

Område dækket af servicepakke Vedligehold

Beskrivelse: Generelt

Servicepakke Vedligehold er en del af programmelvedligeholdelsen, men beskrives herunder for at samle relevant information om serviceniveau. Der henvises til løsningsaftalen i forbindelse med applikationsanskaffelsen for yderligere information samt supplerende beskrivelse. Ved uoverensstemmelser har bestemmelserne i løsningsaftalen om programmelvedligeholdelse forrang for bestemmelser i Servicepakke Vedligehold. Hvis Transitionsaftalen stiller kunden gunstigere har Transitionsaftalen forrang i forhold til både Servicepakke Vedligehold og løsningsaftalen.

Servicepakke Vedligehold omfatter henvendelse om problemer, der beror på fejl i applikationen, KMD's drift heraf eller den tilhørende dokumentation. KMD hjælper med fejlmelding, fejlrettelse eller midlertidig omgåelse af problemet. Endvidere giver Servicepakke Vedligehold adgang til ændringer, releases og nye versioner af applikationen.

Såfremt problemløsningen viser at der er tale om en fejl i kundens arbejdsproces, vil problemløsningen være omfattet af *Servicepakke Anvend*.

Vedligeholdelsesservice:

Kunden kan kontakte KMD Kundeservice om problemer, der må antages at bero på fejl i applikationen eller den tilhørende dokumentation med henblik på fejlmelding, fejlløsning eller omgåelse af problemet, se endvidere under "Fejlrettelse".

Kunden kan i aftalt driftstid rette telefonisk henvendelse om fejl i afviklingen af løsningen eller i den dertil hørende dokumentation. Aftalt driftstid er alle arbejdsdage fra 8.00 til 17.00

Hotline service

Hotline service er omfattet af KMD's vedligeholdelse. Kommunen kan alle arbejdsdage få telefonisk assistance fra KMD's hotline service – KMD Kundeservice.

KMD kundeservice har åbent alle arbejdsdage mandag-onsdag fra kl. 08.00 til 16.00, torsdag kl. 08.00 til 17.00 og fredag fra 08.00 til 14.00.

KMD Kundeservice besvarer korte præcise spørgsmål vedrørende anvendelse af de Kritiske IT-løsninger, foretager simpel problemdiagnosticering og yder generel vejledning vedrørende løsningen, herunder om et konstateret forhold tilsyneladende beror på mangler ved løsningen, som forudsætter indrapportering af fejl.

Hvis KMD skønner, at det er relevant, informerer KMD kunden via <http://kundenet.kmd.dk>, e-mail, papirpost eller telefon om:

- Ændringer i applikationen, releases og nye versioner.
- Driftsplaner for de af KMD driftsafviklede løsninger.
- Forhold, der har eller kan få konsekvenser for it-miljøet.
- Forhold vedrørende den daglige drift for de af KMD driftsafviklede løsninger.
- Status på applikationen, når KMD har konstateret fejl og uhensigtsmæssigheder i anvendelsen af applikationen.

Fejlrettelse:

Fejl kategoriseres i KMD således:

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, og implementering af fejlrettelser gennemføres snarest muligt.

Ikke-kvalificerede fejl.

Fejl, som ikke er omfattet af "Kvalificerede fejl". Fejl, der ikke medfører uoprettelige forhold eller 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

Eksempel på Ikke-kvalificerede fejl:

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

Ikke-kvalificerede fejl registreres umiddelbart og senest 4 timer efter modtagelse af fyldestgørende mangelsrapportering. 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 korrigerer i datastrukturer og funktioner samt anvendelsesvejledning i applikationen.

Fejl, der kun giver mindre eller ingen gene.

Fejl, som hverken er omfattet af "Kvalificerede fejl" eller "Ikke-kvalificerede fejl". Som eksempler på fejl, der - under de angivne omstændigheder - kun giver mindre eller ingen gene, kan nævnes:

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.

Fejl bestående i, at brugeren uden grund i visse situationer under brugen af applikationen 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.

Fejl bestående i, at der i visse situationer mangler en overskriftslinje uden reelt informationsindhold på et skærbillede.

Fejl, der kun giver mindre eller ingen gene, behandles som ikke-kvalificerede fejl, men har laveste prioritet.

Hvis Kunden 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 Kunden enten telefonisk angive nedenstående oplysninger eller udfylde en mangelrapport, der som minimum indeholde følgende oplysninger:

- navn på løsningen,
- 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.

KMD er berettiget til at fakturere den tid, der medgår til identifikation af fejl, som hidrører fra kundens anvendelse og henvendelse til KMD, og som ikke kan relateres til en af ovenstående fejkategorier eller som vedrører forhold, som ikke er omfattet af KMD's forpligtelser, til den til enhver tid gældende KMD timetakst herfor.

Beskrivelse supplerende

Løsningen

Aftalt driftstid er alle arbejdsdage fra 8.00 til 17.00

Kunden er berettiget til at anvende løsningen i hele åbningstiden.

Systemgruppe a

Åbningstiden er alle årets Dage fra kl. 00.00 til 24.00.

Systemgruppe b

Åbningstiden er alle arbejdsdage fra kl. 06.30 til 21.00, lør-, søn- og helligdage fra kl. 06.30 til 18.00.

Specielt for applikationen Social Pension

Åbningstiden er alle arbejdsdage fra kl. 06.30 til 21.00, lør-, søn- og helligdage fra kl. 06.30 til 18.00. Ifm. afregning er løsningen lukket enkelte arbejdsdage fra kl. 17.00 til næste dag, samt enkelte weekends i forbindelse med konverteringer og årskørsler.

Henvendelse uden for aftalt driftstid kan kun ske efter indgåelse af individuel aftale og mod særskilt betaling.

Følgende ydelser er ikke omfattet af programvedligeholdelsen, men kan være omfattet af andre ydelser i aftalen:

- a) Besvarelse af generelle forespørgsler samt anvendeshjælp til kunden vedr. kundens brug af applikationen.
- 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 applikationen.
- f) Henvendelser og fejl, der kan henføres til anden driftsleverandørs driftsmiljø.
- g) Lov- og regelfortolkning.
- h) Oprettelse af certificeret postkasse hos kunden.
- 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 applikationen

Forudsætninger

Programmelvedligeholdelsen kan ikke fravælges eller opsiges selvstændigt, hvorfor kunden er forpligtet til at modtage alle nye udgaver/versioner/releases af applikationen i aftalens løbetid.

Såfremt vedligeholdelsen nødvendiggør en hel eller delvis afbrydelse af driftsafviklingen hos KMD, vil KMD så vidt muligt foretage sådanne arbejder uden for aftalt driftstid. Hvis afbrydelsen sker inden for aftalt driftstid, vil afbrydelsen alene finde sted efter forudgående underretning af kunden på <http://kundenet.kmd.dk>.

KMD varsler implementeringen af nye version af løsningen med mindst 30 dage, mens nye releases til løsningen varsles med mindst 5 dage. Dog gælder kravet om varsling ikke for versioner eller releases, som installeres af KMD som led i mangelsafhjælpning,

Betalingen for Servicepakke Vedligehold er indeholdt i den løbende programmelafgift.