Bilag d – Tilknyttede ydelser

Indholdsfortegnelse

1 Besvarelse af bilag 3

2 Udvikling og implementering 4

2.1 Udviklings- og implementeringsplan 4

2.2 Ordregivers medvirken 5

2.3 Prøver 5

3 Uddannelse 6

4 Service, drift, vedligehold og videreudvikling 7

4.1 Service 7

4.2 Driftsplan: 8

# Besvarelse af bilag

Tilbudsgiver udfylder nærværende bilag, afsnit 2 - 4, med en beskrivelse af de tilknyttede ydelser. Besvarelsen skal på fyldestgørende vis illustrere og dokumentere den implementering og efterfølgende driftsleverance, Ordregiver vil opnå ved indgåelse af kontrakten.

Tilbudsgiver skal således udfylde felterne markeret med *[besvarelse]* og kun disse. Ordregiver vurderer alene de hertil knyttede besvarelser, samt bilag som den enkelte besvarelse specifikt henviser til. Generelle henvisninger eller bilag vil således ikke blive inddraget for så vidt angår evaluering af underkriteriet.

Såfremt der er tilknyttet mindstekrav til besvarelserne, vil dette fremgå af den indledende vejledning jf. nedenstående.

Tilbudsgiver skal generelt sikre, at besvarelsen indfrier mindstekravene i Bilag A – Kravspecifikation.

# Udvikling og implementering

Leverandøren besvarer nærværende med en uddybende beskrivelse af det udviklings- og implementeringsforløb til og med driftsprøven, der tilbydes Kunden. Det forventes at beskrivelsen som minimum indeholder følgende:

1. Tidsplan
2. Deltagelse i diverse projektgrupper mv.
3. Projektledelse
4. Opsætning og konfigurering
5. Testplanlægning
6. Test af funktioner og snitflader
7. Uddannelse
8. On-sitebistand ved driftsstart
9. Opfølgning – ibrugtagning af løsningen

## Udviklings- og implementeringsplan

Tilbudsgiver bedes i detaljer beskrive den tilbudte udviklings- og implementeringsplan med klare mål og delmål samt konkrete beskrivelser af de enkelte faser. I planen skal (mindstekrav) følgende forhold indarbejdes:

Detaljeret tidsplan for installation af løsningen skal indeholde:

* 1. Afklaringsfase
	2. Frist for Ordregivers udtræden
	3. Uddannelse
	4. Installationsdag
	5. Overtagelsesdag senest den 15. maj 2016
	6. Driftsprøve bestået senest 1 måned efter overtagelsesdagen
	7. Driftsstart

## Ordregivers medvirken

Omfanget af Ordregivers medvirken. Tilbudsgiver skal beskrive, hvilke roller fra Ordregiver der vil blive inddraget i udvikling og implementering, og i hvilket omfang samt hvornår i tidsplanen. Det bemærkes i den forbindelse, at Ordregiver har tilknyttet projektleder der dermed vil være primær samarbejdspart.

## Prøver

Tilbudsgiver skal udarbejde udkast til prøveplaner for henholdsvis overtagelses- og driftsprøve for løsningen indeholdende procedure, indhold og godkendelseskriterier.

**Besvarelse ”Implementering og samarbejdsorganisation”**

*Den gode besvarelse illustrerer et realistisk, klart, målrettet og skræddersyet forløb baseret på en iterativ proces. Leverandøren bedes ligeledes beskrive den anvendte projektmodel og de enkelte iterationer i processen og disses milepæle (med hensyntagen til øvrige Kontraktbilag). Endelig illustreres en hensigtsmæssig inddragelse af Ordregiver.*

 *[Besvarelse indføres her]*

#  Uddannelse

Tilbudsgiver bedes beskrive den tilbudte uddannelse, herunder hvordan uddannelsen vil blive gennemført i forhold til forskellige roller og hvorledes tilbudsgiver vil sikre, at ordregiver kan ibrugtage og efterfølgende drifte løsningen med henblik på at opnå det optimale udbytte. Endvidere bedes tilbudsgiver beskrive, hvilke undervisningsmaterialer der vil blive gjort tilgængeligt, eksempelvis i form af fysiske materialer og e-learning.

Uddannelse i systemet skal tilbydes Kundens systemadministratorer.

Det er Kundens forventning selv at forestå nødvendig og relevant intern uddannelse. Dette i forbindelse med ibrugtagning af løsningen, samt den løbende relevante uddannelse, som vurderes nødvendig for at eksisterende som nye brugere, har færdighederne til at anvende løsningen. Tilbudsgiver skal understøtte denne interne uddannelse – initialt, samt henover tid, hvor der kan foreslås konkrete værktøjer, planlægning og tiltag, hvor der tages hensyn til Ordregivers ressourceanvendelse

Indholdet af uddannelsen skal omfatte alle væsentlige aspekter af løsningen, herunder simpel og avanceret brug, forvaltning og intern drift af løsningen.

Uddannelsen skal afholdes på en af Kunden anvist lokation.

**Besvarelse ”uddannelse”**

Den gode besvarelse illustrerer et gennemtænkt uddannelsesforløb med differentierede undervisningsmuligheder såvel i henseende til rollernes behov som i omfanget og indholdet af undervisningen. Besvarelsen indeholder hvorledes Kunden anbefales, at gennemføre uddannelse af sine medarbejdere – på kort og lang sigt. Det ønskes beskrevet hvorledes Kunden gennemfører den interne uddannelse med henblik på implementering af løsningen, samt fastholder og udvikler værdien af løsningen henover tid, når fx nye medarbejdere skal uddannes.

*[Besvarelse indføres her]*

# Service, drift, vedligehold og videreudvikling

## Service

Tilbudsgiver bedes beskrive det tilbudte ”service level agreement”-niveau (SLA), herunder hvilke muligheder Ordregiver har for at få teknisk bistand. Besvarelsen skal redegøre for omfanget af bistand, hvilket indebærer en beskrivelse af tilgængeligt tidsrum, kontaktmetoder, omfanget af problemløsning og eventuelle begrænsninger. Beskrivelsen skal (mindstekrav) indeholde følgende:

**Besvarelse ”Service”**

Den gode besvarelse sikrer Ordregiver hurtig og effektiv bistand/service i størst muligt tidsrum, herunder en bredt dækkende problemløsningsbistand med færrest mulige begrænsninger.

*[Besvarelse indføres her]*

## Driftsplan:

Tilbudsgiver bedes endvidere i detaljer beskrive den medfølgende driftsplan, herunder beskrivelse af hvordan Kunden opnår bedst mulig driftseffektivitet.

Beskrivelsen skal (mindstekrav) indeholde følgende:

1. Forudsætninger for opnåelse af målsætning om en driftseffektivitet på minimum 98 % på alle hverdage i tidsrummet 8.30-16.
2. En klar beskrivelse af hvorledes Kunden kan måle driftseffektiviteten (med angivelse af formel og definitioner) per kvartal. Det er således et krav at Kunden kan registrere og dokumentere driftseffektiviteten. Det er således forventningen, at Kunden får adgang til at identificere, hvad der måtte udløse en eventuel lang svartid.
3. Løsningen skal som udgangspunkt levere svartider under 5 sekunder, både i forhold til rekvirering af interne og evt. eksterne forespørgsler. I tabellen nedenfor kan Tilbudsgiver angive relevante centrale forespørgsler/transaktioner for den tilbudte løsning, og den forventede svartid på den enkelte forespørgsel /transaktion. I besvarelsen bedes anført hvilke forudsætninger og evt. begrundende undtagelser, der skal være tilstede for at den maksimalt anførte svartid overholdes.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Forespørgsler/transaktioner** | **Maximum svartider i sekunder** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |

**Besvarelse ”Driftsplan”**

Den gode besvarelse illustrerer og beskriver en stabil løsning med korte svartider og højst mulig driftseffektivitet.

*[Besvarelse indføres her]*