



## Bilag 1 - Definitioner

Begreb	Definition
Administrator	Ved Administrator forstås en Bruger af Systemet, som har privilegerede rettigheder. En Administrator kan eksempelvis oprette og slette Brugere, tildele roller og rettigheder (brugeradministration) samt slette/ændre i sager.
Afgivende Leverandør	Ved Afgivende Leverandør forstås den leverandør, som Leverandøren skal overtage ansvaret for levering af Ydelserne fra.
Aftalt Arbejdstid	Ved Aftalt Arbejdstid forstås kl. 09.00 til 17.00 lokal dansk tid på alle Arbejdsdage.
Aftalt Driftstid	Ved Aftalt Driftstid forstås 24 timer i døgnet alle Dage hele året.
Applikationen	Ved Applikationen forstås det i Bilag 3 (Kundens It-miljø og situationsbeskrivelse) identificerede Programmell, samt det Programmell, som i forbindelse med Kontraktens opfyldelse bliver en integreret og i praksis uadskillelig del af det i Bilag 3 identificerede Programmell.
Applikationsdrift	Ved Applikationsdrift forstås de i Kontraktens punkt 21 og Bilag 12.c (Applikationsdrift) beskrevne Ydelser.
Applikationsleverandør	Ved Applikationsleverandør forstås en leverandør, som er helt eller delvist ansvarlig for en Applikation, der indgår i Systemet.
Arbejdsdag	Ved Arbejdsdag forstås mandag til fredag bortset fra officielle danske helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.
Assistent	Ved Assistent forstås den i bilag 12.g (Konsulentydelse) definerede konsulentkategori.
Bestillingsydelser	Ved Bestillingsydelser forstås Standardbestillingsydelser, Konsulentydelse og Optioner.
Bruger	Ved en Bruger forstås en ekstern eller intern person, herunder en juridisk person, der benytter Systemets funktionalitet. Begrebet omfatter både Slutbrugere og Administratorer.
Dage	Ved Dage forstås kalenderdage.
Dataansvarlig	Ved en Dataansvarlig forstås en fysisk eller juridisk person, en offentlig myndighed, en institution eller et andet organ, der alene eller sammen med andre afgør, til hvilke formål og med hvilke hjælpemidler der må foretages behandling af personoplysninger;
Databehandler	Ved en Databehandler forstås en fysisk eller juridisk person, en offentlig myndighed, en institution eller et andet organ, der behandler personoplysninger på den Dataansvarliges vegne
Datacenterdrift	Ved Datacenterdrift forstås de i Kontraktens punkt 23 og Bilag 12.e (Datacenterdrift) beskrevne Ydelser.

Begreb	Definition
Dokumentation	Ved Dokumentation forstås enhver udarbejdet beskrivelse relateret til Ydelserne, jf. Bilag 13 (Dokumentation).
Driftsfase	Ved Driftsfase forstås perioden, hvor Leverandøren leverer Løbende Ydelser.
Enheder	Ved Enheder forstås Slutbrugeres it-enheder, som Systemet tilgås med, herunder stationære computere, bærbare computere, terminaler, tablets og smartphones mv.
Enhedsadministration	Ved Enhedsadministration forstås de i Kontraktens punkt 19 og Bilag 12.a (Enhedsadministration) beskrevne Ydelser.
God it-skik	Ved God it-skik forstås en af it-branchen alment accepteret god udførelse inden for et bestemt område.
Fejl	<p>Ved Fejl forstås det forhold, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leverandørens Ydelser ikke opfylder de i Kontrakten fastsatte krav, herunder Leverandørens garantier</li> <li>• Ydelserne med hensyn til kvalitet, kvantitet, eller egnethed ikke fremtræder, som Kunden med føje kunne forvente på baggrund af indholdet af denne Kontrakt</li> </ul> <p>Se tillige definitionen af Mangel.</p>
Forsinkelse	Ved Forsinkelse forstås det forhold, at Leverandøren ikke opfylder sine forpligtelser i overensstemmelse med tidsplanen i Bilag 2 (Tidsplan) eller i øvrigt aftalte frister, og dette ikke skyldes Kunden.
Hypercare	Ved Hypercare forstås Leverandørens levering i en afgrænset periode af et forhøjet ”serviceniveau” for Løbende Ydelser som beskrevet i Bilag 12 (Ydelsesbeskrivelse).
Ibrugtagning	Ved Ibrugtagning forstås den dag, hvor Kunden begynder at modtage de Løbende Ydelser til at understøtte sine forretningsmæssige behov. Et eksempel på Ibrugtagning før Transitionsdagen kan være, at det er teknisk muligt at modtage Infrastrukturdrift, men at transitionsprøven ikke kan bestås, f.eks. pga. mangelfuld dokumentation eller for mange Fejl. Kunden kan her vælge at ibrugtage Ydelsen i henhold til Kontraktens punkt 26.
Incident	Ved Incident forstås enhver hændelse, som ikke er en planlagt del af Ydelserne, og som forårsager eller kan forårsage en afbrydelse eller en reduktion af kvaliteten af driften af Systemet.
Indledende Ydelser	Ved Indledende Ydelser forstås Leverandørens opfyldelse af de krav, som Kunden stiller i henhold til Kontraktens kapitel IV.

Begreb	Definition
Infrastruktur	Ved Infrastruktur forstås hardware, netværk (Lan, Wan, switches, routere, kabler), storage, Programmel, herunder operativsystemer og middleware.
Infrastrukturdrift	Ved Infrastrukturdrift forstås de i Kontraktens punkt 22 og Bilag 12.d (Infrastrukturdrift) beskrevne Ydelser.
Juniorkonsulent	Ved Juniorkonsulent forstås den i bilag 12.g (Konsulentydelse) definerede konsulentkategori.
Konsulentydelse	Ved Konsulentydelse forstås de i Kontraktens punkt 28 og Bilag 12.g (Konsulentydelse) beskrevne Ydelser.
Kontrakten	Ved Kontrakten forstås denne Kontrakt med bilag og alle senere ændringer og tillæg.
Kontraktuelle Ændringer	Ved Kontraktuelle Ændringer forstås ændringer af Kontrakten, herunder kontraktbilag. Kontraktuelle Ændringer følger ændringshåndteringsproceduren beskrevet i Bilag 7 (Ændringshåndtering af Kontraktuelle Ændringer).
Koordineringsplan	Ved Koordineringsplan forstås en løbende aktivitetsplan for Leverandørens samarbejde med Øvrige Leverandører relateret til Systemet.
KPI	Ved KPI (Key Performance Indicator) forstås et forhold hvorpå kvaliteten af Leverandørens Ydelser måles.
Kundespecifikt Programmel	Ved Kundespecifikt Programmel forstås Programmel udviklet specielt til Kunden.
Kundens It-miljø	Ved Kundens It-miljø forstås Applikationen og eksisterende data, som Leverandøren skal levere Ydelser i relation til samt Kundens eksisterende Infrastruktur. Kundens It-miljø er beskrevet i Bilag 3 – Kundens It-miljø (Applikation og Kundens eksisterende Infrastruktur).
Leverandørspecifikt Programmel	Ved Leverandørspecifikt Programmel forstås Programmel, der hverken er Standardprogrammel eller Kundespecifikt Programmel.
Løbende Ydelser	Ved Løbende Ydelser forstås Leverandørens opfyldelse af de krav, som Kunden stiller i henhold Kontraktens kapitel V.
Mangel	Ved Mangel forstås det forhold, at: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leverandørens Ydelser ikke opfylder de i Kontrakten fastsatte krav, herunder Leverandørens garantier, eller</li> <li>• Ydelserne med hensyn til kvalitet, kvantitet, eller egnethed ikke fremtræder, som Kunden med føje kunne forvente på baggrund af indholdet af denne Kontrakt.</li> </ul>

Begreb	Definition
	Se tillige definitionen af Fejl.
Meddelelse	Ved Meddelelse forstås en skriftlig kommunikation afgivet pr. brev eller pr. e-mail til relevant kontaktperson, jf. Bilag 4.a, eller meddelelse givet på styregruppemøde, som fremgår af godkendt referat.
Miljø	Ved Miljø forstås en udgave af Systemet, der anvendes til et særligt formål.  Hvert Miljø indeholder en fuld eller delvis udgave af Systemet.
Modtagende Leverandør	Ved Modtagende Leverandør forstås den nye leverandør, som Leverandøren efter Overdragelsesdagen overdrager ansvaret for levering af Ydelserne til samt hvor relevant forud herfor tilbudsgivere, der deltager i en udbudsproces med henblik på at blive valgt som denne nye leverandør.
Måleperiode	Ved Måleperiode forstås den periode som angiver et start- samt slutpunkt i forbindelse med opgørelse af Servicemål. En Måleperiode følger, med mindre andet er angivet, en kalendermåned.
Målepunkt	Ved et Målepunkt forstås en parameter, der i henhold til Kontrakten skal registreres data på, f.eks. i forbindelse med måling af KPI'er og opgørelse af Servicemål.
Netværksdrift	Ved Netværksdrift forstås de i Kontraktens punkt 24 og Bilag 12.f (Netværksdrift) beskrevne Ydelser.
Nøglemedarbejdere	Ved Nøglemedarbejdere forstås de i Bilag 4.b (Allokerede Nøglemedarbejdere) angivne medarbejdere.
Operationelle Processer	Ved Operationelle Processer forstås de processer, som er beskrevet i Bilag 4.d (Operationelle Processer), samt de processer og procedurer, som er beskrevet i Bilag 12 (Løbende Ydelser).
Operationelle Tilpasninger	Ved Operationelle Tilpasninger forstås tilpasninger af de Løbende Ydelser og/eller Systemet, som er beskrevet i Ydelsesbeskrivelsen, og som ikke udgør Bestillingsydelser eller Kontraktuelle Ændringer. Operationelle Tilpasninger kan eksempelvis bestå i at skalere en given Ydelse for at kunne opfylde Servicemålene, patche Programmell, udskifte hardware eller lignende, i det omfang det er kravspecificeret i Ydelsesbeskrivelsen og vederlægges som en op- eller nedskalering af vederlaget i henhold til Kontraktens punkt 37.3.7.
Option	Ved Option forstås en ret for Kunden til, på de i Kontrakten fastsatte priser og øvrige vilkår, at kræve opfyldelse af yderligere krav

Begreb	Definition
	end de i Ydelsesbeskrivelsen anførte krav. De i Bilag 17.a (Optioner) beskrevne Optioner bestilles til levering som en Bestillingsydelse, jf. Bilag 17.a (Optioner).
Overdragelsesdag	Ved Overdragelsesdagen forstås den dag, hvor Kunden skriftligt godkender, at Leverandøren har overdraget Kontraktens Ydelser til en modtagende leverandør.
Overtagelsesdag	Ved Overtagelsesdag forstås den dag, hvor Kunden ved Meddelelse over for Leverandøren tilkendegiver at godkendelseskriterierne for en Bestillingsydelse som anført i Bilag 17 (Bestilling af Bestillingsydelser) er opfyldt.
Parterne	Ved Parterne forstås Kunden og Leverandøren og ved Part en af disse.
Problem	Ved et Problem forstås en endnu ukendt underliggende årsag til en eller flere Incidents.
Produktionsmiljø	Ved Produktionsmiljø forstås det Miljø, som Brugere anvender i deres daglige arbejde. Miljøet indeholder produktionsdata.
Programmel	Ved Programmel forstås maskinkode, kildekode, funktionalitet, brugergrænseflade samt integrationer. Programmel består af Kundespecifikt Programmel, Leverandørspecifikt Programmel og/eller Standardprogrammel.
Præproduktionsmiljø	Ved Præproduktionsmiljø forstås det Miljø, som anvendes til afsluttende test af ændringer af Systemet.
Release	Ved Release forstås en mindre opdatering af Programmel, herunder fejlrettelser. Almindeligvis kendetegnet ved, at identifikationsnummeret for Programmellen ændres med en decimal (f.eks. fra 5.0 til 5.1).
Seniorrådgiver	Ved Seniorrådgiver forstås den i bilag 12.g (Rådgiverydelser) definerede rådgiverkategori.
Service Desk	Ved Service Desk forstås det primære henvendelsessted for Brugere i forbindelse med support på Systemet.
Servicelevel	Ved Servicelevel forstås en angivelse af et bestemt kvalitetsniveau for en given Ydelse under Kontrakten. Servicelevelene er specificeret i Bilag 8 (Servicelevel).
Slutbrugere	Kundens medarbejdere, der i deres funktion i Kundens organisation benytter Leverandørens Ydelser
Standardbestillingsydelser	Ved Standardbestillingsydelser forstås en Ydelse, der er beskrevet i Kontraktens punkt 27 og/eller Bilag 12.h (Standardbestillingsydelser).
Standardprogrammel	Ved Standardprogrammel forstås Programmel, der

Begreb	Definition
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. ikke udelukkende er udviklet specielt til Kunden, og</li> <li>b. er tilgængeligt for enhver på lige og almindelige vilkår.</li> </ul>
Support	Ved Support forstås de i Kontraktens punkt 20 og Bilag 12.b (Support) beskrevne Ydelser.
Systemet	Ved Systemet forstås Infrastrukturen og Applikationen/ Applikationer.
Testmiljø	Ved Testmiljø forstås det Miljø, hvor nye Releases og Versioner af Programmel kan testes. Miljøet indeholder alene testdata.
Transformation	Ved Transformation forstås de i Kontraktens punkt 29.2 beskrevne Ydelser. Transformation leveres enten som en Indledende Ydelse eller en Bestillingsydelse.
Transition Ind	Ved Transition Ind forstås perioden fra afklaringsfasens afslutning til Transitionsdagen.
Transition Ud	Ved Transition Ud forstås perioden, der indledes på det tidligste tidspunkt af i) tidspunktet, hvor Kunden eller Leverandøren har givet Meddelelse om, at Kontrakten bringes til helt eller delvist ophør, ii) tidspunktet hvor Kunden har adviseret Leverandøren om valg af ny leverandør for hele eller dele af Ydelserne, eller iii) [6 måneder] før Kontraktens ophør. Transition Ud afsluttes på Overdragelsesdagen.
Transitionsdagen	Ved Transitionsdagen forstås den dag, hvor Kunden ved Meddelelse over for Leverandøren godkender transitionsprøven.
Tværgående Ydelser	Ved Tværgående Ydelser forstås Leverandørens opfyldelse af de krav, som Kunden stiller i henhold til Kontraktens kapitel VII.
Udviklingsmiljø	Ved Udviklingsmiljø forstås det miljø, som Leverandøren anvender som led i vedligeholdelse og videreudvikling af Systemet.
Underleverandører	Ved Underleverandører forstås Leverandørens eventuelle samarbejdspartnere, der bidrager til Kontraktens opfyldelse. Producenter af Standardprogrammel, hardwareleverandører og øvrige leverandører af ”standardydelse” såsom strøm, WAN, LAN og lignende, der ikke bidrager specifikt til Kontraktens opfyldelse, og herunder ikke har adgang til Kundens data, anses dog ikke som Underleverandører i Kontrakten.
Version	Ved Version forstås en opdatering, der indeholder væsentligt ændret funktionalitet. Almindeligvis kendetegnet ved, at hovednummeret for versionen ændres (f.eks. fra 5.1 til 6.0).
Virksomhedsoverdragelse sloven eller VOL	Ved Virksomhedsoverdragelsesloven eller VOL forstås bekendtgørelse af lov om lønmodtageres retsstilling ved

Begreb	Definition
	virksomhedsoverdragelse af 20/08/2002.
Ydelser	Ved Ydelser forstås alle de ydelser, herunder Indledende Ydelser, Løbende Ydelser, Tværgående Ydelser og Bestillingsydelser, som Leverandøren er forpligtet til at levere i henhold til Kontrakten.
Ydelsesbeskrivelse	Ved Ydelsesbeskrivelse forstås de af Kunden stillede krav til Ydelserne og Leverandørens løsningsbeskrivelse herpå, jf. Bilag 12 (Ydelsesbeskrivelse).
Øvrige Leverandører	Ved Øvrige Leverandører forstås Kundens øvrige leverandører, som understøtter Kundens forretningsmæssige behov i relation til Kontrakten. Øvrige Leverandører kan eksempelvis være Applikationsleverandører.
Øvrig Tid	Ved Øvrig tid forstås tidsrummet mellem 17.00 til 09.00 lokal dansk tid på Arbejdsdage, og tidsrummet mellem 00.00 til 24.00 på alle Dage, der ikke er Arbejdsdage.





## Bilag 2 - Tidsplan

[Projekt navn]

[Måned + år]

### [Vejledning til Kunden

Vejledning til Kunden er angivet i skarpe parenteser og markeret med gult. Ud over denne generelle vejledning kan bilaget indeholde en række specifikke vejledninger til Kunden.

Dette standardbilag er et kategori A-bilag. Kategori A betyder, at standardbilaget er klar til brug evt. med mindre tilpasninger og konkrete forretningsmæssige beslutninger. Det skal dog verificeres, at standardbilaget er dækkende for Kundens behov.

Vejledning til Kunden har til formål at vejlede Kunden til at færdiggøre standardbilaget til anvendelse i en konkret kontrakt. Dette bilag skal således tilpasses i overensstemmelse med Kundens konkrete forhold og den øvrige tilpasning af standardkontraktmaterialet.

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal bilaget tilpasses i overensstemmelse hermed. Dette vil ofte indebære, at bilaget og vejledning til Leverandøren skal afstemmes med udbuddets udbudsbetingelser, der beskriver udbudsprocessen og rammerne for konkurrencen.

Vejledning til Kunden bør slettes, inden kontraktmaterialet offentliggøres.]

### [*Vejledning til Leverandøren*

*Vejledning til Leverandøren er angivet med kursiv i skarpe parenteser som denne. Ud over denne generelle vejledning indeholder bilaget en række specifikke vejledningstekster til Leverandøren.*

*Leverandøren skal udfylde dette Bilag 2 i overensstemmelse med den specifikke vejledning herom samt Bilag 2.b "Leverandørens detaljerede tidsplan", som indleveres som en del af tilbuddet. Bilag 2.a "Stjernekort" skal ikke udfyldes.*

*Leverandøren skal desuden udfylde kravmatricen sidst i bilaget.*

*Leverandøren skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet i vejledning til Leverandøren, eller hvor det er markeret på anden vis.*

*I Kontrakten er der henvist til Bilag 2, Tidsplan i følgende punkter:*

- *Punkt 3 (Afklaringsfasen)*
- *Punkt 6 (Kundens medvirken)*
- *Punkt 17.1 (Generelt)*
- *Punkt 18 (Generelt)*
- *Punkt 35 (Afprøvning)*
- *Punkt 36.3 (Leveringstid)*
- *Punkt 42.2.1 (Bod for Forsinkelse i Transition Ind)*

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

## Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING .....	5
2.	FRIST FOR BEVILLINGSMÆSSIG HJEMMEL .....	5
3.	GENERELLE KRAV TIL TIDSPLANER.....	5
4.	OVERORDNET TIDSPLAN.....	6
5.	DETALJEREDE TIDSPLANER.....	7
5.1	Generelle krav til detaljerede tidsplaner.....	8
5.2	Særligt vedrørende den detaljerede tidsplan frem til godkendt driftsprøve.....	9
6.	KRAVMATRICE.....	11

## Underbilag

Bilag 2.a Stjernekort

Bilag 2.b Detaljeret tidsplan

    Bilag 2.b.i Oversigt over eksterne afhængigheder

    Bilag 2.b.ii Risikooversigt for Transition Ind

## 1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder krav til de tidsplaner, der er udarbejdet i forbindelse med Kontraktens indgåelse, og som skal udarbejdes i Kontraktens løbetid. Bilaget består af Kundens krav og Leverandørens beskrevne opfyldelse heraf.

Formålet med tidsplanerne er at skabe overblik over aktiviteter, ressourcer, tid og indbyrdes afhængigheder. Tidsplanerne skal derfor være af en sådan kvalitet, at de umiddelbart giver den fornødne information for, at henholdsvis Leverandør og Kunde kan estimere og planlægge ressourceindsatsen. Tidsplanerne skal være gennemarbejdede og være fyldestgørende for alle aktiviteter samt afspejle formålet med Kontrakten som helhed.

Bilag 2.a ”Stjernekort” indeholder en visuel oversigt over Kontraktens samlede forløb. [Det er forudsat, at Kunden udarbejder Bilag 2.a.]

## 2. FRIST FOR BEVILLINGSMÆSSIG HJEMMEL

Kontrakten er kun bindende for Kunden, såfremt der opnås fornøden bevillingsmæssig hjemmel senest ved afklaringsfasens afslutning.

Foreligger der ikke bevillingsmæssig hjemmel på tidspunktet for kontraktunderskrivelse, men opnås bevillingsmæssig hjemmel efterfølgende, udskydes alle faser og aktiviteter efter kontraktunderskrivelse med det tilsvarende antal Arbejdsdage, som der er mellem forventet kontraktunderskrivelse og datoen for opnåelse af bevillingsmæssig hjemmel.

Foreligger der ikke bevillingsmæssig hjemmel senest [ved afklaringsfasens afslutning], bortfalder Kontrakten i sin helhed, og Leverandøren godtgøres for dokumenterede direkte omkostninger forbundet med de leverede Ydelser.

I perioden fra kontraktunderskrivelse og indtil bevillingsmæssig hjemmel opnås, kan Kunden vælge at iværksætte afklaringsfasen eller aktiviteter heri. Sker der sådan iværksættelse, vederlægges Leverandøren for udført arbejde efter medgået tid i medfør af Kontrakten, såfremt bevillingsmæssig hjemmel ikke opnås.

## 3. GENERELLE KRAV TIL TIDSPLANER

De generelle krav gælder for alle tidsplaner.

### *K-1 Kontraktopfyldelse*

Leverandøren skal opfylde Kontrakten i overensstemmelse med tidsplanerne, jf. dette Bilag 2.

### *K-2 Perioder med reducerede Kunderessourcer*

Tidsplaner skal tage højde for, at Kundens ressourcer vil være reduceret i ferieperioderne:

- Juli måned

- Mellem jul og nytår
- Uge 42 (efterårsferie)
- Uge 7 og 8 (vinterferie)
- Påskeferien (dvs. mandag til onsdag før Skærtorsdag)

Beslutninger og godkendelser bør kun undtagelsesvis placeres i de nævnte ferieperioder.

Der bør kun undtagelsesvis placeres aktiviteter, der kræver Kundens medvirken i juli måned og mellem jul og nytår, og der bør kun placeres begrænsede aktiviteter i de øvrige ferieperioder.

### *K-3 Grafiske illustrationer af tidsplaner*

Leverandøren skal udarbejde og vedligeholde grafiske illustrationer, f.eks. RACI matrix, kanban boards, Gantt-diagrammer eller tilsvarende, af aktiviteter og tidsplaner, der afspejler fordeling af ansvar, status og fremdrift. Den grafiske illustration har til formål at skabe et overblik over de væsentligste aktiviteter med henblik på at give et enkelt overblik, der kan benyttes af projektledelsen og styregruppen, jf. Bilag 4.a (Samarbejdsorganisation). De grafiske illustrationer skal så vidt muligt være baseret på tilgængelige data.

## **4. OVERORDNET TIDSPLAN**

### *K-4 Leveringstid*

Leverandøren skal levere Ydelser i overensstemmelse med den overordnede tidsplan, jf. tabel 1.

### **[Vejledning til Leverandøren**

*Leverandøren skal i sit tilbud færdiggøre Tabel 1 ved at besvare de celler i tabellen, hvor Leverandøren anmodes herom. Dette er markeret med "Udfyldes af Leverandøren". Leverandøren skal herudover ikke ændre i Tabel 1.]*

[Kunden skal i den overordnede tidsplan, jf. Tabel 1 nedenfor, udfylde de krav til tidspunkter, som er afgørende for kunden. De celler, som er markeret med gult og angivet "Kunden", er typisk afgørende, men dette er en konkret vurdering.]

Det er i denne skabelon forudsat, at Leverandøren ikke skal tilføje yderligere milepæle (dvs. tilføje rækker i tabellen) med henblik på at detaljere tidsplanen yderligere. Den yderligere detaljering af tidsplanen finder sted ved udarbejdelsen af "detaljerede tidsplaner", jf. punkt 5 og Bilag 2.b.

Tabel 1 fastlægger således alene de overordnede rammer for Kontrakten og har til formål at skabe et samlet overblik over Kontrakten frem til godkendt driftsprøve. Såfremt Kunden har særlige krav til tidspunkterne, som Leverandøren skal tilbyde, anbefales det, at Kunden stiller

krav herom i punkt 4. Kravet til tidspunktet kan eventuelt indeholde en angivelse af et ”senest” eller ”tidligst” tidspunkt for udførelsen af den givne aktivitet/milepæl.]

**Tabel 1 – Overordnet tidsplan**

	Aktivitet/Milepæl	Tidspunkt (dd.mm.åååå)	Særskilt vederlag	Bod
M01	Kontraktindgåelse	[Kunden]	Nej	Nej
M02	Opstartsmøde	[Udfyldes af Leverandøren]	Nej	Nej
M03	Afklaringsfasen påbegyndes	[Udfyldes af Leverandøren]	Nej	Nej
M04	Godkendt afklaringsfase	[Udfyldes af Leverandøren]	Nej	Nej
M05	Transition Ind påbegyndes	[Udfyldes af Leverandøren]	[Nej/Ja]	Nej
M06	Transitionsdag	[Kunden]	Ja	Ja
M07	Driftsprøve påbegyndes	[Udfyldes af Leverandøren. Opmærksomheden henledes på eventuelle krav til driftsprøvens varighed i Bilag 16 (Afprøvning), Leverandørens udarbejdelse af prøverapport, jf. bilag 16, Kundens frist for godkendelse, jf. Kontraktens punkt 35, og den fastsatte tidsfrist for godkendt driftsprøve nedenfor]	Nej	Nej
M08	Driftsprøve godkendes	[Kunden]	Ja	Ja

Milepælene i den overordnede tidsplan er baseret på kontraktunderskrift [dd.mm.åååå]. Hvis kontraktunderskriften ændres, parallelforskydes alle andre milepæle tilsvarende. Dette skal dog ske under respekt af de i K-2 angivne perioder med reducerede kunderessourcer. Medfører ændringen eksempelvis, at en milepæl parallelforskydes til mellem jul og nytår, flyttes den pågældende milepæl til første Arbejdsdag herefter. Alle efterfølgende milepæle parallelforskydes endvidere tilsvarende.

## 5. DETALJEREDE TIDSPLANER

Der udarbejdes detaljerede tidsplaner for Transition ind og driftsfasen frem til og med godkendt driftsprøve, samt for Bestillingsydelse og aktiviteterne i forbindelse hermed.

*K-5 Leverandørens udkast til detaljeret tidsplan for aktiviteter frem til driftsprøven*

Leverandøren har i Bilag 2.b angivet et udkast til detaljerede tidsplan i overensstemmelse med de angivne krav i dette Bilag 2.

Parterne skal i afklaringsfasen i samarbejde og indenfor rammerne af den overordnede tidsplan foretage yderligere specificering og tilpasning af det udarbejdede udkast til detaljeret tidsplan, jf. Bilag 2.b (Detaljeret tidsplan frem til godkendt driftsprøve). Leverandøren fremsender revideret udkast til detaljeret tidsplan, når drøftelserne er tilendebragt. Kunden skal inden [10] Arbejdsdage efter modtagelsen af det reviderede udkast til detaljeret tidsplan give Meddelelse om, hvorvidt denne kan godkendes. Såfremt Kunden ikke giver denne Meddelelse, anses det reviderede udkast til detaljeret tidsplan for godkendt. Hvis det reviderede udkast ikke godkendes af Kunden, skal Kontrakten opfyldes på grundlag af det ved Kontraktens indgåelse foreliggende udkast til detaljeret tidsplan.

*[Leverandøren skal i Bilag 2.b "Detaljeret tidsplan frem til godkendt driftsprøve" angive udkast til detaljeret tidsplan. Opmærksomheden henledes på kravene til detaljerede tidsplaner i dette punkt 5.]*

## 5.1 Generelle krav til detaljerede tidsplaner

### *K-6 Udarbejdelse og vedligeholdelse*

Detaljerede tidsplaner skal være udarbejdet konkret i forhold til Kontraktens specifikke Ydelser.

Ved detaljerede tidsplaner forstås tidsplaner, der operationaliserer den overordnede tidsplan.

### *K-7 Aktiviteter*

De detaljerede tidsplaner skal omfatte samtlige aktiviteter, som direkte eller indirekte bidrager til leveringen af Ydelserne, herunder også aktiviteter hos Underleverandører og Øvrige leverandører.

De detaljerede tidsplaner skal indeholde Leverandørens forventning til Kundens medvirken.

Detaljerede tidsplaner skal desuden indeholde angivelse af afprøvningsaktiviteter, jf. Bilag 16, herunder gennemførelse af prøver samt tidsfrister for levering af afprøvningsdokumentation.

### *K-8 Oversigt over eksterne afhængigheder*

Detaljerede tidsplaner skal indeholde en oversigt over de væsentligste eksterne afhængigheder, hvor Leverandøren er afhængig af Kunden, Afgivende Leverandør, Øvrige leverandører eller andre parter.

Oversigten indgår som et selvstændigt underbilag (Bilag 2.b.i) til den detaljerede tidsplan, som alene indeholder informationer om disse eksterne afhængigheder.

Oversigten over de eksterne afhængigheder skal indeholde:

- Milepæl eller anden relativ placering i forhold til start eller sluttidspunkter i tidsplanen
- Genstanden for afhængigheden (dokument, beslutning mv.)



- Begrundelse og vigtighed
- Ansvarlig for afhængigheden
- [Eventuelle øvrige krav til oversigten]

*K-9 Reducerede ressourcer hos Leverandøren*

De detaljerede tidsplaner skal angive eventuelle perioder, hvor Leverandørens ressourcer er reduceret, eksempelvis som følge af ferieafholdelse, planlagte kurser mv.

*K-10 Kvalitetssikringsaktiviteter*

De detaljerede tidsplaner skal angive Leverandørens planlagte egne kvalitetssikringsaktiviteter.

*K-11 Entydig ansvarsplacering*

De detaljerede tidsplaner skal tydeligt angive, hvem der er ansvarlig for at udføre hver af tidsplanens enkelte aktiviteter, og tidsfristen herfor.

*K-12 Opdatering af detaljerede tidsplaner*

Detaljerede tidsplaner skal løbende opdateres, indtil alle leverancer omfattet af den detaljerede tidsplan er godkendte, således at detaljerede tidsplaner altid afspejler den aktuelle detaljering af forestående aktiviteter, aktiviteterets status og risikovurdering.

Leverandøren skal sikre sporbarhed og versionering af detaljerede tidsplaner og sikre, at Kunden altid har elektronisk adgang til seneste version.

Opdatering af detaljerede tidsplaner skal ske i overensstemmelse med Bilag 7.

## **5.2 Særligt vedrørende den detaljerede tidsplan frem til godkendt driftsprøve**

*K-13 Tidsplanens omfang*

Den detaljerede tidsplan frem til godkendt driftsprøve skal omfatte opstartsmøde, afklaringsfasen, Transition Ind og driftsfase frem til og med godkendt driftsprøve.

*K-14 Afklaringsfasen*

Den detaljerede tidsplan for afklaringsfasen skal beskrive alle aktiviteter i afklaringsfasen.

Afklaringsfasen afsluttes, når de planlagte aktiviteter i den detaljerede tidsplan for afklaringsfasen er gennemført, og Kunden har godkendt afklaringsfasen, jf. nedenfor.

Kunden skal inden for [5] Arbejdsdage fra modtagelsen af Leverandørens rapport for afklaringsfasen samt eventuelt den reviderede Ydelsesbeskrivelse, vurdere om disse produkter kan godkendes. Såfremt Kunden ikke kan godkende, skal Leverandøren korrigere og supplere rapporten og/eller Ydelsesbeskrivelsen og senest efter [10] Arbejdsdage på ny fremsende til

fornyset godkendelse. Kunden skal herefter igen inden for [5] Arbejdsdage vurdere, om rapporten og/eller Ydelsesbeskrivelsen kan godkendes.

*K-15 Inddragelse af Kunden i planlægning*

Leverandøren skal i afklaringsfasen inddrage Kunden i den endelige fastlæggelse og detaljering af tidsplanen og godkendelse af denne.

*K-16 Aktiviteter i Transition Ind*

Den detaljerede tidsplan for Transition Ind skal indeholde alle aktiviteter, der skal gennemføres i Transition Ind (det vil sige fra afklaringsfasens afslutning og frem til Transitionsdagen), herunder afprøvninger og aktiviteter som Kunden og Øvrige leverandører skal deltage i.

*K-17 Indhold af detaljeret tidsplan for Transition Ind*

Den detaljerede tidsplan for Transition Ind skal beskrive alle aktiviteter i Transition Ind, herunder de i Bilag 11 anførte.

*K-18 Risikooversigt for Transition Ind*

Den detaljerede tidsplan for Transition Ind skal indeholde en oversigt over de væsentligste risici for, at den detaljerede tidsplan for Transition Ind ikke kan overholdes. Risikooversigten skal som minimum indeholde følgende:

- Beskrivelse af risiko
- Sandsynlighed for at risiko indtræffer
- Konsekvenser/effekt hvis hændelsen indtræffer
- Mitigerende handlinger
- Risiko-ejer
- Plan for håndtering af situationer, hvor risikohændelsen indtræffer
- [Eventuelle øvrige krav til risikooversigten]

Risikooversigten indgår som et selvstændigt underbilag (Bilag 2.b.ii).

Leverandøren skal vedligeholde risikooversigten.

## 6. KRAVMATRICE

[Kravmatricen skal færdiggøres konkret. Såfremt Kontrakten er omfattet af udbudsreglerne, skal matricen færdiggøres i overensstemmelse med de konkrete udbudsretlige beslutninger, herunder med udbuddets udbudsbetingelser, jf. også den generelle vejledning til Kunden.]

**[Vejledning til Leverandøren:**

*Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette bilag er opfyldt.]*

Krav ID	Udbudsretlig kravrubricering	Opfyldelsesgrad (Helt / Opfyldes delvist / Opfyldes ikke)	Leverandørens beskrivelse eller reference til løsningsbeskrivelse i separat dokument
K-1			
K-2			
K-3			
K-4			
K-5			
K-6			
K-7			
K-8			
K-9			
K-10			
K-11			
K-12			
K-13			
K-14			
K-15			
K-16			
K-17			
K-18			

Bilag 2.a STJERNEKORT – [Projektnavn]

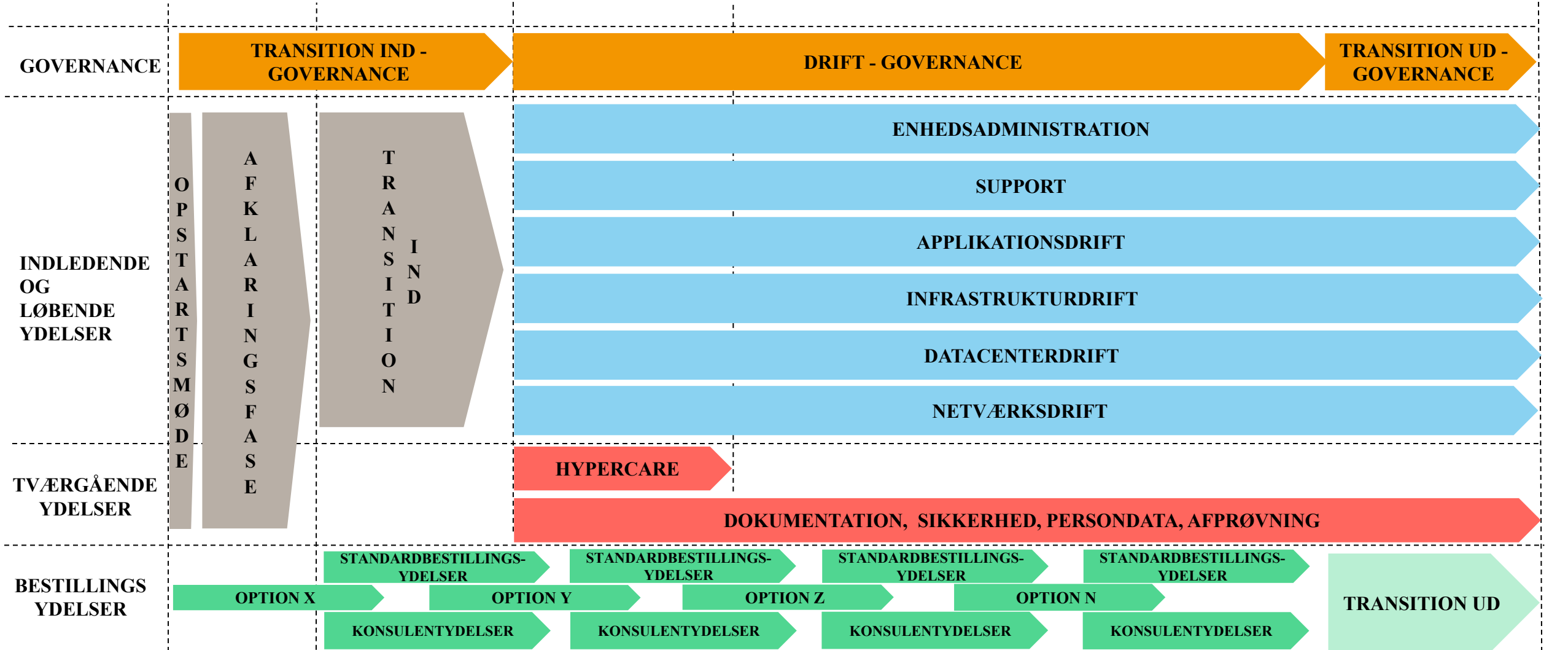
Kontraktindgåelse

Godkendelse

Transitionsdag

Driftsprøve (start)

Ophør





## Bilag 2.b – Detaljeret tidsplan frem til godkendt driftsprøve

[Projekt navn]

[Måned + år]

### **[Vejledning til Kunden**

Vejledning til Kunden er angivet i skarpe parenteser og markeret med gult. Ud over denne generelle vejledning kan bilaget indeholde en række specifikke vejledninger til Kunden.

Dette standardbilag er et kategori A-bilag. Kategori A betyder, at standardbilaget er klar til brug evt. med mindre tilpasninger og konkrete forretningsmæssige beslutninger. Det skal dog verificeres, at standardbilaget er dækkende for Kundens behov.

Vejledning til Kunden har til formål at vejlede Kunden til at færdiggøre standardbilaget til anvendelse i en konkret kontrakt. Dette bilag skal således tilpasses i overensstemmelse med Kundens konkrete forhold og den øvrige tilpasning af standardkontraktmaterialet.

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal bilaget tilpasses i overensstemmelse hermed. Dette vil ofte indebære, at bilaget og vejledning til Leverandøren skal afstemmes med udbuddets udbudsbetingelser, der beskriver udbudsprocessen og rammerne for konkurrencen.

Vejledning til Kunden bør slettes inden kontraktmaterialet offentliggøres.]

### ***[Vejledning til Leverandøren***

*Vejledning til Leverandøren er angivet med kursiv i skarpe parenteser som denne. Ud over denne generelle vejledning indeholder bilaget en række specifikke vejledningstekster til Leverandøren.*

*Leverandøren skal udfylde dette Bilag 2.b med underbilag i overensstemmelse med den specifikke vejledning herom.*

*Leverandøren skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet i vejledning til Leverandøren, eller hvor det er markeret på anden vis.*

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*

## Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING .....	4
2.	DETALJERET TIDSPLAN .....	4

## Underbilag

- Bilag 2.b.i Oversigt over eksterne afhængigheder
- Bilag 2.b.ii Risikooversigt for Transition Ind

## 1. INDLEDNING

Dette bilag 2.b (Detaljeret tidsplan frem til godkendt driftsprøve) indeholder den detaljerede tidsplan for aktiviteterne forbundet med Kontraktens opfyldelse fra kontraktindgåelse og frem til driftsprøvens godkendelse.

## 2. DETALJERET TIDSPLAN

[De overordnede milepæle i den detaljerede tidsplan stammer fra den overordnede tidsplan i Bilag 2. Såfremt der er foretaget ændringer i den overordnede tidsplan i Bilag 2, skal tidsplanen nedenfor opdateres/erstattes af den opdaterede overordnede tidsplan.]

Det er i standardbilaget forudsat, at et udkast til den detaljerede tidsplan frem til godkendt driftsprøve skal færdiggøres af Leverandøren som en del af tilbuddet.]

### [Vejledning til Leverandøren

Leverandøren skal udarbejde et udkast til en detaljeret tidsplan frem til godkendt driftsprøve ved at udfylde, tilpasse og færdiggøre den detaljerede tidsplan nedenfor i overensstemmelse med kravene i Bilag 2. Leverandøren skal herunder sikre, at samtlige aktiviteter, milepæle, afhængigheder mv., som Kunden har stillet krav om i Bilag 2 eller øvrigt kontraktmateriale, fremgår af den detaljerede tidsplan.

Leverandøren skal indsætte yderligere rækker, milepæle og aktiviteter mv., hvor det er nødvendigt og hensigtsmæssigt.

De præudfyldte datoer og milepæle mv. skal overholdes.]

ID	Aktivitet/Milepæl	Tidspunkt (dd.mm.åååå)	Særskilt vederlag	Bod
M01	Kontraktindgåelse	[Kunden]	Nej	Nej
[M01.1]	[...]	[...]	Nej	Nej
[M01.2]	[...]	[...]	Nej	Nej
M02	Opstartsmøde	[Udfyldes af Leverandøren]	Nej	Nej
[...]	[...]	[...]	Nej	Nej
[...]	[...]	[...]	Nej	Nej
M03	Afklaringsfasen påbegyndes	[Udfyldes af Leverandøren]	Nej	Nej
[...]	[...]	[...]	Nej	Nej
[...]	[...]	[...]	Nej	Nej
M04	Godkendt afklaringsfase	[Udfyldes af Leverandøren]	Nej	Nej
[...]	[...]	[...]	Nej	Nej
[...]	[...]	[...]	Nej	Nej



ID	Aktivitet/Milepæl	Tidspunkt (dd.mm.åååå)	Særskilt vederlag	Bod
M05	Transition Ind påbegyndes	<i>[Udfyldes af Leverandøren]</i>	Nej	Nej
[...]	[...]	[...]	Nej	Nej
[...]	[...]	[...]	Nej	Nej
M06	Transitionsdag	[Kunden]	Ja	Ja
[...]	[...]	[...]	Nej	Nej
[...]	[...]	[...]	Nej	Nej
M07	Driftsprøve påbegyndes	<i>[Udfyldes af Leverandøren. Opmærksomheden henledes på eventuelle krav til driftsprøvens varighed i Bilag 16 (Afprøvning), Leverandørens udarbejdelse af prøverapport, jf. bilag 16, Kundens frist for godkendelse, jf. Kontraktens punkt 35, og den fastsatte tidsfrist for godkendt driftsprøve nedenfor]</i>	Nej	Nej
[...]	[...]	[...]	Nej	Nej
[...]	[...]	[...]	Nej	Nej
M08	Driftsprøve godkendes	[Kunden]	Ja	Ja
[...]	[...]	[...]	Nej	Nej
[...]	[...]	[...]	Nej	Nej

## Bilag 2.b.i – Oversigt over eksterne afhængigheder

[Projekt navn]

[Måned + år]

***[Vejledning til Leverandøren]***

Her skal Leverandøren besvare Bilag 2, **krav K-8**. Tabellen nedenfor kopieres og udvides af leverandøren, hvis nødvendigt, eksempelvis ved flere eksterne afhængigheder.]

Afhængighed ID	#1 – [navn]
Milepæl eller anden relativ placering i forhold til start eller sluttidspunkter i tidsplanen	[...]
Genstanden for afhængigheden (dokument, beslutning mv.)	[...]
Begrundelse og vigtighed	[...]
Ansvarlig for afhængigheden	[...]
[Eventuelle øvrige krav til oversigten]	[...]

## Bilag 2.b.ii – Risikooversigt for Transition Ind

[Projektnavn]

[Måned + år]

**[Vejledning til Leverandøren:**

Her skal Leverandøren besvare Bilag 2, krav **K-18**. Tabellen nedenfor kopieres og udvides af Leverandøren, hvis nødvendigt, eksempelvis ved flere identificerede risici.]

Risiko ID	#1 – [navn]
Beskrivelse af risiko	[...]
Sandsynlighed for at risiko indtræffer	[...]
Konsekvenser/effekt hvis hændelsen indtræffer	[...]
Mitigerende handlinger	[...]
Risiko-ejer	[...]
Plan for håndtering af situationer, hvor risikohændelsen indtræffer	[...]
[Eventuelle øvrige krav til risikooversigten]	[...]



## Bilag 3 – Kundens It-miljø (Applikationen og Kundens eksisterende Infrastruktur)

[Projekt navn]

[Måned + år]

### Vejledning til Kunden

Vejledning til Kunden er angivet i skarpe parenteser og markeret med gult.

I dette Bilag 3 ”Kundens It-miljø (Applikationen og Kundens eksisterende Infrastruktur)” skal Kunden beskrive Kundens It-miljø *før* Kontraktens indgåelse. Kundens beskrivelse skal indeholde en beskrivelse af de dele af Kundens It-miljø, som har haft betydning for udførelsen af ydelserne under kontrakten med den Afgivende Leverandør. Kunden skal således ikke stille krav til Leverandøren i dette bilag.

Før Kontraktens indgåelse, har beskrivelsen af Kundens eksisterende It-miljø til formål at orientere Leverandøren om den eksisterende situation. Derudover skal Leverandøren være bekendt med detaljoplysninger omkring Kundens It-miljø for at det sikres, at Leverandøren lever op til kravene til Ydelserne under Kontrakten.

I tillæg til beskrivelser af Applikationen vil det typisk være relevant at tilvejebringe potentielle leverandører eller Leverandøren med dokumentation af den eksisterende Infrastruktur hos Kunden selv eller hos den Afgivende Leverandør. I standardkontraktens definition af ”Infrastruktur” er det bl.a. forudsat, at operativsystem og middleware er en del af Infrastrukturen. Såfremt hele eller dele af operativsystem og middleware indgår som en del af Applikationen, skal standardkontrakten tilpasses i overensstemmelse hermed.

Standardkontrakten, herunder dette Bilag 3, indeholder ikke kontraktregulering af *due diligence*, hvor Kundens It-miljø inspiceres af potentielle leverandører eller af Leverandøren. Bilag 3 med tilhørende underbilag (teknisk dokumentation mv.) udgør således i henhold til standardkontrakten Leverandørens samlede indsigt i Kundens It-miljø.

Kontrakten kan suppleres med regulering af *due diligence*. Såfremt kontrakten er underlagt udbudsreglerne, vil *due diligence* typisk foretages *før* kontraktunderskrift som en del af udbudsprocessen, hvor det kan reguleres i udbuddets udbudsbetingelser. Erfaringerne fra *due diligence* vil herefter kunne indgå i udbudsprocessen. Hvis *due diligence* foretages *efter* kontraktunderskrift kan det reguleres i et underbilag til Bilag 3. Eventuel adgang til at foretage kontraktjusteringer, som en *due diligence* måtte afstedkomme, efter kontraktens underskrift, er dog ikke reguleret i standardkontrakten. Dette vil skulle håndteres ved tilpasninger af standardkontrakten under behørig iagttagelse af de udbudsretlige regler.

*Efter* kontraktunderskrift anses beskrivelsen af Applikationen i dette Bilag 3 (inklusive eventuelle tekniske underbilag) som en del Dokumentation.

Kunden bør være opmærksom på, at det følger af Kontraktens punkt 51.1.2, at Kunden tildeler Leverandøren en brugsret til Applikationen, således at Leverandøren kan benytte Applikationen i det omfang, det er nødvendigt i forbindelse med Kontraktens opfyldelse. I nærværende Bilag 3 bør Kunden derfor udelukkende beskrive de dele af Applikationen, som Kunden er sikker på at have ret til at stille til rådighed for Leverandørens opfyldelse af Kontrakten.

Dette bilag er et kategori C-bilag. Kategori C betyder, at standardbilaget er udarbejdet som en template med vejledningstekster, der kan understøtte Kundens udarbejdelse af bilaget. Nedenfor er der på overskriftsniveau indsat en række temaer, som det ofte vil være relevant at Kunden såvel som Leverandøren forholder sig til.

Det vil ofte være relevant at understøtte dette Bilag 3 med underbilag, herunder dokumenter af teknisk karakter såsom driftsdokumentation og systemdokumentation.

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal bilaget tilpasses i overensstemmelse hermed. Dette vil ofte indebære, at bilaget skal afstemmes med udbuddets udbudsbetingselser, der beskriver udbudsprocessen og rammerne for konkurrencen.

Vejledning til Kunden bør slettes, inden kontraktmaterialet offentliggøres.]

#### *[Vejledning til Leverandøren*

*Vejledning til Leverandøren er angivet med kursiv i skarpe parenteser som denne. Ud over denne generelle vejledning indeholder bilaget en række specifikke vejledningstekster til Leverandøren.*

*Bilaget har alene til formål at informere Leverandøren om Kundens It-miljø, som det har set ud under kontrakten med den Afgivende Leverandør. Der stilles derfor ikke krav til Leverandøren i dette bilag.*

*Leverandøren skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet i vejledning til Leverandøren, eller hvor det er markeret på anden vis.*

*I Kontrakten er der henvist til Bilag 3, Kundens It-miljø og situationsbeskrivelse i følgende punkter:*

- *Punkt 2 (Opstartsmøde)*
- *Punkt 4 (Kundens It-miljø)*
- *Punkt 12.1 (Generelt)*
- *Punkt 32.2 (Særligt om Dokumentation af forandringer i Kundens It-miljø)*
- *Punkt 41.1 (Garantier)*

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*



## Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING .....	5
2.	KUNDENS IT-MILJØ.....	5
2.1	Overordnet teknisk beskrivelse af Kundens It-miljø.....	5
2.2	Applikationen .....	5
2.3	Eksisterende Infrastruktur.....	5
2.3.1	Særligt vedrørende sikkerhed .....	6
2.3.2	Organisatoriske forhold .....	6
2.4	Eksisterende data og databaseadministration .....	6
2.5	Eksisterende integrationer .....	6
2.6	Historisk kapacitetsforbrug .....	6

## 1. INDLEDNING

I nærværende bilag beskrives Kundens It-miljø.

Beskrivelsen understøtter Leverandørens opfyldelse af Kontrakten. Beskrivelsen af Kundens It-miljø indeholder ingen selvstændig krav sætning til Leverandøren.

Ved underskrift af Kontrakten beskrives Kundens It-miljø, således som det eksisterer forud for kontraktindgåelsen, herunder hos den Afgivende Leverandør. Beskrivelsen af Applikationen i dette Bilag 3 anses efter kontraktindgåelse som en del Dokumentation.

## 2. KUNDENS IT-MILJØ

### 2.1 Overordnet teknisk beskrivelse af Kundens It-miljø

### 2.2 Applikationen

[Kunden kan f.eks. beskrive følgende:

a. Applikation, herunder:

- i. Formål
- ii. Funktionalitet
- iii. Programmel
- iv. Integrationer, teknologier og integrationstyper
- v. Arkitektur
- vi. Client/server arkitektur
- vii. Teknologi
- viii. Evt. krav om Versioner
- ix. Applikationslandskab (hvilke andre applikationer interagerer Applikationen med)
- x. med)
- xi. Belastningsperioder og årshjul
- xii. Batchafvikling]

### 2.3 Eksisterende Infrastruktur

[Kunden kan f.eks. beskrive følgende:

- a. Udviklings-, Test og Præproduktionsmiljø
- b. Produktionsmiljø
- c. Operativsystem og middleware
- d. Virtualisering
- e. Servere, herunder hardware
- f. Lager, herunder hardware samt forbrug
- g. Netværk, herunder:
  - i. Hardware
  - ii. Firewalls
  - iii. Linjekapacitet
  - iv. DNS oversigt
  - v. Overvågningsagenter – netværk, backup, Produktionsmiljøer, integrationer
  - m.v.
  - vi. Logning
  - vii. Batch-jobs
  - viii. Scripts-afvikling

### **2.3.1 Særligt vedrørende sikkerhed**

[Kunden kan f.eks. beskrive følgende:

- a. Backup og restore
- b. Bruger- og rettighedsstyring
- c. Certifikater

### **2.3.2 Organisatoriske forhold**

[Kunden kan f.eks. beskrive følgende:

- a. Driftsprocedurer, -metoder, -værktøjer og Programmel, herunder:
  - i. Eksisterende driftshåndbøger og -vejledninger
  - ii. Oversigt over Dokumentation
  - iii. Metoder, standarder og retningslinjer i det nuværende Produktionsmiljø, samt om de tiltænkes tilpasset Leverandøren eller ønskes bibeholdt
  - iv. Procedurer for udskiftning af eksisterende udstyr (End-of-Life planer)
  - v. Deployeringsværktøjer og evt. øvrige konfigurationsværktøjer, f.eks. til automatiseret test
- b. Samarbejdsparter og arbejdsgange
- c. Licensstyring/licenspolitik
- d. Årshjul og release-planer]

### **2.4 Eksisterende data og databaseadministration**

[Kunden kan f.eks. beskrive følgende:

- a. Data
- b. Runtime environment
- c. Middleware, herunder databaser]

### **2.5 Eksisterende integrationer**

[Kunden kan her beskrive nuværende integrationer til Systemet]

### **2.6 Historisk kapacitetsforbrug**

[Kunden kan her beskrive den kapacitet, som har været forbrugt under kontrakten af Kunden selv eller med den Afgivende Leverandør]



## Bilag 4 – Governance

[Projekt navn]

[Måned + år]

### [Vejledning til Kunden

Vejledning til Kunden er angivet i skarpe parenteser og markeret med gult. Ud over denne generelle vejledning kan bilaget indeholde en række specifikke vejledninger til Kunden.

Dette standardbilag er et kategori A-bilag. Kategori A betyder, at standardbilaget er klar til brug evt. med mindre tilpasninger og konkrete forretningsmæssige beslutninger. Det skal dog verificeres, at standardbilaget er dækkende for Kundens behov.

Dette bilag 4 (Governance) fungerer som den kontraktuelle samlebetegnelse for Kundens krav til governance og Leverandørens løsningsbeskrivelser hertil, der er placeret i standardbilagene, Bilag 4.a - Bilag 4.f.

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal bilaget tilpasses i overensstemmelse hermed. Dette vil ofte indebære, at bilaget og vejledning til Leverandøren skal afstemmes med udbuddets udbudsbetingelser, der beskriver udbudsprocessen og rammerne for konkurrencen.

Vejledning til Kunden bør slettes, inden kontraktmaterialet offentliggøres.]

### [*Vejledning til Leverandøren*

*Vejledning til Leverandøren er angivet med kursiv i skarpe parenteser som denne.*

*Hvert af de enkelte underbilag til nærværende bilag indeholder Kundens krav til Leverandørens Ydelser. Vejledning til Leverandørens løsningsbeskrivelse er indeholdt i de enkelte bilag.*

*Leverandøren skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet i vejledning til Leverandøren, eller hvor det er markeret på anden vis.*

*I Kontrakten er der henvist til Bilag 4, Governance i følgende punkter:*

- *Punkt 9.1 (Generelt)*

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*

## Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING .....	4
2.	GOVERNANCE .....	4

## Underbilag

Bilag 4.a	Samarbejdsorganisation
Bilag 4.b	Parternes allokerede medarbejdere
Bilag 4.c	Digitaliseringsstyrelsens Kodeks for det gode kunde-leverandørsamarbejde
Bilag 4.d	Operationelle Processer
Bilag 4.e	Revision og kontrol
Bilag 4.f	Oversigt over underleverandører

## 1. INDLEDNING

Dette Bilag 4 (Governance) indeholder en oversigt over de bilag, der regulerer governance i relation til Kontraktens opfyldelse.

Kundens konkrete krav til governance er angivet i Bilag 4.a-f. Leverandørens eventuelle løsningsbeskrivelser er placeret i underbilag, der er indeholdt i de respektive bilag.

## 2. GOVERNANCE

Leverandøren skal levere governance i overensstemmelse med det beskrevne i følgende:

- Bilag 4.a "Samarbejdsorganisation"
- Bilag 4.b "Parternes allokerede medarbejdere"
- Bilag 4.c "Digitaliseringsstyrelsens kodeks for det gode kunde-leverandørsamarbejde"
- Bilag 4.d "Operationelle processer"
- Bilag 4.e "Revision"
- Bilag 4.f "Oversigt over underleverandører"

## Bilag 4.a - Samarbejdsorganisation

[Projekt navn]

[Måned + år]



### **[Vejledning til Kunden**

Vejledning til Kunden er angivet i skarpe parenteser og markeret med gult.

Dette standardbilag er et kategori B-bilag. Kategori B betyder, at standardbilaget er *delvist* færdiggjort, og i de fleste konkrete kontrakter skal færdiggøres af Kunden for at være dækkende for Kundens behov.

I dette Bilag 4.a "Samarbejdsorganisation" skal Kunden stille sine konkrete krav til Kundens og Leverandørens Samarbejdsorganisation. I bilaget er der anført vejledningstekst til brug for Kundens færdiggørelse, ligesom der er indsat enkelte eksempler på relevante krav til illustration af formulering af krav. Det bemærkes, at eksemplerne på krav ikke er udtømmende, og at Kunden således selv skal tilføje krav til ydelsen.

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal bilaget tilpasses i overensstemmelse hermed. Dette vil ofte indebære, at bilaget skal afstemmes med udbuddets udbudsbetingelser, der beskriver udbudsprocessen og rammerne for konkurrencen.

Vejledning til Kunden bør slettes, inden kontraktmaterialet offentliggøres.]

### **[Vejledning til Leverandøren**

*Vejledning til Leverandøren er angivet med kursiv i skarpe parenteser som denne. Ud over denne generelle vejledning indeholder bilaget en række specifikke vejledningstekster til Leverandøren.*

*Leverandøren skal udfylde kravmatricen sidst i bilaget.*

*Leverandøren skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet i vejledning til Leverandøren, eller hvor det er markeret på anden vis.*

*I Kontrakten er der henvist til Bilag 4.a, Samarbejdsorganisation i følgende punkter:*

- *Punkt 2 (Opstartsmøde)*
- *Punkt 5 (Samarbejdsorganisation)*
- *Punkt 6 (Kundens medvirken)*
- *Punkt 41.1 (Garantier)*
- *Punkt 43.1 (Underretningspligt og afhjælpning)*
- *Punkt 56.5.3 (Leverandørens pligt til at levere Ydelser uanset tvist)*
- *Punkt 56.5.4 (Sideløbende konflikthåndtering)*

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*

## **Indholdsfortegnelse**

1.	INDLEDNING .....	4
2.	GENERELLE KRAV.....	4



3.	ROLLER OG BEMANDING .....	4
3.1	Kundens interne roller .....	4
4.	SAMARBEJDSORGANISATIONENS STRUKTUR.....	6
4.1	Styregruppe .....	6
4.1.1	Styregruppemøder.....	7
4.2	Transitionsgruppe .....	8
4.2.1	Transitionsgruppemøder.....	9
4.2.2	Eskaleringsprocedure .....	9
4.3	Driftsgruppe .....	9
4.3.1	Driftsgruppemøder.....	10
4.3.2	Eskaleringsprocedure .....	12
4.4	Allokerede Nøglemedarbejdere .....	12
4.5	Samarbejdsfora under Transition Ud.....	12
5.	KRAVMATRICE.....	13

## 1. INDLEDNING

Dette Bilag 4.a indeholder Kundens krav til samarbejdsorganisationen.

## 2. GENERELLE KRAV

I K-1 til K-4 følger Kundens generelle krav til samarbejdsorganisationen.

### *K-1 Samarbejdsorganisation*

Leverandøren skal i kontraktperioden sikre en samarbejdsorganisation i overensstemmelse med Kontraktens krav, og som understøtter leveringen af Kontraktens Ydelser og Kundens indsigt heri.

### *K-2 Beslutningskompetence*

Leverandøren skal sikre, at Leverandørens repræsentanter i et givent samarbejdsforum, jf. punkt 4, har kompetencer og den fornødne ledelsesmæssige forankring til at træffe alle beslutninger inden for gruppens kompetenceområder.

### *K-3 Optimeringsmuligheder*

Leverandøren skal sikre, at samarbejdsorganisationen og særligt styregruppen orienteres om optimeringsmuligheder i relation til Systemet og Ydelserne, som følge af f.eks. nye teknologiske muligheder og innovation.

### *K-4 Sprog*

Leverandøren skal sikre, at medarbejdere, der indgår i samarbejdsorganisationen kan kommunikere på mundtligt og skriftligt [dansk/engelsk].

## 3. ROLLER OG BEMANDING

### 3.1 Kundens interne roller

[Dette punkt 3.1 indeholder eksempler på, hvordan Kundens interne roller kan se ud. Skemaet skal udarbejdes specifikt i forhold til den konkrete Kontrakt og Kunde.]

Rolle	Ansvarsområde (Internt hos Kunden)
<b>Transitionsmanager (Projektleder)</b>	<p>Transitionsmanageren varetager Kundens overordnede projektledelse i forbindelse med afklaringsfasen og Transition Ind.</p> <p>Transition Manager er ansvarlig for:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>overordnet styring af Kundens anliggender og ressourcer i forbindelse med Afklaringsfasen og Transition Ind,</li> <li>primær kontaktperson for Leverandørens Transitionsmanager eller projektleder,</li> </ol>



Rolle	Ansvarsområde (Internt hos Kunden)
	c. afklaring eller eskalation til rette forum af emner rejst i Afklaringsfasen eller Transition Ind.
<b>IT-driftschef</b>	It-driftschefens primære opgave internt hos Kunden er, at: a. være den internt ansvarlige for optimal daglig styring af driften af Systemet, b. indgå i en tæt koordinering med forretningen, således at drift af Systemet understøtter de forretningsmæssige behov c. have it-teknisk indsigt for at sikre, at aftalte sikkerhedskrav, herunder sikkerhedskrav overholdes, at arkitektur er forenelig med Kundens øvrige systemer, og at andre tekniske aspekter inddrages i det løbende samarbejde
<b>Service Level Manager</b>	Service Level Manageren har det interne ansvar for den performancemæssige styring af Leverandøren. I forhold til samarbejdet med Leverandøren, er det Service Level Managers opgave blandt andet at: a. følge op på Leverandørens opfyldelse af Servicemålene angivet for Systemet, b. være den internt ansvarlige for at håndtere eskaleringer vedrørende Servicemål, c. forestå Tilpasninger i forhold til ændring af Servicemål, d. følge op på Leverandørens rapportering af Servicemål, e. forestå anmodning i forhold til ændringer af rapportering af Servicemål.
<b>Contract Manager</b>	Contract Managerens primære opgave internt hos Kunden er, at: a. varetage den daglige kontraktstyring, herunder have viden om og erfaring med eventuelle udbudstekniske aspekter, b. fungere som bindeled mellem Kunden og Leverandøren i det daglige og besidde det operationelle og tværgående

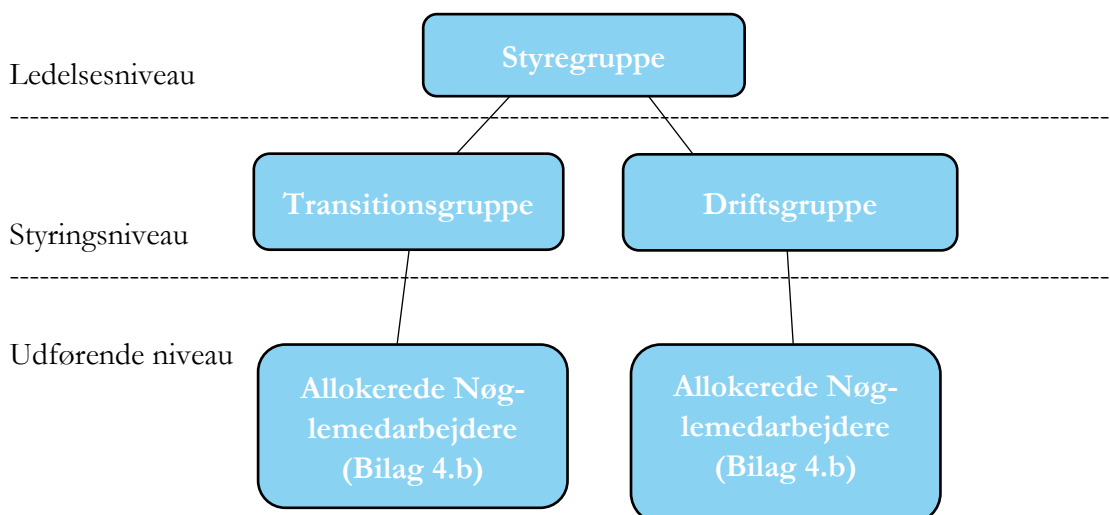
Rolle	Ansvarsområde (Internt hos Kunden)
	<p>indblik i Kontraktens indhold,</p> <p>c. være ansvarlig for godkendelse af Leverandørens fakturering,</p> <p>d. sikre, at Kontraktuelle Ændringer og Operationelle Tilpasninger foretages således, at Kontraktens udformning konstant lever op til de love og regler, som udgør forretningens behov,</p> <p>e. bearbejde Tilpasninger og eskalere til relevante fora, i de tilfælde Contract Manager ikke selv kan træffe beslutning.</p>

#### 4. SAMARBEJDSORGANISATIONENS STRUKTUR

Med henblik på at sikre en hensigtsmæssig gennemførelse af Kontrakten, etableres den samarbejdsorganisation, der beskrives i dette punkt 4.

##### *K-5 Krav til samarbejdsfora*

Leverandøren skal indgå i en samarbejdsorganisation med Kunden, der skal bestå af følgende samarbejdsfora:



##### 4.1 Styregruppe

###### *K-6 Leverandørens deltagelse i styregruppen*

Leverandøren skal efter indgåelse af Kontrakten deltage i en styregruppe sammen med Kunden, der er etableret i tilknytning til Kontrakten.

Styregruppen udstikker rammerne for projektet og er ansvarlig for at træffe beslutninger af strategisk og forretningsmæssig karakter, og styregruppen har bemyndigelse til at træffe

bindende beslutninger i henhold til Kontrakten. Styregruppen har det overordnede ansvar for Kontraktens succesfulde realisering.

Styregruppen monitorerer Ydelserne under Kontrakten og sikrer, at der bliver truffet de beslutninger, der er nødvendige for at sikre Kontraktens rette opfyldelse.

Styregruppen er højeste eskaleringsinstans. Udfordringer, som ikke kan løses i transitionsgruppen eller driftsgruppen, skal eskaleres og behandles i styregruppen.

Kundens repræsentanter i Styregruppen er anført i nedenstående tabel:

[Kunden udfylder tabellen med beskrivelse af de pågældende repræsentanter. Kunden skal overveje det relevante antal deltagere og tilpasse tilsvarende].

Navn	Stilling	Rolle
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	Formand for Styregruppen
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	[...]

#### *K-7 Leverandørens repræsentanter i styregruppen*

Leverandørens repræsentanter i styregruppen skal bestå af de i nedenstående skema anførte repræsentanter og skal som minimum fra Leverandørens side bestå af én fra direktionen eller Leverandørens forretningsledelse samt den overordnede leveranceansvarlige for Leverancer til Kunden:

*[Leverandøren skal udfylde skemaet med de pågældende repræsentanter]*

Navn	Stilling	Rolle
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	General Account Manager
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	[...]

Styregruppens formand kan efter behov indkalde øvrige personer med faglig ekspertise til styregruppemøderne.

#### **4.1.1 Styregruppemøder**

Kunden indkalder til styregruppemøder [efter behov/minimum hver 3. måned]. Styregruppemøder kan også afholdes på Leverandørens foranledning, forudsat at Leverandøren anmoder skriftligt herom.

Styregruppemøderne afholdes som fysiske møder på Kundens adresse, medmindre andet er aftalt.

Kunden er ansvarlig for at udsende dagsorden til styregruppemøde senest [5] Arbejdsdage inden mødets afholdelse, medmindre mødet er initieret på Leverandørens anmodning, jf. K-8.

#### K-8 Udsendelse af dagsorden

Leverandøren skal, hvis mødet er initieret på Leverandørens anmodning, udsende dagsorden senest [5] Arbejdsdage inden mødets afholdelse.

#### K-9 Referat

[Leverandøren/Kunden] udfærdiger referat af mødet, som fremsendes til [Kunden/Leverandøren] senest [5] Arbejdsdage efter mødets afholdelse.

[Kunden/Leverandøren] skal fremsende eventuelle kommentarer til referatet til [Leverandøren/Kunden] inden for [5] Arbejdsdage efter modtagelse af referatet. Har [Leverandøren/Kunden] ikke modtaget kommentarer fra [Kunden/Leverandøren] inden [5] Arbejdsdage efter modtagelsen af referatet, anses dette for godkendt.

## 4.2 Transitionsgruppe

#### K-10 Leverandørens deltagelse i transitionsgruppe

Leverandøren skal efter indgåelse af Kontrakten deltage i en transitionsgruppe sammen med Kunden, der er etableret i tilknytning til Kontrakten.

Transitionsgruppen har til formål at planlægge, styre, gennemføre og afslutte Transition Ind i overensstemmelse med Kontrakten og herunder sikre koordinering i forbindelse med Transition Ind samt sikre overdragelse af ansvaret for Ydelserne fra den Afgivende Leverandør til Leverandøren (modtagende).

Transitionsgruppen er endvidere eskalationspunkt for udfordringer og problemer i Transition Ind, i det omfang dette er nødvendigt for at sikre en vellykket Transition Ind.

Transitionsgruppen er et midlertidigt forum, der skal bistå i forhold til Transition Ind. Efter Transitionsdagen ophører transitionsgruppen med at eksistere.

Kundens repræsentanter i transitionsgruppen er anført i nedenstående tabel:

[Kunden udfylder tabellen med beskrivelse af de pågældende repræsentanter. Kunden bør overveje det relevante antal deltagere og tilpasse nedenstående tilsvarende].

Navn	Stilling	Rolle
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	Transitionsprojektleder
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	[...]
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	[...]

#### K-11 Leverandørens repræsentanter i transitionsgruppen

Leverandørens repræsentanter i transitionsgruppen skal bestå af de i nedenstående skema anførte repræsentanter:

[Leverandøren skal udfylde skemaet med de pågældende repræsentanter]

Navn	Stilling	Rolle
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	Transitionsprojektleder
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	[...]
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	[...]

#### 4.2.1 *Transitionsgruppemøder*

Transitionsgruppemøder afholdes med fast interval hver [2. uge] i Transition Ind.

##### *K-12 Indkaldelse til transitionsgruppemøder*

Leverandøren skal indkalde til transitionsgruppemøderne, som afholdes som fysiske møder på Kundens adresse, medmindre andet er aftalt.

##### *K-13 Dagsorden til transitionsgruppemøder*

Leverandøren skal udsende dagsorden til transitionsgruppemøde senest [5] Arbejdsdage inden mødets afholdelse.

##### *K-14 Referat*

[Leverandøren/Kunden] udfærdiger referat af mødet, som fremsendes til [Kunden/Leverandøren] senest [3] Arbejdsdage efter mødets afholdelse.

[Kunden/Leverandøren] skal fremsende eventuelle kommentarer til referatet til [Leverandøren/Kunden] inden for [3] Arbejdsdage efter modtagelse af referatet. Har [Leverandøren/Kunden] ikke modtaget kommentarer fra [Kunden/Leverandøren] inden [3] Arbejdsdage efter modtagelsen af referatet, anses dette for godkendt.

#### 4.2.2 *Eskaleringsprocedure*

Udfordringer, som ikke kan løses af transitionsgruppen, skal eskaleres og behandles af styregruppen.

### 4.3 **Driftsgruppe**

##### *K-15 Leverandørens deltagelse i driftsgruppe*

Leverandøren skal efter indgåelse af Kontrakten deltage i en driftsgruppe sammen med Kunden, der er etableret i tilknytning til Kontrakten. Driftsgruppen aktiveres efter transitionsgruppens opløsning. Driftsgruppens mødefrekvens starter således op umiddelbart efter Transitionsdagen.

Driftsgruppen er bl.a. ansvarlig for følgende aktiviteter:

- a. Lede og koordinere det daglige samarbejde forbundet med leveringen af Kontraktens Ydelser
- b. Følge op på Fejl, Mangler, Incidents og Problems
- c. Følge op på overholdelsen af Servicemål
- d. Identificere og håndtere risici i forbindelse med driftsafvikling



- e. Følge op på igangværende opgaver
- f. Planlægge fremtidige aktiviteter, der har betydning for driften
- g. Optimere driftssamarbejdet
- h. Forestå førstebehandling af optimeringsmuligheder, jf. K-3
- i. [...]

Kundens repræsentanter i driftsgruppen er anført i nedenstående tabel:

[Kunden udfylder tabellen med beskrivelse af de pågældende repræsentanter. Kunden bør overveje det relevante antal deltagere og tilpasse nedenstående tilsvarende].

Navn	Stilling	Rolle
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	Formand for driftsgruppen, Kundens IT-driftschef

#### *K-16 Leverandørens repræsentanter i driftsgruppen*

Leverandørens repræsentanter i driftsgruppen skal bestå af de i nedenstående skema anførte repræsentanter:

[Leverandøren skal udfylde skemaet med beskrivelse af de pågældende repræsentanter]

Navn	Stilling	Rolle
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	Leverandørens driftsleder

Driftsgruppens formand kan efter behov indkalde øvrige personer med faglig ekspertise til driftsgruppemøderne.

#### *K-17 Driftslederens tilgængelighed*

Leverandørens driftsleder skal være tilgængelig alle Arbejdsdage inden for Aftalt Arbejdstid. Afvigelser i driftslederens tilgængelighed fra Aftalt Arbejdstid, som f.eks. ferie, kurser mv. eller lignende, skal varsles til Kunden mindst [to uger] forud for afvigelsen. Leverandøren skal i den forbindelse sørge for, at der stilles en anden ressource til rådighed for driften med mindst samme kvalifikationer og beslutningskompetence som Leverandørens driftsleder. Leverandøren er desuden ansvarlig for selv at bringe afløserens vidensniveau om det konkrete leveranceforhold til Kunden op på et passende niveau, så afløseren kan agere på lige fod i driftslederens fravær.

#### **4.3.1 Driftsgruppemøder**

Driftsgruppen mødes med fast interval [hver 2. uge]. Mødefrekvensen kan imidlertid på Kundens foranledning i perioder forøges til [ugentlige driftsgruppemøder], ligesom Kunden også er berettiget til at indkalde til ad hoc driftsgruppemøder med [1 Arbejdsdags] varsel, såfremt Kunden vurderer, at der er behov derfor.

Driftsgruppemøderne afholdes som fysiske møder på Kundens adresse, medmindre andet konkret aftales.

På driftsgruppemøderne drøftes alle emner af aktuel betydning for levering af Kontraktens Ydelser, og driftsgruppemøderne afholdes som udgangspunkt med følgende dagsorden:

- a. Godkendelse af referat fra sidste møde, hvis det mod forventning ikke er lukket inden da
- b. Gennemgang af Leverandørens seneste statusrapport, såfremt en ny er udsendt siden seneste driftsgruppemøde
- c. Opfølgning
  - i. Opfølgning på Incidents og Problems, herunder Mangler og herunder eventuel uenighed om kategorisering af Incidents
  - ii. Opfølgning på Servicemål
  - iii. Opfølgning på sikkerhed og gennemgang af sikkerhedslogs
  - iv. Drøftelse af behov for Operationelle Tilpasninger, herunder kapacitetsregulering, herunder Kundens forventede fremtidige behov/forbrug
- d. Gennemgang og opdatering af risikolog
- e. Gennemgang af status på igangværende opgaver, herunder Kontraktuelle Ændringer, udeståender, opfølgningspunkter, etc.
- f. Opfølgning på samarbejde og processer
- g. Gensidig orientering (f.eks. kommende opgaver/aktiviteter i den kommende tid, som kan medføre behov for ekstra ressourcer el.lign.)
- h. Næste møde
- i. Eventuelt

#### *K-18 Referat*

[Leverandøren/Kunden] udfærdiger referat af mødet, som fremsendes til [Kunden/Leverandøren] senest [3] Arbejdsdage efter mødets afholdelse.

[Kunden/Leverandøren] skal fremsende eventuelle kommentarer til referatet til [Leverandøren/Kunden] inden for [3] Arbejdsdage efter modtagelse af referatet. Har [Leverandøren/Kunden] ikke modtaget kommentarer fra [Kunden/Leverandøren] inden [3] Arbejdsdage efter modtagelsen af referatet, anses dette for godkendt.

[Leverandøren/Kunden] etablerer og vedligeholder desuden en beslutningslog. Beslutningsloggen indeholder en oversigt over alle de beslutninger, der er truffet på driftsgruppemøderne. Beslutningsloggen opdateres efter hvert driftsgruppemøde og vedhæftes mødereferatet.

#### **4.3.2 Eskaleringsprocedure**

Udfordringer, som ikke kan løses af driftsgruppen, skal eskaleres og behandles af styregruppen.

#### **4.4 Allokerede Nøglemedarbejdere**

##### *K-19 Allokerede Nøglemedarbejdere*

Leverandøren har i Bilag 4.b angivet de Nøglemedarbejdere, der er allokeret til gennemførelsen af de operationelle aktiviteter forbundet med Kontraktens opfyldelse.

#### **4.5 Samarbejdsfora under Transition Ud**

Leverandøren skal sikre, at dennes samarbejdsorganisation under Transition Ud og under iagttagelse af K-20 er identisk med samarbejdsorganisationen i Driftsfasen.

##### *K-20 Transitionsleder*

Leverandøren skal udpege en transitionsleder, jf. Bilag 18, der ud over at repræsentere Leverandøren i styregruppe for Transition Ud også er ansvarlig for at drive Leverandørens aktiviteter i Transition Ud.

## 5. KRAVMATRICE

[Kravmatricen skal færdiggøres konkret. Såfremt Kontrakten er omfattet af udbudsreglerne, skal matricen færdiggøres i overensstemmelse med de konkrete udbudsretlige beslutninger, herunder med udbuddets udbudsbetingelser, jf. også den generelle vejledning til Kunden.]

*[Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette Bilag 4.a er opfyldt.]*

Krav ID	Udbudsretlig kravrubricering	Opfyldelsesgrad (Helt / Opfyldes delvist / Opfyldes ikke)	Leverandørens beskrivelse eller reference til løsningsbeskrivelse i separat dokument
K-1			
K-2			
K-3			
K-4			
K-5			
K-6			
K-7			
K-8			
K-9			
K-10			
K-11			
K-12			
K-13			
K-14			
K-15			
K-16			
K-17			
K-18			
K-19			



## Bilag 4.b – Allokerede Nøglemedarbejdere

[Projekt navn]

[Måned + år]

### **[Vejledning til Kunden**

Vejledning til Kunden er angivet i skarpe parenteser og markeret med gult. Ud over denne generelle vejledning kan bilaget indeholde en række specifikke vejledninger til Kunden.

Dette standardbilag er et kategori A-bilag. Kategori A betyder, at standardbilaget er klar til brug evt. med mindre tilpasninger og konkrete forretningsmæssige beslutninger. Det skal dog verificeres, at standardbilaget er dækkende for Kundens behov.

Dette Bilag 04.b (Allokerede Nøglemedarbejdere) anvendes, hvis Kundens behov og Kontraktens genstand tilsiger, at navngivne medarbejdere fra Leverandøren og evt. fra Kunden allokeres til de operationelle aktiviteter forbundet med Kontraktens opfyldelse. Såfremt dette ikke er tilfældet, kan dette bilag kunne udelades fra Kontrakten.

Vejledning til Kunden har til formål at vejlede Kunden til at færdiggøre standardbilaget til anvendelse i en konkret kontrakt. Dette bilag skal således tilpasses i overensstemmelse med Kundens konkrete forhold og den øvrige tilpasning af standardkontraktmaterialet.

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal bilaget tilpasses i overensstemmelse hermed. Dette vil ofte indebære, at bilaget og vejledning til Leverandøren skal afstemmes med udbuddets udbudsbetingelser, der beskriver udbudsprocessen og rammerne for konkurrencen.

Dette standardbilag er endvidere forberedt således, at der alene skal angives overordnede oplysninger om de allokerede Nøglemedarbejdere (se Tabel 1 og Tabel 2). Dette kan finde sted både som en del af tilbudsafgivelsen eller efter kontraktunderskrift. Standardbilaget er ikke udformet med henblik på at inddrage medarbejdernes kompetencer i tilbudsevalueringen. Dette kræver således en tilpasning af standardbilaget f.eks. således, at Leverandøren skal afgive konkrete eller generiske CV'er som en del af sit tilbud. Bilaget skal i den sammenhæng med fordel afstemmes med Bilag 12.g Konsulentytelser.

Vejledning til Kunden bør slettes, inden kontraktmaterialet offentliggøres.]

### **[*Vejledning til Leverandøren***

*Vejledning til Leverandøren er angivet med kursiv i skarpe parenteser som denne. Ud over denne generelle vejledning indeholder bilaget en række specifikke vejledningstekster til Leverandøren.*

*Leverandøren skal udfylde dette Bilag 4.b i overensstemmelse med den specifikke vejledning.*

*Leverandøren skal desuden udfylde kravmatrixen sidst i bilaget.*

*Leverandøren skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet i vejledning til Leverandøren, eller hvor det er markeret på anden vis.*

*I Kontrakten er der henvist til Bilag 4.b, Allokerede Nøglemedarbejdere i følgende punkter:*

- *Punkt 6 (Kundens medvirken)*
- *Punkt 9.1 (Generelt)*

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*

## Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING .....	5
2.	ALLOKEREDE NØGLEMEDARBEJDERE.....	5
3.	KRAVMATRICE.....	7



## 1. INDLEDNING

Dette Bilag 4.b indeholder krav til Parternes allokerede Nøglemedarbejdere.

## 2. ALLOKEREDE NØGLEMEDARBEJDERE

Parterne skal anvende de i Tabel 1 og Tabel 2 angivne Nøglemedarbejdere ved gennemførelsen af de operationelle aktiviteter forbundet med Kontraktens opfyldelse. De operationelle aktiviteter skal i den sammenhæng ses i modsætning til governance-aktiviteterne beskrevet i f.eks. Bilag 4.a (Samarbejdsorganisation).

Kunden anvender de i Tabel 1 angivne Nøglemedarbejdere:

[Kunden udfylder tabellen med Kundens allokerede Nøglemedarbejdere. Kunden skal overveje det relevante antal Nøglemedarbejdere og tilpasse tilsvarende].

Navn	Stilling	Rolle
[Angiv navn]	Transitionsmanager	Se punkt 3.1 i bilag 4.a
[Angiv navn]	IT-driftschef	Se punkt 3.1 i bilag 4.a
[Angiv navn]	Service Level Manager	Se punkt 3.1 i bilag 4.a
[Angiv navn]	Contract Manager	Se punkt 3.1 i bilag 4.a
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	[...]
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	[...]
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	[...]

Tabel 1 – Kundens allokerede Nøglemedarbejdere

### K-1 Leverandørens allokerede Nøglemedarbejdere

Leverandøren skal som hovedregel anvende de i Tabel 2 allokerede Nøglemedarbejdere til gennemførelsen af de operationelle aktiviteterne forbundet med Kontrakten.

### K-2 Antal allokerede Nøglemedarbejdere

Leverandøren skal allokere mindst [3] navngivne Nøglemedarbejdere til Kontraktens opfyldelse.

### K-3 Leverandørens allokerede Nøglemedarbejders rolle

Leverandørens allokerede Nøglemedarbejderne skal udfylde den i Tabel 2 angivne rolle.

[Leverandøren udfylder tabellen med Leverandørens allokerede Nøglemedarbejdere.]

Navn	Stilling	Rolle
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse hos Leverandøren]	[Angiv Nøglemedarbejderens rolle i forbindelse med Kontrakten]



## DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Navn	Stilling	Rolle
[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]

*Tabel 2 –Leverandørens allokerede Nøglemedarbejdere*

### 3. KRAVMATRICE

[Kravmatricen skal færdiggøres konkret. Såfremt Kontrakten er omfattet af udbudsreglerne, skal matricen færdiggøres i overensstemmelse med de konkrete udbudsretlige beslutninger, herunder med udbuddets udbudsbetingelser, jf. også den generelle vejledning til Kunden.]

*[Vejledning til Leverandøren:*

*Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette bilag er opfyldt.]*

Krav ID	Udbudsretlig kravrubricering	Opfyldelsesgrad (Helt / Opfyldes delvist / Opfyldes ikke)	Leverandørens beskrivelse eller reference til løsningsbeskrivelse i separat dokument
K-1			
K-2			
K-3			

## Bilag 4.c – Digitaliseringsstyrelsens kodeks for det gode kunde-leverandørsamarbejde

[Projekt navn]

[Måned + år]

# Kodeks for det gode kunde- leverandørsamarbejde

Oktober 2016



Kodeks for det gode kunde-leverandørsamarbejde  
Oktober 2016

Publikationen er produceret af:



Henvendelse om publikationen  
kan i øvrigt ske til:

Digitaliseringsstyrelsen  
Landgreven 4, Postboks 2193  
1017 København K  
Tlf.: 33 92 52 00

Elektronisk publikation:  
GrafikTeam

ISBN: 978-87-93073-19-7

Publikationen kan hentes på  
Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside:  
[www.digst.dk](http://www.digst.dk)

# Kodeks for det gode kunde-leverandørsamarbejde

Statens It-projektråd, DI Digital, It-Branchen, Dansk IT, udvalgte it-leverandører samt udvalgte statslige myndigheder er gået sammen om at udarbejde dette kodeks for at styrke indsatsen for at samarbejdet i statslige it-projekter lykkes. Kodekset har til formål at understøtte det gode samarbejde i it-projekter, hvori statslige myndigheder indgår i et samarbejde med private leverandører. Parterne har et fælles mål om at fremme en kultur, hvor den vigtige samarbejdsdisciplin løbende dyrkes og forbedres.

## Baggrund

Statens kerneydelser understøttes i dag digitalt, og fokus på, at it-projekter skal lykkes, er rykket op på de offentlige myndigheders dagsorden. Statens It-projektråd oplever samtidig, at samarbejds- og kommunikationsvanskeligheder mellem kunder og leverandører ofte er et problem i de it-projekter, der fejler. Derfor har Statens It-projektråd taget initiativ til at nedsætte en arbejdsgruppe, der har udarbejdet en række principper for, hvordan der skabes et godt samarbejde mellem myndigheder og it-leverandører i de statslige it-projekter.

Principperne er udarbejdet i tæt samarbejde med DI Digital, IT-Branchen og Dansk IT med udgangspunkt i workshops og dialog med en række statslige myndigheder og private it-leverandører. Principperne bygger således på praktiske erfaringer fra projekter i staten. Principperne er som udgangspunkt målrettet it-projekter af en vis størrelse og kompleksitet, men de kan også benyttes som inspiration i mindre og mere simple it-projekter.

## Anvendelse

Formålet med principperne er, at de benyttes som inspiration til at etablere et godt samarbejde mellem kunde og leverandør, – også selvom der i it-projekter kan være modsatrettede interesser mellem kunder og leverandører. Et godt samarbejde forudsætter, at kunde og leverandør fastholder fokus på det fælles mål: Et velgennemført projekt indenfor de givne rammer og krav, herunder en solid og realistisk business case.



Principperne er ikke en del af den fællesstatslige projektmodel, men de kan benyttes som et supplement dertil, og ligesom it-projektmodellen kan de bruges både i et projekt baseret på en vandfaldsmodel eller et mere agilt forløb.

Et godt samarbejde forudsætter gode menneskelige kompetencer og baseres på gensidig tillid og åbenhed.

Principperne skal ses som redskaber til at skabe tillid og transparens mellem kunder og leverandører og kan anvendes af både projektets styregruppe og projektdeltagere. Under principperne indgår initiativer, som både kunde og leverandør kan benytte for at fremme et godt samarbejde og dermed øge chancerne for et vellykket projekt. Det er dog kunden, der som projektejer har det overordnede ansvar for et givent projekt, og det er kunden, der kan starte og/eller stoppe projektet. Det er også kunden, der har initiativpligten til at skabe det gode samarbejde. Derfor ligger initiativerne til at skabe det gode samarbejde i høj grad på kundesiden.

## Fokusområder

Statens It-projektråd vil have fokus på særligt tre ud af de syv principper, men rådet vil ved risikovurderinger og ved genbesøg af de store statslige it-projekter fremover følge op på forbedringer inden for alle syv områder.

### 1. Projekt og samarbejde forankres i topledelsen

En af de væsentligste forudsætninger for at lykkes med at skabe et godt samarbejde er, at ledelsen hos begge parter påtager sig at sikre et godt samarbejds-klima. God ledelse er hemmeligheden bag god projektgennemførelse. En god leder skaber en kultur, værdier og processer i en organisation, der er befordrende for åbenhed, ansvarlighed, kompetenceudvikling, organisationsudvikling og forbedring. Ledelsen skal sikre, at forudsætningerne for det gode samarbejde er til stede.

### 2. Tidlig og vedvarende dialog dyrkes

Dialog, også om de svære ting, fremmer forståelsen for parternes situation og muliggør løbende konfliktløsning. Sparring og åbenhed er nøgleord i dialogen. I forbindelse med start af et samarbejde beskriver kunden, hvordan det gode samarbejde skal fungere se ud og hvilke værktøjer og processer, der skal anvendes for at sikre dette. Leverandøren bidrager til en åben dialog ved fx at indgå i drøftelser om samarbejde og deltage i opstartsmøder som informant i de tidlige faser. Under hele projektet vurderes og justeres dialogen mellem parterne.

### 3. Problemer, udfordringer og risikoanalyser deles hele vejen gennem projektet

Når kunder og leverandører drøfter og deler risikoanalyser åbent, kan mange risici undgås og udgiftsdrivende risici kan minimeres. En fælles risikoanalyse bliver af kunde og leverandør drøftet åbent på styregruppe- og projektmøder, og risici tages løbende op til vurdering. Ansvar for, at en given risiko bliver mitigeret skal være hos den part, der har bedst forudsætning for at håndtere den.



# Principper for godt samarbejde



## Principperne

De syv principper er beskrevet herunder. Efterfølgende beskrives initiativer til, hvordan kunder og leverandører, hver især og i fællesskab, under hver fase i projekterne kan bidrage til det gode samarbejde.

Grundprincipperne for leverandør/kunde samarbejdet kan medvirke til at skabe en kultur, der kan påvirke samarbejdet i en positiv retning. Principperne er ikke låst til projektets faser, men er gældende for hele projektets levetid. Nedenfor er principperne præsenteret.

- Projekt og samarbejde forankres i topledelsen
- Der styres efter fælles mål og efter de vigtigste forretningsmæssige behov
- De rette kompetencer matches og er til stede gennem hele projektet
- Governance og scope tilpasses projektets karakter og drøftes tidligt
- Problemer, udfordringer og risikoanalyser deles hele vejen gennem projektet
- Der holdes fokus på transparens og åbenhed
- Tidlig og vedvarende dialog dyrkes



## Mere om principperne

Princip: Projekt og samarbejde forankres i topledelsen

Det er vigtigt, at der er forankring i topledelsen, fordi topledelsen...

- hos kunden er den ultimativt projektejer og, ved projektets slutning, system-ejer.
- hos leverandøren er den ultimative ansvarlige for leverancen.
- er ansvarlig for at sikre, at de relevante medarbejdere i organisationen påtager sig ansvaret for de arbejdsopgaver, forandringsprocesser og den gevinst-realiserings, der er forudsætningen for succesfuld gennemførelse af et projekt.

Og det skabes ved, at topledelsen...

- er synlig og engageret hos både kunde og leverandør, så det er muligt at eskalere og afhjælpe problemer så tidligt som muligt.
- påtager sig det overordnede ansvar for at skabe en kultur i sin organisation, der fremmer et godt samarbejde, hvor værdier som tillid, åbenhed, ærlighed og ansvarlighed indgår.
- italesætter og dyrker det samarbejde, der ønskes, fx gennem en fælles hensigtserklæring og ved uformelle møder.
- påtaler adfærd, der ikke fremmer det gode samarbejde, både i egen organisation og hos den anden part.
- påtager sig ejerskab for at løse problemer og for at skabe god kemi og et produktivt arbejdsklima.
- gør det klart for medlemmer af styregruppe og projektorganisation, hvad der forventes af dem, tydeliggør ansvar for gevinstrealisering samt sikrer opfølgning og konsekvens, hvis der ikke leves op til ansvaret.



Princip: Der styres efter fælles mål og efter de vigtigste forretningsmæssige behov

Styring efter fælles mål og efter de vigtigste forretningsmæssige behov er vigtigt, fordi...

- når alle ved, hvordan det fælles mål ser ud, bliver vejen derhen lettere at følge.
- det sikrer, at processer og aktiviteter vurderes og prioriteres ud fra de forretningsmæssige mål.
- det gør parternes forskellige – til tider modsatrettede – interesser mindre vigtige, og begge parter opnår en fælles forståelse for hinandens forretning.

Og det skabes ved, at...

- afholde fælles behov/mål/gevinst-workshop, hvor de forretningsmæssige behov og mål gennemgås.
- sikre fuld åbenhed om kundens behov og leverandørens muligheder (og begrænsninger) for at imødekomme det fælles mål.
- tegne et klart billede af succes og sikre, at det er forstået af alle parter.
- definere de forretningsmæssige mål tydeligt i projektet og genbesøge dem løbende gennem hele projektet, særligt ved udskiftning af projektdeltagere.
- beskrive retningslinjer for opfølgning på realisering af de forretningsmæssige mål gennem hele projektet.
- holde fokus på målet – også når projektet, samarbejdet, teknologien, metoden mv. forekommer besværlig.



Princip: De rette kompetencer matches og er til stede gennem hele projektet

Det er vigtigt, at de rette kompetencer matches og er til stede, fordi...

- mangel på de rette kompetencer hos projektdeltagere med stor sandsynlighed vil føre til problemer med gennemførelse af projektet og problemer i kvaliteten af leverancerne.
- forkert match og dårlig kemi mellem projektdeltagere kan skade det gode samarbejde og dermed også projektets fremdrift.

Og det skabes ved, at...

- sikre kontinuitet blandt projektdeltagerne fra tilbud til gennemførelse.
- begge parter tydeliggør fra starten, hvilke kompetencer der skal være til stede i projektet, og vurderer styregruppemedlemmers, projektlederens og projektdeltageres kompetencer i forhold til opgaven.
- begge parter definerer kompetencer bredt, fx som faglig viden, erfaring, ledelsesmæssige egenskaber, personlige egenskaber mm.
- begge parter stiller krav til kompetencer og samarbejdsevne – og krav om udskiftning, hvis projektdeltagere ikke lever op til kravene.



## Princip: Governance og scope tilpasses projektets karakter og drøftes tidligt

Det er vigtigt, at governance og scope tilpasses projektets karakter og drøftes tidligt, fordi...

- det giver klarhed over de vigtigste styringsmæssige rammer og processer, som både kunde og leverandør kan styre efter. Dermed kan kunde og leverandør sikre kontrol af fremdrift og indgriben ved afvigelser.
- det giver mulighed for at foretage omprioriteringer undervejs, hvis der skulle opstå udfordringer med scope, økonomi eller tidsplan.

Og det skabes ved, at...

- tilpasse et projekts scope til de forretningsmæssige mål efter den kerne-funktionalitet, der skal leveres, således at der kan sikres operationelle delleverancer inden for kort tid.
- gennemføre en fælles gennemgang af projektets scope for at sikre, at begge parter har samme forståelse.
- kunden definerer projektets vigtigste karakteristika i forhold til fx størrelse og kompleksitet og sikrer, at alle parter forstår disse rammer.



### Princip: Problemer, udfordringer og risikoanalyser deles hele vejen gennem projektet

Det er vigtigt, at problemer, udfordringer og risikoanalyser deles gennem hele projektet, fordi...

- tydelighed og transparens om risici på både kunde- og leverandørside sikrer fælles forventningsafstemning og vurdering af, hvad der kan gå galt og hvad der kan gøres ved problemet.
- løbende opdatering af risikovurdering sikrer, at mitigering er i fokus.

Og det skabes ved, at...

- leverandørens risikovurdering indgår i tilbuddet.
- etablere en fælles risikolog i starten af projektet.
- tale åbent om udfordringer, fx som et fast dagsordenspunkt på styregruppe-møder og projektmøder – med tilstrækkelig tid afsat til en kvalificeret gennemgang.
- sikre, at ansvaret for mitigering af risici placeres hos den part, der bedst kan gøre noget ved problemet. Således bliver risici mere håndterbare for begge parter.



### Princip: Der holdes fokus på transparens og åbenhed

Fokus på transparens og åbenhed er vigtigt, fordi...

- åbenhed skaber tillid – især åbenhed om det, der ikke går som planlagt.
- transparens i eksempelvis fremdrift er forudsætningen for at kunne gribe tidligt ind ved afvigelser fra planen.
- det bidrager til at skabe en tydelig forankring af ansvar hos både kunde og leverandør, hvilket i sidste ende medvirker til, at projektets aktiviteter gennemføres og gevinster realiseres.

Og det skabes ved, at...

- udarbejde en gensidig hensigtserklæring om, hvordan samarbejdet ideelt set skal fungere – og ved løbende at vurdere, hvorvidt og hvordan der leves op til denne.
- projektet indledes med at gennemføre en fælles vurdering af forudsætninger og erfaringer med tilsvarende projekter hos både kunde og leverandør.
- gribe ind såfremt tillid, ansvarlighed, åbenhed og transparens ikke er til stede i tilstrækkeligt omfang.
- ledelsen hos begge parter udviser forståelse for og accept af, at der under et projekt vil opstå problemer og udfordringer, som er en kilde til læring.



### Princip: Tidlig og vedvarende dialog dyrkes

Tidlig og vedvarende dialog er vigtigt, fordi...

- dialog er en forudsætning for gensidig forståelse af behov, interesser, mål, muligheder, begrænsninger etc.
- dialog giver begge parter mulighed for at beskrive, hvordan det gode samarbejde skal se ud, og hvilke værktøjer og processer, der skal bringes i anvendelse for at sikre dette.

Og det skabes ved, at...

- ledelsen fra begge parter skaber rum for en uformel dialog.
- kunden beskriver forudsætningerne for projektet fra starten.
- kunden indsamler erfaring allerede i idefasen gennem dialog med leverandører og andre myndigheder med tilsvarende opgaver.
- leverandøren giver kunden et indblik i hvilke løsninger, der allerede eksisterer, eller hvordan tilsvarende projekter er løst i andre sammenhænge.
- begge parter drøfter og skriver en hensigtserklæring om samarbejdsformen, der endda kan være et bilag til kontrakten.
- løbende "tage temperaturen" på samarbejdet, fx som en del af agendaen på styregruppemøder, muligvis gennem anonyme spørgeskemaer. Dette kan evt. udføres af en ekstern part.

### Principperne som konkrete initiativer:

På de følgende sider gives forslag til konkrete initiativer, som kan benyttes på projektniveau for at leve op til principperne. Initiativerne kan benyttes som inspiration til, hvordan både kunde og leverandør igennem projektets faser kan skabe et godt samarbejde.



## Idéfasen

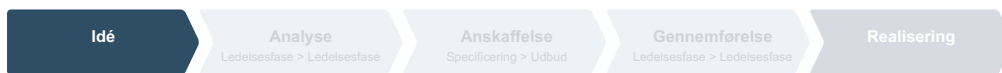
---

Ifølge Statens it-projektmodel er formålet med idéfasen at undersøge, om ideen bag projektet er bæredygtig. Det er her ledelsen tager stilling til, om der skal bruges ressourcer på at gå videre til analysefasen. Samarbejdet mellem kunde og leverandør er ikke etableret endnu, og der foreligger ikke en kontrakt. Kunden kan dog allerede gøre sig overvejelser om, hvordan samarbejdet skal forløbe og give en bred vifte af eventuelle leverandører informationer om det kommende projekt. Leverandøren kan således allerede tidligt give kunden informationer om muligheder og begrænsninger.

Det er i idéfasen, at kunden undersøger, om behovet for projektet til stede og sikrer, at der er fokus på det forretningsmæssige potentiale – ikke blot på en teknologisk mulighed. De projekttekniske best practices er beskrevet i Statens it-projektmodel og indbefatter eksempelvis, at kunden foretager en indledende markedssondring, hvor der undersøges, om der findes tilsvarende løsninger i andre sektorer.



For at lægge et godt fundament for det gode kommende samarbejde kan parterne i idéfasen gøre følgende:





# Idéfasen

---

Kunden 	Begge 	Leverandøren 
<p>Beskriver idé, behov eller problem, der skal løses, så målet bliver klart</p>	<p>Afklarer projektets behov om modenhed og kompetencer. Hvilke kompetencer mangler der hos hhv. kunde og leverandør? Hvor store/komplekse/dyre projekter har parterne gennemført tidligere? Hvis man eksempelvis ønsker at arbejde agilt: Har begge parter prøvet det før? Hvis ikke, hvordan kan man sikre ligeværdighed mm. i dialogen?</p>	<p>Deltager i opstartsmøder mv. som informant</p>
<p>Overvejer fordele og ulemper ved mulige samarbejdsformer og undersøger, hvad der er den rigtige grad af samarbejde til realisering af projektet</p>	<p>Engagerer topledelsen tidligt. Hos kunden bl.a. ved at sikre, at projektet har sporbarhed til myndighedens strategi. Hos leverandøren på dette tidlige tidspunkt ved at få accept til at deltage ved informationsmøder</p>	<p>Faciliterer kontakt til andre myndigheder/virksomheder med lignende behov/referencer for tilsvarende løsninger</p>
<p>Afklarer og er åben om niveauet for egne samarbejdskompetencer og vurderer niveau for egen modenhed ift. at gennemføre projekter</p>	<p>Orienterer markedet tidligt om, hvad der er på vej</p>	<p>Validerer kundens potentielle gevinstscenarier</p>
<p>Indbyder leverandører til tidlig dialog, evt. til et fælles idémøde</p>		<p>Bidrager med grove overslag over størrelsesordner for omkostninger ift. alternative teknologivalg</p>
<p>Undersøger primære barrierer for, at leverandørerne kan afgive konkurrencedygtige tilbud gennem dialog</p>		<p>Oplyser om særligt omkostningsdrivende krav</p>



## Analysefasen

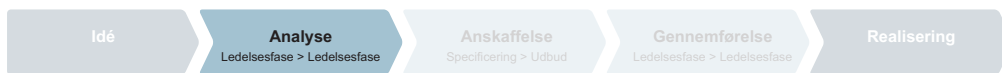
---

I Statens it-projektmodel beskrives, hvilke projektmæssige overvejelser kunden bør have. Formålet med analysefasen er at analysere og beskrive grundlaget for it-projektet, så kundens styregruppe kan beslutte, om der skal fortsættes til anskaffelsesfasen. Kunden skal foretage en grundig og detaljeret analyse af projektets omfang, kravene til ressourcer, udgifter, mulige gevinster, tidsplan, risici, kvalitet, etc.

Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020 anfører, at "når det ifølge en konkret lovgivning ikke umiddelbart er muligt at digitalisere en proces, skal dette undersøges nærmere. Det kan herefter komme på tale at foreslå lovændringer." Dette skal gøres senest i analysefasen.




Kunden gennemfører en markedsundersøgelse, hvor muligheder og begrænsninger afdækkes. I den forbindelse kan leverandøren bistå som informant vedrørende tekniske muligheder og begrænsninger. Kunden skal i sin markedsundersøgelse indhente og dele erfaringer fra andre myndigheder. Et egentligt samarbejde mellem kunde og leverandør ligger stadig langt forude, men for at skabe et fundament til det gode samarbejde kan kunden i denne fase dele læringspunkter i forhold til tidligere projekter med leverandørerne.

Derudover kan kunde og leverandør bygge videre på de initiativer, der blev påbegyndt i idéfasen ved at gøre følgende i analysefasen:



# Analysefasen

---

Kunden 	Begge 	Leverandøren 
<p>Overvejer niveau for samarbejdskompetencer og for hvordan leverandøren skal indgå i ledelse af projektet</p>	<p>Afstemmer ønsker for samarbejde med alle parter under hensyntagen til projektets karakter</p>	<p>Deltager informativt i markedsundersøgelse</p>
<p>Fastlægger den ønskede samarbejdsform</p>	<p>Gør samarbejdsformen til en selvstændig del af markedsundersøgelsen</p>	<p>Informerer om firmaets retningslinjer i forhold til tilbudsgivning på det konkrete projekt</p>
<p>Formidler et klart billede af resultatet, dvs. de forretningsmæssige behov, ønsker, mål og succeskriterier</p>		<p>Giver klart udtryk for, om projektet ligger indenfor firmaets kompetenceområde eller ej</p>
<p>Indleder en markedsdialog fx om valg af samarbejdsform, udbudsform, kontraktform, struktur, udvælgelseskriterier og mindstekrav til løsningen</p>		<p>Leverer firmaets udviklingsplan for produkter mv.</p>
<p>Sikrer dialog og ligebehandling ved fx at dele anonymiserede referater mm. fra indledende møder mv. eller afholde plenummøder med leverandører</p>		<p>Giver feedback på kundens særlige krav og risici</p>
<p>Offentliggør udbudsplaner og provisorisk udbudsmateriale for at give leverandører mulighed for at planlægge tilbudsgivning tidligt i projektet og rådgivning senere</p>		<p>Rådgiver om, hvordan den bedste/hurtigste løsning ser ud ift. valg af standardløsning og/eller egenudvikling</p>
		<p>Rådgiver kunden om udgifterne ved forskellige potentielle løsningsscenerier</p>
		<p>Hjælper kunden med at finde tidligere cases og referencer, som løser samme forretningsmæssige krav</p>
		<p>Validerer projektets business case</p>

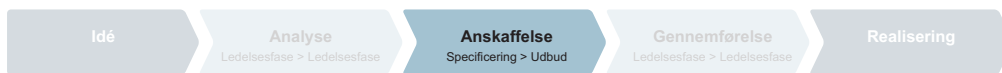


## Anskaffelsesfasen


---

Formålet med anskaffelsesfasen er fra kundens side at beskrive behov og krav til det nye it-system og at gennemføre anskaffelsen frem til det tidspunkt, hvor kontrakten er klar til underskrift. Anskaffelsesfasen omfatter forberedelse og gennemførelse af udbuddet. Derfor er samarbejdet mellem kunde og leverandør stadig ikke formelt etableret.

Begge parter kan også i denne fase bidrage til, at det eventuelle fremtidige samarbejde bliver godt.



# Anskaffelsesfasen

Kunden 	Begge 	Leverandøren 
<p>Udsender en tidsplan for struktureret dialog op til udbud</p>	<p>Deler risikoanalyser og risikostrategier</p>	<p>Giver feedback på særligt udgiftsdrivende krav og risici, samt på hvilke krav, der er gevinstfremmende</p>
<p>Udleverer en tidlig version af gevinstdiagram, kravspecifikation og risikoanalyse, som løbende bliver opdateret</p>	<p>Afvejer altid omfanget af markedsdialog og valg af udbudsform med projektets karakter</p>	<p>Udviser åbenhed om egne risici</p>
<p>Formidler et klart billede af resultatet, dvs. de forretningsmæssige ønsker, mål og succeskriterier</p>	<p>Sikrer topledelsesforankring på begge sider af bordet</p>	<p>Giver et realistisk bud på, hvilke folk, der vil komme på opgaven, samt hvilke kompetencer, der er til stede</p>
<p>Beskriver forretningsmæssige krav, så det er tydeligt for leverandøren, hvilken opgave, der skal løses</p>	<p>Åbenhed om modenhed og ærlighed om egne begrænsninger</p>	<p>Informerer proaktivt om muligheder og begrænsninger inden for relevante teknologivalg, samt for brug af standardløsning</p>
<p>Tydeliggør rammevilkår</p>	<p>Sikrer, at der er overlap i bemandingen fra anskaffelsesfase ind i gennemførelsesfase</p>	<p>Går proaktivt til dialogen som informant med fokus på faglig rådgivning og kommercielle udfordringer</p>
<p>Beskriver afhængigheder til omgivende it-løsninger, arkitektur, myndigheder og øvrige samarbejdspartnere</p>		<p>Informerer om firmaets retningslinjer i forhold til, hvad der bydes på og hvilke krav, der kan afholdes firmaet fra at byde (fx compliancekrav)</p>
<p>Giver leverandøren tid til at skrive det gode tilbud</p>		
<p>Holder fokus på, hvad der motiverer involverede parter – efterstræber en win-win løsning</p>		<p>Er tydelige omkring anskaffelsens omfang og omkostning</p>
<p>Søger at være åben om tildelingskriterier og fortæller, hvad der er need to have/nice to have for løsningen</p>		

# Gennemførelsesfasen

---

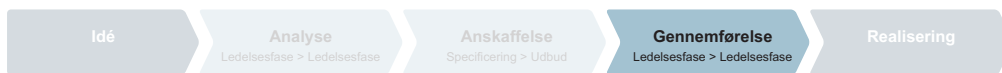
Formålet med gennemførelsesfasen er indledningsvist at indgå kontrakt med leverandøren. Dernæst skal it-systemet udvikles, testes og implementeres, så det er klar til drift. Herefter skal projektet afsluttes og overdrages til kunden.

Jf. statens it-projektmodel er gennemførelsesfasen typisk den fase, der varer længst tid og kræver mest af projektlederen – både på kundens og leverandørens side. Der skal løbende træffes beslutninger og foretages forretningsmæssige afklaringer og prioriteringer iht. tidsplan og andre rammer. Kunden skal holde fokus på organisationens forandring og forankring og sikre, at forretningen er involveret.

Uanset om der anvendes en vandfaldsmodel eller en agil udviklingsmodel, er det i gennemførelsesfasen, at der foregår formelt og reelt samarbejde mellem kunde og leverandør.

Begge parter kan i gennemførelsesfasen igangsætte mange initiativer for at skabe og bevare et godt samarbejde:





# Gennemførelsesfasen

<p><b>Kunden</b> </p> <p>Overvejer at etablere fælles lokaler, så kommunikationen bliver lettere og mere uformel</p> <p>Har fokus på projektets løbende planlagte gennemførelsesfasen</p> <p>Benytter eksempelvis blue print eller fremtidsvision til at give fælles forståelse for mål og resultater</p> <p>Har fokus på at træffe hurtige beslutninger</p>	<p>Tager temperaturen på samarbejdet løbende og har det gode samarbejde som fast punkt på styregruppemøder</p> <p>Sammensætter teamets bemanding, så det afspejler projektets karakter / sætter et realistisk projekthold med god kemi</p> <p>Sikrer en løbende dialog på toplederniveau</p> <p>Deler de gode og dårlige erfaringer løbende: "Hvordan implementerede vi principperne for det gode samarbejde?" og "Hvordan virkede de?"</p>	<p>af risici og mitigerende af risici</p> <p>Er åbne om status og fremdrift og arbejder aktivt med kvalitetsforbedringer</p> <p>Gør detailprioriteringer under hensyntagen til de overordnede forretningsmæssige mål</p>
<p><b>Begge</b> </p> <p>Starter fasen med en kontrakt- og samarbejdsworkshop, der bl.a. skaber forståelse for de forretningsmæssige mål og for hvordan succes ser ud</p> <p>Sikrer, at der er overlap i bemandingen fra anskaffelsesfasen ind i gennemførelsesfasen</p> <p>Placerer risikoen, hvor den bedst kan håndteres</p> <p>Bygger tætte relationer på projekt-ledelsesniveau</p> <p>Afprøver bekymringer hurtigt ("fast-to-failure") og drøfter tidligt, hvad der skal ske, hvis projektet kører af sporet</p>	<p>Fastholder kvalificeret bemanding</p> <p>Eskalerer samarbejdets udfordringer efter den aftalte plan til de respektive ledelser, så projektledelsen får arbejdsrum</p> <p>Forsøger at løse konflikter inden kontraktens bestemmelser tages i anvendelse</p> <p>Håndterer situationen, hvor kravspecifikationen viser sig ikke at have været udtømmende</p> <p>Prioriterer åbenhed og transparens</p> <p>Bevarer åbenhed om risici og har løbende drøftelse</p>	<p><b>Leverandøren</b> </p> <p>Er specifik om teamets sammensætning</p> <p>Deltager i leverandørfora med andre leverandører på projektet (hvis der er andre), så samarbejdet også forankres udadtil og der opnås en team-ånd på tværs</p> <p>Fortsætter åbenhed om omkostningsdrivende ændringsønsker og yderligere udvikling</p> <p>Bidrager med sparring omkring gevinstfremmende initiativer</p> <p>Styrer efter kundens definition af need to have for løsningen</p> <p>Er fortsat åben om udfordringer og ændringer</p> <p>Sikrer, at aflønning og bonusordninger understøtter projektets succes</p>



## Realiseringsfasen

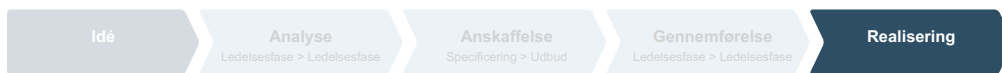
---

It-systemet er leveret til forretningen. Formålet med realiseringsfasen er, at forretningen hos kunden skal realisere de gevinster, der er beskrevet i projektets business case. I nogle projekter afslutter samarbejdet mellem kunde og den leverandør, der har udviklet it-systemet, ved leverancen, men de fleste har indgået en vedligeholdelsesaftale, så samarbejdet kan fortsætte.

Realiseringsfasen ejes af kundens forretning, ligesom idéfasen. Det er forretningens opgave at tage it-systemet i brug, forankre det i organisationen og følge op på gevinsterne. Derfor sker der i denne fase også et skift i samarbejdet.




Begge parter kan hjælpe med at understøtte det gode samarbejde i realiseringsfasen:





## Realiseringsfasen

---

Kunden 	Begge 	Leverandøren 
<p>Holder fokus på kvalitet og følger op på leverandøren ift. kontraktens krav til servicemål, dokumentation, gevinstrealisering mv.</p> <p>Sikrer, at forretningskompetencer fortsat er til rådighed på projektet</p> <p>Evaluerer og regulerer budget til løbende support, vedligeholdelse og videreudvikling</p>	<p>Evaluerer og fortsætter det gode samarbejde</p> <p>Sikrer vidensoverdragelse fra projekt til drift – også den vidensoverdragelse, der omhandler det gode samarbejde</p> <p>Aftaler, hvor mange kompetencer og folk med viden om løsningen og forretningen hos både kunden og leverandøren, der skal hjælpe med at høste gevinsterne</p> <p>Undersøger, hvordan det står til med driften</p> <p>Tager temperaturen på samarbejdet løbende, og har det gode samarbejde som fast punkt på opfølgingsmøder</p>	<p>Byder ind med, hvordan gevinsterne kan høstes bedst/hurtigst baseret på egne erfaringer fra lignende projekter</p> <p>Sikrer overholdelse af aftalte servicemål</p> <p>Bidrager til fælles udrulnings- og implementeringsplanlægning samt til planlægning af løbende forbedringer og tilpasning ift. aktuel lovgivning</p>

Kodeks for det gode kunde-leverandørsamarbejde  
Oktober 2016

Fotos: Interne billeder + Shutterstock

## Kodeks for det gode kunde-leverandørsamarbejde

Statens It-projektråd, DI Digital, It-Branchen, Dansk IT, udvalgte it-leverandører samt udvalgte statslige myndigheder er gået sammen om at udarbejde dette kodeks for at styrke indsatsen for at samarbejdet i statslige it-projekter lykkes. Kodekset har til formål at understøtte det gode samarbejde i it-projekter, hvori statslige myndigheder indgår i et samarbejde med private leverandører. Parterne har et fælles mål om at fremme en kultur, hvor den vigtige samarbejdsdisciplin løbende dyrkes og forbedres.

## Bilag 4.d – Operationelle processer

[Projekt navn]

[Måned + år]

### **[Vejledning til Kunden**

Vejledning til Kunden er angivet i skarpe parenteser og markeret med gult. Ud over denne generelle vejledning kan bilaget indeholde en række specifikke vejledninger til Kunden.

Dette standardbilag er et kategori B-bilag. Kategori B betyder, at standardbilaget er *delvist* færdiggjort, og i de fleste konkrete kontrakter skal færdiggøres af Kunden for at være dækkende for Kundens behov.

Vejledning til Kunden har til formål at vejlede Kunden til at færdiggøre standardbilaget til anvendelse i en konkret kontrakt. Dette bilag skal således tilpasses i overensstemmelse med Kundens konkrete forhold og den øvrige tilpasning af standardkontraktmaterialet.

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal bilaget tilpasses i overensstemmelse hermed. Dette vil ofte indebære, at bilaget og vejledning til Leverandøren skal afstemmes med udbuddets udbudsbetingelser, der beskriver udbudsprocessen og rammerne for konkurrencen.

Vejledning til Kunden bør slettes, inden kontraktmaterialet offentliggøres.]

### **[Vejledning til Leverandøren**

*Vejledning til Leverandøren er angivet med kursiv i skarpe parenteser som denne. Ud over denne generelle vejledning indeholder bilaget en række specifikke vejledningstekster til Leverandøren.*

*Leverandøren skal besvare de i dette Bilag 4.d angivne krav i bilag 4.d.i "Leverandørens løsningsbeskrivelse" med Leverandørens egen løsning på kravene.*

*Leverandøren skal desuden udfylde kravmatricen sidst i bilaget.*

*Leverandøren skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet i vejledning til Leverandøren, eller hvor det er markeret på anden vis.*

*I Kontrakten er der henvist til Bilag 4.d, Operationelle Processer i følgende punkter:*

- *Punkt 7 (Operationelle Processer)*
- *Punkt 15 (Revision og Kontrol)*

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*

## Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING .....	4
2.	GENERELLE KRAV .....	4
3.	KRAVMATRICE.....	5

## Underbilag

4.d.i Leverandørens løsningsbeskrivelse

## 1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder Kundens krav til Leverandørens Operationelle Processer, som Leverandøren skal anvende, når Leverandøren leverer Løbende Ydelser.

## 2. GENERELLE KRAV

I K-1 til K-4 følger Kundens generelle krav til Leverandørens Operationelle Processer.

### *K-1 Operationelle Processer*

Leverandøren skal anvende dokumenterede Operationelle Processer, når Leverandøren leverer Løbende Ydelser.

### *K-2 Dokumenterede Operationelle Processer*

Leverandøren har i Bilag 4.d.i (Leverandørens løsningsbeskrivelse) beskrevet sine Operationelle Processer.

*[Leverandøren skal i Bilag 4.d.i "Leverandørens løsningsbeskrivelse" beskrive Leverandørens Operationelle Processer.]*

### *K-3 Kundens samtykke*

Leverandørens Operationelle Processer, jf. K-1, skal afspejle, at Kundens samtykke sikres, såfremt Leverandørens opfyldelse af Kontrakten, herunder af Servicemålene, forudsætter, at der gennemføres Operationelle Tilpasninger, som Kunden i henhold til Kontrakten skal godkende, herunder Operationelle Tilpasninger, der indebærer en skalering af vederlaget.

*K-4* 





### 3. KRAVMATRICE

[Kravmatricen skal færdiggøres konkret. Såfremt Kontrakten er omfattet af udbudsreglerne, skal matricen færdiggøres i overensstemmelse med de konkrete udbudsretlige beslutninger, herunder med udbuddets udbudsbetingelser, jf. også den generelle vejledning til Kunden.]

*[Vejledning til Leverandøren:*

*Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette bilag er opfyldt.]*

Krav ID	Udbudsretlig kravrubricering	Opfyldelsesgrad (Helt / Opfyldes delvist / Opfyldes ikke)	Leverandørens beskrivelse eller reference til løsningsbeskrivelse i separat dokument
K-1			
K-2			
K-3			
K-4			

## Bilag 4.d.i – Leverandørens løsningsbeskrivelse

[Projekt navn]

[Måned + år]

## 1. LEVERANDØRENS LØSNINGSBESKRIVELSE

*[Vejledning til Leverandøren:*

*Her bedes Leverandøren besvare de krav, som er forudsat besvaret i vejledning til Leverandøren til Bilag 4.d.]*

Krav ID	Overskrift
K-1	[Operationelle Processer]
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	



## Bilag 4.e – Revision og kontrol

[Projekt navn]

[Måned + år]

### **[Vejledning til Kunden**

Vejledning til Kunden er angivet i skarpe parenteser og markeret med gult.

I dette Bilag 4.e ”Revision” skal Kunden stille sine konkrete krav til Transition Ind.

Dette standardbilag er et kategori B-bilag. Kategori B betyder, at standardbilaget er *delvist* færdiggjort, og i de fleste konkrete kontrakter skal færdiggøres af Kunden for at være dækkende for Kundens behov.

Dette bilag kan betragtes som et katalog af revisions- og kontrollerklæringer. I det konkrete udbud vil det for nogle Systemer være passende kun at stille krav om et udvalg af revisions- og kontrollerklæringerne.

Vejledning til Kunden har til formål at vejlede Kunden til at færdiggøre standardbilaget til anvendelse i en konkret kontrakt. Dette bilag skal således tilpasses i overensstemmelse med Kundens konkrete forhold og den øvrige tilpasning af standardkontraktmaterialet.

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal bilaget tilpasses i overensstemmelse hermed. Dette vil ofte indebære, at bilaget skal afstemmes med udbuddets udbudsbetingelser, der beskriver udbudsprocessen og rammerne for konkurrencen.

Vejledning til Kunden bør slettes, inden kontraktmaterialet offentliggøres.]

### **[Vejledning til Leverandøren**

*Vejledning til Leverandøren er angivet med kursiv i skarpe parenteser som denne. Ud over denne generelle vejledning indeholder bilaget en række specifikke vejledningstekster til Leverandøren.*

*Leverandøren skal udfylde dette Bilag 4.e i overensstemmelse med den specifikke vejledning herom.*

*Leverandøren skal desuden udfylde kravmatricen sidst i bilaget.*

*Leverandøren skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet i vejledning til Leverandøren, eller hvor det er markeret på anden vis.*

*I Kontrakten er der henvist til Bilag 4.e, Revision og kontrol i følgende punkter:*

- *Punkt 15 (Revision og kontrol)*

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*

## Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING .....	4
2.	KRAV TIL REVISION OG KONTROL.....	4
2.1	Revision og kontrol med Leverandørens opfyldelse af kravene til sikkerhed.....	4
2.2	Revision og kontrol vedrørende efterlevelse af de persondataretlige regler.....	4
2.3	[Kunden kan her indsætte øvrige krav til kontrol og revision].....	4
3.	KRAVMATRICE.....	5

## 1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder Kundens krav til den revision og kontrol af Leverandørens Ydelser, som Leverandøren skal levere under Kontrakten.

## 2. KRAV TIL REVISION OG KONTROL

### 2.1 Revision og kontrol med Leverandørens opfyldelse af kravene til sikkerhed

#### *K-1 Informationssikkerhed*

Leverandøren skal senest [seks måneder] efter Transitionsdagen og herefter hver 12. måned kunne fremvise en opdateret ledelseserklæring vedrørende Kontraktens krav til sikkerhed.

Denne ledelseserklæring skal omfatte:

- a. En uafhængig revisors ISAE 3000-erklæring (eller tilsvarende revisionserklæring typegodkendt af Kunden), der afgives med en høj grad af sikkerhed for perioden siden seneste revisionserklæring, om kontroller rettet mod Leverandørens overholdelse af Kontraktens krav til sikkerhed, jf. Bilag 14 (Sikkerhed)
- b. En uafhængig revisors ISAE 3402, type II-erklæring (eller tilsvarende revisionserklæring typegodkendt af Kunden), der afgives med en høj grad af sikkerhed for perioden siden seneste revisionserklæring, for forhold og faciliteter hos Leverandøren, der deles med Leverandørens øvrige Kunder, og som har betydning for informationssikkerheden i relation til Kontraktens opfyldelse
- c. Dokumentation for Leverandørens efterlevelse af kravene i relation til Leverandørens ledelsessystem for informationssikkerhedsstyring, jf. Bilag 14 (Sikkerhed), K-1. Leverandøren kan opfylde sin dokumentationsforpligtelse ved levering af et gyldigt ISO27001-certifikat eller tilsvarende certifikat, i det omfang Leverandøren kan påvise, at pågældende certificering dokumenterer opfyldelsen af Kundens krav i relation til Leverandørens ledelsessystem for informationssikkerhedsstyring, jf. Bilag 14 (Sikkerhed), K-1

### 2.2 Revision og kontrol vedrørende efterlevelse af de persondataretlige regler

[Denne revision og kontrol er kun relevant, hvis Leverandøren er Databehandler i relation til personoplysninger, som Kunden er Dataansvarlig for.]

#### *K-2 Efterlevelse af de persondataretlige regler*

Leverandøren skal senest [seks måneder] efter Transitionsdagen og herefter hver 12. måned kunne fremvise en uafhængig revisors ISAE 3000-erklæring (eller tilsvarende revisionserklæring typegodkendt af Kunden), der afgives med en høj grad af sikkerhed for perioden siden seneste revisionserklæring, rettet mod databeskyttelse og behandling af personoplysninger.

### 2.3 [Kunden kan her indsætte øvrige krav til kontrol og revision]

[...]

### 3. KRAVMATRICE

[Kravmatricen skal færdiggøres konkret. Såfremt Kontrakten er omfattet af udbudsreglerne, skal matricen færdiggøres i overensstemmelse med de konkrete udbudsretlige beslutninger, herunder med udbuddets udbudsbetingelser, jf. også den generelle vejledning til kunden.]

*[Vejledning til leverandøren:*

*Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette bilag er opfyldt.]*

Krav ID	Udbudsretlig kravrubricering	Opfyldelsesgrad (Helt / Opfyldes delvist / Opfyldes ikke)	Leverandørens beskrivelse eller reference til løsningsbeskrivelse i separat dokument
K-1			
K-2			





DIGITALISERINGSSTYRELSEN

## Bilag 4.f – Oversigt over underleverandører

[Projekt navn]

[Måned + år]

### **[Vejledning til Kunden**

Vejledning til Kunden er angivet i skarpe parenteser og markeret med gult. Ud over denne generelle vejledning kan bilaget indeholde en række specifikke vejledninger til Kunden.

Dette standardbilag er et kategori A-bilag. Kategori A betyder, at standardbilaget er klar til brug evt. med mindre tilpasninger og konkrete forretningsmæssige beslutninger. Det skal dog verificeres, at standardbilaget er dækkende for Kundens behov. Dette bilag skal således tilpasses i overensstemmelse med Kundens konkrete forhold og den øvrige tilpasning af standardkontraktmaterialet.

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal bilaget tilpasses i overensstemmelse hermed. Dette vil ofte indebære, at bilaget og vejledning til Leverandøren skal afstemmes med udbuddets udbudsbetingelser, der beskriver udbudsprocessen og rammerne for konkurrencen.

I en udbudsretlig kontekst kan dette bilag endvidere benyttes til kontraktuelt at understøtte det udbudsretlige krav om, at såfremt en ansøger eller tilbudsgiver baserer sig på andre enheders faglige kvalifikationer vedrørende udførelsen af konkrete dele af Ydelserne, skal de konkrete dele af Ydelserne udføres af den enhed, som ansøger baserer sig på. De oprindelige underleverandører kan herefter alene udskiftes i overensstemmelse med de udbudsretlige regler. Leverandøren kan tilføje underleverandører i overensstemmelse med aftalens vilkår, herunder eventuelle persondataretligt baserede krav.

Vejledning til Kunden bør slettes, inden kontraktmaterialet offentliggøres.]

### ***[Vejledning til Leverandøren***

*Vejledning til Leverandøren er angivet med kursiv i skarpe parenteser som denne. Ud over denne generelle vejledning indeholder bilaget specifikke vejledningstekster til Leverandøren.*

*Leverandøren skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet i vejledning til Leverandøren, eller hvor det er markeret på anden vis.*

*I Kontrakten er der henvist til Bilag 4.f, Oversigt over Underleverandører i følgende punkter:*

- *Punkt 10 (Benyttelse af Underleverandører)*

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*

## Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING .....	4
2.	OVERSIGT OVER UNDERLEVERANDØRER .....	4

## 1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder Leverandørens oversigt over underleverandører, som Leverandøren benytter ved udførelsen af konkrete dele af Ydelserne i forbindelse med opfyldelse Kontrakten.

## 2. OVERSICHT OVER UNDERLEVERANDØRER

### K-1 Underleverandører

Leverandøren anvender de i Tabel 1 anførte underleverandører:

*[Kunden udfylder Tabel 1 efter kontraktunderskrift.]*

Virksomhedsnavn	Konkrete dele af Ydelserne	Rolle	Behandler persondata (Ja/Nej)	Kontaktoplysninger	Juridisk repræsentant
<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>
<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>
<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>
<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>
<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>
<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>
<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>	<i>[udfyldes af Kunden]</i>

Tabel 1: Oversigt over Underleverandører



## Bilag 5 – Kundens medvirken

[Projekt navn]

[Måned + år]

### **[Vejledning til Kunden**

Vejledning til Kunden er angivet i skarpe parenteser og markeret med gult.

Dette standardbilag er et kategori A-bilag. Kategori A betyder, at standardbilaget er klar til brug evt. med mindre tilpasninger og konkrete forretningsmæssige beslutninger. Det skal dog verificeres, at standardbilaget er dækkende for Kundens behov. Dette bilag skal således tilpasses i overensstemmelse med Kundens konkrete forhold og den øvrige tilpasning af standardkontraktmaterialet.

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal bilaget tilpasses i overensstemmelse hermed. Dette vil ofte indebære, at bilaget skal afstemmes med udbuddets udbudsbetingelser, der beskriver udbudsprocessen og rammerne for konkurrencen.

I dette standardbilag er det forudsat, at Leverandøren ikke kan stille krav til Kundens medvirken. I en udbudsretlig kontekst skal tilbuddene og kontrakten således baseres på Kundens beskrivelse af Kundens medvirken. I konkrete udbud kan det overvejes at lade Leverandøren anføre sine krav til Kundens medvirken, idet dette dog skal ske i overensstemmelse med de af Kundens beskrevne rammer og i overensstemmelse med de udbudsretlige regler, idet bl.a. bør overvejes, om Leverandørens krav til Kundens skal indgå i tilbudsevalueringen. Efter omstændighederne kan en passende inddragelse af Kunden således understøtte fx et evalueringsekriterium om ”leverancesikkerhed”, mens inddragelse af Kunden samtidig kan indebære omkostninger, der kan indgå i den økonomiske del af tilbudsevalueringen.

Vejledning til Kunden bør slettes, inden kontraktmaterialet offentliggøres.]

### **[Vejledning til Leverandøren**

*Vejledning til Leverandøren er angivet med kursiv i skarpe parenteser som denne. Ud over denne generelle vejledning indeholder bilaget en række specifikke vejledningstekster til Leverandøren.*

*Leverandøren skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet i vejledning til Leverandøren, eller hvor det er markeret på anden vis.*

*I Kontrakten er der henvist til Bilag 5, Kundens medvirken i følgende punkter:*

- *Punkt 6 (Kundens medvirken)*
- *Punkt 33 (Sikkerhed)*

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*

## Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING .....	4
2.	GENERELT OM KUNDENS MEDVIRKEN.....	4

## 1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder beskrivelsen af Kundens medvirken under Kontrakten. Dette bilag angiver således de ressourcer og kompetencer, som Kunden stiller til rådighed i relation til Kontrakten.

Kundens medvirken omfatter tillige medvirken fra Kundens Øvrige Leverandører i det omfang, det er beskrevet i Kontrakten, herunder i Bilag 2 (Tidsplan).

Kundens ressourcer kan fx benyttes af Leverandøren i forbindelse med rådgøring, støtte og sparring i relation til Kontraktens opfyldelse i det af Kundens beskrevne omfang. Kundens ressourcer kan ikke benyttes af Leverandøren som egentlige projektressourcer.

## 2. GENERELT OM KUNDENS MEDVIRKEN

De tidsmæssige rammer for Kundens medvirken indtil Transitionsdagen fremgår af Bilag 2 (Tidsplan) og Bilag 2.b (Detaljeret tidsplan frem til godkendt driftsprøve).

Kundens medvirken efter Transitionsdagen er begrænset til at omfatte den indsats, som Kundens allokerede medarbejdere, der er angivet i Bilag 4.b (Allokerede Nøglemedarbejdere), kan yde indenfor Aftalt Arbejdstid under hensyntagen til, at Kundens allokerede medarbejdere kan have arbejdsopgaver relateret til andre opgaver, der skal håndteres indenfor samme Aftalt Arbejdstid.

Kunden deltager i Samarbejdsorganisationen som beskrevet i Bilag 4.a (Samarbejdsorganisation).





DIGITALISERINGSSTYRELSEN

## Bilag 6 – Samarbejde med Øvrige Leverandører

[Projekt navn]

[Måned + år]

### **[Vejledning til Kunden**

Vejledning til Kunden er angivet i skarpe parenteser og markeret med gult. Ud over denne generelle vejledning kan bilaget indeholde en række specifikke vejledninger til Kunden.

Dette standardbilag er et kategori A-bilag. Kategori A betyder, at standardbilaget er klar til brug evt. med mindre tilpasninger og konkrete forretningsmæssige beslutninger. Det skal dog verificeres, at standardbilaget er dækkende for Kundens behov.

Vejledning til Kunden har til formål at vejlede Kunden til at færdiggøre standardbilaget til anvendelse i en konkret kontrakt. Dette bilag skal således tilpasses i overensstemmelse med Kundens konkrete forhold og den øvrige tilpasning af standardkontraktmaterialet.

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal bilaget tilpasses i overensstemmelse hermed. Dette vil ofte indebære, at bilaget og vejledning til Leverandøren skal afstemmes med udbuddets udbudsbetingelser, der beskriver udbudsprocessen og rammerne for konkurrencen.

Vejledning til Kunden bør slettes, inden kontraktmaterialet offentliggøres.]

### ***[Vejledning til Leverandøren***

*Vejledning til Leverandøren er angivet med kursiv i skarpe parenteser som denne. Ud over denne generelle vejledning indeholder bilaget en række specifikke vejledningstekster til Leverandøren.*

*Leverandøren skal udfylde kravmatricen sidst i bilaget.*

*Leverandøren skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet i vejledning til Leverandøren, eller hvor det er markeret på anden vis.*

*I Kontrakten er der henvist til Bilag 6, Samarbejde med Øvrige Leverandører i følgende punkter:*

- Punkt 8 (Leverandørens samarbejde med Kundens øvrige Leverandører*

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*

## Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING .....	4
2.	GENERELLE KRAV .....	4
3.	KOORDINERINGSPLAN .....	4
4.	SÆRLIGT OM SAMARBEJDET VED INCIDENTS .....	5
4.1	Incidents inden for Leverandøren ansvarsområde.....	5
4.2	Incidents uden for Leverandørens ansvarsområde.....	6
5.	KRAVMATRICE.....	7

## 1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder krav til Leverandørens samarbejde med Kundens Øvrige Leverandører.

Bilaget har til formål at sikre etablering af et tværgående samarbejde mellem Leverandøren og Kundens Øvrige Leverandører med henblik på at understøtte, at Leverandøren kan levere de aftalte Ydelser, uanset at Systemet, eller andre systemer med grænseflader til Systemet vedligeholdes, supporteres og/eller ændres af Kundens Øvrige Leverandører.

Krav til Leverandørens samarbejde med Modtagende Leverandør i forbindelse med ophør (Transition Ud) fremgår af Bilag 18.

## 2. GENERELLE KRAV

### *K-1 Etablering af samarbejde*

Leverandøren skal i Transition Ind i samarbejde med Kunden etablere og herefter løbende koordinere samarbejdet med Kundens Øvrige Leverandører.

### *K-2 Tværgående samarbejde*

Leverandøren skal med henblik på at understøtte, at Systemet og Kundens samlede portefølje af systemer fungerer optimalt for Kunden, indgå i Kundens organisering af og samarbejde med Kundens Øvrige Leverandører og bidrage til:

- a. Koordination mellem udvikling, vedligeholdelse og drift med henblik på at opretholde stabil drift.
- b. Planlægning og koordinering af idriftsættelse af nye Releases og Versioner samt servicevinduer.
- c. Drøftelse af Operationelle Tilpasninger.
- d. Drøftelse og løsning af Incidents såvel i Systemet, som incidents i de systemer, der interagerer med Systemet, jf. K-9 til K-15.
- e. Drøftelse af øvrige forhold, der kan have betydning for Kundens Øvrige Leverandører.

### *K-3 Dokumentation*

Leverandøren skal stille alle relevante oplysninger og Dokumentation med betydning for samarbejdet til rådighed for Kunden og Kundens Øvrige Leverandører, herunder give indsigt i og adgang til data relateret til Systemet i det omfang dette er nødvendigt.

## 3. KOORDINERINGSPLAN

### *K-4 Udarbejdelse af Koordineringsplan*

Leverandøren skal i Transition Ind udarbejde en Koordineringsplan med henblik på at sikre koordination mellem Leverandørens Ydelser og ydelser fra Kundens Øvrige Leverandører, der har betydning for Systemet.

*K-5 Løbende udarbejdelse og tidsmæssige omfang*

Leverandøren skal sikre, at Koordineringsplanen opdateres [månedligt] på baggrund af oplysninger fra Kunden og Kundens Øvrige Leverandører.

Leverandøren skal endvidere sikre, at Koordineringsplanen omfatter de til enhver tid kommende [6] måneder.

*K-6 Ansvar*

Leverandøren skal sørge for, at de nødvendige oplysninger til udarbejdelse og opdatering af Koordineringsplanen indhentes fra Kunden og Kundens Øvrige Leverandører.

*K-7 Koordineringsplanens indhold*

Leverandøren skal sikre, at Koordineringsplanen indeholder og i forhold til Kundens Øvrige Leverandører koordinerer følgende planlagte aktiviteter:

- a. Vedligeholdsprojekter.
- b. Udviklingsprojekter.
- c. Servicevinduer.
- d. Planlagt nedetid.
- e. Øvrige kendte aktiviteter.

Leverandøren skal for hver aktivitet angive indholdet af den givne aktivitet samt hvordan aktiviteten udføres og koordineres af Leverandøren i forhold til Kundens Øvrige Leverandører.

## **4. SÆRLIGT OM SAMARBEJDET VED INCIDENTS**

*K-8 Kategorisering af Incident*

Hvis Leverandøren kan dokumentere, at et registreret Incident ikke ligger inden for Leverandørens ansvarsområde, skal det registrerede Incident håndteres i overensstemmelse med K-13 til K-15. Kunden er således berettiget til at kræve, at et Incident håndteres af Leverandøren i henhold til K-9 til K-12, hvor Leverandøren ikke har dokumenteret, at det registrerede Incident ligger uden for Leverandørens ansvarsområde.

Såfremt Leverandøren er uenig i kategoriseringen af et Incident, jf. ovenfor, kan Leverandøren bringe Kontraktens punkt [56.5.4] om sideløbende konflikthåndtering i anvendelse.

### **4.1 Incidents inden for Leverandøren ansvarsområde**

*K-9 Samarbejde*

Leverandøren skal samarbejde med den eller de relevante Øvrige Leverandører om fejlfinding og løsning af Incidents.

*K-10 Håndtering*

Håndteringen af Incidents inden for Leverandørens ansvarsområde skal ske i overensstemmelse med retningslinjerne for Incident håndtering, jf. Bilag 12.b (Support).

*K-11 Leverandørens registrering af Incidents*

Leverandøren skal underrette Kunden om Incidents, der involverer Kundens Øvrige Leverandører, og Leverandøren skal løbende informere Kunden om håndteringen af og status på sådanne Incidents.

*K-12 Lukning af Incidents*

Leverandøren skal sikre, at Incidents behandlet på tværs af Leverandøren og Øvrige Leverandører kun lukkes efter Kundens godkendelse.

## **4.2 Incidents uden for Leverandørens ansvarsområde**

*K-13 Samarbejde*

Leverandøren skal samarbejde om løsning af Incidents uden for Leverandørens ansvarsområde, såfremt Leverandøren bliver kontaktet af Kundens Øvrige Leverandører.

*K-14 Fejlrapportering*

Leverandøren skal foretage fejlrapportering til Kunden, som forestår den indledende kontakt til Kundens Øvrige Leverandører, hvor et registreret Incident ikke ligger inden for Leverandørens ansvarsområde.

*K-15 Afhjælpende foranstaltninger*

Leverandøren skal med Kundens medvirken foretage afhjælpende foranstaltninger i et rimeligt omfang set i forhold de Løbende Ydelser med henblik på løsning af et Incident eller virkninger heraf hos Kundens Øvrige Leverandører.

## 5. KRAVMATRICE

[Kravmatricen skal færdiggøres konkret. Såfremt Kontrakten er omfattet af udbudsreglerne, skal matricen færdiggøres i overensstemmelse med de konkrete udbudsretlige beslutninger, herunder med udbuddets udbudsbetingelser, jf. også den generelle vejledning til Kunden.]

*[Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette Bilag 6 er opfyldt.]*

Krav ID	Udbudsretlig kravrubricering	Opfyldelsesgrad (Helt / Opfyldes delvist / Opfyldes ikke)	Leverandørens beskrivelse eller reference til løsningsbeskrivelse i separat dokument
K-1			
K-2			
K-3			
K-4			
K-5			
K-6			
K-7			
K-8			
K-9			
K-10			
K-11			
K-12			
K-13			
K-14			
K-15			

## Bilag 7 – Ændringshåndtering af Kontraktuelle Ændringer

[Projekt navn]

[Måned + år]



### **[Vejledning til Kunden**

Vejledning til Kunden er angivet i skarpe parenteser og markeret med gult. Ud over denne generelle vejledning kan bilaget indeholde en række specifikke vejledninger til Kunden.

Dette standardbilag er et kategori A-bilag. Kategori A betyder, at standardbilaget er klar til brug evt. med mindre tilpasninger og konkrete forretningsmæssige beslutninger. Det skal dog verificeres, at standardbilaget er dækkende for Kundens behov.

Vejledning til Kunden har til formål at vejlede Kunden til at færdiggøre standardbilaget til anvendelse i en konkret kontrakt. Dette bilag skal således tilpasses i overensstemmelse med Kundens konkrete forhold og den øvrige tilpasning af standardkontraktmaterialet.

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal bilaget tilpasses i overensstemmelse hermed. Dette vil ofte indebære, at bilaget og vejledning til Leverandøren skal afstemmes med udbuddets udbudsbetingelser, der beskriver udbudsprocessen og rammerne for konkurrencen.

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal Kontraktuelle Ændringer endvidere gennemføres i overensstemmelse med de udbudsretlige regler for ændringer. Det følger bl.a. heraf, at ordregiver er forpligtet gennemføre en ny udbudsprocedure i overensstemmelse med udbudsreglerne, hvis en påtænkt Kontraktuel Ændring udgør en ændring af et grundlæggende element i kontrakten. Der henvises til de gældende udbudsregler (på tidspunktet for udarbejdelsen af K04 Lov nr. 1564 af 15/12/2015 ("Udbudsloven")).

Vejledning til Kunden bør slettes, inden kontraktmaterialet offentliggøres.]

### **[*Vejledning til Leverandøren***

*Vejledning til Leverandøren er angivet med kursiv i skarpe parenteser som denne. Ud over denne generelle vejledning indeholder bilaget en række specifikke vejledningstekster til Leverandøren.*

*Leverandøren skal udfylde kravmatricen sidst i bilaget.*

*Leverandøren skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet i vejledning til Leverandøren, eller hvor det er markeret på anden vis.*

*I Kontrakten er der henvist til Bilag 7, Ændringshåndtering af Kontraktuelle Ændringer i følgende punkter:*

- *Punkt 11.1 (Håndtering af Kontraktuelle Ændringer)*

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*

## Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING .....	4
2.	GRÆNSEFLADE TIL ØVRIGE BILAG VEDRØRENDE ÆNDRINGER, TILPASNINGER OG LIGNENDE VEDRØRENDE SYSTEMET .....	4
3.	ÆNDRINGSPROCES FOR HÅNDTERING AF KONTRAKTUELLE ÆNDRINGER .....	4
4.	LEVERANDØRENS ÆNDRINGSFORSLAG .....	5
5.	GODKENDELSE OG LEVERING .....	6
6.	ÆNDRINGSSTYRING .....	7
7.	ØVRIGE KRAV TIL LEVERANDØRENS MEDVIRKEN .....	8
8.	KRAVMATRICE .....	9

## Underbilag

- 7.i. Blanket til ændringsanmodninger
- 7.ii. Blanket til ændringsforslag

## 1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder Kundens krav til procedure for håndtering af Kontraktuelle Ændringer.

## 2. GRÆNSEFLADE TIL ØVRIGE BILAG VEDRØRENDE ÆNDRINGER, TILPASNINGER OG LIGNENDE VEDRØRENDE SYSTEMET

Leverandøren skal i henhold til Kontrakten levere en række Ydelser, der f.eks. kan føre til ændringer af Systemet og/eller føre til skalering af vederlag, herunder tilpasninger af Infrastrukturen, idriftsættelse af Releases eller Transformation. Såfremt sådanne Ydelser leveres i medfør af Kontraktens punkt 34.2 (ændringer i relation til databeskyttelse), Bilag 4.d (Operationelle Processer), f.eks. skalering af Infrastrukturens kapacitet, og/eller Kontraktens Bilag 17 (Bestilling af Bestillingsydelser), f.eks. Transformation, udgør sådanne Ydelser ikke Kontraktuelle Ændringer, der skal gennemføres i henhold til dette bilag.

## 3. ÆNDRINGSPROCES FOR HÅNDTERING AF KONTRAKTUELLE ÆNDRINGER

I K-1 til K-5 følger Kundens krav til Parternes proces for håndtering af Kontraktuelle Ændringer.

### *K-1 Ændringsanmodninger*

Parterne kan under overholdelse af Kontraktens bestemmelser herom aftale Kontraktuelle Ændringer i overensstemmelse med dette Bilag 7 (Ændringshåndtering af Kontraktuelle Ændringer) ved udarbejdelse af en ændringsanmodning.

### *K-2 Indhold af ændringsanmodninger*

En ændringsanmodning skal som minimum indeholde følgende oplysninger:

- a. Titel og identifikationsnummer (fortløbende nummer). Hver ændringsanmodning skal tildeles et entydigt identifikationsnummer, således at ændringsanmodningen og eventuel hertil knyttede dokumenter kan følges i ændringsloggen
- b. En beskrivelse af den ønskede Kontraktuelle Ændring og begrundelsen herfor, herunder hvis relevant:
  - om Kontraktens overordnede karakter ændres
  - om den ønskede Kontraktuelle Ændring supplerer Ydelser og er nødvendig for gennemførelsen af Kontrakten
  - om anvendelse af en anden leverandør til at levere den ønskede Kontraktuelle Ændring ikke kan lade sig gøre uden væsentlig ulempe af økonomisk eller teknisk art og vil forårsage betydelige problemer eller en væsentlig forøgelse af Kundens omkostninger forbundet med den Kontraktuelle Ændring
- c. De tidsmæssige rammer for den Kontraktuelle Ændring (hvornår ændringen ønskes gennemført)

- d. En beskrivelse af de forventede konsekvenser af gennemførelse af den Kontraktuelle Ændring, herunder i forhold til Kontrakten, bilag eller andre dokumenter, som skal opdateres
- e. Dato for fremsættelse af ændringsanmodningen
- f. Andre relevante oplysninger

Såfremt ændringsanmodningen fremsættes af Kunden, skal ændringsanmodningen være tilstrækkelig detaljeret til, at Leverandøren kan udarbejde et estimat over det vederlag, som vil være forbundet med udarbejdelse af et ændringsforslag, jf. K-4.

Ændringsanmodninger udarbejdes ved brug af blanketten i Bilag 7.i.

### *K-3 Fremsendelse*

Parterne skal sende ændringsanmodninger vedrørende Kontraktuelle Ændringer ved Meddelelse.

### *K-4 Vurdering*

Ændringsanmodninger vedrørende Kontraktuelle Ændringer skal vurderes af den modtagne Part, som uden ugrundet ophold giver en tilbagemelding på ændringsanmodningen ved Meddelelse.

Leverandøren har ikke krav på vederlag for udarbejdelse eller behandling af en ændringsanmodning vedrørende en Kontraktuel Ændring, som Leverandøren selv har fremsat.

### *K-5 Estimat for ændringsforslag*

Leverandøren skal udarbejde et estimat over det vederlag, som vil være forbundet med at udarbejde et ændringsforslag til en Kontraktuel Ændring.

Estimatet skal udarbejdes på baggrund af estimeret tid forbundet med udarbejdelsen af det pågældende ændringsforslag og i henhold til de i Bilag 20 (Vederlag) fastsatte timepriser.

Leverandøren er ikke berettiget til et særskilt vederlag for udarbejdelse af sådanne estimater.

Såfremt Kunden accepterer dette estimat for udarbejdelsen af ændringsforslag, skal Leverandøren uden ugrundet ophold udarbejde det pågældende ændringsforslag i overensstemmelse med punkt 4.

## **4. LEVERANDØRENS ÆNDRINGSFORSLAG**

I K-6 følger Kundens krav til Leverandørens ændringsforslag.

#### *K-6 Indhold af ændringsforslag*

Leverandøren skal udarbejde ændringsforslag, der som minimum indeholder følgende oplysninger:

- a. Leverandørens beskrivelse af ændringsforslag, herunder en detaljeret beskrivelse af hvordan ændringsanmodningen opfyldes samt ressourceforbruget forbundet med implementering af ændringen med fortsat opretholdelse af de fastsatte Servicemål efter gennemførelse af ændringen
- b. Tidsplan for ændringen samt eventuelle konsekvenser for den eksisterende tidsplan, jf. Bilag 2 (Tidsplan)
- c. Vederlagsmæssige konsekvenser af ændringen, herunder eventuelle konsekvenser for vederlag for de Løbende Ydelser (de vederlagsmæssige konsekvenser af en ændring fastsættes ud fra de i bilag 20 anførte priser)
- d. Konsekvenser for Leverandørens øvrige Ydelser
- e. Konsekvenser for eventuelle andre leverandørers leverancer i det omfang, at Leverandøren har indsigt til at vurdere dette
- f. Konsekvenser for Servicemål
- g. Konsekvenser for Dokumentation
- h. Konsekvenser for Slutbrugernes anvendelse af Systemet
- i. Konsekvenser for Kundens medvirken og ressourcer
- j. Konsekvenser for Optioner
- k. Tidspunkt for eventuel afprøvning af gennemførte ændringer og konsekvenser for afprøvning af øvrige dele af Systemet
- l. Leverandørens angivelse af hvilke bilag, som Leverandøren har udarbejdet korrektioner til som følge af ændringsforslaget
- m. konsekvenser såfremt ændringen ikke gennemføres
- n. Eventuelle andre relevante forhold

Ændringsforslag udarbejdes ved brug af blanketten i Bilag 7.ii.

## **5. GODKENDELSE OG LEVERING**

#### *K-7 Kundens godkendelse*

Leverandøren skal fremsende ændringsforslag til Kunden med henblik på Kundens godkendelse. Kunden bekræfter herefter ved Meddelelse over for Leverandøren, hvorvidt et givent ændringsforslag kan godkendes.

Kunden kan vælge enten at:

- a. afvise ændringsforslaget,
- b. godkende ændringsforslag på betingelse af ændringer af ændringsforslaget, som Kunden specificerer, eller
- c. godkende ændringsforslaget.

Ved anmodning om en væsentlig ændring af et ændringsforslag anses det som en afvisning af det foreliggende ændringsforslag.

Såfremt ændringsforslaget ikke accepteres, kan Leverandøren kræve et rimeligt vederlag for udarbejdelsen af ændringsforslaget. Vederlaget opgøres efter dokumenteret medgået tid og til de i Bilag 20 (Vederlag) anførte timepriser.

*K-8 Leverandørens accept af Kundens ændringer*

Leverandøren skal, hvis Kunden fremsætter anmodning om ændring af et ændringsforslag, bekræfte ved Meddelelse over for Kunden, om ændringerne til ændringsforslaget kan accepteres.

*K-9 Levering*

Når Kunden har godkendt et ændringsforslag, implementeres den pågældende ændring i Kontrakten. Leverandøren skal herefter påbegynde arbejde forbundet med ændringsforslaget i overensstemmelse dermed samt i overensstemmelse med Kontrakten i øvrigt.

## 6. ÆNDRINGSSTYRING

I K-10 til K-13 følger Kundens krav til Leverandørens ændringsstyring. Herudover henvises til Kontraktens punkt 11.1.1 for hovedprincipperne for ændringsstyring.

*K-10 Ændringslog*

Leverandøren skal føre en ændringslog, som skal indeholde følgende oplysninger:

- a. Daterede ændringsanmodninger,
- b. daterede estimater for vederlag for udarbejdelse af ændringsforslag,
- c. daterede løsningsforslag,
- d. godkendte løsningsforslag,
- e. opdaterede tidsplaner, jf. Bilag 2 (Tidsplan),
- f. øvrige relevante dokumenter.

*K-11 Ajourføring af Kontrakten ved Kontraktuelle Ændringer*

Det påhviler Leverandøren løbende at ajourføre Kontrakten, dvs. det fulde kontraktgrundlag, herunder hovedkontrakten, bilag, eventuelle tillæg mv., såfremt der foretages Kontraktuelle Ændringer. Denne ajourføring skal ske i overensstemmelse med hovedprincipperne i Kontraktens punkt 11.1.1.

*K-12 Udlevering af ajourført Kontrakt*

Leverandøren skal udlevere en ajourført Kontrakt til Kunden inden for **[10]** Arbejdsdage efter Kundens accept af et ændringsforslag. Leverandørens udlevering skal ske elektronisk og begrænser sig til de kontrakt dokumenter, hvori der er foretaget ændringer, medmindre Kunden anmoder Leverandøren om andet.

*K-13 Ajourføring af Dokumentation*

Leverandøren skal ajourføre Dokumentation, som berøres af en Kontraktuel Ændring, jf. Bilag 13 (Dokumentation).

**7. ØVRIGE KRAV TIL LEVERANDØRENS MEDVIRKEN**

*K-14 Leverandørens proaktive medvirken*

Leverandøren skal proaktivt medvirke i ændringshåndteringsprocessen, uanset om ændringsanmodningen vedrører Kontraktuelle Ændringer, som kun måtte være i Kundens interesse.

*K-15 Leverandørens informationspligt*

Leverandøren skal give Kunden alle relevante oplysninger, som Leverandøren besidder, med henblik på Kundens bedømmelse af og stillingtagen til konsekvenserne af en ændringsanmodning eller et ændringsforslag. I den forbindelse skal Leverandøren orientere Kunden, såfremt Leverandøren bliver opmærksom på, at Kundens behov bedre opfyldes på anden måde.

## 8. KRAVMATRICE

[Kravmatricen skal færdiggøres konkret. Såfremt Kontrakten er omfattet af udbudsreglerne, skal matricen færdiggøres i overensstemmelse med de konkrete udbudsretlige beslutninger, herunder med udbuddets udbudsbetingelser, jf. også den generelle vejledning til Kunden.]

*[Vejledning til Leverandøren:*

*Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette bilag er opfyldt.]*








Krav ID	Udbudsretlig kravrubricering	Opfyldelsesgrad (Helt / Opfyldes delvist / Opfyldes ikke)	Leverandørens beskrivelse eller reference til løsningsbeskrivelse i separat dokument
K-1			
K-2			
K-3			
K-4			
K-5			
K-6			
K-7			
K-8			
K-9			
K-10			
K-11			
K-12			
K-14			
K-15			



## Bilag 7.i - Blanket til ændringsanmodning

[Projekt navn]

[Måned + år]

Ændringsanmodning	
Titel: 	
Identifikationsnummer: 	Dato for anmodning: 
Beskrivelse af den ønskede Kontraktuelle Ændring og begrundelsen herfor, herunder hvis relevant: <ul style="list-style-type: none"><li>○ <i>om Kontraktens overordnede karakter ændres</i></li><li>○ <i>om den ønskede Kontraktuelle Ændring supplerer Ydelser og er nødvendig for gennemførelsen af Kontrakten</i></li><li>○ <i>om anvendelse af en anden leverandør til at levere den ønskede Kontraktuelle Ændring ikke kan lade sig gøre uden væsentlig ulempe af økonomisk eller teknisk art og vil forårsage betydelige problemer eller en væsentlig forøgelse af Kundens omkostninger forbundet med den Kontraktuelle Ændring</i></li></ul> 	
Hvornår ændringen ønskes gennemført: 	
Beskrivelse af de forventede konsekvenser af gennemførelse af den Kontraktuelle Ændring, herunder i forhold til Kontrakten, bilag eller andre dokumenter, som skal opdateres: 	
Andre relevante oplysninger: 	







## Bilag 7.ii - Blanket til ændringsforslag

[Projekt navn]

[Måned + år]

<b>Ændringsforslag</b>	
<b>Titel:</b> [...]	
<b>Identifikationsnummer:</b> [...]	<b>Dato for forslag:</b> [...]
Leverandørens beskrivelse af ændringsforslag, herunder en detaljeret beskrivelse af hvordan ændringsanmodningen opfyldes samt ressourceforbruget forbundet med implementering af ændringen med fortsat opretholdelse af de fastsatte Servicemål efter gennemførelse af ændringen [...]	
Tidsplan for ændringen samt eventuelle konsekvenser for den eksisterende tidsplan, jf. Bilag 2 (Tidsplan) [...]	
Vederlagsmæssige konsekvenser af ændringen, herunder eventuelle konsekvenser for vederlag for de Løbende Ydelser (de vederlagsmæssige konsekvenser af en ændring fastsættes ud fra de i Bilag 20 anførte priser): [...]	
Konsekvenser for Leverandørens øvrige Ydelser: [...]	
Konsekvenser for eventuelle andre leverandørers leverancer i det omfang, at Leverandøren har indsigt til at vurdere dette: [...]	
Konsekvenser for Servicemål: [...]	
Konsekvenser for Dokumentation: [...]	
Konsekvenser for Slutbrugernes anvendelse af Systemet: [...]	
Konsekvenser for Kundens medvirken og ressourcer: [...]	
Konsekvenser for Optioner: [...]	
Tidspunkt for eventuel afprøvning af gennemførte ændringer og konsekvenser	

Ændringsforslag
for afprøvning af øvrige dele af Systemet: 
Leverandørens angivelse af hvilke bilag, som Leverandøren har udarbejdet korrektioner til som følge af ændringsforslaget: 
Konsekvenser såfremt ændringen ikke gennemføres: 
Eventuelle andre relevante forhold: 



## Bilag 8 – Servicemål

[Projekt navn]

[Måned + år]

### **Vejledning til Kunden**

Vejledning til Kunden er angivet i skarpe parenteser og markeret med gult. Ud over denne generelle vejledning kan bilaget indeholde en række specifikke vejledninger til Kunden.

Dette standardbilag er et kategori B-bilag. Kategori B betyder, at standardbilaget er *delvist* færdiggjort og i de fleste konkrete kontrakter skal færdiggøres af Kunden for at være dækkende for Kundens behov.

Dette bilag kan betragtes som et katalog af Servicemål. I det konkrete udbud vil det for nogle Systemer være passende kun at bruge et udvalg af Servicemålene, f.eks. driftseffektivitet og reaktionstid på Incidents, mens det for andre udbud vil være passende at bruge det fulde katalog af Servicemål og/eller tilføje andre Servicemål. Det bemærkes, at der ikke er indeholdt særskilte Servicemål i dette standardbilag for hhv. Enhedsadministration, Netværksdrift, Datacenterdrift.

Servicemål for Leverandørens drift, jf. punkt 3, i dette standardbilag er rettet mod Systemet – dvs. både Infrastruktur og Applikation. Det bevirker, at Leverandøren kan blive ansvarlig for manglende opfyldelse af Servicemål som følge af fejl mv. i Applikationen, som en anden leverandør vedligeholder. Baggrunden er, at Leverandøren har ansvaret for Applikationsdrift, herunder at afprøve nye Releases og Versioner behørigt, inden de sættes i produktion. Dette ansvar kan være byrdefuldt for Leverandøren – hvorvidt det er passende er en konkret forretningsmæssig beslutning. Kunden skal derfor vurdere for det konkrete System, om det er mere balanceret at begrænse Servicemålene til f.eks. Infrastrukturen. Dette implementeres i givet fald ved at erstatte ”Systemet” med ”Infrastrukturen” i dette standardbilag.

Vejledning til Kunden har til formål at vejlede Kunden til at færdiggøre standardbilaget til anvendelse i en konkret kontrakt. Dette bilag skal således tilpasses i overensstemmelse med Kundens konkrete forhold og den øvrige tilpasning af standardkontraktmaterialet.

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal bilaget tilpasses i overensstemmelse hermed. Dette vil ofte indebære, at bilaget og vejledning til Leverandøren skal afstemmes med udbuddets udbudsbetingelser, der beskriver udbudsprocessen og rammerne for konkurrencen.

Vejledning til Kunden bør slettes, inden kontraktmaterialet offentliggøres.]

### **[Vejledning til Leverandøren:**

*Vejledning til Leverandøren er angivet med kursiv i skarpe parenteser som denne. Ud over denne generelle vejledning kan bilaget indeholde en række specifikke vejledningstekster til Leverandøren.*

*Leverandøren skal udfylde kravmatricen sidst i bilaget.*

*Leverandøren skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet i vejledning til Leverandøren, eller hvor det er markeret på anden vis.*

*I Kontrakten er der henvist til Bilag 8, Servicemål i følgende punkter:*

- *Punkt 12.1 (Generelt)*
- *Punkt 43.3 (Bod ved overtrædelse af Servicemål)*

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*



## Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING .....	5
2.	GENERELLE KRAV .....	5
3.	SERVICEMÅL FOR LEVERANDØRENS APPLIKATIONSDRIFT OG INFRASTRUKTUR .....	5
3.1	Tilgængelighed .....	5
3.1.1	Generelt .....	5
3.1.2	Service mål .....	6
3.1.3	Måleprocedure .....	6
3.1.4	Bod .....	6
3.2	Svartider i Produktionsmiljøet .....	7
3.2.1	Fastsættelse af svartider .....	7
3.2.2	Service mål .....	9
3.2.3	Måling .....	10
3.2.4	Bod .....	10
3.3	Servicevinduer .....	11
3.4	Kundens tilpasning af bod for Service mål for drift .....	12
4.	SERVICEMÅL FOR LEVERANDØRENS SUPPORT .....	13
4.1	Besvarelsestid .....	13
4.1.1	Generelt .....	13
4.1.2	Service mål for besvarelsestid .....	13
4.1.3	Måleprocedure .....	13
4.1.4	Bod .....	14
4.2	Reaktionstid for påbegyndt løsning af Incidents .....	14
4.2.1	Service mål .....	14
4.2.2	Måleprocedure .....	15
4.2.3	Bod .....	15
4.3	Løsningstid for Incidents .....	16
4.3.1	Service mål .....	16
4.3.2	Måleprocedure .....	17
4.3.3	Bod .....	17
4.4	Incident-kategorier .....	18
4.5	Kundens tilpasning af bod for Service mål for Support .....	19
5.	ESKALERING AF REAKTIONSMULIGHEDER VED GENTAGELSESTILFÆLDE .....	20
6.	OPGØRELSE OG RAPPORTERING .....	20
7.	SAMLET BEGRÆNSNING AF BOD .....	20
8.	KRAVMATRICE .....	21

## 1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder Kundens krav til Servicemål for de Ydelser, Leverandøren skal levere under Kontrakten.

I dette bilag beskrives Servicemålene, som Leverandøren skal overholde, jf. Kontraktens punkt 12. Servicemålene er opdelt i:

- a. Leverandørens [Applikationsdrift og Infrastruktur]
- b. Leverandørens [Support]
- c. [Kunden kan indsætte øvrige]

## 2. GENERELLE KRAV

### *K-1* Måling

Leverandøren skal forestå måling af samtlige Servicemål, der er indeholdt i dette Bilag 8 (Servicemål).

### *K-2* Rapportering

Leverandøren skal forestå rapportering i henhold til Bilag 9 (Rapportering og Indsigt) på samtlige Servicemål, der er indeholdt i dette Bilag 8 (Servicemål).

## 3. SERVICEMÅL FOR LEVERANDØRENS APPLIKATIONSDRIFT OG INFRASTRUKTUR

Der er aftalt følgende Servicemål for Leverandørens levering af Applikationsdrift og Infrastruktur:

- a. Tilgængelighed
- b. Svartid

### 3.1 Tilgængelighed

#### 3.1.1 *Generelt*

##### *K-3* Aftalt Driftstid

Leverandøren skal sikre, at Systemet er tilgængeligt inden for Aftalt Driftstid. Systemet anses for tilgængeligt, når Systemet ikke er utilgængeligt, jf. K-4.

##### *K-4* Utilgængelighed

Ved utilgængelighed forstås den tid, hvor en del af eller hele Systemet ikke kan anvendes fejlfrit på grund af Incidents i kategori 1 eller 2, jf. K-22. Utilgængelighed regnes fra det tidspunkt, hvor utilgængeligheden kan konstateres, uanset tidspunktet herfor, og indtil utilgængeligheden er afhjulpnet.

Følgende forhold medtages ikke i opgørelsen af utilgængelighed.:

- a. Driftshindringer som følge af fejl i Systemet, hvor Kunden eller Kundens Øvrige Leverandører bærer ansvaret, og som ikke er afledt af Fejl i Leverandørens Ydelser

- b. Skriftligt aftalt systemteknisk vedligeholdelse, herunder i servicevinduer, jf. afsnit 3.3
- c. Fejl, hvor Kunden vælger at udskyde fejlrettelsen
- d. Forhold uden for Aftalt Driftstid

Det er Leverandørens ansvar at påvise, at utilgængeligheden ikke skyldes Leverandørens forhold, men skyldes ét af ovenstående forhold.

Tilgængelighed og utilgængelighed opgøres i timer med minimum to decimalers nøjagtighed.

### **3.1.2 Servicemål**

**K-5** Servicemål for tilgængelighed for Produktionsmiljøet  
Leverandørens drift af Produktionsmiljøet skal opfylde et Servicemål på [99.0] % tilgængelighed.

**K-6** Servicemål for tilgængelighed for Præproduktionsmiljøet  
Leverandørens drift af Præproduktionsmiljøet skal opfylde et Servicemål på [98.0] % tilgængelighed.

**K-7** Servicemål for tilgængelighed for Udviklingsmiljøet  
Leverandørens drift af Udviklingsmiljøet skal opfylde et Servicemål på [97.0] % tilgængelighed.

**K-8** Servicemål for tilgængelighed for Testmiljøet  
Leverandørens drift af Testmiljøet skal opfylde et Servicemål på [96.0] % tilgængelighed.

### **3.1.3 Måleprocedure**

Tilgængelighed opgøres pr. kalendermåned og beregnes som følger:

$$\left( \frac{\text{Tilgængelig driftstid}}{\text{Aftalt Driftstid}} \right) * 100 \%$$

### **3.1.4 Bod**

**K-9** Bod for Servicemål for tilgængelighed  
Leverandøren skal betale [1] % af det akkumulerede månedlige vederlag for Applikationsdrift og Infrastrukturdrift pr. påbegyndt procentpoint, som Servicemålet ikke overholdes med, jf. K-5 til K-8.

Leverandøren kan dog maksimalt ifalde bod på [25] % af det akkumulerede månedlige vederlag for Applikationsdrift og Infrastrukturdrift for manglende overholdelse af Servicemål for tilgængelighed.

Ved opgørelsen af bod beregnes boden ud fra vederlaget for den måned, som boden opgøres for.

### Eksempel på måling og bodsberegning for Servicemålet for Produktionsmiljøet:

Det er en Måleperiode med 30 dage, og den Aftalte Driftstid er derfor:

$$[24] \text{ timer} * 30 \text{ dage} = 720 \text{ timers Aftalt Driftstid}$$

Systemet har været utilgængeligt i samlet 20,00 timer, hvilket betyder, at den opnåede tilgængelighed for Måleperioden er:

$$\frac{(720 \text{ timer} - 20 \text{ timer})}{720 \text{ timer}} * 100 \% = 97,22 \%$$

Ingen af de utilgængelige minutter er uden for Leverandørens ansvar, jf. K-4, hvorfor den opnåede tilgængelighed holdes op mod Servicemålet for tilgængelighed.

Da Servicemålet for tilgængelighed for Produktionsmiljøet er [99,00] %, er Servicemålet i ovenstående eksempel ikke overholdt.

Leverandøren pålægges derfor at betale en bod i henhold til K-9.

Servicemålet fratrækkes den realiserede tilgængelighed:

$$[99,00] \% - 97,22 \% = 1,78 \%$$

Boden opgøres herefter til:

$$2 * [1] \% = [2] \%$$

af det akkumulerede månedlige vederlag for Applikationsdrift og Infrastrukturdrift

## 3.2 Svartider i Produktionsmiljøet

[I det følgende punkt 3.2.1 er det forudsat, at der fastsættes en svartids-baseline efter kontraktindgåelse, og at Leverandøren er involveret (alternativ 1) eller har indsigt (alternativ 2) heri.

Som overordnet alternativ til denne fremgangsmåde kan Kunden vælge at fastsætte svartiderne selvstændigt forud for kontraktindgåelse. Vælges denne fremgangsmåde skal punkt 3.2.1 udgå og svartiderne fastsættes blot af Kunden i punkt 3.2.2. Hvis kontrakten underlagt udbudsreglerne skal fastsættelsen af svartider i givet fald ske inden offentliggørelse af udbudsmaterialet.]

### 3.2.1 Fastsættelse af svartider

K-10 Fastsættelse af svartider

Med henblik på at fastsætte relevante svartider for givne transaktioner i Systemet etableres i Transition Ind en "svartids-baseline".

Svartids-baseline fastsættes i overensstemmelse med Bilag 2 (Tidsplan), dog således at svartids-baseline skal fastsættes efter transitionsprøven og inden driftsprøven initieres.

[I det følgende er der lavet to alternativer for, hvordan svartids-baseline skal etableres. Kunden skal kun vælge én af mulighederne.]

[Alternativ 1: Svartids-baseline etableres hos Leverandøren]

Svartids-baseline etableres i forbindelse med Transitionsprøven, jf. Bilag 16 (Prøver), ved, at Leverandøren foretager svartidsmålinger af fastsatte transaktioner i Produktionsmiljøet med en aftalt belastning, som beskrevet i Tabel 1.

[Alternativ 2: Svartids-baseline etableres hos den Afgivende Leverandør]

Svartids-baselinen etableres hos den Afgivende Leverandør ved, at den Afgivende Leverandør foretager svartidsmålinger af fastsatte transaktioner i Produktionsmiljøet med en aftalt belastning, som beskrevet i Tabel 1.

Leverandøren er berettiget til at [indsigt i grundlaget for/overvåge] disse svartids-målinger.

Udvalgte transaktioner	Aftalt belastning
[Transaktion nr. 1] [F.eks. repræsentativ komplekse transaktion]	[...]
[Transaktion nr. 2] [F.eks. repræsentativ mellem transaktion]	[...]
[Transaktion nr. 3] [F.eks. repræsentativ simpel transaktion]	[...]
[...]	[...]
[...]	[...]

Tabel 1 –Fastsat belastning for transaktioner

[Skema udvides med et passende antal transaktionstyper. Det kan eksempelvis være en portefølje af transaktioner, som Kunden vurderer, er repræsentative for den forretningsmæssige anvendelse af Systemet.]

Svartiden måles, fra transaktionen startes, til transaktionens formål er opnået. Med henblik på at fastsætte svartids-baseline måles svartiden for en transaktion fem gange med 20 minutters mellemrum. Baselinen for svartiden for den enkelte transaktion fastsættes herefter som [1,25 gange] gennemsnittet af de fem svartidsmålinger for transaktionen.

### Eksempel på fastsættelse af baseline for svartid

Der er fortaget 5 svartidsmålinger af en transaktionstype for at fastlægge en svartids-baseline.

De 5 målinger viste svartider på henholdsvis 1 sekund, 3 gange á 2 sekunder og 3 sekunder. Gennemsnittet af de 5 målinger er:

$$\frac{1 \text{ sekund} + 2 \text{ sekunder} + 3 \text{ sekunder} + 2 \text{ sekunder} + 2 \text{ sekunder}}{5 \text{ målinger}} = 2 \text{ sekunder}$$

Baseline for svartiden for den pågældende transaktion fastsættes herefter til:

$$1,25 * 2 \text{ sekunder} = 2,5 \text{ sekunder}$$

#### K-11 Genmåling af svartider

Enhver af Parterne kan op til 4 gange årligt anmode om, at baseline-svartider for en eller flere transaktioner fastsættes på ny. Den anden Part skal acceptere den anmodning på nedenstående betingelser:

- a. Det er en betingelse for genmåling af svartider, at den Part, som fremsætter anmodningen, sagligt kan begrunde, at Systemet på tidspunktet for anmodningen drives under andre forudsætninger, end det var tilfældet på tidspunktet for den seneste baseline for svartider. Saglige grunde skal være forhold, som ligger uden for Leverandørens ansvarsområde, og kan f.eks. være, at den reelle belastning af Infrastrukturen afviger signifikant fra den aftalte belastning i forbindelse med fastsættelsen af baseline eller, at Kunden eller Kundens Applikationsleverandør har foretaget tekniske forandringer i Applikationen, som påvirker svartider.
- b. Det er endvidere en betingelse, at sådanne saglige grunde kan henføres til svartider for de pågældende transaktioner. Der skal alene foretages genmåling af svartider for de konkrete transaktioner, hvor denne betingelse er opfyldt.

Parterne kan desuden anmode om, at baseline-svartider for en eller flere transaktioner fastsættes på ny, hvis en ændring gennemført via Bilag 4.d (Operationelle Processer), Bilag 17.b (Bestilling af Konsulenttydelser), eller Bilag 17.c (Optioner) har konsekvenser for svartider.

#### 3.2.2 Servicemål

##### K-12 Servicemål for svartider

Leverandøren skal sikre, at svartider for de enkelte transaktionstyper ikke overstiger baseline for svartider, jf. Tabel 2.

Servicemålet er, at 95 % af alle målte transaktioner, jf. K-13, opfylder baseline for svartiden.

Udvalgte transaktioner	Baseline for svartid
[Transaktion nr. 1] [F.eks. repræsentativ komplekse transaktion]	[Fastsættes som beskrevet i K-10]
[Transaktion nr. 2] [F.eks. repræsentativ mellem transaktion]	[Fastsættes som beskrevet i K-10]
[Transaktion nr. 3] [F.eks. repræsentativ simpel transaktion]	[Fastsættes som beskrevet i K-10]

Tabel 2 – Baseline for svartider

### 3.2.3 Måling

#### K-13 Løbende måling af svartider

Leverandøren skal foretage automatiserede svartidsmålinger for de aftalte transaktioner – f.eks. ved anvendelse af en ”robot” eller en ”agent”. Den valgte automatiseringsmodel skal være egnet til at måle repræsentative svartider på transaktioner inden for de aftalte transaktioner.

Målingerne skal opgøres pr. kalendermåned og fortages ved, at automatiseringsmodellen simulerer de udvalgte transaktioner, jf. Tabel 2, hver [10. minut] i den Aftalte Driftstid.

### 3.2.4 Bod

#### K-14 Bod for Servicemål for svartid

Leverandøren skal betale [0,5] % af det akkumulerede månedlige vederlag for Applikationsdrift og Infrastrukturdrift pr. påbegyndt procentpoint, som Servicemålet ikke overholdes med, jf. K-12.

Leverandøren kan dog maksimalt ifalde bod på [25] % af det akkumulerede månedlige vederlag for Applikationsdrift og Infrastrukturdrift pr. måned for manglende overholdelse af Servicemål for svartider.

Ved opgørelsen af bod beregnes boden ud fra vederlaget for den måned, som boden opgøres for.

#### Eksempel på måling og bodsberegning for svartids Servicemålene:

Der var fortaget 5.000 simulerede transaktioner i løbet af Måleperioden. Af disse overholdt 4.500 af transaktionerne svartids-baseline.

Det vil sige, at den realiserede relative andel af transaktioner i Måleperioden, der overholdt svartids-baselinen, var:

$$\left(\frac{4.500}{5.000}\right) * 100 \% = 90 \%$$

Da Servicemålet for svartider er [95,00] %, er Servicemålet i ovenstående eksempel ikke overholdt.

Leverandøren pålægges derfor at betale en bod i henhold til K-14.

Boden opgøres til:

$$([95] \% - 90 \%) * [0,5] = [2,5] \%$$

af det akkumulerede månedlige vederlag for Applikationsdrift og Infrastrukturdrift

### 3.3 Servicevinduer

#### K-15 Vedligeholdelse i servicevinduer

Leverandøren skal foretage den nødvendige vedligeholdelse med deraf følgende afbrydelser af Systemet inden for de ”aftalte servicevinduer”, jf. Tabel 2.

Miljø	Servicevindue	Maksimal varighed	Leverandørens varsel
Produktionsmiljøet	[12] gange årligt (skal placeres i tidsrummet 00.00 - 06.00 alle Dage)	[4 timer]	[5] Arbejdsdage forud for Leverandørens udnyttelse af servicevinduet.
Præproduktionsmiljøet	[1] gang ugentligt (skal placeres i tidsrummet 17.00 - 09.00 alle Dage)	[4 timer]	[5] Arbejdsdage forud for Leverandørens udnyttelse af servicevinduet.
Udviklingsmiljøet	[1] gang ugentligt (skal placeres i tidsrummet 17.00 - 09.00 alle Dage)	[4 timer]	[5] Arbejdsdage forud for Leverandørens udnyttelse af servicevinduet.
Testmiljøet	[1] gang ugentligt (skal placeres i tidsrummet 17.00 - 09.00 alle Dage)	[4 timer]	[5] Arbejdsdage forud for Leverandørens udnyttelse af servicevinduet.

Tabel 2 – Aftalte servicevinduer

Kunden skal inden for [1] Arbejdsdag efter modtagelse af varsel om et servicevindue i [Produktionsmiljøet/et miljø], give Meddelelse til Leverandøren, såfremt det varslede servicevindue ikke kan accepteres. Hvis ikke Kunden giver Meddelelse til Leverandøren herom, jf. ovenfor, er servicevinduet accepteret af Kunden. Hvis Kunden afviser Leverandørens ønske om servicevindue, skal Kunden anvise Leverandøren et nyt servicevindue indenfor [14] Dage.

#### K-16 Begrænse antal og varighed af servicevinduer

Leverandøren skal så vidt muligt begrænse anvendelsen af servicevinduer, især servicevinduer af længere varighed (dog under alle omstændigheder max. [4] timer som beskrevet ovenfor), der påvirker Systemets tilgængelighed.



#### *K-17* Utilgængelighed i servicevinduer

Leverandørens vedligeholdelse, der ligger inden for et servicevindue, der er varslet rettidigt, og ikke overstiger den maksimale varighed for servicevinduet, tæller ikke med som utilgængelig tid i henhold til Servicemålet for tilgængelighed, jf. K-4.

Dette indebærer, at uanset det maksimale antal af servicevinduer, og den maksimale varighed af servicevinduerne, er det kun, hvor Leverandøren har varslet rettidigt og udnyttet servicevinduet i overensstemmelse med Kontrakten, at den utilgængelige tid er uden for Leverandørens ansvar.

### **3.4 Kundens tilpasning af bod for Servicemål for drift**

[Dette punkt 3.4 giver Kunden mulighed for at tilpasse bodens størrelse på Servicemål som en Operationel Tilpasning. Dette er et eksempel på en ”dynamisk bodsmodel”.

I denne dynamiske bodsmodel justeres boden ved, at boden for et Servicemål for drift kan forhøjes på betingelse af, at boden knyttet til et andet Servicemål for drift samtidig reduceres tilsvarende. Bodsmodellen forudsætter, at der er fastsat flere Servicemål for drift.

En dynamisk bodsmodel kan f.eks. være relevant, hvis Kunden mener, at det kan være hensigtsmæssigt at have mulighed for at give Leverandøren et ekstra incitament til særlige handlinger inden for et givent område under Kontrakten. Hvis Kunden vurderer, at en dynamisk bodsmodel ikke er relevant for den konkrete kontrakt, kan dette afsnit 3.4 slettes.]

Kunden kan ved Meddelelse og med [1] Måleperiodes varsel forhøje boden for et Servicemål for drift på betingelse af, at boden i alt reduceres relativt tilsvarende for et eller flere andre Servicemål for drift.

Boden forhøjes hhv. reduceres ved at tilpasse den procentsats af et vederlag, som en bod er fastsat med.

Kunden kan tilpasse boden op til [4] gange pr. år.

Kunden kan maksimalt tilpasse boden for et Servicemål med i alt [20] % af den oprindeligt aftalte bod ved kontraktindgåelse.

#### **Eksempel på tilpasning af bod**

Der er to Servicemål for drift – tilgængelighed og svartider. Kunden ønsker, at Leverandøren øger sit fokus på Systemets svartider. Derfor forhøjer Kunden procentsatsen for boden for Servicemålet for svartider fra 0,5 % til 0,6 % af det akkumulerede månedlige vederlag for Applikationsdrift og Infrastrukturdrift (dvs. en relativ forhøjelse med 20 %). Samtidig reducerer Kunden procentsatsen for boden for Servicemålet for tilgængelighed fra 1 % til 0,8 % af det akkumulerede månedlige vederlag for Applikationsdrift og Infrastrukturdrift (dvs. en relativ reduktion med 20 %).

#### 4. SERVICEMÅL FOR LEVERANDØRENS SUPPORT

Der er aftalt følgende Servicemål for Leverandørens levering af Support:

- a. Besvarelsestid
- b. Reaktionstid for påbegyndt løsning af Incidents
- c. Løsningstid for Incidents

##### 4.1 Besvarelsestid

###### 4.1.1 Generelt

###### K-18 Besvarelse

Ved besvarelse forstås, at der enten er opnået telefonisk kontakt til en medarbejder i Leverandørens Service Desk, eller at der er modtaget en kvittering for henvendelser via e-mail eller webportal, således at henvendelsen er registreret hos Leverandøren. Kvitteringer ved elektroniske henvendelser må ikke være generiske og automatiserede, men skal afspejle, at Leverandøren har registreret henvendelsen, samt hvad henvendelsen konkret indebærer.

###### K-19 Telefonkø til Service Desk

Leverandøren skal benytte en telefonkø ved telefonisk henvendelse til Service Desk i relation til Kontraktens opfyldelse. Ved ventetid i telefonkøen skal det som minimum oplyses, hvad den forventede besvarelsestid er, samt hvor mange henvendelser der er foran i køen.

###### 4.1.2 Servicemål for besvarelsestid

###### K-20 Servicemål for Service Desk

Leverandøren skal sikre, at Leverandørens Service Desk er tilgængelig og kan besvare henvendelser i overensstemmelse med aftalt besvarelsestid, jf. Tabel 3.

Type af henvendelse	Aftalt besvarelsestid
Telefonisk	[Krav til besvarelsestid. Vil typisk ligge i intervallet 1-5 minutter]
Elektronisk (e-mail, web, mv.)	[Krav til besvarelsestid. Vil typisk ligge i intervallet 10-30 minutter]

Tabel 3 - Besvarelsestid for forskellige typer af henvendelser

Kravene til besvarelsestid gælder inden for [den Aftalte Arbejdstid/Øvrig Tid].

Servicemålet er, at [90] % af alle henvendelser (uanset kontaktform) besvares inden for besvarelsestiden.

###### 4.1.3 Måleprocedure

Besvarelsestid opgøres pr. kalendermåned og beregnes som følger:

$$\left( \frac{\text{Antal henvendelser besvaret inden for besvarelsestid}}{\text{Samlet antal henvendelser}} \right) * 100 \%$$

#### 4.1.4 Bod

K-21 Bod for Servicemål for besvarelsestid

Leverandøren skal betale [0,5] % af det månedlige vederlag for Support pr. påbegyndt procentpoint, som Servicemålet ikke overholdes med, jf. K-20.

Leverandøren kan dog maksimalt ifalde bod på [20] % af det månedlige vederlag for Support pr. måned for manglende overholdelse af Servicemål for besvarelsestid.

Ved opgørelsen af bod beregnes boden ud fra vederlaget for den måned, som boden opgøres for.

#### Eksempel på måling og bodsberegning for Servicemålet:

Der var 60 henvendelser til Service Desken i løbet af Måleperioden. Af disse overholdt 45 besvarelsestiden.

Andelen af henvendelser, der opfylder besvarelsestiden for Måleperioden, er således:

$$\left( \frac{45}{60} \right) * 100 \% = 75 \%$$

Da Servicemålet for besvarelsestid er [90,00] %, er Servicemålet i ovenstående eksempel ikke overholdt.

Leverandøren pålægges derfor at betale en bod i henhold til K-21.

Boden opgøres til:

$$([90] \% - 75 \%) * [0,5] = [7,5] \%$$

af det samlede månedlige løbende vederlag for Support:

## 4.2 Reaktionstid for påbegyndt løsning af Incidents

### 4.2.1 Servicemål

K-22 Krav til reaktionstider for Incidents

Leverandøren skal påbegynde løsning af Incidents inden for de nedenstående reaktionstider.

Incident-kategori, jf. punkt 4.4	Reaktionstid
1: Kritisk	[Krav til reaktionstid, f.eks. i intervallet 5-60 minutter]
2: Væsentlig	[Krav til reaktionstid, f.eks. i intervallet 1 time-2 dage]

Incident-kategori, jf. punkt 4.4	Reaktionstid
3: Mindre væsentlig	[Krav til reaktionstid f.eks. i intervallet 2 dage-5 dage]
4: Uvæsentlig	[Krav til reaktionstid, f.eks. i intervallet 10-20 dage]

Table 4 - Reaction times for different incident categories

Requirements for reaction time for Incidents in category 1 Critical apply 24/7, that is to say the Supplier must report back within the Service Level for reaction time, even if it is outside the Agreed Working Time.

Requirements for reaction time for Incidents in category 2-4 apply within the [Agreed Working Time/Agreed Working Time and Other Time (i.e. 24/7) ("Extended Service Desk")].

[If Extended Service Desk is not selected] This implies that, if Incidents are reported to the Supplier outside the Agreed Working Time, the reaction time will be calculated from the start of the following Agreed Working Time.

[If Extended Service Desk is selected] This implies that the reaction time will be calculated from the time the Customer reports an Incident, regardless of the time of day.

The Service Level is that the reaction time is met for [90] % of the reported Incidents.

#### 4.2.2 *Måleprocedure*

Reaction time is measured per calendar month and measured from the earliest time point, where either the Supplier states an Incident, or an Incident is reported to the Supplier by the Customer, system owner or third party, up to the time point, where the Incident is allocated to a solution by a named employee at the Supplier, and this employee has started the work. Response times, cf. section 4.1, are thus a part of the reaction time, cf. this section 4.2.

Reaction time is calculated as follows:

$$\frac{\text{Antal Incidents hvor aftalt reaktionstid overholdes}}{\text{Samlet antal Incidents}} * 100 \%$$

#### 4.2.3 *Bod*

**K-23** Penalty for Service Level for reaction time for started solution of Incidents  
The Supplier shall pay [1] % of the monthly fee for Support per started percentage point, where the Service Level is not met, cf. K-22.

The Supplier can, however, at most be liable for a penalty of [20] % of the monthly fee for Support for failing to meet the Service Level for reaction time.

Ved opgørelsen af bod beregnes boden ud fra vederlaget for den måned, som boden opgøres for.

#### Eksempel på måling og bodsberegning for Servicemålet:

Der var 60 Incidents i løbet af Måleperioden. Af disse påbegyndte Leverandøren løsningen af Incidentet inden for reaktionstiden for 45 ud af de 60 Incidents.

Andelen af Incidents, der blev påbegyndt løst inden for reaktionstiden for Måleperioden, er således:

$$\left(\frac{45}{60}\right) * 100 \% = 75 \%$$

Da Servicemålet for reaktionstid for påbegyndt løsning af Incidents er [90,00] %, er Servicemålet i ovenstående eksempel ikke overholdt.

Leverandøren pålægges derfor at betale en bod i henhold til K-23.

Boden opgøres til:

$$([90] \% - 75 \%) * [1] = [15] \%$$

af det samlede månedlige løbende vederlag for Support

### 4.3 Løsningstid for Incidents

Løsningstid forstås som det tidsrum, der forløber, fra det tidligste tidspunkt, hvor enten Leverandøren konstaterer et Incident, eller et Incident er indmeldt til Leverandøren af Kunden, systemejer eller tredjepart, frem til det tidspunkt, hvor Incidentet meldes løst. Reaktionstiden, jf. afsnit 4.2, er således en del af løsningstiden. Tiden, hvor et Incident afventer yderligere svar fra Kunden, skal fratrækkes den samlede løsningstid.

#### 4.3.1 Servicemål

K-24 Krav til løsningstid for Incidents

Leverandøren skal løse Incidents inden for de i Tabel 5 angivne løsningstider.

Servicemålet er, at løsningstiden overholdes for [95] % af de indrapporterede Incidents.

Incident-kategori, jf. punkt 4.4	Løsningstid
1: Kritisk	[Krav til løsningstid. Vil typisk ligge i intervallet 1-4 timer.]
2: Væsentlig	[Krav til løsningstid. Vil typisk ligge i intervallet 4-24 timer.]
3: Mindre væsentlig	[Krav til løsningstid. Vil ligge i intervallet 24 timer-10 dage.]
4: Uvæsentlig	[Krav til løsningstid. Vil typisk ligge i intervallet 10-30 dage.]

Tabel 5 - Løsningstid for forskellige Incident kategorier

Kravene til løsningsstid for Incidents i kategori 1 Kritisk gælder døgnet rundt, dvs. at Leverandøren skal arbejde uden ophør, indtil Incidentet er løst, hvis ikke andet aftales med Kunden. Kunden skal stå til rådighed i nødvendigt omfang, mens fejlen søges løst.

Kravene til løsningsstid for Incidents i kategori 2-4 gælder inden for den [Aftalte Arbejdstid/ Aftalte Arbejdstid og Øvrig Tid (dvs. hele døgnet) ("udvidet Service Desk")].

[Hvis udvidet Service Desk ikke er valgt ovenfor] Incidents indrapporteret i Øvrig Tid regnes fra den følgende Aftalte Arbejdstids begyndelse. Såfremt et Incident indrapporteres således, at Arbejdsdagens Aftalte Arbejdstid ikke indeholder nok timer til, at den fulde løsningsstid kan udnyttes, vil løsningsstiden stoppes med at regnes fra udløbet af den Aftalte Arbejdstid og først regnes videre fra starten af den følgende Arbejdsdags Aftalte Arbejdstid.

#### 4.3.2 Måleprocedure

Løsningsstid opgøres pr. kalendermåned og beregnes som følger:

$$\frac{\text{Antal Incidents hvor aftalt løsningsstid overholdes}}{\text{Samlet antal Incidents}} * 100 \%$$

Genåbnes et Incident efter fejlagtigt at være lukket eller fejlagtigt at være visiteret til Kunden eller tredjepart, nulstilles løsningsstidsmålingen ikke, hvis fejlvisiteringen kan tilskrives mangelfuld vurdering af årsagen til Incident fra Leverandørens side forud for visitation. Målingen skal i sådanne tilfælde genoptages med udgangspunkt i det oprindelige tidspunkt for påbegyndelse. Tiden, hvor Incident er lukket, og indtil Kunden genåbner det, indgår ikke i den samlede løsningsstid.

#### 4.3.3 Bod

K-25 Bod for Servicemål for løsningsstid for Incidents

Leverandøren skal betale [0,5] % af det månedlige vederlag for Support pr. påbegyndt procentpoint, som Servicemålet ikke overholdes med, jf. K-24.

Leverandøren kan dog maksimalt ifalde bod på [20] % af det månedlige vederlag for Support for manglende overholdelse af Servicemål for løsningsstid.

Ved opgørelsen af bod beregnes boden ud fra vederlaget for den måned, som boden opgøres for.

#### Eksempel:

Der var 60 Incidents i løbet af Måleperioden. Af disse blev løsningsstiden overholdt for 45 ud af de 60 Incidents.

Andelen af Incidents, der blev løst inden for løsnings tiden for Måleperioden, er således:

$$\left(\frac{45}{60}\right) * 100 \% = 75 \%$$

Da Servicemålet for løsnings tid for Incidents er **95,00** %, er Servicemålet i ovenstående eksempel ikke overholdt.

Leverandøren pålægges derfor at betale en bod i henhold til K-25.

Boden opgøres til:

$$([95]\% - 75 \%) * [0,5] = [10] \%$$

af det samlede månedlige løbende vederlag for Support

#### 4.4 Incident-kategorier

##### K-26 Kategorisering af Incidents

Leverandøren skal kategorisere alle Incidents på baggrund af nedenstående beskrivelse af kategorierne for Incidents, jf. Tabel 6.

Kunden skal godkende Leverandørens kategorisering. Se endvidere K-27.

##### K-27 Ved uenighed om kategorisering af Incidents

Hvis Kunden ikke godkender Leverandørens forslag til kategorisering af et givent Incident, jf. K-26, skal Leverandøren behandle det pågældende Incident ud fra Kundens forslag til kategorisering, indtil der har været afholdt møde i driftsgruppen, hvor kategoriseringen skal besluttes endeligt, jf. Bilag 4.a (Samarbejdsorganisation).

Såfremt Kundens kategorisering af et Incident viser sig ikke at have været korrekt, er Leverandøren berettiget til ekstra vederlag efter medgået tid, jf. Bilag 20 (Vederlag), for Leverandørens eventuelle dokumenterede ekstra indsats, der kan henføres til Kundens forkerte kategorisering.

##### K-28 Omkategorisering af Incidents

Såfremt Leverandøren gennemfører en midlertidig løsning af et Incident (f.eks. et ”work-around”) kan et Incident, kategoriseres igen, jf. K-26 (omkategorisering).

Dette kan f.eks. være tilfældet, hvis Leverandøren gennemfører en midlertidig løsning af et kategori 1-Incident, hvorefter der fortsat er fejl, men hvor disse fejl er mindre kritiske. Herefter kan Incidentet kategoriseres på ny som en mindre kritisk kategori, jf. K-26.

Incident-kategori	Beskrivelse
1: Kritisk	Fejl, som forhindrer den fortsatte brug af Applikationen, øvrige komponenter i Systemet, eller hvor kritisk funktionalitet ikke kan bruges.
2: Væsentlig	Fejl, som forhindrer dele af den forudsatte brug af Applikationen, dele af Systemets øvrige komponenter, eller hvor vigtig funktionalitet ikke kan bruges.
3: Mindre væsentlig	Fejl, som ikke forhindrer den forudsatte brug af dele af Applikationen eller Systemet, men udgør en gene for den forudsatte brug.
4: Uvæsentlig	Fejl, som er ubetydelige eller blot af uvæsentlig betydning for den forudsatte brug.

Tabel 6 - Kategorisering af Incidents

#### 4.5 Kundens tilpasning af bod for Servicemål for Support

[Dette punkt 4.5 giver Kunden mulighed for at tilpasse bodens størrelse på Servicemål som en Operationel Tilpasning. Dette er et eksempel på en ”dynamisk bodsmodel”.

I denne dynamiske bodsmodel justeres boden ved, at boden for et Servicemål for Support kan forhøjes på betingelse af, at boden knyttet til et andet Servicemål for Support samtidig reduceres tilsvarende. Bodsmodellen forudsætter, at der er fastsat flere Servicemål for Support.

En dynamisk bodsmodel kan f.eks. være relevant, hvis Kunden mener, at det kan være hensigtsmæssigt at have mulighed for at give Leverandøren et ekstra incitament til særlige handlinger inden for et givent område under Kontrakten. Hvis Kunden vurderer, at en dynamisk bodsmodel ikke er relevant for den konkrete kontrakt, kan dette afsnit 4.5 slettes.]

Kunden kan ved Meddelelse og med [1] Måleperiodes varsel forhøje boden for et Servicemål for Support på betingelse af, at boden i alt reduceres relativt tilsvarende for et eller flere andre Servicemål for Support.

Boden forhøjes hhv. reduceres ved at tilpasse den procentsats af et vederlag, som en bod er fastsat med.

Kunden kan tilpasse boden op til [4] gange pr. år.

Kunden kan maksimalt tilpasse boden for et Servicemål med i alt [20] % af den oprindeligt aftalte bod ved kontraktindgåelse.

#### Eksempel på tilpasning af bod

Der er to Servicemål for Support – besvarelsestid og løsningsstid for Incidents. Kunden ønsker, at Leverandøren øger sit fokus på løsningsstiden for Incidents. Derfor forhøjer Kunden procentsatsen for boden for Servicemålet for løsningsstid for Incidents fra 0,5 % til 0,6 % af det akkumulerede månedlige vederlag for Support (dvs. en relativ forhøjelse med 20 %).



Samtidig reducerer Kunden procentsatsen for boden for Servicemålet for besvarelsestid fra 0,5 % til 0,4 % af det akkumulerede månedlige vederlag for Support (dvs. en relativ reduktion med 20 %).

## 5. ESKALERING AF REAKTIONSMULIGHEDER VED GENTAGELSESTILFÆLDE

*K-29* Reaktionsmuligheder ved gentagelsestilfælde

Leverandøren skal efter at være ifaldet bod i henhold til det samme Servicemål i [3] Måleperioder i træk udføre følgende handlinger vederlagsfrit på Kundens anmodning:

- a. [Udarbejde en Root Cause Analysis]
- b. [Nedsætte en taskforce hos Leverandøren til at sikre overholdelse af Servicemålet.]
- c. [...]

De i dette krav (K-29) anførte reaktionsmuligheder begrænser ikke Kundens adgang til at påberåbe sig øvrige misligholdelsesbeføjelser i henhold til Kontrakten.

## 6. OPGØRELSE OG RAPPORTERING

*K-30* Opgørelse og rapportering af bod

Leverandøren skal i forbindelse med den månedlige driftsrapportering, jf. Bilag 9 (Rapportering og indsigt), opgøre og rapportere ifalden bod efter de i dette punkt 6 beskrevne principper.

Leverandørens rapportering skal som minimum specificere følgende:

- a. Overholdte Servicemål
- b. Eventuelle ikke overholdte Servicemål
- c. Detaljerede bodsberegninger pr. Servicemål
- d. Samlet ifalden bod for måneden

Endvidere skal rapporteringen indeholde en oversigt over bod for de forgangne [24] måneder.

## 7. SAMLET BEGRÆNSNING AF BOD

Uanset ovenstående bestemmelser om bod i dette Bilag 8 (Servicemål) kan boden for manglende overholdelse af Servicemålene i en Måleperiode ikke overstige [25] % af det akkumulerede månedlige vederlag for Applikationsdrift, Infrastrukturdrift og Support.

## 8. KRAVMATRICE

[Kravmatricen skal færdiggøres konkret. Såfremt Kontrakten er omfattet af udbudsreglerne, skal matricen færdiggøres i overensstemmelse med de konkrete udbudsretlige beslutninger, herunder med udbuddets udbudsbetingelser, jf. også den generelle vejledning til Kunden.]

**[Vejledning til Leverandøren:**

*Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette bilag er opfyldt.]*

Krav-ID	Udbudsretlig kravrubricering	Opfyldelsesgrad (Helt / Opfyldes delvist / Opfyldes ikke)	Leverandørens beskrivelse eller reference til løsningsbeskrivelse i separat dokument
K-1			
K-2			
K-3			
K-4			
K-5			
K-6			
K-7			
K-8			
K-9			
K-10			
K-11			
K-12			
K-13			
K-14			
K-15			
K-16			
K-17			
K-18			
K-19			
K-20			
K-21			
K-22			
K-23			
K-24			
K-25			
K-26			
K-27			
K-28			
K-29			
K-30			



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

## Bilag 9 – Rapportering og indsigt

[Projekt navn]

[Måned + år]

### **[Vejledning til Kunden**

Vejledning til Kunden er angivet i skarpe parenteser og markeret med gult. Ud over denne generelle vejledning kan bilaget indeholde en række specifikke vejledninger til Kunden.

Dette standardbilag er et kategori B-bilag. Kategori B betyder, at standardbilaget er *delvist* færdiggjort, og i de fleste konkrete kontrakter skal færdiggøres af Kunden for at være dækkende for Kundens behov.

Vejledning til Kunden har til formål at vejlede Kunden til at færdiggøre standardbilaget til anvendelse i en konkret kontrakt. Dette bilag skal således tilpasses i overensstemmelse med Kundens konkrete forhold og den øvrige tilpasning af standardkontraktmaterialet.

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal bilaget tilpasses i overensstemmelse hermed. Dette vil ofte indebære, at bilaget og vejledning til Leverandøren skal afstemmes med udbuddets udbudsbetingelser, der beskriver udbudsprocessen og rammerne for konkurrencen.

Vejledning til Kunden bør slettes, inden kontraktmaterialet offentliggøres.]

### **[Vejledning til Leverandøren:**

*Vejledning til Leverandøren er angivet med kursiv i skarpe parenteser som denne. Ud over denne generelle vejledning kan bilaget indeholde en række specifikke vejledningstekster til Leverandøren.*

*Leverandøren skal udfylde kravmatricen sidst i bilaget.*

*Leverandøren skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet i vejledning til Leverandøren, eller hvor det er markeret på anden vis.*

*I Kontrakten er der henvist til Bilag 9, Rapportering og indsigt i følgende punkter:*

- *Punkt 13 (Rapportering)*
- *Punkt 14 (Indsigt)*
- *Punkt 42.2.3 (Bod for forsinkelse af Rapport)*
- *Punkt 43.3 (Bod ved overtrædelse af Servicemål)*

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*

## Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING .....	4
2.	GENERELLE KRAV TIL RAPPORTERING .....	4
3.	RAPPORTER I TRANSITION IND .....	5
4.	RAPPORTER I DRIFTSFASEN.....	5
4.1	Statusrapport .....	5
4.2	Krav til indhold af statusrapport .....	5
5.	RAPPORTER I TRANSITION UD .....	7
6.	INDSIGT .....	7
6.1	Leverandørens omkostninger og metoder til prisfastsættelse .....	7
6.2	Leverandørens timeforbrug.....	8
7.	KRAVMATRICE.....	8

## 1. INDLEDNING

Dette Bilag 9 indeholder Kundens krav til rapportering og indsigt.

Formålet med dette bilag er at understøtte Kundens behov for at have et klart billede af kvaliteten af Ydelserne og Leverandørens kravopfyldelse, herunder vedrørende Servicemålene, samt Kundens behov for at få indsigt i Leverandørens forhold forbundet med levering af Ydelserne.

## 2. GENERELLE KRAV TIL RAPPORTERING

I Tabel 1 nedenfor fremgår de rapporter, som Leverandøren skal levere, samt frekvens og samarbejdsfora for hver rapport.

Betegnelse	Frekvens	Modtager
Fremdriftsrapport i Transition Ind	[14. Dag]	[...]
Statusrapport i Driftsfasen	[Månedligt]	[...]
Fremdriftsrapport i Transition Ud	[14. Dag]	[...]

*Tabel 1 Oversigt over rapporter*

I K-1 til K-5 følger en række krav til aktiviteterne, der skal udføres af Leverandøren som led i Leverandørens rapporteringsforpligtelse.

### *K-1 Rapporter*

Leverandøren skal levere de rapporter, der fremgår af Tabel 1, baseret på tilgængelige data og med det indhold der følger af punkt 3, punkt 4 og punkt 5.

### *K-2 Frekvens*

Leverandøren skal levere rapporter i henhold til de i Tabel 1 anførte frekvenser.

### *K-3 Personkreds*

Leverandøren skal levere rapporter til de i Tabel 1 anførte modtagere.

### *K-4 Format*

Leverandøren skal aflevere alle rapporter i ukodet, søgbart, kopierbart og printbart format, der kan læses med almindeligt tilgængelige programmer samt i sort/hvidt print.

### *K-5 Yderligere oplysninger*

Leverandøren skal imødekomme Kundens rimelige krav om at inkludere yderligere oplysninger i sin rapportering end de i punkt 3, punkt 4 og punkt 5 anførte, i det omfang sådanne oplysninger er nødvendige for, at rapporterne afspejler Ydelsernes kvalitet.

### 3. RAPPORTER I TRANSITION IND

#### *K-6 Udarbejdelse af fremdriftsrapport i Transition Ind*

Leverandøren skal i Transition Ind [hver 14. Dag] udarbejde en databaseret fremdriftsrapport, hvori Leverandøren skal rapportere fremdrift i henhold til den detaljerede tidsplan for Transition Ind, jf. Bilag 2.

#### *K-7 Indhold af fremdriftsrapport i Transition Ind*

Leverandørens fremdriftsrapport for Transition Ind skal baseret på tilgængelige data detaljeret beskrive Leverandørens overordnede aktiviteter og leverancer frem til overtagelse af ansvaret for de aftalte Ydelser og indeholde følgende punkter:

- a. Status på planlagte aktiviteter og milepæle
- b. Status på ressourcer (Leverandørens og Kundens)
- c. Status på test
- d. Status på risici
- e. [...].

### 4. RAPPORTER I DRIFTSFASEN

#### 4.1 Statusrapport

##### *K-8 Udarbejdelse af statusrapport i Driftsfasen*

Leverandøren skal fra Transitionsdagen udarbejde en statusrapport til Kunden.

##### *K-9 Generelt indhold af statusrapport i Driftsfasen*

Statusrapporten skal baseret på tilgængelige data beskrive status for rapporteringsperiodens Ydelser, og indeholde følgende punkter:

- a. Resumé, jf. K-10.
- b. Løbende ydelser, K-11 og K-12.
- c. Bestillingsydelser, jf. K-13
- d. Operationelle Tilpasninger, jf. K-14.
- e. Servicemål, jf. K-15.
- f. Leverandørens opgørelse af Bod, jf. K-16.

#### 4.2 Krav til indhold af statusrapport

##### *K-10 Ledelsesresume*

Leverandøren skal give et ledelsesresume af den generelle status for leveringen af Ydelser rapporteringsperioden, og herunder opsummere de væsentligste konklusioner fra de øvrige forhold, jf. K-11 til K-16, som Leverandøren rapporterer om i statusrapporten.

##### *K-11 Løbende Ydelser*

Leverandøren skal baseret på tilgængelige data beskrive status for de Løbende Ydelser, der indeholder følgende:

- a. Resume over periodens Løbende Ydelser.
- b. Oversigt over alle planlagte og ikke planlagte afbrydelser af Systemet, herunder:
  - i. Dato



- ii. Varighed
- iii. Hvilken Applikation/område var/er berørt
- iv. Årsag for afbrydelsen
- v. Konsekvens for Systemet
- c. Beskrivelse af gennemførte og eventuelt fejlede installationer af Releases.
- d. Oversigt over kapacitetsforbrug for de seneste [12 måneder], herunder Systemets forbrugsmønster og udnyttelsesgrad.
- e. Oversigt over backup af Systemets miljøer i rapporteringsperioden, herunder med gennemførte, fejlede eller ikke startede backupjobs.
- f. Status på sikkerhedsforhold, jf. Bilag 14, herunder om der er ændringer i risikovurderingen vedrørende Systemet
- g. [...].

#### K-12 Support

Leverandøren skal baseret på tilgængelige data udarbejde en beskrivelse, der indeholder følgende:

- a. Beskrivelse af større og/eller kritiske Incidents.
- b. Beskrivelse af relevante forhold vedrørende henvendelse til Service Desk.
- c. Oversigt med antallet af åbne Incidents og Problems.
- d. Oversigt med antallet af lukkede og løste Incidents og Problems i perioden.
- e. [...].

#### K-13 Bestillingsydelser

Leverandøren skal baseret på tilgængelige data udarbejde en beskrivelse af status for Bestillingsydelser, der indeholder følgende:

- a. Status på planlagte aktiviteter og milepæle
- b. Status på økonomi, herunder (% forbrugt økonomi) i forhold (% færdiggørelse af opgaver)
- c. Status på ressourcer (Leverandørens og Kundens)
- d. Status på test
- e. Status på risici
- f. [...].

#### K-14 Operationelle Tilpasninger

Leverandøren skal udarbejde en beskrivelse for Operationelle Tilpasninger, der indeholder følgende:

- a. Oversigt over Operationelle Tilpasninger, der er gennemført i rapporteringsperioden
- b. [...].

#### K-15 Servicemål

Leverandøren skal baseret på tilgængelige data udarbejde en oversigt over Servicemål, der indeholder følgende:

- a. Leverandørens præstation i forhold til de aftalte KPI'er

- b. Leverandørens opgørelse af, hvorvidt Leverandøren har overholdt de i Bilag 8 (Servicemål) angivne Servicemål på de aftalte KPP'er.

*K-16 Leverandørens opgørelse af bod*

Leverandøren skal angive eventuelt påløbet bod for manglende overholdelse af Servicemål. Leverandøren skal i den forbindelse redegøre for den bagvedliggende bodsberegning.

## 5. RAPPORTER I TRANSITION UD

*K-17 Udarbejdelse af rapporter ved paralleldrift i Transition Ud*

Leverandøren skal i Transition Ud fasen og frem til Overdragelsesdagen levere de samme rapporter, som er blevet leveret i Driftsfasen, i det omfang Leverandørens forpligtelser til at levere Løbende Ydelser og Bestillingsydelser består parallelt med Transition Ud.

*K-18 Udarbejdelse af fremdriftsrapport i Transition Ud*

Leverandøren skal i Transition Ud [hver 14. Dag] udarbejde en fremdriftsrapport, hvori Leverandøren skal rapportere egen fremdrift i henhold til ophørsplanen og dokumentere sine aktiviteter frem til tidspunktet for overdragelse af ansvaret for de aftalte Ydelser.

*K-19 Indhold af fremdriftsrapport i Transition Ud*

Medmindre andet er aftalt i ophørsplanen, skal Leverandørens fremdriftsrapporter opfylde kravene til fremdriftsrapportering, som beskrevet i K-7.

## 6. INDSIGT

[Dette punkt 6 indeholder eksempler på, hvordan Kunden kan stille krav om indsigt i relation til Leverandørens opfyldelse af Kontrakten. Krav om indsigt forudsætter markedskendskab og skal udarbejdes specifikt i forhold til den konkrete Kontrakt (det konkrete System og de konkrete Ydelser). Krav om indsigt bør endvidere ikke stilles uden at forudgående forhandling med Leverandøren, i det omfang der er adgang hertil inden indgåelse af Kontrakten.]

Kunden ønsker databaseret indsigt i Leverandørens ressourceforbrug og metoder til prisfastsættelse, med henblik på at understøtte, at Kunden kan optimere tilrettelæggelsen af de af Kontrakten omfattede Ydelser, herunder i fremtidige kontrakter, samt Kundens egen organisering omkring Systemet.

[Eksempel 1]

### 6.1 Leverandørens omkostninger og metoder til prisfastsættelse

*K-20 Leverandørens omkostninger og metoder til prisfastsættelse*

Leverandøren skal baseret på tilgængelige data med henblik på at understøtte Kundens behov for indsigt give Kunden adgang til følgende oplysninger forbundet med Leverandørens levering af Ydelserne:

- a. Leverandørens faktiske omkostninger forbundet med levering af Ydelserne, herunder driftsomkostninger, lønomkostninger
- b. Renter og andre finansieringsomkostninger.

- c. Leverandørens dækningsbidrag
- d. Leverandørens anvendte metoder til prisfastsættelse i relation til Kontrakten
- e. Prisfastsættelse af risici og uforudsete forhold

### [Eksempel 2]

#### 6.2 Leverandørens timeforbrug

##### K-21 Leverandørens timeforbrug

Leverandøren skal baseret på tilgængelige data levere en timerapport, der som minimum indeholder:

- a. Timeforbrug inddelt på henholdsvis:
  - i. Enhedsadministration
  - ii. Support
  - iii. Applikationsdrift
  - iv. Infrastrukturdrift
  - v. Datacenterdrift
  - vi. Netværksdrift
- b. Timeforbrug inddelt i opgavekategorier (f.eks. Operationelle Tilpasninger, fejlretelse, kontakt med Kunden m.m.)
- c. Timer inddelt på stillingsbetegnelse og niveau på medarbejdere, som er involveret i den pågældende opgave.

## 7. KRAVMATRICE

[Kravmatricen skal færdiggøres konkret. Såfremt Kontrakten er omfattet af udbudsreglerne, skal matricen færdiggøres i overensstemmelse med de konkrete udbudsretlige beslutninger, herunder med udbuddets udbudsbetingelser, jf. også den generelle vejledning til Kunden.]

### [Vejledning til Leverandøren:

Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette bilag er opfyldt.]

Krav ID	Udbudsretlig kravrubricering	Opfyldelsesgrad (Helt / Opfyldes delvist / Opfyldes ikke)	Leverandørens beskrivelse eller reference til løsningsbeskrivelse i separat dokument
K-1			
K-2			
K-3			
K-4			
K-5			
K-6			
K-7			
K-8			
K-9			
K-10			
K-11			

Krav ID	Udbudsretlig kravrubricering	Opfyldelsesgrad (Helt / Opfyldes delvist / Opfyldes ikke)	Leverandørens beskrivelse eller reference til løsningsbeskrivelse i separat dokument
K-12			
K-13			
K-14			
K-15			
K-16			
K-17			
K-18			
K-19			
K-20			
K-21			



## Bilag 10 – Transformation

[Projektnavn]

[Måned + år]

### [Vejledning til Kunden

Vejledning til Kunden er angivet i skarpe parenteser og markeret med gult.

Dette standardbilag er et kategori B-bilag. Kategori B betyder, at standardbilaget er *delvist* færdiggjort, og i de fleste konkrete kontrakter skal færdiggøres af Kunden for at være dækkende for Kundens behov.

Standardkontrakten (se punkt 17.1), bilag 11 og dette standardbilag forudsætter, at det er Leverandøren, der har beskrevet behovet for at gennemføre Transformation som en integreret del af Transition Ind under hensyntagen til, hvorvidt Transformation er nødvendigt for, at Leverandøren kan opfylde Kontraktens formål, jf. punkt 1, og kravene til de Løbende Ydelser fra Transitionsdagen, herunder Servicemålene. Efter Transition Ind kan Kunden bestille Transformation, jf. også punkt 1, i dette standardbilag.

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal bilaget tilpasses i overensstemmelse hermed. Dette vil ofte indebære, at bilaget skal afstemmes med udbuddets udbudsbetingelser, der beskriver udbudsprocessen og rammerne for konkurrencen.

Vejledning til Kunden bør slettes, inden kontraktmaterialet offentliggøres.]

### [*Vejledning til Leverandøren*

*Vejledning til Leverandøren er angivet med kursiv i skarpe parenteser som denne. Ud over denne generelle vejledning indeholder bilaget en række specifikke vejledningstekster til Leverandøren.*

*Leverandøren skal besvare de i dette Bilag 10 angivne krav i bilag 10.i "Leverandørens løsningsbeskrivelse" med Leverandørens egen løsning på kravene.*

*Leverandøren skal desuden udfylde kravmatricen sidst i bilaget.*

*Leverandøren skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet i vejledning til Leverandøren, eller hvor det er markeret på anden vis.*

*I Kontrakten er der henvist til Bilag 10, Transformation i følgende punkter:*

- *Punkt 29.2 (Særligt om Transformation)*

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*

## Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING .....	4
2.	GENERELT .....	4
3.	SPECIFIKKE KRAV TIL TRANSFORMATION DER LEVERES SOM KONSULENTYDELSER.....	5
3.1	Analyse .....	5
3.2	Specificering.....	5
3.3	Implementering.....	6
4.	KRAVMATRICE.....	7

## Underbilag

Bilag 10.i    Leverandørens Løsningsbeskrivelse

## 1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder Kundens krav til den Transformation, som Leverandøren skal levere.

Transformation har til formål, at:

- Optimere kapacitetsforbruget ved Systemets drift eller optimere allokering af de ressourcer, som er nødvendige for Systemets fejlfrie drift,
- forlænge levetiden for Systemerne,
- overdrage, herunder hjemtage, ansvaret for leveringen af Ydelser til Systemerne, og/eller udfase og nedlukke Systemerne, og/eller
- [Kunden kan indsætte yderligere]

Transformation, som ikke er en integreret del af Transition Ind, består i denne Kontrakt af følgende [tre] overordnede komponenter:

- a. Analyse, jf. punkt 3.1 nedenfor
- b. Specificering, jf. punkt 3.2 nedenfor
- c. Implementering, jf. punkt 3.3 nedenfor
- d. [Kunden kan indsætte yderligere]

Transformation, som ikke er en integreret del af Transition Ind, bestilles og leveres som Konsulentydelse i overensstemmelse med Bilag 17.b (Bestilling af Konsulentydelse), jf. Kontraktens punkt 29.2. Transformation, som er en del af Transition Ind, leveres som en integreret del af Transition Ind og er beskrevet i Bilag 11. Punkt 3 nedenfor omhandler derfor alene Transformation, som ikke er en integreret del af Transition Ind.

## 2. GENERELT

### *K-1 Transformation*

Leverandøren skal enten som en integreret del af Transition ind eller på Kundens bestilling levere Transformation af Systemet og/eller Ydelserne.

Transformation, som ikke er en integreret del af Transition Ind, skal understøtte et eller flere af de i punkt 1 beskrevne formål samt det aftalte i den konkrete Bestillingsydelse, der omfatter Transformation.

### *K-2 Det transformerede System*

Leverandøren skal levere Løbende Ydelser, Tværgående Ydelser og Bestillingsydelser til Systemet efter gennemført Transformation.

### *K-3 Dokumentation*

Leverandøren skal levere Dokumentation for ændringer i Infrastrukturen fortaget i forbindelse med Transformation i henhold til bilag 13.



### 3. SPECIFIKKE KRAV TIL TRANSFORMATION DER LEVERES SOM KONSULENTYDELSER

#### 3.1 Analyse

##### *K-4 Analyse*

Leverandøren skal efter Kundens bestilling fortage analyser af Systemet, der forfølger formålet med Transformation, jf. punkt 1, samt det i den konkrete Bestillingsydelse specificerede, der omfatter Transformation.

Analyserne af de omfattede Systemer kan f.eks. bestå af dataanalyser, kapacitetsanalyser, performanceanalyser, dokumentationsopgaver i relation til Systemet, analyser af sammenhængen til Kundens øvrige it-miljø, og analyser af hvordan Systemet kan bringes til bedre at understøtte Kundens forretningsmæssige behov.

Analyser omfatter som udgangspunkt de dele af Systemet, som Leverandøren leverer Løbende Ydelser til. Analyser kan dog ligeledes omfatte anbefalinger til dele af Systemet eller til ydelsesområder, som er forbundet med Systemet, men som ligger uden for Leverandørens ansvarsområder i henhold til denne Kontrakt. Dette kan eksempelvis være tilfældet, hvor Leverandørens analyser af Infrastrukturen frembringer anbefalinger til forandringer i Applikationen, der i givet fald skal implementeres af Kundens Applikationsleverandør(er).

##### *K-5 Analysemetoder og -værktøjer*

Leverandøren skal levere Analyser, jf. K-4, ved anvendelse af de i bilag 10.i angivne analysemetoder og -værktøjer.

*[Leverandøren skal i Bilag 10.i (Leverandørens Løsningsbeskrivelse) beskrive, hvorledes kravet opfyldes.]*

##### *K-6 Til rådighed for tredjepart*

Leverandøren skal på Kundens anmodning stille analyser, jf. K-4, til rådighed for tredjepart, herunder Kundens Applikationsleverandør(er).

#### 3.2 Specificering

##### *K-7 Specificering*

Leverandøren skal på Kundens anmodning levere specificering af konkret Transformation af Systemet på baggrund af analyser, udarbejdet i henhold til punkt 3.1, eller i henhold til andre analyser, som Kunden leverer.

Specificeringerne skal udformes som konkrete tiltag, aktiviteter og planer, hvormed forbedringsforslagene i foreliggende analyser kan implementeres. Specificeringer skal endvidere udarbejdes i overensstemmelse med det i den konkrete Bestillingsydelse aftalte, der omfatter Transformation.

*K-8 Til rådighed for tredjepart*

Leverandøren skal på Kundens anmodning stille specificeringer, jf. K-7, til rådighed for tredjepart, herunder Kundens Applikationsleverandør(er).

### **3.3 Implementering**

*K-9 Implementering*

Leverandøren skal på Kundens anmodning implementere Transformation af Systemet som specificeret i henhold til punkt 3.2, eller i henhold til andre specifikationer leveret af Kunden.

*K-10 Bistå tredjepart*

Leverandøren skal på Kundens anmodning samarbejde med Kundens Øvrige Leverandører, herunder Applikationsleverandør(er), om Transformation af Systemet, herunder hvor Transformation har implikationer for både Infrastruktur og Applikation.

*K-11 Anerkendte og dokumenterede metoder til gennemførelse af Transformation*

Leverandøren skal anvende anerkendte, dokumenterede metoder til gennemførelse af Transformation.

#### 4. KRAVMATRICE

[Kravmatricen skal færdiggøres konkret. Såfremt Kontrakten er omfattet af udbudsreglerne, skal matricen færdiggøres i overensstemmelse med de konkrete udbudsretlige beslutninger, herunder med udbuddets udbudsbetingelser, jf. også den generelle vejledning til Kunden.]

*[Vejledning til Leverandøren:*

*Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette bilag er opfyldt.]*

Krav ID	Udbudsretlig kravrubricering	Opfyldelsesgrad (Helt / Opfyldes delvist / Opfyldes ikke)	Leverandørens beskrivelse eller reference til løsningsbeskrivelse i separat dokument
K-1			
K-2			
K-3			
K-4			
K-5			
K-6			
K-7			
K-8			
K-9			
K-10			
K-11			

## Bilag 10.i - Leverandørens løsningsbeskrivelse

[Projekt navn]

[Måned + år]



## 1. LEVERANDØRENS LØSNINGSBESKRIVELSE

*[Vejledning til Leverandøren:*

*Her bedes Leverandøren besvare de krav, som er forudsat besvaret i vejledning til Leverandøren til Bilag 10.]*

Krav ID	Overskrift
K-5	Analysemetoder- og værktøjer
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	