

K02
STANDARDKONTRAKT FOR LÆNGEREVARENDE IT-PROJEKT

Bilag

INTRODUKTION TIL MODELBILAGENE

Der er i starten af hvert bilag givet en vejledning. Denne vejledning fungerer som en kort praktisk indføring i kontraktens bilag, herunder de bilag, hvor der er udarbejdet standardmodeller. Herudover er det enkelte steder i bilagene givet vejledning i, hvorledes det enkelte bilag skal udfyldes. Der er alene foretaget en overordnet beskrivelse af en række af de væsentligste forhold, parterne skal være særligt opmærksomme på ved brug af bilagene.

Der er ikke udarbejdet modeller for alle kontraktens bilag. Enkelte bilag vil være så individuelle for den konkrete leverance, at det ikke er vurderet hensigtsmæssigt at udarbejde modelbilag.

De enkelte modelbilag skal udfyldes og redigeres, således at de tilpasses den konkrete leverance. Redigering af modelbilagene skal dog ske under nøje iagttagelse af, at kontrakten har en lang række henvisninger til bilagene. Man bør derfor altid omhyggeligt sikre sig, at alle relevante forhold er adresseret i de reviderede bilag. Ved tilpasninger af kontraktgrundlaget til den konkrete ydelse, skal man være særligt opmærksom på sammenhæng mellem kontrakt og bilag.

Modelbilagene er udarbejdet med udgangspunkt i, at kontrakten indgås som led i et EU-udbud, hvor der ud over begrænsede ændringer som følge af teknisk afklaring ikke foretages tilretning af bilagene forud for kontraktindgåelsen, medmindre udbudsformen er konkurrencepræget dialog. Leverandøren skal således udarbejde sit tilbud på grundlag af bilag, der i et vist omfang er forudfyldte af kunden. Omfanget heraf afhænger af det kon-

krete projekt samt de betingelser, herunder tildelingskriterier kunden fastsætter i sit udbudsmateriale. Tilsvarende gælder for opfordring til at afgive tilbud i konkurrencepræget dialog.

Den overordnede model for bilagene er, at kunden i hvert bilag har angivet sine krav. Såfremt det er angivet i bilaget, kan leverandøren, hvor det vurderes at være relevant, indsætte beskrivelse af, hvorledes kravene opfyldes.

Det vil i udbudsbetingelserne være anført, hvorvidt kravene er ufravigelige eller ej. Leverandøren kan tage forbehold for opfyldelse af fravigelige krav. Et fravigeligt krav anses kun for fraveget, hvis leverandøren udtrykkeligt har angivet det i hvert enkelt tilfælde.

Vejledning og forklarende tekst til bilagene er angivet med kursiv og slettes i den endelige kontrakt.

I N D H O L D S F O R T E G N E L S E¹

Bilag 1 Tidsplan	6
1. Indledning	8
2. Frist for bevillingsmæssig hjemmel	8
3. Den overordnede tidsplan	8
4. Krav til detaljeret tidsplan	10
Bilag 2 Kundens it-miljø	13
Bilag 3 Leverancebeskrivelse med Kravspecifikation og Løsningsbeskrivelse samt ændringsmuligheder (herunder Optioner)	16
Bilag 4 Dokumentation	22
1. Indledning	29
2. Overordnede Dokumentationskrav	29
3. Dokumentation af leverance	29
4. Levering af dokumentation	30
Bilag 5 Vedligeholdelse og support	31
1. Indledning	32
2. Vedligeholdelsesomfang og Grundydelse	32
3. Ydelser, der honoreres med særskilt vederlag	34
4. Vedligeholdelse ved andre end Leverandøren	35
5. Delvis Opsigelse af vedligeholdelsesordning (grundydelse)	36
Bilag 6 Servicemål	37
1. Indledning	37
2. Normal driftssituation	41
3. Svartider	41
3.1 Krav til svartider	41
3.2 Kategorisering af manglende opfyldelse af svartider	42
3.3 Bod	43
3.4 Måling af svartider	44
4. Reaktionstid	44
4.1 Krav til reaktionstid	44
4.2 Kategorisering af overskridelse af fastsat reaktionstid	45
4.3 Bod	46
5. tilgængelighed	47
5.1 Opgørelse af tilgængelighed	47
5.2 Aftalt driftstid	48

¹ Alle overskrifter, hvori ordet "bilag" indgår, er med små bogstaver, således at der kan anvendes krydshenvisninger i dokumentet. Det vil naturligvis blive ændret ved den endelige version

5.3	Bod	48
6.	[Brugertilfredshed]	49
7.	Rapportering vedrørende fejlrettelse	49
Bilag 7 Drift.....		51
Bilag 8 Leverandørens modenhed		52
Bilag 9 Ændringshåndtering.....		54
1.	Indledning	54
2.	Kundens ændringsanmodning	55
3.	Leverandørens ændringsanmodning.....	55
4.	Mindsteindhold for et løsningsforslag	55
5.	Vurdering og godkendelse af løsningsforslag	56
6.	Ændringslog.....	57
7.	Kontraktstyring.....	57
Bilag 10 Samarbejdsorganisation		59
1.	Indledning	59
2.	Leverandørens projektorganisation	60
3.	Styregruppemøder	61
4.	Projektgruppemøder	63
5.	Andre samarbejdsrelationer.....	66
6.	[Månedlig Fremdriftsrapportering ved Leverancen].....	66
7.	Leverandørens vedligeholdelsesorganisation	68
7.1	Organisation.....	68
7.2	Vedligeholdelsesmøder.....	68
7.3	[Statusrapportering]	70
8.	Kommunikation mellem Parterne	71
Bilag 11 Kundens deltagelse og modenhed		73
1.	Indledning	74
2.	Kundens medvirken	74
3.	Kundens modenhed	75
Bilag 12 Leverancevederlag og betalingsplan samt øvrige priser		77
1.	Indledning	78
2.	Specifikation af leverancevederlaget	79
3.	Timebaserede vederlag.....	80
4.	Specifikation af vederlag for VEDLIGEHOLDELSE forud for Overtagelsesdag.....	80
5.	Specifikation af vederlag for vedligeholdelse efter Overtagelsesdag	81
6.	[Vederlag for Optioner] [sÅFREM TILBYDES OPTIONER]	81
7.	Timepriser	82
8.	Løbende betalinger for anvendelse af programmel	82
9.	Vederlag ved Kundens udtræden	83

10.	Betalingsplan	83
Bilag 13	Incitament	84
	1. <i>Førtidig overtagelsesdag</i>	84
	2. <i>Forbedrede servicemål</i>	85
	3. <i>Brugertilfredshedsundersøgelse</i>	85
Bilag 14	Prøver	87
	1. Indledning	88
	2. Afprøvningsprogram	89
	3. Afprøvningsforskrifter	90
	4. Afprøvningsplaner	91
	5. Godkendelse af en prøve	92
	6. Afprøvningsrapporter	92
Bilag 15	Licensbetingelser for Standardprogrammel og Open Source Programmel samt krav til deponering	93
	1. Indledning	94
	2. Standardlicensbetingelser	94
	3. Krav til deponering	94

Bilag 1 Tidsplan

Vejledning:

Det overordnede formål med tidsplanen er at få fastsat tidspunkter for de aktiviteter, der er relevante i forbindelse med leverancen. Tidsplanen skal både fastsætte, hvornår de enkelte aktiviteter udføres, samt hvornår de afsluttes.

Den generelle tanke har været, at der ved afgivelse af tilbud foreligger en overordnet tidsplan for hele projektet, og at der under projektet løbende udarbejdes detaljerede tidsplaner for fastsatte perioder. Den første detaljerede tidsplan skal udarbejdes i afklaringsfasen og dække den første del af projektet. På de i den overordnede tidsplan anførte tidspunkter udarbejder leverandøren herefter løbende detaljerede tidsplaner dækkende næste del af projekter. De nærmere krav til såvel den overordnede som de detaljerede tidsplaner ses nedenfor.

En forudsætning for denne fremgangsmåde er naturligvis, at det konkrete projekt har et indhold og et omfang, som berettiger en sådan fremgangsmåde, idet der i forbindelse med projekter, der f.eks. ikke er faseopdelt eller har en tids- og ressourcemæssig udstrækning, der er overskuelig, skal udarbejdes en detaljeret tidsplan dækkende hele projektet allerede i forbindelse med tilbuddet og/eller afklaringsfasen.

Angivelse af aktiviteter har betydning for vurderingen af parternes eventuelle misligholdelse. Det er derfor væsentligt, at tidsplanens aktiviteter er objektivt konstaterbare, således at der ikke opstår uoverensstemmelse mellem parterne om, hvorvidt en aktivitet er indledt eller afsluttet. Særligt for de aktiviteter, der er betalingsudløsende og/eller bodsbelagte, er det afgørende, at disse entydigt kan identificeres, herunder skal det især tydeligt fremgå, hvorledes afslutningen af aktiviteten konstateres. Aktiviteterne i afklaringsfasen skal ligeledes beskrives i bilaget, og det seneste tidspunkt for kundens udtrædelsesadgang i afklaringsfasen skal angives.

De tidsmæssige krav til kundens deltagelse skal indarbejdes i bilaget.

Tidsfrister for gennemførelse af prøveforløbet for leverancen skal anføres i tidsplanen

med angivelse af de konkrete prøver, der skal gennemføres for leverancen. Angivelse af disse frister har også betydning for bod ved forsinkelse. Udgangspunktet i kontrakten er, at alene forsinket overtagelsesprøve og driftsprøve er bodsbelagt. Såfremt forsinkelse af andre prøver også skal være bodsbelagte, skal dette angives i bilaget.

I forbindelse med udarbejdelsen af bilaget henledes opmærksomheden på, at en eventuel faseopdeling af leverancen i delleverancer, jf. kontraktens punkt 7.3, tydeligt skal fremgå af bilaget, som ligeledes skal indeholde en tydelig angivelse af de delleverancer, der kan ibrugtages af kunden. Antallet af faser og tidsfrister for delleverancerne skal således angives i tidsplanen.

I afsnit 3 i bilaget er angivet kravene, som den overordnede tidsplan skal opfylde, når leverandøren afgiver tilbud.

Herudover skal leverandøren løbende under projektets gennemførelse udarbejde detaljerede tidsplaner, som forelægges for kunden til godkendelse.

I afsnit 4 i bilaget er beskrevet kravene til de detaljerede tidsplaner.

Hvis det er mere praktisk, kan henholdsvis den overordnede tidsplan og den detaljerede tidsplan vedlægges som et appendiks til bilaget.

Det fremgår i øvrigt af bilaget, hvilke krav der stilles til udarbejdelsen af tidsplanen. Ved udarbejdelsen af bilaget anbefales det, at bilaget sammenholdes med de relevante bestemmelser i kontrakten, således at der opnås sikkerhed for, at tidsplanen er fyldestgørende.

I kontrakten er der i følgende punkter henvist til bilag 1:

- *punkt 3.5 (Konvertering)*
- *punkt 5.1.1 (Afklaringsfase)*
- *punkt 5.1.2 (Kundens udtrædelsesadgang)*
- *Punkt 5.4 (Kundens medvirken)*
- *punkt 5.6 (Audit)*
- *punkt 7.2 (Tidsplan)*
- *punkt 7.3 (Faseopdeling)*
- *punkt 8.1 (Afprøvning - Generelt)*

- *punkt 8.3 (Installationsprøve)*
- *punkt 8.4 (Delleveranceprøve)*
- *punkt 8.5 (Overtagelsesprøve)*
- *punkt 16 (Betalingsbetingelser)*
- *punkt 17.1 (General garanti)*
- *punkt 18.1.2 (Bod)*
- *Punkt 20.1 (Betingelser for ophævelse)*
- *Punkt 28 (Bevillingsmæssige forbehold)*

1. INDLEDNING

I det følgende er supplerende vejledning til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Bilag 1 indeholder:

- Kundens krav til den overordnede tidsplan på baggrund af hvilke Leverandøren har udarbejdet overordnet tidsplan (afsnit 3)
- Kundens krav til detaljeret tidsplan på baggrund af hvilke Leverandøren skal udarbejde detaljeret tidsplan (afsnit 4). Detaljeret tidsplan skal forelægges for Kunden til godkendelse som led i afklaringsfasen og i øvrigt løbende i projektperioden i overensstemmelse med de tidsfrister, der er fastsat i den overordnede tidsplan, jf. afsnit 3, K-12. [*Leverandøren skal derfor ikke som led i sit tilbud aflevere en detaljeret tidsplan.*]

2. FRIST FOR BEVILLINGSMÆSSIG HJEMMEL

Kontrakten er kun bindende for Kunden under forudsætning af, at der inden den [...] opnås fornøden bevillingsmæssig hjemmel, jf. Kontraktens punkt 28.

3. DEN OVERORDNEDE TIDSPLAN

[Her indsættes efter Kundens krav Leverandørens overordnede tidsplan. Hvis det er mere praktisk, kan den overordnede tidsplan vedlægges som et appendiks til bilaget.]

Den overordnede tidsplan skal:

- K-1* Omfatte hele projektforsløbet frem til og med driftsprøven og skal afspejle de væsentlige aktiviteter i de forskellige Faser, som løbende udfyldes med mere detaljerede tidsplaner, jf. afsnit 4
- K-2* Tydeligt angive en eventuel faseopdeling af Leverancen i delleverancer, samt disses eventuelle ibrugtagning, i overensstemmelse med kravene i Bilag 3
- K-3* Vise afhængighederne mellem aktiviteterne
- K-4* Beskrive aktiviteterne i afklaringsfasen
- K-5* *[Skal udbygges, hvis Leverandøren skal tilbyde optioner, jf. Bilag 3]*
- K-6* Angive, hvornår revideret Leverancebeskrivelse og eventuelle øvrige ændringer til Kontrakten i afklaringsfasen fremsendes til Kunden, jf. Kontraktens punkt 5.1.
- K-7* Omfatte start- og sluttidspunkt for samtlige installationer og afprøvninger samt de tidspunkter for anmeldelse heraf, der fremgår af Bilag 14
- K-8* Angive, hvornår afprøvningsprogrammet (jf. Bilag 14) fremsendes til Kunden, hvornår det skal være kommenteret af Kunden, og hvornår det skal være godkendt af Kunden
- K-9* For hver afprøvning angive perioden fra fremsendelse af de første afprøvningsforskrifter (jf. Bilag 14) og frem til det tidspunkt, hvor den sidste afprøvningsforskrift skal være godkendt af Kunden
- K-10* Angive, hvornår afprøvningsplanerne (jf. Bilag 14) fremsendes til Kunden, hvornår de skal være kommenteret af Kunden, og hvornår de skal være godkendt af Kunden
- K-11* For hver afprøvning angive perioden fra fremsendelse af den tilhørende Dokumentation og frem til det tidspunkt, hvor Dokumentationen skal være godkendt af Kunden

K-12 Angivelse af perioder for de detaljerede tidsplaner samt hvornår de fremsendes til Kunden, jf. afsnit 4 nedenfor. Den første detaljerede tidsplan skal foreligge i afklaringsfasen

K-13 *[Skal udbygges, hvis bilaget skal omfatte Leverandørens planlagte kvalitetssikringsaktiviteter]*

K-14 Markere de bodsbelagte frister særskilt. De bodsbelagte frister er:

- Overtagelsesprøve
- Driftsprøve

• *[Andre bodsbelagte frister skal særskilt angives, jf. kontraktens punkt 18.1.2]*

K-15 Omfatte de aktiviteter Kunden skal bidrage med til projektets fremdrift og tidsmæssige krav til Kundens deltagelse, jf. Bilag 11

K-16 Omfatte de tidspunkter, hvorfra der skal betales vederlag for vedligeholdelse

K-17 Til hver aktivitet, der vederlægges på grundlag af medgået tid, jf. Kontraktens punkt 14.3, knytte et estimat, der som minimum angiver, hvor mange mandtimer aktiviteten forventes at koste. Estimatet danner grundlag for den løbende opfølgning på ressourceforbruget.

K-18 Aktiviteter, der er kritiske for projektløbet, skal markeres.

K-19 *[Indsæt øvrige særlige krav til tidsplan]*

4. KRAV TIL DETALJERET TIDSPLAN

Detaljeret tidsplan skal forelægges for Kunden til godkendelse som led i afklaringsfasen og i øvrigt løbende i projektperioden i overensstemmelse med de tidsfrister, der er fastsat i den overordnede tidsplan, jf. afsnit 3, K-12.

Hvis der foretages ændringer i planen, forelægges revideret tidsplan til Kundens godkendelse.

[Leverandøren skal derfor ikke som led i sit tilbud aflevere en sådan plan.]

Udarbejdelse af detaljeret tidsplan for projektet skal ske i overensstemmelse med følgende krav:

- K-20* Den detaljerede tidsplan skal som minimum omfatte perioden frem til næste detaljerede tidsplan, jf. den overordnede tidsplan. Der skal angives sporbarhed mellem den overordnede tidsplan og den detaljerede tidsplan.
- K-21* Detaljeret tidsplan for projektet sendes til Kunden i overensstemmelse med fristerne i den overordnede tidsplan.
- K-22* Den detaljerede tidsplan for projektet vedlægges som et appendiks til bilaget, når den er godkendt af Kunden.
- K-23* Den detaljerede tidsplan skal vise afhængighederne mellem aktiviteterne.
- K-24* Der skal være overensstemmelse mellem afhængighederne i den overordnede tidsplan og afhængighederne i den detaljerede tidsplan.
- K-25* Den detaljerede tidsplan skal omfatte samtlige aktiviteter, som direkte eller indirekte bidrager til projektets fremdrift, herunder også aktiviteter hos underleverandører.
- K-26* Forslag til afholdelse af styregruppemøde.
- K-27* Leverandørens forventning til Kundens medvirken i perioden skal være angivet i den detaljerede tidsplan, jf. afsnit 3 og Bilag 11.
- K-28* Kundens medvirken kan markeres som milepæle, hvis det ikke giver mening at angive den tidsmæssige udstrækning.
- K-29* Hver aktivitet i den detaljerede tidsplan har en udstrækning på maksimalt [...] dage, medmindre andet aftales for den konkrete aktivitet, eller det er et styregruppemøde.

For hver aktivitet skal det i den detaljerede tidsplan fremgå:

- K-30* Hvilke øvrige aktiviteter der skal være gennemført for, at aktiviteten kan påbegyndes. For hver aktivitet gælder det, at det skal være målbart, om aktiviteten er opfyldt.
- K-31* Hvilke forhold der skal være opfyldt, førend aktiviteten er afsluttet. For hver aktivitet gælder det, at det skal være målbart, om aktiviteten er afsluttet.

Bilag 2 Kundens it-miljø

Vejledning:

Bilag 2 skal indeholde dels en beskrivelse af kundens eksisterende it-miljø, kundens it-strategi og plan for udviklingen heraf, dels en beskrivelse af leverandørens krav til ændringer heri. Bilaget skal særligt ses i sammenhæng med kontraktens punkt 4.

Kundens beskrivelse skal indeholde en beskrivelse af kundens it-miljø, der har betydning for leverance, vedligeholdelse og drift, samt øvrige ydelser, leverandøren skal levere under kontrakten.

Har kunden krav til, hvilket andet it-miljø leverancen skal kunne anvendes i, skal dette fremgå eksplicit af Bilag 3.

Formålet med en beskrivelse af kundens it-miljø er at orientere leverandøren om eksisterende klienter, programpakker, servertyper, operativsystemtyper osv. Derudover skal leverandøren være bekendt med detailoplysninger omkring kundens it-miljø. Fremtidige løsninger vil meget vel skulle afvikles fra en allerede eksisterende infrastrukturplatform (som ofte vil være leveret af en tredje part).

Beskrivelsen kan betyde, at leverandøren skal udvikle op i mod den af kunden valgte platform. Herudover kan det være, at kunden har valgt, muligvis begrundet ud fra ønsket om optimal leverandøruafhængighed, at vedligeholde sit eget udviklingsmiljø. Er det tilfældet, skal kunden naturligtvis beskrive dette i detaljer.

Nedenfor listes de mest almindelige elementer i et it-miljø, som såvel kunden som leverandøren bør forholde sig til. Listen er imidlertid ikke nødvendigvis udtømmende, ligesom nogle elementer vil være irrelevante i visse projekter. Listen er holdt på et overordnet niveau og vil skulle detaljeres betydeligt afhængig af, hvilken type it-miljø der er tale om.

For hvert element i listen bør følgende fremgå:

— Kundens beskrivelse af det eksisterende element og dets egenskaber, herunder

- *relevante oplysninger om kapacitet, version, release, opsætning/tilpasning*
 - *angivelse af antal enheder af hver type, hvis elementet findes i flere forskellige udgaver/opsætninger*
 - *aktuel belastning (on-line og batch) (eventuelt med tidsmæssig belastning)*
 - *oplysninger om antal licenser, med oplysning om hvilke rettigheder licensen giver*
 - *oplysninger om ejerskab og eventuel outsourcing*
 - *eventuel fordeling på forskellige adresser*
- *Kundens beskrivelse af sine planer for ændringer heri (inkl. ændringer i volumen) i perioden indtil forventet afslutning af leverancerne*
 - *Kundens eventuelle langsigtede strategi*
 - *Leverandørens krav til ændringer af hensyn til udviklings- og testaktiviteter*
 - *Leverandørens krav til ændringer, inden leverancen kan sættes i driftsproduktion*
 - *Leverandørens eventuelle forventninger til ændringsbehov i vedligeholdelsesperioden, for at nye releases af systemet vil kunne anvendes*

Ud over deciderede krav kan kunden overveje at lade leverandøren komme med forslag/anbefalinger, der ikke er bindende for kunden. Det bør overvejes, hvorvidt leverandøren i vederlagsbilaget (Bilag 12) skal give tilbud på henholdsvis de krævede og foreslåede ændringer (herunder fx til licenser).

Elementer der normalt bør beskrives i Bilag 2:

- a) *Den overordnede it-arkitektur og strategi herfor - herunder vedrørende anvendelse af open source og åbne standarder*
- b) *Internt netværk*
- c) *Eksternt netværk og kommunikationsforbindelser*
- d) *Relevante it-platforme, dvs. beskrivelse af forskellige servertyper/klienttyper med angivelse af formål (såvel funktionsmæssigt, som hvorvidt der er tale om "sandkasser", udviklingsmiljøer, testmiljøer, uddannelsesmiljøer eller produktionsmiljøer), anvendt basisprogrammel (herunder operativsystemer, databaseprogrammel mv.), anvendt brugerprogrammel og opkoblings/kommunikationsform*
- e) *De eksisterende og kommende kendte it-systemer (såvel standardprogrammel som kundespecifikt programmel, også eksterne systemer uden for kundens ejerskab), som leverancen skal kunne integreres til*
- f) *De særlige it-systemer til understøttelse af drift/udvikling af it (integrationsværktøjer, testautomatiseringsværktøjer, konfigurationsstyringsværktøjer, overvågnings-*

værktøjer mv.), som forudsættes anvendt af leverandøren ved systemudvikling, test og/eller i driften af systemet

- g) Det koncept for it-sikkerhed, herunder beredskabsplaner, som leverancen skal kunne indgå i*
- h) De driftsarbejdsgange - herunder for konfigurationsstyring, backup, fejlretning, overvågning mv. - inden for hvilke leverancen skal kunne håndteres*
- i) Relevante lokaler til it-udstyr, projektmedarbejdere, uddannelse mv., herunder leverandørens mulighed for fysisk/logisk adgang til lokaler/udstyr/systemer*
- j) Strømforsyning, nødstrømsanlæg og køleanlæg*

Ud over de beskrivelser, kunden har givet i bilaget, bør kunden til brug for leverandørens tilbudsafgivelse oplyste de forhold, som skal beskrives af leverandøren.

Leverandøren skal i bilaget specificere, hvilke krav han stiller til kundens it-miljø såvel under implementeringsforløbet som under garanti- og vedligeholdelsesperioden.

I kontrakten er der i punkt 4 henvist til kundens it-miljø (bilag 2).

Bilag 3 Leverancebeskrivelse med Kravspecifikation og Løsningsbeskrivelse samt ændringsmuligheder (herunder Optioner)

Vejledning:

Leverancebeskrivelsen er det centrale bilag i kontrakten og beskriver kravene til den leverance, der skal leveres.

I forbindelse med EU-udbud har kunden, som en del af udbudsmaterialet, fremlagt denne del af leverancebeskrivelsen, som består af kundens kravspecifikation. I det omfang leverandøren ikke opfylder kravspecifikationen ved den tilbudte løsning, skal leverandøren i sit tilbud foretage ændringer i kravspecifikationen, således at der i tilbudet er fuld overensstemmelse mellem kravspecifikationen og løsningsbeskrivelsen. Leverandørens ændringer vil herefter inden for tildelingskriterierne indgå som del af kundens vurdering af de afgivne tilbud.

For nærmere råd og vejledning om hvorledes en kravspecifikation udarbejdes, henvises til "IT-anskaffelse: Kravspecifikation", DANSK IT (ISBN 87-88972-25-9).

Leverancebeskrivelsen indeholder dels en beskrivelse af kundens krav til leverancen og ændringsmuligheder, herunder optioner, dels en beskrivelse fra leverandøren af, hvorledes leverandøren opfylder kundens krav.

Kundens beskrivelse udgør kundens kravspecifikation og udgør del I af leverancebeskrivelsen. Kundens kravspecifikation skal indeholde alle kundens krav til leverancen. Hvis kunden ønsker integration til sit nuværende it-miljø, skal dette tydeligt fremgå af kravspecifikationen. Kunden skal ved specificeringen af sit it-miljø i bilag 2 være opmærksom på, at alle relevante elementer tydeligt specificeres, således at leverandøren har et tilstrækkeligt præcist grundlag at udarbejde sit tilbud på.

Hvis der er særlige forhold, som leverandøren skal være opmærksom på, skal disse specificeres i kundens kravspecifikationen. Dette kan f.eks. være, at leverancen

skal opfylde specifikke deklaratoriske regler, leverancen skal indgå i særlige sikkerhedsforskrifter eller kvalitetssikring, som leverancen skal følge hos kunden.

Leverandørens beskrivelse udgør leverandørens løsningsbeskrivelse og udgør del II af leverancebeskrivelsen.

I kontrakten er det forudsat, at leverandøren ved tilbudsafgivelse indarbejder de fornødne ændringer og tilføjelser i kravspecifikationen, således at løsningsbeskrivelsen fuldt ud opfylder kravspecifikationen.

Eks.:

*Kunden har i kravspecifikationen anført et krav lydende "XXXX"
Leverandøren opfylder kundens krav delvist ved "XYZ".*

Da kravet i kravspecifikationen kun opfyldes delvist, påhviler det leverandøren at ændre kravet i kravspecifikationen, således at kravet i kravspecifikationen ændres til "XYZ". Ændringen i kravspecifikationen skal tydeligt markeres, så kunden kan se, at kravet er ændret.

Såfremt leverandøren ikke ændrer kravet i kravspecifikationen, vil dette gælde uændret.

I kontrakten er det forudsat, at kunden kan vælge af få leverancen leveret i delleverancer (faser). Den endelige overtagelse af leverancen (herunder delleverancerne) sker først ved overtagelsesdagen. Såfremt leverancen er opdelt i delleverancer, skal det i bilaget nærmere beskrives, hvad der er omfattet af de enkelte delleverancer, jf. kontraktens punkt 7.3. Dette skal også reflekteres i tidsplanen (bilag 1).

De af kontrakten omfattede delleverancer vil typisk være fastlagt ud fra, hvornår kunden ønsker at få opfyldt sine forskellige behov for it-systemfunktionalitet. Der vil således typisk være aftalt én delleverance for hvert større modul eller version af leverancen, som kunden modtager over tid, og hver leverance vil opfylde et eller

flere forretningsmæssige behov hos kunden. Kundens ibrugtagning af en dellevance skal være fastsat her i leverancebeskrivelsen.

I kravspecifikationen fastlægger kunden sine samlede behov (inkl. optioner), idet dog behovsopgørelserne for dokumentation, svartider, opptider, vedligeholdelse, eventuel drift og anden service er indeholdt i Bilag 4-Bilag 7.

De i kravspecifikationen opgjorte behov vil typisk kunne vedrøre:

- a) *Behov for it-systemmæssig understøttelse af en række arbejdsopgaver (disse vil typisk hver især være underopdelt i en række delopgaver og eventuelt varianter). For hver arbejdsopgave anføres:

 - *Særlige problemstillinger*
 - *Hvor ofte arbejdsopgaven udføres*
 - *Om der er særligt kritiske krav til svartider for opgaven eller specifikke delopgaver**
- b) *Behov for, at leverancen respekterer specificerede definitioner af data (datamodel, format, værdisæt mv.) og relationer herimellem. (Forventede mængder af de enkelte data anføres.)*
- c) *Behov for, at leverancen implementerer en række forud definerede forretningsmæssige regler og forskrifter.*
- d) *Behov for at kunne få vist/udskrevet specificerede oversigter, rapporter mv.*
- e) *Behov for, at leverancen overholder bestemte krav til at kunne integreres (kommunikere) med konkrete it-systemer; og/eller generelle krav til systemets integrerbarhed i forhold til kommende it-systemer.*
- f) *Behov for skalering af leverancen*
- g) *Behov for, at leverancen overholder visse specifikationer fra kundens strategi for sin it-arkitektur, herunder at leverancen kan anvendes på en række definerede platforme*
- h) *Behov for at overholde visse it-sikkerhedsmæssige forskrifter - såvel i den endelige leverance, som undervejs i projektet. Opmærksomheden skal her særligt henledes på til de it-sikkerhedsmæssige begreber om fortrolighed, integritet og tilgængelighed*
- i) *Behov for, at leverancen respekterer kundens fastsatte normer/standarder for brugervenlighed og brugergrænseflade, herunder vedrørende tilgængelighed for mennesker med handicap. Relevante krav til tilgængelighed kan findes i IT- og Telestyrelsens udbudsværktøjskasse på www.itst.dk/kia.*

- j) *Behov for eventuelle ændringsmuligheder*
- k) *Behov for it-udstyr (hardware), kommunikationskanaler mv.*
- l) *Behov for konvertering af eksisterende data (eksisterende datamængder og -formater angives)*
- m) *Behov for installation og idriftsættelse af leverancen i kundens produktionsmiljø*
- n) *Behov for uddannelse af kundens medarbejdere (typisk it-medarbejdere, systemejers repræsentanter, superbrugere og/eller brugere)*
- o) *Behov for supportfunktion hos leverandøren, hvor kundens driftsmedarbejdere kan hente hjælp vedrørende problemer, der ligger ud over vedligeholdesaftalen; og/eller hvor kundens superbrugere kan få hjælp vedrørende spørgsmål om applikationens anvendelse*
- p) *Behov for delleverancer, der understøtter den løbende projektstyring og risikominimering (typisk fremdriftsrapporter, detaljerede projektplaner, projektorganisation, dokumentation for gennemført kvalitetssikring, analyse-rapport, designrapport, planlagt systemarkitektur, testplan mv.)*
- q) *Krav til projektførelsen (f.eks. til projektorganisationen, projektstyringen, systemudviklingsmetoden, kvalitetsstyringen, risikostyringen, ændringsstyringen, konfigurationsstyringen, kompetencer hos leverandørens medarbejdere på projektet, fysisk placering af leverandørens medarbejdere hos kunden mv.)*

Leverancebeskrivelsen vil typisk være struktureret efter ovenstående behovstyper.

For hvert behov eller gruppe af behov bør kunden overveje at anføre:

- *Det konkrete behov (ikke en detaljeret løsning, som kunden måtte kunne forestille sig)*
- *Om leverandøren i sin opfyldelse af behovet skal overholde visse specificerede standarder*
- *Om behovet er et ufravigeligt krav, et ønske af en given prioritet eller en option*
- *I hvilke(n) delleverance behovet ønskes opfyldt, herunder om kravet til delleverance/fase-placering er ufravigeligt. (Dog ikke relevant for behovstype q)*
- *Om kunden ønsker, at leverandøren i en given tidlig fase demonstrerer løsningen og dens realiserbarhed gennem en etablering af en prototype; og kunden dermed ønsker at reservere sig en ændringsmulighed i forhold til den af leve-*

randøren beskrevne løsning

Alene til brug for leverandørens forståelse af opgaven anfører kunden endvidere indledningsvis de overordnede forretningsmæssige målsætninger, som leverancen skal understøtte.

Det forudsættes, at kunden i Bilag 1 (tidsplanen) har beskrevet sine krav/ønsker til tidsmæssig placering af delleverancer (faser).

I leverandørens del af leverancebeskrivelsen (dvs. leverandørens løsningsbeskrivelse) beskriver leverandøren, hvorledes leverandøren opfylder kundens krav/behov - idet dog behovsopgørelserne for dokumentation, svartider, oppetider, vedligeholdelse, eventuel drift og anden service er indeholdt i Bilag 4.

For hvert behov, eller gruppe af behov, anfører leverandøren:

- Hvordan behovet vil blive løst*
- Eventuelle forbehold over for opfyldelsen af behovet. Dette forbehold vil tillige skulle indarbejdes direkte i kundens kravspecifikation. (Forbehold forudsætter dog, at leverandøren har mulighed for at tage forbeholdet.)*
- I hvilke(n) delleverance(r) behovet vil blive opfyldt. (Dog ikke relevant for behovstype q)*

Såfremt leverandøren skal levere udstyr, konvertere data, eller øvrige ydelser, er dette angivet i bilaget. Videre skal lokaliteterne, hvor leverancen skal leveres, anføres i bilaget.

Leverandøren skal i bilaget angive, hvorvidt leveret programmel er kundespecifikt programmel eller standardprogrammel. Endvidere skal det i bilaget angives, hvilket tredjepartsstandardprogrammel, der er omfattet af leverandørens begrænsede rapporteringspligt, som anført i kontraktens punkt 17.5.

Særligt vedrørende ændringer:

Leverancebeskrivelsen skal dels (I) indeholde en beskrivelse af de optioner kunden kan bestille, dels (II) de øvrige ændringer, som leverancen skal kunne imødekomme. Ved øvrige ændringer tænkes der særligt på udbygnings- og videreudviklingsmuligheder.

Såfremt en ændring medfører indskrænkninger i leverancens egenskaber eller hindrer/begrænser leverancens fortsatte opfyldelse af kravene i kontrakten vedrørende funktionalitet, ydeevne, servicemål, integration mm., skal dette beskrives i bilaget.

Særligt vedrørende optioner:

Kunden skal i kravspecifikationen beskrive optionerne så grundigt, at leverandøren kan udarbejde fyldestgørende løsningsbeskrivelse.

Beskrivelsen af optioner bør omfatte alle relevante vilkår for leveringen af ydelsen i form af pris, leveringstid, afprøvning mm. Hvis ikke der er angivet vilkår for levering af optioner, reguleres dette efter kontrakten, jf. dennes punkt 6.2 og 6.3.

Bilaget skal ligeledes angive fristen for kundens bestilling af hver enkelt option, herunder om det er muligt at bestille optionen til levering til overtagelsesdagen.

I kontrakten er der i følgende punkter henvist til leverancebeskrivelsen (bilag 3):

- *Punkt 3.1 (Generelt)*
- *Punkt 3.2 (Programmel)*
- *Punkt 3.3 (Udstyr)*
- *Punkt 3.5 (Konvertering)*
- *Punkt 3.6 (Øvrige ydelser)*
- *Punkt 5.1.1. (Afklaringsfase)*
- *Punkt 5.5 (Kvalitetssikring)*
- *Punkt 5.7 (Sikkerhed)*
- *Punkt 7.1 (Leveringssted)*
- *Punkt 8.3 (Installationsprøve)*
- *Punkt 17.1 (Generel garanti)*
- *Punkt 17.3 (Ændringsmuligheder)*
- *Punkt 17.4 (Tredjemands udførelse af vedligeholdelse og ændringer)*
- *Punkt 17.5 (Hæftelse for underleverandører)*
- *Punkt 17.8 (Overholdelse af regler)*
- *Punkt 23.1 (Generelt)*

Bilag 4 Dokumentation

Vejledning:

Det er meget centralt at sikre sig en anvendelig og fyldestgørende dokumentation, så kunden bliver mindre sårbar over for leverandørskift, og nye medarbejdere får lettere ved at sætte sig ind i leverancen.

Det er derfor vigtigt, at kunden for det første gør sig klart, hvilken form for dokumentation der er behov for, og hvilke krav der skal stilles til dokumentationen.

Dokumentationen skal have en sådan karakter, at kunden er i stand til at udnytte leverancen, og tredjemand på rimelige og sædvanlige vilkår kan varetage drift og udføre vedligeholdelse af programmel og udstyr samt ændringer af kundespecifikt programmel, som nærmere beskrevet i kontrakten.

Systemdokumentationen, som leverandøren skal levere, skal omfatte de i leverancebeskrivelsen (bilag 3) anførte tekniske grænseflader. Kunden skal i bilaget angive kravene til de tekniske grænseflader, som kunden stiller.

Til brug for ovennævnte kan kunden finde vejledning i de tre skemaer, som er indsat nedenfor. I skemaerne er angivet en række forskellige dokumentationstyper, som kunden bør forholde sig til. Skemaerne er opdelt i "Need To Have" og "Nice To Have". Kategoriseringen "Need to have" angiver, at der bør stilles krav om, at leverandøren udarbejder dokumentationen. "Nice To Have"-kategorien er derimod krav, som kunden, afhængig af den pågældende leverance, kan overveje at stille krav om. Såfremt leverandøren i sit tilbud har valgt ikke at udarbejde dokumentationen, bør kunden kræve, at leverandøren skriftligt beskriver, hvorfor dokumentationen ikke udarbejdes. Bemærk, at det ene skema vedrører "Need To Have" krav, som bør stilles, hvis leverandøren skal drifte leverancen.

Skemaerne indeholder følgende information:

- *Fase angiver i hvilken fase det pågældende dokument normalt udarbejdes.*
- *Dokumenttype angiver navnet på det pågældende dokument.*
- *Beskrivelse beskriver med få ord indholdet i dokumentet.*
- *Formål og indhold indeholder en mere detaljeret beskrivelse af hvert enkelt dokument.*
- *Kvalitetskrav kan anvendes til at sikre, at det pågældende dokument opfylder grundlæggende kvalitetskriterier.*

Dette bilag baserer sig på, at dokumentationen bliver en integreret del af projektet, som udarbejdes løbende, efterhånden som projektet skrider frem. Herved øger kunden muligheden for, at dokumentationen er anvendelig – også hvis projektet afbrydes midt i forløbet. I bilaget skal kunden således angive den dokumentation, leverandøren skal levere ved overtagesprøven, delleveranceprøver, hvis leverancen leveres i delleverancer, eller andre prøver. Medmindre andet er angivet i bilaget, skal al dokumentation leveres og godkendes senest på overtagesdagen.

I kontrakten er der i punkt 3.4 henvist til bilag 4 (dokumentation).

"Need-to-have" - dokumentation

Fase	Dokumenttype	Beskrivelse	Formål og indhold	Kvalitetskrav
	Arkitekturbeskrivelse	Overordnet struktur og design af den komplette Leverance samt dokumentation af arkitekturovervejelser og -beslutninger	Skal beskrive Leverancens overordnede strukturer samt sætte rammerne for design af den komplette Leverance. Formålet er at komme fra forretningsgangsbeskrivelsen til design af systemet ved at dokumentere arkitekturovervejelser og arkitekturbeslutninger. Arbejdet med arkitektur kan ske på mange måder. En metode er at anvende forskellige EA Metoder som fx OIO Metode på http://ea.oio.dk/arkitekturmetode/oio-arkitekturprocesmodel	Skal beskrive Leverancens komplette arkitektur, så det kan fungere som grundlag for design og udvikling af Leverancen.

Konstruktion	Leverancebeskrivelse	Datadictionary, supplerende navngivningsstandard	Definerer og sikrer at der benyttes samme ord for de samme termer. Typisk vil samarbejdende systemer have forskellig navngivning af samme koncepter. Eksempel: "Kreditor" kan opfattes som "Debitor" i et andet system.	Kvaliteten må anses tilfredsstillende når: 1. Alle væsentlige termer er beskrevet 2. Oversættelse mellem forskellig navngivning er beskrevet
		Overblik over Leverancens komponenter (komponentdiagram)	Skal give overblik over systemets tekniske dele og deres indbyrdes samspil og afhængigheder. Kan i et vist omfang danne grundlag for en vurdering af systemarkitekturens kvalitet - er der f.eks. flere indbyrdes afhængigheder end nødvendigt?	
		Liste af klasser/sider/script s med anførsel af <ul style="list-style-type: none"> om der er lavet unit-tests koden er beskrevet reference til udvikler/udviklere 	Dokumenterer at alle systemets dele er behørigt testet og dokumenteret i koden. Kan endvidere sikre at Kunden senere kan finde tilbage til den ansvarlige programmør, i forbindelse med udbedring af specifikke problemer.	Dokumentation er tilfredsstillende når listen omfatter alle specialudviklede emner, dog undtaget f.eks. indre klasser og temporært materiale. Alle emner bør listes men skal ikke nødvendigvis beskrives nærmere.
		Beskrivelse af særligt komplekse interaktioner (sekvensdiagrammer eller flowchart)	Giv evt. eksempler på snitflader fx hvordan data skal se ud ved anvendelse af webservices.	
		Liste (navn+version) af anvendte arbejdsredskaber		
	Tekniske grænseflader	Dokumentation for de i Leverancebeskrivelsen beskrevne tekniske grænseflader i Leverancen		
	Testdokumentation	Dokumentation af test.	Dette er selve dokumentationen af testudførelsen, der kan indeholde følgende: <ul style="list-style-type: none"> Dokumentation af testresultat og teststatus fx i MS Word, MS Access, MS Excel eller i testværktøjer Dokumentation af fejl Diverse anden testdokumentation fra fx brugervenlighedstest, performancetest, loadtest, svartider, oppetid osv. 	

Idriftsættelse	Installationsvejledning	Vejledning der beskriver, hvordan Leverancen installeres, flyttes og ændres.	Vejledningen skal give læseren den fornødne viden til at installere Leverancen. Vejledningen indeholder også krav til hardware, software, netværk mm.	Leverancen skal kunne installeres hos nuværende eller ny driftsleverandør, helst uden hjælp fra Leverandøren.
----------------	-------------------------	------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

"Need-to-have" - dokumentation ved drift

F a s e	Dokumentnavn	Beskrivelse	Formål og indhold	Kvalitetskrav
Idriftsættelse	Driftsvejledning	Vejledning, der beskriver forholdene vedr. drift af systemet.	Vejledningen skal give læseren den fornødne viden til at kunne betjene de dele af Leverancen, der indgår i driften. Det drejer sig fx om håndtering af kørsler og håndtering af data, der skal ind eller ud af Leverancen. Vejledningen indeholder også en beskrivelse af de processer, der er en forudsætning for, at Leverancen kan køre, evt. fallback plan samt vejledning for fejlsituationer og afhjælpning af disse.	Leverancen kan driftes hos nuværende eller ny driftsleverandør.
	Driftsplan	Oversigt og tidspunkt for alle kørsler, som vedrører Leverancen.	En oversigt over de kørsler, der kører på bestemte tidspunkter. Det kan fx være back-up-kørsler, afsendelse af breve mv. Det skal af planen fremgå, hvornår kørslerne sættes i gang, og hvad der sker ved et evt. output. Driftsplanen vil ofte blive bygget ind i driftsorganisationens samlede driftsplan.	Alle kørsler skal være beskrevet og planlagte. Ansvar for aktiviteterne skal være placeret. Kørsler skal kunne afvikles hos nuværende eller ny driftsleverandør.
	Driftshåndbog	Beskriver driften af Leverancen, kontaktoplysninger for alle personer involveret i drift, beskrivelse af teknisk opsætning som f.eks. konfigurationsfiler og skabeloner og beskrivelse af organisering af systemets drift og vedligeholdelse.	Det er vigtigt at have en aktuel liste over de personer, man skal kontakte, hvis der er problemer i driften. For hver person skal det angives, i hvilke tilfælde de skal kontaktes og hvordan de kontaktes samt evt. hvad det koster. Driftshåndbogen bør indeholde beskrivelse af den tekniske opsætning, fx konfigurationsfiler og skabeloner.	Leverancen skal kunne driftes hos nuværende eller ny driftsleverandør.

	Fallback plan	Plan for fallback af Leverancen, der beskriver, hvad der som minimum skal gøres for at retablere drift af Leverancen.	Planen skal modvirke afbrydelser i Kundens forretningsaktiviteter, beskytte kritiske informationsaktiver og sikre hurtig retablering. Planen skal jævnligt opdateres og afprøves.	Der skal kunne udføres fallback af systemet inden for de aftalte rammer.
--	---------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

"Nice-to-have" - dokumentation

F a s e	Dokumentnavn	Beskrivelse	Formål og indhold	Kvalitetskrav
Detailanalyse	Designspecifikation	Specifikation af design af hele Leverancen.	Skal specificere Leverancen bagvedliggende (back end) og præsentationsmæssige design (front end), helst baseret på arkitekturbeskrivelsen. Der kan være tale om: <ul style="list-style-type: none"> • Systemmodel der angiver Leverancens overordnede design med lag, moduler, komponenter og services • Datamodel • Design af snitflader og kommunikation • Design af sikkerhed og brugerhåndtering • Udrulning og dimensionering af infrastruktur • Design af brugergrænseflade Derudover kan der være specifikation af klasser, services, fejlhåndtering, programorganisering og navngivning mv.	Skal danne grundlag for konstruktion af systemet. Systemet skal kunne vedligeholdes og videreudvikles af en ny udviklingsleverandør.
	Udrulningsplan for udviklingsmiljø	Plan for, hvordan Leverancen skal implementeres i udviklingsmiljøet som en aktivitet i projektet.	Plan for hvordan Leverancen skal implementeres i udviklingsmiljøet.	Skal angive hvilke aktiviteter, der skal udføres hvornår og af hvem ifbm. implementering af Leverancen.
Konstruktion	Testcases	Beskrivelse af selve testudførelsen. Bør baseres på usecases fra kravspecifikationen, der detaljeres i designfasen samt teststrategi.	Beskrivelse af selve testudførelsen. Kan baseres på detaljerede usecases fra designfasen samt arkitektur- og andre ikke-funktionelle krav.	Skal kunne anvendes direkte til testudførelse.

Testplan	Dokumentation af testdesign.	Formålet er at designe testindsatsen iht teststrategien. Ofte afleveres testdesign og testdokumentation i et samlet dokument. Testplanen skal udarbejdes sådan, at en tester kan udføre tests. Design af testplanen afhænger naturligvis af om målgruppen for testen fx om det er brugertestere, driftsfolk eller udviklere. Hvert testområde fra teststrategien kan beskrives med: <ul style="list-style-type: none"> • Opfyldeskriterier • Testcases, der indeholder trinvis beskrivelse af testforløb • Testansvarlig • Estimeret og forbrugt tid • Beskrivelse af testmiljøimplementering. Hvor testplanen oftest dokumenteres i et samlet dokument, kan testdokumentation ske opdelt i fx testkort, testtabeller eller felter i en testdatabase.	Hele testindsatsen er planlagt og beskrevet.
Implementeringsplan	Plan for, hvordan Leverancen skal implementeres i forretningsområdet.	Plan for hvordan Leverancen skal implementeres i forretningsområdet. Heri kan indgå plan for fx undervisningsforløb, forandringsinitiativer, fejlhåndtering og support.	Hele implementeringen er planlagt og beskrevet.
Udrulningsplan for test og produktionsmiljø	Plan for, hvordan Leverancen skal implementeres i prøve- og produktionsmiljøet.	Plan for hvordan Leverancen skal implementeres i test og i produktionsmiljøet. Det er vigtigt at udrulningsplan for henholdsvis test og produktionsmiljø er adskilt.	Hele implementeringen i relevante miljøer er planlagt og beskrevet.
Brugervejledning	Vejledning, der beskriver hvordan Leverancen bruges, og som skal kunne læses af slutbrugere. Brugervejledningen skal evt. sammen med skærmhjælp guide brugerne igennem Leverancen.	Vejledningen skal give brugeren den fornødne viden til at kunne betjene de dele af Leverancen, der er rettet mod brugeren. Brugervejledningen kan supplere undervisning og online-hjælp. Udformningen af brugervejledning afhænger af den specifikke målgruppe den retter sig mod.	Brugervejledning, undervisning og online-hjælp skal kunne guide brugeren i at udføre bestemte opgaver inden for en bestemt tidsramme og fejlmargen.
Arkivering	Skemaer fra Statens Arkiver, der udfyldes med henblik på vurdering af bevaringsværdighed.	Aftale om anmeldelse og godkendelse ift bevarings- og kassationsbestemmelser fra Statens Arkiver. For yderligere vejledning se www.sa.dk .	Der skal være præcis afklaring af, hvad der skal bevares, og hvor længe.

Idriftsættelse	Driftsvejledning	Vejledning, der beskriver forholdene vedr. drift af Leverancen, som kan bruges til instruktion af driftsleverandør.	Vejledningen skal give læseren den fornødne viden til at kunne betjene de dele af Leverancen, der indgår i driften af systemet. Det drejer sig fx om håndtering af kørsler og håndtering af data, der skal ind eller ud af Leverancen. Vejledningen indeholder også en beskrivelse af de processer, der er en forudsætning for, at Leverancen kan køre, en evt. fallback plan samt vejledning for fejlsituationer og afhjælpning af disse.	Leverancen kan driftes hos nuværende eller ny leverandør.
	Driftsplan	Oversigt og tidspunkt for alle kørsler, som vedrører Leverancen, som kan bruges til instruktion af driftsleverandør.	En oversigt over de kørsler, der kører på bestemte tidspunkter. Det kan fx være back-up-kørsler. Det skal af planen fremgå, hvornår kørslerne sættes i gang og hvad der sker ved et evt. output. Driftsplanen vil ofte blive bygget ind i driftsorganisationens samlede driftsplan.	Alle kørsler skal være beskrevet og planlagte. Ansvar for aktiviteterne skal være placeret. Kørsler skal kunne afvikles hos nuværende eller ny driftsleverandør.
	Driftshåndbog	Beskriver driften af Leverancen mhp instruktion af driftsleverandør.	Det er vigtigt at have en aktuel liste over de personer, man skal kontakte, hvis der er problemer i driften. For hver person skal det angives, i hvilke tilfælde de skal kontaktes, hvordan de kontaktes, og evt. hvad det koster.	Leverancen skal kunne driftes hos nuværende eller ny driftsleverandør.
	Fallback plan	Plan for fallback af Leverancen, der beskriver, hvad der som minimum skal gøres for at retablere Leverancen til instruktion af driftsleverandør.	Plan for fallback af systemet, der skal modvirke afbrydelser i Kundens forretningsaktiviteter, beskytte kritiske informationsaktiver og sikre hurtig retablering. Planen skal jævnligt opdateres og afprøves.	Der skal kunne udføres fallback af Leverancen inden for de aftalte rammer.
	Vejledning til administratører	Vejledning, der beskriver, hvordan Leverancen administreres.	Vejledningen skal give læseren den fornødne viden til at kunne administrere den del af Leverancen, som administratoren er ansvarlig for. Det kan fx være brugeradministration eller konfigurationsændringer.	Leverancen skal kunne administreres af administratører, der ikke kender systemet.
	Undervisningsmateriale	Materiale til undervisning af slutbrugere	Diverse undervisningsmateriale, der understøtter brugernes indlæring af brugen af Leverancen. Det kan fx være brugervejledning eller on-line hjælp.	Undervisningsmaterialet skal guide brugeren i at udføre bestemte opgaver inden for en bestemt tidsramme og fejlmargen.
	Releasplan	Plan for alle fremtidige releases. Releaseplan kan også være baseret på fejlrapporter og fejlstatistik.	Der skal foreligge en beskrivelse af hvilke releases og versioner, der har været af programmer og systemer samt planer om fremtidige releases.	Tidligere og fremtidige releases er beskrevet og planlagt.

1. INDLEDNING

I det følgende er supplerende vejledning til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Kundens formål med at tilvejebringe Dokumentationen er at blive tilført viden, der gør Kunden i stand til at anvende, idriftsætte, drifte, vedligeholde og videreudvikle Leverancen - enten på egen hånd eller gennem tredjepart - samt at tilfredsstille revisionsmæssige krav.

Bilag 4 indeholder:

- Overordnede dokumentationskrav (afsnit 2)
- Dokumentation af Leverancen (afsnit 3)
- Levering af Dokumentation (afsnit 4)

2. OVERORDNEDE DOKUMENTATIONSKRAV

[Her indsættes Kundens overordnede krav til Leverandørens dokumentation.]

K-1 Dokumentation skal overdrages til Kunden, relevant myndighed eller anden leverandør (herunder i forbindelse med Kontraktens ophør) i søg- og redigerbar elektronisk kopi samt på papir. Som følge af initiativet med at implementere åbne standarder inden for det offentlige, skal Dokumentationen fra den 1. januar 2008 også foreligge i de anbefalede åbne standarder.

K-2 Der forventes anvendt et udbredt og anerkendt modelleringsprog i forbindelse med Dokumentationen. Såfremt UML ikke anvendes, bedes Leverandøren eksplicit redegøre for sit valg af modelleringsprog. Supplerende kan E/R diagrammer benyttes til dokumentation af datastrukturer.

3. DOKUMENTATION AF LEVERANCE

K-3 Dokumentationen udarbejdes af Leverandøren med inddragelse af Kunden i det omfang, det er beskrevet i nærværende bilag.

K-4 Nedenfor har Kunden angivet, hvilke dokumenttyper Dokumentationen af leverancen skal indeholde.

[Her skal Kunden beskrive, hvilken dokumentation, der skal leveres. Det anbefales, at Kunden beskriver dokumenttype, målgruppe, hvilken fase dokumentationen knytter sig til, beskrivelse af dokumentationen, herunder evt. formål og indhold samt evt. krav til kvaliteten.]

4. LEVERING AF DOKUMENTATION

K-5 Dokumentationen skal udvikles samtidig med realiserede arbejdsopgaver og afleveres ved eventuelle delleveranceprøver.

K-6 Ved overtagelsesprøven skal al Dokumentation for Leverancen afleveres og er en del af overtagelsesprøven.

Bilag 5 Vedligeholdelse og support

Vejledning:

Vedligeholdelse og support skal leveres fra de tidspunkter, der er angivet i bilaget. Udgangspunktet efter kontrakten er, at leverandøren påtager sig at udføre vedligeholdelse og support af leverancen fra overtagelsesdagen.

Hvis leverandørens vedligeholdelse helt eller delvis træder i kraft før overtagelsesdagen på delleverancer, eller hvis leverancen ikke er omfattet af vedligeholdelse, angives eventuelle særlige vilkår i bilaget.

Bilag 5 specificerer indholdet af vedligeholdelsen og supporten. Vedligeholdelse og support er opdelt i henholdsvis en grundydelse, der honoreres med et fast vederlag, og ydelser, der honoreres med særskilt vederlag.

Såfremt der er eventuelle forudsætninger eller begrænsninger for kunden eller tredjemands overtagelse af vedligeholdelsen, skal leverandøren beskrive dette i bilaget. Der er i punkt 4 i bilaget anført et oplæg til punkter, som kunden bør anmode leverandøren om at beskrive i sådanne tilfælde.

Udgangspunktet efter kontrakten er, at kunden kan opsig vedligeholdelse og support med et varsel på seks måneder til den første i en måned, dog tidligst til udløb ét år efter overtagelsesdagen. Hvis opsigelse gælder en anden uopsigelsesperiode eller opsigelsesvarsel, skal dette angives i bilaget. Hvis kunden ønsker, at leverandøren ikke kan ændre i kontraktens udgangspunkt, skal dette gøres til et ufravigeligt krav i bilaget eller kontraktens punkt 26.1.

Såfremt kunden kan opsig dele af vedligeholdelsesordningen, skal dette beskrives i bilaget.

Det skal i bilaget angives, i hvilket omfang indførelse af nye regler efter kontraktindgåelse er omfattet af leverandørens vedligeholdelsesordning.

I kontrakten er der i følgende punkter henvist til vedligeholdelse og support (bilag 5):

- *Punkt 6.7 (Ændringer uden leverandørens samtykke)*
- *Punkt 7.2 (Tidsplan)*
- *Punkt 11 (Vedligeholdelse og support)*
- *Punkt 13.1 (Generelt)*
- *Punkt 17.8 (Overholdelse af regler)*
- *Punkt 17.9 (Garantiperioden)*
- *Punkt 18.2.1 (Afhjælpning)*
- *Punkt 26.1 (Vedligeholdelse og support)*

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Bilag 5 indeholder:

- Vedligeholdelsesomfang og grundydelse (afsnit 2)
- Ydelse, der honoreres med særskilt vederlag (afsnit 3)
- Vedligeholdelse ved andre end Leverandøren (afsnit 4)

2. VEDLIGEHOULDELSESOMFANG OG GRUNDYDELSER

[Her indsættes efter Kundens krav specifikation af vedligeholdelsesomfang og grundydelse vedrørende vedligeholdelse og support omfattet af Leverandørens vederlag for vedligeholdelse.]

[Hvis det er mere praktisk, kan specifikationen vedlægges som et appendiks til bilaget.]

[Det er forudsat, at der betales et fast månedligt vederlag for vedligeholdelse for grundydelse, jf. Bilag 12.]

Leverandøren påtager sig at udføre vedligeholdelse og support af Leverancen fra Overtagelsesdagen.

Såfremt Leverancen er opdelt i Faser, leveres herudover vedligeholdelse og support af delleverancen fra godkendelse af Delleveranceprøve for de respektive dele omfattet af delleverancen, jf. punkt 11.1 i Kontrakten.

K-1 Leverandøren skal i overensstemmelse med Bilag 1 og Bilag 3 levere vedligeholdelse og support fra godkendt Delleverance på følgende delleverancer før Overtagelsesdagen:

[Ved udfyldelse af bilag angiv eventuelle særlige vilkår, der skal gælde.]

K-2 De dele af Leverancen, som ikke er omfattet af Leverandørens vedligeholdelsesforpligtelse, er følgende:

• [...]]

K-3 Leverandøren leverer nye Versioner og Releases af henholdsvis tredjepartsprogrammel og leverandørudviklet Programmel så snart og i det omfang, sådant Programmel er frigivet til distribution i Danmark, forudsat Programmet er omfattet af nærværende vedligeholdelsesordning.

K-4 Leverandøren orienterer uden ugrundet ophold Kunden om nye Versioner og Releases, herunder om væsentlige ændringer i forhold til tidligere Versioner og Releases, når sådanne foreligger.

K-5 Hvis Kunden herefter ønsker en leveret ny Version eller Release installeret, og er installationen omfattet af denne vedligeholdelsesordning, forestår [Leverandøren]/[Kundens driftsleverandør] sådan installation centralt i Kundens it-miljø.

K-6 Opfyldelse af krav og servicemål i henhold til dette bilag og Bilag 6 forudsætter, at Kunden maksimalt er [UDFYLDES AF LEVERANDØREM] udgaver bagud i forhold til senest frigivne Version og [UDFYLDES AF LEVERANDØREM] udgaver bagud i forhold til senest frigivne Release af det Programmel, som vedligeholdelsen omfatter, jf. dog Kontraktens punkt

14.4.2 for så vidt angår garantiperioden. Uanset førnævnte skal krav og servicemål dog opfyldes, så længe den af Kunden benyttede Version eller Release er modtaget af Kunden inden for de seneste **[UDFYLDES AF LEVERANDØREN]** år.

K-7 Det er Kundens krav, at vederlag for vedligeholdelse omfatter følgende grundydelse:

- Administration af vedligeholdelsen i forbindelse med levering og vedligeholdelse af Leverancen
- En tilkaldeordning, hvor Kunden på alle **[Arbejdsdage]** i tidsrummet [...] kan tilkalde Leverandøren, såfremt der opstår driftsforstyrrelser, og som omfatter:
 - **[Ved udfyldelse af bilag skal relevante kontaktdata, som ønskes, angives]**
 - Kunden skal ved rapportering identificere sig selv samt beskrive og kategorisere driftsforstyrrelsen.
 - Leverandøren skal ved Kundens rapportering oprette og udfylde de første felter i fejlrapporten i forbindelse med levering og vedligeholdelse af systemet.
 - Leverandøren skal efter tilkaldet udføre vedligeholdelse som beskrevet i nærværende dokument.
- Levering og installation af nye Versioner og Releases forudsat Programmelt er omfattet af vedligeholdelsesordningen.
- Overholdelse af aftalte reaktions- og afhjælpningstider, jf. Bilag 6
- **[Angiv eventuelle yderligere krav]**

3. YDELSER, DER HONORERES MED SÆRSKILT VEDERLAG

K-8 Leverandøren skal tilbyde følgende ydelser, der honoreres til timepris, jf. Bilag 12:

- Udførelse af vedligeholdelsesarbejde uden for aftalt driftstid, jf. Kontraktens punkt 11.3 og Bilag 6.

- Leverandørens yderligere arbejde ved afhjælpning af Fejl, hvis fejlretning kunne være foretaget ved levering af ny Version eller Release, og Kunden ikke ønsker installation af sådan, jf. Kontraktens punkt 14.4.2.
- *[Angiv eventuelle yderligere krav]*

K-9 Hvis det ved fejlfinding konstateres, at der er tale om driftsforstyrrelser, for hvis årsag Leverandøren ikke kan holdes ansvarlig, fortsætter Leverandøren arbejdet, såfremt Kunden kræver det. Arbejdet honoreres til timepriser som angivet i Bilag 12.

4. VEDLIGEHODELSE VED ANDRE END LEVERANDØREN

Eventuelle forudsætninger eller begrænsninger for Kundens eller tredjemands overtagelse af vedligeholdelsen skal fremgå af nærværende bilag.

[Her indsættes Leverandørens beskrivelse af, hvilke dele af Leverancen der kan vedligeholdes af tredjemand. Beskrivelsen skal i givet fald beskrive disse forudsætninger og begrænsninger i detaljer og for hver af disse dele af Leverancen omfatte:

- *En præcis beskrivelse af Leverancen*
- *En beskrivelse af eventuelle vedligeholdelses- og udviklingsværktøjer, der er nødvendige for at vedligeholde Leverancen.*
- *En beskrivelse af eventuelle manualer og lignende, som er nødvendige for at vedligeholde Leverancen. Pris og leveringstid skal angives.*
- *Reduktion i vedligeholdelsesvederlaget*
- *Hvilket varsel Kunden skal give inden overtagelse af vedligeholdelsesansvaret for Leverancen.*
- *Eventuelle konsekvenser for de garanterede servicemål for den resterende del af Leverancen*
- *Eventuelle øvrige ændringer af Kontrakten inklusiv bilag]*

5. DELVIS OPSIGELSE AF VEDLIGEHOLDELSERORDNING (GRUNDYDELSE)

[Såfremt Kunden skal have mulighed for at opsig vedligeholdelsesordningen for dele af Leverancen, jf. Kontraktens punkt 26.1, skal dette beskrives.]

Bilag 6 Servicemål

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Vejledning:

Bilaget skal læses i lyset af de bestemmelser, der er i kontrakten om servicemål, jf. kontraktens punkt 13.

Kontraktens bestemmelser om servicemål samt bilaget tager afsæt i, at servicemålene skal tage hensyn til henholdsvis (1) karakteren af den enkelte fejl, (2) omfanget af antallet af fejl, (3) reaktionstid og (4) tilgængelighed.

Modellen, som er anført i kontrakten og bilaget, fokuserer ikke kun på, om svartidskravene er opfyldt. Formålet har blandt andet været at opnå mere differentierede mangelsbeføjelser, således der er videregående beføjelser ved væsentlige fejl og mindre beføjelser ved mindre alvorlige fejl i stedet for at behandle alle fejl ens.

Servicemålene angiver kvalitetsniveauet for leverandørens ydelser under kontrakten. Det er væsentligt at være meget omhyggelig ved fastsættelsen af servicemål, således at de i videst muligt omfang tilpasses den konkrete leverance.

Formålet med bilaget er at afstemme forventninger til det serviceniveau, som leverancen skal kunne leve op til i en driftssituation. Der skal i relation til servicemålene specificeres, hvilke forpligtigelser leverandøren har, hvis leverancen i driftssituationen ikke lever op til de krav, som er aftalt.

Bilaget skal på entydig vis fastlægge alle væsentlige servicemål, som er af betydning for kundens anvendelse af den leverance, som skal leveres. Det er vigtigt, at alle servicemål specificeres, således at serviceniveauet direkte kan relateres til

slutbrugerens oplevelse af at anvende leverancen. De specificerede servicemål skal være entydige og målbare, således der ikke kan være tvivl om, at servicemålet opfyldes ud fra de løbende målinger, der skal udføres for alle aftalte servicemål.

Det forudsætter, at den it-konfiguration i form af hardwaren og basissoftwaren, som anvendes til drift af systemet, skal være aftalt. Det samme gør sig gældende for den maksimale belastning, som den aktuelle leverance er udsat for. Den øvrige belastning fra anden samtidig anvendelse af it-konfigurationen skal være specificeret som en forudsætning herfor.

Skalerbarheden af den leverede leverance skal være specificeret, således at servicemålene fortsat skal kunne overholdes ved vækst i anvendelsen af leverancen, forudsat der gennemføres en aftalt udbygning af den it-konfiguration, som anvendes til driften af leverancen.

Servicemål skal specificeres i form af svartidskrav, reaktionstid og tilgængelighed.

Svartidskrav

Svartidskrav udtrykkes gennem et sammenhørende sæt af svartidsfraktiler, som skal være de minimumskrav, svartiden skal overholde i givne specificerede tidsintervaller. Der kan eventuelt aftales forskellige krav til svartider for forskellige typer transaktioner afhængig af transaktionens kompleksitet.

Et eksempel på krav til svartider:

- *Inden for en hvilken som helst halvtimeperiode skal svartiden holdes inden for følgende grænser:*
 - *99,5% af svartiderne skal være mindre end 20 sekunder.*
 - *98% af svartiderne skal være mindre end 8 sekunder.*
 - *95% af svartiderne skal være mindre end 5 sekunder.*
 - *Den gennemsnitlige svartid skal være mindre end 3 sekunder.*

Det er vigtigt, at svartiden måles, som slutbrugeren oplever den, dvs. som den opleves på arbejdspladsen. Der skal derfor ske løbende automatiske målinger af svartiden, som den opleves på arbejdsstationerne, for at sikre, at de målte svarti-

der er repræsentative for en periode. Målemetoden af svartiderne og den maksimale samlede belastning af den it-konfiguration, systemet anvender i driftssituationen, skal være aftalt og specificeret i bilaget som forudsætning for, at svartiderne kan overholdes.

Kategorisering af fejl

Manglende opfyldelse af svartider kategoriseres i forskellige kategorier (Fejlkategori I, Fejlkategori II, osv.) afhængig af den overskridelse af den maksimale svartid, som er fastsat i bilaget.

Leverandørens reaktionstid for fejl inden for de i bilaget anførte kategorier skal fastsættes. Manglende opfyldelse af reaktionstid kategoriseres tilsvarende i forskellige kategorier (Fejlkategori I, Fejlkategori II, osv.) afhængig af den fastsatte tidsfrist for påbegyndt fejlretning.

Manglende opfyldelse af svartider og reaktionstid sanktioneres således på karakteren af fejlen, længden af overskridelse samt omfanget af manglende opfyldelse i en kalendermåned.

Principper for måling af serviceniveau

Alle målemetoder skal aftales mellem kunden og leverandøren. Forudsætninger for servicekrav i form af it-konfiguration og belastning skal ligeledes være specificeret.

Alle målinger skal så vidt muligt være et element i kundens normale system management værktøjer og driftsrutiner, således der ikke etableres individuelle målemetoder og rutiner for forskellige systemer hos kunden.

Da servicemålene skal være opfyldt i en normal driftssituation, skal kunden beskrive den driftssituation, som leverancen skal indgå i. Hvis servicemålene også skal være opfyldt i bestemte kritiske situationer, skal kunden i bilaget fastsætte krav herom.

Bilaget giver mulighed for, at resultatet af en brugertilfredshedsundersøgelse indgår som et servicemål. Såfremt brugertilfredshedsundersøgelse indgår som et servicemål, skal en eventuel sanktion af manglende opfyldelse beskrives.

Bilaget indeholder tillige en beskrivelse af krav til rapportering af fejlrettelse. Leverandøren kan ved besvarelse af kravene til fejlrapportering besvare disse i et selvstændigt appendiks.

Der er i kontrakten henvist til bilag 6 i følgende punkter:

- *punkt 11.2 (Vedligeholdelsesordningens tidsfrister)*
- *punkt 11.3 (Udførelse)*
- *punkt 13 (Servicemål)*
- *punkt 17.6 (Garanterede servicemål)*
- *punkt 18.2.2 (Bod for overskridelse af servicemål)*
- *punkt 20.1 (Betingelser for ophævelse)*
- *punkt 26.1 (Vedligeholdelse og support)*

Bilaget indeholder en detaljeret specifikation af

- Systemets normale driftssituation (afsnit 2)
- Svartider (afsnit 3)
- Reaktionsid (afsnit 4)
- Tilgængelighed (afsnit 5)
- Brugertilfredshed (afsnit 6)
- Rapportering vedrørende fejlrettelse (afsnit 7)

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

De aftalte servicemål er fastsat individuelt og tilpasset de konkrete forhold.

De aftalte svartider er fastsat i forhold til Leverancens normale driftssituation, som er beskrevet i afsnit 3.

2. NORMAL DRIFTSSITUATION

[Her skal indsættes en beskrivelse af, hvad der netop for den pågældende Kunde forstås ved normal driftssituation. Beskrivelsen skal være sammenstemmende med Kundens krav, som de er beskrevet i Kravspecifikationen, så der ikke opstår et parallelt "begreb", som kan give anledning til fortolkning.

Hvis det er et krav, at systemet herudover opfylder servicemål i bestemte enkeltstående kritiske situationer, skal dette angives.]

3. SVARTIDER

3.1 Krav til svartider

K-1 Svartiderne for enhver del af Leverancen skal opfylde følgende krav:

Transaktion	Beskrivelse/evt. forudsætninger	Servicemål for opfyldelsesgrad i %	Servicemål for maksimal svar-tid i sekunder
Simpel	[...]	[...]	[...]
Almindelig	[...]	[...]	[...]
Kompleks	[...]	[...]	[...]
[Evt. mere specifik transaktion]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]

K-2 Såfremt der kan ske Ibrugtagning forud for Overtagelsesdagen, gælder der dog følgende krav til svartider i perioden indtil Overtagelsesdagen:

Transaktion	Beskrivelse/evt. forudsætninger	Servicemål for opfyldelsesgrad i %	Servicemål for maksimal svar-tid i sekunder
Simpel	[...]	[...]	[...]
Almindelig	[...]	[...]	[...]
Kompleks	[...]	[...]	[...]
[Evt. mere	[...]	[...]	[...]

specifik transaktion]			
[...]	[...]	[...]	[...]

3.2 Kategorisering af manglende opfyldelse af svartider

K-3 Manglende opfyldelse af svartider kan hver især henføres til én af følgende kategorier:

- Fejlkategori I
- Fejlkategori II
- Fejlkategori III
- Fejlkategori IV
- Fejlkategori V

K-4 Hvorvidt manglende opfyldelse af en fastsat svartid er en fejlkategori I, II, III, IV eller V, afhænger af overskridelsen af den maksimale svartid fastsat i afsnit 3.1, jf. K-5 og K-6.

K-5 Manglende opfyldelse af svartider henføres til en af følgende fejl kategorier:

Fejlkategori	Beskrivelse
I	Overskridelse af en maksimal svartid inden for den fastsatte opfyldelsesgrad med mere end [...] %
II	Overskridelse af en maksimal svartid inden for den fastsatte opfyldelsesgrad med mere end [...] %
III	Overskridelse af en maksimal svartid inden for den fastsatte opfyldelsesgrad med mere end [...] %
IV	Overskridelse af en maksimal svartid inden for den fastsatte opfyldelsesgrad med mere end [...] %
V	Overskridelse af en maksimal svartid inden for den fastsatte opfyldelsesgrad med mere end [...] %

K-6 For Ibrugtagning forud for Overtagelsesdagen gælder følgende fejl kategorier:

Fejlkategori	Beskrivelse
I	Overskridelse af en maksimal svartid inden for den fastsatte opfyldelsesgrad med mere end [...] %
II	Overskridelse af en maksimal svartid inden for den fastsatte opfyldelsesgrad med mere end [...] %
III	Overskridelse af en maksimal svartid inden for den fastsatte opfyldelsesgrad med mere end [...] %
IV	Overskridelse af en maksimal svartid inden for den fastsatte opfyldelsesgrad med mere end [...] %
V	Overskridelse af en maksimal svartid inden for den fastsatte opfyldelsesgrad med mere end [...] %

3.3 Bod

K-7 Hver fejlkategori har en vægtet værdi:

- Fejlkategori I - En overskridelse af maksimal svartid omfattet af fejlkategori I har en vægtet værdi på [...] point.
- Fejlkategori II - En overskridelse af maksimal svartid omfattet af fejlkategori II har en vægtet værdi på [...] point.
- Fejlkategori III - En overskridelse af maksimal svartid omfattet af fejlkategori III har en vægtet værdi på [...] point.
- Fejlkategori IV - En overskridelse af maksimal svartid omfattet af fejlkategori IV har en vægtet værdi på [...] point.
- Fejlkategori V - En overskridelse af maksimal svartid omfattet af fejlkategori V har en vægtet værdi på [...] point.

K-8 Overskridelse af maksimale svartider opgøres pr. kalendermåned ved at opgøre den samlede sum af point for alle fejlkategorier i den pågældende måned.

K-9 Såfremt den samlede sum overstiger [...] point, sanktioneres dette med en bod.

K-10 Boden udgør [...] % af vedligeholdelsesvederlaget for den pågældende måned for hvert point, som den samlede sum fastsat i K-9 overskrides.

3.4 Måling af svartider

- K-11* Svartiderne måles med værktøjer stillet til rådighed af Leverandøren.
- K-12* I forbindelse med konstatering af, om en svartid opfylder det aftalte servicemål for opfyldelsesgrad, skal der foretages mindst [...] målinger af svartiden for den pågældende transaktion. Opfyldelsesgraden beregnes som den andel af de foretagne svartidsmålinger for en bestemt transaktion, der opfylder den fastsatte svartid til brug for beregning af opfyldelsesgraden.
- K-13* En overskridelse af en maksimal svartid med mere end [...] % eller manglende opfyldelse af en opfyldelsesgrad med mere end [...] procentpoint indebærer, at Leverancen anses for utilgængeligt fra det tidspunkt, hvor forholdet er skriftligt meddelt leverandøren, og indtil forholdet er afhjulpet, jf. nærmere afsnit 5. Sker der samtidig overskridelse af en maksimal svartid eller manglende opfyldelse af opfyldelsesgraden for flere forskellige transaktioner, betragtes det kun som en overskridelse.

4. REAKTIONSTID

4.1 Krav til reaktionstid

- K-14* Leverandøren skal efter modtagelse af Kundens fyldestgørende reklamation have påbegyndt behandling af en Fejl inden for følgende tidsfrister:

Fejlforstyrrelse	Beskrivelse	Eksempel	Frist for påbegyndt fejlretning
A	En Fejl, der er kritisk for løsning af Kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse ikke er mulig.	[...]	[...]
B	En Fejl, der er kritisk for løsning af Kundens opgaver, men hvor	[...]	[...]

	rimelig omgåelse efter Leverandørens anvisninger er mulig.		
C	En Fejl, der ikke er kritisk for løsning af Kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse ikke er mulig.	[...]	[...]

Fejlforstyrrelse	Beskrivelse	Eksempel	Frist for påbegyndt fejlretning
D	En Fejl, der ikke er kritisk for løsning af Kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse efter Leverandørens anvisninger er mulig.	[...]	[...]
E	En Fejl, der ikke har nogen eller blot uvæsentlig betydning for løsning af Kundens opgaver.	[...]	[...]

K-15 Kundens reklamation skal for at være fyldestgørende indeholde de oplysning der er angivet i K-35a) - d).

K-16 Når Leverandøren påbegynder afhjælpningen, skal Leverandøren give underretning herom til Kunden.

K-17 Reaktions tiden beregnes som det tidsinterval, der er mellem Leverandørens modtagelse af Kundens fyldestgørende reklamation og Kundens modtagelse af Leverandørens underretning om påbegyndt afhjælpning.

4.2 Kategorisering af overskridelse af fastsat reaktionstid

K-18 Manglende opfyldelse af en fastsat reaktionstid kan henføres til én af følgende kategorier:

- Fejlkategori I
- Fejlkategori II
- Fejlkategori III
- Fejlkategori IV
- Fejlkategori V

K-19 Hvorvidt manglende opfyldelse af en fastsat reaktionstid er en fejlkategori I, II, III, IV eller V, afhænger af overskridelsen af reaktionstiden fastsat i afsnit 4.1 for de forskellige Fejl, jf. K-20.

K-20 Manglende opfyldelse af en reaktionstid henføres til en af følgende fejlkattegorier:

Fejlkategori	Beskrivelse
I	Overskridelse af fastsat tidsfrist for påbegyndt behandling af Fejl med mere end [...] %.
II	Overskridelse af fastsat tidsfrist for påbegyndt behandling af Fejl med mere end [...] %.
III	Overskridelse af fastsat tidsfrist for påbegyndt behandling af Fejl med mere end [...] %.
IV	Overskridelse af fastsat tidsfrist for påbegyndt behandling af Fejl med mere end [...] %.
V	Overskridelse af fastsat tidsfrist for påbegyndt behandling af Fejl med mere end [...] %.

4.3 Bod

K-21 Hver fejlkategori har en vægtet værdi:

- Fejlkategori I - En overskridelse af en fastsat reaktionstid omfattet af fejlkategori I har en vægtet værdi på [...] point.
- Fejlkategori II - En overskridelse af en fastsat reaktionstid omfattet af fejlkategori II har en vægtet værdi på [...] point.
- Fejlkategori III - En overskridelse af en fastsat reaktionstid omfattet af fejlkategori III har en vægtet værdi på [...] point.

- Fejlkategori IV - En overskridelse af en fastsat reaktionstid omfattet af fejlkategori IV har en vægtet værdi på [...] point.
- Fejlkategori V - En overskridelse af en fastsat reaktionstid omfattet af fejlkategori V har en vægtet værdi på [...] point.

K-22 Overskridelse af fastsat reaktionstid opgøres pr. kalendermåned ved at opgøre den samlede sum af point for alle fejlkategorier i den pågældende måned.

K-23 Såfremt den samlede sum overstiger [...] point sanktioneres dette med en bod.

K-24 Bodden udgør [...] % af vedligeholdelsesvederlaget for den pågældende måned for hvert point, som den samlede sum fastsat i K-23 overskrides.

5. TILGÆNGELIGHED

5.1 Opgørelse af tilgængelighed

K-25 Tilgængelighed måles for Leverancen som helhed, og drifteffektivitetsprocenten opgøres således:

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

Aftalt driftstid

K-26 Ved "tilgængelig driftstid" forstås den aftalte driftstid minus den tid, hvor Leverancen eller en del af denne ikke kan anvendes til fejlfri driftsafvikling på grund af en fejlforstyrrende kategori-A Fejl, kategori-B Fejl eller kategori-C Fejl, jfr. afsnit 4.1 ovenfor. Manglende opfyldelse af svartidskrav, der begrundes med bod, medregnes ikke i opgørelsen af tilgængelig driftstid.

K-27 I tilfælde af, at fejlfri 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 (el-afbrydelse, fejl i offentlige datanet og lignende), fragår dette ikke i den tilgængelige drifts-

tid. Driftsafbrydelser regnes fra det tidspunkt, hvor Leverandøren har modtaget fyldestgørende fejlmelding fra kunden, og indtil normal drift er genetableret.

- K-28* Tid medgået til eventuel forebyggende vedligeholdelse indregnes hverken i "tilgængelig driftstid" eller "aftalt driftstid". Såfremt Leverandøren anvender mere tid til forebyggende vedligeholdelse end aftalt, fragår den for meget anvendte tid dog i den "tilgængelige driftstid".
- K-29* Driftseffektiviteten måles og opgøres for en måned ad gangen ("måleperiode"), idet den første måleperiode begynder på Overtagelsesdagen. [*Skal eventuelt tilpasses ved delleverancer*]
- K-30* Kunden sørger for, at der føres regnskab over driftstiderne, medmindre Leverandøren forestår driften.

5.2 Aftalt driftstid

- K-31* Den "aftalte driftstid" er kl. [...] til kl. [...] alle Arbejdsdage, uanset at Kunden er berettiget til at anvende Leverancen hele døgnet. [*Skal eventuelt tilpasses ved delleverancer*]

5.3 Bod

- K-32* Hvis beregningen af driftseffektivitet for en periode ikke opfylder det aftalte, er Kunden berettiget til bod. Denne bod beregnes for hvert påbegyndt hele procentpoint, hvormed tilgængeligheden i en måleperiode er under den aftalte driftseffektivitet.
- K-33* Bod udgør for hvert hele påbegyndt procentpoint, som den beregnede driftseffektivitet ligger under den aftalte driftseffektivitet, [10]% af de samlede det samlede vedligeholdelsesvederlag, jf. bilag 12, dog mindst [...] kr., for den pågældende periode.
- K-34* Såfremt samme forhold medfører såvel bod for manglende opfyldelse af aftalt driftseffektivitet som dagbod for forsinket afslutning af driftsprøven,

skal Kunden alene godskrives det største af disse to beløb. [*Skal eventuelt tilpasses ved delleverancer*]

6. [BRUGERTILFREDSHED]

[...]

7. RAPPORTERING VEDRØRENDE FEJLRETTELSE

[*Her indsættes efter Kundens krav en beskrivelse af rapporteringen vedrørende fejlrettelse.*

[*Hvis det er mere praktisk, kan beskrivelsen vedlægges som et appendiks til bilaget.*]

K-35 Der udfyldes en fejlrapport for hvert tilkald. Fejlrapportens form skal aftales mellem Parterne og skal som minimum indeholde plads til følgende oplysninger:

- a) Kundens beskrivelse af Fejlen ved tilkaldet
- b) Angivelse af den eller de centrale funktionaliteter, der er påvirket af Fejlen
- c) Fejlens kategori
- d) Tidspunkt for rapporteringen
- e) Tidspunkt for omgåelse af Fejlen, hvis det er relevant
- f) Tidspunkt for midlertidig afhjælpning af Fejlen, hvis det er relevant
- g) Tidspunkt for rettelse af Fejlen
- h) Leverandørens afhjælpningstid
- i) Leverandørens eventuelle supplerende beskrivelse af Fejlen

- K-36* Fejlrapporten udfyldes løbende af Leverandøren, efterhånden som de oplysninger, den skal indeholde, bliver kendt, og fremsendes/afleveres uden ugrundet ophold til Kunden.
- K-37* Kunden skal godkende de oplysninger, som indskrives i fejlrapporten, eksklusiv Leverandørens eventuelle supplerende beskrivelse af Fejlen. Kunden skal uden ugrundet ophold godkende fejlrapporten. Kundens manglende godkendelse berettiger ikke Leverandøren til at stoppe eller udskyde fejlretningen.
- K-38* Uenigheder vedrørende fejlrapporten skal, såfremt de ikke kan løses forinden, behandles på det førstkommende vedligeholdelsesmøde. Såfremt der ikke kan opnås enighed her, behandles uenigheden som angivet i Kontraktens punkt 27.2.

Bilag 7 Drift

Vejledning:

Såfremt leverandøren skal varetage drift eller tilbyder dette som en option, skal ydelsen og vilkårene herfor nærmere beskrives i dette bilag. Dette sker ved, at der som bilag 7 vedlægges en mellem leverandøren og kunden indgået driftskontrakt (inkl. eventuelle underbilag til driftskontrakten). Hvis drift derimod skal varetages af tredjemand vil bilaget derimod skulle indeholde de oplysninger, som er nødvendige for dette.

Hvis leverandøren skal forestå driften, er udgangspunktet efter kontrakten, at drift skal varetages fra overtagelsesdagen. Hvis leverancen er opdelt i delleverancer, varetager leverandøren også drift af delleverancerne. Såfremt leverandøren ikke skal forestå drift af delleverancer, skal dette anføres i bilaget.

Uanset om leverandøren skal varetage driften eller ej, skal leverandøren dog i bilaget beskrive eventuelle særlige krav eller særlige forudsætninger for tredjemands varetagelse af driften. Tilsvarende skal leverandøren i bilaget beskrive leverandørens eventuelle krav til tredjemands drift af leverancen, som er en forudsætning for leverandørens opfyldelse af servicemålene i bilag 6.

Hvis kunden ønsker at stille krav til leverandørens krav/forudsætninger for tredjemands drift af leverancen, skal kunden anføre dette i bilaget eller i kontraktens punkt 12. Dette gælder ligeledes, hvis kunden ønsker at begrænse leverandørens eventuelle krav til tredjemands drift.

Kontrakten henviser til bilag 7 i følgende punkter:

- punkt 7.2 (Tidsplan)*
- punkt 12 (Drift)*
- punkt 20.1 (Betingelser for ophævelse)*
- punkt 26.2 (Drift)*

Bilag 8 Leverandørens modenhed

Vejledning:

I det følgende er beskrevet, hvorledes krav om modenhed til leverandøren skal indarbejdes i bilaget.

Med udgangspunkt i de spørgsmål, der er anført i publikationen: "Modenhed i it-baserede forretningsprojekter", udarbejder kunden bilaget ved indsættelse af alle eller udvalgte leverandør-spørgsmål fra publikationen. Publikationen er udgivet af Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling i 2006 og kan findes på www.itst.dk.

Ved udarbejdelsen af bilaget skal kunden foretage en vurdering af, hvorvidt alle leverandør-spørgsmål i publikationen er relevante i forhold til den udbudte leverance, samt overveje, hvilke øvrige modenhedsforhold der eventuelt kan være relevante for leverandøren at oplyse.

De relevante spørgsmål fra publikationen indarbejdes i bilaget. Tilsvarende, hvis kunden ønsker svar på modenhedsforhold, som ikke er behandlet i publikationen, indarbejder kunden sådanne spørgsmål i bilaget. Sådanne spørgsmål skal udformes på en sådan måde, at de kan indgå i fastsættelsen af leverandørens modenhedsniveau. Spørgsmålene i publikationen er baseret på, at der er tre underspørgsmål (a, b og c) til hvert af de 30 hovedspørgsmål. Jo flere underspørgsmål der kan besvares, des højere et modenhedsniveau.

Inden leverandøren beskriver sin modenhed efter modellen, skal leverandøren fastlægge, hvor stor en del af organisationen, beskrivelsen skal være dækkende for – f.eks. om det skal være virksomheden som juridisk enhed eller blot en enkelt afdeling, der er omfattet. Dette bør ligeledes fremgå af leverandørens besvarelse.

Ved tilbudsafgivelsen vil leverandøren skulle besvare spørgsmålene, hvorefter kunden kan fastsætte leverandørens modenhedsniveau i forhold til den konkrete leverance. De tre underspørgsmål, der findes for hvert hovedspørgsmål, adresserer henholdsvis niveau 1, 2 og 3 i CMMI-modellen. Opfyldelse af niveau 1 og 2 (svaren-

de til spørgsmål a+b) kaldes at være på "basis" modenhedsniveau, mens opfyldelse af niveau 3 (svarende til spørgsmål a+b+c) kaldes at være på "avanceret" modenhedsniveau.

Opgørelse af leverandørens modenhedsniveau kan ske ved at beregne en samlet score for de spørgsmål, kunden har valgt at stille til leverandøren, jf. scoringsmodellen i publikationen.

Hvis der således sker en samlet beregning af leverandørens modenhed, bør kunden være opmærksom på at give spørgsmål, som har en større betydning end andre i forhold til den pågældende leverance, en større vægt. Leverandøren skal gøres opmærksom på spørgsmålenes indbyrdes vægtning.

Leverandørens besvarelse af spørgsmålene samt modenhedsniveauet vil blive en del af bilag 8.

I kontrakten er der i følgende punkter henvist til bilag 8 om leverandørens modenhed:

- punkt 5.3 (Modenhed)
- punkt 5.6 (Audit)
- punkt 11.1 (Vedligeholdelse og support - generelt)
- punkt 17.1 (Generel garanti)
- punkt 20.1 (Betingelser for ophævelse)

Bilag 9 Ændringshåndtering

Vejledning:

Der vil i kontraktperioden ofte være behov for at foretage ændringer, der ikke er aftalt ved kontraktindgåelsen.

Dette bilag supplerer ændringsprocedurerne i kontraktens punkt 6.3 - 6.6 og giver en mere detaljeret beskrivelse af processen for ændringshåndtering, der bør medvirke til at sikre, at alle relevante forhold i forbindelse med ændringer håndteres.

Herudover beskriver bilaget principper for kontraktstyring.

I kontrakten er der i følgende punkter henvist til bilag 9 om Ændringshåndtering:

- *Punkt 6.4 (Kundens ændringshåndtering)*
- *Punkt 6.5 (Leverandørens fremsættelse af ændringsanmodning)*
- *Punkt 6.6 (Ændringslog)*

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Bilag 9 indeholder

- Kundens ændringsanmodning (afsnit 2)
- Leverandørens ændringsanmodning (afsnit 3)
- Mindsteindhold for et løsningsforslag (afsnit 4)
- Vurdering og godkendelse af et løsningsforslag (afsnit 5)

- Ændringslog (afsnit 6)
- Kontraktstyring (afsnit 7)

[Ændring af Kontrakten sker efter anmodning fra Kunden eller Leverandøren i overensstemmelse med Kontraktens punkt 6 og dette bilag.]

2. KUNDENS ÆNDRINGSANMODNING

K-1 Såfremt Kunden fremsætter en ændringsanmodning, skal den som minimum indeholde følgende oplysninger:

- Beskrivelse af den ønskede ændring,
- Kundens forslag til prioritering af ændringen, og
- Dato for fremsættelse af ændringsanmodningen.

K-2 Ændringsanmodningen skal være tilstrækkelig detaljeret til, at Leverandøren i overensstemmelse med Kontraktens punkt 6.4, 2. afsnit, kan udarbejde et estimat over det vederlag, som vil være forbundet med udarbejdelse af et løsningsforslag. Leverandøren er ikke berettiget til særskilt vederlag for udarbejdelse af sådanne estimater.

3. LEVERANDØRENS ÆNDRINGSANMODNING

K-3 Såfremt Leverandøren fremsætter en ændringsanmodning, skal den have samme indhold som indholdet af et løsningsforslag til Kunden.

K-4 Leverandøren har ikke krav på vederlag for udarbejdelse af løsningsforslag, der er en del af en ændringsanmodning fra Leverandøren.

4. MINDSTEINDHOLD FOR ET LØSNINGSFORSLAG

K-5 Et løsningsforslag skal mindst indeholde og behandle følgende

- referat af ændringsanmodningen,

- beskrivelse af de påkrævede ændringer til opfyldelse af ændringsanmodningen,
- konsekvenser for tidsplanen, jf. Bilag 1,
- pris for gennemførelse af løsningsforslaget, herunder også eventuelle konsekvenser for betalingsplanen, jf. Bilag 12,
- konsekvenser for Leverancen,
- konsekvenser for Dokumentation, jf. Bilag 4,
- konsekvenser for Kundens deltagelse, jf. Bilag 11,
- konsekvenser for servicemål, jf. Bilag 6,
- garanti for ændringerne og konsekvenser for øvrige garantier, jf. Kontraktens punkt 17,
- *[Hvis der skal tilbydes Optioner, skal forslaget også beskrive konsekvenser for Optionerne, jf. Bilag 3,]*
- tidspunkt for afprøvning af gennemførte ændringer og konsekvenser for afprøvning af øvrige dele af Leverancen, jf. Bilag 14,
- konsekvenser for vedligeholdelse, jf. Bilag 5, og
- eventuelle andre relevante forhold.

K-6 Medmindre andet er aftalt, udarbejder Leverandøren de nødvendige korrektioner til de bilag, der berøres af ændringen, og løsningsforslaget vedlægges disse.

5. VURDERING OG GODKENDELSE AF LØSNINGSFORSLAG

K-7 Kunden kan vælge at afvise løsningsforslaget, at anmode om ændring af løsningsforslaget eller at acceptere løsningsforslaget.

K-8 Hvis Kunden anmoder om ændring af løsningsforslaget, udarbejder Leverandøren straks estimat over det vederlag, der påregnes at være forbundet med udarbejdelse af et revideret løsningsforslag. Godkendes estimatet, udarbejder Leverandøren *[uden ugrundet ophold]* og senest [...] Arbejdsdage herefter et revideret løsningsforslag til Kunden. Accepteres det reviderede

løsningsforslag, bortfalder Leverandørens vederlag for udarbejdelse af både det oprindelige og det reviderede forslag.

K-9 Anmodning om væsentlige ændringer af et løsningsforslag anses som en afvisning af det foreliggende løsningsforslag samt fremsættelse af en ny ændringsanmodning, der skal behandles særskilt i overensstemmelse med Kontraktens punkt 5 og nærværende bilag.

K-10 Hvis løsningsforslaget eller Leverandørens ændringsanmodning accepteres af Kunden, skal denne skriftligt have godkendt forslaget eller anmodningen, forinden arbejdets iværksættelse.

6. ÆNDRINGSLOG

K-11 Leverandøren skal føre en ændringslog. Heri skal indføres

- Daterede ændringsanmodninger,
- Daterede estimater for vederlag for udarbejdelse af løsningsforslag,
- Daterede løsningsforslag,
- Godkendte løsningsforslag,
- Opdaterede tidsplaner,
- Opdaterede betalingsplaner, og
- Øvrige relevante dokumenter.

K-12 Hver ændringsanmodning skal tildeles et fortløbende identifikationsnummer, således at ændringsanmodningen og de hertil knyttede dokumenter kan følges i ændringslog'en.

7. KONTRAKTSTYRING

K-13 I overensstemmelse med hovedprincipperne i Kontraktens punkt 29.3 skal Leverandøren udarbejde og vedligeholde af en oversigt over det gældende kontraktgrundlag

Kontraktgrundlaget er bl.a.

- Kontrakten og dens bilag,
- Afprøvningsprogrammet, jf. Bilag 14, og
- De ændringer, der eventuelt aftales.

Oversigten over det gældende kontraktgrundlag skal for hvert dokument indeholde følgende oplysninger:

- Dokumentets titel
- Versionsnummer
- Entydige referencer til godkendelsen af dokumentet

K-14 På baggrund af kontraktoversigten skal Leverandøren drage omsorg for, at Parterne hver har adgang til en komplet samling af det gældende kontraktgrundlag samt alle ændringer og tilføjelser.

Bilag 10 Samarbejdsorganisation

Vejledning:

I kontrakten er der alene henvist til bilag 10 i punkt 5.2. Som det fremgår heraf, etableres der en projektorganisation, der særligt udgøres af en styregruppe og en projektledelse. Der skal således etableres en organisation, der både kan håndtere det daglige arbejde samt er beslutningsdygtig i forhold til de principielle spørgsmål, der løbende vil skulle tages stilling til i projektet.

Det er ligeledes forudsat, at projektets samarbejdsorganisation i vedligeholdelsesperioden beskrives i bilaget.

Den endelige fastsættelse af styregruppe og nøglepersoner vil eventuelt kunne ske i forbindelse med afklaringsfasen. Navn på projektledere bør dog foreligge, inden kontrakten underskrives.

Bilaget er udformet med mere eller mindre detaljerede beskrivelser af samarbejdsorganisationen, som skal tilpasses den samarbejdsorganisation, som ønskes.

Flere steder i bilaget er krav særligt fremhævet, og tekst er indsat i skarpe parenteser. Relevansen af disse krav bør særligt overvejes ved udformningen af bilaget.

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Bilag 10 indeholder

- Leverandørens projektorganisation (afsnit 2)
- Styregruppemøder (afsnit 3)
- Projektgruppemøder (afsnit 4)

- Andre samarbejdsrelationer (afsnit 5)
- [Månedlig fremdriftsrapportering (afsnit 6)]
- Leverandørens vedligeholdelsesorganisation (afsnit 7)
- Kommunikation mellem Parterne (afsnit 8)

[Leverandørens tilbud kan være begrænset til en beskrivelse af, hvorledes Leverandøren forestiller sig at organisere projektet. Beskrivelsen skal opfylde kravene i K-1, K-2 K-3, K-6, K-7, K-31, K-33, K-35 og K-37. Det er acceptabelt, hvis der ikke kan sættes navn på samtlige projekt- og vedligeholdelsesmedarbejdere, men i så fald skal de angives med NN1, NN2 ..., således at antallet af projekt- og vedligeholdelsesmedarbejdere fremgår.

[I afklaringsfasen færdiggøres bilaget i overensstemmelse med det i tilbudet anførte.]

2. LEVERANDØRENS PROJEKTORGANISATION

[Her indsættes efter Kundens krav Leverandørens projektorganisation.

Hvis det er mere praktisk, kan Leverandørens projektorganisation vedlægges som et appendiks til bilaget.]

Leverandørens projektorganisation skal som minimum omfatte oplysninger om:

K-1 Leverandørens projektledelsesmetode

K-2 Projektets organisering skal illustreres i et organigram med placering af samtlige projektmedarbejdere og med angivelse af samtlige underleverandører.

K-3 Hvem der er Leverandørens projektleder.

K-4 Hvem der er stedfortræder for Leverandørens projektleder.

K-5 Samtlige personer ved navns nævnelse og funktion, der indgår i Leverandørens projektorganisation.

K-6 Samtlige underleverandører til projektet. Ved en underleverandør forstås både underleverandører internt hos Leverandøren samt eksterne underleverandører.

K-7 For hver underleverandør skal dennes Leverancer til projektet beskrives på overordnet form. Den detaljerede beskrivelse af underleverandørernes Leverancer fremgår af Bilag 1 og Bilag 3.

K-8 Samtlige nøglemedarbejdere ved navns nævnelse og funktion. Nøglemedarbejdere kan indgå direkte i projektorganisationen, men kan også være nøglemedarbejdere hos en underleverandør.

K-9 For hver nøglemedarbejder skal det beskrives, hvorfor vedkommende er en nøglemedarbejder.

3. STYREGRUPPEMØDER

[Her indsættes efter Kundens krav en beskrivelse af styregruppemøderne, herunder deres formål, omfang og indhold.

Hvis det er mere praktisk, kan beskrivelsen vedlægges som et appendiks til bilaget.]

K-10 I perioden frem til Overtagelsesdagen afholdes der styregruppemøder mellem Parterne på de tidspunkter, der er fastlagt i Bilag 1. Styregruppemødernes formål er at sikre et fælles overblik over projektets stade, herunder eventuelle problemer og risici.

K-11 Umiddelbart efter kontraktunderskrift udarbejder styregruppen en forretningsorden, som beskriver styregruppens daglige virke.

K-12 Medmindre andet aftales mellem Parterne, afholdes styregruppemødet [...]. Styregruppemøderne afholdes hos Kunden eller efter Kundens bestemmelse på et efter omstændighederne passende sted. Det påhviler Leverandøren

at drage omsorg for styregruppemødernes afholdelse. Kunden udarbejder referat.

K-13 Hver Part udpeger et antal medlemmer, som skal repræsentere den pågældende Part i styregruppen. Kunden udpeger styregruppens formand. [Medmindre andet aftales, deltager hver Parts projektleder i styregruppemøderne, men projektlederne er ikke medlem af styregruppen.]

K-14 [Styregruppens medlemmer refererer til ledelsen i medlemmernes respektive organisationer. Et eller flere medlemmer af styregruppen - eventuelt i forening - skal være bemyndiget til for henholdsvis Kunden eller Leverandøren at træffe bindende beslutninger i forhold til Kontrakten.]

K-15 Styregruppen består af:

Kunden:

Navn, stilling	Rolle i projektet	Tlf.: Mobil: E-mail:
----------------	-------------------	----------------------------

Leverandøren:

Navn, stilling	Rolle i projektet	Tlf.: Mobil: E-mail:
----------------	-------------------	----------------------------

Styregruppen kan beslutte, at andre personer skal deltage i styregruppen på ad hoc basis eller som permanente medlemmer.

K-16 Styregruppemødet har følgende dagsorden:

- 1) Godkendelse af referat fra forrige møde
- 2) Leverandørens status for projektet

- 3) Kundens status for Kundens medvirken
- 4) [Behandling af fremdriftsrapporten samt nødvendige beslutninger for at sikre det videre forløb]
- 5) Behandling af den detaljerede tidsplan samt nødvendige beslutninger for at sikre det videre forløb
- 6) Behandling af den detaljerede tidsplan for Kundens medvirken samt nødvendige beslutninger for at sikre det videre forløb
- 7) [Behandling af projektændringer]
- 8) Status for projektændringer
- 9) Gennemgang af aktivitetslisten
- 10) Eventuelt

K-17 Kunden fremsender referat til Leverandøren senest fem Arbejdsdage efter styregruppemødet.

K-18 Leverandøren fremsender skriftlige kommentarer til referatet senest fem Arbejdsdage efter modtagelse af referatet. Såfremt Leverandøren ikke inden for fem Arbejdsdage efter modtagelse af referatet har kommenteret det, betragtes det som godkendt uden kommentarer.

K-19 Såfremt Leverandøren rettidigt har fremsat skriftlige kommentarer til referatet, fremsender Kunden et opdateret referat med rettellesmarkeringer, der skal være Leverandøren i hænde senest fem Arbejdsdage før næste styregruppemøde. Såfremt Kunden ikke kan acceptere alle Leverandørens kommentarer, vil dette fremgå af følgebrevet, og kommentarerne må behandles på førstkommende styregruppemøde.

4. PROJEKTGRUPPEMØDER

[Her indsættes efter Kundens krav en beskrivelse af projektgruppemøderne, herunder deres formål, omfang og indhold.]

Hvis det er mere praktisk, kan beskrivelsen vedlægges som et appendiks til bilaget.]

K-20 I perioden frem til overtagelse afholdes der projektgruppemøder mellem Parterne.

Det er Kundens forventning, at der efter behov foregår en udveksling mellem Parterne af informationer og afklaring af eventuelle spørgsmål, uanset disses karakter. Projektgruppemødernes formål er at sikre en opsamling på de aktiviteter, der foregår mellem møderne, samt at fastholde et fælles overblik over projektets stade på detailniveau med udgangspunkt i den gældende detaljerede tidsplan samt sikre den daglige fremdrift.

Projektgruppemødet skal endvidere sikre og tilvejebringe Dokumentationen for det gældende projektgrundlag, de gældende Faser, tidsplaner og afvigerrapportering og den gældende Dokumentation for Leverancen.

Eventuelle uoverensstemmelser i projektgruppen af betydning for projektet skal forelægges for styregruppen.

K-21 Medmindre andet aftales mellem Parterne, afholdes projektgruppemødet den [...]. Projektgruppemøderne afholdes hos Kunden eller efter Kundens bestemmelse på et efter omstændighederne passende sted. Det påhviler Leverandøren at drage omsorg for projektgruppemødernes afholdelse. Kunden udarbejder referat.

K-22 Hver Part udpeger forinden eller umiddelbart efter Kontraktens underskrift en projektleder. Parternes projektledere udgør i fællesskab projektledelsen.

K-23 Projektledelsens medlemmer refererer til deres respektive organisationers medlemmer af styregruppen.

K-24 Projektledelsens sammensætning:

Kunden:

Navn, stilling	Rolle i projektet	Tlf.: Mobil: E-mail:
----------------	-------------------	----------------------------

Leverandøren:

Navn, stilling	Rolle i projektet	Tlf.: Mobil: E-mail:
----------------	-------------------	----------------------------

K-25 Projektgruppemødet har følgende dagsorden

- 1) Godkendelse af referat fra forrige møde
- 2) Leverandørens gennemgang af den detaljerede tidsplan aktivitet for aktivitet
- 3) Opdatering af oversigten over det gældende projektgrundlag
- 4) Opdatering af oversigten over den gældende Dokumentation
- 5) Behandling af projektændringer til forelæggelse i styregruppen
- 6) Opdatering af oversigten over projektændringer
- 7) Identifikation af og opfølgning på tekniske spørgsmål
- 8) Gennemgang af aktivitetslisten
- 9) Eventuelt

K-26 Kunden fremsender referatet, så det er Leverandøren i hænde senest fem Arbejdsdage efter projektgruppemødet.

K-27 Leverandøren fremsender skriftlige kommentarer til referatet, som er Kunden i hænde senest fem Arbejdsdage efter modtagelse af referatet. Så-

fremt Leverandøren ikke inden for fem Arbejdsdage efter modtagelse af referatet har kommenteret det, betragtes det som godkendt uden kommentarer.

K-28 Såfremt Leverandøren rettidigt har fremsat skriftlige kommentarer til referatet, fremsender Kunden et opdateret referat med rettelsesmarkeringer, der skal være Leverandøren i hænde senest fem dage før næste projektgruppemøde. Såfremt Kunden ikke kan acceptere alle Leverandørens kommentarer, vil dette fremgå af følgebrevet, og kommentarerne må behandles på førstkommende projektgruppemøde.

5. ANDRE SAMARBEJDSRELATIONER

Parterne kan nedenfor anføre eventuelle andre personer, som skal indgå i forbindelse med samarbejdet omkring gennemførelse af visse nærmere specificerede aktiviteter. Hvis der er personer, som er centrale for Kontraktens gennemførelse, kan det særskilt aftales, at sådanne personer i relation til udskiftning sidestilles med en Parts projektleder i overensstemmelse med Kontraktens punkt 5.2 om udskiftning af en Parts projektleder.

Kunden

Aktivitet	Navn, stilling	Tlf.: Mobil: E-mail:
-----------	----------------	----------------------------

Leverandøren

Aktivitet	Navn, stilling	Tlf.: Mobil: E-mail:
-----------	----------------	----------------------------

6. [MÅNEDLIG FREMDRIFTSRAPPORTERING VED LEVERANCEN]

[Her indsættes efter Kundens krav en beskrivelse af den månedlige fremdriftsrapportering.]

Hvis det er mere praktisk, kan beskrivelsen vedlægges som et appendiks til bilaget.]

K-29 Den månedlige fremdriftsrapport, som Leverandøren sender til Kunden skal omfatte følgende emner:

- En kortfattet, men dækkende fremdriftsrapportering med udgangspunkt i Bilag 1, forrige fremdriftsrapport og fremdriftskurven
- En fremdriftskurve, der viser:
 - Den faktiske fremdrift på rapporteringstidspunktet.
 - Den estimerede fremdrift for det resterende projektførløb på rapporteringstidspunktet.
- En kortfattet oversigt over den kommende måneds aktiviteter med fokus på de aktiviteter, der er væsentlige for projektets fremdrift.
- En opgørelse over eventuelle risici for projektet, herunder en opgørelse af de potentielle konsekvenser (eksempelvis tid, økonomi og kvalitet) samt en handlingsplan for, hvorledes Leverandøren så hurtigt som muligt agter at eliminere de tilhørende konsekvenser. Såfremt Leverandøren mener, at risiciene helt eller delvist skyldes Kundens forhold, skal dette med begrundelser fremgå af opgørelsen.
- En opgørelse over eventuelle negative afvigelser i forhold til Bilag 1, herunder en opgørelse af de potentielle konsekvenser (eksempelvis tid, økonomi og kvalitet) samt en handlingsplan for, hvorledes Leverandøren så hurtigt som muligt agter at eliminere de negative afvigelser. Såfremt Leverandøren mener, at de negative afvigelser helt eller delvist skyldes Kundens forhold, skal dette med begrundelser fremgå af opgørelsen.
- Leverandørens gældende organisationsplan

K-30 Fremdriftsrapporten for den foregående måned skal være Kunden i hænde senest tre Arbejdsdage før styregruppemødet.]

7. LEVERANDØRENS VEDLIGEHOVELSESORGANISATION

7.1 Organisation

[Her indsættes efter Kundens krav Leverandørens vedligeholdelsesorganisation.]

Hvis det er mere praktisk, kan Leverandørens vedligeholdelsesorganisation vedlægges som et appendiks til bilaget.]

Leverandørens vedligeholdelsesorganisation skal som minimum omfatte oplysninger om:

K-31 Hvem der er Leverandørens kontaktperson vedrørende vedligeholdelse

K-32 Samtlige personer ved navns nævnelse og funktion, der indgår i Leverandørens vedligeholdelsesorganisation.

K-33 Samtlige underleverandører vedrørende vedligeholdelse

K-34 For hver underleverandør skal dennes vedligeholdelsesområder beskrives.

K-35 Samtlige nøglemedarbejdere ved navns nævnelse og funktion. Nøglemedarbejdere kan indgå direkte i vedligeholdelsesorganisationen, men kan også være nøglemedarbejdere hos en underleverandør.

K-36 For hver nøglemedarbejder skal det beskrives, hvorfor vedkommende er en nøglemedarbejder.

K-37 Projektets organisering skal illustreres i et organigram med placering af samtlige projektmedarbejdere og med angivelse af samtlige underleverandører.

7.2 Vedligeholdelsesmøder

[Her indsættes efter Kundens krav en beskrivelse af vedligeholdelsesmøderne, herunder deres formål, omfang og indhold.]

Hvis det er mere praktisk, kan beskrivelsen vedlægges som et appendiks til bilaget.]

K-38 I vedligeholdelsesperioden afholdes der vedligeholdelsesmøder mellem Parterne. Vedligeholdelsesmødernes formål er at sikre et fælles overblik over Leverancens tilstand.

K-39 Medmindre andet aftales mellem Parterne, afholdes vedligeholdelsesmødet den [...]. Vedligeholdelsesmøderne afholdes hos Kunden eller efter Kundens bestemmelse på et efter omstændigheder passende sted. Det påhviler Leverandøren at drage omsorg for vedligeholdelsesmødernes afholdelse. Leverandøren udarbejder referat.

K-40 I vedligeholdelsesmødet deltager som minimum Leverandørens og Kundens kontaktpersoner for vedligeholdelsen. I perioden frem til overtagelse af Leverancen deltager også Leverandørens og Kundens projektledere. Eventuelle uoverensstemmelser i vedligeholdelsesgruppen af betydning for overholdelse af servicemål skal forelægges for styregruppen.

K-41 Hver Part bestemmer selv, om der skal deltage yderligere personer.

K-42 Vedligeholdelsesmødet har følgende dagsorden:

- 1) Godkendelse af referat fra forrige møde
- 2) [Gennemgang og behandling af statusrapporten]
- 3) Gennemgang og behandling af fejllisten med fokus på de Fejl, der ikke er omgået, midlertidigt afhjulpnet eller rettet inden for de i Bilag 6 aftalte tidsfrister
- 4) Godkendelse af planen for forebyggende vedligeholdelse og aftalte ændringer
- 5) Gennemgang af aktivitetslisten
- 6) Eventuelt

- K-43* Leverandøren fremsender referatet til Kunden senest fem Arbejdsdage efter vedligeholdelsesmødet
- K-44* Kunden fremsender skriftlige kommentarer til referatet senest fem Arbejdsdage efter modtagelse af referatet. Såfremt Kunden ikke inden for fem Arbejdsdage efter modtagelse af referatet har kommenteret referatet, betragtes det som godkendt uden kommentarer.
- K-45* Såfremt Kunden rettidigt fremsætter skriftlige kommentarer til referatet fremsender Leverandøren et opdateret referat med rettelsesmarkeringer, der skal være Kunden i hænde senest fem Arbejdsdage før næste vedligeholdelsesmøde. Såfremt Leverandøren ikke kan acceptere alle Kundens kommentarer, vil dette fremgå af følgebrevet, og kommentarerne må behandles på førstkommende vedligeholdelsesmøde.

7.3 [Statusrapportering]

- K-46* [Leverandøren udarbejder og fremsender til Kunden en månedlig statusrapport for afhjælpning og vedligeholdelse. Statusrapportens form skal aftales mellem Parterne og skal som minimum indeholde følgende oplysninger:
- En kortfattet, men dækkende statusrapportering
 - En fejlkurve, der viser udviklingen i antallet af Fejl opgjort pr. kalendermåned og fordelt på de forskellige kategorier
 - En fejlkurve, der viser udviklingen i antallet af Fejl opgjort pr. kalendermåned og fordelt på fejlstatus
 - En fejlliste, der omfatter samtlige anmeldte Fejl, og som minimum indeholder følgende oplysninger for hver Fejl:
 - o En overskrift for Fejlen
 - o Leverandørens reference til Fejlen
 - o Kundens reference til Fejlen
 - o Fejlens kategori

- o Fejlens status (anmeldt, omgået, midlertidigt afhjulpet, rettet) inklusiv tidspunkterne for anmeldelse, omgåelse, midlertidig afhjælpning og rettelse. Det skal tydeligt markeres, såfremt Fejlen ikke er omgået, midlertidigt afhjulpet og/eller rettet inden for de aftalte tidsfrister
- o Eventuelle kommentarer, herunder hvis Kunden er uenig i nogle eller alle fejloplysningerne
- En oversigt over fejlrapporter, hvorom der er uenighed, der for hver af disse fejlrapporter indeholder:
 - o En reference til fejlrapporten
 - o De oplysninger, der er uenighed om
 - o Leverandørens begrundelse for de af fejlrapportens oplysninger, der er uenighed om
 - o Kundens begrundelse for ikke at kunne godkende de af fejlrapportens oplysninger, der er uenighed om
- En kortfattet oversigt over den kommende måneds aktiviteter med fokus på udbedring af Fejl, ændringer og forebyggende vedligeholdelse.

K-47 Statusrapporten for den foregående måned skal være Kunden i hænde senest tre Arbejdsdage før vedligeholdelsesmødet.]

8. KOMMUNIKATION MELLE PARTERNE

Nærværende afsnit vedrører kommunikation mellem Parterne, som ikke er omfattet af Kontraktens bestemmelser om kommunikation ved Meddelelse, jf. Kontraktens punkt 29.2.

[Her indsættes efter Kundens krav en beskrivelse af kommunikationen mellem Parterne.

Hvis det er mere praktisk, kan beskrivelsen vedlægges som et appendiks til bilaget.]

- K-48* Al kommunikation frem til garantiperiodens afslutning sker som udgangspunkt med Kundens og Leverandørens projektleder eller i disses fravær med stedfortræderen.
- K-49* Kundens og Leverandørens projektleder kan skriftligt udpege personer til at varetage specielle områder inden for projektet. I så tilfælde må der kommunikeres direkte med disse personer på disse specifikke områder. Den skriftlige kommunikation skal sendes i kopi til Kundens og Leverandørens projektleder.
- K-50* Al kommunikation efter garantiperiodens afslutning sker som udgangspunkt med Kundens og Leverandørens kontaktperson for vedligeholdelse.
- K-51* Kundens og Leverandørens kontaktperson for vedligeholdelsen kan skriftlig udpege personer til at varetage specielle områder inden for vedligeholdelsen. I så tilfælde må der kommunikeres direkte med disse personer på disses specifikke områder. Den skriftlige kommunikation skal sendes i kopi til Kundens og Leverandørens kontaktperson for vedligeholdelsen.
- K-52* Begge Parterne skal besvare henvendelser fra den anden Part inden for fem Arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen. Besvarelsen skal som minimum indeholde en frist for en endelig besvarelse.
- K-53* Såfremt der på et møde er aftalt en aktivitet med en tidsfrist, og såfremt det ikke er muligt at overholde denne tidsfrist, da skal den anden Part kontaktes inden tidsfristens udløb med henblik på at behandle eventuelle konsekvenser samt med henblik på at aftale en ny tidsfrist.

Bilag 11 Kundens deltagelse og modenhed

Vejledning:

I dette bilag skal angives omfanget af kundens deltagelse, herunder hvilke krav der stilles til kundens deltagelse og tidspunkter for kundens deltagelse, ligesom kundens modenhedsniveau skal specificeres.

Bilagets punkt 2 anfører eksempler på en række oversigter over oplysninger vedrørende kundens deltagelse, som leverandøren skal anføre i sit tilbud.

Ved udformningen af bilaget kan kunden overveje at anføre omfanget af de medarbejderressourcer, og herunder disses kompetencer, som kunden stiller til rådighed. Såfremt kunden ved udformningen af sit udbudsmateriale kun delvist har angivet disse oplysninger skal leverandøren ved færdiggørelsen af bilaget anføre dem. Angivelserne skal opfattes som estimater, jf. kontraktens punkt 5.4.

Såfremt en opfyldelse af sikkerhedskravene til leverandøren indebærer krav til kundens medvirken, ud over de aktiviteter kunden forventes selv at håndtere på baggrund af egne forskrifter og arbejdsrutiner, skal leverandøren anføre dette i bilaget.

Videre skal leverandøren i bilaget angive eventuelle uddannelsesforløb, som kundens brugere skal have deltaget i, dersom det er en forudsætning for kundens anvendelse af leverancen.

Flere steder i bilaget er krav særligt fremhævet. Relevansen af disse krav bør særligt overvejes ved udformningen af bilaget.

I kontrakten er der henvist til bilag 11 om kundens deltagelse og modenhed i følgende punkter:

- *punkt 5.3 (Modenhed)*
- *punkt 5.4 (Kundens medvirken)*
- *punkt 5.6 (Audit)*

- punkt 5.7 (Sikkerhed)
- punkt 17.2 (Kundens medvirken)

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Bilag 11 indeholder en oversigt over Kundens medvirken ved Leverandørens levering af Leverancen samt Kundens modenhed.

[Leverandørens tilbud kan være begrænset til at angive en oversigt over Kundens medvirken, der som minimum opfylder kravene K-1, K-3 og K-5.

I afklaringsfasen færdiggøres bilag i overensstemmelse med det i tilbudet anførte.]

2. KUNDENS MEDVIRKEN

[Her indsættes efter Kundens krav oversigt over Kundens medvirken.

Hvis det er mere praktisk, kan oversigten vedlægges som et appendiks til bilaget.]

K-1 Oversigt over Kundens medvirken skal indeholde en detaljeret liste over eventuelle kunderelaterede aktiviteter, som Leverandøren vil have behov for i forbindelse med levering af Leverancen.

K-2 Listen over kunderelaterede aktiviteter skal for hver aktivitet indeholde en fyldestgørende beskrivelse af Leverandørens forventninger til aktivitetens indhold, estimat over Kundens ressourceforbrug, jf. Kontraktens punkt 5.4, samt eventuelle krav til udførelse.

K-3 Oversigten over Kundens medvirken skal indeholde en detaljeret liste over eventuelt kundeudstyr, som Leverandøren har behov for at låne i forbindelse med levering af Leverancen, men som ikke indgår som en del af Leve-

rancen. Det kan eksempelvis være udstyr til anvendelse i forbindelse med en fabriksprøve.

K-4 Leverandøren skal levere udleveret udstyr tilbage til Kunden i samme stand, som da det blev modtaget.

K-5 Oversigten over Kundens medvirken skal indeholde en detaljeret liste over eventuelle medarbejdere, som Leverandøren vil have behov for i forbindelse med levering af Leverancen. Omfanget af de ressourcer, Kunden skal stille til rådighed, skal fremgå af tidsplanen i Bilag 1.

K-6 Kunden kræver, at der under tilslutning af dele af Leverancen til eksterne systemer deltager personer fra Kunden, som har kendskab til de pågældende eksterne systemer.

3. KUNDENS MODENHED

Vejledning:

I det følgende er beskrevet, hvorledes krav om modenhed til kunden skal indarbejdes i bilaget.

Med udgangspunkt i de spørgsmål, der er anført i publikationen: "Modenhed i it-baserede forretningsprojekter" udarbejder kunden nærværende afsnit ved at indarbejde alle eller udvalgte kunde-spørgsmål fra publikationen samt kundens besvarelse heraf. Publikationen er udgivet af Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling i 2006 og kan findes på www.itst.dk.

Inden myndigheden beskriver sin modenhed efter modellen, skal myndigheden fastlægge, hvor stor en del af organisationen, beskrivelsen skal være dækkende for – f.eks. om det skal være et helt ministerområde eller den enkelte styrelse, og i hvilket omfang koncernfælles enheder er omfattet.

Kunden skal ved udarbejdelse af nærværende afsnit foretage en vurdering af, hvorvidt alle kunde-spørgsmålene i publikationen er relevante i forhold til den udbudte leverance, samt overveje, hvilke øvrige modenhedsforhold der eventuelt kan være

relevante for leverandøren at få oplyst.

Kundens besvarelse af spørgsmålene kan eventuelt uddybes med kundens generelle erfaringer med it-projekter samt konkrete erfaringer med en opgave som den udbudte leverance. På baggrund af kundens samlede besvarelse skal kunden opgøre sit modenhedsniveau i forhold til den konkrete leverance. Kundens modenhedsniveau kan f.eks. opgøres ved at opgive antallet af besvarede underspørgsmål i forhold til det samlede antal underspørgsmål. Som supplement hertil bør kunden desuden fremhæve modenheden på de mest relevante spørgsmål samt de mest relevante erfaringer. Kundens besvarelse af spørgsmålene samt modenhedsniveauet bliver en del af bilag 11.

Bilag 12 Leverancevederlag og betalingsplan samt øvrige priser

Vejledning:

I bilaget anføres leverancevederlaget og en betalingsplan herfor. Herudover anføres priserne for leverandørens øvrige ydelser under kontrakten.

Leverancevederlaget består af samtlige ydelser, der indgår i leverancen, bortset fra timebaserede vederlag, løbende betalinger for anvendelse af programmel, vederlag for vedligeholdelse og support, og eventuel vederlag for drift.

Leverancevederlaget er relevant for beregning af eventuel bod, erstatning og tvistløsning. Opmærksomheden henledes på, at der ved opgørelse af leverancevederlag til brug for beregning af bod og erstatningsmaksimum og vurdering af, hvilken tvistløsningsbestemmelse der finder anvendelse, medregnes eventuelle løbende betalinger for anvendelse af programmel for fire år fra overtagelsesdagen samt timebaserede vederlag med det senest godkendte estimat.

Det fremgår nærmere af kravene i bilaget, hvorledes det skal udfyldes. Ved udarbejdelsen af bilaget anbefales det, at bilaget sammenholdes med de relevante bestemmelser i kontrakten, således at der opnås sikkerhed for, at bilaget indeholder priser på alle de efterspurgte ydelser.

Såfremt leverandøren skal tilbyde drift, og dette ikke skal tilbydes som en option, skal vederlag for drift anføres i bilaget.

Ud over angivelse af priser på leverandørens ydelser skal bilaget indeholde en betalingsplan for leverancevederlaget, som fastsætter, hvornår kunden skal betale leverancevederlaget. Betalingstidspunkterne bør fastlåses til afslutning af bestemte aktiviteter, der er objektivt konstaterbare, f.eks. beståede prøver. Det er vigtigt, at der er præcist match mellem aktiviteterne i betalingsplanen og tidsplanen. For at minimere risikoen for misforståelser kan det i denne forbindelse overvejes at tildele aktiviteterne aktivitetsnumre.

Ved fastsættelsen af betalingsplanen skal statens bevillingsretlige regler iagttages, hvorefter der ikke bør være væsentlige tidsmæssige forskydninger mellem afholdelse af en udgift og leveringstidspunktet for en ydelse. Hvis det skønnes hensigtsmæssigt i det konkrete projekt at tilrettelægge betalingerne således, at der sker en forudbetaling, skal kunden enten have bevillingsmæssig særskilt hjemmel hertil eller en anfordringsgaranti fra et anerkendt pengeinstitut.

I kontrakten henvises der til bilag 12 i følgende punkter:

- *punkt 5.1.2 (Kundens udtrædelsesadgang)*
- *punkt 6.4 (Kundens fremsættelse af ændringsanmodning)*
- *punkt 8.4 (Delleveranceprøve)*
- *punkt 8.5 (Overtagelsesprøve)*
- *punkt 11.1 (Vedligeholdelse og support - Generelt)*
- *punkt 11.3 (Udførelse)*
- *punkt 12 (Drift)*
- *punkt 14 (Priser)*
- *punkt 16 (Betalingsbetingelser)*
- *punkt 23.1 (Rettigheder til Programmel og Dokumentation - generelt)*
- *punkt 26.1 (Vedligeholdelse og support)*

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Bilag 12 indeholder en detaljeret specifikation af:

- Leverancevederlaget, jf. Kontraktens punkt 14.2 (afsnit 2)
- Timebaserede vederlag (afsnit 3)
- Grundvederlag for vedligeholdelse før Overtagelsesdagen (afsnit 4)
- Grundvederlag for vedligeholdelse efter Overtagelsesdagen (afsnit 5)

- [Vederlag for Optioner (afsnit 6)] [*Såfremt der skal tilbydes Optioner*]

- Timepriser (afsnit 7)
- Løbende betaling for anvendelse af Programmel (8)
- Vederlag ved Kundens udtræden (afsnit 9)
- Betalingsplan (afsnit 10)

2. SPECIFIKATION AF LEVERANCEVEDERLAGET

[Her indsættes i overensstemmelse med Kundens krav specifikation af leverancevederlaget for Leverancen.

Hvis det er mere praktisk, kan specifikationen vedlægges som et appendiks til bilaget.]

Kunden har følgende krav:

- K-1* Det samlede leverancevederlag for Leverancen skal angives
- K-2* Såfremt Leverancen er opdelt i Delleverancer, skal leverancevederlag for Leverancen opdeles svarende til den faseopdelte levering af Leverancen, jf. Bilag 3
- K-3* Leverancevederlaget for Leverancen skal specificeres i følgende poster (Hvis Leverancen er opdelt i delleverancer, skal delleveranceposterne specificeres på de enkelte Delleverancer):
- Indkøb af udstyr
 - Indkøb af Standardprogrammel
 - Udarbejdelse af detailspecifikationer
 - Leverandørens interne afprøvning inklusiv udarbejdelse af testspecifikationer og opstilling af et testsystem

- Fabriksprøve inklusiv udarbejdelse af afprøvningsdokumenter, udbedring af Fejl og opdatering af Dokumentation
- Installation hos Kunden
- Delleveranceprøve inklusiv udarbejdelse af afprøvningsdokumenter, udbedring af Fejl og opdatering af Dokumentation
- Overtagelsesprøve inklusiv udarbejdelse af afprøvningsdokumenter, udbedring af Fejl og opdatering af Dokumentation
- **[Angiv øvrige poster vederlaget skal være opdelt på]**

K-4 Specifikationen af udstyr skal opdeles *[Her indarbejdes en angivelse af, hvorledes specifikationen skal opdeles]*

K-5 For den enkelte udstyrsenhed skal der henvises til specifikationen i Bilag 3, og til dokumentoversigten, jf. Bilag 4.

K-6 Specifikationen af Standardprogrammel skal opdeles *[Her indarbejdes en angivelse af, hvorledes specifikationen skal opdeles].*

K-7 For hvert stykke Standardprogrammel skal der henvises til specifikationen i Bilag 3 og til dokumentoversigten, jf. Bilag 4.

K-8 For alle priser, hvor der indgår timer, skal antallet af timer fordelt pr. medarbejderkategori angives.

K-9 Eventuelle rabatter skal fremgå klart.

3. TIMEBASEREDE VEDERLAG

[Her indsættes leverandørens estimater for de ydelser, som vederlægges på grundlag af medgået tid.]

4. SPECIFIKATION AF VEDERLAG FOR VEDLIGEHOLDELSE FORUD FOR OVERTAGELSESDAG

[Her indsættes det månedlige vederlag for vedligeholdelse før Overtagelsesdag af Leverancen.]

[Hvis det er mere praktisk, kan specifikationen vedlægges som et appendiks til bilaget.]

Kunden betaler vederlag for vedligeholdelse og support forud for Overtagelsesdagen i overensstemmelse med de(t) vederlag, Leverandøren her i dette afsnit har angivet. Vederlag kan faktureres fra det tidspunkt, der er anført i tidsplanen, jf. Bilag 1, K-16.

Kunden har følgende krav:

K-10 De månedlige grundvederlag for vedligeholdelse forud for Overtagelsesdag skal opdeles svarende til Kundens Ibrugtagning af delleverancer, jf. Bilag 3.

5. SPECIFIKATION AF VEDERLAG FOR VEDLIGEHOLDELSE EFTER OVERTAGELSESDAG

[Her indsættes specifikationen af det månedlige vederlag for vedligeholdelse efter Overtagelsesdag af Leverancen.]

Kunden har følgende krav:

K-11 Det månedlige grundvederlag for vedligeholdelse efter Overtagelsesdag skal angives.

K-12 Eventuelle rabatter i garantiperioden skal fremgå klart.

6. [VEDERLAG FOR OPTIONER] [SÅFREMT DER TILBYDES OPTIONER]

[Her indsættes specifikation af vederlag for de Optioner, som Kunden kan bestille.

[Hvis det er mere praktisk, kan oversigten vedlægges som et appendiks til bilaget.]

Kunden har følgende krav til Optionen vedrørende [...]:

***K-13* Det samlede vederlag for Optionen vedrørende [...]**

K-14 Specificering af de enkelte poster, der indgår i det samlede vederlag for Optionen vedrørende [...].]

7. TIMEPRISER

[Her indsættes oversigten over timepriser.

Hvis det er mere praktisk, kan oversigten vedlægges som et appendiks til bilaget.]

Kunden har følgende krav:

K-15 Der skal angives timepriser for hver af de nedenfor anførte medarbejderkategorier. Eventuelle rabatter skal fremgå klart.

Medarbejderkategori	Beskrivelse af kategori	Timepris	Rabat
[...]	[...]	[...]	[...]

K-16 Der skal angives eventuelle tillæg (eksempelvis aften, nat samt søn- og helligdage) for hver af medarbejderkategorierne. Eventuelle rabatter skal fremgå klart.

Medarbejderkategori	Tillæg	Rabat
[...]	[...]	[...]

8. LØBENDE BETALINGER FOR ANVENDELSE AF PROGRAMMEL

[Her indsættes specifikation af Leverandørens vederlag for løbende betalinger for anvendelse af programmel, der indgår i Leverancen.

Hvis det er mere praktisk, kan oversigten vedlægges som et appendiks til bilaget.]

Kunden har følgende krav:

K-17 De løbende betalinger for anvendelse af Programmel, der indgår i leverancen skal angives.

9. VEDERLAG VED KUNDENS UDTRÆDEN

[Her indsættes specifikation af Leverandørens vederlag ved Kundens udtræden efter Kontraktens punkt 5.1.2.

Hvis det er mere praktisk, kan oversigten vedlægges som et appendiks til bilaget.]

Kunden har følgende krav:

K-18 Leverandørens vederlag ved Kundens udtræden skal angives, jf. Kontraktens punkt 5.1.2

K-19 Specificering af de enkelte poster, der indgår i Leverandørens vederlag ved Kundens udtræden, skal oplyses

10. BETALINGSPLAN

[Her indsættes betalingsplanen for Leverancen.

Hvis det er mere praktisk, kan betalingsplanen vedlægges som et appendiks til bilaget.]

K-20 Betalingsplanen skal afspejle etablering af Leverancen og skal være knyttet til aktiviteter anført i tidsplanen, jf. Bilag 1.

K-21 Sidste rate forfalder, når driftsprøven er godkendt af Kunden.

Bilag 13 Incitamenter

Vejledning:

Kontrakten åbner op for, at leverandøren kan præmieres, hvis leverandøren overopfylder kontrakten. Dersom dettes ønskes, vil et sådant incitamentsprogram for leverandøren være fastsat her i bilaget.

Incitamentsprogrammet skal udformes hensigtsmæssigt, så det såvel er i kundens som i leverandørens interesse.

Nedenfor er der beskrevet en række incitamentsprogrammer, der kan suppleres/ændres, hvis det måtte være relevant for den konkrete leverance. Det er væsentligt, at incitamentsprogrammet tilrettelægges på en sådan måde, at de understøtter kritiske processer i projektførelsen, hvorved leverandøren belønnes, hvis den kritiske proces overopfyldes.

Ligeledes er det væsentligt, at incitamentsprogrammet tilrettelægges på en sådan måde, at det sikrer kunden en økonomisk fordel. Det kan derfor anbefales, at kunden i udbudsmateriale leverer et udkast til incitamentsprogram.

Eksempler på incitamentsprogram

1. Førtidig overtagelsesdag

Hvis Kunden har godkendt Overtagelsesprøven [antal] Arbejdsdage tidligere end den i tidsplanen, bilag 1, aftalte Overtagelsesdag, er Leverandøren berettiget til en bonus på [...] kr.

[Incitationsordningen kan eventuelt kombineres med førtidig delleveranceprøve]

[Ved denne incitamentmodel skal Kunden dog være opmærksom på kontraktens punkt 18.1.2, hvoraf allerede følger, at såfremt Leveran-

	<p><i>døren overholder den oprindelige frist for overtagelsesprøve med tillæg af udskydelser, der skyldes Kundens forhold, bortfalder Kundens krav på bod vedrørende forudgående bodsfrister.]</i></p> <p>2. Forbedrede servicemål</p> <p><i>Hvis det under driftsprøven konstateres, at driftseffektiviteten overstiger [...]%, og[/eller] servicemålene for svartiderne er opfyldt, og for mindst [...] af transaktionskategorierne er [antal] procentpoint bedre end de ovenfor i bilag 6, afsnit 3.1, fastsatte servicemål, er leverandøren berettiget til en bonus på [...] kr.</i></p> <p><i>[Alternativ formulering:</i></p> <p><i>Hvis det under driftsprøven konstateres, at driftseffektiviteten overstiger [antal]%, og[/eller] servicemålene for svartiderne er opfyldt, og for mindst [antal] af transaktionskategorierne er bedre end de ovenfor i bilag 6 afsnit 3.1 fastsatte servicemål, er leverandøren berettiget til en bonus på [beløb] kr. for hvert [antal] procentpoint, som driftseffektiviteten og[/eller] servicemålene for svartiderne er bedre end det aftalte.]</i></p> <p><i>[Incitationsordningen kan eventuelt kombineres med servicemål og drifteffektivitet ved ibrugtagning af en delleverance]</i></p> <p>3. Brugertilfredshedsundersøgelse</p> <p><i>Hvis Leverancen ved en brugertilfredshedsundersøgelse efter bestået driftsprøve, hvor mindst [...]% af brugerne deltager, opnår en gennemsnitlig tilfredshed på [...] eller mere på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er udtryk for stor utilfredshed og 5 for stor tilfredshed, udløses en bonus på [...] til leverandøren.</i></p> <p><i>Brugertilfredshedsundersøgelsen tilrettelægges og udføres i overensstemmelse med styregruppens anvisninger.</i></p>	

De ovenfor anførte eksempler kan benyttes enkeltvis eller kombineres. Ved kombination af flere incitamentsordninger bør det overvejes at indsætte en bestemmelse om maksimal bonus. For eksempel lydende:

"Den samlede bonus, som Leverandøren er berettiget til ifølge afsnit [...], kan i alt ikke overstige [...] kr."

Bilag 14 Prøver

Vejledning:

Afprøvning af leverancen sker ved en fabriksprøve, overtagelsesprøve og driftsprøve. Såfremt leverancen er opdelt i delleverancer, gennemføres der tillige delleveranceprøver på disse. Tilsvarende, såfremt der leveres udstyr, gennemføres der en installationsprøve på dette.

Bilaget er opbygget med fælles krav til de forskellige prøver, og som de enkelte prøver, herunder afprøvningsprogram, afprøvningsforskrifter, afprøvningsplaner og godkendelseskriterier, skal udformes i henhold til.

I de enkelte bestemmelser i kontrakten til de forskellige prøver er formålet med prøverne kort angivet, jf. kontraktens punkt 8.2-8.6. De enkelte prøver skal tilrettelægges og gennemføres i overensstemmelse med disse formål.

Leverandøren fremkommer som en del af sit tilbud med afprøvningsprogram, afprøvningsforskrifter, afprøvningsplaner og godkendelseskriterier. Hvis der er særlige forhold, kunden ønsker adresseret i forbindelse med afprøvningen, herunder krav til godkendelse af en bestået prøve, kan kunden med fordel vælge at opstille en række overordnede krav hertil som en del af sit udbudsmateriale.

Såfremt en delleverance kan ibrugtages af kunden, kan det være relevant, at delleveranceprøven indeholder test af visse servicemål. Test af servicemål i en delleveranceprøve skal derfor være omfattet af kundens eventuelle krav til delleveranceprøver i udbudsmaterialet, eller kunden skal meddele dette til leverandøren inden afklaringsfasens afslutning.

De i bilag 6 anførte servicemål skal, medmindre andet angives i bilag 6, overholdes fra overtagelsesdagen. Kunden skal være opmærksom på, at såfremt overholdelse af sådanne servicemål (f.eks. svartider) skal indgå som en del af overtagelsesprøven, skal dette meddeles leverandøren inden afklaringsfasens afslutning eller være omfattet af kundens eventuelle krav til overtagelsesprøven.

Kontraktens udgangspunkt er, at en delleveranceprøve ikke omfatter test af funktionalitet, som er godkendt i en tidligere delleverance. Såfremt delleveranceprøven skal omfatte test af funktionalitet, som er indeholdt i en tidligere leverance, skal kunden meddele dette til leverandøren inden afklaringsfasens afslutning eller være omfattet af kundens eventuelle krav til delleveranceprøverne. Dog kan kunden altid forbeholde sig ret til at få tidligere leveret funktionalitet afprøvet, hvis kunden kan påvise særlig anledning dertil.

I bilag 4 (Dokumentation) skal angives den dokumentation, leverandøren skal levere ved de forskellige prøver. Afprøvningsprogram, afprøvningsforskrifter, afprøvningsplaner og godkendelseskriterier skal derfor også omfatte den dokumentation, som leverandøren skal levere ved de pågældende prøver.

I bilaget skal fastsættes kundens godkendelseskriterier for de enkelte prøver. Det kan med fordel her overvejes at indsætte en nærmere definition af, hvornår der foreligger en mangel, som medfører, at prøven ikke er bestået. I K01's prøvebilag er angivet godkendelseskriterier for en overtagelsesprøve og driftsprøve, som kan bruges som inspiration.

Kontrakten henviser til bilag 14 i punkt 8 (Afprøvning)

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Bilag 14 fastlægger rammerne for

- Afprøvningsprogrammet (afsnit 2)
- Afprøvningsforskrifterne (afsnit 3)
- Afprøvningsplanerne (afsnit 4)
- Godkendelse af en prøve (afsnit 5)

- Afprøvningsrapporter (afsnit 6)

Det er en forudsætning for en afprøvning, at den gennemføres under forhold, der i videst muligt omfang svarer til en normal driftssituation.

[Leverandørens tilbud kan være begrænset til en overordnet beskrivelse af det installations- og afprøvningsforløb, som Leverandøren vil foreslå, med udgangspunkt i Leverandørens normale praksis og med relevante henvisninger til den struktur, der er skitseret i nærværende dokument.

[I afklaringsfasen færdiggøres bilaget i overensstemmelse med det i tilbudet anførte.]

2. AFPRØVNINGSPROGRAM

[Her indsættes efter Kundens krav rammerne for afprøvningsprogrammet.

Hvis det er mere praktisk, kan rammerne vedlægges som et appendiks til bilaget.

Afprøvningsprogrammet har som formål at give en samlet og dækkende, men overordnet beskrivelse af de installationer og afprøvninger, der skal gennemføres som en del af Leverancen. Afprøvningsprogrammet fastlægger principperne og de metoder, der skal anvendes.]

K-1 Afprøvningsprogrammet skal indeholde en komplet, men overordnet beskrivelse af de afprøvninger, som Leverancen skal gennemgå i projektføreløbet, jf. Kontraktens punkt 8.

Afprøvningerne vedrører

- Fabrikprøve
- Installationsprøve
- Delleveranceprøve
- Overtagelsesprøve
- Driftsprøve

- [Særlige prøver/godkendelsesprocedurer for tilknyttede ydelser]

- [Særlige prøver/godkendelsesprocedurer ved ændringsopgaver, herunder Optioner]

- K-2 Der skal være sporbarhed mellem afprøvningsprogrammet og
- Bilag 3
 - Afprøvningsforskrifterne
 - Afprøvningsplanerne
- K-3 Afprøvningsprogrammet skal for hver afprøvning som minimum indeholde oplysninger om
- Afprøvnings placering i projektføreløbet (eventuelt i form af henvisning til Bilag 1)
 - Afprøvnings overordnede forudsætninger
 - De funktioner, der afprøves
 - Afprøvnings fysiske rammer
 - De afprøvningsmetoder, der anvendes
 - De ressourcer, som Kunden skal stille til rådighed (eventuelt i form af en henvisning til Bilag 11)
 - De afprøvningsforskrifter, der skal udarbejdes
 - Godkendelseskriterier
- K-4 Afprøvningsprogrammet skal behandles og godkendes af Kunden som fastlagt i Bilag 1.

3. AFPRØVNINGSFORSKRIFTER

[Her indsættes efter Kundens krav rammerne for afprøvningsforskrifterne.]

Hvis det er mere praktisk, kan rammerne vedlægges som et appendiks til bilaget.]

- K-5 Afprøvningsforskrifterne skal for hver af de afprøvninger, der er defineret i afprøvningsprogrammet, i detaljer beskrive gennemløbet af afprøvningsprogrammet.

Beskrivelsen skal omfatte de eventuelle forudsætninger, der skal være opfyldt for, at den pågældende afprøvning kan gennemføres, herunder hvilken Dokumentation der skal foreligge.

K-6 Der skal være sporbarhed mellem afprøvningsforskrifterne og

- Afprøvningsprogrammet
- Afprøvningsplanerne
- Bilag 3

K-7 Afprøvningsforskrifterne skal behandles og godkendes af Kunden som fastlagt i Bilag 1.

4. AFPRØVNINGSPLANER

[Her indsættes efter Kundens krav rammerne for afprøvningsplanerne.

Hvis det er mere praktisk, kan rammerne vedlægges som et appendiks til bilaget.]

K-8 Afprøvningsplanerne omfatter også eventuelle installationsaktiviteter og skal som minimum indeholde oplysning om:

- Hvilke afprøvningsforskrifter der er omfattet af afprøvningsplanen
- Hvilke installationsplaner der er omfattet af afprøvningsplanen
- Hvem der skal deltage i de enkelte installationer/afprøvnings ved navns nævnelse eller ved stillingsbetegnelse
- Eventuelt udstyr, der indgår i den enkelte installation/afprøvning
- Eventuelle prøvedata, der skal leveres af Kunden. Der kan eventuelt henvises til Bilag 11.
- En time for time beskrivelse af installationer og afprøvnings

K-9 Afprøvningsplanerne skal behandles og godkendes af Kunden som fastlagt i Bilag 1.

5. GODKENDELSE AF EN PRØVE

K-10 En prøve er bestået, når godkendelseskriterierne fastsat i afprøvningsprogrammet er opfyldt, og hvorefter godkendelse skal ske i overensstemmelse med kontraktens punkt 8.

6. AFPRØVNINGSRAPPORTER

[Her indsættes efter Kundens krav rammerne for afprøvningsrapporter.

Hvis det er mere praktisk, kan rammerne vedlægges som et appendiks til bilaget.]

K-11 Afprøvningsrapporterne dokumenterer de udførte afprøvninger, således at det er klart, hvad der er afprøvet, og hvad afprøvningsresultatet var.

Bilag 15 Licensbetingelser for Standardprogrammel og Open Source Programmel samt krav til deponering

Vejledning:

Som det fremgår af kontraktens punkt 23.1, erhverver kunden en brugsret til det leverede programmel. I nærværende bilag indsættes standardlicensbetingelserne for det leverede programmel. Bilaget vil typisk indeholde licensbetingelser fra leverandøren af standardprogrammel.

Licensbetingelserne kan nærmere beskrive kundens brugsret til programmel og dokumentation.

Kontraktens udgangspunkt er, at kunden har ret til selv eller ved tredjemand at udføre vedligeholdelse eller ændringer af programmel samt videreudvikle kundespecifikt programmel. Såfremt der gælder begrænsninger i disse rettigheder skal leverandøren anføre dette her i bilaget.

Videre er kontraktens udgangspunkt, at kundens brugsret er tidsubegrænset, og at leverandøren skal træffe foranstaltninger, som gør kildekoden til kundespecifikt programmel tilgængelig for kunden. Tilsvarende skal leverandøren i bilaget anføre eventuelle begrænsninger i disse rettigheder, såfremt andet skal gælde for kundens brugsret.

For så vidt angår udviklingsværktøjer, som ikke er standardvedligeholdelses- eller standardudviklingsværktøjer, er kontraktens udgangspunkt, at leverandøren er forpligtet til at stille sådanne værktøjer, som leverandøren har rettighederne til, vederlagsfrit til rådighed for kunden, såfremt disse er nødvendige for kundens eller tredjemands ændring, vedligeholdelse og eventuelt drift af leverancen. Dersom leverandøren ønsker at fravige dette, skal leverandøren også anføre dette i bilaget.

Hvis kunden ønsker at foretage begrænsninger i de undtagelser, som leverandøren kan foretage til kontraktens udgangspunkt som anført ovenfor, skal dette adresse-

res i bilaget eller de relevante kontraktbestemmelser.

Herudover skal der i bilaget indarbejdes krav til deponering af kildekode af kundespecifikt programmel.

Kontrakten henviser til bilag 15 i følgende punkter:

- *punkt 6.7 (Ændringer uden Leverandørens samtykke)*
- *punkt 17.4 (Tredjemands udførelse af vedligeholdelse og ændringer)*
- *punkt 23. (Rettigheder)*
- *punkt 25 (Overdragelse)*

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Bilag 15 indeholder:

- Eventuelle standardlicensbetingelser (afsnit 2), jf. Kontrakten punkt 23
- Krav til deponering (afsnit 3)

2. STANDARDLICENSBETINGELSER

[Her indsættes standardlicensbetingelser.

Hvis det er mere praktisk, kan standardlicensbetingelserne vedægges som et appendiks til bilaget.]

3. KRAV TIL DEPONERING

[...]