

JHS 212 Hantering av servicenivån för ICT-tjänster (SLM)

Bilaga 1. Servicenivåavtal för ICT-tjänster (SLA)

Version: 1.0

Publicerad: 9.10.2019

Giltighetstid: tills vidare

BRUKSANVISNING

Denna avtalsmall är avsedd för användning inom den offentliga förvaltningen när kunden (beställaren) anskaffar ICT-tjänster och relaterade stödtjänster. Med detta avtal fastställs tjänsternas servicenivåer och avvikelser i dem, vilka leder till sanktioner.

Begreppet tjänst kan avse en helhetstjänst som inkluderar alla komponenter som behövs för att tillhandahålla tjänsten, dvs. servrar, datasystem, program, anslutningar, licenser och stödtjänster, eller någon mer begränsad del av en helhetstjänst. Det detaljerade innehållet i tjänsten beskrivs i serviceproducentens (leverantörens) *tjänstebeskrivning*.

I *serviceavtalet* mellan beställaren och leverantören beskrivs avtalsparterna, avtalets objekt och giltighet, tjänstens innehåll, avtalsparternas ansvar och skyldigheter, kontaktpersoner, förfaranden med anknytning till kommunikation, ägande och användning av uppgifter, informations säkerhet och dataskydd, priser, fakturering samt andra villkor.

Leveransen av tjänsten kan ske på många olika sätt, till exempel som en molntjänst eller en tjänst som installeras i miljön i beställarens egen serversal. Oberoende av leveranssättet ska leverantören och beställaren förhandla om servicenivåerna punkt för punkt och komma överens om servicenivåer som är tillfredsställande för båda parterna.

Denna avtalsmall är avsedd att skräddarsys från fall till fall och alla punkter som inte är lämpliga får avlägnas. Anvisningar för ifyllande av avtalsmall:

- svart text får stå kvar som sådan
- text som markerats med gult ska ersättas så att den motsvarar behoven och servicenivåmålen för den tjänst som är objektet (anvisningstexten och allt onödigt ska raderas).

Utgångspunkten är att inget av servicenivåmålen eller de övriga kraven i detta dokument är obligatoriskt och kan därför raderas från det slutgiltiga avtalet.

Denna bruksanvisning utgör inte en del av avtalet.

JUHTA – Delegationen för informationsförvaltningen inom den offentliga förvaltningen

Avtalets datum och nr: _____ Bilaga nr: _____

Innehåll

1 Tillämpning.....	3
2 Definitioner.....	3
3 Kundstöd och kontaktkanaler.....	3
4 Underhållsfönster.....	4
5 Servicenivåer.....	4
5.1 Tjänsttid.....	4
5.2 Tillgänglighet.....	5
5.3 Reaktionsid.....	5
5.4 Lösningstid för incidenter.....	6
5.5 Lösningstid för tjänsteförfrågningar.....	7
5.6 Kapacitet att lösa incidenter och tjänsteförfrågningar.....	7
6 Förändringshantering.....	7
7 Kundnöjdhet, användarnöjdhet och kundlojalitetsindex.....	8
8 Övervakning, mätning och rapportering.....	8
9 Servicenivåavvikelser.....	8
10 Sanktioner.....	9

1 Tillämpning

(1.1) I detta servicenivåavtal definieras servicenivåerna för de tjänster leverantören tillhandahåller för beställaren (separat ”tjänst” och tillsammans ”tjänster”).

(1.2) Detta servicenivåavtal tillämpas i serviceproduktionsskedet.

(1.3) I detta servicenivåavtal iakttas i första hand dessa villkor och leverantörens tjänstebeskrivningar samt i andra hand leverantörens allmänna avtalsvillkor som gäller vid den aktuella tidpunkten, om inget annat har överenskommit skriftligt i någon punkt i detta servicenivåavtal.

(1.4) Leverantören utför de uppgifter som enligt tjänstebeskrivningen ingår i tjänsterna endast under tjänsttiden för tjänsten.

(1.5) De avtalade servicenivåerna mäts utifrån de värden som produceras i leverantörens arbetsstyrningssystem (ärendesystem) eller leverantörens övriga produktionsmiljö.

(1.6) Beräkningen av servicenivån påverkas inte av:

- a. Beställarens och/eller leverantörens underhållsfönster,
- b. Allvarliga incidenter, vars bakomliggande orsak inte har förorsakats av leverantören,
- c. Servicenivåavvikelser som inte beror på leverantören, vilka har förorsakats av underlåtenhet att utföra en uppgift som omfattas av beställarens ansvar, felaktigt utförande eller fel i de anvisningar som beställaren ansvarar för.

(1.7) Leverantören ska utan dröjsmål meddela beställaren om alla förhållanden som leverantören fått kännedom om som kan förhindra avtalsenlig användning av tjänsten.

2 Definitioner

(2.1) I detta servicenivåavtal följs definitionerna i rekommendationen *JHS 212 hantering av servicenivån för ICT-tjänster (SLM)*.

3 Kundstöd och kontaktkanaler

(3.1) I tjänsterna ingår en servicedesk som användaren av tjänsterna kan kontakta i händelse av incidenter och tjänsteförfrågningar.

Leverantörens stödkanaler: [Lägg till de kontaktmetoder som överenskommit för tjänsten, lägg till/ta bort rader vid behov]:

Kontaktmetod	Adress/telefonnummer
Telefon	+358 XXX XXX XXXX
Webbblankett	https://adress.domain.fi
E-post	n.n@domain.fi

(3.2) Servicedesken använder ett system i vilket tjänsteförfrågningar och incidenter registreras. Systemet skickar information om hur behandlingen av tjänsteförfrågan eller incidenten framskrider till den som gjort förfrågan eller anmält incidenten.

4 Underhållsfönster

(4.1) Leverantörens underhållsåtgärder kan leda till avbrott i tjänsten. Ett avbrott som inträffar under ett underhållsfönster är alltid ett planerat avbrott, och tiden för avbrottet räknas inte in i beräkningen av servicenivån.

(4.2) Underhållsfönster definieras enligt tabellen nedan.

Underhållsfönster	Tidpunkt	Beskrivning
Allmänt underhållsfönster	[fyll i här]	Omfattar leverantörens alla tjänster och miljöer.
Särskilt underhållsfönster	[fyll i här]	Omfattar informationssäkerhets- och andra uppdateringar som inte kan vänta tills nästa allmänna underhållsfönster.

5 Servicenivåer

5.1 Tjänsttid

De ICT-tjänster som ingår i avtalet, hur kritiska de är för verksamheten samt tjänsttiden specificeras i förteckningen nedan. Kritiskheten och tjänsttiden för varje tjänst väljs bland förslagen in tabellen eller definieras separat. När tabellen är ifylld och godkänd av båda avtalsparterna raderas texten i detta avsnitt från avtalet.

(5.1.1) Tjänsttiden för de tjänster som ingår i avtalet definieras utgående från följande tabell.

Lägg till/ta bort rader eller innehåll vid behov. Om avtalet omfattar flera tjänster, fyll i en separat tabell för varje tjänst. Radera denna text från det slutgiltiga avtalet.

Tjänstens namn	Tjänstens kritiskhet	Tjänsttid
ICT-tjänst 1 [namn]	Kritisk	24 timmar per dygn alla dagar i året
	Viktig	Vardagar klockan 7:00 - 22:00 finsk tid
	Normal	Vardagar klockan 7:00 - 17:00 finsk tid
	Oviktig	Vardagar klockan 8:00 - 16:15 finsk tid
		Lördagar klockan 9:00 - 18:00 finsk tid
		Söndagar klockan 9:00 - 18:00 finsk tid
		[annat alternativ, specificera]

(5.1.2) Leverantören är skyldig att svara på tjänsteförfrågningar och incidenter under stödtjänstens tjänsttid. Tjänsttiden för de stödtjänster som ingår i avtalet definieras utgående från följande tabell.

Lägg till/ta bort rader eller innehåll vid behov. Om olika kanaler (telefon, e-post, chatt, självbetjäning) har olika tjänsttider, kan du fylla i en egen rad för varje kanal i tabellen. Radera denna text från det slutgiltiga avtalet.

Tjänstens namn	Tjänsttid
Stödtjänst	24 timmar per dygn alla dagar i året
	Vardagar klockan 7:00 - 22:00 finsk tid

JUHTA – Delegationen för informationsförvaltningen inom den offentliga förvaltningen

	Vardagar klockan 7:00 - 17:00 finsk tid
	Vardagar klockan 8:00 - 16:15 finsk tid
	Vardagar klockan 08:00 - 16:00 finsk tid
	Lördagar klockan 9:00 - 18:00 finsk tid
	Söndagar klockan 9:00 - 18:00 finsk tid
	[annat alternativ, specificera]

5.2 Tillgänglighet

(5.2.1) ICT-tjänstens tillgänglighet beskrivs som procent av tjänsttiden. Tillgänglighetsprocenten beskriver minimimålet för ICT-tjänstens tillgänglighet under den avtalade granskningsperioden. ICT-tjänstens tillgänglighet följs upp på månads- och årsnivå med hjälp av information som produceras i incidenthanteringsprocessen. Fyll i respektive tabell nedan för varje tidigare nämnd ICT-tjänst och radera denna förklarings-text när de slutgiltiga tabellerna är klara.

(5.2.2) Servicenivåmålen för ICT-tjänstens tillgänglighet fastställs utifrån ICT-tjänstens kritiskhet för verksamheten enligt följande:

ICT-tjänstens kritiskhet för verksamheten	Tillgänglighet under tjänsttid med undantag för i förväg överenskomna underhållsavbrott
Kritisk	[fyll i här, till exempel 99,8 %]
Viktig	[fyll i här, till exempel 99,5 %]
Normal	[fyll i här, till exempel 98,0 %]
Oviktig	[fyll i här, till exempel 95,0 %]

(5.2.3) I fråga om tillgängligheten kan även andra prestandamätare definieras, om de anses vara nödvändiga. Lägg till önskad prestandamätare i tabellen nedan eller ta bort överflödiga. Ta bort förklarings-texten i detta avsnitt när den slutgiltiga tabellen är klar.

Prestandamätare	Mål
Max. antal avbrott / mån.	[fyll i här, t.ex. 4 st.]
Antal överenskomna underhållsavbrott / mån.	[fyll i här, t.ex. 1 st.]

(5.2.4) Prestandamätarna med anknytning till tillgänglighet avtalas från fall till fall mellan leverantören och beställaren. Avbrottets maximala längd under tjänsttid kan användas som en mätare, beroende på hur kritisk tjänsten är. Lägg till önskade målvärden i tabellen nedan och ta bort förklarings-texten i detta avsnitt när den slutgiltiga tabellen är klar.

ICT-tjänstens kritiskhet	Maximiavbrott under tjänsttid
Kritisk	[fyll i här, till exempel 30 min.]
Viktig	[fyll i här, till exempel 1 h]
Normal	[fyll i här, till exempel 2 h]
Oviktig	[fyll i här, till exempel 3 h]

5.3 Reaktionstid

(5.3.1) Målvärdena för stödtjänstens anträffbarhet eller reaktionstiden definieras i enlighet med följande tabell. Som svar från leverantören beaktas inte ett automatiskt meddelande (till exempel: "Tack, ditt

JUHITA – Delegationen för informationsförvaltningen inom den offentliga förvaltningen

meddelande har tagits emot och vi kontaktar dig inom kort”). Fyll i de kontaktmetoder som överenskommit för tjänsten och kraven på reaktionstider för dessa metoder i tabellen nedan. Ta bort överflödiga. Ta bort denna förklaringstext när tabellen är klar.

Kontaktmetod	Reaktionstid
Telefon	[fyll i här, till exempel 5 min.]
Webbblankett/Chatt	[fyll i här, till exempel 10 min.]
E-post	[fyll i här, till exempel 60 min.]

5.4 Lösningstid för incidenter

(5.4.1) Lösningstiden för incidenter börjar löpa när stödbegäran tas emot och slutar när tjänstens tillgänglighet har återställts till normal nivå eller en tillfällig lösning har utvecklats för incidenten. Leverantören ska införa tillfälliga lösningar i en databas för kända fel, som kan vara en del av konfigurationshanteringssystemet.

(5.4.2) Incidentens betydelse klassificeras med iakttagande av vidstående definitioner.

Incidentens betydelse	Definition
Allvarlig	Hela tjänsten är ur bruk, tjänstens prestanda är avsevärt försvagad eller tjänsten går inte att använda.
Måttlig	Väsentliga delar av tjänsten är ur bruk. Incidenten stör tjänstens tillgänglighet eller den normala användningen.
Oviktig	Incidenten är sporadisk, gäller enskilda användare eller innebär ingen väsentlig störning av användningen av tjänsten.

(5.4.3) Incidentens prioritet bestäms enligt ICT-tjänstens kritiskhet för verksamheten och störningens betydelse utgående från vidstående tabell.

INCIDENTENS PRIORITET			
ICT-tjänstens kritiskhet	Incidentens betydelse		
	Allvarlig	Måttlig	Oviktig
Kritisk	1	1	3
Viktig	1	2	3
Normal	2	2	3
Oviktig	3	3	3

(5.4.4) I samband med en incident sker åtgärderna i enlighet med incidentens prioritet. Målet beträffande incidentens lösningstid bestäms enligt tabellen nedan.

Incidentens prioritet	Verksamhet	Mål beträffande incidentens lösningstid
1	Korrigeringsåtgärderna inleds genast och fortsätter utan avbrott med utnyttjande av personlarm och andra beredskapsmetoder. Information om störningen ges med stöd av avtalade förfaranden.	[fyll i här, t.ex. 1 h]
2	Korrigeringsåtgärderna inleds genast och fortsätter utan avbrott inom ramarna för tillgängliga resurser. Personlarm görs vid behov. Information om störningen ges med stöd av avtalade förfaranden.	[fyll i här, t.ex. 4 h]
3	Korrigeringsåtgärderna utförs inom ramarna för tillgängliga resurser. Incidentutredningen är koncentrerad till arbetstid.	[fyll i här, t.ex. 12 h]

5.5 Lösningstid för tjänsteförfrågningar

(5.5.1) Lösningstiden för en tjänsteförfrågan börjar löpa när förfrågan har tagits emot och slutar när behandlingen av förfrågan avslutas, ärendet som gäller tjänsteförfrågan (ticket) stängs, tjänsteförfrågan inte längre behandlas av någon aktör och inte heller öppnas på nytt.

(5.5.2) Ärendet betraktas inte som stängt om servicedesken har vidarebefordrat det till en annan tjänstekö eller aktör och behandlingen av tjänsteförfrågan i själva verket ännu pågår.

(5.5.3) Servicenivåerna för en tjänsteförfrågan gäller inom ramarna för tjänsttiden. De kan definieras till exempel på följande sätt [lägg till och ta bort efter behov]:

Tjänsteförfrågan	Beskrivning	Lösningstid
Återställning av lösenord	Tjänsteförfrågan förutsätter snabba åtgärder eller den begärda uppgiften är väsentlig för att kundens arbete ska framskrida.	[fyll i här, t.ex. 8 h]
Tillägg av användarrättigheter	Tjänsteförfrågan förutsätter relativt snabba åtgärder eller den begärda uppgiften är i viss mån väsentligt för att kundens arbete ska framskrida.	[fyll i här, t.ex. 16 h]
Installation av arbetsstation	Tjänsteförfrågan förutsätter inte snabba åtgärder eller den begärda uppgiften är inte väsentlig för att kundens arbete ska framskrida.	[fyll i här, t.ex. 40 h]

5.6 Kapacitet att lösa incidenter och tjänsteförfrågningar

(5.6.1) För incidenter och tjänsteförfrågningar definieras prestandamätare med anknytning till lösningskapaciteten, för vilka en servicenivå avtalas i enlighet med tabellen nedan.

Lösningskapacitet för incidenter

Prestandamätare	Mål
Lösning vid första kontakten (First Contact Resolution, FCR)	[fyll i här, t.ex. 95 %]

Lösningskapacitet för tjänsteförfrågningar

Prestandamätare	Mål
Lösning vid första kontakten (First Contact Resolution, FCR)	[fyll i här, t.ex. 99 %]

Om man inte vill använda dessa mätare avlägsnas avsnittet helt från avtalet.

6 Förändringshantering

(6.1) Leverantören genomför förändringar i produktionsmiljön enligt antingen processen för standardförändringar eller processen för normala förändringar.

(6.2) Standardförändringar är förändringar med låg risk som ofta upprepas i samma form och inte medför några avbrott i tjänsten.

(6.3) Vid genomförande av andra förändringar än standardförändringar ska leverantören följa processen för normala förändringar.

(6.4) Hur brådskande en förändring är definieras enligt följande:

JUHTA – Delegationen för informationsförvaltningen inom den offentliga förvaltningen

1. Akut förändring: en förändring som omedelbart måste göras för att återställa systemet efter ett serviceavbrott eller hot mot informationssäkerheten eller för att förhindra ett sådant
2. Snabb förändring: en förändring som ska införas med en tidtabell på mindre än två veckor
3. I ett leveransparti eller på en separat överenskommen dag: en förändring som ska införas med en tidtabell på över två veckor i ett leveransparti eller på en separat överenskommen dag.

(6.5) Klassificeringarna inom incidenthanteringen och förändringshanteringen har en lös anknytning till varandra. En upptäckt incident eller ett hot om en incident kan sätta ingång en brådskande förändring. Å andra sidan, även om incidenten i fråga om prioriteten uppfyller kraven för nivå 1, kan förändringen ändå beroende på situationen genomföras till och med i samband med ett leveransparti. En förutsättning är att funktionsförmågan har kunnat återställas tillfälligt och att det inte finns något omedelbart hot mot att incidenten upprepas på ett okontrollerat sätt.

7 Kundnöjdhet, användarnöjdhet och kundlojalitetsindex

(7.1) Leverantören ansvarar för mätningen av kundnöjdheten, användarnöjdheten och kundlojalitetsindex.

(7.2) Leverantören skickar regelbundna rapporter om realiseringen av kundnöjdheten, användarnöjdheten och kundlojalitetsindex till beställaren i enlighet med tabellen nedan. [Definiera mätfrekvensen, bedömningsskalorna och målvärdena i tabellen. Ta bort rader vid behov.]

	Mätfrekvens	Bedömningsskala	Målvärde
Kundnöjdhet	En gång per år	4-10 eller 0-10	medelvärde $\geq 8,5$
Användarnöjdhet	En gång per år	4-10 eller 0-10	medelvärde $\geq 8,5$
Kundlojalitetsindex (NPS)	4 gånger per år	0-10 (NPS: -100...+100)	$\geq +30$

(7.3) Skriv här förfarandena i anslutning till mätning av kundnöjdheten: varje mätares användningsändamål, målvärden, genomförandesätt, beräkningsformel, frekvens, datakälla, vem som mäter, hur man reagerar på resultaten, huruvida mätresultaten är föremål för sanktioner eller inte.

8 Övervakning, mätning och rapportering

(8.1) Leverantören ansvarar för övervakningen av att servicenivån uppnås.

(8.2) Leverantören rapporterar regelbundet till beställaren om uppfyllandet av servicenivån [fyll i här: varje månad / mätperiod av annan längd].

(8.3) Leverantören rapporterar till beställaren om betydande störningar i servicenivåerna, betydande förändringar och utvecklingsbehov som gäller tjänsten samt tillgängliga uppdateringar. Leverantören ska också utan onödigt dröjsmål underrätta beställaren om leverantören får kännedom om informationssäkerhetsbrister i tjänsten eller dess delar.

(8.4) Leverantören ger beställaren mätdata som använts som grund för beräkningen av servicenivån och tillgänglighetsdata som övervakningssystemet producerat.

(8.5) Leverantören ger kunden en beräkning av servicenivåsanktionerna tillsammans med servicenivårapporten.

9 Servicenivåavvikelser

(9.1) Servicenivån mäts i enlighet med det som beskrivs i detta servicenivåavtal. Tjänsten avviker från det som avtalats när servicenivån för någon tjänst är lägre än det som beskrivs i detta servicenivåavtal. Då är det fråga om en servicenivåavvikelse.

JUHTA – Delegationen för informationsförvaltningen inom den offentliga förvaltningen

(9.2) Leverantören drar av sanktionerna från avgifterna för tjänsten om beställaren framställer ett skriftligt krav med stöd av detta servicenivåavtal.

10 Sanktioner

(10.1) Beställaren ska framställa ett skriftligt krav på sanktioner inom en (1) månad från den tidpunkt då servicenivåavvikelsen upptäcktes.

(10.2) Om beställaren kräver det förbinder sig leverantören att granska den upptäckta servicenivåavvikelsen med stöd av värdena i leverantörens övervakningssystem.

(10.3) Sanktionerna till följd av servicenivåavvikelser fastställs enligt tabellen nedan. **Komplettera tabellen med de sanktioner som överenskommits med leverantören. Om avtalet omfattar flera tjänster, fyll vid behov i tabellen separat för varje tjänst. Det kan hända att det inte är förnuftigt att använda alla mätare som grund för sanktioner. Observera: värdena som presenteras i tabellen är exempel som behöver modifieras och förenklas enligt behov.**

Om sanktioner önskas för kundnöjdheten och/eller kundlojalitetsindex, ska beställaren och leverantören avtala om ett maximibelopp (€) för den maximala sanktionen, vilket grundar sig på det totala värdet av hela servicesamarbetet.

Prestandamätare	Sanktionsgrund	Gottgörelse i % från månadsavgiften för den aktuella tjänsten
Tjänstens tillgänglighet under tjänsttid Tjänstens kritiskhet: <i>kritisk</i>	Underskridande av mål: Tillgänglighet under 99,8 % men minst 99,5 % Tillgänglighet under 99,5 % men minst 99,2 % Tillgänglighet under 99,2 % men minst 98,7 % Tillgänglighet under 98,7 % men minst 97,8 % Tillgänglighet under 97,8 % men minst 96 % Om tillgängligheten är under 96 % uppbärs ingen månadsavgift alls för den aktuella tjänsten.	10 % 20 % 30 % 40 % 50 % 100 %
Tjänstens tillgänglighet under tjänsttid Tjänstens kritiskhet: <i>viktig</i>	Underskridande av mål: Tillgänglighet under 99,5 % men minst 99,3 % Tillgänglighet under 99,3 % men minst 98,8 % Tillgänglighet under 98,8 % men minst 98,3 % Tillgänglighet under 98,3 % men minst 97,3 % Tillgänglighet under 97,3 % men minst 95 % Om tillgängligheten är under 95 % uppbärs ingen månadsavgift alls för den aktuella tjänsten.	10 % 20 % 30 % 40 % 50 % 100 %
Tjänstens tillgänglighet under tjänsttid Tjänstens kritiskhet: <i>normal</i>	Underskridande av mål: Tillgänglighet under 98,0 % men minst 97,5 % Tillgänglighet under 97,5 % men minst 95,5 % Tillgänglighet under 95,5 % men minst 90 % Om tillgängligheten är under 90 % uppbärs ingen månadsavgift alls för den aktuella tjänsten.	10 % 30 % 50 % 100 %
Tjänstens tillgänglighet under tjänsttid Tjänstens kritiskhet: <i>oviktig</i>	Underskridande av mål: Tillgänglighet under 95,0 % men minst 94,0 % Tillgänglighet under 94,0 % men minst 92,0 % Tillgänglighet under 92,0 % men minst 90 % Om tillgängligheten är under 90 % uppbärs ingen månadsavgift alls för den aktuella tjänsten.	10 % 30 % 50 % 100 %
Reaktionstid under stödtjänstens tjänsttid	Underskridande av mål: Har reagerat på minst 85 % men under 95 % av kontakterna inom utsatt tid Har reagerat på minst 75 % men under 85 % inom utsatt tid	10 % 20 % 30 %

JUHITA – Delegationen för informationsförvaltningen inom den offentliga förvaltningen

	Har reagerat på minst 65 % men under 75 % inom utsatt tid Har reagerat på under 65 % av kontakterna inom utsatt tid	40 %
Lösningstid för incidenter under stödtjänstens tjänsttid	Underskridande av mål: Minst 85 % men under 95 % av incidenterna har lösts inom utsatt tid Minst 75 % men under 85 % har lösts inom utsatt tid Minst 65 % men under 75 % har lösts inom utsatt tid Under 65 % av incidenterna har lösts inom utsatt tid	10 % 20 % 40 % 50 %
Lösningsskapacitet för incidenter under stödtjänstens tjänsttid (First Contact Resolution)	Underskridande av mål: Över 0,1 % men högst 10 %-enheter Över 10 % men högst 20 %-enheter Över 20 % men högst 30 %-enheter Över 30 %-enheter	10 % 20 % 30 % 40 %
Lösningsskapacitet för tjänsteförfrågningar under stödtjänstens tjänsttid (First Contact Resolution)	Underskridande av mål: Över 0,1 % men högst 10 %-enheter Över 10 % men högst 20 %-enheter Över 20 % men högst 30 %-enheter Över 30 %-enheter	10 % 20 % 30 % 40 %
Kundnöjdhet	Realiserad kundnöjdhet - målnivå: > 0,5 (målnivån överskreds) -0,5...-1,0 -1,1...-2,0 < -2,0	Bonus: 50 % Sanktion: 40 % Sanktion: 60 % Sanktion: 100 % Observera: om kundnöjdheten är föremål för sanktioner ska det noggrant definieras utifrån vad sanktionen eller bonusen beräknas.
Kundlojalitetsindex	Realiserat NPS: Målnivån överskreds Målnivån underskreds, men $NPS \geq +20$ Målnivån underskreds, men $NPS \geq +10$ $< +10$	Bonus: 50 % Sanktion: 40 % Sanktion: 60 % Sanktion: 100 % Observera: om NPS är föremål för sanktioner ska det noggrant definieras utifrån vad sanktionen eller bonusen beräknas.

(10.4) Alternativt kan sanktioner beräknas enligt följande modell:

För varje mätare fastställs en målnivå och ett värde för den kvalitetsavvikelse som uppstår om målnivån frångås, till exempel allvarlig, betydande och lindrig. Den totala sanktionens omfattning beräknas utifrån antalet kvalitetsavvikelser för olika mätare/tjänster. Om till exempel den största kvalitetsavvikelsen är lindrig, är sanktionen 10 procent av månadsfaktureringen för tjänsten. Om den största kvalitetsavvikelsen är allvarlig eller antalet betydande kvalitetsavvikelser är 3 eller flera, är sanktionen 30 procent.