

Bilag 12.b - Support

[Projektnavn]

[Måned + år]

[Vejledning til Leverandøren]

Vejledning til Leverandøren er angivet med kursiv i skarpe parenteser som denne. Ud over denne generelle vejledning indeholder bilaget en række specifikke vejledningstekster til Leverandøren.

Leverandøren skal besvare de i dette Bilag 12.b angivne krav i Bilag 12.b.i "Leverandørens løsningsbeskrivelse" med Leverandørens egen løsning på kravene.

Leverandøren skal desuden udfylde kravmatricen sidst i bilaget.

Leverandøren skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet i vejledning til Leverandøren, eller hvor det er markeret på anden vis.

I Kontrakten er der henvist til Bilag 12.b, Support i følgende punkter:

- *Punkt 20 (Support)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	4
2.	GENERELLE KRAV	4
2.1	Service Desk.....	5
2.2	Brugeradministration.....	7
2.3	Håndtering af Incidents	7
2.4	Håndtering af Problems.....	7
2.5	Håndtering af Service Requests.....	7
2.6	Dokumentation og rapportering	7
3.	SPECIFIKKE KRAV	8
4.	KRAVMATRICE	8

Underbilag

Bilag 12.b.i Leverandørens løsningsbeskrivelse

1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder Kundens krav til den Support, som Leverandøren skal levere under Kontrakten, herunder med henblik på at overholde de i Bilag 8 (Servicemål) fastlagte Servicemål.

Supporten i dette bilag omfatter 1. line support. 2. og 3. line support indgår i de Løbende Ydelser i Bilag 12.b (Applikationsdrift) og Bilag 12.d (Applikationsvedligeholdelse).

Medmindre andet specifikt fremgår, gælder kravene i dette bilag vedrørende levering af Support både i relation til de Nuværende Støttesystemer og de Moderniserede Støttesystemer.

Leverandøren skal levere support fra det tidspunkt hvor Leverandøren påbegynder aftesting i testmiljøerne. Frem til tidspunktet hvor transitionen gennemføres, vil åbningstiden være afgrænset til arbejdsdage fra 08.00 til 16.00.

Leveringen af Support skal ske efter en traditionel leverancemetode.

2. GENERELLE KRAV

I K-1 til K-16 følger Kundens generelle krav til den Support, der skal leveres af Leverandøren.

K-1 Support (MK)

Leverandøren skal levere Support, hvilket blandt andet inkluderer service requests og incident håndtering.

K-2 Lokation

Leverandøren skal levere Support under overholdelse af lokationskravet, jf. Kontraktens punkt 26.

K-3 God it-skik, Operationelle Processer, Servicemål og sikkerhed

Leverandøren skal levere Support efter God it-skik og de Operationelle Processer, jf. Bilag 4.d (Operationelle Processer) samt i overensstemmelse med kravene til Servicemål, jf. Bilag 8 (Servicemål) og kravene til sikkerhed, jf. Bilag 14 (Sikkerhed)

K-4 Kundens processer

Kunden har implementeret ITIL for håndtering af processer i relation til Support, jf. Bilag 3 (Kundens It-miljø og situationsbeskrivelse).

Leverandøren skal udføre Support under behørig hensyntagen til og i samspil med Kundens processer.

K-5 Ledelse og kvalitetssikring

Leverandøren har ansvaret for ledelse og kvalitetssikring af alle aktiviteter i forbindelse med udførelse af opgaverne i relation til Support.

Leverandøren skal sikre fremdrift og gennemførelse af alle aktiviteter, der ikke udtrykkeligt og eksplicit er anført som Kundens, herunder Kundens Øvrige Leverandørers, ansvar.

K-6 Tilgængelighed af Support

Leverandøren skal levere Support til Kunden, Brugerne og Kundens Øvrige Leverandører alle dage, inklusive helligdage, i hele døgnet.

Leverandøren skal tilbyde telefonisk Support, e-mail support og eventuel anden elektronisk form alle dage 24 timer i døgnet.

I tilfælde af et A og B incident skal det være muligt at kunne komme i hurtig kontakt med 2. level support for brugerne, Kunden eller Øvrige leverandører, således fejlsøgning ikke forsinkes unødigt.

K-7 Ændring i tilgængelighed af Support

Kunden kan med et varsel på seks måneder ændre i tilgængeligheden af Leverandørens Support som beskrevet i K-6.

Servicemål og bod for Support, jf. Bilag 8 (Servicemål), videreføres i den tilpassede tilgængelighed. Vederlag skaleres, jf. principperne i Bilag 20 (Vederlag).

2.1 Service Desk

K-8 Service Desk

Leverandøren skal stille en Service Desk til rådighed for Kunden, Kundens leverandører, Brugere samt øvrige Leverandører. Leverandørens Service Desk skal som minimum omfatte følgende opgaver:

- a) Visitering og registrering af henvendelser
- b) Straks-afhjælpning af de Fejl, hvor fejlløsningen er kendt
- c) Håndtering af Service Requests
- d) Dispatch af opgaver og incidents til 2. level og/eller 3. level Support, hvor Service Desken ikke selv kan løse opgaven
- e) Rapportere status på åbne Incidents og Service Requests
- f) Agere serviceintegrator mod Kundens Øvrige Leverandører, jf. Bilag 6 (Samarbejde med Øvrige Leverandører)
- g) Eskalationsansvarlig ved Major Incidents, jf. i Bilag 4.d (Operationelle Processer)

K-9 Single Point of Contact

Leverandørens Service Desk skal være Single Point of Contact (SPOC) for Kunden, Brugere og Kundens Øvrige Leverandører vedrørende driftsrelaterede Incidents, anvendelseshjælp og Service Requests.

K-10 Modtagelse af henvendelser

Leverandørens Service Desk skal modtage henvendelser vedrørende Support via telefonopkald, e-mail og i anden elektronisk form (f.eks. webformular).

Modtagelsen skal behandles inden for den besvarelestid, som er angivet i Bilag 8 (Service-mål).

K-11 Registrering i ITSM-system

Leverandøren skal registrere henvendelser vedrørende Support i et ITSM-system, jf. Bilag 4.d (Operationelle Processer).

K-12 Bemanding

Leverandøren skal bemande Service Desk-funktionen med fasttilknyttede og kompetente ressourcer for at sikre en fastholdelse og kontinuerlig forøgelse af viden om Kunden og Driftsplatformen.

K-13 Kompetence

Leverandøren skal sikre, at Service Desken er bemandet med medarbejdere, der har kompetencer og uddannelse til at varetage Support, og som minimum har kendskab til følgende:

- a. Kundens organisation
- b. Systemernes væsentlige anvendelses- og datamæssige sammenhænge
- c. Relevante rammeværker inden for Support, herunder Knowledge Centered Support, ITIL version 3 (2011) eller tilsvarende, Kepner-Tregoe eller tilsvarende.

K-14 Sprog

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

Såfremt henvendelser til Leverandørens Service Desk er på dansk, skal Leverandørens besvarelse heraf, herunder registreringer i ITSM-system, være på dansk. Modtages en henvendelse på engelsk, skal Leverandørens besvarelse heraf, herunder registreringer i ITSM-system, være på engelsk.

K-15 Behandling af henvendelser

Leverandøren skal anvende en dokumenteret proces til at registrere, behandle, kontrollere og eskalere henvendelser, jf. K-8. Processen skal være dokumenteret og understøtte en databaseret tilgang til de i Bilag 8 (Servicemål) fastlagte Servicemål for Leverandørens levering af Support.

K-16 Løbende opfølgning på henvendelser

Leverandørens Service Desk skal proaktivt følge op på alle åbne henvendelser og sikre løbende kommunikation til den, som har henvendt sig i overensstemmelse med Servicemål for løsnings tid for Incidents, jf. Bilag 8 (Servicemål).

Leverandøren skal give besked til den, der har henvendt sig til Service Desken, når henvendelsen er løst.

2.2 Brugeradministration

K-17 Brugeradministration

Leverandøren skal administrere Brugere, herunder oprette og nedlægge adgangsrettigheder til Applikationen med henblik på at kunne supportere systemet.

2.3 Håndtering af Incidents

K-18 Håndtering af Incidents

Leverandøren skal identificere, registrere og løse Incidents i overensstemmelse med den i Bilag 4.d (Operationelle Processer) beskrevne proces. Leverandøren skal i den forbindelse have en ajourført status og historik for hvert enkelt Incident, som til enhver tid skal være tilgængelig for Kunden. Processen skal understøtte en databaseret tilgang til de i Bilag 8 (Servicemål) fastlagte Servicemål.

2.4 Håndtering af Problems

K-19 Håndtering af Problems

Leverandøren skal identificere, registrere og løse Problems i overensstemmelse med den i Bilag 4.d (Operationelle Processer) beskrevne proces. Leverandøren skal i den forbindelse have en ajourført status og historik for hvert enkelt Problem, som til enhver tid skal være tilgængelig for Kunden. Processen skal understøtte en databaseret tilgang til de i Bilag 8 (Servicemål) fastlagte Servicemål.

2.5 Håndtering af Service Requests

K-20 Håndtering af Service Requests

Leverandøren skal registrere og løse Service Requests i overensstemmelse med den i Bilag 4.d. (Operationelle processer) beskrevne proces.

Leverandøren skal i den forbindelse have en ajourført status og historik for hvert enkelt Service Request, som til enhver tid skal være tilgængelig for Kunden. Processen skal understøtte en databaseret tilgang til de i Bilag 8 (Servicemål) fastlagte Servicemål.

2.6 Dokumentation og rapportering

K-20 Udarbejdelse af og bidrag til Dokumentation

Leverandøren skal udarbejde Dokumentation i relation til Support, jf. Bilag 13 (Dokumentation).

K-21 Udarbejdelse af og bidrag til rapportering

Leverandøren skal udarbejde rapportering i relation til Support, jf. Bilag 9 (Rapportering og indsigt).

3. SPECIFIKKE KRAV

4. KRAVMATRICE

[Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette Bilag 12.b er opfyldt.]

Krav ID	Udbudsretlig kravrubricering	Opfyldelsesgrad (Helt / Opfyldes delvist / Opfyldes ikke)	Leverandørens beskrivelse eller reference til løsningsbeskrivelse i separat dokument
K-1			
K-2			
K-3			
K-4			
K-5			
K-6			
K-7			
K-8			
K-9			
K-10			
K-11			
K-12			
K-13			
K-14			
K-15			
K-16			
K-17			
K-18			

Bilag 12.b.i - Leverandørens løsningsbeskrivelse

[Projektnavn]

[Måned + år]

KLADDE

1. LEVERANDØRENS LØSNINGSBESKRIVELSE

[Vejledning til Leverandøren:

Her bedes Leverandøren besvare de krav, som er forudsat besvaret i vejledning til Leverandøren til Bilag 12.b.]

Krav ID	Overskrift
K-7	<i>Proces for behandling af henvendelser</i>
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	
K-12	<i>Proces for håndtering af Incidents</i>
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	
K-15	<i>Proces for håndtering af Problems</i>
Besvarelse: <i>[Leverandørens besvarelse]</i>	