Bilag 5 Vedligeholdelse og support

**Indholdsfortegnelse**

[1 Indledning 5](#_Toc474056852)

[2 Vedligeholdelsens omfang og grundydelser 6](#_Toc474056853)

[2.1 Generelle forhold 6](#_Toc474056854)

[2.2 Leverandørens udførelse af vedligeholdelse 6](#_Toc474056855)

[2.3 Grundydelser 7](#_Toc474056856)

[2.3.1 Generel vedligeholdelse 7](#_Toc474056857)

[2.3.2 Grundydelser vedr. Releases og Versioner 9](#_Toc474056858)

[2.3.3 Kundens opdatering af Leverancens Programmel 10](#_Toc474056859)

[2.3.4 Vedligeholdelse af tredjepartsprogrammel 11](#_Toc474056860)

[2.3.5 Kundens reklamation vedr. Fejl 11](#_Toc474056861)

[2.4 Vedligeholdelse efter Kundens særskilte bestilling 11](#_Toc474056862)

[3 Support 12](#_Toc474056863)

[3.1 Generelle forhold 12](#_Toc474056864)

[3.2 Supporttid 12](#_Toc474056865)

[3.3 Bemanding af Service Desk 12](#_Toc474056866)

[3.4 Håndtering af henvendelser fra Kunden 13](#_Toc474056867)

[4 Ydelser, der honoreres med særskilt vederlag 13](#_Toc474056868)

[5 Delvis opsigelse af vedligeholdelsesordningen 14](#_Toc474056869)

**Appendiks**

Appendiks A Leverandørens supportorganisation

Appendiks B Opdateringsstrategi for Leverancens Programmel

Appendiks C Leverandørens vedligeholdelsesaftaler med tredjepart

***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.*

*Herudover er det ikke hensigten, at tilbudsgiver skal foretage yderligere tilføjelser eller ændringer til bilaget. Såfremt tilbudsgiver alligevel foretager tilføjelser eller ændringer, henvises der til udbudsbetingelsernes punkt 9 vedr. evaluering af tilbud, hvoraf det fremgår, at* *det vurderes i hvilket omfang med hvilket indhold, at vilkårstekst, der ikke er markeret som mindstekrav, imødekommes, idet det vurderes positivt, såfremt den angivne vilkårstekst imødekommes, da denne vilkårstekst udtrykker ordregivers forretningsmæssige ønsker til vilkår, som er indeholdt i de enkelte dokumenter. Derudover skal tilbudsgiver være opmærksom på det nedenfor anførte vedrørende mindstekrav.*

***Særlige forhold vedr. mindstekrav og grundlæggende elementer***

*Bilaget indeholder alm. vilkårstekst. En del af denne vilkårstekst kan udgøre mindstekrav. Mindstekrav er angivet i bokse og mærket med ”****mindstekrav****” eller ”[****MK****]”.*

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

*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.*

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

*Dette afsnit under overskriften ”Vejledning til Tilbudsgiver” vil ikke indgå i den endelige Kontrakt.*

*Tilbudsgivers udfyldelse af dette bilag vil blive vurderet i overensstemmelse med underkriteriet ”Proces og vedligeholdelseskvalitet”.*

# Indledning

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

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 opfylder alle Kontraktens krav og i øvrigt 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.

Vedligeholdelse og support skal leveres i overensstemmelse med God it-skik, jf. Kontraktens punkt 11.1.

Den nærmere beskrivelse af Leverandørens supportorganisation fremgår af bilag 5, Appendiks A. Leverandørens opdateringsstrategi for Programmel omfattet af Leverancen fremgår af bilag 5, Appendiks B.

Vedligeholdelsesarbejde knyttet til Programmel installeret i Kundens it-miljø, kan foregå via de fjernopkoblingsmuligheder Kunden stiller til rådighed. Alternativt kan vedligeholdelsesarbejde foregå på Kundens hovedadresse Christiansborg

DK-1240 København.

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

I bilaget anvendes begreber såsom ”incidents”, ”problems”, ”service requests”, ”reguest for changes” og lignende. Med sådanne begreber er tiltænkt en sædvanlig forståelse, jf. ITIL v3-rammeværket. Med begreberne er dog ikke tiltænkt en særskilt eller anden kontraktuel regulering, end hvad der følger af Kontrakten.

# Vedligeholdelsens omfang og grundydelser

## Generelle forhold

Leverandøren påtager sig at udføre vedligeholdelse og support fra Overtagelsesdagen, jf. Kontraktens punkt 11.

Leverandøren skal desuden vedligeholde ændringer (som ikke bestilles som en del af Leverancen (Selvstændige Opgaver)) 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 6 anførte Servicevinduer.

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

Selvom 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 Leverancens 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 varsels 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. Fjernopkobling kan rekvireres af Leverandørens i forvejen autoriserede navngivne medarbejdere. Leverandøren kan have 2 eventuelt 3 navngivne medarbejdere ad gangen, der er autoriseret.

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 alle de aftalte krav, herunder servicemål, jf. bilag 6.

|  |  |
| --- | --- |
| **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 Management) omfattende registrering, analyser og udbedring af Fejl og Mangler i Leverancen. Fejl skal kategoriseres og udbedres i henhold til det i bilag 6 Servicemål beskrevne. |
|  | 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 fx omfatte: Analyser af incidents, sikkerhedsmæssige hændelser, Leverancens driftseffektivitet og svartider, kapacitetsudnyttelse og behov for kapacitet fremover. |
|  | Levering og installation af patches i Kundens it-miljø (Problem Management). 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 Leverancen 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 Leverancen, herunder som følge af vedligeholdelse. |
|  | Rapportering til Kunden – omfattende straks-rapportering til Kunden om alvorlige Fejl eller sikkerhedsmæssige hændelser, og periodisk rapportering om incidents og problems i Leverancen samt gennemførte og planlagte initiativer. |
|  | Løbende rådgivning om Kundens driftsmiljø, herunder mulige optimeringer og forbedringsforslag. |
|  | Tilretning af Leverancen med henblik på opfyldelse af nye præceptive regler, jf. bilag 3. |
|  | Levering af forretningsplaner. Leverandøren skal minimum én gang årligt levere en samlet skriftlig redegørelse til Kunden indeholdende Leverandørens forretningsplaner relateret til Leverancen, herunder et roadmap, der beskriver de planlagte ændringer til Leverancen. 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 Kvartalsrapport til Kunden, jf. bilag 4. |
|  | Levering af support, jf. afsnit 3. |
|  | Levering af 1 årlige opfølgningskursus af 1/2 dags varighed til 20 lokalredaktører hos Kunden. Kurset skal leveres 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 opfylde alle Kontraktens krav og understøtte Kundens forretningsprocesser.

Levering af Releases og Versioner sker i overensstemmelse med afsnit 2.3.2. og Leverandørens opdateringsstrategi beskrevet i bilag 5, 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-D, jf. bilag 6, 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 2. |
|  | Leverandøren skal – eventuelt ved levering af nye releases eller versioner - sikre, at Kunden uden unødig forsinkelse kan foretage versions-opgradering af de Microsoft-produkter, der fremgår af bilag 2, og som sammen med Systemet udgør en ubrydelig del af Løsningen.. |
|  | 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 6 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.]*

Uanset ovenstående skal krav og servicemål dog opfyldes, så længe den af Kunden benyttede Version er installeret i Kundens it-miljø indenfor 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 væsentlig 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 udover den forpligtelse, der følger af ovenstående, uden at Leverandørens vedligeholdelsesforpligtelser ændres.

### Vedligeholdelse af tredjepartsprogrammel

Leverandøren har i bilag 5, 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, påvirkningen af Leverancen samt en angivelse af eventuelle berørte øvrige applikationer via integrationer.

## Vedligeholdelse efter Kundens særskilte bestilling

Leverandøren er i overensstemmelse med Kontraktens punkt 11.3 forpligtet efter Kundens særskilte bestilling til at foretage vedligeholdelse udenfor de aftalte servicevinduer eller uden for Kundens normale arbejdstid. Leverandøren modtager særskilt betaling herfor, jf. afsnit 3.

Leverandøren skal kunne påbegynde sådan vedligeholdelse inden for en frist af 48 timer fra Kundens bestilling heraf, uanset hvornår bestilling heraf foretages.

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. 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. 08.30-16.30.

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 i forhold til Kunden.

## 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 Leverandørens service desk, 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 3. Part, 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 6.

# Ydelser, der honoreres med særskilt vederlag

I det omfang Kunden i overensstemmelse med Kontraktens punkt 11.3 kræver, at vedligeholdelse udføres udenfor de aftalte servicevinduer eller udenfor 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 udenfor Kundens normale arbejdstid med henblik på at overholde de i bilag 6 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 indenfor 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 14.4.1.

# Delvis opsigelse af vedligeholdelsesordningen

Kunden kan i overensstemmelse med Kontraktens punkt 27.1 delvist opsige vedligeholdelsesordningen.

Opsigelsen håndteres efter principperne om gennemførelse af en ændring i overensstemmelse med bilag 9. Vedligeholdelsesvederlaget skal nedsættes proportionalt i forhold til den delvise opsigelse, dog at der skal ske en behørig hensyntagen til Leverandørens dokumenterede opretholdelse af en nødvendig vedligeholdelses- og supportorganisation i relation til den resterende vedligeholdelse og support.

Bilag 5, Appendiks A Leverandørens Supportorganisation

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

* *Tilbudsgivers håndtering af service desk og incident kontaktpunkt for anmeldelse af Fejl.*
* *I hvilket omfang vedligeholdelsen udføres af andre end tilbudsgiver, som anført i bilag 10, samt hvorledes det i givet fald sikres, at de fastlagte processer opfyldes.*
* *Hvordan Kundens fejlkategorier beskrevet i bilag 6 håndteres i tilbudsgivers supportorganisation.*
* *Hvordan Kundens krav om aftalt driftstid håndteres af tilbudsgiver med henblik på at kunne opfylde de af kunden i bilag 6 fastlagte servicemål]*

**BILAG 5, APPENDIKS B OPDATERINGSSTRATEGI** **FOR LEVERANCENS PROGRAMMEL**

*[Tilbudsgiver skal i dette Appendiks B beskrive opdateringsstrategien for det Programmel (både eget programmel og tredjepartsprogrammel), der indgår i Leverancen. Beskrivelsen 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 som minimum adressere en treårsperiode, således at Kunden får et samlet overblik over den forventede udvikling af Leverancen.]*

**BILAG 5, APPENDIKS C LEVERANDØRENS VEDLIGEHOLDELSESAFTALER MED TREDJEPART**

*[Tilbudsgiver skal vedlægge følgende:*

* *De vedligeholdelsesaftaler, der er indgået med tredjepart for det tredjepartsprogrammel, der indgår i Leverancen, med respekt af kommercielle og tekniske fortrolige forhold.]*