MODERNISERINGSSTYRELSEN

Bilag 07 – Servicemål, bod og incitamenter

Moderniseringsstyrelsens udbud af et fællesstatsligt tilskudsadministrationssystem

[skriv dato]

UDKAST

VEJLEDNING TIL TILBUDSAFGIVELSE

0.1 Generelt

Dette afsnit 0 indeholder en vejledning til Tilbudsgiver til brug for Tilbudsgivers afgivelse af tilbud. Vejledningen slettes før kontrakts indgåelse. For supplerende vejledning, herunder navnlig vedrørende de forskellige kravtyper, henvises til dokumentet "Generel vejledning til tilbudsgiverne".

0.2 Kravtyper i dette bilag

Dette bilag indeholder [(MK), (FK) og (K)].
Bilaget indeholder nummererede afsnit. Kravene til Leverandørens ydelser er beskrevet i brødtekst under de nummererede afsnit. Hvert nummereret afsnit slutter med en angivelse af kravtypen, eks. (MK). Alt tekst i en given brødtekst er en del af det pågældende krav, herunder opstillinger med punktlister, tabeller mv.
Hvor et nummereret afsnit indeholder nummererede underafsnit angives kravtypen på de enkelte underafsnit. Det overordnede afsnit slutter i givet fald med en angivelse af (N/A), da det overordnede afsnit ikke har en selvstændig kravtype.

0.3 Tilbudsgivers færdiggørelse af bilaget og beskrivelse af løsningen

Tilbudsgiver skal ikke ændre i dette bilag.

Tilbudsgiver skal ikke beskrive en løsning til dette bilag.

UDKAST

INDHOLDSFORTEGNELSE

0.1 GENERELT 2
0.2 KRAVTYPER I DETTE BILAG 2
0.3 TILBUDSGIVERS FÆRDIGGØRELSE AF BILAGET OG BESKRIVELSE AF LØSNINGEN 2
1 INDLEDNING (N/A) 4
1.1 GENERELT (MK) 4
2 GENERELLE FORUDSÆTNINGER FOR SERVICEMÅL (N/A) 4
2.1 DRIFTSTID (MK) 4
2.2 SERVICEVINDUER (FK) 4
3 SYSTEMTILGÆNGELIGHED (N/A) 4
3.1 TILGÆNGELIGHED (FK) 4
3.2 MÅLING OG BEREGNING AF TILGÆNGELIGHED (FK) 5
3.3 DRIFTSHINDRINGER- OG AFBRYDELSER (FK) 5
3.4 BOD VED MANGLENDE OVERHOLDELSE AF TILGÆNGELIGHEDSSERVICEMÅL (FK) 5
3.5 BONUS RELATERET TIL TILGÆNGELIGHEDSSERVICEMÅL (MK) 6
3.5.1 Eksempel på bods- og bonusberegning 6
4 SVARTIDER (N/A) 7
4.1 INDLEDNING (FK) 7
4.2 TRANSAKTIONSKATEGORIER (FK) 7
4.3 KRAV TIL SVARTIDER (FK) 7
4.4 MÅLING AF SVARTID (FK) 7
4.5 BASELINEMÅLING AF SVARTIDER (N/A) 8
4.5.1 Indledning (MK) 8
4.5.2 Servicemål for svartider (FK) 8
4.6 BODSBEREGNING VED MISLIGHOLDELSE AF SVARTID (MK) 9
4.7 BONUSBEREGNING VED SVARTID (FK) 9
4.7.1 Eksempel på bods- og bonusberegning 9
5 LØSNING AF INCIDENTS (N/A) 10
5.1 FRISTER FOR LØSNING AF INCIDENTS (FK) 10
5.2 BODSBEREGNING FOR MISLIGHOLDELSE AF SERVICEMÅL FOR PÅBEGYNDELSE AF FEJLAFHJÆLPNING (FK) 10
5.2.1 Eksempel på bodsberegning 10
6 REAKTIONSTIDER FOR SUPPORT (N/A) 11
6.1 SERVICEMÅL (FK) 11
6.2 BEREGNING AF REAKTIONSPROCENT FOR SUPPORT (MK) 11
6.3 BODSBEREGNING FOR MISLIGHOLDELSE AF REAKTIONSTID FOR SUPPORT (FK) 11
6.3.1 Eksempel på bodsberegning 11
7 KONTOMODEL FOR BODSREDUKTION (N/A) 12
7.1 INDLEDNING (MK) 12
7.2 MAKSIMALT BOD (FK) 12

UDKAST

7.3 BEREGNING (MK) 12

1 INDLEDNING (N/A)

1.1 Generelt (MK)

De anførte servicemål skal være opfyldt på tidspunktet for Kundens Ibrugtagning af Systemet.

Servicemålene omfatter enhver del af Systemet, medmindre andet er særskilt anført i dette bilag.

2 GENERELLE FORUDSÆTNINGER FOR SERVICEMÅL (N/A)

2.1 Driftstid (MK)

Systemet skal etableres og vedligeholdes med henblik på at være tilgængelig for Kunden hele døgnet rundt, alle årets dage.

Driftstiden er opdelt i henholdsvis: Aftalt driftstid, Primær driftstid og Sekundær driftstid, jf. Tabel 1.

Tabel 1. Driftstid

Type	Tidsinterval
Aftalt driftstid	24/7
Primær Driftstid	Mandag til fredag kl. 8.00 til 16.00 og kl. 22.00 til 01.00. Lørdag til søndag kl. 22.00 til 01.00.
Sekundær driftstid	Alle tidspunkter uden for primær driftstid

2.2 Servicevinduer (FK)

Systemet kan ved udnyttelse af et servicevindue nedtages i forbindelse med Leverandørens vedligeholdelse, jf. Bilag 05, efter nærmere aftale med Kunden.

3 SYSTEMTILGÆNGELIGHED (N/A)

3.1 Tilgængelighed (FK)

Ved tilgængelighed forstås det faktiske tidsrum, hvor et System kan anses som værende i Normal drift, jf. punkt 3.2

Tilgængelighed defineres som. Ved Kunden forstås her en af Kundens arbejdsstationer, uanset om den er aktiv (tændt, logget på nettet) eller ej.

Den aftalte tilgængelighed af Systemet er opdelt i henholdsvis Primær driftstid og Sekundær driftstid, jf. Tabel 1, samt pr. Miljø. Kravene til tilgængelighed fremgår af Tabel 2.

UDKAST

Tabel 2. Tilgængelighed

Miljø	Tilgængelighed Primær driftstid	Tilgængelighed Sekundær Driftstid
Produktion	99,5 %	98 %
Pre-produktion	95 %	N/A
Test	90%	N/A
Udvikling	90%	N/A

3.2 Måling og beregning af tilgængelighed (FK)

Tilgængeligheden måles for Systemet som helhed, og opgøres således:

$$\text{Faktisk tilgængelighed} = 100 - \left(\frac{\text{utilgængelighed (minutter) X 100}}{\text{Aftalt driftstid (Minutter)}}\right) \%$$

Utilgængelighed	Ved utilgængelighed forstås den tid, opgjort i antal minutter, hvor Kundens eller andre systemer ikke kan anvendes en del af eller hele Systemet uden forstyrrelser, på grund af Incidents i kategori A eller B, jf. Bilag 05 (Vedligeholdelse og Support). Utilgængelighed regnes fra det tidspunkt, hvor utilgængeligheden faktisk foreligger, uanset tidspunktet for, hvornår utilgængeligheden konstateres, og indtil utilgængeligheden er afhjulpet.
Aftalt driftstid	Antal minutter inden for måleperioden for den aftalte driftstid for Systemet inden for henholdsvis Primær og Sekundær Driftstid, med fradrag af udnyttede servicevinduer, som aftalt med Kunden i henhold til punkt **Error! Reference source not found.**.

Måleperioden for tilgængelighed opgøres fra månedens start til månedens afslutning.

I perioden fra Ibrugtagningsdagen og indtil den 1. i den efterfølgende måned opgøres tilgængeligheden forholdsmæssigt for denne periode.

3.3 Driftshindringer- og afbrydelser (FK)

Utilgængelig tid regnes fra det tidspunkt, hvor Leverandøren har registreret en alarm eller har modtaget fejlmelding fra Kunden, og Incidentet der har skabt utilgængeligheden er udbedret.

Driftshindringer, som Kunden er ansvarlig for og udefrakommende forstyrrelser (eksempelvis fejl i Kundens WAN/LAN, it-miljø, fejl i offentligt datanet og lignende), som ligger uden for Leverandørens kontrol, indgår ikke i den utilgængelige tid.

3.4 Bod ved manglende overholdelse af tilgængelighedsservicemål (FK)

Hvis beregningen af tilgængeligheden for måleperioden ikke opfylder det aftalte, ifalder Leverandøren bod.

UDKAST

For hvert påbegyndt 0,1 procentpoint, som den beregnede tilgængelighed ligger under den aftalte driftseffektivitet, betales en bod på 0,1 % af det månedlige vederlag for Faste løbende ydelser for den pågældende periode.

3.5 Bonus relateret til Tilgængelighedsservicemål (MK)

Hvis beregningen af tilgængeligheden i en måleperiode overstiger den i Tabel 3 anførte Tilgængelighed er Leverandøren berettiget til en bonus. Bonussen indgår i den samlede beregning af kontomodellen, jf. punkt 7

Tabel 3 - bonusudløsende tilgængelighed

Miljø	Tilgængelighed Primær driftstid
Produktion	99,8 %
Pre-Produktion	99,8 %

For hvert påbegyndt 0,1 procentpoint, som den beregnede driftseffektivitet ligger over tærsklen for den bonusudløsende tilgængelighed, tildeles Leverandøren en bonus på 2,5 % af det månedlige vederlag for Faste løbende ydelser for den pågældende periode.

3.5.1 Eksempel på bods- og bonusberegning

Brugertype	Driftstid	Servicemål for opfyldelsesgrad i %	Faktisk opfyldelsesgrad	% Bod/bonus af vederlag for faste løbende ydelser
Produktionsmiljø	Primær	99,5	100	5%
Produktionsmiljø	Sekundær	98	100	0
Pre-Prodmiljø	Primær	95	100	5%
Pre-Prodmiljø	Sekundær	N/A	90	0
Testmiljø	Primær	90	95	0
Testmiljø	Sekundær	N/A	85	0
Udviklingsmiljø	Primær	90	80	10%
Udviklingsmiljø	Sekundær	N/A	85	0

Hvis vederlaget for de Faste månedlige ydelser i dette eksempel var på DKK 500.000 kr. vil den samlede effekt af bod og bonus på kontomodellen udregnes som:

Bonus:	(5%*500.000) + (5%*500.000)	=	50.000	DKK
Bod:	(-10%*500.000)	=	-50.000	DKK
Effekt på kontomodellen:			0	DKK

4 SVARTIDER (N/A)

4.1 Indledning (FK)

I perioden efter Ibrugtagningsdagen monitoreres og opgøres svartiderne løbende af Leverandøren.

Hvis resultatet af svartidsmålingerne viser, at Leverancen ikke opfylder de opstillede krav til svartider ifalder Leverandøren bod, jf. punkt 4.6

Svartiderne skal sikre en god brugeroplevelse af Systemet. Svartiderne baseres derfor på Kundens kritiske arbejdsgange, jf. bilag 07.1 (Svartider). Inden Ibrugtagningsdagen, jf. Bilag 01 (Tidsplan), aftaler Parterne den rette transaktionskategori, jf. punkt 4.2, for de angivne arbejdsgange og udfylder bilag 07.1 (Svartider).

Svartiden er tidsintervallet, fra brugeren afgiver sin kommando, til resultatet er synligt for samme bruger, og brugeren har mulighed for at afgive en ny kommando. Ved en kommando forstås et tastetryk eller et museklik, den konkrete metode for måling af de enkelte svartider angives i bilag 7.1.

4.2 Transaktionskategorier (FK)

- Ved **Simple transaktioner** forstås en simpel forespørgsel af ét element i en tabel.
- Ved **Middelkomplekse transaktioner** forstås enkelte operationer der opdaterer, forespørger, sletter og/eller indsætter data på en tabel.
- Ved **Komplekse transaktioner** forstås flere operationer der opdaterer, forespørger, sletter og/eller indsætter data på flere tabeller.

4.3 Krav til svartider (FK)

Svartider for interne brugere skal opfylde kravene anført i **Error! Reference source not found.**. Interne brugere defineres som alle brugere der har berøring med sagsbehandling af en ansøgning, hvilket kan være alt fra den konkrete sagsbehandler af puljen til et udvalgsmedlem, som bidrager fagligt til sagsbehandlingen.

Svartider for eksterne brugere, herunder særligt ansøgere, skal opfylde kravene anført i **Error! Reference source not found.**. Ansøgere defineres som brugere der benytter Systemet i forbindelse med ansøgning om tilskud fra puljer opstillet i Systemet. Af andre eksterne brugere, kan der være udvalgsmedlemmer, som skal vurdere ansøgningerne pga. faglige kvalifikationer

4.4 Måling af svartid (FK)

Svartidsmålet for de respektive Systemer fremgår af punkt 4.5.2 Svartidsmålet måles efter modellen i dette punkt.

Svartider måles som udgangspunkt automatisk ved anvendelse af specialprogrammel, men kan efter aftale med Kunden måles manuelt, hvis automatisk måling ikke er muligt.

Svartidskravene baseres på baseline målinger inden for hver transaktionskategori og brugertype, og for et repræsentativt antal transaktioner inden for hver kategori.

UDKAST

Måleperioden for svartider er fra d. 1. i måneden til månedens afslutning. I tilfælde af, at Driftstesten slutter midt i en måned, vil den førstkommende måleperiode skulle beregnes fra den første dag efter Driftsprøvens afslutning indtil afslutningen af den efterfølgende måned.

4.5 Baselinemåling af svartider (N/A)

4.5.1 Indledning (MK)

Baselinemålinger for svartider foretages som del af Driftsprøven. Målingen danner grundlag for kontraktens servicemål for svartider. I Tabel 4, Tabel 5 og Tabel 6 nedenfor er angivet den maksimale svartid for hver transaktionskategori og brugertype, som baselinemålingen som maksimum må anføres til.

Baselinemålingen gennemføres ud fra en mellem Parterne udarbejdet standard belastningsprofil, for det pågældende System. Belastningsprofilen skal dog som minimum simulerer en forventet belastning af Systemet som repræsenterer den forventede belastning af Systemet i forbindelse med en almindelig driftssituation for den aktuelle Delleverance

4.5.2 Servicemål for svartider (FK)

Tabel 4. Baseline måling for Brugere

Transaktionskategori	Servicemål for opfyldelsesgrad i %	Baseline måling i sekunder. 2 decimaler	Maksimal svartid i sekunder
Simpel	90	[Udfyldes efter foretagelse af baseline måling]	1
Almindelig	90	[Udfyldes efter foretagelse af baseline måling]	2
Kompleks	90	[Udfyldes efter foretagelse af baseline måling]	3

Tabel 5. Baseline måling for eksterne brugere

Transaktionskategori	Servicemål for opfyldelsesgrad i %	Baseline måling i sekunder. 2 decimaler	Maksimal svartid i sekunder
Simpel	87,5	[Udfyldes efter foretagelse af baseline måling]	2
Almindelig	87,5	[Udfyldes efter foretagelse af baseline måling]	3
Kompleks	87,5	[Udfyldes efter foretagelse af baseline måling]	5

Tabel 6. Baseline måling for Systemadministratorer

Transaktionskategori	Servicemål for opfyldelsesgrad i %	Baseline måling i sekunder. 2 decimaler	Maksimal svartid i sekunder
Simpel	85	[Udfyldes efter fortagelse af baseline måling]	2

Almindelig	85	[Udfyldes efter fortagelse af baseline måling]	3
Kompleks	85	[Udfyldes efter fortagelse af baseline måling]	5

4.6 Bodsberegning ved misligholdelse af svartid (MK)

Såfremt der foreligger misligholdelse af Servicemålet for en svartid, ifalder Leverandøren bod.

Boden beregnes for hvert påbegyndt procentpoint som opfyldelsesgraden i en Måleperiode er under den fastsatte opfyldelsesgrad, jf. punkt 4.5.2 ovenfor.

Boden udgør, for hvert procentpoint den faktiske opfyldelsesgrad ligger under den aftalte opfyldelsesgrad for Systemet, 1 procent af det månedlige vederlag for Faste løbende ydelser for den pågældende Måleperiode.

4.7 Bonusberegning ved svartid (FK)

Såfremt der foreligger en bedre performance af Servicemålet for opfyldelsesgrad, tildeles Leverandøren bonus. Bonussen udløses ved en opfyldelsesgrad på mere end 95 %.

Bonussen udgør, for hvert procentpoint den faktiske opfyldelsesgrad ligger over grænsen for udløsning af bonus, 1 % af det månedlige vederlag for Faste løbende ydelser.

4.7.1 Eksempel på bods- og bonusberegning

Brugertype	Transaktions-kategori	Servicemål for opfyldelsesgrad i %	Faktisk opfyldelsesgrad	% Bod/bonus af vederlag for faste løbende ydelser
Brugere	Simpel	90	100	5 %
	Almindelig	90	95	0
	Kompleks	90	87	-3 %
Eksterne Brugere	Simpel	87,5	87	-1 %
	Almindelig	87,5	90	0
	Kompleks	87,5	100	5%
Systemadministrator	Simpel	85	80	- 5%
	Almindelig	85	97	2%
	Kompleks	85	91	0

Hvis vederlaget for de Faste månedlige ydelser i dette eksempel var på DKK 500.000 kr. vil den samlede effekt af bod og bonus på kontomodellen udregnes som:

Bonus:	(5%*500.000)+(5%*500.000)+(2%*500.000) =	60.000 DKK
Bod:	(-3%*500.000)+(-1%*500.000)+(-5%*500.000)=	-45.000 DKK
Effekt på kontomodellen:		15.000 DKK

5 LØSNING AF INCIDENTS (N/A)

5.1 Frister for løsning af Incidents (FK)

Leverandøren skal have løst konstaterede og indrapporterede Incidents inden for de nedenfor fastsatte tidsfrister. Fristen for løsning af incidents måles og opgøres inden for den Primære driftstid. Løsning af kategori A og B fejl reguleres i tilgængelighedsservicemålet jf. Tabel 2, hvorfor der ikke er specificeret selvstændig frist for løsning af kategori A og B incidents.

Tabel 7. Frister for løsning af incidents

Incident-kategori	Beskrivelse	Opfyldelsesgrad	Løsningsfrist
C	**Mindre væsentlig fejl**	90 %	24 timer
D	**Banal fejl**	90 %	15 dage

Opfyldelsesgraden beregnes på følgende måde:

$$100 - (\frac{Antal\ incidents, der\ overskrider\ løsningsfrist\ for\ incidentkategori\ n * 100}{Antal\ henvendelser\ om\ incidents\ totalt})$$

Den tid, som Leverandøren anvender på løsning af Incidentet, måles fra det tidspunkt, hvor Leverandøren modtager Kundens henvendelse om den pågældende Incident, jf. bilag 05 (Vedligeholdelse og support), eller hvor Leverandøren selv har konstateret Incidentet, til det tidspunkt, hvor Kunden modtager Leverandørens underretning af, at Incidentet er løst.

5.2 Bodsberegning for misligholdelse af Servicemål for påbegyndelse af fejlafhjælpning (FK)

Såfremt der foreligger misligholdelse af et bodsbelagt Servicemål for løsning ad Incident ifalder Leverandøren bod.

Boden udgør for hvert 0,1 procentpoint, hvor den faktiske reaktionsprocent ligger under Servicemålet Opfyldelsesgraden, 0,25 procent af den månedlige vederlag for Faste løbende ydelser for den pågældende Måleperiode.

5.2.1 Eksempel på bodsberegning

Incidentkategori	Servicemål for opfyldelsesgrad i %	Faktisk opfyldelsesgrad	% Bod af vederlag for faste løbende ydelser
C	90	100	0 %
D	90	85	-12,5%

Hvis vederlaget for de Faste månedlige ydelser i dette eksempel var på DKK 500.000 kr. vil den samlede effekt af bod på kontomodellen i ovennævnte tilfælde udregnes som:

Bod: (-12,5%*500.000)= -62.500 DKK

UDKAST

Effekt på kontomodellen: -62.500 DKK

6 REAKTIONSTIDER FOR SUPPORT (N/A)

6.1 Servicemål (FK)

Leverandøren garanterer følgende reaktionstider for support:

Ydelse	Reaktionsprocent og reaktionstid
Telefonen skal svares	90 % inden for 90 sekunder
Mailhenvendelser	90 % inden for 24 timer

Servicemålet opgøres pr. måned, og det skal være muligt at henføre den enkelte henvendelse til et specifikt fejlnummer samt den tid, der er medgået til at få afhjulpet eller få leveret den nødvendige support pr. fejlnummer.

Leverandøren er uanset ovenstående reaktionstider forpligtet til at overholde de fastlagte servicemål for fejlafhjælpning og afrapportering, der følger af dette bilag.

6.2 Beregning af Reaktionsprocent for Support (MK)

Leverandøren registrerer alle henvendelser til Service Desk med angivelse af reaktionstiden, dvs. den tid, der medgår fra tidspunktet hvor telefonen begynder at ringe, eller mailen er registreret i rette postkasse og indtil henvendelsen er blevet besvaret af en person fra Leverandøren enten via e-mail eller pr. telefon.

Reaktionsprocenten beregnes som følger:

$$Reaktionsprocent = 100 - (\frac{Antal\ henvendelser, der\ ikke\ opfylder\ reaktionstiden\ * 100}{Antal\ henvendelser\ totalt})$$

6.3 Bodsberegning for misligholdelse af Reaktionstid for support (FK)

Såfremt der foreligger misligholdelse af et bodsbelagt Servicemål for reaktionstid, ifalder Leverandøren bod.

Boden udgør for hvert procentpoint, hvor den faktiske reaktionsprocent ligger under Servicemålet "reaktionsprocent", 1 procent af det månedlige vederlag for Faste løbende ydelser for den pågældende Måleperiode.

6.3.1 Eksempel på bodsberegning

Ydelse	Servicemål for Reaktionsprocent	Faktisk opfyldelsesgrad	% Bod af vederlag for faste løbende ydelser
Telefonen skal svares	90	85	5 %
Mailhenvendelser	90	95	0%

Hvis vederlaget for de Faste månedlige ydelser i dette eksempel var på DKK 500.000 kr. vil den samlede effekt af bod på kontomodellen i ovennævnte tilfælde udregnes som:

UDKAST

Bod:	(-5%*500.000) =	-25.000 DKK
Effekt på kontomodellen:		-25.000 DKK

7 KONTOMODEL FOR BODSREDUKTION (N/A)

7.1 Indledning (MK)

Bodsbestemmelserne i nærværende Bilag suppleres af en model, som giver Leverandøren mulighed for at reducere ifalden bod. Modellen giver mulighed for at nedregulere eventuelt ifalden bod ved modregning i opnået bonus. Eventuel ifalden bod opgøres og registreres løbende på en samlet bodskonto, uanset hvilke forhold boden vedrører.

Bodskontoen opgøres og udbetales to gange årligt; 1/1 samt 1/7. Leverandøren skal modregne den på tidspunktet opgjorte saldo på bodskontoen i faktureringen for de pågældende måneder.

7.2 Maksimalt bod (FK)

Den samlede sum af boden for overskridelse af Servicemål i en enkelt måned kan i intet tilfælde overstige i alt 50 % af vederlaget for Faste løbende ydelser i den pågældende måned.

7.3 Beregning (MK)

Såfremt Leverandøren ikke overholder ét eller flere Servicemål i en måleperiode, stiger saldoen på bodskontoen svarende til den ifaldne bod for de ikke-overholdte Servicemål.

Overholder, eller overgår, Leverandøren omvendt Servicemålene i nærværende bilag i en Måleperiode, kan Leverandøren genvinde dele af tidligere ifalden bod, ved at saldoen på bodskontoen reduceres. Ifalden bod kan reduceres efter følgende principper:

- Hvis Leverandøren i en Måleperiode overholder alle servicemål, reduceres den aktuelle saldo på bodskontoen med 20%. Hvis saldoen på bodskontoen er nul, reduceres saldoen ikke yderligere.
- Hvis Leverandøren tildeles bonus, modregnes denne i skyldig bod på bodskontoen. Såfremt der ikke er skyldig bod at modregne i, udbetales den tildelte bonus ved næstkommende faktura. Leverandøren kan ikke opspare bonus til dækning af eventuel fremtidig ifalden bod på bodskontoen.

Det nedenstående eksempel i figur 1 illustrerer de nævnte principper for kontomodellen baseret på eksempler på bod og bonus som fremgår af nærværende bilag.

UDKAST

	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	
Status							**Ifalden bod til betaling 1/7**
Konto Primo	0	0	72.500,00	102.500,00	22.000,00	42.000,00	
Ifalden bod	0	87.500,00	50.000,00	0	20.000,00	0	
Reduktion	0	0	0	20%	0	20%	
Konto efter bod	0	87.500,00	122.500,00	82.000,00	42.000,00	33.600,00	
Modregnet Bonus	0	15.000,00	20.000,00	60.000,00	0	0	
Konto Ultimo	0	72.500,00	102.500,00	22.000,00	42.000,00	33.600,00	**33.600,00**

	Leverandøren har overholdt de almindelige servicemål og de bonusudløsende servicemål
	Leverandøren har alene overholdt alle servicemål
	Leverandøren har brudt med et eller flere bodsbelagte servicemål, men overholdt bonusudløsende servicemål
	Leverandøren brudt med et eller flere bodsbelagte servicemål

Figur 1. Eksempel på kontomodel

UDKAST