bilag 9 - dokumentation

Indhold

[1. Bilagsvejledning 2](#_Toc418502363)

[2. Krav til driftshåndbøger 3](#_Toc418502364)

[3. Krav til driftsdokumentation 3](#_Toc418502365)

[4. Krav til bruger-dokumentation 3](#_Toc418502366)

[5. Driftshåndbøger 4](#_Toc418502367)

[6. Driftsdokumentation 4](#_Toc418502368)

[7. Bruger-dokumentation 4](#_Toc418502369)

# Bilagsvejledning

*[BILAGET SKAL UDFYLDES / SUPPLERES AF LEVERANDØREN]*

Leverandøren skal udarbejde og vedlægge eksempler på driftshåndbøger, driftsdokumentation, og brugerdokumentation for løsningen jf. tidsplanen i bilag 1.

Leverandøren skal desuden beskrive og vedlægge eksempler på dokumentation / vejledninger og undervisningsmaterialer til såvel brugere som administratorer jf. krav nr. 76, 77 og 78 i bilag 2, kravspecifikation.

# Krav til driftshåndbøger

Driftshåndbøgerne for løsningen skal indeholde alle forhold af relevans for leverandørens drift og vedligeholdelse af løsningen og levering af driftsydelserne, herunder:

* Procedure for backup og kontrol heraf
* Afprøvning af katastrofeplaner
* Eskalationsprocedurer
* Kvalitetssikringsprocedurer
* Nødberedskab
* Kontaktpersoner og kontaktinformation

Driftshåndbøger skal være på dansk eller engelsk og skal som minimum være tilgængelige i elektronisk form.

Driftshåndbøgerne skal være godkendt af kunden som en del af funktionsprøven for løsningen.

# Krav til driftsdokumentation

Driftsdokumentationen skal udarbejdes jf. kravene i bilag 7, 11, og dette bilag samt kontraktens pkt. 26.4.

Driftsdokumentationen skal indeholde løbende opgørelser over forhold, der har betydning for driften og vedligeholdelsen af løsningerne, herunder:

* Opgørelse over servicemål
* Status over fejl og mangler
* Forventede fremtidige opdateringer
* Øvrige driftsplaner

Driftsdokumentation skal være på dansk og skal som minimum være tilgængelige i elektronisk form.

# Krav til bruger-dokumentation

Dokumentation / vejledning til brugere og administratorer skal udarbejdes jf. kravene i bilag 2, og dette bilag.

Hvis det er muligt ønskes også link til eksempler på e-learningsmoduler jf. krav nr. 78 i bilag 2.

# Driftshåndbøger

*[UDFYLDES AF LEVERANDØREN]*

# Driftsdokumentation

*[UDFYLDES AF LEVERANDØREN]*

# Bruger-dokumentation

*[UDFYLDES AF LEVERANDØREN]*