
BILAG 7

SPECIFIKATION AF VEDLIGEHOELSE MED PRISER

BILAG 7: Specifikation af vedligeholdelse med priser

Modelbilag med anvisninger til Leverandørerne, der indgår i udbudsmateriale af 27. marts 2015. Ikke-udfyldte felter m.v. udarbejdes af Leverandøren.

1. GENERELT

Vedligeholdelse af Programmet omfatter også den hertil hørende Dokumentation.

Vedligeholdelse skal udføres i overensstemmelse med god it-skik og af kvalificeret personale, der er behørigt certificeret og som har indsigt i Leverancen.

Fejlafhjælpning og andre vedligeholdelsesarbejder skal planlægges og udføres, så de er til mindst mulig gene for Kunden. Såfremt en vedligeholdelsesydelse er driftpåvirkende eller der er risiko herfor, kan Kunden kræve, at ydelsen udføres uden for almindelig arbejdstid.

2. VEDLIGEHOLDELSESOMFANG OG GRUNDYDELSER

2.1 Nye Versioner og Releases

Kunden opnår inden for det faste vederlag, der følger af bilag 3, brugsret til nye Versioner og Releases af Programmet opregnet i bilag 9, så snart disse er frigivet til distribution i Danmark. Leverandøren skal løbende orientere om *release*-planer, herunder planlagte væsentlige ændringer, for det omfattede Programmet.

Leverandøren forestår installation af nye Versioner og Releases. Pris på denne ydelse ønsket angivet i bilag 3.

2.2 Afhjælpning af fejl

Kunden rapporterer Fejl til Leverandøren under en af nedenstående kategorier, hvorefter Leverandøren skal påbegynde, henholdsvis gennemføre afhjælpning inden for det fastsatte tidsinterval:

Fejlka- tegori	Beskrivelse	Reaktionstid	Løsningstid
A	Produktion eller drift af systemet er umuliggjort, og systemet må anses for utilgængeligt.	30 minutter	2 timer
B	Alvorlig fejl, men produktion og drift kan gennemføres i reduceret omfang.	2 timer	8 timer
C	Produktion og drift kan gennemføres i normalt omfang.	8 timer	5 arbejdsdage

Tidsintervaller måles fra det tidspunkt, hvor Leverandøren modtager Kundens fejlmeddelelse og beskrivelse af Fejlen og indtil det tidspunkt, hvor Leverandøren enten har afhjulpet eller påbegyndt afhjælpning af Fejlen i overensstemmelse med det, der gælder for den pågældende fejkategori samt givet Kunden meddelelse derom. Kunden kan ændre kategoriseringen af en Fejl, såfremt Kunden opnår ny viden om Fejlens påvirkning af brugerne eller andre konsekvenser af Fejlen.

Leverandøren skal på Kundens anmodning give en status vedrørende en given fejlrettelse.

For afklaring af hvorvidt en fejl stammer fra den tilbudte løsning skal Leverandøren levere en metode til analyse af fejlkilden. Denne metode beskrives i tilbuddet og aftalen nærmere i afklaringsfasen.

[Yderligere beskrivelse af vedligeholdelse inden for det faste løbende vederlag]

3. **SUPPORT**

Kunden kan alle [Arbejds]dage mellem kl. [Udfyldes af Leverandøren] og [Udfyldes af Leverandøren] få telefonisk assistance fra Leverandørens [Supportdesk], telefonisk på [Udfyldes af Leverandøren] eller web-baseret på [Udfyldes af Leverandøren]. [Skal tilpasses Leverandørens set-up]

Følgende kategorier af personer hos Kunden er berettiget til at kontakte supportdesk:

Personkategori
[Udfyldes af Leverandøren]

Supportdesk besvarer præcise spørgsmål vedrørende Programmel og Udstyr, foretager simpel problemdiagnosticering og yder gene-

rel vejledning vedrørende det omfattede, herunder om et konstateret forhold beror på Fejl i Leverancen, som forudsætter indrapportering i overensstemmelse med punkt 2.2 ovenfor.

Leverandøren tilsikrer, at der ved Kundens telefoniske henvendelse til supportdesk maksimalt vil være [*Udfyldes af Leverandøren*] sekunders ventetid for kvalificeret besvarelse af henvendelsen og at [*Udfyldes af Leverandøren*].

4. **VEDLIGEHODELSE, DER LEVERES SOM TIMEBASEREDE YDELSER**

4.1 **Overholdelse af regler**

Såfremt der i vedligeholdelsesperioden indføres regler, der forudsætter ændringer i Programmet for, at Kunden fortsat opfylder alle relevante regler (præceptive såvel som deklaratoriske), jf. Kontraktens punkt 15.7, indestår Leverandøren for, at Programmet kan tilpasses således, at reglerne opfyldes på tidspunktet for deres ikrafttræden. Leverandøren er forpligtet til vedvarende at have ressourcer, der har indblik i Programmet og som vil være i stand til at videreudvikle dette. Kunden beslutter efter drøftelse med og indhentelse af estimat over medgået tid eller tilbud fra Leverandøren, om ændringerne skal udarbejdes som timebaserede ydelser. Såfremt regelændringerne er relevante for flere af Leverandørens kunder, skal Leverandøren tilbyde tilpasning af Programmet og påse, at der sker en rimelig omkostningsfordeling mellem de relevante kunder.

4.2 **Øvrige timebaserede ydelser**

[*Udfyldes af Leverandøren*]

5. **PRISER**

De aftalte priser for vedligeholdelse og support, herunder (a) hvilke elementer, der leveres inden for det faste vedligeholdelsesvedlag og (b) de timepriser og profiler m.v., som er gældende for timebaserede ydelser, følger af bilag 3.

6. **Forholdet til Servicemål**

Den bod, der knytter sig til Leverandørens manglende overholdelse af de vedligeholdelsesrelaterede servicemål, fremgår af bilag 10.

7. **Kundens forhold**

Hvis Kunden fejlagtigt rapporterer et forhold som en Fejl, og det efterfølgende viser sig, at Kundens rapportering beroede på forkert brug eller andre forhold, som er Leverandøren uvedkommende, kan Leverandøren kræve et rimeligt vederlag på basis af de timepriser, der følger af bilag 3, for behandling af Kundens henvendelse. Hvis Kunden fejlkategoriserer en Fejl, og det efterfølgende godtgøres, at Fejlen burde have været kategoriseret som anført af Leverandøren, kan Leverandøren kræve betaling for dokumenterede meromkostninger, herunder for nødvendigt overarbejde som følge af Kundens fejlkategorisering.

8. **Varighed og Opsigelse**

Leverandøren skal udføre vedligeholdelse og support af Leverancen fra Overtagelsesdagen. Såfremt Leverancen er opdelt i Faser, leveres herudover vedligeholdelse og support af delleverancen fra godkendelse af Delleveranceprøve for de respektive dele omfattet af delleverancen.

For varighed og ophør af disse vilkår om vedligeholdelse og support gælder Kontraktens punkt 33.