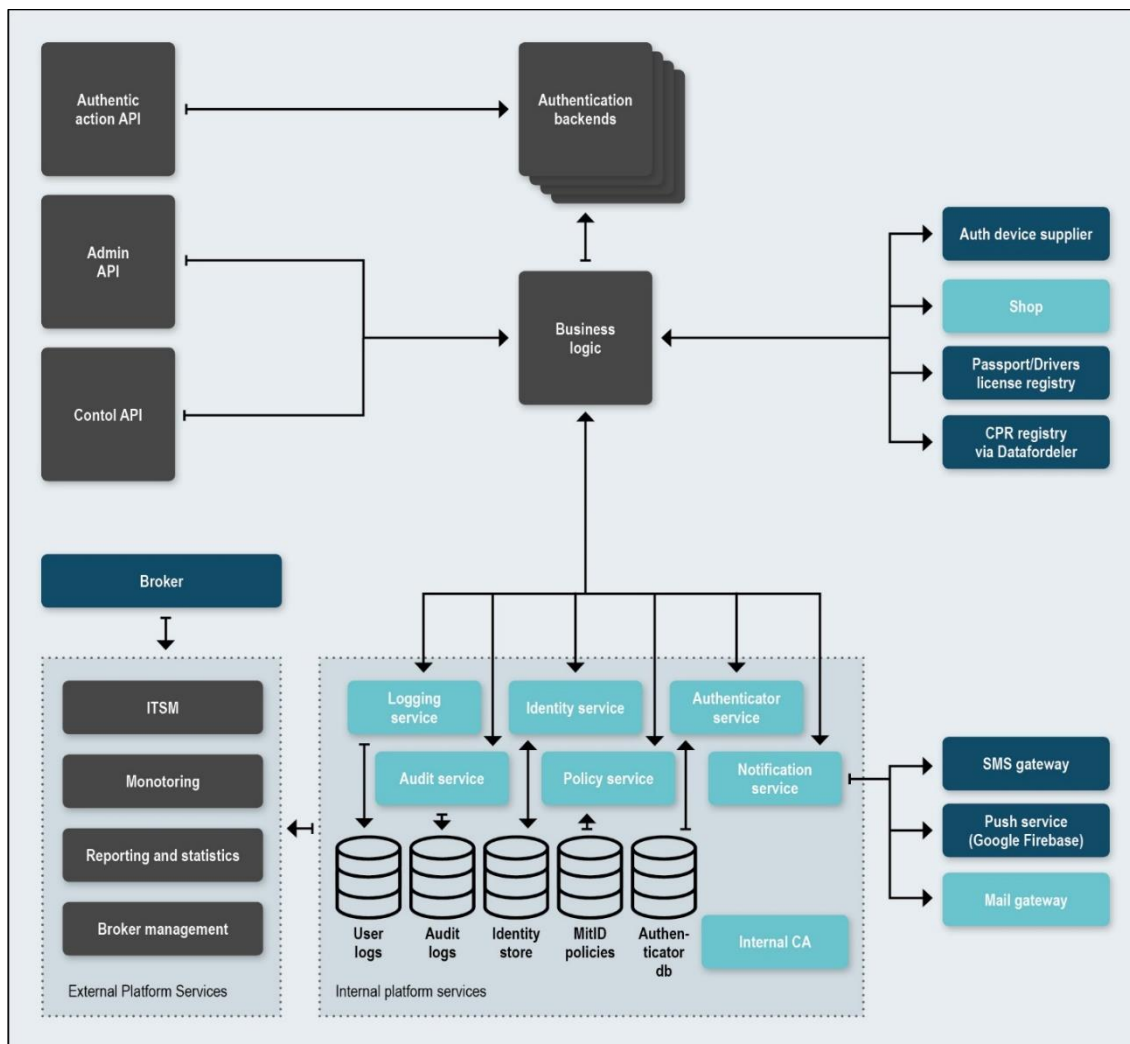


Figur 3. KPI'er for Flexibilitetsmodel



2.2 KPI'er og servicemål i produktionsmiljøer

Tabellen nedenfor indeholder en oversigt over KPI'er, hvortil der er knyttet Servicemål. Hvert KPI omfattet af de generelle servicemål har et tilknyttet ID, der henviser til et målepunkt i figur 1-3 ovenfor. Tilgængelighed måles som forholdet i procent mellem aftalt opetid og faktisk opetid.



Generelle Servicemål		MitID-løsningens tilgængelighed og svartid. Tilgængelighed er krav til kernens opetid. Svartid er krav til, hvor hurtigt transaktionerne i Ker- nen sker.
3 ₁	Stand-alone Authentication frontend	
	Tilgængelighed	99,9 pct. tilgængelighed 24 timer i døgnet, 365 dage om året.
	Svartid	98 pct. af transaktionernes svartid er <1 sekund, og 99,5 pct. af trans- aktionernes svartid er <2 sekunder 24 timer i døgnet, 365 dage om året.
4	MitID-klienten (Core Client)	
	Tilgængelighed	99,9 pct. tilgængelighed 24 timer i døgnet, 365 dage om året.
	Svartid	98 pct. af transaktionernes svartid er <1 sekund, og 99,5 pct. af trans- aktionernes svartid er <2 sekunder 24 timer i døgnet, 365 dage om året.

¹ Nummereringen er videreført fra hovedkontrakten mellem Leverandøren og Partnerskabet.

5	Embedded Authenticator frontend	
	Tilgængelighed	99,9 pct. tilgængelighed 24 timer i døgnet, 365 dage om året.
	Svartid	98 pct. af transaktionernes svartid er <500 millisekunder, og 99,5 pct. af transaktionernes svartid er <1 sekund 24 timer i døgnet, 365 dage om året.
API'er		
6a	External Authentication API	
	Tilgængelighed	99,9 pct. tilgængelighed 24 timer i døgnet, 365 dage om året.
	Svartid	98 pct. af transaktionernes svartid er <200 millisekunder, og 99,5 pct. af transaktionernes svartid er <400 millisekunder 24 timer i døgnet, 365 dage om året.
6b	Control API	
	Tilgængelighed	99,9 pct. tilgængelighed 24 timer i døgnet, 365 dage om året.
	Svartid	98 pct. af transaktionernes svartid er <200 millisekunder, og 99,5 pct. af transaktionernes svartid er <400 millisekunder 24 timer i døgnet, 365 dage om året.
6d	Platform Services (ITSM, Monitoring, reporting and statistics og Broker management)	
	Tilgængelighed	99,5 pct. tilgængelighed beregnet på baggrund af aftalt opetid i tidsrummet 06.00-00.00. 99 pct. tilgængelighed beregnet på baggrund af aftalt opetid i tidsrummet 00.00-06.00.
	Svartid	98 pct. af transaktionernes svartid er <1 sekund, og 99,5 pct. af transaktionernes svartid er <2 sekunder 24 timer i døgnet, 365 dage om året.

Tabel 1: Oversigt over servicemål

2.3 KPI'er og servicemål i testmiljøer

I de testmiljøer, Leverandøren stiller til rådighed for Brokern i relation til MitID-løsningen, er KPI'erne underlagt servicemål, jf. dog Brokeraftalens punkt 2.2.2.

3 Service Desk for Teknisk Support

Service Desk er åben Arbejdsdage kl. 05.00-20.00.

Henvendelser til Service Desk besvares inden for tre minutter.

En henvendelse er besvaret, når der er opnået kontakt til en supportmedarbejder i Leverandørens Service Desk, og der er påbegyndt registrering af den pågældende henvendelse.

Henvendelser til Service Desk behandles og løses inden for 3 timer, jf. dog de i punkt 4.2-4.4 angivne reaktions-, kommunikations- og løsningsstider, hvis der er tale om Incidents.

En henvendelse er behandlet og løst, når Leverandøren har leveret en løsning på det forhold, der er indberettet til Service Desk, som muliggør, at Brokeren på kvalificeret vis kan fortsætte sit arbejde.

4 Incident Management

4.1 Prioritering af incidents

Incidents prioriteres som angivet i nedenstående tabel 2.

Prioritet	Betydning	Definition
A	Kritisk	Prioritet A incidents har eller vil have kritisk indvirkning på MitID-løsningen og tilliden til de opgaver, som MitID-løsningen anvendes til eller for. Herunder gælder fejl i programmel, udstyr eller data, som uanset årsag hindrer anvendelse af hele MitID-løsningen eller væsentlige dele af MitID-løsningen.
B	Alvorlig	Prioritet B incidents har eller vil have alvorlig indvirkning på MitID-løsningen og/eller på løsningen af og tilliden til de opgaver, som MitID-løsningen anvendes til eller for. Herunder gælder større fejl i programmel, udstyr eller data, som er til stor påvirkning for MitID-løsningen og de aftalte services.
C	Betydende	Prioritet C incidents har eller vil have betydende indvirkning på MitID-løsningen og/eller på løsningen af de opgaver, som MitID-løsningen anvendes til eller for. Herunder gælder mindre fejl i programmel, udstyr eller data, som er til gene, og/eller som ikke i væsentlig grad forsinker brugernes anvendelse af MitID-løsningen og kan omgås via workarounds, indtil fejlen er rettet.
D	Mindre betydende	Prioritet D incidents har eller vil have mindre betydende indvirkning på MitID-løsningen og/eller løsningen af de opgaver, som MitID-løsningen anvendes til eller for. Herunder gælder fejl i programmel, udstyr eller data, som er mindre betydelige eller af kosmetisk art og ikke påvirker MitID-løsningen anvendelsen.

Tabel 2: Prioritering af incidents

4.2 Reaktionsid for påbegyndt udbedring af incidents

Reaktionsid regnes fra det tidspunkt, hvor Leverandøren konstaterer eller burde have konstateret en incident, og indtil tidspunktet hvor udbedring igangsættes. Det vil sige det tidspunkt, hvor den pågældende incident er allokeret til løsning hos en medarbejder og denne aktivt igangsætter udbedringen. Servicemålene for reaktionsiden er angivet i nedenstående tabel 3.

	Prioritet A	Prioritet B	Prioritet C	Prioritet D
Servicemål for reaktionsid	Omgående reaktion (<5 min)	<15 min	<4 timer	<8 timer

Tidsrum for opførelse af reaktionstid	24/7/365	24/7/365	Service Desk åbningstid	Service Desk åbningstid
---------------------------------------	----------	----------	-------------------------	-------------------------

Tabel 3: Reaktionstid for påbegyndt udbedring af incidents

4.3 Kommunikationstid i forbindelse med incidents

Leverandøren skal løbende kommunikere status vedrørende udbedring af incidents til Brokeren i overensstemmelse med nedenstående tabel 4.

	Prioritet A	Prioritet B	Prioritet C	Prioritet D
Kommunikationstid for første tilbagemelding	15 minutter	60 minutter	24 timer	Efter aftale
Kommunikationstid for efterfølgende kommunikation	60 minutter	60 minutter	Min. hver dag	Efter aftale

Tabel 4: Kommunikationstid i forbindelse med incidents

4.4 Løsningstid for udbedring af incidents

Leverandøren skal foretage udbedring af konstaterede incidents inden for tidsfristerne angivet i nedenstående tabel 5.

Løsningstid defineres som tidsrummet fra, at Leverandøren konstaterer eller burde have konstateret et incident frem til det tidspunkt, hvor incidentet er løst og normal drift er genoptaget.

	Prioritet A	Prioritet B	Prioritet C	Prioritet D
Service mål	<2 timer	<8 timer	<2 Arbejdsdage	Inden næste release
Tidsrum for opførelse af løsningstid	24 timer i døgnet, 365 dage om året	24 timer i døgnet, 365 dage om året	Åbningstid for Service Desk	Åbningstid for Service Desk

Tabel 5: Løsningstid for udbedring af incidents

5 Servicemål vedrørende it-sikkerhed

Ved en sikkerhedshændelse og et sikkerhedsbrud, der har eller kan have betydning for MitID-løsningen, skal Leverandøren uden ugrundet ophold i relevant omfang informere Brokeren og herefter løbende kommunikere til Brokeren. Leverandøren skal uden ugrundet ophold begrænse skaden og genopbygge sikkerheden.