

## **BILAG 7**

### **PRØVER**

#### **Vejledning:**

I dette bilag fastsættes kundens krav til afprøvning af leverancen og af evt. indfrieede optioner. Leverandøren udarbejder på baggrund af kundens krav en overordnet plan for prøverne.

Formålet med prøverne er at finde og rette fejl samt at verificere, at leverancerne opfylder de specificerede krav, herunder de servicemål som er angivet i bilag 9.

## **BILAG 7**

### **PRØVER**

#### **1 Kundens krav til prøver**

Kundens krav til afprøvningsprogram er struktureret inden for tre områder:

- Løbende test af aftalte leverancer
- Overtagelsesprøve
- Driftsprøve

#### **2 Afprøvning af systemet**

Afprøvning af systemet sker ved løbende test af aftalte leverancer, en overtagelsesprøve som varer 3 uger og en driftsprøve i overensstemmelse med kontraktens punkt 14 og dette bilag.

Afprøvning af optioner til levering efter overtagelsesdagen gennemføres som beskrevet i bilag 12.

#### **3 Fællesregler for afprøvning**

##### **3.1 Prøvens gennemførelse**

Tidspunktet for prøvernes gennemførelse fremgår af tidsplanen, jf. bilag 1.

Delleverancetest aftales mellem parterne i afklaringsfasen, hvor der lægges en detaljeret tidsplan for leverancerne.

Prøverne skal gennemføres under forhold, der i videst muligt omfang svarer til en normal driftssituation.

##### **3.2 Rapport over prøveforløbet**

Når overtagelsesprøven er afsluttet, udarbejder leverandøren straks en rapport over prøveforløbet med opførelse af eventuelle konstaterede mangler i en mangelliste. Kunden udarbejder en tilsvarende rapport i forbindelse med driftsprøvens gennemførelse.

### 3.3 Godkendelse af en prøve

En prøve er bestået, når kravene til prøvens resultat er opfyldt, og godkendelse skal herefter ske i overensstemmelse med kontraktens punkt 14, 2. afsnit.

Kan prøven ikke godkendes af kunden, skal kunden uden ugrundet ophold skriftligt meddele dette til leverandøren samt anføre årsagen til den manglende godkendelse.

### 3.4 Afhjælpning af konstaterede mangler

Såfremt kunden godkender overtagelsesprøven med konstaterede mangler, skal disse anføres i en mangelliste. Kunden er først forpligtet til at godkende driftsprøven, når sådanne mangler i det væsentligste er afhjulpet, jfr. kontraktens punkt 14.1.

Mangler konstateret efter overtagelsesdagen, herunder mangler konstateret i forbindelse med driftsprøven, afhjælpes i overensstemmelse med bilag 6.

## 4 Overtagelsesprøve

### 4.1 Formål

Formålet med overtagelsesprøven er primært at konstatere, om den aftalte funktionalitet og dokumentation er leveret. Det kan dog også i forbindelse med overtagelsesprøven konstateres, om servicemål er opfyldte og tilknyttede ydelser er leveret i overensstemmelse med det aftalte.

### 4.2 Prøveplan

Leverandøren har som del af sit tilbud udarbejdet et udkast til prøveplan for overtagelsesprøven, der er vedlagt som underbilag til dette bilag 7.

I leverandørens udkast til prøveplan er karakter og omfang samt tidspunkt for kundens deltagelse specificeret, herunder hvilke data kunden skal stille til rådighed med henblik på en hensigtsmæssig gennemførelse af prøven.

Leverandøren skal efter afklaringsfasens afslutning indarbejde alle forslag til ændringer fra kunden i prøveplanen, med mindre leverandøren kan godtgøre at disse forslag vil indebære aktiviteter, der ligger uden for hvad der med rimelighed kan påregnes.

Kundens forslag til ændring af prøveplanen skal være leverandøren i hænde senest 14 arbejdsdage før prøvens start, hvorefter leverandøren udarbejder en revideret prøveplan. Den reviderede

prøveplan skal være modtaget af kunden senest 7 arbejdsdage efter leverandørens modtagelse af kundens forslag til ændringer.

#### 4.3 Tilrettelæggelse

Overtagelsesprøven tilrettelægges af leverandøren som en funktionsprøve, hvor det kontrolleres, at den aftalte funktionalitet, herunder integration til andre systemer, og dokumentation er leveret. Afprøvning af væsentlige funktioner samt dokumentationen er omfattet af leverandørens oplæg til prøveplan. Øvrige funktioner og forhold afprøves i overensstemmelse med prøveplanen.

Ifald der ved overtagelsesprøvens gennemførelse ønskes en særskilt konstatering af, om systemet opfylder de i bilag 9 anførte servicemål, skal kunden give leverandøren meddelelse herom senest inden afklaringsfasens afslutning.

#### 4.4 Gennemførelse

*Overtagelsesprøven gennemføres af leverandøren med kundens aktive deltagelse, jf. kontraktens punkt 14.1, 1. afsnit. Kundens deltagelse er nærmere beskrevet i leverandørens oplæg til prøveplan, jf. punkt 4.2 ovenfor.*

I forbindelse med overtagelsesprøvens gennemførelse fremprovokeres en række fejlsituationer, som systemet skal reagere på med fejlmeddelelser, der gør det muligt for brugeren at fortsætte på et veldefineret grundlag.

#### 4.5 Godkendelseskriterier

Kravene til overtagelsesprøvens resultat er opfyldt, hvis prøven gennemføres uden konstatering af en eller flere kvalificerede mangler.

Der er tale om en kvalificeret mangel hvis,

- flertallet af brugerne ikke kan anvende systemet eller funktionaliteten er nedsat i en sådan grad, at systemet må anses for ude af drift, eller
- anvendeligheden af systemet nedsættes eller besværliggøres i betydende omfang, eller
- anvendeligheden af systemet er nedsat i ikke ubetydeligt omfang, med mindre manglen kun berører enkelte af de relevante brugere eller manglen kan omgås uden betydelig ekstra indsats for kunden.

- et af de i bilag 9 anførte servicemål er forringet med mere end 95 %, forudsat at det er aftalt at servicemålet afprøves under overtagelsesprøven.
- der konstateres væsentlige mangler ved tilknyttede ydelser.

Der er ikke tale om en kvalificeret mangel hvis,

- der blot er tale om at en enkelt funktion ikke virker, med mindre den pågældende funktion har central betydning for kundens anvendelse af systemet, eller
- kun 95 % brugere ud af en større brugergruppe er påvirket af manglen, og således at de øvrige brugere i brugergruppen fortsat kan anvende systemet, eller
- der blot er tale om at en enkelt funktion ikke virker, med mindre den pågældende funktion har central betydning for kundens anvendelse af systemet.

Såfremt antallet og indholdet af ikke kvalificerede mangler er af et sådant omfang at kundens anvendelse af systemet herigennem påvirkes som havde der været tale om en kvalificeret mangel, vil disse samlet blive anset som en kvalificeret mangel. Antallet af ikke kvalificerede mangler må under ingen omstændigheder overstige 85 %.

#### 4.5.1 Mangler i tredjepartsprogrammel

Kunden er uanset punkt 3.5 dog ikke berettiget til at nægte at godkende overtagelsesprøven på grund af mangler i tredjepartsprogrammel, såfremt der er mindre end 3 ikke væsentlige mangler i tredjepartsprogrammel, og som leverandøren har anvist en rimelig omgåelse af, således at kunden uden betydelig ekstra indsats vil kunne anvende systemet.

Anvist omgåelse fratager ikke kunden for retten til afhjælpning af manglen, når den afhjælpes af tredjepart.

## 5 Driftsprøve

### 5.1 Formål

*Formålet med driftsprøven er at konstatere, hvorvidt leverancen overholder de opstillede servicemål, jf. bilag 9, jf. kontraktens punkt 14.2, 1. afsnit.*

## 5.2 Prøveplan

Leverandøren skal udarbejde en prøveplan, der beskriver hvilke tekniske og ressourcemæssige forhold, der er en forudsætning for driftsprøvens gennemførelse. Prøveplanen skal sikre, at driftsprøven giver et retvisende billede af om de stillede servicemål er opfyldt.

## 5.3 Gennemførelse

Inden driftsprøven påbegyndes, skal overtagelsesprøven være godkendt af kunden. Driftsprøven påbegyndes endvidere først, når kunden har givet leverandøren meddelelse derom, dog senest 30 dage efter overtagelsesdagen, jfr. kontraktens punkt 14. 2, 1. afsnit. I overensstemmelse med kontraktens punkt 14. 2, 1. afsnit gennemføres driftsprøven af kunden med bistand fra leverandøren, og udføres for systemet som helhed.

Under driftsprøven har leverandøren ret og pligt til løbende at optimere systemets ydeevne i det omfang, at det måtte være nødvendigt samt afhjælpe eventuelle konstaterede mangler. Desuden skal leverandøren være kunden behjælpelig i forbindelse med besvarelse af kundens spørgsmål vedrørende brug af systemet, herunder yde hotline service etc.

Driftsprøven skal omfatte mindst 20 arbejdsdage i træk, hvori systemet har været i drift med normale funktioner. Fristen for driftsprøvens afslutning fremgår af tidsplanen, jf. bilag 1.

## 5.4 Godkendelseskriterier

Kravene til driftsprøvens resultat er opfyldt, når servicemålene opgjort for de sidste 20 arbejdsdage af driftsprøveperioden for systemet som helhed.

Har kunden godkendt overtagelsesprøven med kendte mangler anført i mangellisten, jf. punkt 2.4 ovenfor, så gælder det, at *Kunden er først forpligtet til at godkende driftsprøven, når sådanne mangler i det væsentligste er afhjulpet*, jf. kontraktens punkt 14.1, 4. afsnit. Herved forstås, at der alene rester mangler i mangelkategori D og E, jfr. bilag 6. Kunden er dog ikke forpligtet til at godkende driftsprøven såfremt, der foreligger mere end 10 sådanne mangler. De resterende mangler afhjælpes i overensstemmelse med bilag 6.

## 5.5 Måling af driftseffektivitet

Se bilag 9 for måling af driftseffektivitet.

## 5.6 Måling af svartider

Se bilag 9 for måling af svartider.