



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"> • Leverandørens Ydelser ikke opfylder de i Kontrakten fastsatte krav, herunder Leverandørens garantier • Ydelserne med hensyn til kvalitet, kvantitet, eller egnethed ikke fremtræder, som Kunden med føje kunne forvente på baggrund af indholdet af denne Kontrakt <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, Programmell, 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 Programmell	Ved Kundespecifikt Programmell forstås Programmell 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 Programmell	Ved Leverandørspecifikt Programmell forstås Programmell, der hverken er Standardprogrammell eller Kundespecifikt Programmell.
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"> • Leverandørens Ydelser ikke opfylder de i Kontrakten fastsatte krav, herunder Leverandørens garantier, eller • Ydelserne med hensyn til kvalitet, kvantitet, eller egnethed ikke fremtræder, som Kunden med føje kunne forvente på baggrund af indholdet af denne Kontrakt.

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 Programmet 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"> a. ikke udelukkende er udviklet specielt til Kunden, og b. er tilgængeligt for enhver på lige og almindelige vilkår.
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]

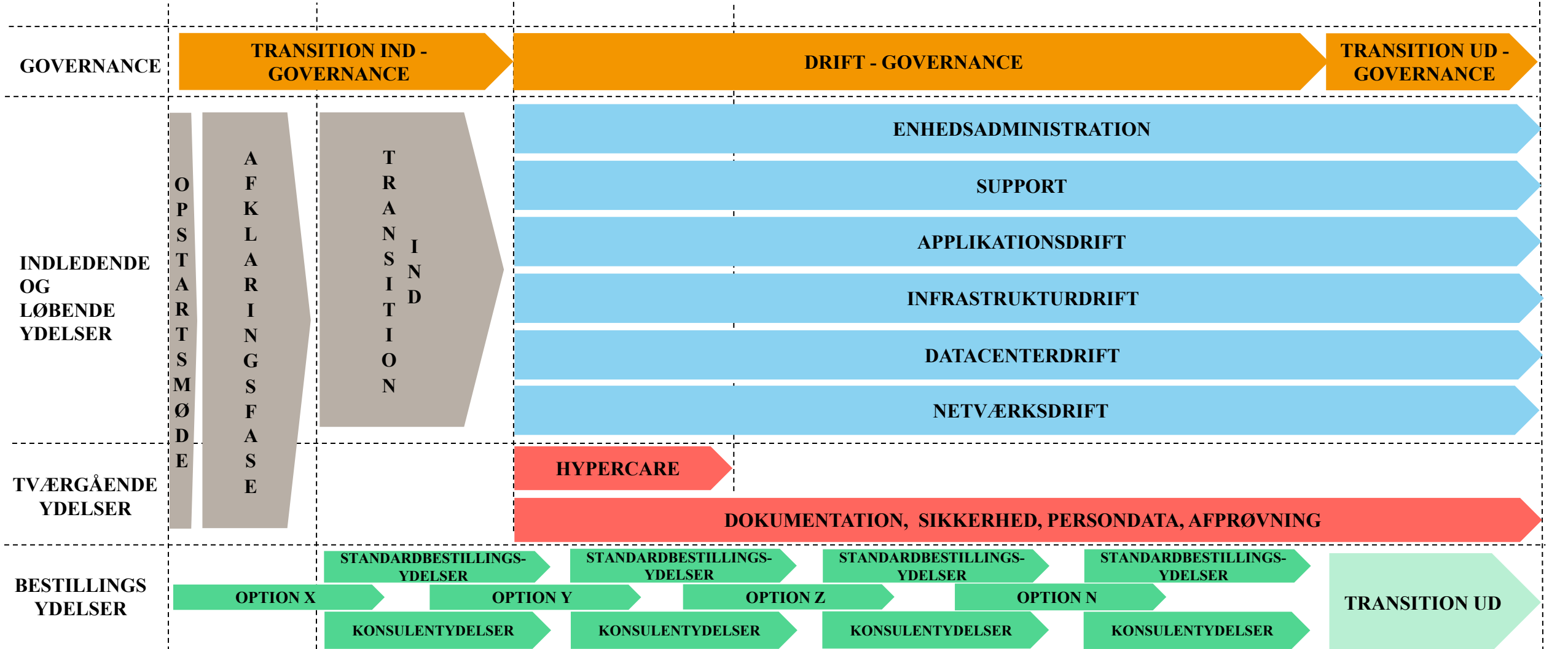
Kontraktindgåelse

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 detailoplysninger 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 kontraktmateriale 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



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

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)
Transitionsmanager (Projektleder)	<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"> overordnet styring af Kundens anliggender og ressourcer i forbindelse med Afklaringsfasen og Transition Ind, primær kontaktperson for Leverandørens Transitionsmanager eller projektleder,



Rolle	Ansvarsområde (Internt hos Kunden)
	c. afklaring eller eskalation til rette forum af emner rejst i Afklaringsfasen eller Transition Ind.
IT-driftschef	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
Service Level Manager	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.
Contract Manager	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

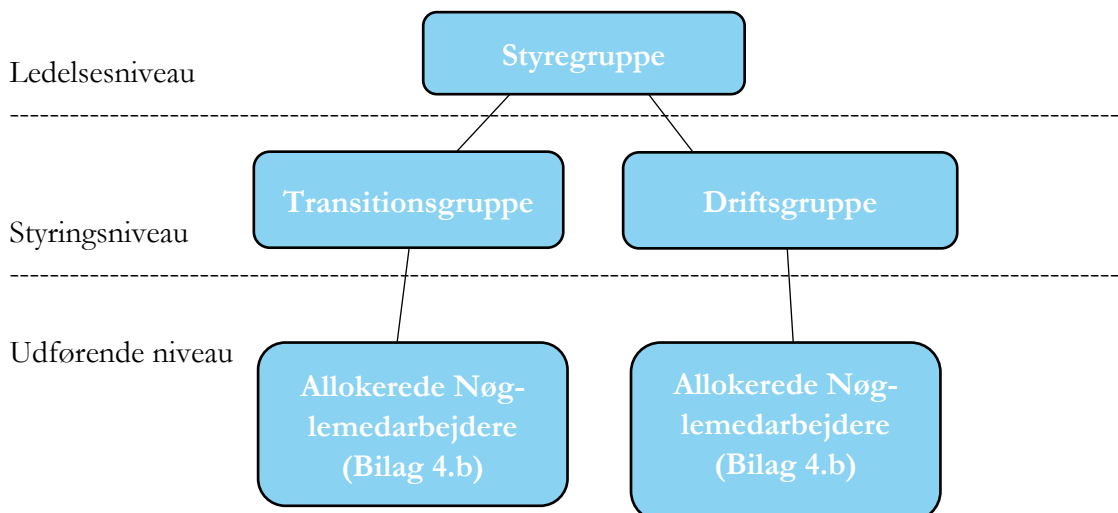
Rolle	Ansvarsområde (Internt hos Kunden)
	indblik i Kontraktens indhold, c. være ansvarlig for godkendelse af Leverandørens fakturering, d. sikre, at Kontraktuelle Ændringer og Operationelle Tilpasninger foretages således, at Kontraktens udformning konstant lever op til de love og regler, som udgør forretningens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

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 Konsulentydelse.

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

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.

Princippet 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 projekt materialet 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 dellerancer 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 styregruppemøder 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.

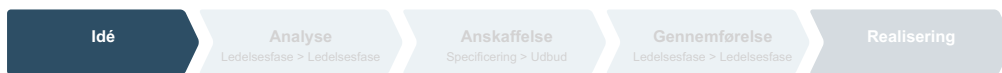
Idéfasen

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>



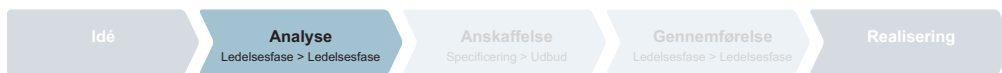
Analysefasen

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

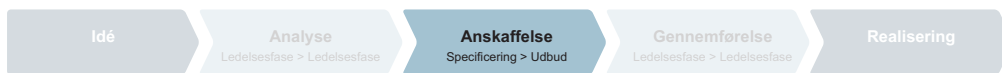
Kunden 	Begge 	Leverandøren 
<p>Overvejer niveau for samarbejdskompetencer og for hvordan leverandøren skal indgå i ledelse af projektet</p>	<p>Afstemmer ønsker for samarbejde med alle parter under hensyntagen til projektets karakter</p>	<p>Deltager informativt i markedsundersøgelse</p>
<p>Fastlægger 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

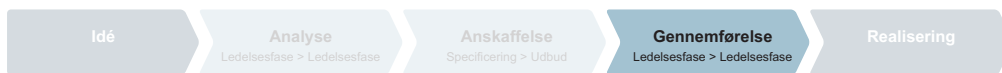
Formålet med gennemførelsesfasen er indledningsvist at indgå kontrakt med leverandøren. Dernæst skal it-systemet udvikles, testes og implementeres, så det er klar til drift. Herefter skal projektet afsluttes og overdrages til kunden.

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>Kunden </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>Begge </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 projektledelsesniveau</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>Leverandøren </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>

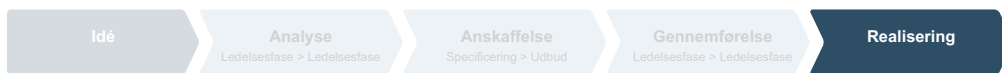
Realiseringsfasen

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. aktuell 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
[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]
[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]
[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]
[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]
[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]
[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]
[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]
[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]	[udfyldes af Kunden]

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 evaluingskriterium 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 rådføring, 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).

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">○ <i>om Kontraktens overordnede karakter ændres</i>○ <i>om den ønskede Kontraktuelle Ændring supplerer Ydelser og er nødvendig for gennemførelsen af Kontrakten</i>○ <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> 	
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]

Ændringsforslag	
Titel: [...]	
Identifikationsnummer: [...]	Dato for forslag: [...]
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 udbudsbetinger, 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	Servicemål	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	Servicemål	9
3.2.3	Måling	10
3.2.4	Bod	10
3.3	Servicevinduer	11
3.4	Kundens tilpasning af bod for Servicemål for drift	12
4.	SERVICEMÅL FOR LEVERANDØRENS SUPPORT	13
4.1	Besvarelsestid	13
4.1.1	Generelt	13
4.1.2	Servicemål 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	Servicemål	14
4.2.2	Måleprocedure	15
4.2.3	Bod	15
4.3	Løsningstid for Incidents	16
4.3.1	Servicemål	16
4.3.2	Måleprocedure	17
4.3.3	Bod	17
4.4	Incident-kategorier	18
4.5	Kundens tilpasning af bod for Servicemål 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 afhjulpet.

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 foretages 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 foretaget 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 - Reaktionstider ved forskellige incident-kategorier

Kravene til reaktionstid for Incidents i kategori 1 Kritisk gælder døgnet rundt, det vil sige at Leverandøren skal melde tilbage inden for Servicemålet for reaktionstid, selv hvis det er uden for Aftalt Arbejdstid.

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

[Hvis udvidet Service Desk ikke er valgt ovenfor] Dette indebærer, at såfremt Incidents indmeldes til Leverandøren uden for Aftalt Arbejdstid, vil reaktionstiden regnes fra begyndelsen af efterfølgende Aftalt Arbejdstid.

[Hvis udvidet Service Desk er valgt ovenfor] Dette indebærer, at reaktionstiden regnes fra det tidspunkt, hvor Kunden indmelder et Incident, uanset tidspunkt.

Servicemålet er, at reaktionstiden overholdes for [90] % af de indrapporterede Incidents.

4.2.2 Måleprocedure

Reaktionstiden opgøres pr. kalendermåned og måles 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 er allokeret til løsning hos en navngiven medarbejder hos Leverandøren, og denne medarbejder har påbegyndt afhjælpning. Besvarelestider, jf. afsnit 4.1, er således en del af reaktionstiden, jf. dette punkt 4.2.

Reaktionstid beregnes som følger:

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

4.2.3 Bod

K-23 Bod for Servicemål for reaktionstid for påbegyndt løsning af Incidents
Leverandøren skal betale [1] % af det månedlige vederlag for Support pr. påbegyndt procentpoint, som Servicemålet ikke overholdes med, jf. K-22.

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

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 løsningstiden 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 Kuden 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 Rapporter)*
- *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>	



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Bilag 11 – Transition Ind

[Projekt navn]

[Måned + år]

[Vejledning til Kunden

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

I dette Bilag 11 ”Transition Ind” 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.

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 besvare de i dette Bilag 11 angivne krav i Bilag 11.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 11, Transition Ind i følgende punkter:

- *Punkt 4 (Kundens It-miljø)*
- *Punkt 17.1 (Generelt)*
- *Punkt 41.1 (Garantier)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	4
2.	LEVERANDØRENS PROJEKTSTYRING I TRANSITION IND.....	4
3.	AKTIVITETER I TRANSITION IND	5
4.	KRAV TIL INDHOLDET AF AKTIVITETER	5
5.	TRANSFORMATION I TRANSITION IND.....	6
6.	KRAVMATRICE.....	8

Underbilag

Bilag 11.i Leverandørens besvarelse

1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder en beskrivelse af formålet med Transition Ind samt Kundens krav til aktiviteterne i Transition Ind.

Formålet med Transition Ind er at gøre Leverandøren i stand til at overtage ansvaret for levering af de Løbende Ydelser, Bestillingsydelser og Tværgående Ydelser.

Det er afgørende for Kunden, at Transition Ind gennemføres med mindst mulig forstyrrelse af Kundens virksomhed, herunder at eventuel nedetid for Systemet, som følge af Transition Ind, begrænses i videst mulige omfang.

Krav, som Leverandøren ikke har opfyldt i Transition Ind, kan til enhver tid gøres gældende af Kunden vederlagsfrit og i hele Kontraktens varighed, med mindre andet er aftalt på skrift via en Kontraktuel Ændring, jf. Kontraktens pkt. 11.1.

2. LEVERANDØRENS PROJEKTSTYRING I TRANSITION IND

K-1 Leverandørens ansvar for projektstyring i Transition Ind

Leverandøren skal inden for rammerne af samarbejdsorganisationen, jf. Bilag 4.a, forestå projektstyringen i Transition Ind. Leverandørens ansvar for projektstyring omfatter især tilrettelæggelse og administration af Parternes samarbejde samt ansvar for at overvåge gennemførelsen af Transition Ind og sikre den daglige fremdrift, herunder den detaljerede tidsplan for Transition Ind, jf. Bilag 2.

K-2 Koordinering af aktiviteter

Leverandøren skal sørge for indbyrdes koordinering af alle aktiviteter og beslutninger i Transition Ind, jf. punkt 3.

K-3 Forstyrrelser af Kundens virksomhed forbundet med Systemet

Leverandøren skal sikre, at forstyrrelser af Kundens virksomhed forbundet med Systemet, der er en følge af aktiviteter i Transition Ind, alene sker efter forudgående godkendelse fra Kunden.

K-4 Leverandørens initiativpligt i Transition Ind

Leverandøren har initiativpligten ved samtlige aktiviteter i Transition Ind.

K-5 Leverandørens projektstyring i Transition Ind

Leverandøren har i Bilag 11.i beskrevet, hvordan Leverandøren indenfor rammerne af samarbejdsorganisationen, jf. Bilag 4.a, udøver projektstyring i forbindelse med gennemførelsen af Transition Ind. Leverandøren har herunder beskrevet, hvilke projektstyringsværktøjer Leverandøren anvender, og hvordan Leverandøren udøver risikostyring, med henblik på at sikre at Transition Ind gennemføres i overensstemmelse med Kontrakten.

[Leverandøren skal indenfor rammerne af samarbejdsorganisationen, jf. Bilag 4.a, i Bilag 11.i beskrive, hvordan Leverandøren udøver projektstyring i forbindelse med gennemførelsen af Transition Ind. Leverandøren skal herunder beskrive, hvilke projektstyringsværktøjer Leverandøren anvender, og hvordan Leverandøren udøver risikostyring, med henblik på at sikre at Transition Ind gennemføres i overensstemmelse med Kontrakten.]

3. AKTIVITETER I TRANSITION IND

Transition Ind omfatter alle aktiviteter i forbindelse med Leverandørens overtagelse af ansvaret for levering af de Løbende Ydelser, Bestillingsydelser og Tværgående Ydelser.

I K-6 til K-7 er det oplyst, hvilke aktiviteter som skal udføres i Transition Ind. Den detaljerede tidsplan for Transition Ind skal ligeledes afspejle disse aktiviteter, jf. Bilag 2 (Tidsplan), [K-24].

I K-8 til K-13 følger en række krav til indholdet af aktiviteterne i Transition Ind.

K-6 Generelle aktiviteter i Transition Ind

Leverandøren skal forestå

- a. Transitionsopstart, jf. K-8
- b. Etablering af transitionsorganisation, jf. Bilag 4.a
- c. Vidensoverdragelse, jf. K-9
- d. Gennemførelse af teknisk transition (flytning af Applikation)
- e. Migrering af data
- f. Opdatering af Dokumentation, jf. K-12
- g. Udarbejdelse af endelige rapporteringsskabeloner, jf. K-13
- h. Etablering af driftsorganisation, jf. Bilag 4.a
- i. [Øvrige aktiviteter, som Kunden har behov for, udføres i Transition Ind]
- j. Transformation, jf. K-14
- k. Transitionsprøve, jf. Bilag 16.

K-7 Leverandørens øvrige aktiviteter udover de angivne i K-2

Leverandøren har i Bilag 11.i beskrevet, hvilke aktiviteter, udover de i K-6 angivne, som Leverandøren vil gennemføre i Transition Ind med henblik på Leverandørens opfyldelse af Kontrakten fra Transitionsdagen, herunder eventuelle aktiviteter forbundet med Transformation, jf. også punkt 5.

[Leverandøren skal i Bilag 11.i beskrive, hvilke aktiviteter, udover de i K-6 angivne, som Leverandøren vil gennemføre i Transition Ind med henblik på Leverandørens opfyldelse af Kontrakten fra Transitionsdagen, herunder eventuelle aktiviteter forbundet med Transformation, jf. også punkt 5.]

4. KRAV TIL INDHOLDET AF AKTIVITETER

K-8 Transitionsopstart

Leverandøren skal ved påbegyndelsen af Transition Ind, jf. Bilag 2 (Tidsplan), planlægge og gennemføre en eller flere opstartsmøder med Kunden, hvor de centrale medarbejdere, som skal deltage i Transition Ind, fra hhv. Leverandøren og Kunden, deltager.

Kunden har ret til at invitere den Afgivende Leverandør til sådanne møder.

K-9 Vidensoverdragelsesmøder

Leverandøren skal planlægge og gennemføre vidensoverdragelsesmøder f.eks. møder med relevante medarbejdere hos Kunden og/eller Afgivende Leverandør med henblik på, at Leverandøren modtager den nødvendige viden om Systemet og leveringen af Ydelserne fra Kunden og/eller Afgivende Leverandør.

Kunden skal medvirke til identifikation af konkret relevante medarbejdere hos Kunden og/eller Afgivende Leverandør, jf. ovenfor, og Kunden er ansvarlig for den Afgivende Leverandørs deltagelse. Leverandøren skal dog sikre at sådanne vidensoverdragelsesmøder varsles med minimum **[10]** Arbejdsdage.

K-10 Teknisk transition (flytning af Applikationer)

Leverandøren har i Bilag 11.i beskrevet, hvordan Leverandøren vil gennemføre den tekniske transition (flytning af Applikationer).

[Leverandøren skal i Bilag 11.i beskrive, hvordan Leverandøren vil gennemføre den tekniske transition (flytningen af Systemer).]

K-11 Migrering af data

Leverandøren har i Bilag 11.i beskrevet, hvordan Leverandøren vil gennemføre migrering af data.

[Leverandøren skal i Bilag 11.i beskrive, hvordan Leverandøren vil gennemføre migrering af data.]

K-12 Dokumentation

Leverandøren skal som en del af Transition Ind levere Dokumentation i overensstemmelse med kravene i Bilag 13. Leveringen af nødvendig og fyldestgørende Dokumentation er en betingelse for, at Kunden kan godkende transitionsprøven, jf. Bilag 16.

K-13 Endelige rapporteringsskabeloner

Leverandøren skal i Transition Ind udarbejde endelige rapporteringsskabeloner med udgangspunkt i Leverandørens udkast til rapporteringsskabelon, jf. Bilag 9 (Rapportering). Endelige rapporteringsskabeloner skal godkendes af Kunden.

5. TRANSFORMATION I TRANSITION IND

K-14 Transformation i Transition Ind

Leverandøren har i Bilag 11.i beskrevet den Transformation af Kundens IT-miljø, som Leverandøren vil gennemføre i Transition Ind, og som er en forudsætning for, at Leverandøren kan opfylde Kontrakten fra Transitionsdagen, jf. Kontraktens punkt 17.1 og punkt 41.1.

[Leverandøren skal i Bilag 11.i beskrive, hvilken Transformation af Kundens IT-miljø, som Leverandøren vil gennemføre i Transition Ind med henblik på Leverandørens opfyldelse af Kontrakten fra Transitionsdagen.]

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			

Bilag 11.i - Leverandørens besvarelse

[Projekt navn]

[Måned + år]

[Vejledning til Leverandøren

Her skal Leverandøren besvare krave K-1, K-7, K-10, K-11 og K-14.]

Krav ID	#1 – <i>[navn]</i>
K-1	Leverandørens projektstyring i Transition Ind
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	
K-7	Leverandørens øvrige aktiviteter udover de angivne i K-6
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	
K-10	Teknisk transition (flytning af Systemer)
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	
K-11	Migrering af data
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	
K-14	Transformation i Transition Ind
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	



Bilag 12 – Ydelsesbeskrivelse (kravspecifikationer og løsningsbeskrivelser)

[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 12 (Ydelsesbeskrivelse) fungerer som den kontraktuelle samlebetegnelse for Kundens kravspecifikationer og Leverandørens løsningsbeskrivelser, der er placeret i standardbilagene, Bilag 12.a - Bilag 12.h.

Såfremt et eller flere af bilagene, Bilag 12.a - Bilag 12.h, ikke indgår i Kontrakten, skal disse slettes i punkt 2. Hvis bilagsnummereringen ønskes bevaret, markeres bilaget blot som ”UDGÅET”, som eksemplificeret i den skarpe parentes efter den bullet som vedrører Bilag 12.a. Hvis der indgår ydelser i Kontrakten, som ikke kan indeholdes i standardbilagene, Bilag 12.a - Bilag 12.h skal der tilføjes yderligere bilag.

Kundens specifikke krav til Ydelserne er angivet i Bilag 12.a - Bilag 12.h. Vejledning til udarbejdelsen af Bilag 12.a - Bilag 12.h er indeholdt i disse bilag. Leverandørens eventuelle løsningsbeskrivelser er placeret i underbilag 12.a.i - Bilag 12.h.i, der er indeholdt Bilag 12.a - Bilag 12.h.

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, Bilag 12.a-h.

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 12, Ydelsesbeskrivelse (Kravspecifikationer og Løsningsbeskrivelse i følgende punkter:

- *Punkt 19 (Enhedsadministration)*
- *Punkt 20 (Support)*
- *Punkt 21 (Applikationsdrift)*
- *Punkt 22 (Infrastrukturdrift)*
- *Punkt 23 (Datacenterdrift)*

- *Punkt 24 (Netværksdrift)*
- *Punkt 33 (Sikkerhed)*
- *Punkt 35 (Afprøvning)*
- *Punkt 36.2 (Leveringssted)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	5
2.	YDELSESBESKRIVELSE (KRAV SPECIFIKATIONER OG LØSNINGSBESKRIVELSER)	5

1. INDLEDNING

Ydelsesbeskrivelsen (dette Bilag 12) indeholder en oversigt over Kundens kravspecifikationer og Leverandørens løsningsbeskrivelser for Kontraktens Ydelser.

Kundens konkrete krav til Ydelserne er angivet i Bilag 12.[a-h]. Leverandørens eventuelle løsningsbeskrivelser er placeret i underbilag 12.[a.i-h.i], der er indeholdt Bilag 12.[a-h].

2. YDELSESBESKRIVELSE (KRAVSPECIFIKATIONER OG LØSNINGSBESKRIVELSER)

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

- Bilag 12.a "Enhedsadministration" og bilag 12.a.i "Leverandørens løsningsbeskrivelse" [eksempel: UDGÅET]
- Bilag 12.b "Support" og bilag 12.b.i "Leverandørens løsningsbeskrivelse"
- Bilag 12.c "Applikationsdrift" og bilag 12.c.i "Leverandørens løsningsbeskrivelse"
- Bilag 12.d "Infrastrukturdrift" og bilag 12.d.i "Leverandørens løsningsbeskrivelse"
- Bilag 12.e "Datacenterdrift" og bilag 12.e.i "Leverandørens løsningsbeskrivelse"
- Bilag 12.f "Netværksdrift" og bilag 12.f.i "Leverandørens løsningsbeskrivelse"
- Bilag 12.g "Konsulentydelse" og bilag 12.g.i "Leverandørens løsningsbeskrivelse"
- Bilag 12.h "Standardbestillingsydelser" og bilag 12.h.i "Leverandørens løsningsbeskrivelse"



Bilag 12.a - Enhedsadministration

[Projekt navn]

[Måned + år]

[Vejledning til Kunden

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

Dette bilag er et kategori C-bilag, hvilket betyder, at bilaget er udarbejdet som en template med vejledningstekster og evt. eksempler til kundens udarbejdelse af bilaget.

I dette Bilag 12.a (Enhedsadministration) skal Kunden stille sine konkrete krav til Ydelsen. 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 besvare de i dette Bilag 12.a angivne krav i Bilag 12.a.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 12.a, Enhedsadministration i følgende punkter:

- *Punkt 19 (Enhedsadministration)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	4
2.	GENERELLE KRAV.....	4
3.	SPECIFIKKE KRAV.....	7
4.	KRAVMATRICE.....	8

Underbilag

Bilag 12.a.i Leverandørens løsningsbeskrivelse

1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder Kundens krav til den Enhedsadministration, som Leverandøren skal levere under Kontrakten, herunder med henblik på at overholde de i bilag 8 (Servicemål) fastlagte Servicemål for Leverandørens levering af drift.

Enhedsadministration er i denne Kontrakt en samlebetegnelse for administrationen af Kundens Enheder.

Eftersom Kundens Slutbrugere har forskellige funktioner, har disse ligeledes forskellige sammensætninger af Enheder. I Tabel 1 nedenfor fremgår Kundens typer af Slutbrugere og disse typers overordnede allokering af Enheder:

Enheder/Typer af Slutbrugere	[Type 1-Slut-bruger]	[Type 2-Slut-bruger]	[Type 3-Slut-bruger]	[...]
Bærbar PC		[X]	[X]	
Stationær PC				
Terminal	[X]		[X]	
Skrivebordsskærm	[X]	[X]	[X]	
Skrivebordstastatur	[X]	[X]	[X]	
Skrivebords mus	[X]	[X]	[X]	
Skrivebords-dock		[X]	[X]	
Tablet			[X]	
Smartphone		[X]	[X]	
[...]				

Tabel 1: Oversigt over Kundens allokering af Enheder

Enheder er nærmere specificeret i Bilag 3 (Kundens it-miljø og situationsbeskrivelse), herunder for så vidt angår antal, specifikke produkter, alder og lignende.

Enheder anskaffes af Kunden. Forandringer i Kundens It-miljø i forbindelse med Kundens anskaffelse af nye Enheder håndteres i overensstemmelse med Kontraktens punkt 11.

2. GENERELLE KRAV

K-1 Enhedsadministration

Leverandøren skal varetage Enhedsadministration for Kunden. Ved Enhedsadministration forstås, at Leverandøren proaktivt driver, vedligeholder, supporterer og udskifter Kundens portefølje af Enheder, således at Enhederne understøtter Slutbrugernes funktion i Kundens organisation.

K-2 Håndtering af Enheder

Leverandøren skal forestå

- a. Klargøring af Enheder til installation og ibrugtagning hos Kunden.
- b. Fysisk installation hos Kunden af Enheder.
- c. Installation og konfiguration af tillægsudstyr (f.eks. web-kamera, head sæt etc.)
- d. Mindre hardwareopgraderinger (f.eks. RAM etc.).
- e. Løbende installation og konfiguration af opgraderinger til Programmel til Enheden.
- f. Nedtagning af Enheder på Kundens lokationer, herunder med effektiv sletning af Programmel og af data.
- g. Bortskaffelse af hardware i overensstemmelse med relevante miljøkrav.
- h. On-site support på enheder på Kundens lokationer.
- i. [...]

K-3 Specificering af håndtering af Enheder

Leverandørens håndtering af Enheder, jf. K-2, sker i overensstemmelse med det specificerede i Bilag 12.a.i.

[Leverandøren skal i Bilag 12.a.i (Leverandørens løsningsbeskrivelse) beskrive, hvorledes kravet opfyldes.]

K-4 Nye Enheder på Kundens bestilling

Leverandøren skal installere nye Enheder, som Kunden har anskaffet, herunder ved tiltrædelse af nye medarbejdere eller efter Kundens behov for udskiftning af ibrugtagne Enheder, i overensstemmelse med Kundens bestilling.

K-5 Reparation af Enheder

Leverandøren skal forestå reparation af Kundens Enheder, herunder på Leverandørens egne reparationsfaciliteter eller ved distribution til autoriseret service-værksted i overensstemmelse med eventuelle garantivilkår for den konkrete Enhed.

K-6 Udskiftning af defekte Enheder

Leverandøren skal udskifte defekte Enheder, der ikke kan repareres, eller hvor reparation er u hensigtsmæssig for Kunden, jf. K-5.

K-7 Refresh af Enheder

Leverandøren skal forestå udskiftning af Kundens Enheder (refresh) i overensstemmelse med følgende frekvenser:

- a. Bærbar PC [30] måneder fra Slutbrugerens ibrugtagning
- b. Stationær PC [48] måneder fra Slutbrugerens ibrugtagning
- c. Terminal [48] måneder fra Slutbrugerens ibrugtagning
- d. Skrivebords-dock [xx] måneder fra Slutbrugerens ibrugtagning
- e. Tablet [48] måneder fra Slutbrugerens ibrugtagning
- f. Smartphone [30] måneder fra Slutbrugerens ibrugtagning
- g. [Kunden indsætter yderligere]

K-8 *Reserve*

Leverandøren skal opretholde en reserve af Kundens Enheder. Reserven skal til enhver tid have følgende omfang:

- a. Bærbar PC: [2] Enheder
- b. Stationær PC: [2] Enheder
- c. Terminal: [2] Enheder
- d. Skrivebordsskærm [xx] Enheder
- e. Skrivebordstastatur [xx] Enheder
- f. Skrivebordsmus [xx] Enheder
- g. Skrivebords-dock [xx] Enheder
- h. Tablet: [2] Enheder
- i. Smartphone: [5] Enheder
- j. [Kunden indsætter yderligere]

K-9 *Fortegnelse over Enheder*

Leverandøren skal føre en fortegnelse over Kundens Enheder, herunder med henblik på at understøtte Leverandørens proaktive opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til dette Bilag 12.a.

Leverandørens fortegnelse over Enheder skal løbende danne grundlag for Leverandørens konkrete forslag til ajourføring af Bilag 3 (Kundens it-miljø og situationsbeskrivelse), jf. Kontraktens punkt 32.2.

K-10 *Specificering af fortegnelse over Enheder*

Leverandørens fortegnelse over Enheder, jf. K-9 skal føres i overensstemmelse med det specificerede i Bilag 12.a.i.

[Leverandøren skal i Bilag 12.a.i (Leverandørens løsningsbeskrivelse) beskrive, hvorledes kravet opfyldes.]

K-11 *Adskillelse af Kundens Enheder fra tilsvarende enheder på Leverandørens faciliteter*

Leverandøren skal sikre, at Kundens Enheder holdes tydeligt adskilt fra tilsvarende enheder, som til enhver tid måtte befinde sig på Leverandørens faciliteter, herunder som følge af Leverandørens forpligtelser over for Leverandørens andre Kunder eller Leverandørens egne forhold i øvrigt.

K-12 *Enheder i Leverandørens besiddelse*

Når Leverandøren er i besiddelse af Enheder, bærer Leverandøren risikoen for de pågældende Enheders beskadigelse, hændelige undergang, bortkomst eller tyveri fra tidspunktet, hvor Leverandøren får Enheden i sin besiddelse, til det tidspunkt, hvor Leverandøren overleverer Enheden til Kunden på dennes lokation.

K-13 [Kundens eventuelle yderligere generelle krav]
[...]

3. SPECIFIKKE KRAV

[Kundens eventuelle Specifikke krav]

K-14 [..]

[..]

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.]

[Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette Bilag 12.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			

Bilag 12.a.i - Leverandørens løsningsbeskrivelse

[Projekt navn]

[Måned + år]

1. LEVERANDØRENS LØSNINGSBESKRIVELSE

[Vejledning til Leverandøren:

Her skal Leverandøren besvare de krav, som fremgår af Bilag 12.a.]

Krav ID	Overskrift
K-2	Håndtering af Enheder
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	
K-10	Specificering af fortegnelse over Enheder
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	
[...]	[...]
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	



Bilag 12.b - Support

[Projekt navn]

[Måned + år]

[Vejledning til Kunden

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

I dette Bilag 12.b (Support) skal Kunden stille sine konkrete krav til Ydelsen.

Dette bilag er et kategori C-bilag. Kategori C betyder, at standardbilaget er udarbejdet som en template med vejledningstekster og relevante **eksempler** på krav, der kan understøtte Kundens udarbejdelse af bilaget. Eksemplerne på krav ikke er udtømmende.

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.

Leverandøren skal besvare de i dette Bilag 12.b angivne krav i Bilag 12.b.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 12.b, Support i følgende punkter:

- *Punkt 20 (Support)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	4
2.	GENERELLE KRAV.....	4
2.1	Service Desk	4
2.2	Brugeradministration.....	5
2.3	Håndtering af Incidents	5
2.4	Håndtering af Problems.....	5
3.	SPECIFIKKE KRAV.....	6
4.	KRAVMATRICE.....	7

Underbilag

Bilag 12.b.i Leverandørens løsningsbeskrivelse

1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder Kundens krav til den Support, som Leverandøren skal levere under Kontrakten.

Leverandøren skal endvidere levere Support i overensstemmelse med de angivne Servicemål i Bilag 8 (Servicemål).

2. GENERELLE KRAV

I K-1 til K-17 følger en række generelle krav til den Support, der skal leveres af Leverandøren.

K-1 Support

Leverandøren skal ved henvendelse fra Kunden yde Support inden for Aftalt Arbejdstid.

2.1 Service Desk

K-2 Service Desk

Leverandøren skal stille en Service Desk til rådighed for Kunden, der, medmindre andet er aftalt, skal være indgangspunktet for Kunden med henvendelser vedrørende Support.

K-3 Modtagelse af henvendelser

Leverandørens Service Desk skal modtage henvendelser vedrørende Support via telefonopkald, e-mail og [...].

K-4 Kompetence

Leverandøren skal sikre, at Service Desken er bemandet med medarbejdere, der er uddannede til at varetage Support.

K-5 Sprog

Leverandøren skal sikre, at medarbejdere i Leverandørens Service Desk kan kommunikere på [både] mundtligt og skriftligt [dansk] og [engelsk].

K-6 Behandling af henvendelser

Leverandøren skal anvende en dokumenteret proces til at registrere, behandle, kontrollere og eskalere Kundens henvendelser. Processen skal understøtte en databaseret tilgang til de i bilag 8 (Servicemål) fastlagte Servicemål for Leverandørens levering af Support.

K-7 Proces for behandling af henvendelser

Leverandøren skal registrere, behandle, kontrollere og eskalere Kundens henvendelser, jf. K-6, i overensstemmelse med den i Bilag 12.b.i beskrevne proces.

[Leverandøren skal i Bilag 12.b.i "Leverandørens løsningsbeskrivelse" beskrive, hvordan henvendelser behandles.]

2.2 Brugeradministration

K-8 Brugeradministration

Leverandøren skal administrere Slutbrugere, herunder oprette og nedlægge adgangsrettigheder til Applikationen.

K-9 Brugeradministration

Brugeradministration, jf. K-8, skal følge en dokumenteret procedure for oprettelse og nedlæggelse af adgangsrettigheder.

K-10 Procedure for Brugeradministration

Leverandøren har i Bilag 12.b.i (Leverandørens løsningsbeskrivelse) beskrevet proceduren for oprettelse og nedlæggelse af adgangsrettigheder.

[Leverandøren skal i Bilag 12.b.i (Leverandørens løsningsbeskrivelse) beskrive proceduren for oprettelse og nedlæggelse af adgangsrettigheder.]

2.3 Håndtering af Incidents

K-11 Håndtering af Incidents

Leverandøren skal anvende en dokumenteret proces til at identificere, registrere og løse Incidents. Leverandøren skal i den forbindelse have en ajourført status og historik for hvert enkelt Incident, som til enhver tid er tilgængelig for Kunden. Processen skal understøtte en databaseret tilgang til de i bilag 8 (Servicemål) fastlagte Servicemål for Leverandørens levering af Support.

K-12 Proces for håndtering af Incidents

Leverandøren skal identificere, registrere og løse Incidents, jf. K-11, i overensstemmelse med den i Bilag 12.b.i beskrevne proces.

[Leverandøren skal i Bilag 12.b.i "Leverandørens løsningsbeskrivelse" beskrive, hvordan Incidents håndteres.]

K-13 Lukning af Incidents

Leverandøren skal sikre, at Incidents alene lukkes i en af følgende situationer:

- a. Såfremt der er sket genetablering via en permanent løsning eller en midlertidig work-around.
- b. Såfremt et Incident ikke umiddelbart kan løses, og Kunden er enig i, at der i stedet oprettes et Problem, jf. K-14 til K-17 nedenfor.
- c. Såfremt et Incident ikke kan løses, og Kunden godkender, at det alligevel må lukkes, f.eks. fordi løsningen af Incidentet skal gennemføres af Kundens Applikationsleverandører eller Øvrige Leverandører.

2.4 Håndtering af Problems

K-14 Håndtering af Problems

Leverandøren skal anvende dokumenteret proces til at identificere og registrere løsninger af Problems. Leverandøren skal i den forbindelse have en ajourført status og historik for hvert enkelt Problem, som til enhver tid er tilgængelig for Kunden.

K-15 Proces for håndtering af Problems

Leverandøren skal identificere og registrere løsninger af Problems, jf. K-14, i overensstemmelse med den i Bilag 12.b.i beskrevne proces.

[Leverandøren skal i Bilag 12.b.i "Leverandørens løsningsbeskrivelse" beskrive, hvordan Problems håndteres.]

K-16 Løsningsforslag

Leverandøren skal udarbejde et løsningsforslag for løsning af et Problem. Løsningsforslaget skal indeholde følgende:

- a. Handlingspunkter
- b. Tidsplan
- c. Forventet resultat

K-17 [...]

3. SPECIFIKKE KRAV

[Kundens eventuelle Specifikke krav]

K-18 [...]

[...]

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.]

[Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette Bilag 12.b 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 12.b.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 12.b.]

Krav ID	Overskrift
K-7	<i>Proces for behandling af henvendelser</i>
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	
K-12	<i>Proces for håndtering af Incidents</i>
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	
K-15	<i>Proces for håndtering af Problems</i>
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	



Bilag 12.c - Applikationsdrift

[Projekt navn]

[Måned + år]

[Vejledning til Kunden

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

Dette bilag er et kategori C-bilag, hvilket betyder, at bilaget er udarbejdet som en template med vejledningstekster og evt. eksempler til kundens udarbejdelse af bilaget.

I dette Bilag 12.c (Applikationsdrift) skal Kunden stille sine konkrete krav til Ydelsen. 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 besvare de i dette Bilag 12.c angivne krav i Bilag 12.c.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 12.c, Applikationsdrift i følgende punkter:

- *Punkt 21 (Applikationsdrift)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	4
2.	GENERELLE KRAV	4
3.	SPECIFIKKE KRAV	5
4.	KRAVMATRICE	6

Underbilag

Bilag 12.c.i Leverandørens løsningsbeskrivelse

1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder Kundens krav til den Applikationsdrift, som Leverandøren skal levere under Kontrakten, herunder med henblik på at overholde de i bilag 8 (Servicemål) fastlagte Servicemål for Leverandørens levering af drift.

2. GENERELLE KRAV

I K-1 til K-10 følger Kundens generelle krav til den Applikationsdrift, der skal leveres af Leverandøren.

K-1 Drift af Applikationen

Leverandøren skal drive Applikationen.

K-2 Nye Versioner og Releases

Leverandøren skal idriftsætte nye Versioner og Releases af Applikationen.

K-3 Databaseadministration

Leverandøren skal administrere databaser, herunder:

- a. Installation og opsætning af databaser.
- b. Installation af database patches.
- c. Installation af database opdateringer.
- d. Fejlretning.
- e. Udvidelse og modificering af databasestrukturer.
- f. Konfigurering af databaser.

K-4 Procedure for databaseadministration

Databaseadministration, jf. K-3, skal følge en dokumenteret procedure.

K-5 Procedure for databaseadministration

Leverandøren har i *Bilag 12.c.i* (Leverandørens løsningsbeskrivelse) beskrevet proceduren for databaseadministration.

[Leverandøren skal i Bilag 12.c.i (Leverandørens løsningsbeskrivelse) beskrive proceduren for databaseadministration.]

K-6 Backup af Applikationen

Leverandøren skal forestå backup af Applikationen, herunder Programmell og data, således at Applikationens enkelte bestanddele kan genskabes i overensstemmelse med Servicemål for Applikationen.

K-7 Procedure for backup

Leverandøren har i *Bilag 12.c.i* (Leverandørens løsningsbeskrivelse) beskrevet proceduren for backup af Applikationen.

[Leverandøren skal i Bilag 12.c.i (Leverandørens løsningsbeskrivelse) beskrive proceduren for backup af Applikationen.]

K-8 Overvågning af Applikation

Leverandøren skal forestå overvågning af Applikationen, herunder af adgang til og anvendelse af Applikationen, samt den nødvendige overvågning for at kunne dokumentere efterlevelsen af Servicemål for Applikationen.

K-9 Afvikling af batch- og jobkørsler

Leverandøren skal etablere og afvikle faste batch-kørsler i overensstemmelse med driftsvejledningen, jf. Bilag 13 (Dokumentation) og Kontraktens krav i øvrigt.

K-10 [...]

3. SPECIFIKKE KRAV

*K-11 [...]
[...]*

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.]

[Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette Bilag 12.c 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 12.c.i - Leverandørens løsningsbeskrivelse

[Projekt navn]

[Måned + år]

[Vejledning til Leverandøren:

Her skal Leverandøren besvare de krav, som fremgår af Bilag 12.c.]

Krav ID	Overskrift
K-5	Procedure for databaseadministration
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	
K-7	Procedure for backup
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	
[...]	[...]
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	



Bilag 12.d - Infrastrukturdrift

[Projekt navn]

[Måned + år]

[Vejledning til Kunden

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

I dette Bilag 12.d (Infrastrukturdrift) skal Kunden stille sine konkrete krav til Ydelsen.

Dette bilag er et kategori C-bilag. Kategori C betyder, at standardbilaget er udarbejdet som en template med vejledningstekster og relevante **eksempler** på krav, der kan understøtte Kundens udarbejdelse af bilaget. Eksemplerne på krav ikke er udtømmende.

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.

Leverandøren skal besvare de i dette Bilag 12.d angivne krav i Bilag 12.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 12.d, Infrastrukturdrift i følgende punkter:

- *Punkt 22 (Infrastrukturdrift)*
- *Punkt 41.1 (Garantier)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	4
2.	GENERELLE KRAV	4
3.	SPECIFIKKE KRAV	4
4.	KRAVMATRICE	6

Underbilag

Bilag 12.d.i Leverandørens Løsningsbeskrivelse

1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder Kundens krav til den Infrastrukturdrift, som Leverandøren skal levere under Kontrakten, herunder med henblik på at overholde de i bilag 8 (Servicemål) fastlagte Servicemål for Leverandørens levering af drift.

2. GENERELLE KRAV

K-1 Lokation

Infrastrukturen skal stilles til rådighed fra Leverandørens eller dennes Underleverandørs lokationer og driftscentre. Lokationerne er angivet i Bilag 12.d.i.

[Leverandøren skal i Bilag 12.d.i "Leverandørens Løsningsbeskrivelse" beskrive, hvor Infrastrukturen er lokaliseret.]

K-2 Miljøer

Systemet skal bestå af følgende miljøer:

- Udviklingsmiljø
- Testmiljø
- Præproduktionsmiljø
- Produktionsmiljø

K-3 Skalering

Produktionsmiljøet skal være designet, så det kan skaleres.

K-4 Enkel, hurtig og kost-effektiv skalering

Produktionsmiljøet skal være designet således, at det er enkelt, hurtigt og kost-effektivt at skalere Produktionsmiljøet til at håndtere væsentligt øget belastning, herunder under hensyntagen til Applikationens beskaffenhed. Designet af Produktionsmiljøet er beskrevet i Bilag 12.d.i.

[Leverandøren skal i Bilag 12.d.i "Leverandørens løsningsbeskrivelse" beskrive, hvordan Produktionsmiljøet vil blive designet.]

K-5 Scope Infrastrukturdrift

Leverandøren skal levere den Infrastrukturdrift, som er nødvendig for driften af Applikationen.

K-6 [...]

3. SPECIFIKKE KRAV

K-7 Patching

Leverandøren skal levere patching af Programmet i Infrastrukturen.

K-8 Opbevaring af data (storage)

Leverandøren skal levere opbevaring af data (storage) i Infrastrukturen.

K-9 Logning og overvågning af adgange til Infrastrukturen

Leverandøren skal logge og overvåge adgange til Infrastrukturen.

K-10 Backup af Systemet

Leverandøren skal sikre backup af Systemet samt løbende overvåge og sikre, at backup gennemføres som planlagt.

K-11 Konfigurationsstyring

Leverandøren skal sikre konfigurationsstyring i Infrastrukturen.

K-12 Kapacitetsstyring og overvågning

Leverandøren skal løbende og proaktivt sikre kapacitetsstyring og overvågning af kapaciteten, herunder eksempelvis i forhold til belastning af servere og databasekapacitet.

K-13 [...]

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.]

[Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette Bilag 12.d.i 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			

Bilag 12.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 12.d.]

Krav ID	Overskrift
K-1	Lokation
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	
K-4	Skalering
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	
[...]	[...]
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	



Bilag 12.e - Datacenterdrift

[Projekt navn]

[Måned + år]

[Vejledning til Kunden

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

Dette bilag er et kategori C-bilag, hvilket betyder, at bilaget er udarbejdet som en template med vejledningstekster og evt. eksempler til kundens udarbejdelse af bilaget.

I dette Bilag 12.e (Datacenterdrift) skal Kunden stille sine konkrete krav til Ydelsen. 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.

Det bemærkes særligt om dette Bilag 12.e (Datacenterdrift), at Datacenterdrift ofte vil være en delmængde af Infrastrukturdrift, jf. Bilag 12.d (Infrastrukturdrift). Datacenterdrift i henhold til dette bilag er således målrettet den situation, hvor Kunden f.eks. ønsker at drive egne servere fra en leverandørs lokation (datacenter). Såfremt der ønskes Infrastrukturdrift kan dette Bilag 12.e ofte udgå af Kontrakten.

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 12.e, Datacenterdrift i følgende punkter:

- *Punkt 23 (Datacenterdrift)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	4
2.	GENERELLE KRAV.....	4
3.	SPECIFIKKE KRAV.....	4
4.	KRAVMATRICE.....	6

1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder Kundens krav til den Datacenterdrift, som Leverandøren skal levere under Kontrakten, herunder med henblik på at overholde de i bilag 8 (Servicemål) fastlagte Servicemål for Leverandørens levering af drift.

2. GENERELLE KRAV

I K-1 til K-5 følger Kundens generelle krav til den Datacenterdrift, der skal leveres af Leverandøren.

K-1 Datacenterfaciliteter

Leverandøren skal drifte og vedligeholde datacenterfaciliteter, som Kunden kan anvende under Kontrakten. Datacenterfaciliteterne skal inkludere drift og vedligeholdelse af:

- a. Bygninger
- b. Fysisk adgangskontrol
- c. Strøm
- d. Køling
- e. Relativ fugtighed
- f. Brand- og vandsikring
- g. Kabling
- h. Rack space
- i. [...]

K-2 Strøm, kabling mv.

Leverandøren skal sikre, at der til Kundens gulvplads, rackskabe og rackunits er den nødvendige strøm og kabling til at drifte rackunits.

K-3 Forbindelse med datacenter og Kundens lokation

Leverandøren skal sikre redundant forbindelse mellem og Kundens lokation(er) og datacenterfaciliteterne. Forbindelsen skal have en kapacitet på minimum [100 Mbps].

K-4 Overvågning

Leverandøren skal sikre, at datacenterfaciliteterne er overvåget, og at der er personel til stede til enhver tid.

K-5 [...]

[...]

3. SPECIFIKKE KRAV

I K-6 til K-12 følger Kundens specifikke krav til den Datacenterdrift, der skal leveres af Leverandøren.

K-6 Gulvplads til rackskab (bur)

Leverandøren skal stille gulvplads til rackskab til rådighed for Kunden, der skal være indhegnet med lås (bur) og være egnet til opsætning af rackskabe.

K-7 Begrænset adgang til Kundens gulvplads (bur)

Leverandøren skal sikre, at Kundens gulvplads, jf. K-6, er placeret således, at adgangen til Kundens gulvplads er begrænset, f.eks. ved indhegning, separate lokaler eller lignende.

K-8 Rackskabe

Leverandøren skal stille rackskabe med plads til rackunits til rådighed for Kunden.

K-9 Begrænset adgang til Kundens rackskabe

Leverandøren skal sikre, at Kundens rackskabe, jf. K-8, er placeret således, at adgangen til Kundens rackskabe er begrænset, f.eks. ved indhegning, separate lokaler eller lignende.

K-10 Rackunits

Leverandøren skal stille rackunits til rådighed for Kunden.

K-11 Backup på en separat server

Leverandøren skal sikre, at der er serverplads på en separat server til, at Kunden kan få fortaget backup af Kundens Applikation og de af Kundens data, der er opbevaret i Leverandørens datacenter.

K-12 [...]

[...]

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.]

[Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette Bilag 12.e 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			



Bilag 12.f - Netværksdrift

[Projekt navn]

[Måned + år]

[Vejledning til Kunden

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

Dette bilag er et kategori C-bilag, hvilket betyder, at bilaget er udarbejdet som en template med vejledningstekster og evt. eksempler til kundens udarbejdelse af bilaget.

I dette Bilag 12.f (Netværksdrift) skal Kunden stille sine konkrete krav til Ydelsen. 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 12.f, Netværksdrift i følgende punkter:

- *Punkt 24 (Netværksdrift)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

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

1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder Kundens krav til den Netværksdrift, som Leverandøren skal levere under Kontrakten, herunder med henblik på at overholde de i bilag 8 (Servicemål) fastlagte Servicemål for Leverandørens levering af drift.

Kunden anskaffer netværksudstyr.

2. GENERELLE KRAV

I K-1 til K-5 følger Kundens generelle krav til den Netværksdrift, der skal leveres af Leverandøren.

K-1 Netværk

Leverandøren skal drifte og vedligeholde lokalnetværk (LAN og VLAN), herunder krydsfelt, switches, routere, access points mv. på Kundens lokation.

K-2 Netværksudstyr

Leverandøren skal opdatere software, firmware mv. i netværksudstyr.

K-3 Segmentering af netværk

Leverandøren skal sikre, at Kundens lokalnetværk er segmenteret i overensstemmelse med god skik.

K-4 Adgang til internet

Leverandøren skal drifte og vedligeholde adgang til internettet fra Kundens lokalnetværk.

K-5 [...]
[...]

3. SPECIFIKKE KRAV

K-6 [...]
[...]

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.]

[Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette Bilag 12.f 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			



Bilag 12.g. - Konsulenttydelser

[Projekt navn]

[Måned + år]

[Vejledning til Kunden

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

Dette bilag er et kategori C-bilag, hvilket betyder, at bilaget er udarbejdet som en template med vejledningstekster og evt. eksempler til kundens udarbejdelse af bilaget.

I dette Bilag 12.g (Konsulentydelse) skal Kunden stille sine konkrete krav til Konsulentydelse. 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 12.g, Konsulentydelse i følgende punkter:

- *Punkt 29.1 (Generelt)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	4
2.	GENERELLE KRAV TIL KONSULENTYDELSER.....	4
3.	SPECIFIKKE KONSULENTYDELSER	4
3.1	Konsulentkategorier	4
3.2	Øvrige specifikke krav.....	6
4.	KRAVMATRICE.....	7

1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder Kundens krav til Konsulentydelse, som Leverandøren skal levere under Kontrakten efter bestilling fra Kunden, jf. Bilag 17.b (Bestilling af Konsulentydelse).

2. GENERELLE KRAV TIL KONSULENTYDELSER

I K-1 til K-4 følger Kundens generelle krav til Konsulentydelse, der skal leveres af Leverandøren.

K-1 Tidspunkt for levering af Konsulentydelse

Leverandøren skal fra afklaringsfasens afslutning levere de af Kunden bestilte Konsulentydelse.

K-2 Konsulentkategorier og kompetencer

Leverandøren skal indenfor de fastlagte konsulentkategorier, jf. punkt 3.1, stille tilstrækkelige og kvalificerede medarbejdere til rådighed for Kunden til levering af Konsulentydelse.

K-3 Sprog

Leverandøren skal sikre, at medarbejdere, der stilles til rådighed for Kunden til levering af Konsulentydelse, kan kommunikere på [både] mundtligt og skriftligt [dansk] og [engelsk].

K-4 [...] [...]

3. SPECIFIKKE KONSULENTYDELSER

[Kundens eventuelle specifikke krav indsættes her. I det følgende er der indsat eksempler på Konsulentydelse i form af overordnede krav til egenskaberne ved tre udvalgte konsulentkategorier. Dette er et eksempel på en fremgangsmåde til anskaffelse af konsulenter, hvortil der skal tilføjes, hvilke opgaver der kan udføres indenfor de enkelte konsulentkategorier. I visse indkøbsprocesser suppleres de overordnede krav med, at Leverandøren som en del af sit tilbud skal indlevere generiske eller konkrete CV'er inden for konsulentkategorierne. Anvendes denne fremgangsmåde kan opstillingen med kategorier efter behov indskrænkes eller udvides. Den konkrete kravspecifikation skal baseres på det konkrete behov for Konsulentydelse.]

3.1 Konsulentkategorier

K-5 Konsulentkategorier

Leverandøren skal stille medarbejdere inden for de i dette punkt 3.1 anførte konsulentkategorier til rådighed for Kunden i overensstemmelse med Kontrakten, herunder Kundens bestilling af Konsulentydelse, jf. Bilag 17.b (Bestilling af Konsulentydelse). Leverandøren er forpligtet til at anvende denne kategorisering, uanset om Leverandøren almindeligvis internt og/eller eksternt anvender en anden kategorisering af sine medarbejdere.

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at kompetenceniveauet for de enkelte konsulentkategorier som minimum er som angivet i beskrivelserne for de specifikke konsulentkategorier.

K-6 Assisterter

Leverandøren skal stille Assisterter til rådighed til levering af Konsulentydelse. Ved Assisterter forstås medarbejdere, der kan bidrage til at udføre simple og rutinemæssige opgaver i tilknytning til opgaver udført af medarbejdere i øvrige konsulentkategorier. Assisterter arbejder i henhold til på forhånd fastlagte instrukser/retningslinjer.

Assisterter skal udføre Konsulentydelse omfattende følgende opgaver:

- a. [...]
- b. [...]
- c. [...]

K-7 Juniorkonsulent

Leverandøren skal stille Juniorkonsulenter til rådighed til levering af Konsulentydelse. Ved Juniorkonsulenter forstås medarbejdere, der kan tilrettelægge egne opgaver i samarbejde med eller under vejledning af Seniorkonsulenter, og som har en relevant uddannelse svarende til mindst bachelorniveau samt mindst et års erhvervs erfaring.

Juniorkonsulenter skal udføre Konsulentydelse omfattende følgende opgaver:

- a. [...]
- b. [...]
- c. [...]

K-8 Seniorkonsulent

Leverandøren skal stille Seniorkonsulenter til rådighed til levering af Konsulentydelse. Ved Seniorkonsulenter forstås medarbejdere, der kan varetage den daglige projektledelse af Leverandørens konsulentteam og Kunden, herunder Kundens øvrige samarbejdspartnere. Seniorkonsulenten skal herunder kunne lede den samlede tilrettelæggelse, gennemførelse og afrapportering af opgaver. Seniorkonsulenten har en relevant uddannelse svarende til mindst bachelorniveau samt mindst seks års erhvervs erfaring.

Seniorkonsulenter skal udføre Konsulentydelse omfattende følgende opgaver:



- a. [redacted]
- b. [redacted]
- c. [redacted]

K-9 [redacted]
[redacted]

3.2 Øvrige specifikke krav

K-10 [redacted]
[redacted]

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.]

[Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette Bilag 12.g 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			



Bilag 12.h. - Standardbestillingsydelser

[Projekt navn]

[Måned + år]

[Vejledning til Kunden

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

Dette bilag er et kategori C-bilag, hvilket betyder, at bilaget er udarbejdet som en template med vejledningstekster og evt. eksempler til kundens udarbejdelse af bilaget.

I dette Bilag 12.h (Standardbestillingsydelser) skal Kunden stille sine generelle og konkrete krav til Standardbestillingsydelser. 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 12.h, Standardbestillingsydelser i følgende punkter:

- *Punkt 28 (Standardbestillingsydelser)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

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

1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder Kundens krav til Standardbestillingsydelser, som Leverandøren skal levere under Kontrakten efter bestilling fra Kunden, jf. Bilag 17.b (Bestilling af Standardbestillingsydelser).

2. GENERELLE KRAV

I K-1 til K-2 følger Kundens generelle krav til Standardbestillingsydelser, der skal opfyldes af Leverandøren.

K-1 Leveringspligt

Leverandøren skal ved Kundens bestilling i overensstemmelse med Bilag 17 (Bestilling af Bestillingsydelser) levere de i punkt 3 beskrevne Standardbestillingsydelser.

K-2 [...]

3. STANDARDBESTILLINGSYDELSER

[Kunden udfylder tabellen med beskrivelse af den pågældende Standardbestillingsydelse og angivelse af leveringstid. Standardbestillingsydelsen skal være beskrevet således, at leverandøren kan forstå rækkevidden af den konkrete Standardbestillingsydelse, herunder forstå leverancen og prissætte denne. Såfremt Kunden vurderer, at det er hensigtsmæssigt, at Leverandøren prissætter en Standardbestillingsydelse særskilt, skal Kunden understøtte dette ved at anføre den specifikke Standardbestillingsydelse i Bilag 20.a. Såfremt Kunden ikke anfører den specifikke Standardbestillingsydelse i Bilag 20.a vederlægges Standardbestillingsydelsen ikke særskilt.]

[Der kan tilføjes flere kolonner og rækker efter behov.]

ID:	Standardbestillingsydelse	Leveringstid
1	[Oprettelse af ny Slutbruger]	[5 timer]
2	[Afvikling af batchjob vedrørende [...]]	[24 timer]
3	[Idriftsættelse af ny Release eller Version af Applikationen]	[5 Arbejdsdage]
4	[...]	[...]
5	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]

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			



Bilag 13 - Dokumentation

[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 dette Bilag 13 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 13, Dokumentation i følgende punkter:

- *Punkt 32.1 (Generelt)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	4
2.	GENERELLE KRAV TIL DOKUMENTATION	4
2.1	Udarbejdelse og ajourføring af Dokumentation.....	4
2.2	Format, sprog og sporbarhed.....	4
3.	DRIFTSRETTEDET DOKUMENTATION	6
3.1	Driftshåndbog	6
3.2	Installations- og driftsvejledning.....	6
3.3	Driftsplan	7
3.4	Teknisk opsætning.....	7
3.5	Konfigurationsoplysninger	7
4.	KRAVMATRICE.....	9

1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder Kundens krav til Dokumentation.

2. GENERELLE KRAV TIL DOKUMENTATION

De generelle krav i dette punkt 2 gælder for al Dokumentation, som Leverandøren skal udarbejde, ajourføre og levere under Kontrakten.

2.1 Udarbejdelse og ajourføring af Dokumentation

K-1 Udarbejdelse og ajourføring af Dokumentation

Leverandøren skal sikre, at den af Leverandøren leverede Dokumentation udarbejdes og løbende ajourføres, således at Dokumentationen til enhver tid som minimum:

- a. Afspejler tilgængelige data om Systemet, de aktuelle miljøer, processer og retningslinjer korrekt.
- b. Afspejler, hvorledes Systemets drift understøttes og afvikles på et givent tidspunkt.
- c. Opfylder kravet om, at Dokumentation skal muliggøre, at Kunden selv, en Modtagende leverandør og/eller en anden myndighed kan overtage ansvaret for Ydelserne.
- d. [...]

Eventuelle frister for opdatering af Dokumentation og aflevering af opdateret Dokumentation er beskrevet i Bilag 8 (Servicemål).

K-2 Samarbejde om Dokumentation med Øvrige leverandører

Leverandøren skal aktivt samarbejde med Kundens Øvrige leverandører om at tilvejebringe information, såfremt Leverandørens dokumentationsopgave kræver adgang til viden hos Øvrige leverandører, og den Øvrige leverandør ikke selvstændigt kan levere den efterspurgte information.

2.2 Format, sprog og sporbarhed

K-3 Dokumentationsoverblik

Leverandøren skal udarbejde og vedligeholde en elektronisk oversigt over den Dokumentation, der bliver udarbejdet og/eller ajourført af Leverandøren. Oversigten skal for hvert Dokumentationsområde beskrive målgruppe, formål og anvendelse af Dokumentationen.

K-4 Udlevering og tilrådighedsstillelse

Leverandøren skal sikre, at al Dokumentation løbende udleveres og stilles til rådighed for Kunden online, f.eks. ved, at Leverandøren anviser en web-adresse eller lignende, som muliggør at Kunden til enhver tid kan slå op i eller hente seneste udgave.

Dokumentationen skal være sikret, således at uvedkommende ikke kan få adgang, f.eks. ved hjælp af kryptering og stærke kodeord.

Leverandøren skal endvidere sikre, at det er muligt at definere brugerroller for den enkelte Bruger, således at adgang til Dokumentation kan begrænses til en delmængde af Dokumentation.

Leverandøren skal, efter aftale med Kunden, give andre interessenter adgang, f.eks. Kundens Øvrige Leverandører, auditor eller revisor.

K-5 Dokumentation uden sårbare data

Leverandøren skal sikre, at al Dokumentation, medmindre andet er aftalt, leveres rensset for data, der kan udgøre en risiko for it-sikkerheden, f.eks. IP-adresser.

Leverandøren skal sikre, i de tilfælde hvor Dokumentation af tekniske årsager er blevet leveret indeholdende data, der kan udgøre en risiko for it-sikkerheden, f.eks. IP-adresser, at det er muligt at levere en version af den pågældende Dokumentation, som er rensset for denne type data.

K-6 Sporbarhed

Leverandøren skal sikre, at ændringer i Dokumentation er sporbare, herunder at Dokumentation indeholder:

- a. Revisionshistorik over, hvornår Dokumentation er udarbejdet/ændret.
- b. Oplysning om, hvem der har udført ændringen.
- c. Oplysning om, hvad der er ændret.
- d. Oplysning om, hvilken status dokumentet har.

K-7 Versionering ved ændringer

Leverandøren skal tydeligt versionere Dokumentation ved udarbejdelse og ajourføring.

K-8 Bevaring af tidligere versioner

Leverandøren skal sikre, at tidligere versioner af Dokumentation bevares således, at det kan dokumenteres, hvordan Systemet blev driftsunderstøttet på et givent tidspunkt.

K-9 Sprog i Dokumentation

Leverandøren skal sikre, at al Dokumentation foreligger på dansk, medmindre andet aftales. Kunden kan herunder godkende, at tekniske specifikationer der er af generel karakter, som for eksempel Dokumentation af Standardprogrammel, foreligger på engelsk.

Såfremt den ved kontraktindgåelsen eksisterende Dokumentation er på engelsk, afgør Kunden, om der fortsat skal benyttes engelsk, eller om de fremtidige tilføjelser skal være på dansk.

K-10 Modelleringsprog og formater

Leverandøren skal ved udarbejdelse af Dokumentation anvende udbredte og anerkendte modelleringsprog. Leverandøren skal som minimum anvende:

- a. Unified Modeling Language (UML).
- b. E/R diagrammer til Dokumentation af datastrukturer.
- c. BPMN til Dokumentation af processer.

3. DRIFTSRETTE DOKUMENTATION

Dette punkt 3 beskriver de krav til den driftsrettede Dokumentation, som Leverandøren skal opfylde.

3.1 Driftshåndbog

K-11 Udarbejdelse af driftshåndbog

Leverandøren skal i Transition Ind udarbejde og efterfølgende vedligeholde en driftshåndbog, der dokumenterer forholdene vedrørende drift af Systemet.

Driftshåndbogen skal give Kunden den nødvendige indsigt i driften af Systemet, samt gøre det muligt for Kunden, en Modtagende leverandør og/eller modtagende myndighed helt eller delvist at overtage driften af Systemet.

K-12 Driftshåndbogens indhold

Leverandøren skal sikre, at driftshåndbogen som minimum beskriver følgende områder:

- a. Samarbejdsorganisation med navns nævnelse og kontaktoplysninger, herunder ligeledes kontaktoplysninger på eventuelle Øvrige leverandører og Underleverandører
- b. Drifts- og installationsvejledning
- c. Servicevinduer
- d. Procedurer for vedligeholdelse af konfigurationsdokumentation
- e. Håndtering af SSL certifikater
- f. Systemets krav til hardware og Programmel
- g. Øvrige relevante procedurer

3.2 Installations- og driftsvejledning

K-13 Udarbejdelse og vedligeholdelse af installations og driftsvejledning

Leverandøren skal udarbejde og vedligeholde en installations- og driftsvejledning, der giver en leverandør med relevante, sædvanlige og forventelige fagkompetencer, men uden andet kendskab til Systemet, den fornødne viden til at kunne installere og betjene Systemet.

K-14 Installationsvejlednings indhold

Leverandøren skal udarbejde og vedligeholde installationsvejledninger, der som minimum indeholder følgende beskrivelser:

- a. Installationstrin, som skal gennemføres for at etablere Infrastrukturen.
- b. Installationstrin, som skal gennemføres for at installere Applikationen.

K-15 Driftsvejlednings indhold

Leverandøren skal udarbejde og vedligeholde driftsvejledning, der som minimum indeholder følgende beskrivelser:

- a. Håndtering af kørsler.
- b. Håndtering af data, der skal ind og ud af Systemet.
- c. Processer, der er en forudsætning for, at Systemet kan køre.
- d. Vejledning for fejlsituationer og afhjælpning af disse, herunder eventuelle ”known error databaser”, beskrivelse af ”workarounds” etc.
- e. [...]

K-16 Opbevaring af installations- og driftsvejledning

Leverandøren skal opbevare alle Systemets installations- og driftsvejledninger, således at de kan overleveres til Kunden, en Modtagende leverandør og/eller myndighed i forbindelse disses hele eller delvise overtagelse af ansvaret for Ydelserne.

3.3 Driftsplan

K-17 Udarbejdelse og vedligeholdelse af driftsplan

Leverandøren skal udarbejde og løbende vedligeholde en driftsplan med en oversigt, der beskriver Leverandørens aktiviteter for de kommende [2-4 uger].

K-18 Driftsplanens indhold

Leverandøren skal sikre, at driftsplanen som minimum indeholder følgende oplysninger:

- a. Batch-kørsler, som Systemet omfatter/benyttter.
- b. Hvorfra (fra hvilke servere) batch-kørsler eksekveres.
- c. Backup kørsler.
- d. Alle øvrige kørsler.
- e. Afhængigheder mellem de enkelte kørsler.
- f. Scheduling (præcis tidsplanlægning) af de enkelte kørsler.
- g. Servicevinduer.
- h. Job flow chart, som grafisk viser Systemets planlagte kørsler, samt deres indbyrdes afhængigheder.
- i. Procedurer for genbestilling af fejlede og udskudte kørsler.
- j. [...]

3.4 Teknisk opsætning

K-19 Dokumentation for teknisk opsætning

Leverandøren skal udarbejde og ajourføre Dokumentation af den tekniske opsætning af Udviklingsmiljø, Testmiljø, Præproduktionsmiljø og Produktionsmiljø.

Leverandøren skal sikre, at Dokumentationen af den tekniske opsætning gør det muligt for en Modtagende leverandør at opsætte nye miljøer.

3.5 Konfigurationsoplysninger

K-20 Konfigurationsoplysninger

Leverandøren skal dokumentere Systemets konfigurationsoplysninger, jf. Bilag 12 (Ydelsesbeskrivelsen).

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 ordregiver.]

[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			



Bilag 14 - Sikkerhed

[Projekt navn]

[Måned + år]

[Vejledning til Kunden

Vejledning til Kunden er angivet i skarpe parenteser og markeret med gult. Udover denne generelle vejledning kan standardbilaget indeholde 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.

Ved udarbejdelsen af dette bilag er der taget udgangspunkt i Digitaliseringsstyrelsens vejledning ”*Sådan stiller du krav til leverandører om informationssikkerhed – Katalog*”, fra december 2017. Vejledningen kan findes her: [”Sådan stiller du krav til leverandører om informationssikkerhed – Katalog” på Digst.dk](#)

Med henblik på at understøtte en risikobaseret tilgang til informationssikkerhed er der ved udarbejdelsen af dette standardbilag indarbejdet de ”generelle krav” til informationssikkerhed fra ovennævnte vejledning. Se dette bilag 14, punkt 2. Det er forudsat, at kunden i tillæg til de generelle krav implementerer sine konkrete krav til sikkerhed. I standardbilagets opbygning er det forudsat, at kundens konkrete krav implementeres i punkt 3.

Det anbefales, at der stilles krav om Leverandørens forpligtelse til at dokumentere opfyldelsen af de stillede krav til sikkerhed. Eksempler på sådanne krav findes i Bilag 4.e (Revision og kontrol).

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal bilaget endvidere 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. Udover denne generelle vejledning indeholder bilaget en række specifikke vejledningstekster til leverandøren.

Leverandøren skal udfylde dette Bilag 14 i overensstemmelse med den specifikke vejledning herom og indleveres som en del af tilbuddet.

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 14, Sikkerhed i følgende punkter:



- *Punkt 33 (Sikkerhed)*

Vejledning til leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	5
2.	GENERELLE SIKKERHEDSKRAV	5
3.	SPECIFIKKE SIKKERHEDSKRAV	6
4.	KRAVMATRICE.....	7

1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder Kundens krav til sikkerhed og Leverandørens opfyldelse heraf.

2. GENERELLE SIKKERHEDSKRAV

K-1 Ledelsessystem for informationssikkerhedsstyring

Leverandøren skal med henblik på løbende sikring af informationssikkerhed i tilknytning til levering af Ydelserne opretholde et ledelsessystem for informationssikkerhedsstyring (ISMS) efter den til enhver tid gældende version af ISO27001 eller tilsvarende (national eller international) anerkendt standard baseret på en risikostyringsproces, jf. K-2, og i overensstemmelse med de i punkt 3 angivne specifikke krav til Leverandørens ISMS. Leverandøren skal herunder løbende tilpasse sit ISMS, såfremt Leverandørens opdatering af sin risikovurdering, jf. K-2, medfører et behov herfor.

K-2 Risikovurdering

Leverandørens risikostyring af informationssikkerheden i forhold til Leverandørens opfyldelse af Kontrakten skal baseres på en dokumenteret og regelmæssigt opdateret risikovurdering. I relation til Leverandørens risikovurdering gælder det, at:

- Risikovurderingen skal omfatte de Ydelser og de dele af Leverandørens virksomhed, som kan have konsekvenser for informationssikkerheden i Systemet,
- Leverandøren som minimum skal opdatere sin risikovurdering én (1) gang årligt, samt i forbindelse med forestående ændringer af Leverandørens egne organisatoriske forhold, forestående ændringer af en eventuel underleverandørs forhold eller forestående ændringer af Systemet, der erfaringsmæssigt kan have konsekvenser for informationssikkerheden for de med Kontrakten forbundne Ydelser,
- Leverandøren skal opdatere sin risikovurdering efter påbud fra Kunden om at inkludere en specifik trussel i risikovurderingen, herunder men ikke begrænset til som følge af ændringer i Kundens egen til enhver tid gældende risikovurdering og/eller konsekvensanalyse vedrørende databeskyttelse (DPIA). En sådan af Kunden påbudt opdatering af Leverandørens risikovurdering skal ske inden for en passende frist henset til truslens karakter, samt at
- Leverandøren uden ugrundet ophold skal fremsende Leverandørens gældende risikovurdering med henblik på Kundens godkendelse, og således at Kunden til enhver tid har Leverandørens seneste risikovurdering.

3. SPECIFIKKE SIKKERHEDSKRAV

K-3 [...]]

K-4 [...]]

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			

Bilag 15 – Databehandlersaftale

i henhold til artikel 28, stk. 3, i forordning 2016/679 (databeskyttelsesforordningen) med henblik på databehandlerens behandling af personoplysninger

mellem

[NAVN]

CVR [CVR-NR]

[ADRESSE]

[POSTNUMMER OG BY]

[LAND]

herefter ”den Dataansvarlige”

og

[NAVN]

CVR [CVR-NR]

[ADRESSE]

[POSTNUMMER OG BY]

[LAND]

herefter ”Databehandleren”

der hver især er en ”Part” og sammen udgør ”Parterne”

HAR INDGÅET følgende databehandlersaftale med henblik på at overholde databeskyttelsesforordningen og sikre beskyttelse af privatlivets fred og fysiske personers grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder

[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.

Dette Bilag 15 (Databehandlersaftale) er udarbejdet på baggrund af Datatilsynets standard databehandlersaftale (version: januar 2020). Ændringerne foretaget i dette bilag i forhold til Datatilsynets er alene af redaktionel karakter, og er blevet foretaget med henblik på at afstemme databehandlersaftalen med Kontrakten og de øvrige bilag. Den til enhver tid gældende udgave af Datatilsynets databehandlersaftale kan hentes vederlagsfrit på Datatilsynets hjemmeside, www.datatilsynet.dk. Datatilsynets skabelon forudsætter, at der træffes en række valg forud for indgåelse af databehandlersaftalen. Disse valg er markeret med "[VALG 1]", "[VALG 2]" osv. I dette Bilag 15 (Databehandlersaftale) er det forudsat, at Kunden træffer disse valg og sletter de alternative valgmuligheder, inden kontraktmateriale offentliggøres.

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 standardkontraktmateriale.

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 kontraktmateriale 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 15, Databehandlersaftale i følgende punkter:

- *Punkt 34.1 (Generelt)*
- *Punkt 34.2 (Særligt vedrørende ændringer i relation til databeskyttelse)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

1. INDHOLD

2.	PRÆAMBEL.....	4
3.	DEN DATAANSVARLIGES RETTIGHEDER OG FORPLIGTELSE.....	5
4.	DATABEHANDLEREN HANDLER EFTER INSTRUKS.....	5
5.	FORTROLIGHED	5
6.	BEHANDLINGSSIKKERHED	6
7.	ANVENDELSE AF UNDERDATABEHANDLERE.....	7
8.	OVERFØRSEL TIL TREDJELANDE ELLER INTERNATIONALE ORGANISATIONER....	9
9.	BISTAND TIL DEN DATAANSVARLIGE.....	9
10.	UNDERRETNING OM BRUD PÅ PERSONDATASIKKERHEDEN	11
11.	SLETNING OG RETURNERING AF OPLYSNINGER	11
12.	REVISION, HERUNDER INSPEKTION.....	12
13.	PARTERNES AFTALER OM ANDRE FORHOLD	12
14.	IKRAFTTREDEN OG OPHØR	12
15.	KONTAKTPERSONER HOS DEN DATAANSVARLIGE OG DATABEHANDLEREN	13
16.	KRAVMATRICE.....	14

Bilag

Bilag 15.a	Oplysninger om behandlingen
Bilag 15.b	Underdatabehandlere
Bilag 15.c	Instruks vedrørende behandling af personoplysninger
Bilag 15.d	Parternes regulering af andre forhold

2. PRÆAMBEL

Denne databehandleraftale fastsætter Leverandørens (herefter ”Databehandleren”) rettigheder og forpligtelser, når denne foretager behandling af personoplysninger på vegne af Kunden (herefter ”den Dataansvarlige”).

Denne databehandleraftale er udformet med henblik på Parternes efterlevelse af artikel 28, stk. 3, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (databeskyttelsesforordningen).

I forbindelse med leveringen af [Kontraktens genstand] behandler Databehandleren personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige i overensstemmelse med denne databehandleraftale.

Bestemmelserne har forrang i forhold til eventuelle tilsvarende bestemmelser i andre aftaler mellem Parterne.

Der hører fire bilag til denne databehandleraftale, og bilagene udgør en integreret del af denne databehandleraftale.

Denne databehandleraftales Bilag 15.a (Oplysninger om behandlingen) indeholder nærmere oplysninger om behandlingen af personoplysninger, herunder om behandlingens formål og karakter, typen af personoplysninger, kategorierne af registrerede og varighed af behandlingen.

Denne databehandleraftales Bilag 15.b (Betingelser for Databehandlerens brug af underdatabehandlere og liste over godkendte underdatabehandlere) indeholder den Dataansvarliges betingelser for Databehandlerens brug af underdatabehandlere og en liste af underdatabehandlere, som den Dataansvarlige har godkendt brugen af.

Denne databehandleraftales Bilag 15.c (Instruks vedrørende behandling af personoplysninger) indeholder den Dataansvarliges instruks for så vidt angår Databehandlerens behandling af personoplysninger, en beskrivelse af de sikkerhedsforanstaltninger, som Databehandleren som minimum skal gennemføre, og hvordan der føres tilsyn med Databehandleren og eventuelle underdatabehandlere.

Denne databehandleraftales Bilag 15.d (Parternes regulering af andre forhold) indeholder bestemmelser vedrørende andre aktiviteter, som ikke er omfattet af denne databehandleraftale.

K-1 Opbevaring af databehandleraftalen

Bestemmelserne med tilhørende bilag skal opbevares skriftligt, herunder elektronisk, af begge Parter.

K-2 Overholdelse af gældende lov

Denne databehandleraftale frigør ikke Databehandleren fra forpligtelser, som Databehandleren er pålagt efter databeskyttelsesforordningen eller enhver anden lovgivning.

3. DEN DATAANSVARLIGES RETTIGHEDER OG FORPLIGTELSE

Den Dataansvarlige er ansvarlig for at sikre, at behandlingen af personoplysninger sker i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen (se forordningens artikel 24), databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og denne databehandleraftale.

Den Dataansvarlige har ret og pligt til at træffe beslutninger om, til hvilke(t) formål og med hvilke hjælpemidler, der må ske behandling af personoplysninger.

Den Dataansvarlige er ansvarlig for, blandt andet, at sikre, at der er et behandlingsgrundlag for behandlingen af personoplysninger, som Databehandleren instrueres i at foretage.

4. DATABEHANDLEREN HANDLER EFTER INSTRUKS

K-3 Behandling af personoplysninger

Databehandleren må kun behandle personoplysninger efter dokumenteret instruks fra den Dataansvarlige, medmindre det kræves i henhold til EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret, som Databehandleren er underlagt. Denne instruks skal være specificeret i denne databehandleraftales Bilag 15.a (Oplysninger om behandlingen) og Bilag 15.c (Instruks vedrørende behandling af personoplysninger). Efterfølgende instruks kan også gives af den Dataansvarlige, mens der sker behandling af personoplysninger, men instruksen skal altid være dokumenteret og opbevares skriftligt, herunder elektronisk, sammen med denne databehandleraftale.

K-4 Underretning ved ulovlige instrukser

Databehandleren underretter omgående den Dataansvarlige, hvis en instruks efter vedkommendes mening er i strid med denne forordning eller databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret.

5. FORTROLIGHED

K-5 Fortrolighed

Databehandleren må kun give adgang til personoplysninger, som behandles på den Dataansvarliges vegne, til personer, som er underlagt Databehandlerens instruktionsbeføjelser, som har forpligtet sig til fortrolighed eller er underlagt en passende lovbestemt tavshedspligt, og kun i det nødvendige omfang. Listen af personer, som har fået tildelt adgang, skal løbende

gennemgås. På baggrund af denne gennemgang kan adgangen til personoplysninger lukkes, hvis adgangen ikke længere er nødvendig, og personoplysningerne skal herefter ikke længere være tilgængelige for disse personer.

K-6 Påvisning af tavshedspligt for medarbejdere

Databehandleren skal efter anmodning fra den Dataansvarlige kunne påvise, at de pågældende personer, som er underlagt Databehandlerens instruktionsbeføjelser, er underlagt ovennævnte tavshedspligt.

6. BEHANDLINGSSIKKERHED

K-7 Den Dataansvarliges ansvar iht. artikel 32

Databeskyttelsesforordningens artikel 32 fastslår, at den Dataansvarlige og Databehandleren, under hensyntagen til det aktuelle tekniske niveau, implementeringsomkostningerne og den pågældende behandlings karakter, omfang, sammenhæng og formål samt risiciene af varierende sandsynlighed og alvor for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder, gennemfører passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at sikre et beskyttelsesniveau, der passer til disse risici.

Den Dataansvarlige skal vurdere risiciene for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder som behandlingen udgør og gennemføre foranstaltninger for at imødegå disse risici. Afhængig af deres relevans kan det omfatte:

- a. Pseudonymisering og kryptering af personoplysninger
- b. evne til at sikre vedvarende fortrolighed, integritet, tilgængelighed og robusthed af behandlingssystemer og -tjenester
- c. evne til rettidigt at genoprette tilgængeligheden af og adgangen til personoplysninger i tilfælde af en fysisk eller teknisk hændelse
- d. en procedure for regelmæssig afprøvning, vurdering og evaluering af effektiviteten af de tekniske og organisatoriske foranstaltninger til sikring af behandlingssikkerhed

K-8 Databehandlerens ansvar iht. artikel 32

Efter forordningens artikel 32 skal Databehandleren – uafhængigt af den Dataansvarlige – også vurdere risiciene for fysiske personers rettigheder som behandlingen udgør og gennemføre foranstaltninger for at imødegå disse risici. Med henblik på denne vurdering skal den Dataansvarlige stille den nødvendige information til rådighed for Databehandleren som gør vedkommende i stand til at identificere og vurdere sådanne risici.

K-9 Databehandlerens bistand til den Dataansvarlige i relation til artikel 32

Derudover skal Databehandleren bistå den Dataansvarlige med vedkommendes overholdelse af den Dataansvarliges forpligtelse efter forordningens artikel 32, ved bl.a. at stille den nødvendige information til rådighed for den Dataansvarlige vedrørende de tekniske og orga-

nisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, som Databehandleren allerede har gennemført i henhold til forordningens artikel 32, og al anden information, der er nødvendig for den Dataansvarliges overholdelse af sin forpligtelse efter forordningens artikel 32.

Hvis imødegåelse af de identificerede risici – efter den Dataansvarliges vurdering – kræver gennemførelse af yderligere foranstaltninger end de foranstaltninger, som Databehandleren allerede har gennemført, skal den Dataansvarlige angive de yderligere foranstaltninger, der skal gennemføres, i denne databehandleraftales Bilag 15.c (Instruks vedrørende behandling af personoplysninger).

7. ANVENDELSE AF UNDERDATABEHANDLERE

K-10 Generelt om anvendelse af underdatabehandlere

Databehandleren skal opfylde de betingelser, der er omhandlet i databeskyttelsesforordningens artikel 28, stk. 2 og 4, for at gøre brug af en anden databehandler (en underdatabehandler).

K-11 Forudgående godkendelse fra den Dataansvarlige

Databehandleren må ikke gøre brug af en underdatabehandler til opfyldelse af denne databehandleraftale uden forudgående [VALG 1] **specifik skriftlig godkendelse** / [VALG 2] **generel skriftlig godkendelse** fra den Dataansvarlige.

[VALG 1 **forudgående specifik godkendelse**] Databehandleren skal indgive anmodningen om en specifik godkendelse mindst [angiv tidsperiode] inden anvendelsen af den pågældende underdatabehandler. Listen over underdatabehandlere, som den Dataansvarlige allerede har godkendt, fremgår af denne databehandleraftales Bilag 15.b (Betingelser for Databehandlerens brug af underdatabehandlere og liste over godkendte underdatabehandlere).

[VALG 2 **forudgående generel godkendelse**] Databehandleren har den Dataansvarliges generelle godkendelse til brug af underdatabehandlere. Databehandleren skal skriftligt underrette den Dataansvarlige om eventuelle planlagte ændringer vedrørende tilføjelse eller udskiftning af underdatabehandlere med mindst [angiv tidsperiode] varsel og derved give den Dataansvarlige mulighed for at gøre indsigelse mod sådanne ændringer inden brugen af de(n) omhandlede underdatabehandler(e). Længere varsel for underretning i forbindelse med specifikke behandlingsaktiviteter kan angives i denne databehandleraftales Bilag 15.b (Betingelser for Databehandlerens brug af underdatabehandlere og liste over godkendte underdatabehandlere). Listen over underdatabehandlere, som den Dataansvarlige allerede har godkendt, fremgår af denne databehandleraftales Bilag 15.b (Betingelser for Databehandlerens brug af underdatabehandlere og liste over godkendte underdatabehandlere).

K-12 Forpligtelser for underdatabehandlere

Når Databehandleren gør brug af en underdatabehandler i forbindelse med udførelse af specifikke behandlingsaktiviteter på vegne af den Dataansvarlige, skal Databehandleren, gennem

en kontrakt eller andet retligt dokument i henhold til EU-retten eller medlemsstaternes nationale ret, pålægge underdatabehandleren de samme databeskyttelsesforpligtelser som dem, der fremgår af denne databehandleraftale, hvorved der navnlig stilles de fornødne garantier for, at underdatabehandleren vil gennemføre de tekniske og organisatoriske foranstaltninger på en sådan måde, at behandlingen overholder kravene i denne databehandleraftale og databeskyttelsesforordningen.

Databehandleren er derfor ansvarlig for at kræve, at underdatabehandleren som minimum overholder Databehandlerens forpligtelser efter denne databehandleraftale og databeskyttelsesforordningen.

K-13 Fremsendelse af underdatabehandleraftale og eventuelle ændringer

Underdatabehandleraftale(r) og eventuelle senere ændringer hertil sendes – efter den Dataansvarliges anmodning herom – i kopi til den Dataansvarlige, som herigennem har mulighed for at sikre sig, at tilsvarende databeskyttelsesforpligtelser, som følger af denne databehandleraftale, er pålagt underdatabehandleren. Bestemmelser om kommercielle vilkår, som ikke påvirker det databeskyttelsesretlige indhold af underdatabehandleraftalen, skal ikke sendes til den Dataansvarlige.

K-14 Forpligtelser i forbindelse med Databehandlerens konkurs

Databehandleren skal i sin aftale med underdatabehandleren indføre den Dataansvarlige som begunstiget tredjemand i tilfælde af Databehandlerens konkurs, således at den Dataansvarlige kan indtræde i Databehandlerens rettigheder og gøre dem gældende over for underdatabehandlere, som f.eks. gør den Dataansvarlige i stand til at instruere underdatabehandleren i at slette eller tilbagelevere personoplysningerne.

Hvis underdatabehandleren ikke opfylder sine databeskyttelsesforpligtelser, forbliver Databehandleren fuldt ansvarlig over for den Dataansvarlige for opfyldelsen af underdatabehandlerens forpligtelser. Dette påvirker ikke de registreredes rettigheder, der følger af databeskyttelsesforordningen, herunder særligt forordningens artikel 79 og 82, over for den Dataansvarlige og Databehandleren, herunder underdatabehandleren.

8. OVERFØRSEL TIL TREDJELANDE ELLER INTERNATIONALE ORGANISATIONER

K-15 Overførsel af oplysninger

Enhver overførsel af personoplysninger til tredjelande eller internationale organisationer må kun foretages af Databehandleren på baggrund af dokumenteret instruks herom fra den Dataansvarlige og skal altid ske i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens kapitel V.

K-16 Overførsel af oplysninger i henhold til EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret

Hvis overførsel af personoplysninger til tredjelande eller internationale organisationer, som Databehandleren ikke er blevet instrueret i at foretage af den Dataansvarlige, kræves i henhold til EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret, som Databehandleren er underlagt, skal Databehandleren underrette den Dataansvarlige om dette retlige krav inden behandling, medmindre den pågældende ret forbyder en sådan underretning af hensyn til vigtige samfundsmæssige interesser.

Uden dokumenteret instruks fra den Dataansvarlige kan Databehandleren således ikke inden for rammerne af denne databehandleraftale:

- a. overføre personoplysninger til en dataansvarlig eller databehandler i et tredjeland eller en international organisation
- b. overlade behandling af personoplysninger til en underdatabehandler i et tredjeland
- c. behandle personoplysningerne i et tredjeland

Den Dataansvarliges instruks vedrørende overførsel af personoplysninger til et tredjeland, herunder det eventuelle overførselsgrundlag i databeskyttelsesforordningens kapitel V, som overførslen er baseret på, skal angives i denne databehandleraftales Bilag 15.c.6.

Denne databehandleraftale skal ikke forveksles med standardkontraksbestemmelser som omhandlet i databeskyttelsesforordningens artikel 46, stk. 2, litra c og d, og denne databehandleraftale kan ikke udgøre et grundlag for overførsel af personoplysninger som omhandlet i databeskyttelsesforordningens kapitel V.

9. BISTAND TIL DEN DATAANSVARLIGE

K-17 Forpligtelse til at bistå med at besvare anmodninger om udøvelsen af rettigheder

Databehandleren bistår, under hensyntagen til behandlingens karakter, så vidt muligt den Dataansvarlige ved hjælp af passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger med opfyldelse af den Dataansvarliges forpligtelse til at besvare anmodninger om udøvelsen af de registreredes rettigheder som fastlagt i databeskyttelsesforordningens kapitel III.

Dette indebærer, at Databehandleren så vidt muligt skal bistå den Dataansvarlige i forbindelse med, at den Dataansvarlige skal sikre overholdelsen af:

- a. Oplysningspligten ved indsamling af personoplysninger hos den registrerede
- b. Oplysningspligten, hvis personoplysninger ikke er indsamlet hos den registrerede
- c. Indsigtsretten
- d. Retten til berigtigelse
- e. Retten til sletning ("retten til at blive glemt")
- f. Retten til begrænsning af behandling
- g. Underrettningspligten i forbindelse med berigtigelse eller sletning af personoplysninger eller begrænsning af behandling
- h. Retten til dataportabilitet
- i. Retten til indsigelse
- j. Retten til ikke at være genstand for en afgørelse, der alene er baseret på automatisk behandling, herunder profilering

K-18 Forpligtelse til at bistå med passende foranstaltninger

I tillæg til Databehandlerens forpligtelse til at bistå den Dataansvarlige i henhold til krav K-9, bistår Databehandleren endvidere, under hensyntagen til behandlingens karakter og de oplysninger, der er tilgængelige for Databehandleren, den Dataansvarlige med:

- a. Den Dataansvarliges forpligtelse til uden unødigt forsinkelse og om muligt senest 72 timer, efter at denne er blevet bekendt med det, at anmelde brud på persondatasikkerheden til den kompetente tilsynsmyndighed, [angiv kompetent tilsynsmyndighed], medmindre at det er usandsynligt, at bruddet på persondatasikkerheden indebærer en risiko for fysiske personers rettigheder eller frihedsrettigheder
- b. Den Dataansvarliges forpligtelse til uden unødigt forsinkelse at underrette den registrerede om brud på persondatasikkerheden, når bruddet sandsynligvis vil medføre en høj risiko for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder
- c. Den Dataansvarliges forpligtelse til forud for behandlingen at foretage en analyse af de påtænkte behandlingsaktiviteters konsekvenser for beskyttelse af personoplysninger (en konsekvensanalyse)
- d. Den Dataansvarliges forpligtelse til at høre den kompetente tilsynsmyndighed, [angiv kompetent tilsynsmyndighed], inden behandling, såfremt en konsekvensanalyse vedrørende databeskyttelse viser, at behandlingen vil føre til høj risiko i mangel af foranstaltninger truffet af den Dataansvarlige for at begrænse risikoen.

K-19 Angivelse af de fornødne tekniske og organisatoriske foranstaltninger

Parterne skal i denne databehandleraftales Bilag 15.c (Instruks vedrørende behandling af personoplysninger) angive de fornødne tekniske og organisatoriske foranstaltninger, hvormed Databehandleren skal bistå den Dataansvarlige samt i hvilket omfang og udstrækning. Det gælder for de forpligtelser, der følger af krav K-17 og krav K-18.

10. UNDERRETNING OM BRUD PÅ PERSONDATASIKKERHEDEN

K-20 Underretning ved brud på persondatasikkerhed

Databehandleren underretter uden unødigt forsinkelse den Dataansvarlige efter at være blevet opmærksom på, at der er sket et brud på persondatasikkerheden.

K-21 Tidspunkt for underretning

Databehandlerens underretning til den Dataansvarlige skal om muligt ske senest [ANTAL TIMER] efter, at denne er blevet bekendt med bruddet, sådan at den Dataansvarlige kan overholde sin forpligtelse til at anmelde bruddet på persondatasikkerheden til den kompetente tilsynsmyndighed, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 33.

K-22 Bistand ved anmeldelse af brud på persondatasikkerheden

I overensstemmelse med krav K-18, litra a., skal Databehandleren bistå den Dataansvarlige med at foretage anmeldelse af bruddet til den kompetente tilsynsmyndighed. Det betyder, at Databehandleren skal bistå med at tilvejebringe nedenstående information, som ifølge artikel 33, stk. 3, skal fremgå af den Dataansvarliges anmeldelse af bruddet til den kompetente tilsynsmyndighed:

- a. Karakteren af bruddet på persondatasikkerheden, herunder, hvis det er muligt, kategorierne og det omtrentlige antal berørte registrerede samt kategorierne og det omtrentlige antal berørte registreringer af personoplysninger
- b. De sandsynlige konsekvenser af bruddet på persondatasikkerheden
- c. De foranstaltninger, som den Dataansvarlige har truffet eller foreslår truffet for at håndtere bruddet på persondatasikkerheden, herunder hvis det er relevant, foranstaltninger for at begrænse dets mulige skadevirkninger

Det fremgår derudover af denne databehandleraftales Bilag 15.c (Instruks vedrørende behandling af personoplysninger) hvilken information, som Databehandleren skal tilvejebringe i forbindelse med sin bistand til den Dataansvarlige i dennes forpligtelse til at anmelde brud på persondatasikkerheden til den kompetente tilsynsmyndighed.

11. SLETNING OG RETURNERING AF OPLYSNINGER

K-23 Sletning eller tilbagelevering

Ved ophør af tjenesterne vedrørende behandling af personoplysninger, er Databehandleren forpligtet til at [VALG 1] slette alle personoplysninger, der er blevet behandlet på vegne af den Dataansvarlige og bekræfte over for den Dataansvarlige, at oplysningerne er slettet / [VALG 2] tilbagelevere alle personoplysningerne og slette eksisterende kopier, medmindre EU-retten eller medlemsstaternes nationale ret foreskriver opbevaring af personoplysningerne.

[Hvis relevant] Følgende regler i EU-retten eller medlemsstaternes nationale ret foreskriver opbevaring af personoplysningerne efter ophør af tjenesterne vedrørende behandling af personoplysninger:

a. [...]

Databehandleren forpligter sig til alene at behandle personoplysningerne til de(t) formål, i den periode og under de betingelser, som disse regler foreskriver.

12. REVISION, HERUNDER INSPEKTION

K-24 Oplysninger der skal stilles til rådighed

Databehandleren stiller alle oplysninger, der er nødvendige for at påvise overholdelsen af databeskyttelsesforordningens artikel 28 og denne databehandleraftale, til rådighed for den Dataansvarlige og giver mulighed for og bidrager til revisioner, herunder inspektioner, der foretages af den Dataansvarlige eller en anden revisor, som er bemyndiget af den Dataansvarlige, herunder i overensstemmelse med Bilag 4.e (Revision)

Procedurerne for den Dataansvarliges revisioner, herunder inspektioner, med Databehandleren og underdatabehandlere er nærmere angivet i denne databehandleraftales Bilag 15.c.7 og 15.c.8.

K-25 Adgang til Databehandlerens faciliteter

Databehandleren er forpligtet til at give tilsynsmyndigheder, som efter gældende lovgivningen har adgang til den Dataansvarliges eller Databehandlerens faciliteter, eller repræsentanter, der optræder på tilsynsmyndighedens vegne, adgang til Databehandlerens fysiske faciliteter mod behørig legitimation.

13. PARTERNES AFTALER OM ANDRE FORHOLD

Parterne kan aftale andre bestemmelser vedrørende tjenesten vedrørende behandling af personoplysninger om f.eks. erstatningsansvar, så længe disse andre bestemmelser ikke direkte eller indirekte strider imod denne databehandleraftale eller forringer den registreredes grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder, som følger af databeskyttelsesforordningen.

14. IKRAFTTRÆDEN OG OPHØR

Denne databehandleraftale træder i kraft på datoen for begge Parters underskrift heraf.

Begge Parter kan kræve denne databehandleraftale genforhandlet, hvis lovændringer eller u hensigtsmæssigheder i denne databehandleraftale giver anledning hertil.

Denne databehandleraftale er gældende, så længe tjenesten vedrørende behandling af personoplysninger varer. I denne periode kan denne databehandleraftale ikke opsiges, medmindre andre bestemmelser, der regulerer levering af tjenesten vedrørende behandling af personoplysninger, aftales mellem Parterne.

Hvis levering af tjenesterne vedrørende behandling af personoplysninger ophører, og personoplysningerne er slettet eller returneret til den Dataansvarlige i overensstemmelse med krav K-23 og denne databehandleraftales Bilag 15.c.4, kan denne databehandleraftale opsiges med skriftlig varsel af begge Parter.

15. UNDERSKRIFT

På vegne af den Dataansvarlige

På vegne af Databehandleren

Navn: [Angiv navn]

Navn: [*Angiv navn*]

Stilling: [Angiv stilling]

Stilling: [*Angiv stilling*]

Telefonnummer: [Angiv telefonnummer]

Telefonnummer: [Angiv telefonnummer]

E-mail: [Angiv e-mail]

E-mail: [Angiv e-mail]

Underskrift: [Anfør underskrift]

Underskrift: [*Anfør underskrift*]

16. KONTAKTPERSONER HOS DEN DATAANSVARLIGE OG DATABASEHANDLEREN

K-26 Kontaktpersoner

Parterne kan kontakte hinanden via nedenstående kontaktpersoner:

Parterne er forpligtet til løbende at orientere hinanden om ændringer vedrørende kontaktpersoner.

Navn: [Angiv navn]

Navn: [*Angiv navn*]

Stilling: [Angiv stilling]

Stilling: [*Angiv stilling*]

Telefonnummer: [Angiv telefonnummer]

Telefonnummer: [*Angiv telefonnummer*]

Email: [Angiv email]

Email: [*Angiv email*]

17. 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			

Bilag 15.a Oplysninger om behandlingen

[Bemærk: i tilfælde af flere behandlingsaktiviteter, skal disse oplysninger fremgå for hver enkelt behandlingsaktivitet]

15.a.1. Formålet med Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige

[Beskriv formålet med behandlingen]

15.a.2. Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige drejer sig primært om (karakteren af behandlingen)

[Beskriv karakteren af behandlingen]

15.a.3. Behandlingen omfatter følgende typer af personoplysninger om de registrerede

[Beskriv typen af personoplysninger der behandles]

[Eksempelvis]

”Navn, e-mailadresse, telefonnummer, adresse, personnummer, betalingskortoplysninger, medlemsnummer, type af medlemskab, fremmøde i fitnesscenter og tilmelding til konkrete fitnesshold.”

[Bemærk: beskrivelsen bør være så specifik som muligt, og under alle omstændigheder, skal typen af personoplysninger præciseres yderligere end blot ”personoplysninger som defineret i databeskyttelsesforordningens artikel 4, nr. 1” eller hvilken kategori af oplysninger (”artikel 6, 9 eller 10”) der behandles.]

15.a.4. Behandlingen omfatter følgende kategorier af registrerede

[Beskriv kategorierne af registrerede]

15.a.5. Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige kan påbegyndes efter denne databehandleraftales ikrafttræden. Behandlingen har følgende varighed

[Beskriv varigheden af behandlingen]

Bilag 15.b Underdatabehandlere

15.b.1. Godkendte underdatabehandlere

Ved denne databehandleraftales ikrafttræden har den Dataansvarlige godkendt brugen af følgende underdatabehandlere

Navn	CVR-nr.	Adresse	Beskrivelse af behandling
[Navn]	[CVR-nr.]	[Adresse]	[Overordnet beskrivelse af behandlingen hos underdatabehandleren]
[Navn]	[CVR-nr.]	[Adresse]	[Overordnet beskrivelse af behandlingen hos underdatabehandleren]
[Navn]	[CVR-nr.]	[Adresse]	[Overordnet beskrivelse af behandlingen hos underdatabehandleren]
[Navn]	[CVR-nr.]	[Adresse]	[Overordnet beskrivelse af behandlingen hos underdatabehandleren]

Ved denne databehandleraftales ikrafttræden har den Dataansvarlige godkendt brugen af ovennævnte underdatabehandlere for den beskrevne behandlingsaktivitet. Databehandleren må ikke – uden den Dataansvarliges skriftlige godkendelse – gøre brug af en underdatabehandler til en anden behandlingsaktivitet end den beskrevne og aftalte eller gøre brug af en anden underdatabehandler til denne behandlingsaktivitet.

15.b.2. Varsel for godkendelse af underdatabehandlere

[VALGFRI] [Hvis relevant, beskriv varslingsperioden for godkendelse af underdatabehandler]

Bilag C Instruks vedrørende behandling af personoplysninger

C.1. Behandlingens genstand/instruks

Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige sker ved, at Databehandleren udfører følgende:

[Beskriv behandlingen, som Databehandleren instrueres i at foretage]

C.2. Behandlingssikkerhed

Sikkerhedsniveauet skal afspejle:

[Beskriv – under hensyntagen til behandlingens karakter, omfang, sammenhæng og formål samt risiciene af varierende sandsynlighed og alvor for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder – elementerne, som er afgørende for sikkerhedsniveauet]

[Eksempelvis]

”Behandlingen omfatter en større mængde personoplysninger omfattet af databeskyttelsesforordningens artikel 9 om ”særlige kategorier af personoplysninger”, hvorfor der skal etableres et ”højt” sikkerhedsniveau.”]

Databehandleren er herefter berettiget og forpligtet til at træffe beslutninger om, hvilke tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, der skal gennemføres for at etablere det nødvendige (og aftalte) sikkerhedsniveau.

Databehandleren skal dog – under alle omstændigheder og som minimum – gennemføre følgende foranstaltninger, som er aftalt med den Dataansvarlige:

[Beskriv kravene til pseudonymisering og kryptering af personoplysninger]

[Beskriv kravene vedrørende evnen til at sikre vedvarende fortrolighed, integritet, tilgængelighed og robusthed af behandlingssystemer og –tjenester]

[Beskriv kravene vedrørende evnen til rettidigt at genoprette tilgængeligheden af og adgangen til personoplysninger i tilfælde af en fysisk eller teknisk hændelse]

[Beskriv kravene vedrørende procedurer for regelmæssig afprøvning, vurdering og evaluering af effektiviteten af de tekniske og organisatoriske foranstaltninger til sikring af behandlingssikkerheden]

[Beskriv kravene vedrørende adgang til oplysningerne via internettet]

[Beskriv kravene vedrørende beskyttelse af oplysninger under transmission]

[Beskriv kravene vedrørende beskyttelse af oplysninger under opbevaring]

[Beskriv kravene vedrørende fysisk sikring af lokaliteter, hvor der behandles oplysninger]

[Beskriv kravene vedrørende anvendelse af hjemme-/fjernarbejdspladser]

[Beskriv kravene vedrørende logning]

[Som supplement eller alternativ til ovenstående opstilling af sikkerhedsforanstaltninger vedrørende persondata, kan der henvises til sikkerhedskravene i Bilag 14 (Sikkerhed)]

C.3 Bistand til den Dataansvarlige

Databehandleren skal så vidt muligt – inden for det nedenstående omfang og udstrækning – bistå den Dataansvarlige i overensstemmelse med krav K-17. og krav K-18, ved at gennemføre følgende tekniske og organisatoriske foranstaltninger:

[Beskriv omfang og udstrækning af bistanden som skal ydes af Databehandleren]

[Beskriv de specifikke tekniske og organisatoriske foranstaltninger som Databehandleren skal gennemføre med henblik på at bistå den Dataansvarlige]

C.4 Opbevaringsperiode/sletterutine

[Beskriv eventuel opbevaringsperiode/sletterutine for Databehandleren]

[Eksempelvis]

”Personoplysninger opbevares i [angiv tidsperiode], hvorefter de slettes hos Databehandleren.

Ved ophør af tjenesten vedrørende behandling af personoplysninger, skal Databehandleren enten slette eller tilbagelevere personoplysningerne i overensstemmelse med bestemmelse 11.1, medmindre den Dataansvarlige – efter underskriften af denne databehandleraftale – har ændret den Dataansvarlige oprindelige valg. Sådanne ændringer skal være dokumenteret og opbevares skriftligt, herunder elektronisk, i tilknytning til bestemmelserne.”

C.5 Lokalitet for behandling

Behandling af de af denne databehandleraftales omfattede personoplysninger kan ikke uden den Dataansvarliges forudgående skriftlige godkendelse ske på andre lokaliteter end følgende:

[Angiv, hvor behandlingen finder sted] [Angiv, hvilken databehandler eller underdatabehandler, der anvender adressen]

C.6 Instruks vedrørende overførsel af personoplysninger til tredjelande

[Beskriv instruksen vedrørende overførsel af personoplysninger til tredjelande eller internationale organisationer]

[Angiv grundlaget for overførslen som omhandlet i databeskyttelsesforordningens kapitel V]

Hvis den Dataansvarlige ikke i denne databehandleraftale eller efterfølgende giver en dokumenteret instruks vedrørende overførsels af personoplysninger til et tredjeland, er Databehandleren ikke berettiget til inden for rammerne af denne databehandleraftale at foretage sådanne overførsler.

C.7 Procedurer for den Dataansvarliges revisioner, herunder inspektioner, med behandlingen af personoplysninger, som er overladt til Databehandleren

[Beskriv procedurerne for den Dataansvarliges revisioner, herunder inspektioner, med behandlingen af personoplysninger, som er overladt til Databehandleren]

[Eksempelvis]

”Databehandleren skal [angiv tidsperiode] for [egen/den Dataansvarliges] regning indhente en [revisionserklæring/inspektionsrapport] fra en uafhængig tredjepart vedrørende Databehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og denne databehandleraftale.

Der er enighed mellem Parterne om, at følgende typer af [revisionserklæringer/inspektionsrapport] kan anvendes i overensstemmelse med denne databehandleraftale:

[Beskriv aftalte revisionserklæringer/inspektionsrapporter]

[Revisionserklæringen/ inspektionsrapporter] fremsendes uden unødigt forsinkelse til den Dataansvarlige til orientering. Den Dataansvarlige kan anfægte rammerne for og/eller metoden i [erklæringen/rapporten] og kan i sådanne tilfælde anmode om en ny [revisionserklæring/ inspektionsrapport] under andre rammer og/eller under anvendelse af anden metode.

Baseret på resultaterne af [erklæringen/rapporten], er den Dataansvarlige berettiget til at anmode om gennemførelse af yderligere foranstaltninger med henblik på at sikre overholdelsen af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og denne databehandleraftale.

Den Dataansvarlige eller en repræsentant for den Dataansvarlige har herudover adgang til at foretage inspektioner, herunder fysiske inspektioner, med lokaliteterne hvorfra Databehandleren foretager behandling af personoplysninger, herunder fysiske lokaliteter og systemer, der benyttes til eller i forbindelse med behandlingen. Sådanne inspektioner kan gennemføres, når den Dataansvarlige finder det nødvendigt.”

[Eller]

”Den Dataansvarlige eller en repræsentant for den Dataansvarlige foretager [angiv tidsperiode] en fysisk inspektion af lokaliteterne, hvorfra Databehandleren foretager behandling af personoplysninger, herunder fysiske lokaliteter og systemer, der benyttes til eller i forbindelse med behandlingen, med henblik på at fastslå Databehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og denne databehandleraftale.

Ud over det planlagte tilsyn, kan den Dataansvarlige gennemføre en inspektion hos Databehandleren, når den Dataansvarlige finder det nødvendigt.”

[Og, hvis relevant]

”Den Dataansvarliges eventuelle udgifter i forbindelse med en fysisk inspektion afholdes af den Dataansvarlige selv. Databehandleren er dog forpligtet til at afsætte de ressourcer (hovedsageligt den tid), der er nødvendig(e) for, at den Dataansvarlige kan gennemføre sin inspektion.”

C.8 [Hvis relevant] Procedurer for revisioner, herunder inspektioner, med behandling af personoplysninger, som er overladt til underdatabehandlere

[Beskriv procedurerne for Databehandlerens revisioner, herunder inspektioner, med behandlingen af personoplysninger, som er overladt til underdatabehandleren]

[Eksempelvis]

”Databehandleren skal [angiv tidsperiode] for [egen/underdatabehandlerens] regning indhente en [revisionserklæring/inspektionsrapport] fra en uafhængig tredjepart vedrørende underdatabehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og denne databehandleraftale.

Der er enighed mellem Parterne om, at følgende typer af [revisionserklæring/inspektionsrapporter] kan anvendes i overensstemmelse med denne databehandleraftale:

[Beskriv aftalte revisionserklæring/inspektionsrapporter]

[Revisionserklæringen/inspektionsrapport] fremsendes uden unødigt forsinkelse til den Dataansvarlige til orientering. Den Dataansvarlige kan anfægte rammerne for og/eller metoden i [erklæringen/rapporten] og kan i sådanne tilfælde anmode om en ny [revisionserklæring/inspektionsrapport] under andre rammer og/eller under anvendelse af anden metode.

Baseret på resultaterne af [erklæringen/rapporten], er den Dataansvarlige berettiget til at anmode om gennemførelse af yderligere foranstaltninger med henblik på at sikre overholdelsen af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og denne databehandleraftale.

Databehandleren eller en repræsentant for Databehandleren har herudover adgang til at foretage inspektioner, herunder fysiske inspektioner, med lokaliteterne hvorfra underdatabehandleren foretager behandling af personoplysninger, herunder fysiske lokaliteter og systemer, der benyttes til eller i forbindelse med behandlingen. Sådanne inspektioner kan gennemføres, når Databehandleren (eller den Dataansvarlige) finder det nødvendigt.

Dokumentation for sådanne inspektioner fremsendes uden unødigt forsinkelse til den Dataansvarlige til orientering. Den Dataansvarlige kan anfægte rammerne for og/eller metoden af inspektionen og kan i sådanne tilfælde anmode om gennemførelsen af en ny inspektion under andre rammer og/eller under anvendelse af anden metode.”

[Eller]

”Databehandleren eller en repræsentant for Databehandleren foretager [angiv tidsperiode] en fysisk inspektion af lokaliteterne, hvorfra underdatabehandleren foretager behandling af personoplysninger, herunder fysiske lokaliteter og systemer, der benyttes til eller i forbindelse med behandlingen, med henblik på at fastslå underdatabehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og denne databehandleraftale.

Ud over det planlagte tilsyn, kan Databehandleren gennemføre en inspektion med underdatabehandleren, når Databehandleren (eller den Dataansvarlige) finder det nødvendigt.

Dokumentation for sådanne inspektioner fremsendes uden unødigt forsinkelse til den Dataansvarlige til orientering. Den Dataansvarlige kan anfægte rammerne for og/eller metoden af inspektionen og kan i sådanne tilfælde anmode om gennemførelsen af en ny inspektion under andre rammer og/eller under anvendelse af anden metode.

Baseret på resultaterne af tilsynet, er den Dataansvarlige berettiget til at anmode om gennemførelse af yderligere foranstaltninger med henblik på at sikre overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og denne databehandleraftale.”

[Og, hvis relevant]

“Den Dataansvarlige kan – hvis det findes nødvendigt – vælge at initiere og deltage på en fysisk inspektion hos underdatabehandleren. Dette kan blive aktuelt, hvis den Dataansvarlige vurderer, at Databehandlerens inspektion hos underdatabehandleren ikke har givet den Dataansvarlige tilstrækkelig sikkerhed for, at behandlingen hos underdatabehandleren sker i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og denne databehandleraftale.

Den Dataansvarliges eventuelle deltagelse i en inspektion hos underdatabehandleren ændrer ikke ved, at Databehandleren også herefter har det fulde ansvar for underdatabehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og denne databehandleraftale.”

[Og, hvis relevant]

”Databehandlerens og underdatabehandlerens eventuelle udgifter i forbindelse med en fysisk inspektion af underdatabehandlerens lokaliteter er den Dataansvarlige uvedkommende – uanset om den Dataansvarlige har initieret og deltaget i en sådan inspektion.”

Bilag 15.d Parternes regulering af andre forhold



Bilag 16 - Prøver

[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 udfylde Bilag 16.i (Leverandørens løsningsbeskrivelse) i overensstemmelse med den specifikke vejledning.

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 16, Prøver i følgende punkter:

- *Punkt 25 (Operationelle tilpasninger)*
- *Punkt 32.1 (Generelt)*
- *Punkt 35 (Afprøvning)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

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

3.	PRØVER I FORBINDELSE MED TRANSITION IND.....	4
3.1	Transitionsprøve.....	5
3.2	Driftsprøve for Transition Ind.....	6
4.	PRØVER I FORBINDELSE MED BESTILLINGSYDELSE.....	7
4.1	Overtagelsesprøve for Bestillingsydelser.....	7
4.2	Driftsprøve for Bestillingsydelser.....	8
5.	PRØVER I FORBINDELSE MED OPERATIONELLE TILPASNINGER.....	8
6.	FEJLKATEGORIER.....	9
7.	PRØVEPLANER OG -RAPPORTER.....	10
7.1	Prøveplan.....	10
7.2	Prøverapport.....	10
8.	TESTSKATALOG.....	11
9.	KRAVMATRICE.....	13

Underbilag

Bilag 16.i Leverandørens løsningsbeskrivelse

1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder Kundens krav til prøver.

2. GENERELLE KRAV

K-1 Prøver

Leverandøren skal under Kontrakten gennemføre følgende prøver:

- a. Transitionsprøve for Transition Ind
- b. Driftsprøve for Transition Ind
- c. [Kunden kan indsætte yderligere prøver]
- d. Overtagelsesprøver for Bestillingsydelser (hvis tilvalgt af Kunden ved bestilling)
- e. Driftsprøver for Bestillingsydelser (hvis tilvalgt af Kunden ved bestilling)
- f. [Kunden kan indsætte yderligere prøver]

K-2 Prøveansvarlig

Leverandøren er prøveansvarlig og har herunder ansvaret for at planlægge, gennemføre og dokumentere alle prøver, jf. K-1.

K-3 Prøvedata

Leverandøren skal, såfremt en prøve kræver særlige prøvedata, konstruere de påkrævede prøvedata.

Prøvedata må ikke indeholde personhenførbare oplysninger.

Leverandøren skal sikre, at prøvedata er tilgængelige for Kunden.

3. PRØVER I FORBINDELSE MED TRANSITION IND

Formålet med prøver i Transition Ind er at dokumentere, at Leverandøren er i stand til at overtage ansvaret for levering af Løbende Ydelser, Tværgående Ydelser og Bestillingsydelser under Kontrakten.

Kundens medvirken, herunder til afprøvning, indtil Transitionsdagen er specificeret i Bilag 2 (Tidsplan).

K-4 Prøver i Transition Ind

Leverandøren skal i forbindelse med Transition Ind gennemføre følgende prøver:

- a. [Kunden kan indsætte yderligere prøver]
- b. Transitionsprøve
- c. Driftsprøve for Transition Ind

K-5 Miljøer omfattet af prøver i Transition Ind

Leverandøren skal gennemføre transitionsprøven for alle de it-miljøer, som Leverandøren skal etablere, herunder Testmiljø, Præproduktionsmiljø og Produktionsmiljø, jf. Bilag 12.d.

Leverandøren skal gennemføre driftsprøven for Produktionsmiljøet.

3.1 Transitionsprøve

K-6 Startkriterier

Transitionsprøven kan påbegyndes, når følgende startkriterier er opfyldt:

- a. Flytning (teknisk transition) af Applikationen er gennemført.
- b. Leverandøren har udarbejdet en prøveplan for transitionsprøven, som Kunden har godkendt, jf. K-26.
- c. [Kunden kan her indsætte eventuelle øvrige krav til startkriterier]

K-7 Generelle krav transitionsprøven

Leverandøren skal sikre, at transitionsprøven gennemføres med et sådan indhold og på en sådan måde, at transitionsprøven dokumenterer, at:

- a. Leverandøren har installeret, konfigureret og dokumenteret Systemet i overensstemmelse med Kontraktens krav.
- b. Systemet kan tages i brug af Kunden med en forventning om stabil drift i henhold til aftalte Servicemål, jf. Bilag 8 (Servicemål).

K-8 Specifikke krav til transitionsprøven

Leverandøren skal, i tillæg til opfyldelsen af det generelle krav til transitionsprøven, jf. K-7, sikre, at transitionsprøven dokumenterer, at:

- a. Retvisende måling af Servicemål er etableret, jf. Bilag 8 (Servicemål)
- c. De Operationelle Processer, der skal understøtte levering af Løbende Ydelser og Bestillingsydelser er etableret, jf. Bilag 4.d (Operationelle Processer)
- d. Kravene til sikkerhed, jf. Bilag 14, er opfyldt
- e. Service Desk er etableret, jf. Bilag 12.b (Kravspecifikation for Support)
- b. Svartidstest er gennemført, jf. K-32
- c. Simuleret belastningstest er gennemført, jf. K-33
- d. Backup og recovery-test er gennemført, jf. K-34
- e. Sikkerhedstest er gennemført, jf. K-35
- f. [Kunden kan her indsætte eventuelle øvrige krav til transitionsprøvens indhold, f.eks. krav til afprøvning af specificeret og repræsentativ funktionalitet i Systemet såsom batchkørsler, integrationer og andet essentielt ift. systemers funktionalitet.]

K-9 Godkendelseskriterier

Transitionsprøven godkendes af Kunden, når resultatet af prøven dokumenterer opfyldelsen af følgende godkendelseskriterier:

- a. 0 kategori 1 Fejl er konstateret, jf. punkt 6.
- b. Maksimalt [5] kategori 2 Fejl, jf. punkt 6
- c. Maksimalt [10] kategori 3 Fejl, jf. punkt 6
- d. Maksimalt [20] kategori 4 Fejl, jf. punkt 6
- e. Dokumentation er leveret, jf. Bilag 13 (Dokumentation).

- f. [Kunden kan her indsætte øvrige godkendelseskriterier for transitionsprøven]

Transitionsprøven godkendes af Kunden, hvis godkendelseskriterierne er opfyldt. Kundens godkendelse sker i overensstemmelse med Kontraktens punkt 35.

3.2 Driftsprøve for Transition Ind

Formålet med driftsprøven for Transition Ind er at kontrollere, at Leverandørens drift af Systemet lever op til Kontraktens Servicemål i en normal driftssituation.

K-10 Startkriterier

Driftsprøven kan påbegyndes, når følgende startkriterier er opfyldt:

- a. Transitionsprøven er godkendt af Kunden.
- b. Hypercare er afsluttet.
- c. Leverandøren har udarbejdet en prøveplan for driftsprøven, som Kunden har godkendt, jf. K-26
- d. [Kunden kan her indsætte eventuelle øvrige krav til startkriterier]

K-11 Generelle krav til driftsprøven for Transition Ind

Leverandøren skal sikre, at driftsprøven gennemføres med et sådan indhold og på en sådan måde, at driftsprøven dokumenterer, at Servicemålene opfyldes af Leverandøren under normal drift af Systemet.

K-12 Specifikke krav til driftsprøven for Transition Ind

Leverandøren skal, i tillæg til opfyldelsen af det generelle krav til driftsprøven, jf.K-11, sikre, at driftsprøven for Transition Ind dokumenterer, at:

- a. [Kunden skal her indsætte specifikke krav til indholdet af driftsprøven for Transition Ind]

K-13 Godkendelseskriterier

Driftsprøven for Transition Ind godkendes af Kunden, når resultatet af prøven dokumenterer opfyldelsen af følgende godkendelseskriterier:

- a. Servicemålene, opgjort for [30] sammenhængende Dage, er opfyldt, jf. Bilag 8 (Servicemål).
- b. [0] kategori 1 Fejl er konstateret.
- c. Maksimalt [5] kategori 2 Fejl, jf. punkt 6
- d. Maksimalt [10] kategori 3 Fejl, jf. punkt 6
- e. Maksimalt [20] kategori 4 Fejl, jf. punkt 6
- f. Ajourført Dokumentation er leveret, jf. Bilag 13 (Dokumentation).
- g. [Kunden kan her indsætte øvrige godkendelseskriterier for driftsprøven for Transition Ind]

Driftsprøven godkendes af Kunden, hvis godkendelseskriterierne er opfyldt. Kundens godkendelse sker i overensstemmelse med Kontraktens punkt 35.

4. PRØVER I FORBINDELSE MED BESTILLINGSYDELSER

Kravene til afprøvning i forbindelse med Bestillingsydelser i henhold til dette punkt 4 finder anvendelse, i det omfang Kunden for den konkrete Bestillingsydelse har tilvalgt afprøvning helt eller delvist. Kunden kan eksempelvis fravælge afprøvning af Bestillingsydelser, hvor en Bestillingsydelse alene omfatter ikke-tekniske leverancer såsom Konsulenttydelser.

K-14 Prøver i forbindelse med Bestillingsydelser

Leverandøren skal i forbindelse med Bestillingsydelser gennemføre følgende prøver:

- a. Overtagelsesprøve for Bestillingsydelser
- b. Driftsprøve for Bestillingsydelser

4.1 Overtagelsesprøve for Bestillingsydelser

Formålet med overtagelsesprøven for Bestillingsydelser er at konstatere, om Bestillingsydelserne lever op til de i Kontrakten fastsatte krav.

K-15 Startkriterier

En overtagelsesprøve for en Bestillingsydelse kan påbegyndes, når følgende startkriterier er opfyldt:

- a. Leverandøren ved Meddelelse til Kunden har tilkendegivet, at Bestillingsydelsen opfylder det aftalte og er klar til levering til Kunden.
- b. Leverandøren har udarbejdet en prøveplan for overtagelsesprøven, som Kunden har godkendt, jf. K-26.
- c. [Kunden kan her indsætte eventuelle øvrige krav til startkriterier.]
- d. Øvrige fastsatte startkriterier i forbindelse med Kundens bestilling.

K-16 Overtagelsesprøvens indhold

Leverandøren skal sikre, at overtagelsesprøven dokumenterer, at:

- a. Leverandøren har leveret det aftalte.
- b. [Kunden kan her indsætte eventuelle øvrige krav til overtagelsesprøvens indhold]
- c. Øvrige fastsatte startkriterier i forbindelse med Kundens bestilling.

K-17 Godkendelseskriterier

Overtagelsesprøven for en Bestillingsydelse godkendes af Kunden, når resultatet af prøven dokumenterer opfyldelsen af følgende godkendelseskriterier:

- a. [0] kategori 1 Fejl er konstateret.
- b. Maksimalt [5] kategori 2 Fejl, jf. punkt 6
- c. Maksimalt [10] kategori 3 Fejl, jf. punkt 6
- d. Maksimalt [20] kategori 4 Fejl, jf. punkt 6
- e. Dokumentation for den pågældende Bestillingsydelse og ajourført Dokumentation for Systemet er leveret, jf. Bilag 13 (Dokumentation)
- f. [Kunden kan her indsætte øvrige godkendelseskriterier for overtagelsesprøven]

Overtagelsesprøven godkendes af Kunden, hvis godkendelseskriterierne er opfyldt. Kundens godkendelse sker i overensstemmelse med Kontraktens punkt 35.

4.2 Driftsprøve for Bestillingsydelser

Formålet med driftsprøven for Bestillingsydelser er at kontrollere, at Leverandørens drift af Systemet fortsat efter levering af den pågældende Bestillingsydelse lever op til Kontraktens Servicemål i en normal driftssituation.

K-18 Startkriterier

En driftsprøve for en Bestillingsydelse kan påbegyndes, når følgende startkriterier er opfyldt:

- a. Overtagelsesprøven er godkendt af Kunden.
- b. Leverandøren har udarbejdet en prøveplan for driftsprøven, som Kunden har godkendt, jf. K-26.
- c. [Kunden kan her indsætte eventuelle øvrige krav til startkriterier.]

K-19 Driftsprøvens indhold

Leverandøren skal sikre, at driftsprøven dokumenterer, at Servicemålene, jf. Bilag 8 (Servicemål) fortsat efter levering af den pågældende Bestillingsydelse opfyldes af Leverandøren under normal drift af Systemet.

K-20 Godkendelseskriterier

En driftsprøve for en Bestillingsydelse godkendes af Kunden, når resultatet af prøven dokumenterer opfyldelsen af følgende godkendelseskriterier:

- a. Servicemålene, opgjort for [30] sammenhængende Dage, er opfyldt, jf. Bilag 8 (Servicemål), idet alene manglende opfyldelse af et Servicemål, som konsekvens af den pågældende Bestillingsydelse, skal anses som en manglende opfyldelse af godkendelseskriteriet.
- b. [0] kategori 1 Fejl er konstateret.
- c. Ajourført Dokumentation er leveret, jf. Bilag 13 (Dokumentation)
- d. [Kunden kan her indsætte øvrige godkendelseskriterier for driftsprøven for Bestillingsydelser]

Driftsprøven godkendes af Kunden, hvis godkendelseskriterierne er opfyldt. Kundens godkendelse sker i overensstemmelse med Kontraktens punkt 35.

5. PRØVER I FORBINDELSE MED OPERATIONELLE TILPASNINGER

Formålet med at gennemføre prøver i forbindelse med Operationelle Tilpasninger er at sikre, at Systemet fortsat fungerer i overensstemmelse med Kontrakten og som forventet efter en gennemført Operationel Tilpasning.

K-21 Afprøvning i forbindelse med Operationelle Tilpasninger

Leverandøren skal i forbindelse med Operationelle Tilpasninger gennemføre afprøvning med henblik på at sikre Ydelsernes kvalitet og Systemets tilgængelighed efter en gennemført Operationel Tilpasning.

K-22 Applikationsdriftsprøve

Leverandøren skal i forbindelse med idriftsættelser af nye Versioner og Releases gennemføre en applikationsdriftsprøve, som dokumenterer, at Servicemål, der er relevante for Applikationen, jf. Bilag 8 (Servicemål), fortsat opfyldes.

K-23 Prøver i forbindelse med Operationelle Tilpasninger

Leverandøren har i Bilag 16.i (Leverandørens løsningsbeskrivelse) beskrevet, hvordan og i hvilket omfang Leverandøren vil gennemføre afprøvning i forbindelse med Operationelle Tilpasninger, herunder hvordan disse prøver indgår i de Operationelle Processer, jf. Bilag 4.d.

[Leverandøren skal i Bilag 16.i (Leverandørens løsningsbeskrivelse) angive, hvordan og i hvilket omfang Leverandøren vil gennemføre afprøvning i forbindelse med Operationelle tilpasninger.]

6. FEJLKATEGORIER

Dette afsnit indeholder en beskrivelse af de fejl kategorier, der anvendes i forbindelse med afprøvning.

K-24 Fejlkategorisering

Fejl i forbindelse med afprøvning kategoriseres i overensstemmelse med nedenstående fejl-kategorier.

Fejlkategori	Beskrivelse
1: Kritiske Fejl	Fejl, som forhindrer den forudsatte brug af Applikationen, øvrige komponenter i Systemet, eller hvor kritisk funktionalitet ikke kan bruges.
2: Væsentlige Fejl	Fejl, som forhindrer dele af den forudsatte brug af Applikationen, dele af Systemets øvrige komponenter, eller hvor vigtig funktionalitet ikke kan bruges.
3: Mindre væsentlige Fejl	Fejl, som ikke forhindrer den forudsatte brug af dele af Applikationen eller Systemet, men udgør en gene for den forudsatte brug.
4: Uvæsentlige Fejl	Fejl, som er ubetydelige eller blot af uvæsentlig betydning for den forudsatte brug.

Tabel 1 – Kontraktens fejl kategorier

[Kunden kan eventuelt tilpasse beskrivelsen i tabel 1, såfremt der er konkrete punkter, som Kunden ønsker at fremhæve inden for de enkelte kategorier.]

Kunden afgør kategoriseringen af Fejl efter ovenstående fejlkategorisering efter forslag fra Leverandøren, jf. K-28. I tvivlstilfælde har Kundens kategorisering forrang.

7. PRØVEPLANER OG -RAPPORTER

Dette punkt 7 indeholder krav til Leverandørens prøveplaner og prøverapporter.

7.1 Prøveplan

K-25 Prøveplanens indhold

Leverandøren skal sikre, at prøveplaner beskriver:

- a. Prøvens formål.
- b. Prøvens omfang.
- c. Prøvemetoder.
- d. [Kunden kan indsætte eventuelle øvrige ønsker til prøveplanens indhold]

K-26 Levering af prøveplan

Leverandøren skal levere prøveplanen til Kundens godkendelse senest [10] Arbejdsdage før en prøves planlagte påbegyndelse, jf. [K-14] Bilag 2 (Tidsplan).

Kunden tilkendegiver ved Meddelelse, senest [fem] Arbejdsdage før en prøves planlagte påbegyndelse, jf. [K-14] Bilag 2 (Tidsplan), om prøveplanen kan godkendes. Kunden godkender prøveplanen, hvis prøveplanen fyldestgørende beskriver de oplysninger, der er nødvendige for gennemførelse af en retvisende prøve, herunder de i K-25 angivne forhold.

Såfremt Kunden ikke godkender prøveplanen, skal Kunden skriftligt redegøre for årsagen hertil og så vidt muligt angive, hvad der skal forbedres for, at prøveplanen kan godkendes.

7.2 Prøverapport

Formålet med prøverapporten er at danne grundlag for Kundens godkendelse af en af Leverandøren udført prøve.

K-27 Udarbejdelse af prøverapport

Leverandøren skal, efter gennemført prøve, udarbejde en prøverapport over Leverandørens forudgående prøveforløb.

K-28 Indhold af prøverapport

Prøverapporten skal fyldestgørende dokumentere prøveforløbet. Prøverapporten skal herunder beskrive følgende forhold:

- a. Startkriterier og Leverandørens stillingtagen til opfyldelsen heraf.
- b. Prøvekontekst, herunder hvad der er prøvet og prøvens omfang.
- c. Eventuelle konstaterede Fejl i en mangelliste, jf. Kontraktens punkt 35. Mangellisten skal beskrive, hvilke Fejl der er fundet i prøven, Leverandørens forslag til fejlkategori

for disse Fejl samt oplysninger om, hvorvidt de konstaterede Fejl er rettet eller udestår. Endvidere skal mangellisten beskrive en afhjælpningsplan for håndtering af udestående Fejl og en konsekvensvurdering af hver sådan Fejl.

- d. Godkendelseskriterier og Leverandørens stillingtagen til opfyldelsen heraf.

K-29 Levering af prøverapport

Leverandøren skal levere prøverapporten senest [fem] Arbejdsdage efter en prøve er gennemført.

K-30 Adgang til grundlag for prøverapporter

Leverandøren skal på Kundens anmodning give Kunden indsigt i det materiale, der har dannet grundlag for de af Leverandøren udarbejdede prøverapporter.

8. TESTSKATALOG

Testkataloget indeholder et katalog over tests, som Kunden kan anmode Leverandøren om at udføre. Tests gennemføres i transitionsprøven i det omfang, det følger af K-8, men kan i øvrigt også gennemføres i forbindelse med overtagelsesprøven for Bestillingsydelse, såfremt Kunden anmoder herom.

K-31 Testtyper

Leverandøren skal på Kundens anmodning gennemføre følgende tests i forbindelse med afprøvning:

- a. Svartidstest
- b. Simuleret belastningstest
- c. Backup og recovery test
- d. Sikkerhedstest
- e. [Kunden kan indsætte eventuelle øvrige testtyper i kataloget]

K-32 Svartidstest

Leverandøren skal på Kundens anmodning gennemføre svartidstests.

Formålet med svartidstests er at dokumentere, at Applikationen overholder de krav til svar-tider, der er fastlagt i Transition Ind, jf. Bilag 8 (Servicemål).

K-33 Simuleret belastningstest

Leverandøren skal på Kundens anmodning gennemføre simulerede belastningstests.

Formålet med simulerede belastningstests er at dokumentere Systemets opfyldelse af Kontraktens Servicemål, jf. Bilag 8 (Servicemål) i forskellige belastningssituationer, der beskrives i forbindelse med forberedelse af testen.

Den simulerede belastningstest skal dokumentere:

- a. Systemets håndtering af spidsbelastninger.

- b. Systemets skalerbarhed.
- c. Systemets overholdelse af Servicemål, jf. Bilag 8 (Servicemål).

K-34 Backup- og recovery-test

Leverandøren skal på Kundens anmodning gennemføre en backup og recovery test.

Formålet med backup- og recovery-test er at dokumentere, at Leverandørens backup proces overholder de krav til backup, der fremgår af Bilag 12.d Infrastrukturdrift, og at de kopierede data (backup'en) kan bruges til at genetablere Systemet, Systemets data og Systemets øvrige komponenter til en kendt og konsistent tilstand (last working configuration).

Backup- og recovery-testen skal dokumentere:

- a. Den etablerede backup.
- b. Muligheden for recovery af data.
- c. [Kunden kan indsætte eventuelle øvrige krav til testen]

K-35 Sikkerhedstest

Leverandøren skal ved Kundens anmodning gennemføre en sikkerhedstest.

Formålet med sikkerhedstesten er at dokumentere, at Leverandørens processer og it-miljø mv. overholder de krav til sikkerhed, der fremgår af Bilag 14 (Sikkerhed), relevant lovgivning, herunder de persondataretlige regler, og God it-skik.

Sikkerhedstesten skal dokumentere, at:

- a. Kravene til sikkerhed, jf. Bilag 14 opfyldes
- b. [Kunden kan indsætte eventuelle øvrige krav til testen. I standardbilaget afhænger sikkerhedstestens evne til at afprøve sikkerhedens effektivitet af de stillede krav til sikkerheden i Bilag 14 (Sikkerhed), jf. litra a. Der skal tages højde for dette ved udformningen af det konkrete Bilag 14 (Sikkerhed), samt ved færdiggørelsen af den konkrete kravsætning til sikkerhedstesten i dette standardbilag.]

9. 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			



Krav ID	Udbudsretlig kravrubricering	Opfyldelsesgrad (Helt / Opfyldes delvist / Opfyldes ikke)	Leverandørens beskrivelse eller reference til løsningsbeskrivelse i separat dokument
K-31			
K-32			
K-33			
K-34			
K-35			

Bilag 16.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 16.]

Krav ID	Overskrift
K-23	Prøver i forbindelse med Operationelle Tilpasninger
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	
[...]	[...]
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	
[...]	[...]
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	



Bilag 17 – Bestilling af Bestillingsydelse

[Projektnavn]

[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 17 (Bestilling af Bestillingsydelser) fungerer som den kontraktuelle samlebetegnelse for Kundens krav til Parternes proces for bestilling af Bestillingsydelser og Leverandørens levering heraf, der er placeret i standardbilagene, Bilag 17.a - Bilag 17.c.

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 udbudsbetinger, 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 17, Bestilling af Bestillingsydelser i følgende punkter:

- *Punkt 27 (Generelt)*
- *Punkt 35 (Afprøvning)*
- *Punkt 39.2 (Faktureringsbetingelser)*
- *Punkt 42.2.2 (Bod for Forsinkelse af Bestillingsydelser)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	4
2.	BESTILLINGSYDELSER.....	4

1. INDLEDNING

Dette Bilag 17 (Bestilling af Bestillingsydelser) indeholder en oversigt over de bilag, der regulerer bestilling af Bestillingsydelser i relation til Kontraktens opfyldelse.

Kundens konkrete krav til bestilling af Standardbestillingsydelser, Konsulentydelse og Optioner er angivet henholdsvis i Bilag 17.a, Bilag 17.b og 17.c.

2. BESTILLINGSYDELSER

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

- Bilag 17.a ”Bestilling af Standardbestillingsydelser”
- Bilag 17.b ”Bestilling af Konsulentydelse”
- Bilag 17.c ”Optioner”



Bilag 17.a – Bestilling af Standardbestillingsydelser

[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 17.a, Bestilling af Standardbestillingsydelser i følgende punkter:

- *Punkt 28 (Standardbestillingsydelser)*
- *Punkt 30 (Optioner)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	4
2.	BESTILLING AF STANDARDBESTILLINGSYDELSER.....	4
3.	KRAVMATRICE.....	5

1. INDLEDNING

Dette bilag fastlægger proceduren for bestilling og levering af Standardbestillingsydelser i overensstemmelse med Kontraktens punkt 28.

2. BESTILLING AF STANDARDBESTILLINGSYDELSER

Nedenfor følger Kundens krav til Parternes proces for bestilling af Standardbestillingsydelser.

Kunden bestiller Standardbestillingsydelser ved Meddelelse til Leverandøren med angivelse af, hvilken af de i Bilag 12.h (Kravspecifikation for Standardbestillingsydelser) specificerede Standardbestillingsydelser, som Kunden ønsker leveret.

K-1 Levering af Standardbestillingsydelser

Leverandøren skal efter modtagelse af Kundens Meddelelse levere den bestilte Standardbestillingsydelse i overensstemmelse med Bilag 12.h (Kravspecifikation for Standardbestillingsydelser) og Kontraktens krav i øvrigt.

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			

Bilag 17.b – Bestilling af Konsulentydelse

[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 17.b, Bestilling af Konsulentydelse i følgende punkter:

- *Punkt 29.1 (Generelt)*
- *Punkt 29.2 (Særligt om Transformation)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	4
2.	BESTILLING AF KONSULENTYDELSER.....	4
3.	KRAVMATRICE.....	6

Underbilag

Bilag 17.b.i Bestillingsblanket

1. INDLEDNING

Dette bilag fastlægger proceduren for bestilling og levering af Konsulenttydelser i overensstemmelse med Kontraktens punkt 29.

2. BESTILLING AF KONSULENTYDELSER

K-1 til K-3 fastlægger Kundens krav til Parternes proces for bestilling af Konsulenttydelser.

Kunden bestiller Konsulenttydelser ved at udfylde bestillingsblanketten i Bilag 17.b.i og sende den til Leverandøren.

K-1 Besvarelse af Kundens opgavebeskrivelse

Leverandøren skal udarbejde og fremsende en besvarelse af Kundens opgavebeskrivelse senest **[5 Arbejdsdage]** efter Leverandørens modtagelse af Kundens opgavebeskrivelse.

K-2 Indhold af Leverandørens besvarelse

Leverandørens besvarelse af opgavebeskrivelsen, jf. K-1, skal indeholde:

- a. En beskrivelse af, hvordan Leverandøren vil gennemføre opgavebeskrivelsen
- b. En beskrivelse af, hvilke konsulenter Leverandøren vil allokere til opgaven. Beskrivelsen skal indeholde:
 - i. Navne på de allokerede konsulenter
 - ii. De allokerede konsulents konsulentkategori, jf. Bilag 12.g (Kravspecifikation for Konsulenttydelser)
- c. En tidsplan for udførelse af opgaven
- d. Et estimat for vederlaget for udførelse af opgaven baseret på timepriserne anført i Bilag 20 (Vederlag). Estimatet skal indeholde det estimerede timeforbrug fordelt på allokerede konsulenter til opgaven
- e. En vurdering af konsekvenser ved udførelse af opgaven, herunder konsekvenser for:
 - i. Leverandørens øvrige Ydelser
 - ii. Andre leverandørers leverancer til Kunden i det omfang Leverandøren har indsigt til at vurdere dette
 - iii. Servicemål
 - iv. Dokumentation
 - v. Slutbrugernes anvendelse af Systemet
 - vi. Kundens medvirken og ressourcer
 - vii. Optioner
 - viii. Afprøvning
- f. Eventuelle andre relevante forhold

Kunden Meddeler senest **[5 Arbejdsdage]** efter modtagelse af Leverandørens besvarelse, om Kunden accepterer Leverandørens besvarelse.

Såfremt besvarelsen ikke accepteres, er Leverandøren berettiget til et rimeligt vederlag for udarbejdelsen af besvarelsen. Vederlaget opgøres efter dokumenteret medgået tid til de i Bilag 20 (Vederlag) angivne timepriser.

K-3 Levering

Leverandøren skal efter Kundens accept af Leverandørens besvarelse levere den bestilte Konsulentydelse i overensstemmelse med Kundens opgavebeskrivelse, Leverandørens besvarelse og Kontraktens krav i øvrigt.

Kunden kan med et rimeligt varsel, dog minimum [10 Arbejdsdage], helt eller delvist indstille leveringen af Konsulentydelsen. Kunden vederlægger i så fald Leverandøren efter medgået tid til de i Bilag 20 (Vederlag) angivne timepriser.

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 17.b.i - Bestillingsblanket

[Projekt navn]

[Måned + år]

Bestillingsblanket til Konsulentydelse		
Opgave nr. [...]	Opgavetitel [...]	Dato for bestilling [...]
De(n) forventede konsulentkategori(er) (Ikke obligatorisk at udfylde) <input type="checkbox"/> Assistent(er) <input type="checkbox"/> Juniorkonsulent(er) <input type="checkbox"/> Seniorkonsulent(er)		
Kunden forventer i alt [Indsæt antal] konsulenter allokeret til opgaven.		
Beskrivelse af opgaven [Opgavebeskrivelsen skal angive, hvilke af Kontraktens omfattede opgaver, jf. Bilag 12.g (Konsulentydelse), der er omfattet af bestillingen, og være udformet på en sådan måde, at Leverandøren bedst muligt kan allokere de rette konsulenter i forhold til den opgave Kunden ønsker løst. Beskrivelsen bør være tilstrækkelig detaljeret således, at Leverandøren er i stand til at udarbejde en besvarelse af opgavebeskrivelsen, herunder at udarbejde et estimat over det vederlag, som vil være forbundet med udførelse af opgaven.] [Kunden kan endvidere angive et tidsrum, inden for hvilket de allokerede konsulenter skal være til rådighed.]		
Dato for ønsket påbegyndelse [...]	Dato for forventet afslutning [...]	



Bilag 17.c – Optioner

[Projekt navn]

[Måned + år]

[Vejledning til Kunden

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

Dette bilag er et kategori C-bilag, hvilket betyder, at bilaget er udarbejdet som en template med vejledningstekster og evt. eksempler til kundens udarbejdelse af bilaget.

I dette Bilag 17.c.i ”Leverandørens løsningsbeskrivelse” skal Kunden stille sine konkrete krav til Optioner. 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 besvare de i dette Bilag 17.c angivne krav i Bilag 17.c.i ”Leverandørens løsningsbeskrivelse”.

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 17.c, Optioner i følgende punkter:

- *Punkt 30 (Optioner)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	4
2.	GENERELLE KRAV TIL OPTIONER	4
3.	SPECIFIKKE OPTIONER.....	4
3.1	[Option 1]	4
3.2	[Option n]	5
4.	KRAVMATRICE.....	6

Underbilag

Bilag 17.c.i Leverandørens løsningsbeskrivelse

1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder Kundens krav til Optioner, som Leverandøren skal levere under Kontrakten, såfremt Kunden vælger at udnytte Optionerne.

Leverandøren vederlægges for Optioner i overensstemmelse med Bilag 20 (Vederlag).

2. GENERELLE KRAV TIL OPTIONER

I K-1 til K-2 følger Kundens generelle krav til Optioner, der skal opfyldes af Leverandøren.

Kunden bestiller de i punkt 3 beskrevne Optioner ved Meddelelse til Leverandøren.

K-1 Leveringspligt

Leverandøren skal ved Kundens bestilling levere de i punkt 3 beskrevne Optioner.

K-2 [...]

3. SPECIFIKKE OPTIONER

Dette Bilag 17.c indeholder følgende Optioner:

a. [Option 1]

b. [...]

3.1 [Option 1]

[I det følgende er indsat et eksempel på, hvordan krav sætningen af en Option kan struktureres. Den konkrete krav sætning vil afhænge af den konkrete Option. I den forbindelse vil det bl.a. være bestemmende for krav sætningen, om Optionen har karakter af en teknisk leverance (f.eks. en udviklingsopgave mv.) eller har en mere kontraktuel karakter (f.eks. kontraktforlængelse, ændring af vederlagsmodel, ændring af servicemålsmodel mv.).]

K-3 [Optionens genstand]

Leverandøren skal levere [beskrivelse af Optionen indsættes, idet krav sætningen eventuelt kan deles op i flere krav].

K-4 [Løsning]

Leverandøren skal levere Optionen, jf. K-3, i overensstemmelse i den i [Bilag 17.c.i] angivne løsningsbeskrivelse.

[Leverandøren skal i [Bilag 17.c.i] "Leverandørens løsningsbeskrivelse" beskrive, hvorledes Leverandøren opfylder K-3.]

K-5 [Leveringstid]

Leverandøren skal levere den i dette punkt 3.1 beskrevne Option senest [X] måneder efter Kundens bestilling af Optionen.

K-6 [Tidsplan]

Leverandøren skal levere den i dette punkt 3.1 beskrevne Option i overensstemmelse med den i [Bilag 17.c.i] angivne tidsplan.

[Leverandøren skal i [Bilag 17.c.i] "Leverandørens løsningsbeskrivelse" beskrive, efter hvilken tidsplan Optionen leveres.]

K-7 [Afprøvning]

Leverandøren skal gennemføre nedenstående afprøvning, jf. Bilag 16 (Prøver), af [Systemet/følgende afgrænsede dele af Systemet: [...]] i forbindelse med levering af Optionen:

- [Overtagelsesprøve]
- [Driftsprøve]
- [...]

3.2 [Option n]

K-8 [...]

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			



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

Bilag 17.c.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 17.c.]

Krav ID	Overskrift
K-4	[løsning]
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	
K-6	[tidsplan]
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	



Bilag 18 - Forpligtelser ved ophør

[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.

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

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 18, Forpligtelser ved ophør (Transition ud) i følgende punkter:

- *Punkt 57.1 (Generelt)*
- *Punkt 57.2 (Transition ud)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	4
2.	OPHØRSORGANISATION OG -PLAN	4
2.1	Ophørsorganisation	4
2.2	Overordnet ophørsplan	4
2.2.1	Generelt	4
2.3	Detaljeret ophørsplan og implementering heraf	5
2.3.1	Fall-back plan	7
3.	BISTAND TIL OVERTAGELSE AF SYSTEMET	7
4.	OVERDRAGELSE AF DOKUMENTATION MV.	7
4.1	Overdragelse af Dokumentation mv. til Kunden	7
4.2	Overdragelse af Dokumentation mv. til den Modtagende Leverandør og/eller myndighed	9
5.	OVERDRAGELSE AF OG ADGANG TIL AKTIVER MV.	9
5.1	Adgang til Systemet mv.	9
5.2	Programmel, data, udstyr mv.	9
5.3	Afvikling	10
6.	RET TIL FORTSAT BRUG OG SUPPORT	11
7.	KRAVMATRICE	12

INDLEDNING

Dette bilag indeholder Kundens krav til de Ydelser, som Leverandøren skal levere til Kunden i forbindelse med Kontraktens hele eller delvise ophør.

Formålet med bilaget er at fastsætte de særskilte forpligtelser, som af Leverandøren skal opfyldes i forbindelse med Kontraktens hele eller delvise ophør, og sikre, at Leverandøren bistår med at sikre en smidig, kontrolleret, effektiv og sikker overdragelse af ansvaret for Ydelserne uanset årsagen til Kontraktens ophør.

1. OPHØRSORGANISATION OG -PLAN

1.1 Ophørsorganisation

K-1 Transitionsleder

Leverandøren skal udpege en transitionsleder, som skal være Leverandørens projektleder for Transition Ud.

Leverandørens transitionsleder skal udpeges inden for det tidligste tidspunkt af:

- a. [10 Arbejdsdage] efter, at enten Kunden eller Leverandøren har givet Meddelelse om, at Kontrakten bringes til helt eller delvist ophør, eller
- b. [10 Arbejdsdage] efter, at Kunden har adviseret Leverandøren om valg af ny leverandør for hele eller dele af Ydelserne.

Leverandørens transitionsleder skal dog aldrig udpeges senere end [6 måneder] før Kontraktens ophør.

Transitionslederen skal godkendes af Kunden, og skal have status af nøglemedarbejder, jf. Kontraktens punkt [9].

1.2 Overordnet ophørsplan

1.2.1 Generelt

K-2 Overordnet ophørsplan

Leverandøren skal som en del af Transition Ind, jf. Bilag 11, udarbejde en overordnet ophørsplan, der overordnet beskriver ansvaret for Ydelsernes overgang til Kunden, en Modtagende Leverandør og/eller en modtagende myndighed i forbindelse med Kontraktens hele eller delvise udløb eller ophør.

K-3 Den overordnede ophørsplanens overordnede formål

Den overordnede ophørsplan skal som minimum understøtte:

- a. En ophørsproces i overensstemmelse med det overordnede formål, jf. punkt 1, der gør Leverandøren i stand til at ophøre med at levere Ydelserne, eller dele heraf, og der gør en Modtagende Leverandør i stand til at levere Ydelserne til Kunden og/eller en modtagende myndighed fra Overdragelsesdagen.

- b. En effektiv og ordentlig overførsel af ansvar for Ydelserne til Kunden, en Modtagende Leverandør og/eller en modtagende myndighed.
- c. Minimal påvirkning af Kundens forretning i forbindelse med overførslen, herunder at Transition Ud forløber uden komplikationer for den løbende drift frem til Overdragelsesdagen, og at kvalitet og performance i Ydelserne således ikke påvirkes negativt.
- d. At data ikke kompromitteres i Transition Ud.

K-4 Den overordnede ophørsplan skal foreligge til Kundens godkendelse senest på tidspunktet for Transitionsdagen.

K-5 Løbende opdatering af den overordnet ophørsplan
Leverandøren skal løbende og minimum hver [6. måned] opdatere den overordnede ophørsplan.

K-6 Udlevering af ophørsplan
Leverandøren skal sikre, at Kunden har den gældende overordnede ophørsplan til rådighed og, at den overordnede ophørsplan er af en sådan karakter, at Kunden berettiget kan udlevere ophørsplanen til en Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed og/eller inkludere planen i fremtidigt udbudsmateriale i forbindelse med gennemførelse af et eventuelt genudbud.

1.3 Detaljeret ophørsplan og implementering heraf

K-7 Detaljeret ophørsplan
Leverandøren skal inden for det tidligste tidspunkt af [10 Arbejdsdage] efter, at enten Kunden eller Leverandøren har givet Meddelelse om, at Kontrakten bringes til helt eller delvist ophør, eller [10 Arbejdsdage] efter, at Kunden har adviseret Leverandøren om valg af ny leverandør for hele eller dele af Ydelserne, udarbejde en detaljeret ophørsplan til Kundens godkendelse. Den detaljerede ophørsplan skal dog aldrig udleveres til Kundens godkendelse senere end [6 måneder] før Kontraktens ophør.

K-8 Den detaljerede ophørsplans indhold
Leverandøren skal sikre, at den detaljerede ophørsplan detaljerer den overordnede ophørsplans aktiviteter og klart beskriver planen for gennemførelse af Transition Ud med klart definerede faser for overdragelsen, herunder relevante godkendelsesprocesser i forbindelse med enkelte faser.

Leverandøren skal sikre, at andre aktiviteter og opgaver, som Leverandøren vurderer nødvendige for, at overdragelse kan gennemføres i overensstemmelse med God it-skik, ligeledes beskrives i den detaljerede ophørsplan.

K-9 Medvirken

Det skal fremgå entydigt af processen, hvordan Kunden, den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed inddrages i processen, herunder hvilke elementer Kunden skal godkende, samt hvornår og hvordan Kunden skal godkende disse i processen.

K-10 Kvalitet

Leverandøren skal sikre, at den detaljerede ophørsplan er udarbejdet i overensstemmelse med God it-skik og foreligger i en sådan kvalitet, at en uafhængig tredjemand med relevante, sædvanlige og forventelige fagkompetencer i forhold til Ydelserne kan overtage ansvaret for Ydelserne.

K-11 Synkronisering med overtagelsesplan

Leverandøren skal sikre, at den detaljerede ophørsplan løbende synkroniseres med Kundens, den Modtagende Leverandørs og/eller modtagende myndigheds overtagelsesplan, således at den detaljerede ophørsplan overholder Kundens, den Modtagende Leverandørs og/eller modtagende myndigheds overtagelsesplans milepæle. Såfremt der konstateres uoverensstemmelser mellem den detaljerede ophørsplan og den Modtagende Leverandørs og/eller modtagende myndigheds overtagelsesplan, skal Leverandøren tilpasse den detaljerede ophørsplan efter Kundens anvisning.

K-12 Samarbejde

Leverandøren skal loyalt samarbejde med Kunden, en Modtagende Leverandør og/eller myndighed i forbindelse med udarbejdelse, løbende revision og implementering af den detaljerede ophørsplan.

K-13 Implementering af den detaljerede ophørsplan

Leverandøren skal efter Kundens godkendelse, jf. K-6, af den detaljerede ophørsplan implementere denne i overensstemmelse med det deri anførte.

Leverandøren skal uden ugrundet ophold efterkomme Kundens rimelige anmodninger i relation til implementering og udførelse af den detaljerede ophørsplan.

K-14 Udlevering af detaljeret ophørsplan

Leverandøren skal sikre, at den detaljerede ophørsplan er af en sådan karakter, at Kunden berettiget kan udlevere den til den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed.

K-15 Ændringer, uddybninger mv.

Leverandøren skal indarbejde ændringer, uddybninger, forslag og tilføje yderligere oplysninger i den detaljerede ophørsplan i overensstemmelse med Kundens anmodninger og skal sikre, at den detaljerede ophørsplan afspejler eventuelle ændringer i Ydelserne og afviklingen heraf.

1.3.1 *Fall-back plan*

K-16 Fall-back plan

Leverandøren skal som en del af den detaljerede ophørsplan udarbejde og indtil **[6 måneder]** efter Overdragelsesdagen vedligeholde en fall-back plan, for tilbageførsel af ansvaret for Ydelserne til Leverandøren uden unødigt ophold.

Den vedligeholdte fall-back plan skal løbende fremsendes til Kunden, således at Kunden til enhver tid er i besiddelse af en vedligeholdt fall-back plan.

K-17 Fall-back planens indhold

Leverandøren skal sikre, at fall-back planen indeholder beskrivelse af alle relevante opgaver for og krav til Kunden, Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed samt Leverandøren, herunder en beskrivelse af de involverede parter ansvar i forbindelse med fall-back planens afvikling.

2. BISTAND TIL OVERTAGELSE AF SYSTEMET

K-18 Bistand

Leverandøren skal på Kundens anmodning loyalt yde bistand til Kunden, den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed i forbindelse med disses overtagelse af Systemet. Leverandøren skal herunder som minimum:

- a. Bistå ved udarbejdelse af Kundens, den Modtagende Leverandørs og/eller modtagende myndigheds detaljerede overtagelsesplan i samarbejde med Kunden, den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed.
- b. Bistå ved etablering af nyt driftsmiljø hos Kunden, den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed.
- c. Bistå ved installation af Systemet hos Kunden, den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed.
- d. Assistere med rådgivning i det omfang Kunden, den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed ønsker dette.

K-19 Deltagelse i vidensoverdragelsesaktiviteter

Leverandøren og Leverandørens nøglemedarbejdere skal på Kundens anmodning deltage i vidensoverdragelsesmøder og eventuelle workshops med Kunden, den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed.

3. OVERDRAGELSE AF DOKUMENTATION MV.

3.1 Overdragelse af Dokumentation mv. til Kunden

K-20 Overdragelse af Dokumentation mv. til Kunden

Leverandøren skal i forbindelse med Kontraktens hele eller delvise ophør og senest inden for **[20 Arbejdsdage]** efter, Kunden har anmodet herom, som minimum udlevere følgende til Kunden:

- a. Al Dokumentation, jf. Bilag 13, vedrørende Systemet og Ydelserne, der i henhold til Kontraktens punkterne [32 (Dokumentation) og 51 (Rettigheder)] tilkommer Kunden, herunder:
 - i. Tekniske specifikationer for hardware, dataallokeringer, konfigurationer og Programmell relateret til Kontraktens opfyldelse for test-, præproduktions- og produktionsmiljøer.
 - ii. Installationsvejledninger, specifikationer for overvågning, test og driftsafvikling.
 - iii. En revideret kopi af manualer eller håndbøger udarbejdet til brug for Parternes samarbejde, herunder eventuel kravdokumentation, run books, driftsmanualer, brugervejledninger og projektdokumentation.
- b. Dokumentation om alle til Leverandøren indmeldte Incidents, inklusive dennes besvarelser, løsninger og workarounds.
- c. Dokumentation om alle identificerede Problems, herunder root causes og workarounds.
- d. Logfiler og øvrige data, der er genereret i forbindelse med afviklingen, og som Leverandøren under Kontrakten har været forpligtet til at gemme.
- e. Kapacitetsoversigter.
- f. Anden Dokumentation og øvrig relevant information, der er nødvendig for, at Kunden, en Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed kan overtage ansvaret for Ydelserne, og som i henhold til Kontraktens punkterne [32 (Dokumentation) og [51 (Rettigheder)] tilkommer Kunden.

K-21 Format

Leverandøren skal aflevere al information og materiale anført i K-19 i et anerkendt elektronisk standardformat, som kan læses og redigeres af Kunden.

K-22 Ændringer

Leverandøren skal underrette Kunden inden for [5 Arbejdsdage] om væsentlige ændringer i den udleverede Dokumentation, jf. K-19, som kan påvirke overdragelsen eller den fortsatte drift.

Leverandøren skal herefter opdatere den udleverede information uden ugrundet ophold og under alle omstændigheder inden for [10 Arbejdsdage].

K-23 Personoplysninger

Leverandøren skal under iagttagelse af Kontraktens punkt [34 (Persondata)] markere alle personoplysninger i det udleverede materiale, herunder personnavne og personhenførbare

IP-adresser, på en måde, så Kunden har nem adgang til at ekstrahere de pågældende personoplysninger i forbindelse med Kundens eventuelle videregivelse af pågældende informationer til tredjepart.

Leverandøren skal endvidere under iagttagelse af Kontraktens punkt [34 (Persondata)] sikre, at alle personoplysninger i materialet anonymiseres, såfremt Kunden anmoder herom.

3.2 Overdragelse af Dokumentation mv. til den Modtagende Leverandør og/eller myndighed

K-24 Overdragelse af Dokumentation til den Modtagende Leverandør og/eller myndighed
Leverandøren skal i forbindelse med Kontraktens hele eller delvise ophør, og senest inden for [20 Arbejdsdage] efter Kunden har anmodet herom, bistå med udlevering af relevant information og Dokumentation, jf. punkt 4.1, til den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed.

Kunden er berettiget til at forsyne den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed med information og Dokumentation, herunder Dokumentation m.v. modtaget i henhold til punkt 4.1 ovenfor, som Kunden anser nødvendig for udarbejdelse af udbud, tilbud, planer og kontraktuel dokumentation relateret til overtagelse af ansvaret for de Ydelser og Systemer, som skal overtages fra Leverandøren. Undtaget er adgang til Leverandørens priser og forretningshemmeligheder.

4. OVERDRAGELSE AF OG ADGANG TIL AKTIVER MV.

4.1 Adgang til Systemet mv.

K-25 Adgang

Leverandøren skal i forbindelse med Kontraktens hele eller delvise ophør i overensstemmelse med den detaljerede ophørsplan og på Kundens anmodning give Kunden, den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed adgang til Systemet.

Adgangen skal være egnet til at understøtte, at Kunden, den Modtagende Leverandør og/eller modtagende myndighed bliver i stand til at overtage ansvaret for Ydelserne.

4.2 Programmel, data, udstyr mv.

K-26 Udlevering af Kundens aktiver mv.

Leverandøren skal i forbindelse med Kontraktens hele eller delvise ophør og i overensstemmelse med den detaljerede ophørsplan udlevere alle sådanne materielle og immaterielle aktiver, som Kunden i henhold Kontrakten er berettiget til at få udleveret. Leverandøren skal herunder som minimum udlevere:

- a. Eventuelt hardware, som Kunden under Kontrakten har stillet til rådighed for Leverandøren.
- b. Eventuelt hardware, som Kunden i medfør Kontrakten har erhvervet fra Leverandøren.

- c. Enhver kopi af Applikationen, som Leverandøren og/eller dennes Underleverandører er i besiddelse af.
- d. Enhver kopi af Kundespecifikt Programmell.
- e. Programmell i Leverandørens besiddelse, hvortil Kunden er tildelt en brugsret efter Kontraktens ophør.
- f. Alle Kundens data i aftalte formater med eventuelle værktøjer til læsning heraf.

Leverandøren skal udlevere de i dette K-25 anførte aktiver vederlagsfrit uanset årsagen til ophør, herunder selvom Kunden måtte være i en påstået eller aktuel misligholdelse samt uanset art og omfang af en sådan misligholdelse.

K-27 Tilbageholdelsesret

Leverandøren har ikke tilbageholdelsesret i aktiverne oplyst i K-25.

K-28 Medie

Leverandøren skal sikre, at udlevering sker på et medie, der er relevant set i forhold til opgaven med etablering af Systemet hos Kunden, en Modtagende Leverandør eller modtagende myndighed.

K-29 Rimelige anvisninger

Ved udlevering af aktiver skal Leverandøren i øvrigt følge Kundens rimelige anvisninger.

4.3 Afvikling

K-30 Afvikling

Leverandøren skal ved Kontraktens hele eller delvise ophør og i overensstemmelse med den detaljerede ophørsplan, samt under iagttagelse af punkt 2.3.1 og punkt 6, sikre, at der i alle Leverandørens miljøer sker:

- a. Nedlukning af eventuelle dataforbindelser hørende til Systemet.
- b. Af-installering af Systemet.
- c. Behørig sletning af alle Kundens data inklusive back up og log filer og personoplysninger, jf. [Bilag 14 (Sikkerhed)].
- d. Destruktion af eventuelle kopier af datamedier, der indeholder Kundens data, jf. [Bilag 14 (Sikkerhed)].
- e. Afmelding af alle relevante abonnemeter, systemadgange og lignende.
- f. Af-installering af de licenser, som Kunden under Kontrakten har stillet til rådighed, eller som er overdraget til Kunden, den Modtagende Leverandør og/eller myndighed i forbindelse med overdragelse af Ydelserne.

K-31 Dokumentation for afviklingsaktiviteter

Leverandøren skal dokumentere alle afviklingsaktiviteter i form af en erklæring til Kunden efter Kundens anmodning herom

5. RET TIL FORTSAT BRUG OG SUPPORT

K-32 Ydelser efter Overdragelsesdagen

Leverandøren skal indtil Overdragelsesdagen og efter Kontraktens udløb, såfremt Overdragelsesdagen indtræder herefter, fortsætte levering af Ydelserne på de hidtidige vilkår.

K-33 Support

Leverandøren skal efter Overdragelsesdagen stå til rådighed for eventuelle supportsager fra Kunden og/eller tredjemand i en periode på op til **3 måneder**.

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			
K-19			
K-20			
K-21			
K-22			
K-23			
K-24			
K-25			
K-26			
K-27			
K-28			
K-29			
K-30			



Krav ID	Udbudsretlig kravrubricering	Opfyldelsesgrad (Helt / Opfyldes delvist / Opfyldes ikke)	Leverandørens beskrivelse eller reference til løsningsbeskrivelse i separat dokument
K-31			
K-32			
K-33			



Bilag 19 - Licensaftaler

[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.

Hvis Kunden ikke stiller licensaftaler til Kundens It-miljø til rådighed for Leverandørens opfyldelse af Kontrakten, skal Punkt 2 i dette Bilag 19 ikke benyttes. Hvis Kunden desuden ikke har behov for indsigt i øvrige licensaftaler under Kontrakten, bør Bilag 19 udgå. I givet fald slettes 4. afsnit i Kontraktens punkt 51.2.1.

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 19 i overensstemmelse med de specifikke vejledninger herom. Det udfyldte Bilag 19 indleveres som en del af tilbuddet. Derefter foretager Leverandøren en opdatering i hele Kontraktens løbetid, således at Bilag 19 til enhver tid giver et retvisende overblik over licensaftalerne under Kontrakten.

Leverandøren skal desuden udfylde kravmatricen sidst i bilaget.

Leverandøren må 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 19, Licensaftaler i følgende punkter:

- *Punkt 51.1.2 (Leverandørens brugsret)*
- *Punkt 51.2.1 (Generelt)*
- *Punkt 53.1 (Kundens overdragelse)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	5
2.	LICENSAFTALER TIL KUNDENS IT-MILJØ, SOM KUNDEN STILLER TIL RÅDIGHED FOR LEVERANDØREN.....	5
3.	LICENSAFTALER SOM LEVERANDØREN HAR INDGÅET.....	6
4.	LICENSAFTALER, SOM LEVERANDØREN HAR SØRGET FOR AT KUNDEN HAR INDGÅET.	7
5.	FORSIDE TIL LICENSAFTALER	8
6.	KRAVMATRICE.....	9

1. INDLEDNING

Formålet med dette Bilag 19 er at give Parterne overblik over de licensaftaler, der er forbundet med Kontraktens opfyldelse. Disse licensaftaler kan inddeles i tre overordnede grupper:

- 1) Licensaftaler til Kundens It-miljø, som Kunden stiller til rådighed for Leverandøren
- 2) Licensaftaler, som Leverandøren selv har indgået
- 3) Licensaftaler, som Leverandøren har sørget for, at Kunden har indgået

K-1 Ansvar for overholdelse af licensaftaler

Leverandøren er i forholdet til Kunden eneansvarlig for, at samtlige vilkår, herunder vilkår om vederlæggelse til licensgiver, i licensaftalerne under Kontrakten overholdes. Ingen licensaftale eller oplysning i øvrigt i eller i medfør af dette bilag kan føre til udgifter for Kunden i henhold til Kontrakten. [Såfremt Kunden skal betale for brugen af licensaftaler, som Kunden stiller til rådighed, tilføjes følgende: I relation til licenser som Kunden stiller til rådighed for Leverandøren, jf. punkt 2, er Kunden dog ansvarlig for vederlæggelse.]

2. LICENSAFTALER TIL KUNDENS IT-MILJØ, SOM KUNDEN STILLER TIL RÅDIGHED FOR LEVERANDØREN

Såfremt Kunden stiller licensaftaler til Kundens It-miljø til rådighed for Leverandørens opfyldelse af Kontrakten, fremgår dette af Tabel 1 nedenfor.

Det fremgår endvidere, hvilke dele af Kundens It-miljø, typisk i form af Programmel, som hver enkelt licensaftale knytter sig til. En kopi af de pågældende licensaftaler kan fås ved henvendelse til Kunden.

Endelig fremgår det af Tabel 1, såfremt Leverandøren benytter licensaftaler, som Kunden stiller til rådighed.

Licensaftale	Kundens It-miljø/ Programmel	Benyttes/benyttes ikke af Leverandøren
[Udfyldes af Kunden]	[Udfyldes af Kunden]	[Udfyldes af Leverandøren]
[Udfyldes af Kunden]	[Udfyldes af Kunden]	[Udfyldes af Leverandøren]
[Udfyldes af Kunden]	[Udfyldes af Kunden]	[Udfyldes af Leverandøren]
[Udfyldes af Kunden]	[Udfyldes af Kunden]	[Udfyldes af Leverandøren]
[Udfyldes af Kunden]	[Udfyldes af Kunden]	[Udfyldes af Leverandøren]
[Udfyldes af Kunden]	[Udfyldes af Kunden]	[Udfyldes af Leverandøren]
[Udfyldes af Kunden]	[Udfyldes af Kunden]	[Udfyldes af Leverandøren]

Tabel 1 Licensaftaler som Kunden stiller til rådighed

Vejledning til Kunden

Kunden udfylder kolonnerne "Licensaftale" og "Kundens It-miljø" i Tabel 1 ovenfor, inden kontraktmateriale offentliggøres. Kunden bør udelukkende anføre licensaftaler, som Kunden er sikker på at have ret til at stille til rådighed for Leverandørens opfyldelse af Kontrakten. Skemaet kan naturligvis udvides efter behov.

Hvis Kunden ikke stiller licensaftaler til Kundens It-miljø til rådighed for Leverandørens opfyldelse af Kontrakten, udfylder Kunden ikke skemaet ovenfor.

Denne vejledning til Kunden bør slettes, inden kontraktmateriale offentliggøres.]

[Vejledning til Leverandøren

Såfremt der er angivet licensaftaler i skemaet ovenfor, skal Leverandøren i forbindelse med udarbejdelse af tilbuddet overveje, om Leverandøren vil benytte disse licensaftaler ved Kontraktens opfyldelse. Leverandøren skal som en del af tilbuddet skrive "Benyttes" eller "Benyttes ikke" i kolonnen "Benyttes/Benyttes ikke af Leverandøren".

Denne vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

3. LICENSAFTALER SOM LEVERANDØREN HAR INDGÅET

K-2 Oplysning om licensaftaler, som Leverandøren har indgået

Leverandøren sikrer, at Tabel 2 nedenfor til enhver tid indeholder angivelse af det Program og eventuelt øvrigt materiale, som indgår i Leverandørens Ydelser, og som Leverandøren selv har erhvervet licensrettigheder til, jf. Kontraktens punkt 51.2.1.

Leverandøren sikrer desuden, at skemaet indeholder angivelse af de licensaftaler, som Leverandøren har indgået i relation til det pågældende Program og eventuelt øvrigt materiale.

Endelig sikrer Leverandøren, at Kunden modtager selve licensaftalerne med hver sin "for-side" i form af et udfyldt skema som angivet nedenfor i punkt 5.

Programmel/evt. øvrigt materiale	Licensaftale

Tabel 2 Licensaftaler som Leverandøren har indgået

[Vejledning til Leverandøren

Leverandøren skal udfylde skemaet ovenfor; første gang som en del af tilbuddet og efterfølgende løbende, således at Kunden til enhver tid kan regne med, at skemaet indeholder en opdateret oversigt over materiale og

licensaftaler som angivet i de to første afsnit i nærværende punkt. Skemaet kan naturligvis udvides efter behov.]

4. LICENSAFTALER, SOM LEVERANDØREN HAR SØRGET FOR AT KUNDEN HAR INDGÅET

K-3 Oplysning om licensaftaler, som Leverandøren har sørget for, at Kunden har indgået

Leverandøren sikrer, at skemaet nedenfor til enhver tid indeholder angivelse af det Programmel og eventuelt øvrigt materiale, som indgår i Leverandørens Ydelser, og som Leverandøren har sørget for, at Kunden har erhvervet licensrettigheder til, jf. Kontraktens punkt 51.2.1.

Leverandøren sikrer desuden, at skemaet indeholder angivelse af de licensaftaler, som Kunden har indgået i relation til det pågældende Programmel og eventuelt øvrigt materiale.

Endelig sikrer Leverandøren, at selve licensaftalerne er vedlagt med hver sin ”forside” i form af et udfyldt skema som angivet nedenfor i punkt 5.

Programmel/evt. øvrigt materiale	Licensaftale

Tabel 3 Licensaftaler som Leverandøren har sørget for, at Kunden har indgået

[Vejledning til Leverandøren

Leverandøren skal udfylde skemaet ovenfor; første gang som en del af tilbuddet og efterfølgende løbende, således at Kunden til en hver tid kan regne med, at skemaet indeholder en opdateret oversigt over materiale og licensaftaler som angivet i de to første afsnit i nærværende punkt. Skemaet kan naturligvis udvides efter behov.]

5. FORSIDE TIL LICENSAFTALER

Forside til licensaftale	
Licensaftalens titel	<i>[Leverandøren skal angive licensaftalens titel.]</i>
Licensaftales parter og dato	<i>[Leverandøren skal angive licensaftalens parter, dvs. licensgiver og -tager, og dato for licensaftalens indgåelse.]</i>
Programmel/evt. øvrigt materiale, som licensaftalen vedrører	<i>[Leverandøren skal angive det Programmel/evt. øvrigt materiale, som licensaftalen vedrører.]</i>
Betalingsudløsende faktorer	
Hvad er de betalingsudløsende faktorer og betalingen for hver enkelt faktor i henhold til licensaftalen?	<p><i>[Leverandøren skal angive de betalingsudløsende faktorer, og hvilken betaling hver enkelt faktor udløser.</i></p> <p><i>Betalingen for brug af Programmet/evt. øvrigt materiale vil typisk afhænge af en række faktorer, f.eks. antal programkopier og udnyttelsestid. Samtlige disse faktorer skal oplyses.</i></p> <p><i>Såfremt Programmet/evt. øvrigt materiale indeholder flere funktionaliteter, og de betalingsudløsende faktorer/ betalingen afhænger af, hvilke funktionaliteter, der udnyttes, skal dette afspejles i besvarelsen af spørgsmålene.]</i></p>
Eventuelle forbud	
Er der visse måder, hvorpå Programmet/evt. øvrigt materiale ikke må benyttes i henhold til licensaftalen?	<p><i>[Leverandøren skal angive eventuelle forbud i licensaftalen, f.eks. at et vist program ikke må benyttes sammen med et andet specifikt program.</i></p> <p><i>Såfremt licensaftalen ikke indeholder sådanne forbud, skal Leverandøren blot skrive "Nej".]</i></p>

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			



Bilag 20 - Vederlag

[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 ikke udfylde dette Bilag 20. Leverandøren skal udfylde Bilag 20.a "Enhedspriser" i overensstemmelse med den specifikke vejledning deri, som indleveres som en del af tilbuddet.

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 20, Vederlag i følgende punkter:

- Punkt 9.2 (Reduceret fakturering ved udskiftning af nøglemedarbejdere)
- Punkt 26 (Ibrugtagning af løbende Ydelser før Transitionsdagen)
- Punkt 37.1 (Generelt)
- Punkt 37.2 (Vederlag for Indledende Ydelser)
- Punkt 37.3.1 (Vederlag for Desktopadministration)
- Punkt 37.3.2 (Vederlag for Support)
- Punkt 37.3.3 (Vederlag for Applikationsdrift)
- Punkt 37.3.4 (Vederlag for Infrastrukturdrift)
- Punkt 37.3.5 (Vederlag for Datacenterdrift)
- Punkt 37.3.6 (Vederlag for Netværksdrift)
- Punkt 37.3.7 (Skalering af vederlag for Løbende Ydelser ved Operationelle Tilpasninger)
- Punkt 37.4.1 (Vederlag for Standardbestillingsydelser)
- Punkt 37.4.2 (Vederlag for Konsulent ydelser)

- *Punkt 37.4.3 (Vederlag for Optioner)*
- *Punkt 38 (Benchmarking)*
- *Punkt 39.2 (Faktureringsbetingelser)*
- *Punkt 40 (Betalingsbetingelser)*
- *Punkt 44.2 (Opgørelse ved ophævelse)*
- *Punkt 54.2 Opsigelse)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	5
2.	VEDERLAG FOR INDLEDENDE YDELSER.....	5
3.	VEDERLAG FOR LØBENDE YDELSER	5
3.1	Vederlag for Enhedsadministration	5
3.2	Vederlag for Support.....	5
3.3	Vederlag for Applikationsdrift.....	5
3.4	Vederlag for Infrastrukturdrift.....	5
3.5	Vederlag for Datacenterdrift	6
3.6	Vederlag for Netværksdrift.....	6
3.7	Skalering af vederlag for Løbende Ydelser.....	6
4.	VEDERLAG FOR BESTILLINGSYDELSER	6
4.1	Vederlag for Standardbestillingsydelser	6
4.2	Vederlag for Konsulentydelse	6
4.3	Vederlag for Optioner.....	7
5.	KOMPENSATION VED KUNDENS OPSIGELSE.....	7
6.	FAKTURERING	7
6.1	Generelt.....	7
7.	REGULERING AF VEDERLAG	9
7.1	Reduktion ved effektiviseringssats	9
7.2	Indeksregulering.....	9
8.	KRAVMATRICE.....	11

Underbilag

Bilag 20.a Enhedspriser

Bilag 20.b Benchmarking

1. INDLEDNING

Dette bilag inkl. underbilag indeholder Leverandørens vederlag for Ydelser omfattet af Kontrakten, samt krav til fakturering og regulering af benchmarking.

Derudover indeholder bilaget faktureringsplanen, som fastsætter, hvornår Leverandøren er berettiget til at fakturere vederlaget for Indledende Ydelser.

2. VEDERLAG FOR INDLEDENDE YDELSER

K-1 Vederlag for Indledende Ydelser

Leverandøren er berettiget til vederlag for Indledende Ydelser, jf. Bilag 11, som angivet i Bilag 20.a.

Leverandøren skal fakturere vederlaget for Indledende Ydelser i overensstemmelse med faktureringsplanen angivet i K-14 nedenfor.

3. VEDERLAG FOR LØBENDE YDELSER

De månedlige vederlag for Løbende Ydelser, som angivet i dette punkt 3, omfatter alle aktiviteter, udgifter og ydelser relateret til de Løbende Ydelser, herunder deltagelse i samarbejdsorganisation, compliance og evt. rettigheder, jf. Kontraktens punkt 51 og licenser m.v.

Hvis en given Ydelse, der efter sin art kan henføres til en Løbende Ydelse, alene skal leveres som en Standardbestillingsydelse, vederlægges sådanne Ydelser særskilt, jf. punkt 4.1.

3.1 Vederlag for Enhedsadministration

K-2 Vederlag for Enhedsadministration

Leverandøren er berettiget til et månedligt vederlag for Enhedsadministration, som angivet i Bilag 20.a. Det månedlige vederlag reguleres, som angivet i punkt 7.1.

3.2 Vederlag for Support

K-3 Vederlag for Support

Leverandøren er berettiget til et månedligt vederlag for Support, som angivet i Bilag 20.a. Det månedlige vederlag reguleres, som angivet i punkt 7.1 og 7.2.

3.3 Vederlag for Applikationsdrift

K-4 Vederlag for Applikationsdrift

Leverandøren er berettiget til et månedligt vederlag for Applikationsdrift, som angivet i Bilag 20.a, inkl. efterfølgende regulering af vederlaget. Det månedlige vederlag reguleres, som angivet i punkt 7.1.

3.4 Vederlag for Infrastrukturdrift

K-5 Vederlag for Infrastrukturdrift

Leverandøren er berettiget til et månedligt vederlag for Infrastrukturdrift, som angivet i Bilag 20.a, inkl. efterfølgende regulering af vederlaget. Det månedlige vederlag reguleres, som angivet i punkt 7.1.

3.5 Vederlag for Datacenterdrift

K-6 Vederlag for Datacenterdrift

Leverandøren er berettiget til et månedligt vederlag for Datacenterdrift, som angivet i Bilag 20.a. Det månedlige vederlag reguleres, som angivet i punkt 7.1.

3.6 Vederlag for Netværksdrift

K-7 Vederlag for Netværksdrift

Leverandøren er berettiget til et månedligt vederlag for Netværksdrift, som angivet i Bilag 20.a. Det månedlige vederlag reguleres, som angivet i punkt 7.1.

3.7 Skalering af vederlag for Løbende Ydelser

K-8 Skalering af vederlag for Løbende Ydelser

Vederlaget for Løbende Ydelser, jf. punkt 3.1 - punkt 3.6, kan skaleres, som følge af Operationelle Tilpasninger, jf. Kontraktens punkt 25 og punkt 37.3.7.

Op- eller nedskalering af det månedlige vederlag for en Løbende Ydelse sker ved de i Bilag 20.a angivne enhedspriser.

4. VEDERLAG FOR BESTILLINGSYDELSER

Vederlag for Bestillingsydelser, som angivet i dette punkt 4, omfatter alle aktiviteter, rettigheder, jf. Kontraktens punkt 51, udgifter og ydelser relateret til Bestillingsydelserne, herunder omkostninger til transport, fortæring, ophold m.v.

4.1 Vederlag for Standardbestillingsydelser

K-9 Vederlag for Standardbestillingsydelser

Leverandøren er berettiget til vederlag for Standardbestillingsydelser, som angivet i Bilag 20.a.

4.2 Vederlag for Konsulentydelse

K-10 Vederlag for Konsulentydelse

Leverandøren er berettiget til vederlag for levering af Konsulentydelse, efter medgået tid fordelt på medarbejderkategorier til timepriserne angivet i Bilag 20.a.

Leverandøren er kun berettiget til vederlag for tid, der er dokumenteret og effektivt medgået tid på den bestilte opgave. Pauser, herunder frokostpauser, transporttid m.v. kan således ikke medregnes.

K-11 Timeregnskab

Leverandøren skal føre et timeregnskab i forbindelse med levering af Konsulentydelse, der giver Kunden indblik i det udførte arbejde. Leverandøren skal herunder sikre, at dennes ressourcer fører timeregnskab med angivelse af, hvad tiden er blevet anvendt til. Leverandøren er ikke berettiget til særskilt vederlag for at føre timeregnskab.

Konsulentydelse vedlægges på baggrund af fyldestgørende timeregnskab. Timeregnskabet skal desuden på Kundens begæring udleveres i kopi uden ugrundet ophold.

4.3 Vederlag for Optioner

K-12 Vederlag for Optioner

Såfremt Kunden udnytter en af de i Bilag 17.c angivne Optioner, da er Leverandøren berettiget til vederlag for levering og opfyldelse af den pågældende Option, som angivet i Bilag 20.a.

5. KOMPENSATION VED KUNDENS OPSIGELSE

K-13 Kompensation ved Kundens opsigelse

Såfremt Kunden opsiger Kontrakten efter uopsigelsesperioden, jf. Kontraktens punkt 54.2, er Leverandøren berettiget til kompensation for opsigelsen.

[I nedenstående afsnit angives procentsats for størrelsen på Leverandørens kompensation i klammerne. I standardbilaget er der angivet "0-50 %", hvilket er udtryk for, hvilket spektrum satsen typisk befinder sig i. Hvis "0 %" slettes afsnittet. Den faktiske procentsats er en forretningsmæssig beslutning, der kan have betydning for Leverandørens vurderingen af Kontrakten. Der kan alternativt anvendes andre modeller, f.eks. hvor procentsatsen afhænger af, hvor lang tid der er tilbage af kontraktens løbetid.]

Størrelsen på Leverandørens kompensation ved Kundens opsigelse efter uopsigelsesperioden udgør [0-50 %] af det samlede vederlag for de Løbende Ydelser i Kontraktens resterende ordinære løbetid. I denne sammenhæng fastsættes det samlede vederlag for de Løbende Ydelser, som det månedlige vederlag for Løbende Ydelser på tidspunktet for Kundens opsigelse multipliceret med det resterende antal måneder i Kontraktens løbetid.

I tilfælde af delvis opsigelse af Kontrakten gælder ovenstående for så vidt angår det vederlag, jf. Bilag 20.a (Enhedspriser), der kan henføres til den eller de Løbende Ydelser, som opsigelsen omfatter.

6. FAKTURERING

6.1 Generelt

Forinden Leverandøren fakturerer vederlag skal Leverandøren påse, at følgende typiske fejl ikke er indeholdt i Leverandørens påtænkte faktura:

- a. *Vederlag efter medgået tid:* Der faktureres for mange timer i forhold til, hvad der er forbrugt eller timeprisen er forkert.

- b. *Andre variabelt afregnede Ydelser:* Der faktureres for en forkert volumen eller mængderabatter er ikke indregnet.
- c. *Bod:* Der er ikke medregnet bod i fakturaen.
- d. *Ydelser:* Der faktureres for Ydelser (fx Kontraktuelle Ændringer eller Operationelle Tilpasninger), som ikke er leveret eller ikke er aftalt.
- e. *Ydelser indeholdt i fast vederlag:* Der faktureres særskilt for Ydelser, som allerede er indeholdt i de faste vederlag.
- f. *Prisregulering:* Priser reguleres forkert i forhold til Kontraktens bestemmelser. Fx at årlig nedregulering af fast månedligt vederlag ikke er sket, jf. nedenfor i punkt 7.
- g. *Priser matcher ikke prisbilaget:* Der anvendes andre priser som udgangspunkt for faktureringen end de, der er angivet i Kontraktens Bilag 20.a. Eller Ydelser faktureres med et andet interval end angivet i kontrakten – fx løbende i stedet for månedligt.

K-14 Faktureringsplan for Indledende Ydelser

Leverandøren skal fakturere vederlaget for Indledende Ydelser efter nedenstående faktureringsplan.

[Nedenstående faktureringsplan skal tilpasses den konkrete situation. Dog bemærkes at den akkumulerede andel af vederlaget skal give 100 % ved sidste milepæl. Derudover bemærkes, at Leverandøren ved forudbetalinger skal stille anfordringsgaranti, jf. Kontraktens pkt. 40.]

Milepæle	Andel af vederlag for Indledende Ydelser	Akkumuleret andel af vederlag for Indledende Ydelser
Indledning af Transition Ind	[20] %	[20] %
Transitionsdag	[50] %	[70] %
Driftsprøve godkendt	[30] %	100 %

For betalinger, som erlægges forud for levering af Ydelsen, henvises til Kontraktens punkt 40 vedrørende anfordringsgaranti.

K-15 Kundens øvrige krav til indhold af faktura

[Såfremt Kunden har særlige kundespecifikke krav til indhold af faktura, da stilles disse krav i dette K-15. Hvis ikke dette er tilfældet slettes kravet, og kravmatricen konsekvensrettes. Nedenfor er anført eksempel på kundespecifikt krav:

Leverandøren skal ved fakturering, i tillæg til kravene i Kontrakten, punkt 39.2, angive følgende:

- PSP-nr.: [...]
- Att. [...]
- Reference: "Kontrakt om drift af [...]"
- Fakturanummer]

7. REGULERING AF VEDERLAG

7.1 Reduktion ved effektiviseringssats

K-16 Regulering af vederlag for Løbende Ydelser

Kunden er berettiget til en årlig reduktion af det månedlige vederlag for hver af de Løbende Ydelser, som led i forventet effektivisering i Kontraktens løbetid.

Leverandøren har i Bilag 20.a, for hver af de Løbende Ydelser angivet en effektiviseringssats (procentsats), som enhedspriserne for den givne Løbende Ydelse nedreguleres med årligt. Såfremt Leverandøren ikke har tilbudt en effektiviseringssats, har Leverandøren anført "0" eller ikke udfyldt cellen i Bilag 20.a.

Reduktionen gennemføres med virkning fra første måned i et nyt kontraktsår fra og med kontraktsår 2, i det omfang Leverandøren har tilbudt en effektiviseringssats.

7.2 Indeksregulering

K-17 Indeksregulering af månedligt vederlag for Enhedsadministration, Applikationsdrift og Support

De månedlige vederlag for hhv. Enhedsadministration, Applikationsdrift og Support, som angivet i Bilag 20.a, indeksreguleres én gang årligt efter den i K-19 angivne metode. Det månedlige vederlag for Enhedsadministration, Applikationsdrift og Support reguleres således både ved en årlig nedregulering, jf. K-16 ovenfor, og ved indeksregulering.

K-18 Regulering af timepriser

Timepriser, som angivet i Bilag 20.a, indeksreguleres én gang årligt efter den i K-19 angivne metode.

K-19 Metode for indeksregulering

Indeksregulering sker på grundlag af Finansministeriets indeks for "Generelt pris- og lønindeks". Vederlagene angivet i Bilag 20.a er fastsat ud fra det indeks, som var gældende på tidspunktet for Kontraktens indgåelse. Prisreguleringen foretages derfor årligt op imod niveauet gældende for samme måned, som den måned Kontrakten blev indgået. Reguleringen kan tidligst foretages ét år efter Kontraktens indgåelse. Såfremt Parterne ønsker at foretage indeksregulering i overensstemmelse med ovenstående, skal Parterne underrette hinanden herom med mindst én måneds skriftligt varsel. Reguleringen kan ikke ske med tilbagevirkende kraft.



Såfremt ovennævnte prisindeks ophører med at blive vedligeholdt, eller metoden for opgørelsen af dette ændres væsentligt, vil indeksregulering efterfølgende ske ved regulering med en procentsats, der svarer til den gennemsnitlige udvikling af prisindekset for de seneste 24 måneder, inden prisindekset ophørte med at blive vedligeholdt, eller metoden blev ændret væsentligt.

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			

Bilag 20.a - Enhedspriser

[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.

Kunden skal udfylde lysegrønne og lyseblå celler og følge den specifikke vejledning herefter.

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 udbudsbetænelser, der beskriver udbudsprocessen og rammerne for konkurrencen.

I relation til "vederlagsbilag", er det en udbredt praksis i offentlige udbudsprocesser, at der defineres et "evaluerings teknisk scenarie", som beregner en samlet tilbudssum for kontraktperioden på baggrund af de tilbudte enhedspriser. Et sådan evalueringsteknisk scenarie kan fx indarbejdes i en ny fane i dette Excel-ark, hvorved scenariet kan kobles direkte til de tilbudte enhedspriser.

[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 i dette Bilag 20.a anføre enhedspriser i overensstemmelse med Bilag 20 "Vederlag" og i overensstemmelse med den specifikke vejledning heri.

Leverandøren skal som en del af tilbuddet udfylde fanerne til højre for fanen "ENHEDSPRISER". I disse faner bedes Leverandøren udfylde de lyseblå celler som en del af tilbuddet. Bemærk, at lyserøde celler beregnes automatisk på baggrund af Leverandørens enhedspriser.

Såfremt Leverandøren ikke tager særskilt vederlag for en given enhed, kan leverandøren angive DKK 0 for den pågældende enhed. Såfremt en enhedspris ikke er udfyldt anses den pågældende enhed for tilbudt af Leverandøren til DKK 0.

Alle vederlag skal angives i danske kroner (DKK) inklusive alle gældende skatter og afgifter på tidspunktet for Kontraktens indgåelse, men eksklusiv moms. Leverandørens vederlag er inklusive alt, medmindre det i relation til en given ydelse mv. udtrykkeligt er angivet, at Leverandøren er berettiget til yderligere vederlag herfor.

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 samt fanen 1.0 slettes af Kunden inden kontraktunderskrift.]

[Kunden angiver i nedenstående dropdown-menuer, hvilke af nedenstående ydelser, der indgår som Ydelser under Kontrakten.]

1. Ydelser

	Inkluderet (Ja/Nej)
--	---------------------

2. Indledende Ydelser

Indledende Ydelser	
--------------------	--

3. Løbende Ydelser

Enhedsadministration	
----------------------	--

Support	
---------	--

Applikationsdrift	
-------------------	--

Infrastrukturdrift	
--------------------	--

Datacenterdrift	
-----------------	--

Netværksdrift	
---------------	--

4. Enhedspriser til skalering af vederlag for Løbende Ydelser

Skalering af vederlag for Løbende Ydelser	
---	--

5. Standardbestillingsydelser

Standardbestillingsydelser	
----------------------------	--

6. Timepriser

Konsulentydelse	
-----------------	--

7. Optioner

Optioner	
----------	--

[Nedenfor fremkommer anvisninger til sletning af faner og tabeller.

Faner slettes i deres helhed ved højeklik på fanen --> "Slet".

Tabeller i faner slettes ved markering af de pågældende vandrette rækker --> højreklik på de på markerede rækker

Vejledning til tilpasning af bilag 20.a

ENHEDSPRISER

Vederlag indtastes på de efterfølgende sider

Vejledning til udfyldelse af celler

Lyseblå celler er inputceller og skal udfyldes som del af tilbuddet

Hvide celler er beregningsceller og skal ikke ændres

Det er alene tilladt at skrive i de lyseblå felter. Ændring af modellen eller utilsigtet brug af denne kan medføre, at tilbuddet er ukonditionelt

2. Indledende Ydelser

2.1 Fast pris for Indledende Ydelser

Beskrivelse	Kr.
Indledende Ydelser	

3. Løbende Ydelser

3.1 Enhedsadministration

Beskrivelse	Kr. pr. måned
Månedligt vederlag for Enhedsadministration	0

3.2 Support

Beskrivelse	Kr. pr. måned
Månedligt vederlag for Support	0

3.3 Applikationsdrift

Beskrivelse	Kr. pr. måned
Månedligt vederlag for Applikationsdrift	0

3.4 Infrastrukturdrift

Beskrivelse	Kr. pr. måned
Månedligt vederlag for Infrastrukturdrift	0

3.5 Datacenterdrift

Beskrivelse	Kr. pr. måned
Månedligt vederlag for Datacenterdrift	0

3.6 Netværksdrift

Beskrivelse	Kr. pr. måned
Månedligt vederlag for Netværksdrift	0

4. Enhedspriser til Løbende Ydelser

4.1 Priser for Enhedsadministration

Beskrivelse

1-100 Enheder
101-200 Enheder
201-300 Enheder
301-400 Enheder
401-500 Enheder
501-750 Enheder
751-1000 Enheder
+1000 Enheder

4.1.1 Årlig nedregulering af vederlag angivet i tabel 4.1

Beskrivelse

Årlig nedregulering af fast månedligt vederlag angivet i tabel 4.1

4.2 Priser for Support

Beskrivelse

1-100 henvendelse(r) i Service Desk
101-200 henvendelser i Service Desk
201-300 henvendelser i Service Desk
301-400 henvendelser i Service Desk
401-500 henvendelser i Service Desk
501-750 henvendelser i Service Desk
751-1000 henvendelser i Service Desk
+1000 henvendelser i Service Desk

4.2.1 Årlig nedregulering af vederlag angivet i tabel 4.2

Beskrivelse

Årlig nedregulering af fast månedligt vederlag angivet i tabel 4.2

4.3 Enhedspriser for Applikationsdrift

Beskrivelse

Fast månedligt vederlag inkl. [1-2] Releases pr. år

4.3.1 Tilkøb af ekstra Releases

Beskrivelse

1 Release (éngangsvederlag)

4.3.2 Årlig nedregulering af vederlag angivet i tabel 4.3

Beskrivelse

Årlig nedregulering af fast månedligt vederlag angivet i tabel 4.3

4.4 Enhedspriser for Infrastrukturdrift

Beskrivelse

1 Core
1 GB storage
1 GB RAM

4.4.1 Årlig nedregulering af vederlag angivet i tabel 4.4

Beskrivelse

Årlig nedregulering af fast månedligt vederlag angivet i tabel 4.4

4.5 Enhedspriser for Datacenterdrift

Beskrivelse

1 rackunit
1 rackskab
1 m2 gulvplads i datacenter

4.5.1 Årlig nedregulering af vederlag angivet i tabel 4.5

Beskrivelse

Årlig nedregulering af fast månedligt vederlag angivet i tabel 4.5

4.6 Enhedspriser for Netværksdrift

Beskrivelse

En WiFi-router
En arbejdsstation

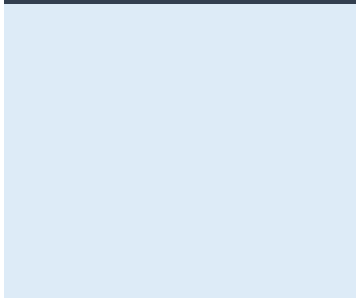
4.6.1 Årlig nedregulering af vederlag angivet i tabel 4.6

Beskrivelse

Årlig nedregulering af fast månedligt vederlag angivet i tabel 4.6

Vederlag pr. måned

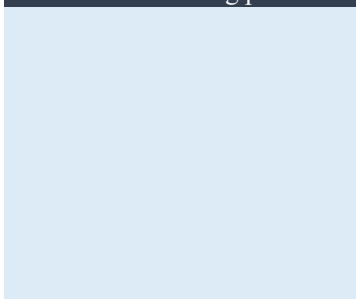
Kapacitet ved kontraktunderskrift



%

Vederlag pr. måned

Kapacitet ved kontraktunderskrift



%

Vederlag pr. måned

Vederlag pr. Release

%

Vederlag pr. måned Kapacitet ved kontraktunderskrift

%

Vederlag pr. måned Kapacitet ved kontraktunderskrift

%

Vederlag pr. måned Kapacitet ved kontraktunderskrift

%

[Kunden indsætter i punkt 4.1, kolonne D værdien "1" ud for det interval ("bånd"), der er anført i kolonne B, som svarer til det interval af Enheder, som Kunden ønsker Leverandøren skal levere Enhedsadministration til. De øvrige rækker i sektion 4.1 skal ikke udfyldes. Der skal således kun indsættes ét 1-tal.

Alternativt kan Kunden anvende formulering i cellen til højre, hvis Leverandøren skal fastsætte kapaciteten ved kontraktunderskrift.]

[Kunden indsætter i punkt 4.2, kolonne D værdien "1" ud for det interval ("bånd"), der er anført i kolonne B, som svarer til det interval af henvendelser i Service Desk, som Kunden ønsker Leverandøren skal levere Support til. De øvrige rækker i sektion 4.2 skal ikke udfyldes. Der skal således kun indsættes ét 1-tal.

Alternativt kan Kunden anvende formulering i cellen til højre, hvis Leverandøren skal fastsætte kapaciteten ved kontraktunderskrift.]

[Kunden indsætter i dette punkt 4.4 i kolonne D den mængde beskrevne enheder ("Core", "GB storage", "GB RAM"), der er anført i kolonne B, som Kunden ønsker i forbindelse med Infrastrukturdrift.

Alternativt kan Kunden anvende formulering i cellen til højre, hvis Leverandøren skal fastsætte kapaciteten ved kontraktunderskrift.]

[Kunden indsætter i dette punkt 4.5 i kolonne D det antal enheder ("rack unit", "rack skab" og "m2 gulvplads i datacenter"), der er anført i kolonne B, som Kunden ønsker i forbindelse med Datacenterdrift.

Alternativt kan Kunden anvende formulering i cellen til højre, hvis Leverandøren skal fastsætte kapaciteten ved kontraktunderskrift.]

[Kunden indsætter i dette punkt 4.6 i kolonne D det antal af de beskrevne enheder ("WiFi-router" og "arbejdsstation"), der er anført i kolonne B, som Kunden ønsker i forbindelse med Netværksdrift.

Alternativt kan Kunden anvende formulering i cellen til højre, hvis Leverandøren skal fastsætte kapaciteten ved kontraktunderskrift.]

[Leverandøren indsætter i dette punkt 4.1 i kolonne D værdien "1" ud for det interval, der er anført i kolonne B, som svarer til det antal Enheder, som Leverandøren leverer Enhedsadministration til. De øvrige rækker i sektion 4.1 skal ikke udfyldes. Der skal således kun indsættes ét 1-tal.]

[Leverandøren indsætter i dette punkt 4.2 i kolonne D værdien "1" ud for det interval, der er anført i kolonne B, som svarer til det antal henvendelser i Service Desk, som Leverandøren leverer Support til. De øvrige rækker i sektion 4.2 skal ikke udfyldes. Der skal således kun indsættes ét 1-tal.]

[Leverandøren indsætter i dette punkt 4.4 i kolonne D den mængde beskrevne enheder ("Core", "GB storage", "GB RAM"), der er anført i kolonne B, som Leverandøren vil anvende i forbindelse med Infrastrukturdrift.]

[Leverandøren indsætter i dette punkt 4.5 i kolonne D det antal enheder ("rack unit", "rack skab" og "m2 gulvplads i datacenter"), der er anført i kolonne B, som Leverandøren vil anvende i forbindelse med Datacenterdrift.]

[Leverandøren indsætter i dette punkt 4.6 i kolonne D det antal af de beskrevne enheder ("WiFi-router" og "arbejdsstation"), der er anført i kolonne B, som Leverandøren vil anvende i forbindelse med Netværksdrift.]

5. Standardbestillingsydelser

5.1 Standardbestillingsydelser

Beskrivelse	Kr. pr. stk.
[Standardbestillingsydelse 1]	
[Standardbestillingsydelse 2]	
[Standardbestillingsydelse 3]	
[Standardbestillingsydelse 4]	
[Standardbestillingsydelse n]	

5. Timepriser

5.1 Timepriser på Konsulenttydelser

Beskrivelse	Kr. pr. time
Assistent	
Juniorkonsulent	
Seniorkonsulent	

7. Optioner

7.1 Optioner

Beskrivelse	Kr. pr. stk.
[Option 1]	
[Option 2]	
[Option n]	



Bilag 20.b – Benchmarking

[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.

I dette Bilag 20.b (Benchmarking) er det Kundens ansvar at indgå aftale med en benchmarker om selve benchmarking-opgaven. Hvis Kunden er omfattet af udbudsreglerne, skal Kunden indgå aftaler om benchmarkinganalyser i overensstemmelse med de gældende regler, herunder procedureregler. Det kan være relevant for Kunden at forberede denne situation eksempelvis ved at identificere eksisterende rammeaftaler, hvorpå Kunden kan købe benchmarkinganalyser eller ved, at Kunden selv gennemfører et udbud af en sådan rammeaftale.

Hvis Kunden allerede inden kontraktindgåelse ved, hvilke benchmarkere Kunden vil vælge imellem ved udpegningen af benchmarkeren, kan Kunden inkludere en liste over mulige benchmarkere i nærværende bilag.

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 20.b, Benchmarking i følgende punkter:

- *Punkt 38 (Benchmarking)*



Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	5
2.	YDELSER UNDERLAGT BENCHMARKING.....	5
3.	GENERELLE KRAV TIL BENCHMARKING	5
4.	BENCHMARKINGPROCESSEN	6
4.1	Plan for benchmarkinganalysen	6
4.2	Fremgangsmåde ved benchmarking.....	6
4.3	Ækvivalente ydelsesdata.....	6
5.	BENCHMARKINGRAPPORT.....	7
5.1	Udkast til benchmarkingrapport.....	7
6.	REGULERING AF VEDERLAGET PÅ BAGGRUND AF BENCHMARKINGANALYSEN.....	8
7.	KRAVMATRICE.....	9

1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder krav til de benchmarkinganalyser, der kan gennemføres af Kontraktens Ydelser i Kontraktens løbetid. Bilaget beskriver fremgangsmåden for benchmarking samt Kundens krav til Leverandøren i den forbindelse.

Formålet med benchmarkinganalyser er at sikre, at Kunden ikke betaler mere end markedsprisen for en Ydelse.

2. YDELSER UNDERLAGT BENCHMARKING

Kunden er berettiget til at få gennemført en benchmarkinganalyse, jf. Kontraktens punkt 38, af en eller flere af Ydelserne fastsat i nedenfor, jf. litra a - litra g. Kunden kan vælge, om benchmarkinganalysen skal omfatte udvalgte eller alle Ydelserne fastsat i litra a - litra g nedenfor:

- a. Enhedsadministration
- b. Support
- c. Applikationsdrift
- d. Infrastrukturdrift
- e. Datacenterdrift
- f. Netværksdrift
- g. [...]

3. GENERELLE KRAV TIL BENCHMARKING

Kunden udpeger den uvildige sagkyndige ("benchmarkeren"), der skal udarbejde benchmarkinganalysen. Benchmarkeren må ikke være en direkte konkurrent til Leverandøren.

Kunden sikrer, at benchmarkeren pålægges fortrolighed på sædvanlige vilkår i relation til de oplysninger, som kommer til benchmarkerens kendskab i forbindelse med undersøgelsen.

Benchmarkingprocessen initieres ved, at Kunden ved Meddelelse informerer Leverandøren om, hvilken benchmarker Kunden har udpeget, og hvilke Ydelser, jf. punkt 2, litra a - litra g, der er omfattet af benchmarkinganalysen ("benchmarkingydelse")

K-1 Indsigelser vedrørende udpegning af benchmarkeren

Leverandøren skal gøre begrundet indsigelse mod udpegningen af benchmarkeren ved Meddelelse til Kunden inden for [5] Arbejdsdage. En begrundet indsigelse kan fx være, at benchmarkeren er en direkte konkurrent til Leverandøren inklusiv en beskrivelse af denne konkurrencesituation.

Kunden udpeger ny benchmarker, medmindre Kunden vurderer, at Leverandørens indsigelse ikke er tilstrækkeligt begrundet, jf. K-1.

K-2 Samarbejde med benchmarkeren

Parterne skal samarbejde med benchmarkeren i forbindelse med gennemførelsen af benchmarkinganalyser.

K-3 Adgang til relevant materiale

Leverandøren skal på benchmarkerens rimelige anmodning og i overensstemmelse med benchmarkerens specifikationer give benchmarkeren adgang til data, teknisk dokumentation, lokaler, udstyr, systemer og personale, i det omfang dette er nødvendigt for at udføre benchmarkinganalysen. Leverandøren skal give benchmarkeren denne adgang uden ugrundet ophold.

4. BENCHMARKINGPROCESSEN

4.1 Plan for benchmarkinganalysen

Benchmarkeren fremsender et udkast til plan for benchmarkinganalysen senest [15] Arbejdsdage efter, at benchmarkeren er udpeget, jf. K-1.

Planen skal som minimum indeholde følgende:

- a. Tidsplan for benchmarkinganalysen
- b. Specifikation af oplysninger som benchmarkeren skal bruge fra hver Part

K-4 Godkendelse af plan for benchmarkinganalyse

Parterne skal senest inden [10] Arbejdsdage efter modtagelsen af udkast til planen for benchmarkinganalysen, jf. K-3, ved Meddelelse orientere benchmarkeren, om udkastet til plan for benchmarkinganalysen kan godkendes. Hvis udkastet til planen afvises, skal afvisningen indeholde begrundede forslag til ændringer.

Benchmarkeren skal indarbejde ændringsforslag til planen og derefter fremsætte en ny plan for Parterne.

4.2 Fremgangsmåde ved benchmarking

Når benchmarkeren har modtaget de efterspurgte oplysninger, jf. punkt 4, litra b, skal benchmarkeren:

- a. Identificere ækvivalente ydelsesdata, jf. afsnit 4.3
- b. Sammenholde ("benchmark") Leverandørens priser knyttet til benchmarkingydelse med de ækvivalente ydelsesdata
- c. Afgøre hvorvidt Leverandøren leverer hver benchmarkingydelse til en markeds-mæssig pris

4.3 Ækvivalente ydelsesdata

Med henblik på at tilvejebringe ækvivalente ydelsesdata skal benchmarkeren i) identificere ydelsesdata for ydelser, der er sammenlignelige med benchmarkingydelse og ii) korrigere de identificerede ydelsesdata med henblik på at sikre "ækvivalente ydelsesdata".

I forbindelse med, at benchmarkeren korrigerer de sammenlignelige ydelsesdata til ækvivalente ydelsesdata, skal benchmarkeren inddrage følgende [udtømmende/ikke udtømmende] forhold:

[I dette punkt 4.3, litra a - litra i, er der anført en liste over forhold, som benchmarkeren skal inddrage i korrigeringen af de sammenlignede ydelser til ækvivalente ydelsesdata. Kunden skal tage stilling til, om alle forhold i dette punkt 4.3, litra a - litra i, er relevante for den konkrete kontrakt, ligesom Kunden skal vurdere, om der er forhold, der mangler i forhold til den konkrete kontrakt.]

- a. Ydernes kvantitative omfang og kompleksitet
- b. Ydelserne kvalitet
- c. Kontraktens varighed
- d. Ansvarsfordeling, herunder samarbejdsforpligtelser
- e. Risikoforhold
- f. Geografisk forhold
- g. Lovgivning
- h. Leverancesikkerhed
- i. [...]

Benchmarkeren dokumenterer, hvordan der sikres ækvivalente ydelsesdata.

5. BENCHMARKINGRAPPORT

5.1 Udkast til benchmarkingrapport

Benchmarkeren skal levere et udkast til benchmarkingrapport til Parterne på det tidspunkt, der er anført i den godkendte plan, jf. K-4. Benchmarkingrapporten skal inkludere:

- a. En beskrivelse af den gennemførte benchmarkinganalyse
- b. En beskrivelse af den anvendte benchmarkingmetode
- c. En beskrivelse af hvordan benchmarkeren har sikret ækvivalente ydelsesdata
- d. En konklusion af, hvorvidt hver benchmarkingydelse leveres til markedspris, herunder angivelse af et interval indenfor hvilket markedsprisen vurderes at ligge.
- e. [...]

K-5 Godkendelse af benchmarkingrapport

Parterne skal senest inden [10] Arbejdsdage efter modtagelsen af udkast til benchmarkingrapport ved Meddelelse orientere benchmarkeren, om indsigelser til udkastet til benchmarkingrapport.

Hvis Parterne ikke har nogen indsigelser, kan den foreløbige rapport anses for endelig.

Hvis en Part har indsigelser til benchmarkingrapporten, skal Parten komme med begrundede forslag til ændringer, og benchmarkeren skal derefter behandle disse forslag og fremsætte et nyt udkast til benchmarkingrapport, jf. K-4, til godkendelse, jf. K-5.

6. REGULERING AF VEDERLAGET PÅ BAGGRUND AF BENCHMARKINGANALYSEN

K-6 Regulering af vederlaget

Leverandøren skal, såfremt den endelige benchmarkingrapport, jf. K-5, fastslår, at differencen mellem det øverste interval af markedsprisen og Leverandørens vederlag for en given Ydelse overstiger [5] %, nedsætte sit vederlag med [95] % af differencen mellem det aktuelle vederlag for Ydelsen i henhold til Kontrakten og det øverste interval af markedsprisen.

Nedsættelse af vederlag på baggrund af benchmarkinganalyser kan ikke medføre, at det samlede månedlige vederlag for alle Løbende Ydelser i Kontraktens løbetid kan nedsættes med mere end samlet [25] % for alle Løbende Ydelser set under ét.

Reguleringen af vederlaget får virkning fra tidspunktet for Kundens Meddelelse om, at benchmarkinganalyse skal gennemføres, jf. punkt 3.

Benchmarkinganalyser kan ikke føre til en stigning i vederlag under Kontrakten.

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			



Bilag 21 – Virksomhedsoverdragelse og medarbejdere

[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.

Dette Bilag kan anvendes både i situationen, hvor Ydelserne udbydes som et førstegangsudbud (outsourcing), og hvor det genudbydes (gensourcing) og skal overdrages fra en Afgivende Leverandør til Leverandøren.

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 21, Virksomhedsoverdragelse og medarbejdere i følgende punkter:

- Punkt 17.2 (Overtagelse af medarbejdere)*
- Punkt 57.3 (Overdragelse af medarbejdere til Kunden eller Kundens fremtidige leverandør)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	4
2.	OVERTAGELSE AF MEDARBEJDERE.....	4
3.	OVERDRAGELSE AF MEDARBEJDERE I FORBINDELSE MED KONTRAKTENS OPHØR	6
4.	KRAVMATRICE.....	8

Underbilag

Bilag 21.a Liste over medarbejdere

1. INDLEDNING

Formålet med dette bilag er at beskrive de vilkår, som Leverandøren skal opfylde, såfremt Leverandøren skal overtage medarbejdere fra Kunden eller fra en Afgivende Leverandør i forbindelse med Kontraktens indgåelse.

Bilaget beskriver ligeledes de forpligtelser og vilkår, som Leverandøren skal opfylde, såfremt medarbejdere hos Leverandøren skal overdrages til Kunden eller en Modtagende Leverandør i forbindelse med Kontraktens ophør.

2. OVERTAGELSE AF MEDARBEJDERE

K-1 Overtagelse af medarbejdere

Leverandøren skal med virkning fra [Transitionsdagen] overtage de medarbejdere fra Kunden eller den Afgivende Leverandør, som fremgår af dette bilag og som overdrages i henhold til Virksomhedsoverdragelsesloven.

De omfattede medarbejdere er oplyst i Bilag 21.a med anførelse af sådanne oplysninger om medarbejdernes væsentlige ansættelsesforhold, som Kunden eller den Afgivende Leverandør rimeligvis skønner nødvendige eller hensigtsmæssige.

Kunden eller den Afgivende Leverandør vil i Transition Ind med et interval på [indsæt passende periode] opdatere og fremsende Bilag 21.a til Leverandøren.

K-2 Ansættelsesvilkår

Leverandøren skal overtage medarbejderne, jf. K-1, på vilkår, der mindst svarer til de for de respektive medarbejdere gældende ansættelsesvilkår.

Leverandøren skal således med virkning fra [Transitionsdagen] indtræde i samtlige af Kundens eller den Afgivende Leverandørs rettigheder og forpligtelser overfor de medarbejdere som overtages, herunder rettigheder og forpligtelser i henhold til kollektiv overenskomst og aftale, bestemmelser om løn- og arbejdsforhold, der er fastsat eller godkendt af offentlig myndighed og individuelle aftaler om løn- og arbejdsforhold.

K-3 Risiko

Leverandøren skal tåle eventuelle ændringer i medarbejdergruppen omfattet af Bilag 21.a i perioden fra tilbudsafgivelsen og frem til [Transitionsdagen].

Kunden og den Afgivende Leverandør er dog forpligtet til ikke at afskedige medarbejderne omfattet af Bilag 21.a, foretage ændringer i deres ansættelsesvilkår eller tilføje yderligere medarbejdere til Bilag 21.a, uden forinden at have indhentet Leverandørens samtykke. Det gælder dog ikke ændringer, der gennemføres som led i den almindelige drift.

K-4 Gennemførelse af overtagelsen

Senest [2 måneder før Transitionsdagen] vil Leverandøren fra Kunden eller den Afgivende Leverandør modtage alle aktuelle oplysninger og dokumenter, herunder ansættelseskontrakter, der er nødvendige for Leverandørens fortsættelse af de i Bilag 21.a oplistede medarbejderes ansættelsesforhold.

K-5 Friholdelse

Leverandøren skal friholde Kunden og den Afgivende Leverandør for ethvert krav fra de medarbejdere, der i henhold til dette Bilag 21 skal overtages af Leverandøren, og som vedrører perioden efter [Transitionsdagen].

Hvor medarbejdere overtages fra Kunden, skal Kunden eller den Afgivende Leverandør friholde Leverandøren for ethvert krav fra de medarbejdere, der i henhold til dette Bilag 21 skal overtages af Leverandøren og som vedrører perioden før Transitionsdagen.

Krav som er fremsat af medarbejdere på baggrund af, at overtagelsen udgør en væsentlig ændring af de overtagne medarbejderes ansættelsesvilkår skal uanset ovenstående anses at relatere sig til perioden efter Transitionsdagen og er dermed et anliggende for Leverandøren.

K-6 Refusionsopgørelse

Leverandøren skal senest [30 Dage efter Transitionsdagen] modtage en refusionsopgørelse fra [Kunden/den Afgivende Leverandør], der afspejler medarbejertilgodehavender m.v. indtil [Transitionsdagen]. Refusionsopgørelsen omfatter krav, der er optjent af medarbejderne indtil [Transitionsdagen], herunder pro-rata bonus, overarbejdstidsbetaling, optjent afspadsering, feriefridage, feriepenge og øvrige opsparede personalegoder. Feriepengeforpligtelser indgår med samme beløb som Kunden og den Afgivende Leverandør ved en fratræden ville afregne med Feriekonto.

Leverandøren skal tilkendegive om refusionsopgørelsen godkendes eller afvises ved Meddelelse senest [30 Dage] efter modtagelse af refusionsopgørelsen. I tilfælde af afvisning skal Leverandøren rimeligt begrunde, hvorfor refusionsopgørelsen ikke kan godkendes.

Såfremt Leverandørens Meddelelse ikke er modtaget senest [30 Dage] efter Leverandørens modtagelse af refusionsopgørelsen, anses refusionsopgørelsen som godkendt.

K-7 Refusionsopgørelsens skyldige beløb

Leverandøren skal betale skyldige beløb ifølge refusionsopgørelse senest [30 Dage] efter refusionsopgørelsen er godkendt eller anses for godkendt af Leverandøren. Ved forsinket betaling svares rente med rentelovens til enhver tid gældende rentesats.

K-8 Kommunikation og høring

Leverandøren skal i samarbejde med Kunden eller den Afgivende Leverandør udarbejde og implementere en samlet kommunikations- og høringsplan for alle aspekter af Leverandørens

overtagelse af medarbejdere, og som er i overensstemmelse med Virksomhedsoverdragelsesloven.

3. OVERDRAGELSE AF MEDARBEJDERE I FORBINDELSE MED KONTRAKTENS OPHØR

K-9 Overdragelse

Såfremt Kunden anmoder herom, skal Leverandøren ved Kontraktens ophør overdrage de af Leverandørens (og eventuelle Underleverandørers) medarbejdere, der hovedsageligt har været beskæftiget med levering af Ydelserne, til Kunden eller den Modtagende Leverandør efter Kundens valg. Overdragelsen skal ske i overensstemmelse med principperne i Virksomhedsoverdragelsesloven.

Medmindre Kunden anmoder herom, er Kunden eller en Modtagende Leverandør således ikke forpligtet til at overtage Leverandørens medarbejdere ved Kontraktens ophør, medmindre sådanne medarbejdere er omfattet af Virksomhedsoverdragelsesloven.

Dette K-9 finder anvendelse uanset baggrunden for Kontraktens ophør og både ved helt og delvist ophør. Ved delvist ophør af Kontrakten kan Kunden dog alene vælge overdragelse af medarbejdere for så vidt angår de af Leverandørens medarbejdere, der er beskæftiget med den del af Ydelserne, der bortfalder som følge af det delvise ophør.

Kunden tilkendegiver ved Meddelelse sin beslutning om overdragelse af Leverandørens medarbejdere samtidig med at Kunden giver Meddelelse om opsigelse eller ophævelse af Kontrakten. Ved ordinært ophør, jf. Kontraktens punkt 54.1, skal Meddelelse ske senest **[6 måneder]** før Kontraktens ophør.

K-10 Oversigt over ansættelsesvilkår

Leverandøren skal inden for **[30 Dage]** efter Kundens anmodning herom udarbejde en oversigt over alle væsentlige ansættelsesvilkår for de af Leverandørens (og eventuelle Underleverandørers) medarbejdere, der hovedsageligt har været beskæftiget med levering af Ydelserne, og som omfattes af opsigelsen og/eller ophævelsen. Oversigten skal indeholde alle oplysninger, som Kunden rimeligvis skønner nødvendige eller hensigtsmæssige.

K-11 Ændringer

Leverandøren er forpligtet til ikke at opsiges medarbejdere eller på anden måde bringe deres ansættelse til ophør, uden Kundens forudgående samtykke, når Kunden ved Meddelelse har tilkendegivet beslutning om overdragelse.

Leverandøren er endvidere, efter Kunden ved Meddelelse har tilkendegivet beslutning om overdragelse, jf. K-10, forpligtet til ikke at omplacere medarbejdere uden Kundens forudgående samtykke for så vidt omplaceringen medfører, at medarbejderne ikke overdrages til Kunden.

Endelig er Leverandøren forpligtet til ikke at foretage ændringer i de omfattede medarbejderes ansættelsesvilkår, uden forinden at have indhentet Kundens samtykke. Det gælder dog ikke ændringer, der gennemføres som led i den almindelige drift.

K-12 Friholdelse

Leverandøren skal friholde Kunden og den Modtagende Leverandør for ethvert krav fra de medarbejdere, der i henhold til dette Bilag 21 skal overdrages af Leverandøren, og som vedrører perioden før Overdragelsesdagen.

Hvor medarbejdere overdrages til Kunden, friholder Kunden Leverandøren for ethvert krav fra de medarbejdere, der i henhold til dette Bilag 21 skal overdrages af Leverandøren, og som vedrører perioden efter Overdragelsesdagen.

Hvor medarbejdere overdrages til Modtagende Leverandør, friholder den Modtagende Leverandøren for ethvert krav fra de medarbejdere, der i henhold til dette Bilag 21 skal overdrages af Leverandøren, og som vedrører perioden efter Overdragelsesdagen.

Krav som er fremsat på baggrund af, at overdragelsen udgør en væsentlig ændring af de overtagne medarbejderes ansættelsesvilkår skal anses at relatere sig til perioden efter Overdragelsesdagen.

K-13 Refusionsopgørelse

Leverandøren skal udarbejde en refusionsopgørelse, der afspejler medarbejdertilgodehavender m.v. indtil Overdragelsesdagen. Refusionsopgørelsen omfatter krav, der er optjent af medarbejderne forud for Overdragelsesdagen, herunder pro-rata bonus, overarbejdstidsbetaling, optjent afspadsering, feriefridage, feriepenge og øvrige opsparede personalegoder. Feriepengeforpligtigelser skal indgå med samme beløb som Leverandøren ved en fratreden ville afregne med Feriekonto.

Leverandøren skal sende refusionsopgørelsen til Kunden og den Modtagende Leverandør senest [30 Dage efter Overdragelsesdagen].

K-14 Kommunikation og høring

Leverandøren skal medvirke og bidrage til opfyldelsen af Kundens og Modtagende Leverandørs kommunikations- og høringsforpligtelser over for de af Leverandørens medarbejdere, der skal overdrages til Kunden eller den Modtagende Leverandør for alle aspekter af Leverandørens overdragelse af medarbejdere, og som er i overensstemmelse med Virksomhedsoverdragelsesloven.

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.]

[Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette Bilag 21 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			



Bilag 21.a – Liste over medarbejdere

[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.

I dette Bilag 21.a "Liste over medarbejdere" skal Kunden i samarbejde med en eventuel Afgivende Leverandør anføre oplysninger om medarbejdere, der skal overtages i forbindelse med Leverandørens overtagelse af ansvaret for Ydelserne. I bilaget er der anført et *eksempel* på et oplysningsskema.

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.

Bilaget har alene til formål at informere Leverandøren om de medarbejdere, der skal overtages af Leverandøren. 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.

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

1. LISTE MED MEDARBEJDERE

Af tabellen nedenfor fremgår en oversigt over de medarbejdere, Leverandøren skal overtage med anførelse af oplysninger om medarbejdernes væsentlige ansættelsesforhold, jf. K-1 i Bilag 21 (Virksomhedsoverdragelse og medarbejdere).

[Eksempel på oversigt]

Nuværende arbejdsgiver	Titel	Eventuelle tillidsposter	Anciennitet	Tidspunkt for Leverandørens ansættelse	Ansættelsesvilkår
[Arbejdsgiver]	[Titel]	[Ingen/tillidsrepræsentant]	[Tiltrædelsesdato]	[Dato]	Afgivende Leverandør + OK



Bilag 22 – Samfundsansvar, arbejdsklausul og elevpladser

[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 kan bilaget indeholde en række specifikke vejledningstekster til Leverandøren.

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 22, Samfundsansvar, arbejdsklausul og elevpladser i følgende punkter:

- *Punkt 44.1 (Kundens ophævelse)*
- *Punkt 49 (Samfundsansvar, arbejdsklausul og elevpladser)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	4
2.	SAMFUNDSANSVAR	4
2.1	Internationalt anerkendte principper.....	4
2.2	Materielle krav til Leverandøren	4
2.2.1	Menneskerettigheder	5
2.2.2	Arbejdstagerrettigheder.....	5
2.2.3	Miljø.....	5
2.2.4	Anti-korruption	6
2.3	Leverandørens ansvar	6
2.4	Dokumentation	7
2.5	Procedure ved konkret begrundet mistanke	7
3.	ARBEJDSKLAUSUL.....	8
4.	ELEVPLADSER.....	9
5.	KRAVMATRICE.....	12

1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder Kundens krav til Leverandørens samfundsansvar, også benævnt CSR (Corporate Social Responsibility), arbejdsklausul og elevpladser.

2. SAMFUNDSANSVAR

Samfundsansvar skal, systematisk og konsekvent, indgå i den statslige indkøbspolitik. Ved opfyldelsen af Kontrakten forpligter Leverandøren sig således til at udvise samfundsansvar. Leverandøren udviser samfundsansvar og skaber værdi for både virksomhed og samfund ved, i dialog med sine interessenter, at håndtere sociale og etiske udfordringer i overensstemmelse med internationalt anerkendte principper.

2.1 Internationalt anerkendte principper

Leverandøren anses, ved opfyldelsen af Kontrakten, at vise samfundsansvar ved at overholde de i dette punkt 2.1 anførte krav.

Kravene baserer sig på følgende internationalt anerkendte principper i FN's Global Compact og de til grund herfor liggende konventioner:

- a. Virksomheden bør støtte og respektere beskyttelsen af internationalt erklærede menneskerettigheder.
- b. Virksomheden bør sikre sig, at de ikke medvirker til krænkelse af menneskerettighederne.
- c. Virksomheden bør opretholde organisationsfrihed, og effektivt anerkende retten til kollektiv forhandling.
- d. Virksomheden bør støtte udryddelse af alle former for tvangsarbejde.
- e. Virksomheden bør støtte effektiv afskaffelse af børnearbejde.
- f. Virksomheden bør eliminere diskrimination i arbejds- og ansættelsesforhold.
- g. Virksomheden bør støtte en forsigtighedstilgang til miljømæssige udfordringer.
- h. Virksomheden bør tage initiativ til at fremme større miljømæssig ansvarlighed.
- i. Virksomheden bør opfordre til udvikling og spredning af miljøvenlige teknologier.
- j. Virksomheden bør modarbejde alle former for korruption, herunder afpresning og bestikkelse.

2.2 Materielle krav til Leverandøren

K-1 Inddragelse af samfundsansvar

Leverandøren skal ved opfyldelse af Kontrakten inddrage samfundsansvar som formuleret i de konventioner, der ligger til grund for ovennævnte principper. Dette sker ved, at Leverandøren, ved opfyldelse af Kontrakten, skal overholde de nedenfor anførte krav.

2.2.1 Menneskerettigheder

K-2 Overholdelse af menneskerettighederne

Leverandøren indestår for, at Leverandøren ved opfyldelsen af Kontrakten til enhver tid overholder gældende lovgivning om etnisk ligebehandling og forbud mod forskelsbehandling på grund af race, hudfarve, religion eller tro, politisk anskuelse, seksuel orientering, alder, handicap eller national, social eller etnisk oprindelse.

Leverandøren skal således, ved opfyldelsen af Kontrakten, sikre overholdelsen af grundlæggende menneskerettigheder, som fastlagt i princip 1 og 2 i FN's Global Compact.

2.2.2 Arbejdstagerrettigheder

K-3 Overholdelse af arbejdstagerrettigheder

Leverandøren skal ved opfyldelse af Kontrakten sikre overholdelse af de grundlæggende arbejdstagerrettigheder, herunder forbuddet mod børnearbejde og tvangsarbejde, som fastlagt i princip 3, 4, 5 og 6 i FN's Global Compact. Dette indebærer blandt andet, at Ydelserne og dele heraf:

- a. Ikke er produceret i strid med det generelle forbud imod tvangsarbejde, således som dette blandt andet har fundet udtryk i ILO-konvention nr. 29 og 105.
- b. Ikke er produceret i strid med det generelle forbud imod anvendelse af børnearbejde, således som dette blandt andet har fundet udtryk i ILO-konvention nr. 138 og 182.
- c. Er produceret under forhold, hvor de generelle principper om retten til organisationsfrihed og retten til kollektive forhandlinger er sikret, således som dette princip blandt andet har fundet udtryk i ILO-konvention nr. 87, 98 og 135.
- d. Er produceret under forhold, hvor det generelle princip om retten til rimelig aflønning er overholdt, således som dette princip blandt andet har fundet udtryk i ILO-konvention nr. 26 og 131 og FN's Menneskerettighedserklærings artikel 23, stk. 3.
- e. Er produceret under forhold, hvor det generelle princip om retten til rimelige arbejdstider er overholdt, således som dette princip blandt andet har fundet udtryk i ILO-konvention nr. 1 og 30 samt FN's Menneskerettighedserklærings artikel 24.
- f. Er produceret under forhold, hvor det generelle princip om retten til et sikkert og sundt arbejdsmiljø er overholdt, således som dette princip blandt andet har fundet udtryk i ILO-konvention nr. 155.

2.2.3 Miljø

K-4 Medvirken til at værne om natur og miljø

Leverandøren skal ved opfyldelsen af Kontrakten medvirke til at værne om natur og miljø, som fastlagt i princip 7, 8 og 9 i FN's Global Compact. Dette udmønter sig i nærværende Kontrakt ved, at Leverandøren skal overholde de specifikt fastlagte krav til Ydelsernes og Systemets egenskaber, samt de eventuelt fastlagte minimumskrav til miljø og energi.

Der sigtes hermed særligt til, at Leverandøren ved produktion og levering af de af Kontrakten omfattede ydelser på god vis søger, at:

- a. Forebygge og bekæmpe forurening af luft, vand, jord og undergrund samt vibrations- og støjulemper.
- b. Anvende hygiejnisk begrundede processer af betydning for miljøet og for mennesker.
- c. Begrænse anvendelse og spild af råstoffer og andre ressourcer.
- d. Fremme anvendelsen af renere teknologi.
- e. Fremme genanvendelse og begrænse problemer i forbindelse med affaldsbortskaffelse.

Der lægges herved vægt på, hvad der er opnåeligt ved anvendelsen af den bedst tilgængelige teknik, herunder mindre forurenende råvarer, processer og anlæg og de bedst muligt forureningsbekæmpende foranstaltninger.

2.2.4 Anti-korruption

K-5 Afholdelse fra korruption mv.

Leverandøren skal ved opfyldelsen af Kontrakten afholde sig fra at bestikke eller på anden måde uretmæssigt påvirke offentlige embedsmænd, domstole og/eller private parter.

Leverandøren skal således ved opfyldelsen af Kontrakten afholde sig fra alle former for korruption som fastlagt i princip 10 i FN's Global Compact.

Ved korruption forstås aktiv bestikkelse, som defineret i henholdsvis artikel 3 i Rådets Retsakt af 26. maj 19971 og artikel 3, stk. 1, i Rådets fælles aktion 98/742/RIA2.

Såfremt Leverandøren, i aftaleperioden, opnår endelig dom for korruption, anses dette som væsentlig misligholdelse af Kontrakten, jf. Kontraktens punkt [44]. Kunden kan vælge ikke at ophæve Kontrakten, såfremt Kunden vurderer, at ophævelsen ikke er proportional med Leverandørens handlinger. Kunden kan i vurderingen blandt andet lægge vægt på, hvilke tiltag Leverandøren har igangsat med henblik på at forhindre gentagelse, samt i hvilket omfang Leverandørens procedurer, på tidspunktet for fejlen, har været tilstrækkelige.

2.3 Leverandørens ansvar

K-6 "Ved opfyldelse af Kontrakten"

Leverandøren skal under Kontrakten alene være forpligtet til at sikre overholdelsen af de i punkt 2.2 anførte krav "ved opfyldelsen af Kontrakten". Leverandørens ansvar angår således alene det, under Kontrakten, leverede.

Ved vurderingen af om en Leverandør kan holdes ansvarlig for en opfyldelse af Kontrakten, som strider mod de nævnte krav, lægges der bl.a. vægt på, om Leverandøren har udvist nødvendig omhu i forhold til, hvad der med rimelighed kan forventes af Leverandøren, ud

fra den kontekst Leverandøren opererer i. Nødvendig omhu afhænger af den pågældende Leverandørs størrelse, forretningsmæssige sammenhæng og kompleksitet, overtrædelsens alvor, om årsagen til overtrædelsen er uden for evt. kontrol og indflydelse, om der består en afhængighed af de pågældende tjenesteydelser, og endelig perspektivet i forhold til den pågældende overtrædelse ved afbrydelse af et samarbejde eller indkøb, dvs. om en afbrydelse af samarbejdet forværrer eller forbedrer situationen.

2.4 Dokumentation

K-7 Dokumentation for opfyldelse

Kunden kan til enhver tid udbede sig dokumentation for, at Leverandøren ved opfyldelsen af Kontrakten lever op til kravene i punkt 2.2, og Leverandøren skal således til hver en tid, og senest [en måned] efter Kundens skriftlige anmodning herom, kunne opfylde følgende dokumentationskrav:

- a. Afgive en erklæring fra Leverandørens ledelse, hvori det erklæres, at Leverandøren ved opfyldelse af Kontrakten, løbende sikrer overholdelsen af de i dette bilag anførte krav til menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og anti-korruption.
- b. Afgive en beskrivelse af praktiske tiltag, som Leverandøren har gennemført med henblik på at sikre overholdelse af de i dette bilag anførte krav til menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og anti-korruption. Denne beskrivelse kan omfatte en beskrivelse af påtagne forpligtelser, implementerede systemer og andre iværksatte tiltag.
- c. Afgive en beskrivelse af resultatmålinger, hvori beskrives, hvorledes resultatet af iværksatte tiltag måles. Dette kan ske ved brug af standarder såsom Global Reporting Initiative's Sustainability Reporting Guidelines, G3 eller G3.1.

Ovennævnte dokumentationskrav anses som opfyldt ved, at Leverandøren har udarbejdet en såkaldt "Communication on Progress" (fremskridtsrapport) i forbindelse med Leverandørens tilslutning til FN's Global Compact. Kunden er forpligtet til at acceptere andre bevis typer, der opfylder dokumentationskravene.

Kunden kan til brug for sin vurdering af, om Leverandøren har overholdt de i punkt 2.2 fastsatte forpligtelser, søge rådgivning hos relevante arbejdsgiver- og/eller arbejdstagerorganisationer.

2.5 Procedure ved konkret begrundet mistanke

K-8 Redegørelse for anvendte processer og metoder

Såfremt der opstår konkret begrundet mistanke om, at Leverandørens opfyldelse af Kontrakten strider mod de i punkt 2.2 anførte krav, skal Leverandøren straks efter Kundens anmodning herom, fremsende en skriftlig redegørelse for, samt dokumentere, under hvilke produktionsprocesser og/eller -metoder de Ydelser, der indgår til opfyldelsen af Kontrakten, er tilvirket.

K-9 Redegørelse for årsag til overtrædelse

Såfremt der opstår konkret begrundet mistanke om, at Leverandørens opfyldelse af Kontrakten strider mod de i punkt 2.2 anførte krav, skal Leverandøren redegøre for, hvorvidt årsagen til overtrædelsen er uden for eventuelt kontrol og indflydelse, om der består en afhængighed af de pågældende tjenesteydelser og endelig perspektivet i forhold til den pågældende overtrædelse ved afbrydelse af et samarbejde eller indkøb, det vil sige, om en afbrydelse af samarbejdet forværrer eller forbedrer situationen.

”Konkret begrundet mistanke” kan bl.a. anses at foreligge, såfremt Leverandøren indbringes for mæglings- og klageinstitutionen for ansvarlig virksomhedsadfærd, jf. Lov om mæglings- og klageinstitutionen for ansvarlig virksomhedsadfærd, eller i øvrigt gøres til genstand for retsforfølgning for overtrædelser de i punkt 2.2 anførte krav ved Leverandørens opfyldelse af Kontrakten.

Kunden vil, på baggrund af ovennævnte skriftlige redegørelse og dokumentation, mv. foretage en konkret vurdering af den enkelte sag, hvorunder alle relevante forhold vil blive taget i betragtning.

3. ARBEJDSKLAUSUL

K-10 Arbejdsvilkår

Leverandøren skal sikre, at ansatte hos Leverandøren og eventuelle Underleverandører, som medvirker til at opfylde Kontrakten, er sikret løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og andre arbejdsvilkår, som ikke er mindre gunstige end dem, der gælder for arbejde af samme art i henhold til en kollektiv overenskomst indgået af de inden for det pågældende faglige område mest repræsentative arbejdsmarkedsparter i Danmark, og som gælder på hele det danske område.

Ved opfyldelse af Kontrakten, jf. ovenstående, forstås arbejde udført i Danmark med henblik på Kontraktens opfyldelse.

K-11 Orientering om arbejdsvilkår

Leverandøren skal sikre, at ansatte hos Leverandøren og eventuelle Underleverandører orienterer de ansatte om gældende arbejdsvilkår.

K-12 Dokumentation for opfyldelse

Leverandøren skal inden for [10 Arbejdsdage] efter påkrav fra Kunden udlevere relevant dokumentation for, at løn- og arbejdsvilkår for arbejdstagerne lever op til den forpligtelse, som arbejdsklausulen fastsætter, herunder løn- og timesedler, lønregnskab og ansættelseskontrakter fra såvel egne som eventuelle Underleverandørers arbejdstagere.

Til brug for sin vurdering af, om Leverandøren eller Underleverandører har overholdt klausulen, er Kunden berettiget til at søge rådgivning hos relevante arbejdsgiver- og/eller arbejdstagerorganisationer.

K-13 Ekstraheringen af private oplysninger mv.

Leverandøren skal sikre, at eventuelle oplysninger i materialet om de ansattes racemæssige eller etniske baggrund, politiske, religiøse eller filosofiske overbevisning, oplysninger om helbredsmæssige og seksuelle forhold, væsentlige sociale problemer og andre rent private forhold ekstraheres, inden materialet overgives til Kunden, og at overgivelse sker i overensstemmelse med den til enhver tid gældende persondatalovgivning i Danmark.

K-14 Bod

Såfremt Leverandøren tilsidesætter sin forpligtelse til at fremskaffe den af Kunden krævede dokumentation, jf. K-12 ovenfor, skal Leverandøren efter udløb af den ovenfor nævnte frist, og efter eventuelt pålæg herom fra Kunden, betale en bod på DKK [1.000 pr. dag] til den krævede dokumentation behørigt fremskaffes til Kunden.

K-15 Tilbageholdelse af vederlag og bod

Hvis Leverandøren ikke overholder sine forpligtelser i medfør af arbejdsklausulen, og hvis dette medfører et berettiget krav på yderligere løn fra arbejdstagerne, kan Kunden tilbageholde vederlag med henblik på at tilgodese sådanne krav.

Leverandøren skal endvidere, efter eventuelt påkrav herom fra Kunden, betale en bod svarende til [to (2) gange] det beløb, der betales i yderligere løn til de ansatte.

4. ELEVPLADSER

K-16 Elevpladser

Leverandøren skal sikre, at mindst [x] stilling[er], der anvendes til at opfylde Kontrakten besættes med en elev.

Ved elever forstås en arbejdstager, med hvem Leverandøren indgår eller har indgået en uddannelsesaftale.

K-17 Uddannelsesaftale

Uddannelsesaftalen skal indgås som led i et uddannelsesforløb, som eleven følger, og skal være rettet mod, at eleven opnår personlige, sociale og faglige kvalifikationer, som understøtter elevens uddannelsesforløb, og som giver grundlag for beskæftigelse på arbejdsmarkedet.

Uddannelsesforløb i medfør af lovbekendtgørelse nr. 738 af 20. juni 2016 om erhvervsgrunduddannelser mv. og i medfør af lovbekendtgørelse nr. 271 af 24. marts 2017 om erhvervsuddannelser anses at opfylde ovenstående krav til uddannelsesforløb.

Leverandøren kan indgå uddannelsesaftaler om uddannelsesforløb i medfør af andre tilsvarende uddannelsesordninger i EU, herunder med elever fra andre EU-lande, som opfylder ovenstående krav til et uddannelsesforløb.

Leverandøren kan opfylde sin forpligtelse til at beskæftige elever i Kontrakten ved at overføre personer, som ved Kontraktens indgåelse er ansat hos Leverandøren, til Kontrakten.

Leverandøren kan rette henvendelse til erhvervsskoler og anmode om at få formidlet elever i medfør af lovbekendtgørelse nr. 738 af 20. juni 2016 om erhvervsgrunduddannelse mv. og i medfør af lovbekendtgørelse nr. 271 af 24. marts 2017 om erhvervsuddannelser, som anses at opfylde ovenstående krav til uddannelsesforløb. Kontaktoplysninger på erhvervsskoler kan f.eks. findes på UddannelsesGuiden, ug.dk.

Hvis Leverandøren kan påvise, at denne ikke har kunnet indgå uddannelsesaftaler til besættelse af stillinger med elever, bortfalder vilkåret.

K-18 Dokumentation for beskæftigelse

Leverandøren skal én gang årligt eller på Kundens anmodning skriftligt dokumentere, at kravet om beskæftigelse er opfyldt.

K-19 Meddelelse, hvis en stilling ikke kan besættes med elever

Leverandøren skal give meddelelse til Kunden, hvis en stilling, som skal besættes med elever, ikke har kunnet besættes i en periode på mere end [40 Arbejdsdage].

K-20 Redegørelse om manglende besættelse

Hvis der opstår uenighed om, hvorvidt Leverandørens manglende besættelse af stillinger med elever er berettiget, skal Leverandøren efter anmodning fra Kunden, afgive en uddybende redegørelse til Kunden.

K-21 Misligholdelse

Såfremt Kunden finder Leverandørens manglende besættelse af stillinger med elever uberettiget, kan Kunden meddele dette til Leverandøren med tilkendegivelse af, at manglende besættelse af stillinger med elever vil blive betragtet som misligholdelse af Kontrakten.

Tilsvarende gælder, hvis Leverandøren ikke overholder pligten til at dokumentere, at kravet om beskæftigelse af én stilling er opfyldt.

K-22 Bod

Sker der fortsat misligholdelse fra Leverandørens side, skal Leverandøren efter eventuelt påkrav herom fra Kunden betale en bod på DKK [1.000 pr. Arbejdsdag], indtil Leverandøren har dokumenteret, at kravet om beskæftigelse af én stilling er opfyldt.



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

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.]

[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			

Bilag 23 – Spørgsmål og svar

[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 kan bilaget indeholde en række specifikke vejledningstekster til Leverandøren.

Leverandøren skal udfylde dette Bilag 23 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 23, Spørgsmål/ svar i følgende punkter:

- *Punkt 55 (Fortolkning)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	4
2.	SPØRGSMÅL OG SVAR.....	4

1. INDLEDNING

Dette Bilag 23 har til formål at samle og overskueliggøre de under udbudsprocessen offentliggjorte spørgsmål fra og svar til tilbudsgiverne.

2. SPØRGSMÅL OG SVAR

[Indsæt reference til hvilket dokument spørgsmålet vedrører, spørgsmålet fra og svaret til tilbudsgiveren i tabellen herunder]

[Inden kontraktindgåelse indsætter Kunden her de spørgsmål, der har været stillet af tilbudsgiverne i tilbudsfasen, samt de dertil hørende svar.]

ID	Dokument reference	Spørgsmål	Dato for spørgsmål	Svar	Er Kontrakten rettet som konsekvens af svaret?
1	[Eks. Bilag 3]	[Er det korrekt forstået xx?]	[31-01-2018]	[Ja, det er korrekt]	[Ja, Kontraktens punkt [...] er rettet.
2					
3					
4					