



# Kontraktbilag D – Usecases



## 1. Beskrivelse af behovet

Nærværende bilag indeholder Københavns Kommunes beskrivelse af behovet, som skal understøttes af hardware og software. Det er hensigten, at dette kontraktbilag skal introducere tilbudsgiveren til kommunens virkelighed – og ambitioner for et Fleet Management System, og dermed gøre tilbudsgiver i bedst mulig stand til at udarbejde relevante og konkrete løsningsbesvarelser.

Tilbudsgivers besvarelser laves på baggrund af punkt 4 Usecases, og indsættes i Kontraktbilag B – Tilbudsvarelse.

## 2. Rammen for behovet

### Omfang og organisatorisk baggrund

Københavns Kommune er som landets hovedstad den største kommune med omkring 50.000 ansatte fordelt på 7 forvaltninger. Kommunen adskiller sig styringsmæssigt fra flere andre kommuner ved det såkaldte "mellemløst styre". Københavns Kommune gik bort fra magistratsstyret i 1998. Mellemløst styret betyder, at der er indført en delt administrativ ledelse, hvor de 7 udvalg ledes af en borgmester (økonomiudvalget dog af overborgmesteren), som forbereder sager til behandling i Borgerrepræsentationen. En række sagsområder er uddelegeret til de enkelte fagudvalg, så der inden for disse områder kan træffes selvstændige beslutninger. Styrelsesvedtægten for Københavns Kommune bestemmer endvidere, at den enkelte borgmester har det administrative ansvar inden for sit forvaltningsområde. De 7 forvaltningsområder er:

- Økonomiforvaltningen
- Børne- og Ungeforvaltningen
- Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
- Socialforvaltningen
- Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
- Teknik- og Miljøforvaltningen
- Kultur- og Fritidsforvaltningen

Hertil kommer en række enheder med særlig status:

- Borgerrådgiveren
- Revisionen
- Beredskabskommissionen

Da hver borgmester har et selvstændigt administrativt ansvar, fastlægger hver forvaltning traditionelt også sine egne strategier. Derfor er der også mange områder, der drives forskelligt mellem forvaltningerne. Der er dog inden for de seneste år et stigende fokus på at skabe synergi og effektivisering ved at lave fælles strategier og standarder. Som eksempler kan nævnes, at man i 2007 etablerede Koncernservice, der er et shared service-center inden for it-drift, vedligehold og support samt en række it-strategiske områder. Store dele af økonomiområdet er samlet i Koncernservice, al ejendomsdrift og administration er samlet i Københavns Ejendomme og en række borgervendte områder er samlet i Københavns Borgerservice. Et andet eksempel er at Borgerrepræsentationen har vedtaget en række indsatser i Klimaplanen, der omhandler kom-



munens opgaveløsning på tværs af forvaltninger. Kommunen etablerer ligeledes i disse år forskellige tværgående styringsfora med fokus på at skabe nye måder at løse opgaverne på for at effektivisere opgaveløsningen, herunder kan man også på sin vis regne baggrunden for dette udbud: Et første skridt i et centralt overblik over kørselsmønstre og køretøjs anvendelse, bl.a. med henblik på at kunne dele biler på tværs af organisatoriske skel.

I en af de syv forvaltninger, Teknik- og Miljøforvaltningen, er Københavns Kommunes Materielenhed placeret.

Materielenheden er et kontor, hvor medarbejderne fører database over kommunens samlede vognpark af indregistrerede køretøjer under 3500 kg., udfører udbud, indkøber og afvikler køretøjerne, samt rådgiver og udvikler for de øvrige forvaltninger. Vognparken er registreret i en database i et ERP-system, pt. Navision. Her oprettes, ændres og slettes køretøjer.

Den ønskede løsning skal målrettes de 467 almindelige personbiler på hvide plader, samt minibusser som Københavns Kommune råder over (Se bilag 6 - Biloversigt). Det forventes, at der skal installeres GPS-loggere i 400 af de i bilag 6 – Biloversigt oplyst biler. Bilerne ejes af enheder i de enkelte forvaltninger og køres af medarbejdere i de pågældende enheder.

Det er forskelligt hvor ofte medarbejderne kører i bil, samt med hvilket formål, fx en tur til et møde, eller som hjemmeplejebil med mange start/stop pr. arbejdsdag i kraft af besøg hos forskellige borgere.

### **Baggrund for løsningen**

Københavns Kommunes Borgerrepræsentation har vedtaget en ambitiøs klimaplan, hvori man vil opnå CO<sub>2</sub>-neutralitet i 2025. Kommunen skal gå foran, bl.a. gennem den grønnest mulige varetagelse af egne kørselsopgaver. Herunder ligger indsatsområder, hvor kommunen skal arbejde frem mod at flest muligt opgaver under hensyntagen til effektiv drift udføres gående, med cykel, elcykel, offentlig transport, eller el- og brintbil, samt at alle køretøjer skal køre på alternative drivmidler i 2025. Dette udbud omhandler nogle af de virkemidler, som borgerrepræsentationen har vedtaget til at opnå formålet: installation af GPS og anvendelse af software til analyseformål til optimering af vognparkens størrelse, sammensætning og kørsel.

### **Formål med løsningen**

Københavns Kommune ønsker at arbejde målrettet med optimering af sin vognpark. I første omgang ligger fokus på personbiler og minibusser.

Løsningen skal give de centrale medarbejdere i den centrale materielenhed (pt. 2 medarbejdere) mulighed for at analysere på anvendelsen af bilerne på tværs af organisationen. Dette skal skabe mulighed for at rådgive de øvrige forvaltninger og enheder ved at foreslå dem overordnede optimeringer i anvendelsen af vognparken.

Kommunen har således behov for, at medarbejdere i den centrale materielenhed i Teknik- og Miljøforvaltningen har adgang til data gennem en softwareløsning, fx en installeret klient på nogle computere eller gennem beskyttet adgang til en webservice.

Formålet er at materielenheden kan få overblik og udføre analyser, der skal kunne pege på optimeringsmuligheder. Det kan være steder i organisationen/på tværs af organisationen, hvor det giver mening at oprette puljer, afvikle biler eller køre dem med en mere energieffektiv kørestil. Dertil har kommunen behov for at



vide, hvor og hvor længe køretøjerne står stille, da dette blandt andet skal bruges til at afdække infrastrukturbehov til elbiler, eller som yderligere input til at effektivisere i puljer som nævnt ovenfor.

#### **Løsningen opsummeret:**

Kommunen ønsker en løsning, der angiver bilernes placering i tid og rum, samt giver mulighed for at opsamle data om hvilken medarbejder der kører bilen i et givent tidsrum. Kommunen ønsker dette løst gennem installation af GPS i bilerne, samt adgang til en softwareløsning, der opsamler GPS-data og tilbyder overblik ved kortvisning, samt mulighed for at trække rapporter. Løsningen (GPS-logger og system) installeres af tilbudsgiver.

#### **Vognparken**

Vognparken af personbiler og minibusser er mangfoldig, hvilket udtrykkes i Bilag 6 – Biloversigt, som er vognparken pr. maj 2015. På dette tidspunkt er der i alt 467 biler, af årgange fra 86 til de nyeste modeller, og der er omkring 20 forskellige bilmærker, herunder mange modeller, samt fordelt på forskellige drivmidler (benzin-, diesel-, el- og brintbiler). Løsningen skal bedst muligt understøtte optimeringsmuligheder for disse køretøjstyper, og grundet forskelligheden i bilmodeller og årgange kan tilbudsgiver anvende mere end en variant GPS-logger, hvis tilbudsgiver vurderer, at dette vil være bedst. Vognparken er dynamisk idet, at der hele tiden indkøbes nyt og afvikles af det eksisterende. Den takt der udskiftes med er ikke forudsigelig, men sker typisk med størst aktivitet i slutningen af året. Af de 467 stk. forventes omkring 50 personbiler afviklet og erstattet af nye biler i slutningen af 2015, og derudover er det forventningen, at yderligere et antal biler vurderes som uhensigtsmæssige at installere GPS-logger i pga. af snarlig afvikling, og derfor vurderes initialordren, at vedrøre omtrentligt 400. Det endelige antal kan variere i forhold til dette, og Ordregiver forpligter sig ikke til dette antal. Den aktuelle liste af biler der skal have installeret GPS-logger efter kontraktindgåelse vil blive forelagt tilbudsgiveren, der vurderes, at have afgivet det økonomisk mest fordelagtige tilbud.

#### **Medarbejderidentifikation**

Københavns Kommune er Danmarks største arbejdsplads, og der findes ikke ét medarbejderkort, der er udbredt til alle forvaltninger og afdelinger, men derimod en mangfoldighed af adgangssystemer og ligeså mange lokationer uden adgangssystem med person-id. Der er endvidere omkring 10.000 smartphones, med en vurderet ligelig fordeling af iPhone og android. Der vil ikke ske introduktion af et fælles ID-system eller fuldstændig udbredelse af smartphones på tværs af alle forvaltninger inden for en overskuelig fremtid.

#### **Rammen for IT**

Ordregiver benytter følgende browsere: Explorer, Firefox og Safari. Materielheden dog primært Explorer.

Ordregiver vil endvidere oplyse en URL-adresse, som GPS'ernes rådata skal overføres til (jf. kontraktbilag A - Kravspecifikation), og dette vil være en URL til en hosting service, som Københavns Kommune sørger for.

Endelig kan Ordregiver oplyse, at for nuværende anvendes Navision til stamdata for køretøjerne, men Navision kan påregnes at blive udskiftet med en SAP/KMD-løsning inden for nærværende udbuds løbetid.

### **3. Rammen for kontrakten**

Følgende er forståelsesrammen, som tilbudsgiver skal anskue sin tilbudte løsning i. Tilbudsgiver skal opfylde de af Københavns Kommune opstillede mindstekrav (Kontraktbilag A – Kravspecifikation), samt tilbyde at levere en softwareløsning, der kan opfylde kommunens behov. I denne forbindelse bedes tilbudsgiver besvare de opstillede usecases i punkt 4.



Tilbudsgiver skal således betragte opbygningen med usecases og mindstekravene i kravspecifikationen, som et samlet identificeret behov for funktionalitet i løsningen. Den enkelte usecase er udtryk for en efterspurgt funktion i løsningen. Tilbudsgiver bør imidlertid ikke betragte den enkelte usecase, som en "isolereret" delproces. Såfremt tilbudsgiver har den efterspurgte funktionalitet til rådighed – men struktureret på en anden måde end i de opstillede usecases (fx indeholdt i en anden delproces), præciseres dette af tilbudsgiver i tilbudsbesvarelsen i Kontraktbilag B - Tilbudsbesvarelse.

## 4. Usecases

Usecases er bygget op med henblik på, at illustrere Københavns Kommunes behov – og tilbudsgiver besvarer i Kontraktbilag B - Tilbudsbesvarelse, hvordan behovet vil kunne dækkes bedst muligt.

Idet, at usecases indgår som underkriterium til tildelingskriteriet "det økonomisk mest fordelagtige tilbud", er det således væsentligt, at tilbudsgiver afleverer grundige, fyldestgørende besvarelser, som udviser en tilstrækkelig indsigt i tilbudsgivers viden og løsning. Hvordan besvarelser af usecases konkret vil blive evalueret fremgår af annonceringsbetingelsernes punkt 6.

### Usecases

1. Hardwareløsning i bilerne
2. GPS-logger uden for rækkevidde
3. GPS-logger i ikke-aktive perioder, fx ferie
4. Bymiljøet
5. Datalagring i Fleet Management systemet, samt transport af rådata og dataprodukter til en af Ordregiver angivet URL
6. Chauffør-identifikation
7. Import, eksport og filtrering af data fra Fleet Management systemet
8. Rapporter, illustrationer og statistik, samt kortvisninger på real- og datidsdata
9. Oprettelse af chauffører
10. Tildeling af rettigheder til brugere af Fleet Management system
11. Oplæring og support af brugerne af Fleet Management system
12. Udvikling

<b>1: Hardwareløsningen i bilerne (Prioritet niveau 2)</b>
Beskrivelse af opgaven: Eftersom Ordregivers aktuelle vognpark pt. består af 306 biler og 161 minibusser, omkring 20 bilmærker og årgange fra 1986 op til 2015, ønsker Ordregiver, at tilbudsgiveren beskriver sin hardwareløsning. Se Bilag 6 – Biloversigt for liste over vognparken pr. 15. maj 2015.  Tilbudsgiver bedes foruden beskrivelsen af hardwareløsningen demonstrere håndteringen af følgende opgaver: <ul style="list-style-type: none"><li>• Hvordan tilbudsgiver leverer overblik til Ordregiver over den enkelte GPS-loggers udløb af garanti.</li><li>• Hvorvidt tilbudsgiveren vil håndtere opgaven ved brug af en eller flere forskellige GPS-enheder.</li><li>• Tilbudsgiver bedes beskrive den hardware, som tilbudsgiver tilbyder og dermed agter at installere.</li></ul>
<b>Besvarelse:</b> Foruden skriftlig besvarelse, kan der i besvarelsen indgå illustrationer og/eller mockups.



<b>2: GPS-logger uden for rækkevidde (Prioritet niveau 3)</b>
Beskrivelse af opgaven:
Ordregiver har biler holdende i parkeringskældre, under broer og andre steder med dårligt eller intet signal.
Tilbudsgiver bedes demonstrere håndtering af følgende opgaver:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hvordan håndterer GPS-loggeren (fx med indbygget hukommelse), i Fleet Management systemet (herunder fx visning og rapporter), at der ikke er kontakt til bilen?</li><li>• Hvor længe rækker GPS-loggerens hukommelse til at bilen er uden signal?</li><li>• Hvordan det kommer til udtryk i visninger og rapporter, at en GPS-logger i en bil har svingende eller dårligt GPS-signal.</li></ul>
<b>Besvarelse:</b>
Foruden skriftlig besvarelse, <b>SKAL</b> der i besvarelsen indgå illustrationer og/eller mockups.

<b>3: GPS-logger i ikke-aktive perioder, fx ferie (Prioritet niveau 1)</b>
Beskrivelse af opgaven:
Ordregivers biler er i perioder ikke-aktive. Dette kan fx være i 5 uger om sommeren i forbindelse med ferie. Dette vedrører såvel gamle og nye biler. GPS-loggeren må ikke aflade forbrugsbatteriet i den ikke-aktive periode.
Tilbudsgiver bedes demonstrere håndteringen af følgende opgave:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hvilke handlinger der sker (i hardware, i Fleet Management System og hos tilbudsgiveren), når forsyningssspændingen til GPS-loggeren nærmer sig og/eller når under et kritisk niveau for bilens forbrugsbatteri.</li></ul>
<b>Besvarelse:</b>
Foruden skriftlig besvarelse, kan der i besvarelsen indgå illustrationer og/eller mockups.

<b>4: Bymiljøet (Prioritet niveau 3)</b>
Beskrivelse af opgaven:
Ordregivers biler kører i blandet landskab, men overvejende i et storbymiljø med høje bygninger, spejlfacader på huse, vand i form af kanaler, havne og søer mv.
Tilbudsgiver bedes derfor demonstrere håndteringen af følgende opgaver:
<ul style="list-style-type: none"><li>• At GPS-loggerne og dermed Fleet Management systemet kan anvendes i Ordregivers byrum.</li><li>• At der i Fleet Management systemet, er visning af ruter på veje og ikke på fx bygninger.</li></ul>
<b>Besvarelse:</b>
Foruden skriftlig besvarelse, <b>SKAL</b> der i besvarelsen indgå illustrationer og/eller mockups.



<b>5: Datalagring i Fleet Management Systemet, samt transport af rådata og dataprodukter til en af Ordregiver angivet URL (Prioritet niveau 1)</b>
Beskrivelse af opgaven:
Ordregiver har ejerskabet til rådata både under og efter aftalens ophør. Ordregiver angiver over for den vindende tilbudsgiver den specifikke URL-adresse, hvortil data skal leveres.
Tilbudsgiver bedes derfor demonstrere håndteringen af følgende opgaver:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tilbudsgiver bedes angive de fysiske afstande mellem de lokationer, hvor data lagres. Herunder: Systemet inkl. data, det redundante setup og den fysiske backup af data.</li><li>• Tilbudsgiver bedes angive/begrunde hvilken leverandørløsning, der vurderes som værende optimal i forhold til at kunne levere samtlige af GPS-loggerens data i realtid til Ordregivers URL.</li></ul>
<b>Besvarelse:</b>
Foruden skriftlig besvarelse, kan der i besvarelsen indgå illustrationer og/eller mockups.

<b>6: Chauffør-identifikation (Prioritet niveau 2)</b>
Beskrivelse af opgaven:
Der er behov for, at chauffører identificerer sig med SMS. Ordregiver har ikke og får ikke i nær fremtid ensartede identifikationskort, printer-kort eller adgangssystem(er). Ordregiver har 50.000 potentielle chauffører, hvoraf mange dog har en mobiltelefon. Heraf er omkring 10.000 smartphones, med ligelig fordeling mellem android og Apple.
Tilbudsgiver bedes demonstrere håndtering af følgende opgaver:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hvorledes chaufføren logger på og af bilen via SMS, med eksempler på:<ul style="list-style-type: none"><li>- hvad chaufføren skal skrive,</li><li>- hvad chaufføren modtager af feedback via sms eller fra GPS-loggerens tilkoblede auditive eller visuelle udstyr.</li></ul></li><li>• Hvordan en medarbejder med eksempelvis 25 ture (stop) på en dag, ikke behøver sende 25 (eller flere) sms'er.</li><li>• Hvordan chaufføren bliver bekendt med de handlinger vedkommende skal foretage sig for at identificere sig.</li><li>• Hvordan chaufføren gøres opmærksom på, hvorvidt vedkommende har identificeret sig.</li><li>• Hvordan det vises i bilen, og i Fleet Management systemet, hvis chaufføren ikke identificerer sig.</li><li>• Hvordan løsningen, efter Ordregivers ønske, kan slås til eller fra.</li><li>• Foruden SMS-løsningen (som er et MK), kan tilbudsgiver beskrive eventuel anden løsning, som opfylder Ordregivers krav til identifikation af chaufføren, såfremt denne også er indeholdt i løsningen.</li></ul>
<b>Besvarelse:</b>
Foruden skriftlig besvarelse, <b>SKAL</b> der i besvarelsen indgå illustrationer og/eller mockups.



<b>7: Import, eksport og filtrering af data fra Fleet Management Systemet (Prioritet niveau 1)</b>
Beskrivelse af opgaven:
Der er behov for at importere data til, eksportere data fra og filtrere i data Fleet Management sSystemet.
Tilbudsgiver bedes demonstrere håndteringen af følgende opgaver:
Import:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hvordan data om bilen (hermed menes fx model, antal passagerer, registreringsnummer, drivmiddel) regelmæssigt kan importeres fra Ordregivers ERP-system (for nuværende Navision) til Fleet Management Systemet, så det kan indgå i visninger og rapporter – uden at dette foregår ved enkeltvis oprettelse/ændring i en bils data af Ordregiver i Fleet Management Systemet.</li><li>• Hvordan en systembruger kan ændre den enkelte bils data i Fleet Management Systemet.</li></ul>
Eksport:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hvordan kortvisninger og rapporter fra Fleet Management Systemet kan eksporteres i standardformater, så det kan distribueres og vises i andre systemer, fx en pdf eller Excel.</li><li>• Hvordan data fra Fleet Management systemet kan eksporteres i standardformater til andre systemer, fx Ordregivers ERP, GIS eller Excel, så det her kan åbnes og viderebehandles.</li></ul>
Filtrering:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ordregiver ønsker at kunne filtrere i visningerne. Tilbudsgiveren bedes beskrive og give eksempler på hvilke data/attributter, der kan filtreres på.</li><li>• Hvordan systemet muliggør, at data kan filtreres før eksport eller visning i kort/rapporter.</li></ul>
<b>Besvarelse:</b>
Foruden skriftlig besvarelse, <b>SKAL</b> der i besvarelsen indgå illustrationer og/eller mockups.

<b>8: Rapporter, illustrationer og statistik, samt kortvisning på real- og datidsdata (Prioritet niveau 1)</b>
Beskrivelse af opgaven:
Der er behov for, at kunne trække rapporter med tabeller og illustrationer, samt lave visninger baseret på filtrerede data, herunder sammenligning af data over dage/uger/måneder, bl.a. til ledelsesinformation. Rapporterne skal anvendes til at udpege egnede steder til debiler, hvilke biler der kan afvikles, samt gennem analyse af fx pausemønstre placering af infrastruktur til nuværende og kommende elbiler.
Tilbudsgiver bedes demonstrere håndteringen af følgende opgaver, herunder om det foregår i eller uden for Fleet Management Systemet:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hvordan data kan vise bilernes køremønstre, så Ordregiver kan undersøge og rådgive om muligheder for bedre udnyttelsesgrad af bilerne, fx gennem deling.</li><li>• Udtræk af biler/chaufføren der har haft turlængder på Ordregivers definerede rækkevidde- og tidsintervaller, fx 0-5 km/dag, 10-50 km./dag etc.</li><li>• Hvordan data kan vise bilernes pausemønstre, herunder længde af pausen, og om det er med eller uden tænding og at kunne filtrere på dette.</li><li>• Udtræk af en valgt gruppering af biler gennem filtrering, fx visning af elbilerne, eller et bestemt mærke, og/eller organisationstilknytning mv.</li><li>• Udtræk af rapporter hvor chaufførens kørestil fremgår.</li><li>• Udtræk af rapporter over CO2 og partikeludledning vha. normtal.</li></ul>





- Mulighed for at oprette favoritfiltreringer til at lave egne standardsøgninger/visninger/rapporter.
- Om systemet kan generere automatiske rapporter/visninger og tilsende disse som mail og/eller vise disse på fx en ledelsesportal, der indsættes automatisk uden manuel publicering.

**Besvarelse:**

Foruden skriftlig besvarelse, **SKAL** beskrivelsen indeholde illustrationer og angivelse af forskellige visuelle effekter (fx farver, mouseover, streghyper) der anvendes eller kan vælges, og som eksemplificerer løsningen.

**9: Oprettelse af chauffører (Prioritet niveau 2)**

## Beskrivelse af opgaven:

Ordregiver har behov for, at de potentielt 50.000 chauffører oprettes i Fleet Management Systemet uden den enkelte chauffør manuelt skal oprettes og vedligeholdes i Fleet Management systemet.

Tilbudsgiver skal demonstrere håndteringen af følgende opgaver:

- Hvordan der oprettes chauffører fra fil i standardformat som importeres til Fleet Management Systemet eller hvordan der integreres med data fra HR-systemer.
- Hvordan tilbudsgiveren anskuer, at en opgave med så mange chauffører bedst håndteres, og om det er tilbudsgiver og/eller Ordregiver der udfører opdatering.
- Hvordan opgaven udføres løbende, fx i forhold til ansættelser og afskedigelser (pr. d. 1. og d. 15. i måneden.)

**Besvarelse:**

Foruden skriftlig besvarelse, **SKAL** der i besvarelsen indgå illustrationer og/eller mockups.

**10: Tildeling af rettigheder til brugere af Fleet Management System (Prioritet niveau 3)**

## Beskrivelse af opgaven:

Ordregiver ønsker 10 systembrugere, som kan tildeles roller og ansvar. Der er behov for, at Ordregivers udvalgte systembrugere kan blive oprettet, ændret og slettet.

Tilbudsgiver skal demonstrere håndteringen af følgende opgaver:

- Hvordan Ordregivers medarbejdere oprettes, ændres og slettes som systembrugere, herunder om det udføres af Ordregiver og/eller tilbudsgiveren.
- Hvad systembrugere af Fleet Management systemet kan blive tildelt rettigheder til, hvad de kan se og rette i, samt trække af rapporter.
- Såfremt tilbudsgiver udfører oprettelse/ændring af systembrugere, ønskes oplyst inden for hvilken tidsramme tilbudsgiver udfører den adspurgte oprettelse/ændring.
- Tilbudsgiver beskriver hvordan rettigheder til systemet tildeles, samt hvordan det sikres, at hver systembruger kun kan foretage de handlinger, de er tildelt rettigheder til.

**Besvarelse:**

Foruden skriftlig besvarelse, **SKAL** der i besvarelsen indgå illustrationer og/eller mockups.



<b>11: Oplæring og support af brugerne af Fleet Management System (Prioritet niveau 3)</b>
Beskrivelse af opgaven:
Der er behov for at systembrugerne kan anvende systemets funktioner.  Tilbudsgiver skal demonstrere håndtering af følgende opgaver:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hvordan uddannes/oplæres de systembrugere der skal anvende systemet ved opstart af kontrakt, samt efterfølgende systembrugere i kontraktens løbetid.</li><li>• Hvordan besvares systembrugernes henvendelser (fx gennem hotline og/eller hjælpemenuer).</li><li>• Hvordan håndteres indmeldelse og behandling af systemfejl.</li></ul>
<b>Besvarelse:</b> Foruden skriftlig besvarelse, kan der i besvarelsen indgå illustrationer og/eller mockups.

<b>12: Udvikling (Prioritet niveau 3)</b>
Beskrivelse af opgaven:
Ordregiver ønsker viden om tilbudsgivers planlagte udviklingstiltag og kvalitetssikringsmetoder.  Tilbudsgiver skal demonstrere håndtering af følgende opgaver:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hvilke konkrete udviklingsopgaver, som vurderes relevante for Ordregiver i henhold til det generelle løsningsbehov, har tilbudsgiver planlagt til udførelse og eventuel indlemmelse i den tilbudte løsning.</li><li>• Tilbudsgiver bedes beskrive sine anvendte procedurer for kvalitetssikring og kontroller som tilbudsgiver benytter i forbindelse med implementering og frigivelse af nye releases og versioner.</li></ul>
<b>Besvarelse:</b> Der ønskes beskrivelse, samt eventuelt vedlagt udviklingsplan og kvalitetssikringsprocedure/kvalitetspolitik.