bilag 7 – DRIFT, VEDLIGEHOLDELSE OG SUPPORT

Indhold

[1. Bilagsvejledning 2](#_Toc414617909)

[2. Supportorganisationen 3](#_Toc414617910)

[3. Helpdesk/Support 3](#_Toc414617911)

[4. Fejlrettelse og reaktionstider 3](#_Toc414617912)

[5. Overvågning 3](#_Toc414617913)

[6. Backup 4](#_Toc414617914)

[7. Servicevinduer 4](#_Toc414617915)

[8. Videreudvikling 4](#_Toc414617916)

[9. Udviklingsplaner 4](#_Toc414617917)

[10. Dokumentation og rapportering 4](#_Toc414617918)

[11. Opdatering 4](#_Toc414617919)

# Bilagsvejledning

*[Bilaget skal udfyldes / suppleres af leverandøren]*

Bilaget skal indeholde en fyldestgørende beskrivelse af leverandørens driftsydelser, der stilles til rådighed for løsningen.

Bilaget skal udfyldes af leverandøren på baggrund af de i dette bilag samt i kontrakten og kravspecifikationen nævnte krav og ønsker.

Leverandøren skal beskrive den supportorganisation, der udfører driftssupport og vedligeholdelse af løsningen og driftsmiljøet samt angive kontaktoplysninger, åbningstid og eventuelle formkrav for kundens kontakt til denne organisation.

Leverandøren skal beskrive den Helpdesk / Support-funktion, der udfører brugersupport, herunder angivelse af åbningstid og omfang samt et forslag til hvem / hvor mange der må benytte funktionen.

Leverandøren skal beskrive hvordan fejl og mangler registreres, prioriteres og følges op, samt i hvilket omfang kunden har indflydelse på prioritering og kategorisering.

Leverandøren skal beskrive hvorledes overvågning af driftsmiljøet er organiseret og hvorledes leverandøren håndterer alarmer og udbedring af disse jf. kontraktens pkt. 13 og under iagttagelse af kontraktens pkt. 21.

Leverandørens skal beskrive hvorledes procedurer omkring backup og retablering af kundens data er organiseret.

Leverandøren skal beskrive dennes procedure omkring servicevinduer, herunder fastlæggelse, hyppighed, varighed, samt hvordan der informeres om fastlagte servicevinduer.

Leverandøren skal vedlægge udviklingsplaner for løsningerne, herunder igangværende eller planlagte udviklingstiltag, aktuelle planer om nye versioner, moduler m.v.

Leverandøren skal sikre løbende dokumentation og rapportering for driftsydelsen jf. kravene i bilag 11. Dokumentationen leveres i den form, der er angivet og vedlagt af leverandøren i bilag 9.

Leverandøren skal beskrive dennes procedurer for varsling og orientering til kunden om nye versioner og releases, samt hvorledes implementering af disse organiseres i samarbejde med kunden.

# Supportorganisationen

*[UDFYLDES AF LEVERANDØREN]*

# Helpdesk/Support

Leverandøren skal beskrive den Helpdesk / Support-funktion, der udfører brugersupport, herunder angivelse af åbningstid og omfang samt et forslag til hvem / hvor mange der må benytte funktionen.

Kunden har et ønske om, at helpdesk / brugersupport skal være tilgængelig på alle hverdage i tidsrummet 8.00 – 16.00.

*[UDFYLDES AF LEVERANDØREN]*

# Fejlrettelse og reaktionstider

Leverandøren skal angive en prioriteringsmodel inkl. garanterede reaktionstider for gennemført fejlafhjælpning der foreslås anvendt i forbindelse med registrering, prioritering og opfølgning på fejl og mangler.

Prioriteringsmodellen skal indeholde en kategorisering og graduering af fejl og mangler, som ligeledes vil blive anvendt til at kategorisere kvalificerede mangler samt væsentlige mangler i forbindelse med funktions- og driftsprøverne jf. bilag 8.

Leverandøren skal uden ugrundet ophold oplyse om, og afhjælpe kritiske fejl og problemer i henhold til en model for prioritering og reaktionstider, uanset om forholdet er konstateret af leverandøren eller indrapporteret af kunden.

Reaktionstider skal regnes fra tidspunktet for konstatering af / modtagelse af meddelelse om en fejl eller problem og indtil afhjælpning er påbegyndt.

Afhjælpningen omfatter visitering og registrering af fejlen / problemet, anvisning af mulig work-around, og endelig afhjælpning, således at driften forstyrres mindst muligt.

Kunden ønsker at have mulighed for at ændre leverandørens prioritering af fejl og problemer, såfremt det vurderes at konsekvenserne ved den foreslåede prioritering er uholdbar for kunden.

*[UDFYLDES AF LEVERANDØREN]*

# Overvågning

Leverandøren skal overvåge driftsmiljøet og løsningen. Såfremt der konstateres fejl eller mangler i løsningen, skal disse håndteres jf. aftalte reaktionstider.

*[UDFYLDES AF LEVERANDØREN]*

# Backup

Leverandørens skal beskrive hvorledes procedurer omkring backup og retablering af kundens data er organiseret.

*[UDFYLDES AF LEVERANDØREN]*

# Servicevinduer

Ingen servicevinduer må lægges på hverdage (mandag – fredag) i tidsrummet kl. 07.00 til 19.00.

*[UDFYLDES AF LEVERANDØREN]*

# Videreudvikling

Kunden har i samarbejde med KOMBIT udviklet en Serviceplatform, hvorfra data og funktionalitet udstilles. Det er Kundens hensigt, at Serviceplatformen på sigt skal anvendes i videst muligt omfang. Serviceplatformen vil løbende udstille flere og flere services, og det er derfor afgørende, at løsningen gør det muligt at omlægge de allerede specificerede og implementerede integrationer til at give adgang, og hente data via Serviceplatformen.

Løsningen skal løbende videreudvikles til at passe ind i Den Fælleskommunale Rammearkitektur, og i størst muligt omfang anvende Den Fælleskommunale Serviceplatform i forbindelse med adgang til data og funktionalitet.

Rammearkitektur, se:

[www.kl.dk/Fagomrader/Administration-og-digitalisering/Rammearkitektur/](http://www.kl.dk/Fagomrader/Administration-og-digitalisering/Rammearkitektur/)

Serviceplatformen, se:

[www.serviceplatformen.dk](http://www.serviceplatformen.dk)

*[UDFYLDES AF LEVERANDØREN]*

# Udviklingsplaner

*[UDFYLDES AF LEVERANDØREN]*

# Dokumentation og rapportering

Leverandøren skal for hvert kalender-kvartal levere driftsdokumentation til kunden jf. de formkrav der er angivet og aftalt i bilag 9.

# Opdatering

Nye versioner og releases skal uden ugrundet ophold stilles til rådighed og relevant dokumentation opdateres.

*[UDFYLDES AF LEVERANDØREN]*