|  |
| --- |
|  |

# Kontraktbilag C

## – Tilknyttede ydelser

Indhold

[1 Besvarelse af bilag 3](#_Toc434242508)

[2 Etablering og overtagelse 3](#_Toc434242509)

[2.1 Plan for etablering af overtagelsen 4](#_Toc434242510)

[2.2 Medvirken 4](#_Toc434242511)

[2.3 Prøver 4](#_Toc434242512)

[3 Introduktion og samarbejdsorganisation 5](#_Toc434242513)

[3.1 Introduktion 5](#_Toc434242514)

[3.2 Samarbejdsorganisation 5](#_Toc434242515)

[3.3 Opfølgning på samarbejdet 5](#_Toc434242516)

[4 Support, drift, vedligehold og videreudvikling 6](#_Toc434242517)

[4.1 Support 6](#_Toc434242518)

[4.2 Driftsplan 7](#_Toc434242519)

[4.3 Vedligeholdelsesplan 8](#_Toc434242520)

[4.4 Udvikling 9](#_Toc434242521)

# Besvarelse af bilag

Tilbudsgiver udfylder nærværende bilag, afsnit 2 - 4, med en beskrivelse af de tilknyttede ydelser. Besvarelsen skal på fyldestgørende vis illustrere og dokumentere den implementering og efterfølgende driftsleverance, Ordregiver vil opnå ved indgåelse af kontrakten.

Tilbudsgiver skal således udfylde felterne markeret med *[besvarelse]* og kun disse. Ordregiver vurderer alene de hertil knyttede besvarelser, samt bilag som den enkelte besvarelse specifikt henviser til. Generelle henvisninger eller bilag vil således ikke blive inddraget for så vidt angår evaluering af underkriteriet.

Tilbudsgiver skal sikre, at besvarelsen er forenelig med mindstekrav i kontraktbilag B – Kravspecifikation, samt Ordregivers beskrivelse af nuværende løsning jf. Kontraktbilag A.

# Etablering og overtagelse

Tilbudsgiver bedes herunder beskrive den samlede tilbudte plan for etablering af løsningen. Det forventes at beskrivelsen som minimum indeholder følgende:

1. Plan for etablering af overtagelsen
2. Medvirken fra Ordregiver og nuværende leverandør
3. Prøver
4. Opfølgning – ibrugtagning af løsningen

## **Plan for etablering af overtagelsen**

Tilbudsgiver bedes i detaljer beskrive den tilbudte etableringsplan med klare mål og delmål samt konkrete beskrivelser af de enkelte faser. I etableringsplanen skal (mindstekrav) følgende forhold indarbejdes:

Detaljeret tidsplan for etableringen af overtagelsen skal indeholde:

* 1. Afklaringsfase
	2. Frist for Ordregivers udtræden
	3. Instruktion af Ordregivers personale
	4. Etableringsdag
	5. Overtagelsesprøve, hurtigst muligt, dog senest 15. februar 2016
	6. Driftsprøve bestået
	7. Driftsstart

## **Medvirken**

Omfanget af medvirken fra Ordregiver og nuværende leverandør. Tilbudsgiver skal beskrive, hvilke roller fra Ordregiver der vil blive inddraget i etableringen og i hvilket omfang samt hvornår i tidsplanen. Tilbudsgiver skal endvidere beskrive krav og forventninger til den nuværende leverandør. Det bemærkes i den forbindelse, at Ordregiver har tilknyttet projektleder med overordnet ansvar for etablering, der dermed vil være primær samarbejdspart.

## **Prøver**

Tilbudsgiver skal udarbejde udkast til prøveplaner for henholdsvis overtagelses- og driftsprøve for løsningen indeholdende procedure, indhold og godkendelseskriterier.

**Besvarelse ”Implementering og samarbejdsorganisation”**Den gode besvarelse sammenfatter ovenstående, og illustrerer et klart, målrettet og skræddersyet etableringsforløb for løsningen hos Ordregiver. Tilsvarende illustreres en hensigtsmæssig inddragelse af Ordregiver samt den nuværende leverandør.

Tilbudsgiver skal sikre, at besvarelsen er forenelig med mindstekrav i kontraktbilag B – Kravspecifikation, samt Ordregivers beskrivelse af nuværende løsning jf. Kontraktbilag A.

*[Besvarelse indføres her]*

# Introduktion og samarbejdsorganisation

Tilbudsgiver bedes herunder beskrive den tilbudte introduktion af samarbejdet samt den til opgaven tilbudte samarbejdsorganisation. Det forventes, at beskrivelsen som minimum indeholder følgende:

1. Introduktion
2. Samarbejdsorganisation
3. Opfølgning på samarbejdet

## **Introduktion**

Tilbudsgiver bedes beskrive, hvorledes man vil introducere Ordregivers organisation til samarbejdet, herunder hvilke roller Ordregiver med fordel kan stille med i en samarbejdsorganisation.

## **Samarbejdsorganisation**

Tilbudsgiver skal sikre, at der er én person til at varetage det overordnede ansvar og kontakten til Ordregiver. Denne person fungerer som Tilbudsgivers Single Point of Contact (”SPOC”).

Tilbudsgiver bedes beskrive den samlede tilbudte samarbejdsorganisation, herunder de kompetencer der er tilgængelige for samarbejdet samt deres respektive roller.

## **Opfølgning på samarbejdet**

Det er et krav, at Tilbudsgiver tager initiativ til de faste tilbagevendende aktiviteter i samarbejdet. Tilbudsgiver bedes beskrive planen for faste aktiviteter hen over året, herunder de væsentligste dagsordenspunkter for årets samarbejds- og statusmøder.

**Besvarelse ”Introduktion og samarbejdsorganisation”**

Den gode besvarelse illustrerer en samarbejdsorganisation med fokus på indfrielse af Ordregivers målsætning om både stabil drift og udvikling.

Tilbudsgiver skal sikre, at besvarelsen er forenelig med mindstekrav i kontraktbilag B – Kravspecifikation, samt Ordregivers beskrivelse af nuværende løsning jf. Kontraktbilag A.

*[Besvarelse indføres her]*

# Support, drift, vedligehold og videreudvikling

Tilbudsgiver bedes beskrive, hvordan tilbudsgiver vil varetage og tilrettelægge support, drift, vedligeholdelse og videreudvikling af Ordregivers løsning. Det forventes, at beskrivelsen som minimum indeholder følgende:

1. Support
2. Drift
3. Vedligehold
4. Videreudvikling

## **Support**

Tilbudsgiver bedes beskrive det tilbudte ”service level agreement”-niveau (SLA), herunder hvilke muligheder Ordregiver har for at få teknisk bistand. Besvarelsen skal redegøre for omfanget af bistand, hvilket indebærer en beskrivelse af tilgængeligt tidsrum, kontaktmetoder, omfanget af problemløsning, reaktionstider for afhjælpning og udbedring samt eventuelle begrænsninger. Beskrivelsen skal (mindstekrav) indeholde følgende:

1. Helpdesk som kan kontaktes alle hverdage (undtagen lørdag) i tidsrummet mellem kl. 9-17. Helpdesk besvarer korte præcise spørgsmål vedrørende forvaltning, anvendelse og drift af løsningen, foretager simpel problemdiagnosticering og yder generel vejledning vedrørende løsningen som helhed.
2. Kontaktmulighed uden for servicevindue i Helpdesk, for afhjælpning af kritiske og/eller alvorlige fejl.
3. Beskrivelse af metode for kategorisering af fejltyper. Beskrivelse af system og proces for fejlmelding for opfyldelse af krævede reaktionstider og tid for udbedring.

**Besvarelse ”Support”**

Den gode besvarelse sikrer Ordregiver hurtig og effektiv bistand/service i størst muligt tidsrum, herunder en bredt dækkende problemløsningsbistand med færrest mulige begrænsninger.

Tilbudsgiver skal sikre, at besvarelsen er forenelig med mindstekrav i kontraktbilag B – Kravspecifikation, samt Ordregivers beskrivelse af nuværende løsning jf. Kontraktbilag A.

*[Besvarelse indføres her]*

## **Driftsplan**

Tilbudsgiver bedes endvidere i detaljer beskrive den medfølgende driftsplan, herunder beskrivelse af den tilbudte driftseffektivitet.

Beskrivelsen skal (mindstekrav) indeholde følgende:

1. En driftseffektivitet på minimum 99 %
2. En klar beskrivelse af hvorledes driftseffektiviteten måles (med angivelse af formel og definitioner) per kvartal. Det er således et krav at driftseffektiviteten registreres og dokumenteres af Tilbudsgiver.
3. Tilbudsgiver skal beskrive den tilbudte performance i form af svartider på løsningen, som minimum opdelt på frontend- og backendforespørgsler. Tilbudsgiver bedes endvidere beskrive forudsætninger og evt. begrundende undtagelser for den tilbudte performance, herunder evt. forslag til hvordan performance vil kunne forbedres.

**Besvarelse ”Driftsplan”**

Den gode besvarelse illustrerer og beskriver en stabil løsning med højst mulig driftseffektivitet og performance, herunder angivelse af forespørgsler til opfølgning på løsningens performance.

Tilbudsgiver skal sikre, at besvarelsen er forenelig med mindstekrav i kontraktbilag B – Kravspecifikation, samt Ordregivers beskrivelse af nuværende løsning jf. Kontraktbilag A.

*[Besvarelse indføres her]*

## **Vedligeholdelsesplan**

Tilbudsgiver bedes i detaljer beskrive den tilbudte vedligeholdelsesplan. Beskrivelsen skal (mindstekrav) indeholde følgende:

1. Hvordan vedligeholdelsesarbejder planlægges og udføres, så de er til mindst gene for Ordregiver.
2. En detaljeret beskrivelse af den tilbudte vedligeholdelse af henholdsvis:
	1. Løsningen, herunder fx levering af nye versioner og releases.
	2. Dokumentation, herunder Tilbudsgivers beskrivelse af, hvordan man sikrer den løbende dokumentation af den samlede løsning, samt udførlig beskrivelse af, hvad dokumentationen indeholder.

**Besvarelse ”Vedligeholdelsesplan”**

Den gode besvarelse illustrerer og beskriver hvordan Kunden opnår en til alle tider vedligeholdt og veldokumenteret leverance, med hurtig og effektiv mangelafhjælpning.

Tilbudsgiver skal sikre, at besvarelsen er forenelig med mindstekrav i kontraktbilag B – Kravspecifikation, samt Ordregivers beskrivelse af nuværende løsning jf. Kontraktbilag A.

*[Besvarelse indføres her]*

## **Udvikling**

Endeligt bedes Tilbudsgiver beskrive det tilbudte udviklingssamarbejde. Beskrivelsen tænkes indeholdt følgende:

1. Generel beskrivelse af Tilbudsgivers tilbudte samarbejdsmodel på udvikling.
2. Leverandørens bud på udviklingstiltag med afsæt i Ordregivers nuværende løsning.
3. Leverandørens overordnede stillingtagen til Ordregivers identificerede udviklingsønsker jf. Bilag A4.
4. Leverandørens interne setup i forhold til at sikre at observationer der gøres i forbindelse med driftsydelsen, i videst mulig omfang opsamles og kommunikeres til Ordregiver i form af mulige udviklingstiltag.

**Besvarelse ”Udvikling”**

Den gode besvarelse illustrerer og beskriver hvordan Ordregiver opnår adgang til videreudvikling. Ordregiver vil lægge vægt på, at beskrivelsen adresserer Ordregivers forretningsmål samt formår at sandsynliggøre en sammenhængende ydelse i relation til drift og udvikling på løsningen.

Tilbudsgiver skal sikre, at besvarelsen er forenelig med mindstekrav i kontraktbilag B – Kravspecifikation, samt Ordregivers beskrivelse af nuværende løsning jf. Kontraktbilag A.

*[Besvarelse indføres her]*