MODERNISERINGSSTYRELSEN

Bilag 05 – Vedligehold og Support

Kontrakt om anskaffelse, udvikling, drift, vedligeholdelse og support af et fællesstatsligt tilskudsadministrationssystem

UDKAST

MODERNISERINGSSTYRELSEN

INDHOLDSFORTEGNELSE

0. VEJLEDNING TIL TILBUDSAFGIVELSE 4
0.1 Generelt 4
0.2 Kravtyper i dette bilag 4
0.3 Tilbudsgivers færdiggørelse af bilaget og beskrivelse af løsningen 4
1. INDLEDNING (FK) 5
2. VEDLIGEHOLDELSESYDELSEN 5
2.1 Generelt (FK) 5
2.2 Ydelser indeholdt i vederlaget for Faste løbende ydelser (FK) 5
2.3 Ydelser, der honoreres med særskilt vederlag (FK) 5
3. LEVERANDØRENS UDFØRELSE AF VEDLIGEHOLDELSE (N/A) 6
3.1 Servicevinduer mv. (K) 6
3.2 Service Delivery Management (N/A) 7
3.3 Uddannelse (K) 8
4. SIKRING AF SYSTEMETS UDBUDSEGNETHED (N/A) 8
4.1 Generelt (MK) 8
4.2 Dokumentation (MK) 8
5. CHANGE MANAGEMENT (N/A) 8
5.1 Generelt (FK) 8
5.2 Changes (FK) 8
5.3 Emergency Changes (MK) 9
5.4 Change Management processen (N/A) 9
6. RELEASE MANAGEMENT OG VERSIONER (N/A) 11
6.1 Indledning (MK) 11
6.2 Generelt (K) 11
6.3 Release og Deployment Management (N/A) 12
6.4 Patches (K) 14
7. SERVICE VALIDERING OG TEST (N/A) 14
7.1 Generelt (FK) 14
7.2 Definition af testmodel (K) 14
7.3 Indsamling af komponenter (K) 14
7.4 Test af Release (FK) 14
7.5 Service accepttest (MK) 14
7.6 Kundens accepttest (MK) 15
8. SUPPORT (N/A) 16
8.1 Indledning (MK) 16
8.2 Generelle krav (N/A) 16
8.3 Service Desk (N/A) 17
8.4 Brugeradministration (N/A) 18

UDKAST

8.5 Incident Management (N/A) 18
8.6 Problem Management (N/A) 26
8.7 Servicekatalog (FK) 27
9. ITSM SYSTEM (N/A) 27
9.1 Anvendelse af ITSM-system (MK) 27
9.2 Struktureret registrering (FK) 27
9.3 Understøtte eskalering (FK) 27
9.4 Data til servicemålsrapportering (K) 27
9.5 CMDB (MK) 27
9.6 Kundens adgang til registrerede sager og CMDB-information (FK) 28

UDKAST

0. VEJLEDNING TIL TILBUDSAFGIVELSE

0.1 Generelt

Dette afsnit 0 indeholder en vejledning til Tilbudsgiver til brug for Tilbudsgivers afgivelse af tilbud. Vejledningen slettes før kontrakts indgåelse. For supplerende vejledning, herunder navnlig vedrørende de forskellige kravtyper, henvises til dokumentet "Generel vejledning til tilbudsgiverne".

0.2 Kravtyper i dette bilag

Dette bilag indeholder (MK), (FK) og (K).
Bilaget indeholder nummererede afsnit. Kravene til Leverandørens ydelser er beskrevet i brødtekst under de nummererede afsnit. Hvert nummereret afsnit slutter med en angivelse af kravtypen, eks. (MK). Alt tekst i en given brødtekst er en del af det pågældende krav, herunder opstillinger med punktlister, tabeller mv.

Hvor et nummereret afsnit indeholder nummererede underafsnit angives kravtypen på de enkelte underafsnit. Det overordnede afsnit slutter i givet fald med en angivelse af (N/A), da det overordnede afsnit ikke har en selvstændig kravtype.

0.3 Tilbudsgivers færdiggørelse af bilaget og beskrivelse af løsningen

Tilbudsgiver skal ikke ændre i dette bilag.

Tilbudsgiver skal beskrive sin løsning i bilag 5.1 (Leverandørens supportorganisation), 5.2 (Opdateringsstrategi for Systemets Programmel) og 5.3 (Leverandørens vedligeholdelsesaftaler med tredjepart).

UDKAST

1. INDLEDNING (FK)

Dette Bilag 05 (Vedligeholdelse og Support) indeholder Kundens krav til den Vedligeholdelse og Support af Systemet, som Leverandøren skal levere under Kontrakten fra Ibrugtagningsdagen, jf. Bilag 01 (Tidsplan) med henblik på, at overholde de i Bilag 07 (Servicemål, Bod og Incitament) fastlagte Servicemål for Leverandørens levering af Drift.

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

2. VEDLIGEHOLDELSESYDELSEN

2.1 Generelt (FK)

Leverandøren skal udføre servicedefineret vedligeholdelse. Dette kan fx være men ikke begrænset til: monitorering og implementering af relevante softwareopdateringer i form af patches, service packs og sikkerhedsopdateringer og løbende orientering af Kunden om nye software- og Hardware- opdateringer, løbende håndtering af fejlfinding og -afhjælpning af konstaterede fejl i Applikationen, løbende modernisering og optimering af Systemet samt præventiv vedligeholdelse. Der er generelt tale om tiltag, der gennemføres i aftalte Servicevinduer som en del af vedligeholdelsesydelsen.

Ydelsen omfatter herudover proaktiv identificering af muligheder for at implementere ny teknologi, som kan forbedre kvaliteten af Leverandørens Ydelser eller reducere omkostningerne.

Vedligeholdelsen skal samlet bidrage til, at Systemet løbende vedligeholdes og optimeres, så det kan driftsafvikles i overensstemmelse med Kontrakten. Vedligeholdelse omfatter derfor alle former for vedligeholdelse af Systemet, der er nødvendig for fortsat opretholdelse af formålet med Systemet samt at sikre at de aftalte servicemål i Bilag 7 (XX)overholdes i hele kontraktperioden.

2.2 Ydelser indeholdt i vederlaget for Faste løbende ydelser (FK)

Al vedligeholdelse af Systemet jf. nærværende bilag er underlagt vederlaget for Faste løbende ydelser, jf. Bilag 11 (Vederlag) medmindre andet fremgår eksplicit og særskilt af Kontrakten.

2.3 Ydelser, der honoreres med særskilt vederlag (FK)

I det omfang Kunden kræver Leverandørens vedligeholdelsesaktiviteter udført uden for de aftalte servicevinduer eller uden for Kundens normale arbejdstid i øvrigt, er Leverandøren berettiget til særskilt vederlag som anført i Bilag 11 (Vederlag).

UDKAST

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 07 (XXX) 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 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 11 (Vederlag) anførte timepriser.

Tekniske tilpasninger af Systemet som ikke har været specificeret på tidspunktet for kontraktunderskrift vil honoreres med særskilt vederlag, jf. Bilag 11 (Vederlag), punkt (*Timebaserede ydelser)*. Disse tekniske tilpasninger udspringer fra:

- **Lovmæssige krav:** Kan være direkte krav til Systemet, som følge af ændrede og nye regelsæt til de opgaver, Systemet varetager, men kan også være indirekte krav til Systemet i form af ændrede og nye regelsæt til andre systemer, som medfører ændring i systemernes snitflader.
- **Tilpasningskrav:** Kan være ændrede eller nye krav til Systemet, som følge af ændringer gennemført hos statens institutioner, hos andre interessenter eller i de systemer, som Systemet kommunikerer med

Tekniske tilpasninger kan bestilles via RFC processen, jf. punkt 5.4 eller som et Projekt, jf. bilag 8 afhængigt af tilpasningens omfang.

3. LEVERANDØRENS UDFØRELSE AF VEDLIGEHOLDELSE (N/A)

3.1 Servicevinduer mv. (K)

Vedligeholdelse, der påvirker Kundens anvendelse af Systemet skal, medmindre andet konkret aftales. Leverandøren skal levere en oversigt over planlagte servicevinduer vedrørende miljøer for minimum 6 måneder ad gangen. Denne plan dokumenteres i Driftsplanen, jf. bilag 04 (Dokumentation).

Vedligeholdelsesaktiviteter skal planlægges og udføres, så test, installation og idriftsættelse kan ske med mindst mulig driftsforstyrrelse. Medmindre andet konkret aftales, placeres servicevinduet i den sekundære driftstid, jf. Bilag 07 (Servicemål og Incitamenter)**Error! Reference source not found.** og må maksimalt have en udstrækning på 3 timer.

Det konkrete behov for at etablere et servicevindue skal varsles med minimum 10 arbejdsdages frist. Leverandøren skal ligeledes med minimum 10 arbejdsdages frist meddele, om et planlagt servicevindue gennemføres.

UDKAST

Selv om vedligeholdelse gennemføres i de aftalte servicevinduer, skal Leverandøren orientere i forbindelse med fremsendelsen af Releaseplanen, jf. punkt 6.3.1, såfremt vedligeholdelse nødvendiggør hel eller delvis afbrydelse af Systemet.

Medmindre andet aftales mellem parterne, kan Leverandøren maksimalt etablere 2 servicevinduer pr. måned. Kunden har mulighed for at afvise et servicevindue mod anvisning af et andet servicevindue.

Ved akut opstået behov for at etablere et servicevindue skal Kunden ligeledes varsles herom.

Backupprocedurer må ikke tilsidesættes på grund af arbejder i et servicevindue.

Kunden skal informeres om og godkende udnyttelsen af planlagte servicevinduer senest én (1) måned før gennemførelse. Kunden skal inden for 2 Arbejdsdage efter modtagelse af varsel om et Servicevindue i et Miljø, give meddelelse til Leverandøren, såfremt det varslede Servicevindue ikke kan accepteres. Hvis ikke Kunden giver meddelelse til Leverandøren herom, jf. ovenfor, er Servicevinduet accepteret af Kunden. Hvis Kunden afviser Leverandørens ønske om Servicevindue, skal Kunden samtidigt anvise Leverandøren et nyt Servicevindue, som placeres indenfor 14 Dage.

3.2 Service Delivery Management (N/A)

3.2.1 Administration af vedligeholdelse (K)

Leverandøren skal som led i administration af vedligeholdelse tage initiativ til nødvendig koordinering, planlægning og dialog med Kunden og Kundens øvrige leverandører.

3.2.2 Forebyggende vedligeholdelse og teknisk optimering (K)

Ydelsen omfatter bl.a. analyse af Systemets tilstand og gennemførelse af tiltag, der kan medvirke til at eliminere eller reducere problemer. Analyserne kan f.eks. omfatte: analyser af incidenter, sikkerhedsmæssige hændelser, Systemets tilgængelighed og svartider, kapacitetsudnyttelse og behov for kapacitet fremover.

Ydelsen omfatter løbende rådgivning om Kundens produktionsmiljø, herunder mulige optimeringer og forbedringsforslag.

3.2.3 Vedligeholdelsesplan (K)

Leverandøren skal tage initiativ til at udarbejde og vedligeholde en Vedligeholdelsesplan i samarbejde med Kunden. Vedligeholdelsesplanen skal have et perspektiv på minimum 12 måneder og på Leverandørens initiativ justeres efter behov, dog minimum tre gange om året.

UDKAST

Vedligeholdelsesplanen skal som minimum indeholde:

- Leverandørens forretningsplaner relateret til Systemet, herunder et roadmap, der beskriver de planlagte Changes til Systemet
- Forventede krav til ændringer af Kundens it-miljø som følge af Leverandørens forretningsplaner
- En prioriteret plan for gennemførelse af kommende vedligeholdelsesaktiviteter
- En belastningsoversigt af Kundens medarbejdere som følge af vedligeholdelsesplanen.
- Forventet timeforbrug, økonomi mv.

3.3 Uddannelse (K)

Levering af 1 årligt opfølgningskursus af 3/4 dags varighed til op til 15 superbrugere hos Kunden. Kurset skal leveres og i videst muligt omfang afholdes i forbindelse med nye Releases eller Versioner, jf. punkt 66.3 .

4. SIKRING AF SYSTEMETS UDBUDSEGNETHED (N/A)

4.1 Generelt (MK)

Vedligeholdelsen skal sikre Systemets fortsatte udbudsegnethed. Det vil bl.a. sige, at Changes dokumenteres og kodekvaliteten er af en sådan standard, at Kunden vil kunne overlade Drift, vedligeholdelse, herunder fejlrettelse, support og videreudvikling, af Systemet til en tredjemand med tilsvarende kvalifikationer som Leverandøren uden unødigt besvær.

4.2 Dokumentation (MK)

I forbindelse med Vedligeholdelsesaktiviteter er Leverandøren forpligtet til at opdatere, opbevare og udstille Dokumentationen på Samarbejdsportalen, herunder Systemets kildekode, iht. Bilag 04 (Dokumentation).

5. CHANGE MANAGEMENT (N/A)

5.1 Generelt (FK)

Formålet med Change Management er, at sikre Changes påføres Systemet, med mindst mulig afbrydelse af service. Changes skal under denne proces skal forstås i ITIL-forstand og ikke forveksles med Kontraktuelle Ændringer, jf. Bilag 09 (Ændringshåndtering af Kontraktuelle Ændringer).

5.2 Changes (FK)

Changes omfatter ændringer som gennemføres som led i den almindelige vedligeholdelse eksempelvis, men ikke afgrænset til:

- patch af Systemet,
- optimering af Systemet,

UDKAST

- opgradering til supporterede Versioner af Infrastruktur,
- fejlrettelser af Systemet og
- udrulning af nye Releases.

Changes der resulterer i mindre funktionelle tilpasninger af Systemet som kan gennemføres uden behov for etablering af et Projekt, jf. Bilag 8 (Projektvilkår) gennemføres for særskilt vederlag på timebasis, jf. Bilag 11 (Vederlag). Disse Changes udspringer fra nye lovmæssige krav eller tilpasningskrav, jf. punkt 2.3.

Alle Changes er underlagt Request For Change-processen, jf. pkt. 5.4

5.3 Emergency Changes (MK)

Leverandøren skal i sin organisering og bemanding understøtte, at Kunden kan anmode om Emergency Changes, jf. pkt. 5.4.5, såfremt der findes Fejl i Systemet eller andre situationer, der kræver hurtig ændring.

5.4 Change Management processen (N/A)

5.4.1 Change Management procesbeskrivelse (MK)

Change Management processen beskrives detaljeret i Samarbejdshåndbogen. Processen skal understøtte kravene i Punkt 5, og udarbejdes med inddragelse af Kunden under hensyntagen til Bilag 10 (Sam….). Ændringer til processen sker, jf. Bilag 9 (Ændringshåndtering af Kontraktuelle Ændringer).

Processen skal understøtte, at Leverandøren uden ugrundet ophold og uden vederlag, senest 10 Arbejdsdage efter modtagelsen af en Request For Change fra Kunden, kan udarbejde en overordnet konsekvensvurdering af Changen.

Leverandøren kan ikke påbegynde udarbejdelsen af en Change før der foreligger en godkendelse af Changens påbegyndelse fra Kunden. Alle godkendelser på påbegyndelse af Changes skal kunne dokumenteres i henhold til Bilag 4 (Dokumentation).

Change Management processen skal understøttes af Leverandørens ITSM System, jf. punkt. 9

5.4.2 Change Management Support (K)

Leverandøren er ansvarlig for udarbejdelse af Request for Change skabeloner der understøttes af Leverandørens ITSM-system. Leverandøren udarbejder og vedligeholder vejledninger vedrørende Change Management. Endelig er Leverandøren ansvarlig for distribution af information om igangværende og kommende Changes i en Changelog der til enhver tid skal være tilgængelig for Kunden på Samarbejdsportalen.

UDKAST

5.4.3 Kontrol og registrering af Request For Changes (K)

Leverandøren er ansvarlig for kontrol af alle Request For Changes. Herunder at alle nødvendige informationer er til stede. Efter kontrol er Leverandøren ansvarlig for registrering i ITSM-systemet, såfremt Request For Change'en ikke allerede er registreret.

5.4.4 Vurdering af Requests for Change(K)

Leverandørens Change Manager vurderer sammen med Kundens Change Manager hvilke Changes, der skal behandles på Change Advisory Board (CAB) møder. Behandlingen af øvrige Changes igangsættes og planlægges uden involvering af CAB. CAB udarbejder om nødvendigt instrukser til Change Manager.

5.4.5 Ermergency Change proces (MK)

Change Management processen beskrives detaljeret i Samarbejdshåndbogen. Processen skal overholde kravene i punkt 5, og udarbejdes med inddragelse af Kunden under hensyntagen til Bilag 10 (Sam…). Emergency Changes kan kun anvendes, når det ikke er muligt at gennemføre den normale Change Management proces.

Leverandøren er ansvarlig for gennemførsel af Emergency Changes. I situationer hvor det ikke er muligt at registrere Emergency Changes forud for ændringens gennemførelse, skal dette ske i umiddelbar forlængelse af ændringen.

Efter beslutningen om Emergency Change og dens implementering, skal Leverandøren sikre, at alle dokumentationskrav i forbindelse med ændringsprocessen efterleves. Der kan dog være tidsmæssige aspekter, som ikke kan overholdes, hvilket Leverandøren skal sikre, at Kunden godkender.

5.4.6 Request For Changes på Samarbejdsportalen (FK)

Leverandøren skal udstille alle Requests For Changes på Samarbejdsportalen. Informationerne skal omfatte alle opsamlede data i relation til den enkelte Request For Change og skal holdes opdaterede i nær realtid (maximalt 30 minutters forsinkelse).

Leverandøren skal sikre, at der kan indmeldes Requests For Change via Samarbejdsportalen.

5.4.7 Afslutning af Request For Change (K)

Leverandøren skal sikre at alle Request For Changes, der har været bragt for CAB samt Request For Changes, der ikke er forløbet planmæssigt, bringes for CAB til review med henblik på at opsamle erfaring og dokumentation af de pågældende Requests For Change.

UDKAST

6. RELEASE MANAGEMENT OG VERSIONER (N/A)

6.1 Indledning (MK)

Release Management omhandler styring af idriftsættelse af nye Releases eller nyt Programmel, med henblik på at gennemføre en sikker transition til en ny version af Systemet og beskytte Miljøerne imod Incidents.

Leverandøren er ansvarlig for at gennemføre Release og Deployment i forhold til Systemet. Leverandøren skal ydermere bidrage med input til Samarbejdshåndbogen jf. bilag 10 (Sam..) ift. Release- og Deployment-processen.

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

Release Management processen beskrives detaljeret i Samarbejdshåndbogen, jf. Bilag 04 (Dokumentation). Processen skal overholde kravene i dette punkt 6, og udarbejdes med inddragelse af Kunden under hensyntagen til bilag 10.

6.2 Generelt (K)

Leverandøren orienterer uden ugrundet ophold Kunden om nye Versioner og Releases af Systemets Programmel, der er indeholdt i Leverancen, når sådanne foreligger og er frigivet til distribution i Danmark.

Leverandøren skal for Systemet, 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, Releases og patches efter aftale med Kunden. Leverandøren skal sikre, at nye Releases, Versioner og patches ikke hindrer, at Kunden kan foretage sædvanlige opdateringer af Kundens øvrige systemer, jf. bilag 02 (Kundens..). Dette gøres ved at koordinere den planlagte Release med Kundens Product Owner, jf. Bilag 10 (Sama….)

Leverandøren skal deltage i planlægning af Releases og Deployment jf. pkt. 6.3 og bidrage med planlagte opgaver og aktiviteter herunder servicevinduer og ferier. Der skal planlægges for 18 måneder ad gangen.

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, er Leverandøren forpligtet til efter anmodning fra Kunden at genskabe funktionaliteten i den tidligere

UDKAST

version af Systemet, som den så ud forud for opgraderingen. Kundens forpligtelser til opdatering efter afsnit 6.3.6 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 Systemet.

6.3 Release og Deployment Management (N/A)

6.3.1 Planlægning af Release (K)

Leverandøren skal udarbejde og vedligeholde en Releaseplan, der som minimum indeholder information om, hvad en Release indeholder og hvordan den lægges i produktion. Planen skal blandt andet indeholde følgende oplysninger:

- Hvilke Request For Changes er en del af Releasen
- Hvilke risici den pågældende Release introducerer
- Hvem påvirkes af Releasen
- Hvilken udrulningsstrategi der anvendes
- Tidsplanen for udrulningen
- Hvilken Dokumentation skal udarbejdes ifm. Releasen
- Hvilke sikkerhedstiltag der eventuelt implementeres ifm. Releasen
- Om vedligeholdelse nødvendiggør hel eller delvis afbrydelse af Systemet

Planen og ændringer til planen skal godkendes af Kunden.

6.3.2 Etablering af Release og test (K)

Leverandøren er ansvarlig for etableringen af en ny Release, herunder Dokumentation af, hvorledes den samlede pakke opbygges. Der skal etableres standarder for etablering af Releases, som dokumenteres i Driftshåndbogen.

Test af Releases skal løbende gennemføres i henhold til pkt. 7.4.

6.3.3 Deployment management (K)

Ved Deployment af Releases i et Testmiljø eller i produktion, skal der foregå en tæt koordinering mellem Kunden og Leverandøren. I forbindelse med den endelige produktionssætning, er det især vigtigt, at færdigheder og viden overføres til drifts- og supportpersonale, så de bliver i stand til effektivt at levere, supportere og drifte Applikationen.

Idriftsættelsen af Changes afhænger af deres kritikalitet og størrelse, og på CAB vurderes idriftsættelsen derfor i henhold til følgende:

UDKAST

- Idriftsættelse af planlagte software-releases og hardware-opgraderinger
- Emergency Changes idriftsættes så snart som muligt.

6.3.4 Hypercare (K)

Leverandøren skal efter udrulning af en Release etablere Hypercare, med henblik på hurtig reaktion og enten udbedring eller fall back hvis der opstår Fejl. Hypercare har, medmindre andet er aftalt i forbindelse med bestillingen af Release, en varighed på én (1) uge.

6.3.5 Afslutning af Release (K)

Leverandøren skal gennemføre et review af hele Release forløbet med alle involverede parter, med henblik på at opsamle erfaringer, kendte Fejl mv. Dette dokumenteres i en implementeringsrapport, der gøres tilgængelig på Samarbejdsplatformen senest 1 uge efter deployment.

Ved afslutning af en Release skal Leverandøren sikre, at dokumentationen af den pågældende Release er godkendt. Herefter betragtes en Release som afsluttet.

6.3.6 Kundens forpligtelser ifm. opdatering af Systemet (FK)

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

Opfyldelse af krav og servicemål i henhold til bilag 07 (Servicemål …) forudsætter dog, at Kunden maksimalt er *2 Versioner* bagud i forhold til senest frigivne Version 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 dedikerede 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 Changes i Kundens it-miljø, herunder Changes, 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.

UDKAST

6.4 Patches (K)

Leverandøren skal monitorere og orientere Kunden, når der kommer nye relevante softwareopdateringer i form af patches, service packs og sikkerhedsopdateringer til Systemet, herunder værktøjer.

Leverandøren skal implementere hardware- og softwareopdateringer i form af mikrokodeopdateringer, patches, service packs og sikkerhedsopdateringer til Infrastrukturen.

7. SERVICE VALIDERING OG TEST (N/A)

7.1 Generelt (FK)

Service validering og test processen har til formål at sikre, at udrullede Releases og de resulterende services lever op til Kundens krav. Dette omfatter blandt andet indsamling af Programmel og Dokumentation, releasetest og service accepttest.

7.2 Definition af testmodel (K)

Leverandøren skal etablere en detaljeret beskrivelse af, hvorledes en Release testes og kvaliteten sikres. Dette omfatter både et testkoncept og specifikke test cases. Kunden skal godkende testmodellen.

7.3 Indsamling af komponenter (K)

Leverandøren skal samle de komponenter, der tilsammen udgør en Release. Komponenter omfatter både de egentlige dele af Releasen samt værktøjer og andet der tilsammen danner fundament for udrulning og idriftsættelse.

Under indsamlingen skal Leverandøren foretage en initial vurdering af om den nødvendige kvalitet er til stede, med henblik på kun at foretage detaljeret test af komponenter, der er klar.

7.4 Test af Release (FK)

Leverandøren skal foretage detaljeret test af alle komponenter, værktøjer og andet, der er nødvendige for migrering, udrulning og fall back. På basis af testen skal resultatet dokumenteres i en test rapport, som indgår i Leverandørens beskrivelse af en Release, og danner grundlag for beslutning i ændringshåndteringen samt Kundens accepttest.

7.5 Service accepttest (MK)

Leverandøren skal meddele Kunden, når en Release er klar til Kundens accepttest sammen med testrapport for Releasen.

UDKAST

7.6 Kundens accepttest (MK)

Kunden godkender eller afviser Releasen på baggrund af accepttest resultatet. I tilfælde af afvisning af Releasen, leverer Kunden samtidig detaljeret information om hvilke tests, der er fejlet, resultatet af testen samt det forventede resultat.

UDKAST

8. SUPPORT (N/A)

8.1 Indledning (MK)

Statens Administration forestår, som udgangspunkt, selv kontakten med Slutbrugerne (Level 1 Support), mens Kunden forestår Level 2 support – dog uden fejlretningsforpligtelser, hvorfor Leverandøren kun undtagelsesvist har dialog med Slutbrugerne. Dette vil primært være i forbindelse med oprettelse af adgang til webservices og åbning af IP-adresser og support i relation til Regelsproget.

Leverandøren varetager Level 3 Support.

[Tegning indsættes]

8.2 Generelle krav (N/A)

8.2.1 Applikations- og brugssupport af regelsproget (MK)

Leverandøren skal levere applikationssupport på Systemet til Kunden, herunder både brugsrettet Support og Support relateret til Regelsproget og anvendelsen af dette.

8.2.2 Håndtering af henvendelser fra Kunden (K)

Leverandøren skal modtage, registrere og behandle henvendelser fra Kunden, herunder Incidents, Problems, Service Requests og Request for Changes.

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.

Leverandøren skal have en ajourført status og historik for hver enkelt sag oprettet i ITSM systemet, som til enhver tid er tilgængelig for Kunden på Samarbejdsplatformen.

Medmindre andet er aftalt, skal Leverandøren tage ejerskab til og drive løsningen af 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 07 (Serv…..).

UDKAST

8.3 Service Desk (N/A)

8.3.1 Generelt (MK)

Leverandøren skal stille en Service Desk til rådighed for Kunden, der, medmindre andet er aftalt, skal være indgangspunktet for Kunden med henvendelser vedrørende Support.

8.3.2 Sprog (MK)

Leverandøren skal sikre, at medarbejdere i Leverandørens Service Desk kan kommunikere på mundtligt og skriftligt dansk.

8.3.3 Kompetencer (MK)

Leverandøren skal sikre, at Service Desken er bemandet med medarbejdere, der er uddannede til at varetage service, support og fejlhåndtering af Systemet.

8.3.4 Modtagelse af henvendelser (FK)

Leverandørens Service Desk skal modtage henvendelser vedrørende Support via telefonopkald, e-mail og oprettelse af sager i Leverandørens ITSM-system inden for Aftalt Arbejdstid, under overholdelse af Servicemål, jf. Bilag 07 (Servicemål og incitamentstruktur).

8.3.5 Telefonkø til Service Desk (FK)

Leverandøren skal benytte en telefonkø ved telefonisk henvendelse til Service Desk i relation til Kontraktens opfyldelse. Ved ventetid i telefonkøen skal det som minimum oplyses, hvor mange henvendelser der er foran i køen.

Ved indmeldelse af fejlmeldinger via telefon, skal Leverandøren sende en bekræftelse af oprettelse af fejlmeldingen til Kunden.

8.3.6 *Support (MK)*

Leverandøren skal ved henvendelse fra Kunden yde Support til Systemet inden for Aftalt Arbejdstid og i overensstemmelse med Bilag 07 (Servicemål, bod og incitamenter).

Uden for den Aftalte Arbejdstid skal Leverandøren stille et incident-kontaktpunkt til rådighed med henblik på, at Kunden kan indberette Incidents i Systemet. Incident-kontaktpunktet ajourføres i Samarbejdshåndbogen.

8.3.7 *Håndtering af henvendelser (MK)*

Leverandøren skal, med sin Service Desk som kontaktpunkt, under overholdelse af processerne i nærværende bilag, håndtere alle henvendelser vedrørende Miljøer og Systemet.

Kunden er til enhver tid inden for den Almindelige Arbejdstid berettiget til opdateret status på Incidents ved henvendelse til Leverandørens Service Desk. Derudover skal Kunden have adgang til aktuel status på supporthenvendelser via Samarbejdsportalen.

UDKAST

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.

8.4 Brugeradministration (N/A)

8.4.1 Generelt (MK)

Leverandøren administrerer Kundens adgange til Systemet, ITSM, Samarbejdsportal og lignende supportsystemer stillet til rådighed for Kunden.

Leverandøren skal administrere Brugere med administrative og privilegerede rettigheder, herunder Leverandørens egne Brugere, herunder oprette og nedlægge adgangsrettigheder til Systemet.

Leverandøren er ansvarlig for at oprette og nedlægge service accounts efter bestilling fra Kunden.

Password længde, kompleksitet og andre sikkerhedsrelaterede attributter vedrørernde adgang besluttes af Kunden efter rådgivning fra Leverandøren.

8.4.2 Dokumenteret procedure for Brugeradministration (MK)

Leverandøren skal sikre, at der opretholdes funktions- og ansvarsadskillelse imellem drift og brugeradministration.

8.4.3 *Kontrol af brugeradministration (FK)*

Kunden skal have adgang til kontrol af Leverandørens adgange. Kunden skal have mulighed for selv at trække opdaterede oversigter over alle adgange og rettigheder til Systemet. Dette kan eventuelt stilles til rådighed igennem Samarbejdsportalen.

8.5 Incident Management (N/A)

8.5.1 Incident Management procesbeskrivelse (FK)

Leverandøren har i Samarbejdshåndbogen, jf. Bilag 4 (Dokumentation) dokumenteret og beskrevet Leverandørens proces og værktøjer til Incident håndtering under hensyn til nedenstående krav, jf.8.5.2–8.5.118.5.88.3.7. Processen skal udarbejdes med inddragelse af Kunden under hensyntagen til Bilag 10 (Sam..). Ændringer til processen sker, jf. Bilag 9 (Ændringshåndtering af Kontraktuelle Ændringer). Leverandøren har endvidere beskrevet relevante roller samt redegjort for Kundens deltagelse, under hensyntagen til Bilag 10 (Samarbejdsorganisation og Rapportering).

8.5.2 Indmelding af Incidents (MK)

Kunden kan indmelde Incidents via:

UDKAST

- Telefon
- e-mail
- Samarbejdsportalen
- ITSM-systemet

8.5.3 Adgang til Incident status og historik (FK)

8.5.4 Kundens adgang til Leverandørens personale (FK)

Når Kunden ønsker det, kommunikerer Kunden direkte med Leverandørens personale om løsning af konkrete registrerede Incidents, Problems og Bestillingsydelser. Dette sker på dansk. Kunden kan vælge, at dialogen skal ske i et fysisk møde. Leverandøren er ansvarlig for at sikre, at kommunikationen dokumenteres i ITSM systemet på det pågældende Incident.

8.5.5 Proaktiv håndtering (K)

Leverandøren skal have en proaktiv tilgang til alle Incidents, der indbefatter at Leverandøren altid, efter bedste evne, forsøger at løse Incidents. I situationer fx omkring interfaces eller andre områder, der involverer andre leverandører, hvor ansvaret kan være uklart, skal Leverandøren altid tage initiativ til i samarbejde med øvrige involverede parter at udbedre problemet.

Såfremt et Incident efterfølgende viser sig ikke at skyldes forhold hos Leverandøren, er Leverandøren berettiget til kompensation for medgået tid, jf. Bilag 11 (Vederlag), og Incident medregnes ikke i forhold til Servicemål, jf. Bilag 07 (Servicemål og incitamentstruktur).

8.5.6 Data til servicemålsrapportering (MK)

Processen skal understøtte en databaseret tilgang til de i Bilag 07 (Servicemål, bod og incitament) fastlagte Servicemål. Data indhentes i nær-realtid fra Leverandørens ITSM-system.

8.5.7 Lukning af Incidents (K)

Leverandøren skal sikre, at Incidents alene lukkes i en af følgende situationer:

- Såfremt der er sket genetablering via en permanent løsning eller en midlertidig workaround.
- Såfremt et Incident ikke umiddelbart kan løses, og Kunden er enig i, at der i stedet oprettes et Problem, jf. punkt 8.6 Problem Management.
- Såfremt et Incident ikke kan løses, og Kunden godkender, at det alligevel må lukkes, fx fordi løsningen af Incidentet ikke afhænger af forhold hos Leverandøren.

8.5.8 Kategorisering af Incidents (MK)

Leverandøren skal kategorisere alle Incidents på baggrund Severity og Priority, jf. nedenstående tabeller.

UDKAST

Severity (alvorsgrad) beskriver hvor vigtig et Incident er at få rettet i forhold til at Systemet kan fortsætte normal drift samt overholde servicemål, jf. bilag 07 (Servicemål, bod og incitamenter)
Priority (forretningsprioritering) beskriver hvor stor indvirkning et Incident har på Kundens arbejdsgange, hvis Incidentet ikke håndteres.

Kategorisering inddeles på en skala fra 1 til 4, hvor 1 er mest kritisk.

1.1.1.1 Severity

Ved uklarhed vælges den mest kritiske severity.

Tabel 1. Severity

Severity	Betegnelse	Beskrivelse
1	Kritisk	Incidents der medfører at en eller flere af de væsentlige arbejdsprocesser ikke er mulige at gennemføre, og der findes ingen work around. Incidents, der medfører at Systemet ikke vil kunne overholde servicemål, jf. bilag 07 (Servicemål, bod og incitamenter). Incidents der medfører at: • data er tilgængelige for brugere, der ikke burde have adgang til disse • brugere har adgang til funktionalitet, de ikke burde have adgang til, og som det er kritisk, de ikke har adgang til • der er meget alvorlige sikkerhedsbrister, for eksempel at udefrakommende angribere kan opnå administrativ adgang til enheden eller der er åbent for virusangreb
2	Større	Incidents der resulterer i at arbejdsprocesser ikke kan gennemføres eller kun kan gennemføres ved kompleks work around. Incidents, der besværliggør brugeres adgang til eller benyttelse af Systemet. En række nødvendige opgaver kan ikke behandles før Incident er udbedret. Incidents, der medfører at Systemet ikke vil kunne overholde servicemål, jf. bilag 07 (Servicemål, bod og incitamenter). Incidents der medfører at:

UDKAST

Severity	Betegnelse	Beskrivelse
		• væsentlig funktionalitet eller data er helt eller delvis utilgængelig • det er besværligt for brugeren at anvende en eller flere væsentlige funktioner, idet der kun findes en omgåelse af Incidenten, der kan anvendes med besvær af brugeren • brugere har adgang til funktionalitet, de ikke burde have adgang til, og som det er væsentligt, de ikke har adgang til • der er væsentlige sikkerhedsbrister, for eksempel at det er muligt at få fjernadgang til Systemporteføljen, som en alm. Bruger uden administrative rettigheder og det er muligt at skaffe sig uautoriseret adgang til Systemporteføljen eller data ved målrettede angreb
3	Mindre	Incidents der observeres, men ikke hindrer denne i at kunne gennemføres normalt, eller eventuelt med simpel work around. Incident, der påvirker en mindre række brugerens opgaver, hvor disse i et vist omfang kan fortsætte eventuelt med nedsat kvalitet til følge. Incidents der medfører at: • der er begrænset tilgængelighed til eller begrænset funktionalitet i en eller flere dele af Systemet • brugen af Systemet generes ved, at det producerer ukorrekte, ukomplette eller inkonsistente resultater, hvor dette dog er nemt at opdage for den, der bruger Systemet, og er mindre væsentligt for funktionaliteten som helhed • det er muligt at gennemføre opgaver, eventuelt ved at omgå fejlen, men der er en eller flere arbejdsprocesser, der ikke kan gennemføres helt eller kun kan gennemføres ved Ændringer i arbejdsgangen, hvilket koster brugeren tid • brugere har adgang til funktionalitet, de ikke burde have adgang til • der er nogle sikkerhedsbrister, for eksempel at det er muligt at skaffe sig uautoriseret adgang til Applikation eller data ved målrettede angreb baseret på insiderviden, angribere kan få adgang til særligt følsomme informationer, som er lagret på enheden, inklusiv sikkerhedsindstillinger, eller uønskede funktioner på enheden kan tages i brug

DRAFT

Severity	Betegnelse	Beskrivelse
4	Uhensigts-mæssigt	Ubetydelig eller kosmetisk, men hvor det ikke stemmer overens med det aftalte. Incidents der kun påvirker en enkelt eller ganske få opgaver, mens alle øvrige opgaver er upåvirkede af fejlen. Incidents der medfører en mindre gene ved brugen af Systemet, men blokerer ikke for brugerens gennemførelse af opgaver. Arbejdsprocesser kan stadig gennemføres normalt, eller eventuelt med mindre Ændringer i arbejdsgange for at omgå incidentet.

1.1.1.2 Priority

Ved uklarhed vælges den mest kritiske priority.

Tabel 2. Priority

Priority	Betegnelse	Beskrivelse
1	Kritisk	• Berører alle eller næsten alle brugerne • Forretningen mister økonomisk gevinst • Brugeren mister tillid til Systemporteføljen • Borgeren mister tillid til forretningen • Tab af data • Sikkerhedsbrist
2	Høj	• Berører mere end halvdelen af brugerne • Forretningen har mistanke om varigt tab af økonomisk gevinst • Brugeren mister tillid til Løsningen ved gentagne oplevelser af fejlen • Borgeren mister tillid til forretningen ved gentagne oplevelser af fejlen • Øvrige sikkerhedsproblemer
3	Lav	• Berører mere end en fjerdedel af brugerne • Forretningen kan acceptere et midlertidigt tab af økonomisk gevinst • Brugeren mister ikke tillid til Løsningen • Borgeren mister ikke tillid til forretningen
4	Ubetydelig	• Berører ingen eller næsten ingen brugere • Det har ingen eller næsten ingen betydning for forretningen eller borgeren

UDKAST

8.5.8.1 Kategorisering

Incidents kategoriseres på baggrund af Severity og Priority, jf. punkt 8.5.8.1 og 8.5.8.2. Kategorisering af Severity og Priority fører til en samlet kategorisering, som opdeles i 4 kategorier, jf. tabel 3 og 4 nedenfor.

Tabel 3. Samlet kategorisering af Incident

Priority ⇨ / Severity ⇩	1 Kritisk	2 Høj	3 Lav	4 Ubetydelig
1 Kritisk fejl	Kat 1	Kat 1	Kat 1	Kat 1
2 Større fejl	Kat 1	Kat 2	Kat 2	Kat 2
3 Mindre fejl	Kat 2	Kat 2	Kat 3	Kat 4
4 Uhensigtsmæssighed	Kat 2	Kat 2	Kat 3	Kat 4

Tabellen nedenfor indeholder en beskrivelse af konsekvenser/reaktioner på Incidents indenfor de fire fejlkategorier i tabel 3:

Tabel 4. Incidentkonsekvens/reaktion på fejl fordelt på fejlkategori

Betegnelse	**Beskrivelse af Leverandørens handling og fejlens betydning for testens videre forløb**	
1 Kritisk Incident	Typisk konsekvens for Kunden	Kunden kan ikke gennemføre en eller flere af de væsentlige arbejdsprocesser, ej heller ved Ændringer i arbejdsprocessen. Kunden kan ikke benytte Systemet uden væsentlige forhindringer.
	Leverandørens reaktion	Leverandøren skal, uden ugrundet ophold, udbedre den eller de kritiske Incident(s).
	Kundens reaktion	Kunden undersøger om Systemet overholder servicemål, jf. bilag 07 (Servicemål, bod og incitamenter).
2 Større Incident	Typisk konsekvens for Kunden	Kundens arbejdsprocesser kan ikke gennemføres, eller kan kun gennemføres ved Ændringer i arbejdsgangen. Kundens brug af Systemet besværliggøres, hvor en række nødvendige opgaver kan ikke færdiggøres før Incident er udbedret.

Betegnelse	Beskrivelse af Leverandørens handling og fejlens betydning for testens videre forløb	
	Leverandørens reaktion	Leverandøren skal, uden ugrundet ophold, udbedre den eller de større Incident.
	Kundens reaktion	Kunden undersøger om Systemet overholder servicemål, jf. bilag 07 (Servicemål, bod og incitamenter).
3 Mindre Incident	Typisk konsekvens for Kunden	Kunden kan ikke gennemføre sin arbejdsproces uden at der skal gennemføres mindre Ændringer i denne for at omgå Incidenten. En mindre række af Kundens opgaver er påvirket. Kundens opgaver kan i et vist omfang fortsætte, evt. med nedsat kvalitet til følge.
	Leverandørens reaktion	Leverandøren skal levere bindende planer til Kundens godkendelse, der beskriver hvorledes alle mindre Incidents udbedres.
	Kundens reaktion	Kunden undersøger om Systemet overholder servicemål, jf. bilag 07 (Servicemål, bod og incitamenter).
4 Uhensigtsmæssighed	Typisk konsekvens for Kunden	Kundens opgaver eller funktionalitet påvirkes kun ubetydeligt eller kosmetisk i forhold til aftalegrundlaget. En enkelt eller ganske få opgaver af kundens ikke-væsentlige opgaver påvirkes. Alle øvrige opgaver er upåvirkede.
	Leverandørens reaktion	Leverandøren skal levere bindende planer til Kundens godkendelse, der beskriver hvorledes alle uhensigtsmæssigheder udbedres.
	Kundens reaktion	Kunden undersøger om Systemet overholder servicemål, jf. bilag 07 (Servicemål, bod og incitamenter).

I forbindelse med afhjælpning af konstaterede Incidents skal Leverandøren løbende orientere Kunden om den igangværende afhjælpning.
Orientering skal ske i henhold til følgende:

UDKAST

Tabel 5 Orienteringsfrekvens

Kategori	Afrapporteringsfrekvens
A	Hver time
B	Hver 2. time
C	ugentligt
D	Som en del af den månedlige statusrapport

8.5.9 Registrering af sikkerhedsrelaterede Incidents (K)

Leverandøren skal ud over kategorisering, jf. Tabel 2**Error! Reference source not found.**, også registrere, hvorvidt der er tale om et sikkerhedsrelateret Incident (Sikkerhedshændelse). Registreringen skal ske på en sådan måde at der kan søges-, filtreres- og rapporteres på denne registrering.

8.5.10 Ved uenighed om kategorisering af Incidents (K)

Hvis Kunden ikke godkender Leverandørens forslag til kategorisering af et givent Incident, jf. 8.5.8, skal Leverandøren behandle det pågældende Incident ud fra Kundens forslag til kategorisering, indtil der har været afholdt møde i Statusgruppen, hvor kategoriseringen skal besluttes endeligt.

Såfremt Kundens kategorisering af et Incident viser sig ikke at have været korrekt, er Leverandøren berettiget til ekstra vederlag efter medgået tid, jf. Bilag 11 (Vederlag), for Leverandørens eventuelle dokumenterede ekstra indsats, der kan henføres til Kundens forkerte kategorisering.

8.5.11 Omkategorisering af Incidents (K)

Såfremt Leverandøren gennemfører en midlertidig løsning af et Incident (fx et "workaround") kan et Incident, kategoriseres igen, jf. 8.5.8. Dette kan fx være tilfældet, hvis Leverandøren gennemfører en midlertidig løsning af et kategori A Incident, hvorefter der fortsat er Fejl, men hvor disse Fejl er mindre kritiske. Herefter kan Incidentet kategoriseres på ny som en mindre kritisk kategori, jf. 8.5.8.

Ved ændring af Incident kategori, fx som følge af omgåelse af Fejlen, skal dette betragtes som to afhængige incidents, hvor reaktions- og løsningstid tæller fra det oprindelige incident. Der skal rapporteres og følges op på begge, jf. dette bilag.

UDKAST

8.6 Problem Management (N/A)

8.6.1 Formål (MK)

Hovedformålet med processen er at hindre gentagne Incidents, og minimere konsekvenserne af Incidents, der ikke kan hindres.

8.6.2 Problem Management procesbeskrivelse (MK)

Leverandørens Problem Management følger processen, som beskrevet i Samarbejdshåndbogen, jf. Bilag 4 (Dokumentation). Udarbejdelse af processen skal ske med inddragelse af Kunden under hensyntagen til Kundens medvirken, jf. Bilag 10 (Sam…).

Ændringer til processen sker, jf. Bilag 9 (Ændringshåndtering af Kontraktuelle Ændringer).

8.6.3 Proaktiv identifikation af Problemer (MK)

Leverandøren skal som en del af Problem Management proaktivt identificere Problemer, med det formål, at løse eller imødegå disse for at undgå Incidents eller gentagelse af Incidents.

8.6.4 Root Cause analyse (K)

Leverandøren skal ved alle Problems på baggrund af Incidents, der er kategoriseret som kategori A eller B, foretage en tilbundsgående undersøgelse af årsagen til det pågældende Incident (Root Cause analyse), samt dokumentere resultatet af undersøgelsen, og hvordan det pågældende Incident er udbedret eller vil blive udbedret. Root Cause analysen skal indeholde en beskrivelse af 1) alle relevante events før, efter og under udbedring, 2) teamet der har udført analysen og 3) analysens konklusioner, herunder en beskrivelse af de tiltag, som analysen giver anledning til med henblik på at sikre, at problemet ikke gentager sig.

8.6.5 Analyse og løsningsbeskrivelse (FK)

Leverandøren skal analysere Problemer og udarbejde en løsningsbeskrivelse for løsning eller omgåelse af et Problem. Løsningsbeskrivelsen skal indeholde følgende:

- Konkrete handlingspunkter.
- Tidsplan.
- Forventet resultat.
- Test.
- Godkendelse.
- Ved kategori A og B incidents tillige: Analyse af bagvedliggende årsager (Root Cause analysis).

8.6.6 Implementering af løsning eller omgåelse (K)

Efter udarbejdelse af løsningsbeskrivelse, skal Leverandøren tage initiativ til implementering af løsning eller omgåelse af Problemet.

UDKAST

8.6.7 Evaluering og lukning af Problemer (MK)

Efter løsning af et Problem skal Leverandøren sikre, at Problem sagen i ITSM-systemet er opdateret med fuld historisk beskrivelse og relaterede registreringer af kendte Fejl opdateres.

8.7 Servicekatalog (FK)

Leverandøren skal som led i afklaringsfasen i samarbejde med Kunden udarbejde et Servicekatalog, der beskriver, hvilke standard Service Requests Kunden kan bestille hos Leverandøren fra Ibrugtagningsdatoen , jf. Bilag 01 (Tidsplan). Servicekataloget skal indeholde pris samt relevante Servicemål for opfyldelse af den givne Service Request, herunder tidsrammen for gennemførsel. Servicekataloget skal ligeledes indeholde en beskrivelse af processen for bestilling og levering af standard Service Requests.

9. ITSM SYSTEM (N/A)

9.1 Anvendelse af ITSM-system (MK)

Leverandøren skal anvende et ITSM-system, der understøtter de af Leverandøren beskrevne processer, herunder som minimum Incident Management, Change Management, Problem Management og Release and Deployment Management, jf. kravene hertil i nærværende bilag.

9.2 Struktureret registrering (FK)

Registrering af hændelser skal ske i et struktureret og ensartet format. Registreringen skal indeholde mulighed for at differentiere registrerede henvendelser eller hændelser i forhold til vigtighed, type og emne.

Alle henvendelser til Service Desk skal registreres i det ITSM-systemet således at denne løbende kan danne sig et overblik over sagsporteføljen, samt følge de enkelte registrerede sagers fremdrift og status.

9.3 Understøtte eskalering (FK)

ITSM-systemet skal understøtte automatisk eskalering i forhold til Servicemål og registrering af alle relevante tider i forbindelse med sagsforløbet og for efterfølgende rapportering.

9.4 Data til servicemålsrapportering (K)

ITSM-systemet skal understøtte en databaseret tilgang til de i Bilag 7 (Servicemål og incitamentstruktur) fastlagte Servicemål for Leverandørens Support.

9.5 CMDB (MK)

ITSM-systemet skal benytte sig af en eller flere opdaterede CMDB'er, der indeholder alle relevante informationer om Kundens Miljøer og enkelt komponenter (CIs) og relationer imellem disse.

UDKAST

9.6 Kundens adgang til registrerede sager og CMDB-information (FK)

Kunden skal have adgang til alle registrerede sager vedrørende Kunden samt CMDB-information vedrørende Kundens Miljøer og Systemet. Adgang og overblik stilles til rådighed igennem Samarbejdsportalen.

UDKAST