|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bilag 05 – Vedligeholdelse og support |  |  |
| SLKS’ udbud af ASTA, Ansøgnings- og tilskudsadministrationssystem |

***Vejledning til Tilbudsgiver***

*Denne vejledningstekst og øvrige vejledningstekster i bilaget slettes forud for kontraktindgåelse.*

*Nærværende bilag specificerer Leverandørens forpligtelser til at levere vedligeholdelse og support og det i bilaget angivne supplerer Kontraktens bestemmelser herom.*

*Tilbudsgiver skal udfylde punkt 2.3.3 angående opdatering af Leverancens Programmel.*

*Tilbudsgiver skal derudover udfylde bilag 5, appendiks A, bilag 5, appendiks B og Bilag 5, appendiks C i overensstemmelse med følgende:*

* *Appendiks A: En beskrivelse af sin supportorganisation.*
* *Appendiks B: En beskrivelse af sin opdateringsstrategi for det Programmel, der indgår i Leverancen.*
* *Appendiks C: De vedligeholdelsesaftaler Leverandøren har indgået med tredjepart vedrørende det tredjepartsprogrammel, der indgår i Leverancen.*

*Det er ikke hensigten, at Tilbudsgiver skal foretage yderligere tilføjelser eller ændringer til bilaget, end hvad der fremgår overfor, jf. dog nedenfor samt udbudsbetingelsernes punkt 10.5 vedr. evaluering af tilbud, hvoraf det følger, at afvigelser fra bilaget vil indgå med negativ vægt i tilbudsevalueringen.*

***Generelt vedr. mindstekrav og grundlæggende elementer***

*Bilaget indeholder alm. vilkårstekst evt. i kombination med illustrationer. En del af denne vilkårstekst kan udgøre mindstekrav.*

*Sådanne mindstekrav* ***skal*** *opfyldes. Opfyldes et mindstekrav ikke, betragtes tilbuddet som ikke-konditionsmæssigt og vil som følge heraf blive afvist. Evt. mindstekrav er tydeligt markeret.*

*Tilbudsgiver skal være opmærksom på, at tilføjelser eller ændringer i vilkårstekst kan kollidere med mindstekrav, selv om tilføjelserne eller ændringerne foretages uden for de steder, der er markeret som mindstekrav.*

*Tilbudsgiver skal ligeledes være opmærksom på, at tilføjelser eller ændringer til vilkårstekst kan udgøre ændringer til grundlæggende elementer med den følge, at tilbuddet vil blive afvist som ukonditionsmæssigt.*

*Vederlaget for vedligeholdelse skal angives i bilag 12, Appendiks A.*

*Afvigelser over for vilkårsafsnit i et bilag skal markeres med ændringsmarkering (”Track Changes”) eller på anden måde tydeligt fremhæves.*

*Bilaget evalueres i overensstemmelse med underkriteriet ”Proces, driftskrav og vedligeholdelses kvalitet”.*

Indholdsfortegnelse

[1. Indledning 7](#_Toc475097608)

[2. Vedligeholdelsens omfang og grundydelser 7](#_Toc475097609)

[2.1 Generelle forhold 7](#_Toc475097610)

[2.2 Leverandørens udførelse af vedligeholdelse 8](#_Toc475097611)

[2.3 Grundydelser 8](#_Toc475097612)

[2.3.1 Generel vedligeholdelse 8](#_Toc475097613)

[2.3.2 Grundydelser vedr. Releases og Versioner 10](#_Toc475097614)

[2.3.3 Kundens opdatering af Leverancens Programmel 11](#_Toc475097615)

[2.3.4 Vedligeholdelse af tredjepartsprogrammel 11](#_Toc475097616)

[2.3.5 Kundens reklamation vedr. Fejl 11](#_Toc475097617)

[2.4 Vedligeholdelse efter Kundens særskilte bestilling 12](#_Toc475097618)

[3. Support 12](#_Toc475097619)

[3.1 Generelle forhold 12](#_Toc475097620)

[3.2 Supporttid 12](#_Toc475097621)

[3.3 Bemanding af Service Desk 13](#_Toc475097622)

[3.4 Håndtering af henvendelser fra Kunden 13](#_Toc475097623)

[4. Ydelser, der honoreres med særskilt vederlag 13](#_Toc475097624)

[5. Delvis opsigelse af vedligeholdelsesordningen 14](#_Toc475097625)

Bilag til dette dokument

Appendiks A Leverandørens supportorganisation

Appendiks B Opdateringsstrategi for Leverancens Programmel

Appendiks C Leverandørens vedligeholdelsesaftaler med tredjepart

# Indledning

Leverandøren skal vedligeholde alle dele af Leverancen og yde support i overensstemmelse med dette bilag og Kontraktens øvrige bestemmelser.

Alt Programmel og Dokumentation indeholdt i Leverancen er omfattet af Leverandørens vedligeholdelsesforpligtelse, medmindre andet eksplicit følger af dette bilag.

Leverandøren skal i øvrigt levere sådanne ydelser, der er nødvendige for at holde Leverancen i god og driftssikker stand samt sikre, at Leverancen i hele Kontraktens løbetid understøtter Kundens forretningsmæssige mål.

Vedligeholdelsen skal derfor omfatte – men ikke være begrænset til – de i dette bilag nævnte ydelser.

Leverandørens vedligeholdelse og support skal udføres i overensstemmelse med de i bilag 6 anførte servicemål.

Leverandørens vederlag for vedligehold og support er angivet i bilag 12.

Leverandørens ydelser skal leveres i overensstemmelse med God it-skik, jf. Kontraktens punkt 11.1.

Den nærmere beskrivelse af Leverandørens supportorganisation fremgår af bilag 05, appendiks A. Leverandørens opdateringsstrategi for Programmel omfattet af Leverancen fremgår af bilag 05, appendiks B.

Vedligeholdelsesarbejde knyttet til Programmel installeret i Kundens it-miljø kan foregå via de fjernopkoblingsmuligheder, Kunden stiller til rådighed. Alternativt kan vedligeholdelsesarbejde foregå hos Kundens Driftsleverandør Statens IT, jf. bilag 02.

Alle Leverandørens vedligeholdelses- og supportydelser er omfattet det faste vederlag, med-mindre andet eksplicit fremgår af dette bilag.

# Vedligeholdelsens omfang og grundydelser

## Generelle forhold

Leverandøren påtager sig at udføre vedligeholdelse og support af Leverancen fra Ibrugtagningsdagen, jf. Kontraktens punkt 11.

Leverandøren skal desuden vedligeholde ændringer (som ikke bestilles som en del af Leverancen) fra Overtagelsesdagen for den pågældende ændring.

## Leverandørens udførelse af vedligeholdelse

Vedligeholdelse, der påvirker Kundens anvendelse af Leverancen skal, medmindre andet konkret aftales, ske i de i bilag 06 anførte servicevinduer.

Vedligeholdelsesaktiviteter skal planlægges og udføres, så test, installation og idriftsættelse kan ske med mindst mulig driftsforstyrrelse.

Selv om vedligeholdelse gennemføres i de aftalte servicevinduer, skal Leverandøren orientere Kunden på forhånd, såfremt vedligeholdelse nødvendiggør hel eller delvis afbrydelse af Programmellet. Leverandøren må desuden ikke uden forudgående varsling reducere Løsningens serviceniveauer og funktionalitet som led i vedligeholdelsen.

Hvis Leverandøren i forbindelse med vedligeholdelsesarbejder skal have adgang til Kundens it-miljø, skal Kunden i videst muligt omfang varsles herom 10 Arbejdsdage i forvejen, jf. dog afsnit 2.3.3.

Leverandøren skal altid varsle Kunden forud for, at der etableres adgang til Kundens it-miljø via fjernopkobling.

Hvis Leverandørens vedligeholdelse påvirker Kundens it-miljø, skal Kunden godkende vedligeholdelsesaktiviteterne, før de påbegyndes.

## Grundydelser

### Generel vedligeholdelse

Leverandøren skal som led i sin vedligeholdelse levere nedenstående grundydelser, således at Leverancen til stadighed holdes i god og driftssikker stand og kan opfylde de aftalte krav, herunder servicemål, jf. bilag 06.

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **Grundydelser – Vedligeholdelse** |
|  | Administration (Service Delivery Management) af vedligeholdelse. Leverandøren skal som led heri tage initiativ til nødvendig koordinering, planlægning og dialog med Kunden og Kundens øvrige leverandører. |
|  | Håndtering af fejl (Incident og Problem Management) omfattende registrering, analyser og udbedring af Fejl og Mangler i Leverancen. Fejl skal kategoriseres og udbedres i henhold til de i bilag 06 angivne servicemål.  Enhver indrapportering af en fejl til Leverandøren skal uden ugrundet ophold resultere i en kvittering til Kunden. |
|  | Forebyggende vedligeholdelse og teknisk optimering (Service Delivery Management). Ydelsen omfatter bl.a. analyse af Leverancens tilstand og gennemførelse af tiltag, der kan medvirke til at eliminere eller reducere problemer. Analyserne kan f.eks. omfatte: analyser af incidenter, sikkerhedsmæssige hændelser, løsningens driftseffektivitet og svartider, kapacitetsudnyttelse og behov for kapacitet fremover. |
|  | Levering og installation af patches i Kundens it-miljø. Leverandøren skal løbende foretage fejlrettelse og opdatering af Leverancens Programmel, som sikrer mod kendte Fejl, og lukke potentielle og kendte sikkerhedsfejl. Ydelsen skal bl.a. omfatte opdatering af alle nødvendige patches, herunder sikkerhedspatches, for at løsningen holdes i god og driftssikker stand. |
|  | Levering og installation af nye Releases og Versioner af Programmel i Kundens it-miljø (Release Management), jf. afsnit 2.3.2. |
|  | Opdatering af dokumentation, således at al dokumentation opfylder Kontraktens krav ved ændring af løsningen, herunder som følge af vedligeholdelse. |
|  | Rapportering til Kunden – omfattende straksrapportering til Kunden om alvorlige Fejl eller sikkerhedsmæssige hændelser, og periodisk rapportering om incidenter og problemer i løsningen samt gennemførte og planlagte initiativer. |
|  | Løbende rådgivning om Kundens driftsmiljø, herunder mulige optimeringer og forbedringsforslag. |
|  | Tilretning af løsningen med henblik på opfyldelse af nye præceptive regler, jf. Kontraktens punkt 17.9. |
|  | Levering af forretningsplaner. Leverandøren skal minimum én gang årligt levere en samlet skriftlig redegørelse til Kunden indeholdende Leverandørens forretningsplaner relateret til Løsningen, herunder et roadmap, der beskriver de planlagte ændringer til Løsningen. Forventede krav til ændringer af Kundens it-miljø som følge af Leverandørens forretningsplaner skal være indeholdt i redegørelsen. |
|  | Oversigt over kommende Patches, Releases og Versioner skal indgå i Leverandørens månedsrapport til Kunden, jf. bilag 6. |
|  | Levering af support, jf. afsnit 3 |
|  | Levering af 1 årligt opfølgningskursus af 3/4 dags varighed til 15 superbrugere hos Kunden. Kurset skal leveres og i videst muligt omfang afholdes i forbindelse med nye Releases eller Versioner. |

Leverandøren garanterer, at den grundlæggende funktionalitet i Leverancens Programmel opretholdes i hele kontraktperioden, således at Leverancen fortsat kan understøtte Kundens forretningsprocesser.

Levering af Releases og Versioner sker i overensstemmelse med afsnit 2.3.2. og Leverandørens opdateringsstrategi, beskrevet i bilag 05, appendiks B.

### Grundydelser vedr. Releases og Versioner

Leverandøren skal opdatere Leverancens Programmel med nye Releases og Versioner i overensstemmelse med nedenstående.

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | **Grundydelse vedr. Releases og Versioner** |
|  | Leverandøren orienterer uden ugrundet ophold Kunden om nye Versioner og Releases af det Programmel, der er indeholdt i Leverancen, når sådanne foreligger og er frigivet til distribution i Danmark. |
|  | Leverandøren skal for det Programmel, der er omfattet af Leverandørens vedligeholdelsesforpligtelser, foretage en detaljeret redegørelse af ændringer i forhold til tidligere Versioner og Releases, herunder redegøre for, hvilke forretningsmæssige og funktionalitetsmæssige konsekvenser en opdatering vil have for Kunden, herunder i forhold til Kundens it-miljø |
|  | Leverandøren skal installere nye Versioner og Releases efter aftale med Kunden. Medmindre installation af en Version eller Release er nødvendig for at foretage udbedring af en konstateret Fejl i kategori A-C, jf. bilag 06, er Leverandøren berettiget til efter aftale med Kunden at udskyde installation heraf i op til 6 måneder.  Ovenstående bestemmelse er ligeledes gældende for patches. |
|  | Leverandøren skal sikre, at nye Releases og Versioner ikke hindrer, at Kunden kan foretage sædvanlige opdateringer af Kundens øvrige systemer, jf. bilag 02. |
|  | Hvis en ny Version eller Release efter Kundens ibrugtagning heraf resulterer i, at den aftalte funktionalitet ikke længere kan udnyttes af Kunden som forudsat i Kontrakten, og der ikke er tale om bagatelagtige forhold, er Leverandøren forpligtet til efter anmodning fra Kunden at genskabe funktionaliteten i den tidligere Leverance, som den så ud forud for opgraderingen. Kundens forpligtelser til opdatering efter afsnit 2.3.3 udskydes, indtil Leverandøren kan dokumentere, at opdatering af en ny Version eller Release ikke vil resultere i de forhold, der begrundede Kundens anmodning om genskabelsen. |
|  | Opgradering til nye Versioner eller Releases omfatter ligeledes tilretning/opdatering af Kundespecifikt programmel, herunder specialtilpasninger til Programmel. |

### Kundens opdatering af Leverancens Programmel

Kunden er ikke forpligtet til at foretage opdatering med Releases og Versioner.

Opfyldelse af krav og servicemål i henhold til dette bilag og bilag 06 forudsætter dog,

* at Kunden maksimalt er *[udfyldes af Tilbudsgiver]* udgaver bagud i forhold til senest frigivne Version og
* *[udfyldes af Tilbudsgiver]* udgaver bagud i forhold til senest frigivne Release af det Programmel, som vedligeholdelsen omfatter.

*[Vejledning til tilbudsgiver: Tilbudsgiver skal i overensstemmelse med den indledende vejledning til bilaget udfylde ovenfor med gult markerede felter med numeriske tal.* ***Bemærk****, at det er et* ***mindstekrav****, at Kunden kan være minimum 2 versioner bagud i forhold til seneste frigivne Version og Release af det Programmel, som vedligeholdelsen omfatter.]*

Uanset ovenstående skal krav og servicemål dog opfyldes, så længe den af Kunden benyttede Version er installeret i Kundens it-miljø inden for det seneste år.

Hvis Kunden i henhold til ovenstående er forpligtet til at opdatere med en ny Version eller Release, skal dette ske inden for 6 måneder efter Leverandørens meddelelse om, at opdateringen skal foretages.

Hvis en opdatering til en ny Version eller Release kræver væsentlige ændringer i Kundens it-miljø, herunder ændringer, der har en økonomisk betydning af betydelig karakter, har Kunden mulighed for at forblive på den eksisterende Version i et år ud over den forpligtelse, der følger af ovenstående, uden at Leverandørens vedligeholdelsesforpligtelser ændres.

### Vedligeholdelse af tredjepartsprogrammel

Leverandøren har i bilag 05, appendiks C, vedlagt en beskrivelse af de vedligeholdelsesaftaler, Leverandøren har indgået vedr. det tredjepartsprogrammel, der indgår i Leverancen.

Det i appendiks C anførte kan dog ikke medføre, at Leverandørens vedligeholdelsesforpligtelser efter Kontrakten ikke opfyldes.

### Kundens reklamation vedr. Fejl

Kundens reklamation vedr. en Fejl i Leverancen skal indeholde følgende:

* Tidspunktet for Kundens konstatering af Fejlen
* Kort beskrivelse af Fejlen
* Oplæg til kategorisering i fejlkategori

Den korte beskrivelse af Fejlen bør indeholde en redegørelse af fejlens indhold samt en angivelse af berørte applikationer.

## Vedligeholdelse efter Kundens særskilte bestilling

Leverandøren er i overensstemmelse med Kontraktens punkt 11.3 forpligtet efter Kundens særskilte bestilling til at foretage vedligeholdelse uden for de aftalte servicevinduer eller uden for Kundens normale arbejdstid. Leverandøren modtager særskilt betaling herfor, jf. afsnit 4.

Den vedligeholdelse, der har karakter af fejlafhjælpning, jf. Punkt 2.3.1, og gennemføres til de i bilag 6 anførte frister, er ikke omfattet af ovenstående bestillingsfrister.

# Support

## Generelle forhold

Leverandøren skal via sin Service Desk forestå support (svarende til 2. level) for Kundens it-personale og superbrugerne. Supporten omfatter ikke Kundens slutbrugere, der håndteres af Kundens egne medarbejdere.

Leverandørens support skal omfatte hele Leverancen, herunder Dokumentation.

Der skal være adgang til support og fejlmelding via telefon, e-mail eller web-adgang til fejlmeldingssystem.

## Supporttid

Leverandørens Service Desk og den hertil knyttede service skal være tilgængelig på Arbejdsdage inden for Kundens normale arbejdstid: kl. 08-16

Uden for Service Deskens åbningstid (dvs. den øvrige del af døgnet, alle årets dage) skal Leverandøren stille et incident-kontaktpunkt til rådighed med henblik på, at Kunden kan indberette Fejl i Leverancen.

## Bemanding af Service Desk

Leverandørens Service Desk skal være bemandet med medarbejdere, der har et godt kendskab til Kundens Leverance og den indgåede Kontrakt.

Medarbejderne skal være uddannede til at varetage service, support og fejlhåndtering af leverancer svarende til den Leverance, der er leveret til Kunden.

Leverandørens Service Desk skal kommunikere på dansk.

## Håndtering af henvendelser fra Kunden

Leverandøren skal modtage, registrere og behandle henvendelser fra Kunden, herunder fejlmeldinger (Incidents) og ændringsanmodninger (Service Requests/Reguest for Changes).

Hvis indrapporterede problemer ikke umiddelbart kan afhjælpes af Service Desken, skal Leverandøren så vidt muligt foretage en midlertidig afhjælpning, f.eks. i form af vejledning om en omgåelse, med henblik på at Kundens brugere kan fortsætte det normale arbejde.

Leverandøren skal føre en log over alle henvendelser med angivelse af problemets årsag og tidspunkt for problemets afhjælpning. Leverandøren registrerer data således, at der dels kan beregnes svartider for support, dels uddrages data til identifikation og forebyggelse af hyppige problemer.

Medmindre andet er aftalt, skal Leverandøren tage ejerskab til alle henvendelser fra Kunden – også selv om henvendelserne vedrører forhold, der involverer eller relaterer til tredjepart, herunder systemer leveret af tredjepart. Leverandørens support skal straks videregive sådanne henvendelser til de rette ansvarlige hos 3. part og følge op på, at sagen lukkes.

Servicemål for support er angivet i bilag 06.

# Ydelser, der honoreres med særskilt vederlag

I det omfang Kunden i overensstemmelse med Kontraktens punkt 11.3 kræver, at vedligeholdelse udføres uden for de aftalte servicevinduer eller uden for Kundens normale arbejdstid i øvrigt, er Leverandøren berettiget til særskilt vederlag som anført i bilag 12.

Ovenstående vedrører ikke det forhold, at Leverandøren som led i vedligeholdelse afhjælper Fejl uden for Kundens normale arbejdstid med henblik på at overholde de i bilag 06 anførte frister for fejlafhjælpning.

Hvis afhjælpning af Fejl af Leverandøren påtænkes foretaget ved levering af en ny Version eller Release, og Kunden ikke ønsker installation af en sådan inden for de fastlagte frister, er Leverandøren i overensstemmelse med Kontraktens punkt 14.4.2 berettiget til særskilt vederlag for yderligere arbejde relateret til afhjælpning af de pågældende Fejl, som ellers kunne have været udbedret ved installation af den pågældende Version eller Release. Vederlaget opgøres på timebasis til de i bilag 12 anførte timepriser, jf. dog Kontraktens punkt 14.4.2.

# Delvis opsigelse af vedligeholdelsesordningen

Kunden kan i overensstemmelse med Kontraktens punkt 30.1 delvist opsige vedligeholdelsesordningen.

Opsigelsen håndteres efter principperne om gennemførelse af en ændring i overensstemmelse med bilag 09.

**BILAG 05, APPENDIKS A, LEVERANDØRENS SUPPORTORGANISATION**

*[Tilbudsgiver skal i dette appendiks beskrive sin supportorganisation. Beskrivelsen skal specifikt omfatte følgende forhold:*

* *Tilbudsgivers håndtering af Servicedesk og Incident-kontaktpunkt for anmeldelse af Fejl.*
* *I hvilket omfang vedligeholdelsen udføres af andre end Tilbudsgiver samt hvorledes det i givet fald sikres, at de fastlagte processer opfyldes.*
* *Hvordan Kundens fejlkategorier beskrevet i bilag 06 håndteres i Tilbudsgivers supportorganisation.*
* *Hvordan Kundens krav om aftalt driftstid håndteres af Tilbudsgiver med henblik på at kunne opfylde de af Kunden i bilag 06 fastlagte servicemål]*

**BILAG 05, APPENDIKS B, OPDATERINGSSSTRATEGI** **FOR LEVERANCENS PROGRAMMEL**

*[Tilbudsgiver skal i dette appendiks B beskrive opdateringsstrategien for det Programmel (både eget Programmel og tredjepartsprogrammel), der indgår i Leverancen. Beskrivelse skal indeholde en nærmere redegørelse for Tilbudsgives praksis for understøttelse af nye versioner af styresystemer/kontorpakker, herunder det tidsmæssige gab mellem introduktion af sådanne nye versioner og Programmellet i Leverancens understøttelse heraf.*

* ***Fremadrettet fokus****: Strategien bør i det mindste adressere en treårsperiode, således at Kunden får et samlet overblik over den forventede udvikling af Leverancen.]*

**BILAG 05, APPENDIKS C, LEVERANDØRENS VEDLIGEHOLDELSESAFTALER MED TREDJEPART**

*[Tilbudsgiver skal vedlægge følgende:*

* *De vedligeholdelsesaftaler, der er indgået med tredjepart for det tredjepartsprogrammel, der indgår i Leverancen.*

*Vedligeholdelsesaftalerne skal give Kunden mulighed for at vurdere det samlede grundlag for Leverandørens vedligeholdelse af Leverancen.]*