MODERNISERINGSSTYRELSEN

Bilag 10 – Samarbejdsorganisation og rapportering

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

[skriv dato]

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".

Yderligere vejledning i dette bilag, jf. afsnit 3 er markeret med [kursiv og gul overstregning]. Yderligere vejledende tekst er ligeledes til leverandørens orientering og slettes før kontrakts indgåelse.

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 ikke beskrive en løsning til dette bilag.

Tilbudsgiver skal i tilbuddet udfylde følgende bilag:

- Bilag 10.1 (Leverandørens medarbejdere – CV'er)
- Bilag 10.3 (Leverandørens metoder)

UDKAST

INDHOLDSFORTEGNELSE

0 VEJLEDNING TIL TILBUDSAFGIVELSE 2

1 GENERELT (N/A) 5

1.1 INDLEDNING (FK) 5
1.2 LEVERANDØRENS SAMFUNDSANSVAR (CSR) 5
1.3 ORGANISERING AF SAMARBEJDSORGANISATIONEN (FK) 5
1.4 BESLUTNINGSKOMPETENCE (MK) 5
1.5 KOMMUNIKATION MELLEM PARTERNE (FK) 5
1.6 SEKRETARIATSFUNKTION (N/A) 6
1.6.1 Indledning (FK) *6*
1.6.2 Mødeindkaldelse og lokation (FK) *6*
1.6.3 Dokumentation ifm. arbejdet i samarbejdsfora (FK) *6*
1.6.4 Referater (FK) *6*
1.6.5 Dagsordenspunkter (FK) *6*

2 BEMANDING OG ROLLER (N/A) 7

2.1 KUNDENS BEMANDING OG ROLLER (FK) 7
2.2 LEVERANDØRENS ALLOKEREDE MEDARBEJDERE 10
2.2.1 Generelt (K) *10*
2.2.2 Allokerede nøglemedarbejdere (FK) *10*
2.2.3 Udskiftning af medarbejdere (FK) *11*

3 SAMARBEJDSORGANISATIONENS STRUKTUR (MK) 12

4 TVÆRGÅENDE SAMARBEJDSFORA (N/A) 13

4.1 STYREGRUPPEN (N/A) 13
4.1.1 Dagsorden (FK) *13*
4.1.2 Overblik (FK) *13*
4.1.3 Krav til repræsentanter (FK) *14*
4.2 CHANGE ADVISORY BOARD (N/A) 15
4.2.1 CAB-møder (FK) *15*
4.2.2 Overblik (FK) *15*
4.3 SIKKERHEDSGRUPPE (N/A) 16
4.3.1 Møder i sikkerhedsgruppen (FK) *16*
4.3.2 Overblik (FK) *16*
4.4 INNOVATIONSGRUPPE (N/A) 16
4.4.1 Generelt (FK) *16*

5 SAMARBEJDSFORA I UDVIKINGSFASEN 17

5.1 PROJEKTGRUPPEN (N/A) 17
5.1.1 Indledning (FK) *17*
5.1.2 Lokation (MK) *17*
5.1.3 Projektgruppemøder (K) *17*
5.1.4 Overblik over Projektgruppen (FK) *18*
5.1.5 Dagsorden (FK) *19*
5.1.6 Projektledelsen (K) *19*

UDKAST

6 DRIFTSFASEN 20

6.1.1 Driftslederens tilgængelighed (FK) 20

6.2 STATUSGRUPPE (FK) 20

7 ANDRE SAMARBEJDSRELATIONER (N/A) 21

7.1 GENERELT (K) 21

7.2 KOMMUNIKATION OG KOORDINERING I LEVERANDØRENS INTERNE ORGANISATION (K) 21

8 SAMARBEJDSPORTAL (N/A) 21

8.1 FORMÅL (FK) 21

8.2 ETABLERING AF SAMARBEJDSPORTAL (FK) 22

8.3 ADGANG TIL SAMARBEJDSPORTALEN (K) 22

8.4 OPBEVARING OG DOWNLOAD AF DOKUMENTER (K) 22

8.5 INTEGRATION MED ITSM (FK) 22

8.6 UDTRÆK AF DATA FRA SAMARBEJDSPORTALEN (MK) 23

8.7 INTERNETADGANG (K) 23

9 RAPPORTERING UNDER KONTRAKTEN (N/A) 24

9.1 GENERELLE KRAV TIL RAPPORTERING (FK) 24

9.2 FORSINKELSE OG FEJL I RAPPORTERING (MK) 24

10 RAPPORTER (N/A) 24

10.1 STYREGRUPPERAPPORT (FK) 24

10.2 INNOVATIONSRAPPORT (FK) 24

10.3 MÅNEDLIG FREMDRIFTSRAPPORTERING VED LEVERANCEN (FK) 25

10.4 TIMERAPPORT IFM. DELLEVERANCER OG VIDEREUDVIKLINGSOPGAVER (FK) 25

10.5 STATUSRAPPORTERING (FK) 25

10.6 SERVICEMÅLRAPPORT (FK) 26

UDKAST

1 GENERELT (N/A)

1.1 Indledning (FK)

Leverandøren skal i kontraktperioden sikre en samarbejdsorganisation i overensstemmelse med Kontraktens krav, og som understøtter leveringen af Kontraktens Ydelser og Kundens indsigt heri.

Statens It-råd har i 'Kodeks for det gode kunde-leverandørsamarbejde' beskrevet en række principper for, hvordan der skabes et godt samarbejde mellem Myndigheder og it-leverandører i statslige it-projekter. Samarbejdsmodellen skal understøtte principperne i 'Kodeks for det gode kunde-leverandørsamarbejde', herunder særligt ledelsesmæssig forankring, dialog og fælles risikostyring.

Bilaget indeholder følgende underbilag:

- Bilag 10.1 (Leverandørens medarbejdere)
- Bilag 10.2 (Samfundsansvar (CSR))
- Bilag 10.3 (Leverandørens metoder)

1.2 Leverandørens samfundsansvar (CSR)

Leverandøren skal opfylde Kundes krav til Leverandørens samfundsansvar, jf. bilag 10.2 (Samfundsansvar (CSR).

1.3 Organisering af samarbejdsorganisationen (FK)

Samarbejdsorganisationen er opdelt i forskellige organer, defineret ud fra arbejdsopgaver og kontraktens faser angivet i bilag 1 (Tidsplan).
Den samlede samarbejdsorganisation består af følgende grupper:

- Styregruppe
- Sikkerhedsgruppe
- Innovationsgruppe
- Projektgruppe
- Statusgruppe
- Change Advisory Board

1.4 Beslutningskompetence (MK)

Leverandøren skal sikre, at Leverandørens repræsentanter i et givent samarbejdsforum, jf. punkt 1.3, har indsigt, bemyndigelse og ledelsesmæssig kompetence til at træffe alle beslutninger inden for gruppens kompetenceområder og med sikkerhed for, at beslutninger bliver implementeret som aftalt.

1.5 Kommunikation mellem Parterne (FK)

Begge Parter skal som udgangspunkt besvare henvendelser fra den anden Part inden for to Arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen. Besvarelsen skal som minimum indeholde en frist for en endelig besvarelse. Såfremt der på et møde er aftalt en aktivitet med en tidsfrist, og såfremt det ikke er muligt at overholde denne tidsfrist, skal den anden Part kontaktes hurtigst muligt inden tidsfristens udløb med henblik på at behandle eventuelle konsekvenser og aftale en ny tidsfrist.

UDKAST

Henvendelserne i denne bestemmelse er ikke at sidestille med Support relaterede henvendelser jf. Bilag 05 (Vedligeholdelse og Support).

1.6 Sekretariatsfunktion (N/A)

1.6.1 Indledning (FK)

Kunden varetager sekretariatsfunktionen for alle de beskrevne samarbejdsfora jf. punkt 1.3 dvs. mødeindkaldelse, udsendelse af dagsorden, udarbejdelse og udsendelse af referat.

1.6.2 Mødeindkaldelse og lokation (FK)

Møderne i de angivne samarbejdsfora jf. afsnit 4 med undtagelse af CAB jf. punkt 4.2 og Sikkerhedsgruppen, jf. punkt 4.3, afholdes som fast gentagne møder og varsles således minimum 1 måned inden mødets afholdelse.

Kunden forventer at møderne afholdes på Kundens lokation, medmindre andet er konkret aftalt forud for det enkelte møde. For hvert forum aftales den præcise deltagerkreds i forbindelse med udarbejdelse af Samarbejdshåndbogen, jf. Bilag 04 (Dokumentation).

1.6.3 Dokumentation ifm. arbejdet i samarbejdsfora (FK)

Al Dokumentation, herunder referater, dagsordener, emnelister og øvrigt materiale leveres af Kunden til Leverandøren som aftalt i Samarbejdshåndbogen, jf. Bilag 04 (Dokumentation).

1.6.4 Referater (FK)

Kunden er ansvarlig for udarbejdelse af referater, samt at der sendes referater til samtlige mødedeltagere for hvert forum. Referater sendes senest fem Arbejdsdage efter mødets afholdelse til Leverandøren.

Eventuelle bemærkninger til referatet meddeles skriftligt af Leverandøren senest fem Arbejdsdage efter referatets modtagelse.

Hvis Leverandøren rettidigt har fremsat skriftlige kommentarer til referatet, fremsender Kunden et opdateret referat med rettelsesmarkeringer, der skal være Leverandøren i hænde senest fem Arbejdsdage efter modtagelse af kommentarer. Såfremt Kunden ikke kan acceptere alle Leverandørens kommentarer, vil dette fremgå af følgebrevet, og kommentarerne må behandles på førstkommende møde.

Hvis Leverandøren ikke har kommenteret referatet senest fem Arbejdsdage efter modtagelsen, anses referatet for godkendt uden kommentarer.

1.6.5 Dagsordenspunkter (FK)

Dagsordenspunkter for grupperne omfattet af nærværende bilag dokumenteres i Samarbejdshåndbogen, jf. Bilag 04 (Dokumentation).

Kunden fremsender dagsorden til samtlige deltagere i de anførte samarbejdsfora senest 3 Arbejdsdage forud for mødet.

UDKAST

2 BEMANDING OG ROLLER (N/A)

2.1 Kundens bemanding og roller (FK)

Roller	Ansvarsområde (Internt hos Kunden)	Allokeret tid (FTE)	Forum
Systemejer	Den forretningsansvarlige systemejer er overordnet ansvarlig for Systemet. Systemejeren er øverste eskalationspunkt på kontrakten	0,1	Styregruppemøde Innovationsgruppe
Systemansvarlig	Den systemansvarlige kontraktholder repræsenterer Kundens overordnede forretningsmæssige ansvar vedrørende Systemet. Den systemansvarlige kontraktholder er ansvarlig for at: • Sikre sammenhæng, overordnet styring og overblik i forbindelse med drift og Vedligeholdelse, og udvikling af Systemet. • Sikre løbende kontrol med overholdelse af retningslinjer og procedurer samt sikre Vedligeholdelse af overblik over Systemet. • Sikre opfølgning på, at Systemet funktionelt og driftsmæssigt understøtter forretningens behov. • Fungere som bindeled til den øverste ledelse, herunder eskalation af sager. • Sikre bevillingsmæssig dækning af omkostninger til Systemet. • Være ansvarlig for godkendelse af Leverandørens fakturering. • Bestiller af Services på kontrakten • Primær kontakt i forbindelse med konflikt og tvist håndtering • Prioritere udviklingsprojekter	0,5	Styregruppe Innovationsgruppe
Product Owner	I udviklingsfasen vil Product Owner fungere som bindeled mellem udviklingsteamet og sagsbehandlerne. Leverandøren skal forvente, at Kundens Product Owner er til stede ved Leverandøren i udviklingsperiode eller, at Leverandørens udviklingsteam placeres på Kundens lokation i forbindelse med udviklingsprojekter. Product owner har forretningsmæssig viden om Systemet. Product owner er ansvarlig for at sikre, at udvikling af Systemet passer til forretningens behov med fokus på: • Tilskudsprocesser og den forretningsmæssige understøttelse af processerne. • Kvalitetssikring i forbindelse med udviklingsprojekter. (overvej om teknisk forretningsanalytiker) • At formulere forretningens eventuelle nye krav til systemet i RFC'er og projektbestillinger • At koordinere og prioritere releases og changes i Systemet	1	Styregruppe Statusgruppe Projektgruppe

UDKAST

Roller	Ansvarsområde (Internt hos Kunden)	Allokeret tid (FTE)	Forum
Projektleder	Projektlederen er ansvarlig for Kundens del af projektet, herunder planlægning, koordinering af ressourcer samt primært kontaktpunkt for projektet. Projektlederen varetager følgende opgaver: • Fremskaffelse af ressourcer og specialister i Kundens organisation. • Afklaringer i forhold til aftaler og godkendelser af testforløb samt beslutning om Release mv. i samråd med Leverandørens release manager. • Afklaringer i forbindelse med tekniske beslutninger. • Inddragelse af Product owner og Driftsansvarlig ved vigtige beslutninger. • Godkendelse af løsningsbeskrivelser mv	1 i udviklings-fasen	Projektgruppe
Driftsansvarlig	Den driftsansvarlige er den daglige leder af drift og Vedligeholdelse af Systemet. Den driftsansvarlige er ansvarlig for: • Daglig styring og koordinering af Kundens ressourcer og aktiviteter vedrørende de forretningsmæssige processer. • Udarbejde retningslinjer for drift og Vedligeholdelse af Systemet. • Styring af drift og Vedligeholdelse af Systemet og beslutningstager i forhold til ændringer til tidsplan for Releases, indkøring af hasterettelser etc. • Sikre at Systemet varetages i overensstemmelse med gældende regler for sikkerhed, herunder opfølgning på driftssikkerhed og beredskab. • Opfølgning på årshjul. • Understøtte nye, forbedrede processer. • Opfølgning på og revidering af Servicemål på kontrakten • Deltage i vidensoverdragelse fra Leverandøren • Monitorering af og opfølgning på systemets performance • har det interne ansvar for den performancemæssige styring af Leverandøren • Følge op på Leverandørens opfyldelse af Servicemålene angivet for Systemet. • Være den internt ansvarlige for at håndtere eskaleringer vedrørende Servicemål. • Forestå Kontraktuelle Ændringer i forhold til ændring af Servicemål i samarbejde med Contract Managementfunktionen. • Følge op på Leverandørens rapportering af Servicemål, og forestå anmodning i forhold til ændringer af rapportering af Servicemål.	1 i driftsfasen	Statusgruppe

Roller	Ansvarsområde (Internt hos Kunden)	Allokeret tid (FTE)	Forum
Teknisk forretningsanalytiker	Den tekniske forretningsanalytiker er ansvarlig for at sikre en tæt kobling mellem udviklingsprojekternes løsningsforslag til Moderniseringsstyrelsens it-strategi, herunder: • Datamodel. • Integrationer. • Sikre, at arkitektur er forenelig med Kundens øvrige systemer, og at andre tekniske aspekter inddrages i det løbende arbejde. I forbindelse med test og prøver er den tekniske forretningsanalytiker ansvarlig for: • Planlægning af Kundens test i forbindelse med overtagelse af leverancer vedrørende ændringer og udvikling af Systemet. • Koordinering af test med Leverandøren. • Udarbejdelse af test cases. • Gennemførelse af test, indmelding af eventuelle Fejl og gentest i samarbejde med systemforretningsspecialisterne og Leverandøren. • Afrapportering i forbindelse med gennemført test. Den tekniske forretningsanalytiker er ligeledes Systemets sikkerhedsansvarlige, og vil være ansvarlig for: • At afholde sikkerhedsmøder med Leverandøren hvis nødvendigt. • Opfølgning på rapportering i forhold til sikkerhedshændelser. • Fungere som primært kontaktpunkt i forbindelse med patch af Systemet. •	1	Statusgruppe CAB Sikkerhedsgruppe
Forretnings-analytiker	Forretningsanalytikerne er ansvarlige for: • At koordinere og identificere forretningsmæssige behov til systemet • Løbende opfølgning på håndtering af Incidents og Problems • Sikre, at de rette ressourcer er til rådighed til gennemførsel af test, samt selv bidrage til gennemførsel af tests Forretningsanalytikerne har som udgangspunkt en tværgående funktion i den interne organisering, og bidrager derfor med at understøtte og supportere følgende funktioner: • Systemansvarlig • Teknisk forretningsanalytiker • Contract Management	2	Statusgruppe
Sikkerhedskonsulent	Sikkerhedskonsulenten er en intern rolle hos Kunden som vil blive inddraget efter behov af den tekniske forretningsanalytiker til relevante fora. Den centrale sikkerhedskonsulents primære opgave hos Kunden er, at:	0,1	

UDKAST

Roller	Ansvarsområde (Internt hos Kunden)	Allokeret tid (FTE)	Forum
	• Understøtte de centrale processer hos Kunden i forhold til sikkerhed. • Kvalificere sikkerhedsforanstaltninger, herunder vedligeholdelse af sikkerhedsårshjul mv. • Sikre overholdelse af sikkerhedsprocesser. • Bistå ved sikkerhedshændelser / kontakt til Datatilsynet. • Gennemføre risikovurdering / sårbarhedsanalyser i samarbejde med Systemansvarlig kontraktejer.		
Contract Management	Contract Management funktionen er ansvarlig for opfølgning på Kontrakten, herunder at: • Overvågning af kontraktlige forhold for Systemet og opfølgning på kvaliteten af Kontraktens Løbende Ydelser. • Varetage den daglige kontraktstyring, herunder have viden om og erfaring med eventuelle udbudstekniske aspekter. • Fungere som bindeled mellem Kunden og Leverandøren i det daglige og besidde det operationelle og tværgående indblik i Kontraktens indhold. • Sikre, at Kontraktuelle Ændringer foretages således, at Kontraktens udformning konstant lever op til de love og regler, som udgør forretningens behov. • Bearbejde Kontraktuelle Ændringer og eskalere til relevante fora, i de tilfælde hvor Contract manageren ikke selv kan træffe beslutning.	0,1	

2.2 Leverandørens Allokerede medarbejdere

2.2.1 Generelt (K)

Leverandøren skal sikre, at medarbejdere, der indgår i samarbejdsorganisationen, kan kommunikere på dansk – både mundtligt og skriftligt.

Leverandøren skal udpege én person til at varetage det overordnede ansvar for Leverandørens Ydelser over for Kunden. Denne person fungerer som Leverandørens "front-end" og skal deltage i styregruppen, jf. punkt 4.1 Projektgruppen, jf. punkt 5.1 og Statusgruppen, jf. punkt 6.2

Leverandøren skal bemande de enkelte fora i samarbejdsorganisationen med tilstrækkelig erfaring, kompetence og specifik faglighed til at løse de givne opgaver og samtidig sikre fokus på helhedsperspektivet for Systemet. Leverandøren skal sikre en løbende dialog, tæt koordinering og vidensdeling på tværs af de etablerede fora.

2.2.2 Allokerede nøglemedarbejdere (FK)

Leverandøren har i bilag 10.1 (Leverandørens medarbejdere – CV'er) angivet de Nøglemedarbejdere, der er allokeret til gennemførelsen af de operationelle aktiviteter forbundet

med henholdsvis udvikling og levering af Leverancen, samt nøglemedarbejderne for kontraktens driftsfase.

2.2.3 Udskiftning af medarbejdere (FK)

Parterne skal af hensyn til kontinuiteten og kvaliteten i arbejdet i øvrigt i videst muligt omfang undgå udskiftning af medarbejdere som er involveret i opfyldelsen af Kontrakten. Udskiftning må ikke påføre den anden Part yderligere omkostninger.

Leverandøren skal efter anmodning fra Kunden udskifte en nøglemedarbejder, såfremt anmodningen er rimeligt begrundet, herunder ved samarbejdsvanskeligheder.

2.2.3.1 Udskiftning af Leverandørens nøglemedarbejdere

Leverandøren kan udskifte nøglemedarbejdere angivet i bilag 10.1 (Leverandørens medarbejdere – CV'er), hvis:

- Medarbejderens ansættelsesforhold i virksomheden ophører efter tildeling af kontrakten
- Medarbejderen bliver langtidssygmeldt efter tildeling af kontrakten
- Medarbejderen er fraværende i en længere periode grundet barsel, orlov eller lignende
- Projektet udskydes af Kunden i minimum otte uger.

De erstattede medarbejdere skal minimum have samme kompetencer og erfaring som den afgående resurse, og udskiftningen skal godkendes af Kunden.
Hvis Leverandøren ikke er i stand til at tilbyde medarbejdere med samme kompetencer og erfaring som afgående medarbejder, anses dette som en væsentlig misligholdelse af kontrakten, jf. Kontraktens punkt 43.

I tilfælde af udskiftning af Leverandørens tilbudte medarbejdere skal Leverandøren omgående:

- Sende et nyt CV på den nye medarbejder, som opfylder ovenstående krav ift. erfaring og kompetencer
- Afsætte 5 hele dage til vidensoverdragelse mellem Leverandørens nye og gamle Projektleder på Kundens adresse, hvis Leverandørens projektleder udskiftes.

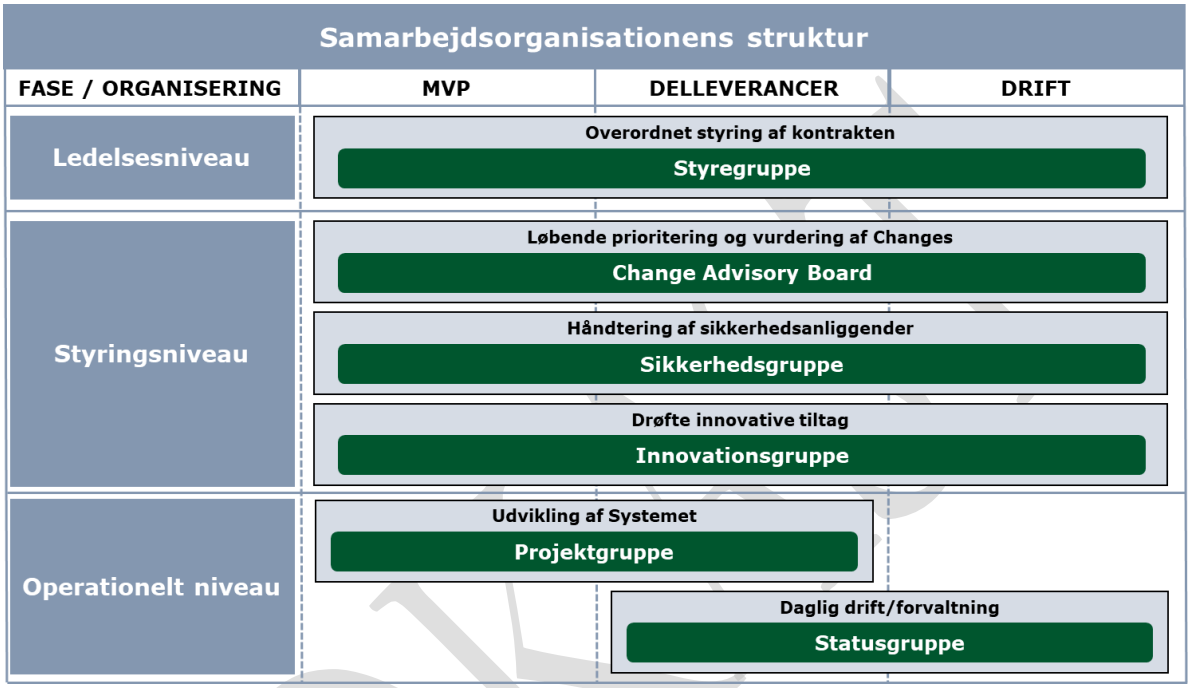
Ved udskiftning af medarbejdere skal Leverandøren, uden fakturering og for egen regning, sikre nødvendig vidensoverdragelse.

UDKAST

3 SAMARBEJDSORGANISATIONENS STRUKTUR (MK)

Leverandøren er ansvarlig for at der, umiddelbart efter kontraktindgåelsen, afholdes et opstartsmøde, hvor det nærmere samarbejde fastlægges, herunder etablering af samarbejdsorganisationen i Udviklingsfasen. Samarbejdsorganisationen skal afspejle og håndtere de ændrede behov, der opstår, når Systemet overtages og overgår til den daglige drift. Nedenstående figur illustrerer hovedstrukturen i samarbejdsorganisationen.

Figur 1. Struktur af Samarbejdsorganisation

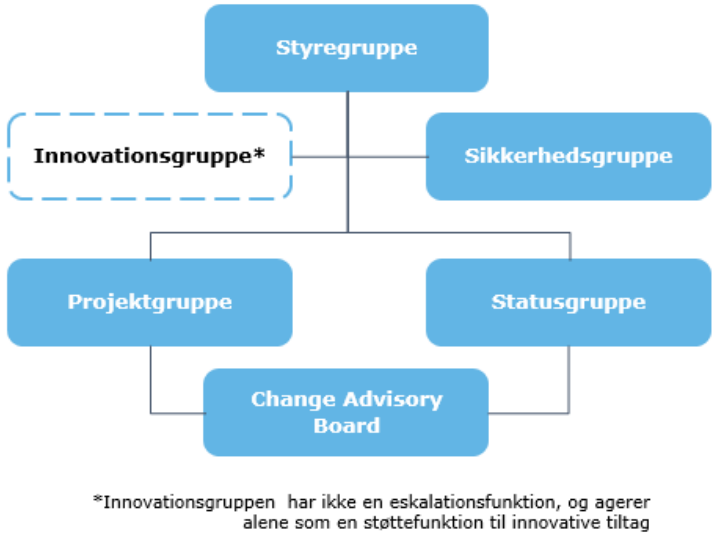


For at understøtte behovet for en overlappende organisering i Kontraktens løbetid er der defineret følgende seks organiseringsspor:

- Overordnet styring af Kontrakten.
- Løbende prioritering og vurdering af Changes
- Håndtering af sikkerhedsanliggende
- Drøfte innovative tiltag
- Udvikling af Systemet
- Daglig drift/forvaltning

Nedenfor er angivet hierarkiet og eskalationsvejen mellem de i nærværende bilag angivne samarbejdsfora.

Figur 2. Eskalationsvej mellem samarbejdsfora



4 TVÆRGÅENDE SAMARBEJDSFORA (N/A)

4.1 Styregruppen (N/A)

4.1.1 Dagsorden (FK)

Styregruppemødet skal have en fast dagsorden og skal aftales på første styregruppemøde, hvorefter denne indarbejdes i samarbejdshåndbogen, jf. bilag 04 (Dokumentation).

Kundens Projektleder og Leverandøren kan i udviklingsfasen tilføje yderligere punkter til dagsordenen for det enkelte styregruppemøde, hvis dette skønnes nødvendigt.

Kundens Driftsansvarlige og Leverandøren kan i Driftsfasen tilføje yderligere punkter til dagsordenen for det enkelte styregruppemøde, hvis dette skønnes nødvendigt.

4.1.2 Overblik (FK)

Gruppe	Styregruppe
Formål	Styregruppen har desuden det overordnede ansvar for gennemførelse af Kontrakten, inklusive Udviklingsfasen, Ændringer og Projekter. Styregruppen fungerer som et tværgående organ gennem hele Kontraktens løbetid, og skal fungere som det øverste eskalationspunkt i kontrakten.
Ansvar og kompetencer	Styregruppen varetager følgende opgaver: • Fastlægger mål og rammer for samarbejdet samt succeskriterier for Kontrakten • Behandler problemstillinger for aktiviteterne i nærværende Kontrakt • Afklarer eskaleringer fra øvrige samarbejdsfora

UDKAST

	• Afklarer kommercielle, økonomiske og juridiske forhold i forbindelse med Kontrakten, herunder også større Ændringer til Kontrakten • Behandler større kommende projekter • Tager stilling til teknologiske tiltag og forretningsmæssig udvikling på baggrund af oplæg fra Technical Management.
Rapporter	Gennemgang af følgende rapporter: • Leverandørens årlige rapport om løbende forbedringer • Styregrupperapport
Deltagere	Kundens repræsentanter vil være: • Systemejer • Systemansvarlig • Projektleder (I udviklingsfasen) • Driftsansvarlig (I udviklingsfasen) Leverandørens repræsentanter fremgår af Samarbejdshåndbogen. Leverandørens skal som minimum bestå af repræsentant fra dennes ledelse.
Formand	Kundens Systemejer
Mødefrekvens	Medmindre andet aftales, afholdes i perioden frem til den Endelige Overtagelsesdag styregruppemøder hver anden uge. Første styregruppemøde afholdes senest to uger efter Kontrakten underskrives. Efter den Endelige Overtagelsesdag afholdes styregruppemøder kvartalsvis, medmindre andet aftales.

4.1.3 Krav til repræsentanter (FK)

Styregruppens medlemmer skal som minimum fra Leverandørens side være én fra direktionen eller Leverandørens forretningsledelse samt den overordnede leveranceansvarlige for Leverancer til Kunden. De navngivne personer skal fremgå af Samarbejdshåndbogen jf. Bilag 4.

UDKAST

4.2 Change Advisory Board (N/A)

4.2.1 CAB-møder (FK)

Det er Kundens Product Owners opgave at afgøre den endelige deltagerkreds til hvert enkelt møde og indkalde de relevante mødedeltagere, hvilket varsles minimum 5 Arbejdsdage inden mødet. Kundens Product Owner indkalder således, på baggrund af indhold i indkomne Requests for Changes, relevante repræsentanter fra Kunden, Leverandøren og øvrige leverandører, der har kompetencer på de aktuelle Changes.
Relevant information om Changes (Requests for Changes m.m.) udsendes forud for CAB-møder, således deltagere kan nå at vurdere konsekvenser inden mødet.

4.2.2 Overblik (FK)

Gruppe	CAB
Formål	Change Advisory Boardet har ansvar for løbende prioritering og vurdering af changes. Change Advisory Boardet (CAB) er et forum, der rådgiver Kundens Product Owner, jf. punkt 2.1, i forhold til prioritering og vurdering af tekniske ændringer til Systemet, som ikke er standard Changes
Ansvar og kompetencer	CAB har ansvar for at: • Behandle indkomne RFC'er • Prioritere og planlægge godkendte RFC'er • Gennemgå åbne og lukkede Changes • Vurdere hvorvidt behandlede Changes skal overgå til at være standard Changes • Sikre, at der sker en ensartet og kvalificeret håndtering af og beslutning omkring Changes • Vurdere behov for Ændringer til Change Management processen • Reviewe Change Management succeser for perioden. Fx. gennemgang af de realiserede fordele for forretningen samt besparelse, som er et resultat af Change Management processen
Deltagere	Kundens repræsentanter i CAB: • Product Owner • Systemansvarlig • Tekniske forretningsanalytiker • Øvrige relevante repræsentanter indkaldes af Kundens Product Owner Relevante repræsentanter fra Leverandøren indkaldes af Kundens Product Owner. Leverandøren angiver i Samarbejdshåndbogen en bruttoliste over relevante repræsentanter der kan indkaldes til CAB.
Formand	Kundens Product Owner
Mødefrekvens	Mødefrekvens aftales i Samarbejdshåndbogen
Eskalering	Changes der ikke kan nås til enighed om, eskaleres til Statusgruppen eller Projektgruppen

UDKAST

4.3 Sikkerhedsgruppe (N/A)

4.3.1 Møder i sikkerhedsgruppen (FK)

Det er den Tekniske forretningsanalytikers opgave at afgøre deltagerkredsen til hvert enkelt møde og indkalde de relevante mødedeltagere, hvilket varsles minimum 5 Arbejdsdage inden mødet. Kundens Tekniske forretningsanalytiker indkalder således, på baggrund af identificerede sikkerhedshændelser og sikkerhedsrisici.

4.3.2 Overblik (FK)

Gruppe	Sikkerhedsgruppe
Formål	Formålet med denne gruppe, er at håndtere og tage stilling til sikkerhedsanliggender og spørgsmål samt risici i forbindelse med beslutninger foretaget mellem Kunden og Leverandøren, som kan influere på performance eller Kontrakten som helhed
Ansvar og kompetencer	Sikkerhedsgruppen har ansvar for statusrapportering og behandling af alle sikkerhedsrelaterede spørgsmål inkl. bl.a. rapportering i overensstemmelse med Kundens sikkerhedskrav. Det er gruppens ansvar at: • Følge op på Rapportering i overensstemmelse med Kundens sikkerhedskrav • Håndtere identificerede sikkerhedsrisici og sikkerhedshændelser • Tage stilling til rådgivning fra Leverandøren vedrørende forbedring af sikkerhed, risikovurderinger samt håndtering af sikkerheds-issues
Deltagere	Kundens repræsentanter i sikkerhedsgruppen: • Tekniske forretningsanalytiker • Relevante repræsentanter indkaldt af Kundens Tekniske Forretningsanalytiker Relevante repræsentanter fra Leverandøren indkaldes af Kundens Tekniske Forretningsanalytiker. Leverandøren angiver i Samarbejdshåndbogen en bruttoliste over relevante repræsentanter der kan indkaldes til CAB.
Formand	Kundens Tekniske Forretningsanalytiker
Mødefrekvens	Mødefrekvens aftales i Samarbejdshåndbogen
Eskalering	Styregruppen

4.4 Innovationsgruppe (N/A)

4.4.1 Generelt (FK)

For at sikre det tætte samarbejde mellem Kunden og Leverandøren samt Systemets fortsatte teknologiske udvikling, nedsættes en innovationsgruppe der har til hensigt at drøfte muligheder for at implementere innovative tiltag i Systemet.

Gruppe	Innovationsgruppe
Formål	Formålet med denne gruppe, er at drøfte innovative tiltag der kan sikre smartere, nye og innovative tiltag på Systemet der kan øge Systemets performance samt brugeroplevelsen af Systemet.

UDKAST

Ansvar og kompetencer	Innovationsgruppen skal bidrage til evaluering af nye mulige tiltag til forbedring af Systemet.
Deltagere	Kundens repræsentanter i innovationsgruppen: • Systemejer • Systemansvarlig Relevante repræsentanter fra Leverandøren fremgår af Samarbejdshåndbogen.
Formand	Kundens Systemejer
Mødefrekvens	2 gange årligt
Eskalering	Styregruppen

5 SAMARBEJDSFORA I UDVIKINGSFASEN

5.1 Projektgruppen (N/A)

5.1.1 Indledning (FK)

Projektgruppen er en midlertidig gruppe, som består indtil den Endelige Overtagelsesdag. Herefter overtages projektlignende aktiviteter af Statusgruppen, herunder videreudvikling af Systemet.

Projektgruppen er ikke ansvarlig for opfyldelse af Kontraktens ydelser, eftersom dette ansvar alene påhviler Leverandøren. Derfor kan den samlede projektgruppe på intet tidspunkt stilles ansvarlig for Leverandørens manglende opfyldelse af Kontrakten.

Projektgruppens arbejdsgang defineres for hver udviklingsfase af parterne i fællesskab i afklaringsfasen.

5.1.2 Lokation (MK)

Leverandøren skal sikre, at dennes udviklingsmedarbejdere arbejder fuld tid fra samme lokation som Kundens repræsentanter af projektgruppen i forbindelse med udførelse af udviklingsopgaver.
Lokationen aftales i afklaringsfasen, dog således at Kunden endeligt afgør lokationen i tilfælde af uenighed om lokation mellem parterne.

På lokationen skal der være plads til alle deltagere i projektgruppen, ligesom alle deltagere skal kunne arbejde uhindret fra lokationen.

5.1.3 Projektgruppemøder (K)

Projektgruppemødernes formål er at sikre en opsamling på de aktiviteter, der foregår mellem møderne, samt at fastholde et fælles overblik over projektets stade på detailniveau med udgangspunkt i den gældende detaljerede tidsplan samt sikre den daglige fremdrift.

Projektgruppemødet skal endvidere sikre og tilvejebringe Dokumentationen for det gældende projektgrundlag, de gældende Faser, tidsplaner og afvigerrapportering og den gældende Dokumentation for Leverancen.

UDKAST

5.1.4 Overblik over Projektgruppen (FK)

Gruppe	Projektgruppen
Formål	Projektgruppen har til formål at planlægge, styre, gennemføre og afslutte Leverancen. Dette indebærer udvikling af Initial Leverance (MVP)) og Efterfølgende Delleverancer.
Ansvar og kompetencer	Projektgruppen varetager følgende opgaver: • Sikre fremdriften i udvikling af Leverancen • Projektgruppen rapporterer løbende status på fremdrift og kvalitet af etablering og implementering af Systemet til Styregruppen. • Projektgruppen har ansvar for at eskalere udfordringer og problemer i forbindelse med Leverancen til Styregruppen, i det omfang dette er nødvendigt for at sikre en vellykket Leverance.
Rapporter	Gennemgang af følgende rapporter: • Følge op på forbrug af timer på baggrund af timerapport • Gennemgå fremdriftsrapport • Sikre opfyldelse samt håndtering af afvigelser i det kravsatte • Gennemgå og håndtere Ændringsønsker
Deltagere	Projektgruppen består af de daglige projektdeltagere fra Kundens og Leverandørens side og ledes i fællesskab af parternes projektledere. Hver Part har en projektgruppe, der refererer til gruppens Projektleder. Deltagerne i hver projektgruppe består af en fast kerne af medarbejdere og kan løbende suppleres med yderligere medarbejdere, hvis dette er hensigtsmæssigt. Hvor det er hensigtsmæssigt, kan hver parts Projektledere i forening bestemme, at der skal nedsættes en gruppe med deltagere fra begge parter med en specifik opgave eller til et særligt forløb. Kunden nedsætter en projektgruppe på i alt 6 årsværk, som skal udføre arbejde vedrørende ydelserne i Kontrakten. Kundens forventede roller i projektet: Systemansvarlig Projektleder Product Owner 2 Forretningsanalytikere Teknisk Forretningsanalytiker Repræsentanter i Projektgruppen fremgår af Samarbejdshåndbogen.
Formand	Kundens Projektleder
Mødefrekvens	Ugentligt frem til Ibrugtagningsdagen Hver 14. dag fra Ibrugtagningsdagen til Overtagelsesdagen

DRAFT

Eskalation	Sikkerhedsrelaterede hændelser eskaleres til Sikkerhedsgruppen Øvrige hændelser og uoverensstemmelser der ikke kan håndteres i Projektgruppen eskaleres til Styregruppen.

5.1.5 Dagsorden (FK)

Projektgruppemødet har som udgangspunkt følgende dagsorden:

1. Godkendelse af referat fra forrige møde
2. Leverandørens gennemgang af den detaljerede tidsplan aktivitet for aktivitet
3. Opdatering af oversigten over det gældende projektgrundlag
4. Opdatering af oversigten over den gældende Dokumentation
5. Behandling af projektændringer til forelæggelse i styregruppen
6. Behandling af dagsorden for næste styregruppemøde
7. Opdatering af oversigten over projektændringer
8. Identifikation af og opfølgning på tekniske spørgsmål
9. Gennemgang af aktivitetslisten
10. Eventuelt

Dagsordenen kan efter aftale mellem Parternes projektledelse løbende ændres under projektet.

5.1.6 Projektledelsen (K)

Leverandøren forestår den samlede projekt- og kvalitetsstyring ved opfyldelse af Kontrakten, herunder i forhold til såvel egne ressourcer og Underleverandører som i forhold til Kundens opfyldelse af sine forpligtelser.

Projektledelsen har ansvar for at overvåge kontraktens gennemførelse og sikre den daglige fremdrift, herunder overholdelse af tidsplaner, projektøkonomi og leverancekvalitet.

Projektledelsens medlemmer refererer til deres respektive organisationers medlemmer af styregruppen.

Leverandøren skal anvende den samme projektleder i forbindelse med leveringen af Leverancen, medmindre projektlederen udskiftes eller er blevet udskiftet i overensstemmelse med punkt 2.2.3 i nærværende bilag. Udskiftning af en projektleder kan udelukkende ske til en projektleder med mindst samme kvalifikationer som den tidligere projektleder, jf. bilag 10.1 (Leverandørens medarbejdere – CV'er).

UDKAST

6 DRIFTSFASEN

6.1.1 Driftslederens tilgængelighed (FK)

Leverandørens driftsleder skal være tilgængelig alle Arbejdsdage inden for Aftalt Arbejdstid. Afvigelser i driftslederens tilgængelighed fra Aftalt Arbejdstid, som fx ferie, kurser eller lignende, skal varsles til Kunden mindst 20 Arbejdsdage forud for afvigelsen. Leverandøren skal i den forbindelse sørge for, at der stilles en anden ressource til rådighed for driften med mindst samme kvalifikationer og beslutningskompetence som Leverandørens driftsleder. Leverandøren er desuden ansvarlig for selv at bringe afløserens vidensniveau om det konkrete leveranceforhold til Kunden op på et passende niveau, så afløseren kan agere på lige fod i driftslederens fravær.

6.2 Statusgruppe (FK)

Gruppe	Statusgruppe
Formål	Statusgruppen har det operationelle ansvar for den daglige drift og forvaltning af Systemet, inklusive Ændringer og Service Requests samt ansvaret for behandling af applikationsrelaterede sager, herunder vedligeholdelse og mindre projekter.
Ansvar og kompetencer	Statusgruppen er blandt andet ansvarlig for følgende aktiviteter: • Koordinering af alle drift- og vedligeholdelsesrelaterede aktiviteter. • Behandling af Leverandørens statusrapport vedrørende drift og Bestillingsydelser. • Godkendelse og opfølgning på driftsplan, herunder bl.a. releaseplanen. • Opfølgning på Fejl, Mangler, Incidents og Problems. • Opfølgning på overholdelsen af Servicemål. • Identificere og håndtere risici i forbindelse med driftsafvikling. • Opfølgning på sikkerhed og gennemgang af sikkerhedslogs med relation til driften. • Opfølgning på igangværende opgaver. • Planlægge fremtidige aktiviteter, der har betydning for driften. • Optimere driftssamarbejdet, herunder løbende tilpasning af Driftshåndbogen og Samarbejdshåndbogen. • Forestå førstebehandling af optimeringsmuligheder. • Vurdere og tage stilling til Kontraktuelle Ændringer og Processuelle Ændringer videregivet fra contract manager, herunder evt. eskalering til Styregruppe
Rapporter	Gennemgang af følgende rapporter: • Følge op på forbrug af timer på baggrund af timerapport • Gennemgå statusrapport • Sikre opfyldelse samt håndtering af afvigelser i forbindelse med Servicemålrapport, herunder behandling af bod
Deltagere	Kundens repræsentanter vil være: • Product Owner • Driftsansvarlig • Teknisk Forretningsanalytiker

UDKAST

	• Evt. Contract Manager Leverandørens medlemmer i Statusgruppen skal matche Kundens medlemmer af gruppen i forhold til indsigt, beslutningskompetence og organisatorisk niveau. Leverandørens repræsentanter fremgår af Samarbejdshåndbogen.
Formand	Kundens Product Owner
Mødefrekvens	Månedligt eller efter behov i Driftsfasen.
Eskalering	Styregruppe

7 ANDRE SAMARBEJDSRELATIONER (N/A)

7.1 Generelt (K)

Leverandøren er forpligtet til at indgå i Kundens organisering af og samarbejde med Kundens andre leverandører, herunder eventuelle Leverandører til Systemet og til systemer med grænseflader til Systemet, og bidrage til, at dette samarbejde er smidigt og løsningsorienteret.

Leverandøren har informationspligt over for Kundens andre leverandører, og skal uden ugrundet ophold informere Kunden med henblik på videreformidling til tredjeparter, hvis forhold hos Leverandøren har betydning for disse.

Leverandøren skal deltage proaktivt, loyalt og professionelt i samarbejde med Kundens øvrige leverandører ved håndtering af hændelser såvel i Systemet som i de systemer, som har en grænseflade til Systemet.

7.2 Kommunikation og koordinering i Leverandørens interne organisation (K)

Leverandøren har i alle sammenhænge ansvaret for den nødvendige kommunikation, vidensoverførsel og koordinering internt i Leverandørens organisation, herunder i forhold til eventuelle Underleverandører.

Leverandøren skal sikre, at Kunden i alle sammenhænge oplever en sammenhængende leverandørorganisation, der formår at bringe rette kompetencer og viden i spil til opfyldelse af Kontraktens formål.

8 SAMARBEJDSPORTAL (N/A)

8.1 Formål (FK)

Samarbejdsportalen har til formål at udstille og udveksle information, dokumenter, kildekode, igangværende og historiske registreringer i ITSM-systemet mv. Der er tale om en Samarbejdsportal til facilitering af samarbejdet imellem Kunden og Leverandøren.

UDKAST

8.2 Etablering af Samarbejdsportal (FK)

Leverandøren skal stille en Samarbejdsportal til rådighed som en del af driftsydelsen. For Samarbejdsportalen gælder blandt andet:

- Samarbejdsportalen skal etableres i løbet af Afklaringsfasen.
- Alt indhold, der kan udarbejdes i Afklaringsfasen, skal være til rådighed forud for afslutning af Afklaringsfasen.
- Eksisterende Dokumentation etableres på Samarbejdsportalen af Leverandøren.
- Der skabes en struktur, der gør det muligt at skelne imellem gældende dokumenter og udgåede/tidligere dokumenter.
- Der skal etableres søgefaciliteter med mulighed for søgning i såvel metadata som dokumenters indhold (for almindeligt forekommende dokumentformater).

8.3 Adgang til Samarbejdsportalen (K)

Dokumentationen skal være sikret, således at uvedkommende ikke kan få adgang, fx ved hjælp af kryptering og stærke kodeord.

Leverandøren skal endvidere sikre, at det er muligt at definere brugerroller for den enkelte Bruger, således at adgang til Dokumentationen kan begrænses til en delmængde af Dokumentationen.

Leverandøren skal, efter aftale med Kunden, give andre interessenter adgang, fx Kundens Øvrige Leverandører, auditor eller revisor.

Samarbejdsportalen skal understøtte adgangskontrol og mulighed for differentieret adgang til forskellige områder på Samarbejdsportalen, baseret på roller. Leverandøren forestår oprettelse og nedlæggelse af Brugere samt tildeling af adgangsrettigheder på baggrund af bestilling fra Kunden.

Kunden skal til enhver tid kunne fremsøge gældende lister over autoriserede Brugere og tildelte roller.

8.4 Opbevaring og download af dokumenter (K)

Samarbejdsportalen skal være velegnet til opbevaring og versionering af dokumenter. Endvidere skal alle dokumenter fra Samarbejdsportalen kunne downloades til et lokalt drev.

8.5 Integration med ITSM (FK)

Der skal etableres integration til Leverandørens ITSM-system med henblik på:

- At udstille Kundens Sager på Samarbejdsportalen.
- Foretage udtræk af drifts- og statusrelaterede rapporter.
- Indmeldelse af Incidents, jf. dette bilag 5 (Vedligeholdelse og Support)

UDKAST

8.6 Udtræk af data fra Samarbejdsportalen (MK)

Samarbejdsportalen skal understøtte Kundens fremsøgning af alle Sager i ITSM-systemet og CI's fra ITSM-systemets CMDB. Det skal være muligt at opsætte komplekse søgninger på flere kriterier i kombination, herunder på ID, Datoer, Tekst og andre relevante data om Sagen.

Sortering af de fremsøgte data på basis af de fremsøgte kolonner skal understøttes.

Det skal være muligt at gemme alle fremsøgte data i formater anvendelige til videre bearbejdning i fx Excel, Tekst eller PowerBI.

8.7 Internetadgang (K)

Samarbejdsportalen skal udstilles på internettet under et DNS-navn besluttet af Leverandøren. Leverandøren er ansvarlig for opretholdelse af gyldigt SSL-certifikat og skal proaktivt samarbejde med den driftsleverandør, der drifter Kundens DNS, om rettidig fremskaffelse af SSL-certifikater.

Kunden er berettiget til at ændre DNS-navn ved Service Request.

UDKAST

9 RAPPORTERING UNDER KONTRAKTEN (N/A)

9.1 Generelle krav til rapportering (FK)

Leverandøren skal levere rapporter til Kunden i henhold til bestemmelserne i Punkt 9 og punkt 10. Rapporten anses som leveret, når den er uploadet på Samarbejdsplatformen i en mappe dedikeret til den pågældende rapporttype og Leverandøren har meddelt Kunden herom.

Rapporter skal uploades med en klar og entydig navngivning af dokumentet der indikerer hvilken rapporttype der er tale om, dato for levering samt versionsnummer.

Alle Rapporter skal være udformet på dansk og leveres i redigérbart format, så Kunden har mulighed for at indsætte kommentarer i Rapporten.

Såfremt Kunden har bemærkninger eller rettelser, til rapporterne drøftes disse i det relevante forum. Leverandøren uploader en revideret udgave af rapporten senest 5 Arbejdsdage efter modtagelse af Kundens kommentarer.

Den endeligt godkendte rapport leveres på Samarbejdsplatformen i et ikke-redigérbart format

9.2 Forsinkelse og fejl i rapportering (MK)

Ved forsinket eller manglende rapportering skal Leverandøren skriftligt redegøre over for modtagerforummets formand for årsagen til den udeblivende rapportering.

Ved fejlagtig rapportering skal disse fejl udbedres straks efter den fejlagtige rapportering er opdaget.

10 RAPPORTER (N/A)

10.1 Styregrupperapport (FK)

Leverandøren skal kvartalsvist levere en styregrupperapport, der omfatter et kvalitativt og kvantitativt resumé og vurdering af de leverede Ydelser, og som minimum indeholder:

- Resumé af Leverandør- og Kundesamarbejde
- Resumé af finansielle aspekter
- Resumé af kontraktuelle aspekter
- Oversigt over Ydelser leveret
- Oversigt over planlagte initiativer og projekter for næste Kvartal
- Oversigt over effektiviseringstiltag (planlagte og gennemførte).

Rapporten skal være leveret senest 5 Arbejdsdage efter kvartalets udløb.

10.2 Innovationsrapport (FK)

Leverandøren skal forud for møder i Innovationsgruppen fremsende en rapport over mulige innovative tiltag som vil kunne bidrage til en bedre teknisk understøttelse af Kundens forretning. Rapporten gøres tilgængelig på Samarbejdsplatformen.

UDKAST

10.3 Månedlig Fremdriftsrapportering ved Leverancen (FK)

Rapport	Fremdriftsrapport
Formål	Fremdriftsrapporten har til formål at give Kunden indblik i udviklingsprojektets fremdrift i forhold til tidsplanen, risici og prognose for det videre udviklingsforløb.
Indhold	Fremdriftsrapporten skal som minimum indeholde følgende: • En kortfattet, men dækkende fremdriftsrapportering for de planlagte og gennemførte aktiviteter med udgangspunkt i forrige fremdriftsrapport og fremdriftskurven • En fremdriftskurve i kalendertid, der viser: • Om de planlagte aktiviteter er gennemført eller har fremdrift som specificeret efter den gældende plan på rapporteringstidspunktet • De estimerede aktiviteter for det resterende projektforløb på rapporteringstidspunktet. • En oversigt over aktiviteter, der ikke er gennemført som planlagt • En opgørelse over eventuelle nye risici for projektet, som kan påvirke økonomi, tid, økonomi og kvalitet. Projektledelsen kan aftale ændringer til fremdriftsrapporten ved anvendelse af processen for Kontraktuelle Ændringer.
Modtagergruppe	Projektgruppen
Leveringsfrekvens	Månedlig i Udviklingsfasen
Leveringsfrist	5 Arbejdsdage efter månedens udløb

10.4 Timerapport ifm. Delleverancer og videreudviklingsopgaver (FK)

Leverandøren skal 5 arbejdsdage efter en måneds udløb levere en timerapport, som minimum indeholder:

- Timeforbrug opdelt på Applikation og Platform
- Timeforbrug inddelt på hhv. vedligeholdelse og videreudvikling
- Timeforbrug inddelt i opgavekategorier (f.eks. Changes, fejlrettelse m.m.)

Timer inddelt på stillingsbetegnelse og niveau, som anført i bilag 11.1 (Specifikation af priser), på involverede medarbejdere i den pågældende opgave.

10.5 Statusrapportering (FK)

Rapport	Statusrapport
Formål	Statusrapporten har til formål at give Kunden indblik i status på drift vedligehold og support af Systemet herunder give Kunden indblik i Incidents, Problems, systemtendenser med mere.
Indhold	Statusrapporten skal som minimum indeholde følgende oplysninger: • Management summary over periodens Ydelser • Status på eventuelle driftsprojekter.

UDKAST

	• Oversigt over alle planlagte og ikke planlagte afbrydelser, herunder Incidents og servicevinduer med tilhørende årsager for afbrydelse samt konsekvens.
	• Leverandøren skal månedligt rapportere kapacitetstræk og overskydende kapacitet, såvel som fremskrive udviklingen
	• Skema med kapacitetsforbrug for Systemet for de seneste 12 måneder. Driftsrapporten skal indeholde et skema med udnyttelsesgrad, herunder men ikke begrænset til, hukommelsesforbrug, forbrug af storage
	• Forbrugsmønster i forhold til:
	  ○ Applikationer.
	  ○ Grænseflader.
	• Grafiske illustrationer over forbrug og tilgængelighed af kapacitet, med angivelse af forbrug for de seneste 12 måneder samt en trend (fremskrivning) for de kommende 6 måneder.
	• Oversigt over Backups af de forskellige miljøer i perioden, der viser både gennemførte, fejlede eller ikke startede Backup jobs.
	• Aktuelt niveau af sikkerhedspatches og antivirus
	• Status på Licenser
	• Oversigt over Dokumentation til godkendelse og Dokumentation, som er under udarbejdelse hos Leverandøren samt Dokumentation som er i godkendelsesproces hos Kunden.
	• Konklusioner på forslag til dataarkivering.
	• Beskrivelse af kategori 1 og 2 Incidents
	• En oversigt over alle Incidents og Problems fordelt på status for perioden.
	• Trendanalyse af Incidents, Problems, Service Requests og Changes.
	• Oversigt over gennemførte Changes
	• Oversigt over gennemførte Service Requests inddelt på type.
	• Status på alle vedligeholdelses- og videreudviklingsopgaver, der har været planlagt i rapporteringsperioden
	• Oversigt over kommende Patches, Releases og Versioner
	• Rapportering af sikkerhedshændelser og sikkerhedsbrud
	
	Kundens Driftsansvarlige kan bestille ændringer til Statusrapporten ved anvendelse af processen for Kontraktuelle Ændringer.

Modtagergruppe	Statusgruppen
Leveringsfrekvens	Månedlig i Driftsfasen
Leveringsfrist	5 Arbejdsdage efter månedens udløb

10.6 Servicemålrapport (FK)

Rapport	**Servicemålsrapport**
Formål	Leverandøren skal løbende opsamle hændelser, der er relevante for Kunden, og rapportere disse til Kunden i en kvartalsrapport.
Indhold	Leverandøren skal levere en servicemålrapport, der omfatter både en kvantitativ og kvalitativ præsentation, der som minimum indeholder: • Management summary over Leverandørens opfyldelse af Servicemål i perioden

UDKAST

	• Opgørelse over de Servicemål, hvor Leverandøren har levet op til det aftalte serviceniveau inklusive en angivelse af det faktiske serviceniveau. • Opgørelse over de Servicemål, hvor Leverandøren evt. ikke har levet op til det aftalte serviceniveau inklusive en angivelse af det faktiske serviceniveau. • Hvis Servicemål ikke er opfyldt, en beskrivelse af årsagen hertil, samt forslag til handlinger, som kan sikre fremtidig opfyldelse. Endvidere skal Leverandøren beskrive forventninger til den kommende periodes servicemålopfyldelse. • Statistik og eventuel grafisk oversigt over Leverandørens faktiske opfyldelse af Servicemål for de seneste 12 måneder i tabelform eller grafisk illustreret • Statistik og eventuel grafisk oversigt over indkomne og løste Incidents per måned for de seneste 12 måneder • Oversigt over Kontomodellen, jf. Bilag 7 Kundens Driftsansvarlige kan bestille ændringer til Statusrapporten ved anvendelse af processen for Kontraktuelle Ændringer.
Modtagergruppe	Statusgruppen
Leveringsfrekvens	Månedlig i Driftsfasen
Leveringsfrist	5 Arbejdsdage efter månedens udløb

UDKAST