Bilag 4 Dokumentation

Indholdsfortegnelse

[1 Indledning 4](#_Toc471468695)

[2 Overordnede Dokumentationskrav 4](#_Toc471468696)

[3 Systemdokumentation 5](#_Toc471468697)

[4 Installationsvejledning 6](#_Toc471468698)

[5 Drifts- og vedligeholdelsesvejledning 6](#_Toc471468699)

[6 Brugerdokumentation 6](#_Toc471468700)

[7 Kvartalsrapport 7](#_Toc471468701)

[8 Ophørsplan 8](#_Toc471468702)

[9 Releasenote 8](#_Toc471468703)

***Vejledning til Tilbudsgiver***

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

*Nærværende bilag specificerer Kundens krav til Dokumentation.*

*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.*

*Bilaget vil blive vurderet i overensstemmelse med underkriteriet ”Systemets Kvalitet”.*

# Indledning

I dette bilag beskrives den Dokumentation, som Leverandøren skal levere og vedligeholde i hele kontraktperioden.

# Overordnede Dokumentationskrav

Der skal leveres følgende Dokumentation:

* Systemdokumentation
* Installationsvejledning
* Drifts- og vedligeholdelsesvejledning
* Brugerdokumentation
* Kvartalsrapport
* Ophørsplan

Dokumentation skal udarbejdes, så den fremstår lettilgængelig med fokus på præcis formidling i forhold til den relevante brugergruppe af Dokumentationen.

Den leverede Dokumentation skal gøre Kunden i stand til at anvende, idriftsætte og driftsafvikle Leverancen. Herudover skal Dokumentation muliggøre, at Kunden i overensstemmelse med Kontraktens bestemmelser enten selv eller ved bistand fra tredjepart kan vedligeholde og videreudvikle Leverancen. Ligeledes skal Dokumentation i overensstemmelse med almindelig praksis kunne opfylde sædvanlige revisionsmæssige krav og muliggøre et leverandørskifte efter kontraktophør.

Såfremt den ovenfor specificerede Dokumentation ikke er tilstrækkelig i forhold hertil, skal Leverandøren levere sådan yderligere Dokumentation, som er nødvendig.

Dokumentation skal udvikles samtidig med realiserede arbejdsopgaver og godkendes i overensstemmelse med det i bilag 14 anførte.

Dokumentation skal leveres på dansk. Dog kan teknisk Dokumentation som ikke er målrettet brugere og/- eller ofte forekommende driftsopgaver, leveres på engelsk.

Dokumentation skal leveres i et digitalt format, der er kompatibelt med Microsoft word 2013, og kan læses af Kunden i elektronisk form.

Der forventes anvendt et udbredt og anerkendt modelleringssprog i forbindelse med Dokumentation.

Ændringer i Dokumentation skal være sporbare. Leverandøren skal fastlægge og benytte en fast metode ved gennemførelse af ændringer.

Dokumentation skal i overensstemmelse med kravene i bilag 5 løbende opdateres og vedligeholdes, således at den til hver en tid afspejler den aktuelle version af Leverancen.

Såfremt der indgår tredjemandsprogrammel i Leverancen, er Leverandøren ligeledes ansvarlig for at sikre Dokumentation af dette, herunder ansvarlig for at sikre opdatering heraf.

# Systemdokumentation

Systemdokumentation skal omfatte følgende:

* Arkitekturbeskrivelse
* Beskrivelse af tekniske grænseflader

Arkitekturbeskrivelsen består af en overordnet beskrivelse af struktur og design af den komplette Leverance samt Dokumentation af arkitekturovervejelser og -beslutninger. Beskrivelsen skal indeholde Leverancens komplette arkitektur, så den kan fungere som grundlag for design og udvikling af Leverancen.

Beskrivelsen af tekniske grænseflader skal dokumentere Leverancens tekniske grænseflader, således at det er muligt for Kunden og/eller tredjepart, på vegne af Kunden, at anvende disse. Heri indgår servicekataloger og XML-skemaer.

Systemdokumentation skal være godkendt af Kunden senest 10 Arbejdsdage før påbegyndelse af installationsprøven.

# Installationsvejledning

Installationsvejledningen skal indeholde en detaljeret beskrivelse af, hvorledes systemet skal installeres.

Installationsvejledning skal have et sådant omfang og indhold, at den uden Leverandørens hjælp kan danne grundlag for Kundens installation af Leverancen hos Kunden selv eller hos tredjemand.

Installationsvejledning skal godkendes af Kunden senest 5 Arbejdsdage før påbegyndelse af installationsprøven

# Drifts- og vedligeholdelsesvejledning

Drifts- og vedligeholdelsesvejledning skal give den fornødne viden til personale med relevant teknisk baggrund, således at disse kan betjene de dele af Leverancen, der indgår i driften. Det drejer sig fx om håndtering af Leverancens forskellige dele, integrationer, Fejl og nedbrud, schedulerede kørsler og håndtering af data, der skal ind/ud af Leverancen samt håndtering af opdateringer og patches mv.

Vejledningen skal også indeholde en beskrivelse af de processer, der er en forudsætning for, at Leverancen kan driftsafvikles og evt. fall-back plan samt vejledning og beskrivelse af de mest typiske fejlsituationer for en løsning af denne karakter og vejledning for afhjælpning af disse.

Drifts- og vedligeholdelsesvejledning skal være godkendt af Kunden senest 10 dage før påbegyndelse af overtagelsesprøven.

# Brugerdokumentation

Brugerdokumentation skal give brugeren den fornødne viden til at kunne betjene de dele af Leverancen, der er rettet mod brugeren, hvad enten der er tale om en slutbruger, superbruger eller systemadministrator.

Brugerdokumentation skal udarbejdes, så den både kan fungere som almindelig brugervejledning og som kursusmateriale til de kurser, der gennemføres af superbrugere for de øvrige brugere hos Kunden.

Udformning af brugervejledning afhænger af den specifikke målgruppe den retter sig mod.

På baggrund af Leverandørens Brugerdokumentation leverer Kunden beskrivelser af, hvorledes Kundens arbejdsgange skal udføres, så de understøtter Leverancen.

Brugerdokumentation skal beskrive alle de funktioner, som brugeren har adgang til og skal udarbejdes på en sådan måde, at brugeren på baggrund af Brugerdokumentationen kan Ibrugtage og anvende Leverancen som led i det daglige arbejde.

Brugerdokumentation skal være godkendt af Kunden senest 10 dage før påbegyndelse af delleveranceprøven henholdsvis overtagelsesprøven.

# Kvartalsrapport

Leverandøren skal løbende opsamle hændelser, der er relevante for Kunden og rapportere disse til Kunden i en kvartalsrapport, der afspejler månedlige opgørelser.

Følgende forhold skal som minimum indgå i Leverandørens kvartalsrapport:

* Rapportering på alle servicemål, i forhold til om Leverandøren i den seneste periode har levet op til disse
* Konstaterede Fejl, varighed og resultat af afhjælpning
* Rapportering om afholdte og forestående servicevinduer
* Rapportering af sikkerhedshændelser og sikkerhedsbrud
* Generel systemstatus, herunder anbefalinger til aktiviteter/handlinger
* Oversigt over og beskrivelse af planlagte patches, Releases og Versioner.

Ethvert brud på sikkerhed, herunder persondatasikkerhed, eller alvorlige angreb på denne skal straks rapporteres til Kunden.

# Ophørsplan

Leverandørens ophørsplan skal afspejle Leverandørens forpligtelser ved ophør, jf. nærmere bilag 16, og skal som minimum indeholde følgende:

* En beskrivelse af processen for overførsel af Leverandørens ydelser til Kunden og/eller tredjemand, herunder overførsel af Dokumentation og evt. data
* En beskrivelse af processen for afsondring og adskillelse af Kundens system, udstyr mv. fra Leverandøren. En redegørelse for omfanget af Leverandørens ophørsydelser, herunder et estimat af omkostningerne forbundet hermed
* En tidsplan for udførelsen af Leverandørens ophørsydelser.

Ophørsplanen skal være godkendt af Kunden senest 10 dage inden Overtagelsesprøvens påbegyndelse.

# Releasenote

Leverandøren skal forud for hver Release fremsende en releasenote, der i forretningsmæssige termer beskriver, hvilken rettelse der planlægges lagt i produktion.

Releasenoten skal indeholde referencer til incident og/eller problems, såfremt at Release indeholder udbedring af rettelser her til.

Releasenoten skal være Kunden i hænde jf. det i bilag 6, afsnit 2.2 specificerede servicemål.