



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 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.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 foretaget 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 kravstilling 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. - Standardbestillingsydelse

[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/benytter.
- 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			



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

## 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 (Databehandleraftale) er udarbejdet på baggrund af Datatilsynets standard databehandleraftale (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 databehandleraftalen med Kontrakten og de øvrige bilag. Den til enhver tid gældende udgave af Datatilsynets databehandleraftale kan hentes vederlagsfrit på Datatilsynets hjemmeside, [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk). Datatilsynets skabelon forudsætter, at der træffes en række valg forud for indgåelse af databehandleraftalen. Disse valg er markeret med "[VALG 1]", "[VALG 2]" osv. I dette Bilag 15 (Databehandleraftale) er det forudsat, at Kunden træffer disse valg og sletter de alternative valgmuligheder, inden kontraktmaterialet 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 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 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, Databehandleraftale 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. Underretningspligten 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 (Afprøvnings)*

*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
<b>1: Kritiske Fejl</b>	Fejl, som forhindrer den forudsatte brug af Applikationen, øvrige komponenter i Systemet, eller hvor kritisk funktionalitet ikke kan bruges.
<b>2: Væsentlige Fejl</b>	Fejl, som forhindrer dele af den forudsatte brug af Applikationen, dele af Systemets øvrige komponenter, eller hvor vigtig funktionalitet ikke kan bruges.
<b>3: Mindre væsentlige Fejl</b>	Fejl, som ikke forhindrer den forudsatte brug af dele af Applikationen eller Systemet, men udgør en gene for den forudsatte brug.
<b>4: Uvæsentlige Fejl</b>	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

[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 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 Konsulenttydelser

[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 Konsulentydelse i overensstemmelse med Kontraktens punkt 29.

## 2. BESTILLING AF KONSULENTYDELSER

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

Kunden bestiller Konsulentydelse 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 Konsulentydelse)
- 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		
<b>Opgave nr.</b> [...]	<b>Opgavetitel</b> [...]	<b>Dato for bestilling</b> [...]
<b>De(n) forventede konsulentkategori(er) (Ikke obligatorisk at udfylde)</b> <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.		
<b>Beskrivelse af opgaven</b> <p>[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.]</p> <p>Kunden kan endvidere angive et tidsrum, inden for hvilket de allokerede konsulenter skal være til rådighed.]</p>		
<b>Dato for ønsket påbegyndelse</b> [...]	<b>Dato for forventet afslutning</b> [...]	





## 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>	