| Bilag 12.a - Enhedsadministration |
| --- |

[Projektnavn]

[Måned + år]

[**Vejledning til Kunden**

Vejledning til Kunden er angivet i skarpe parenteser og markeret med gult.

Dette bilag er et kategori C-bilag, hvilket betyder, at bilaget er udarbejdet som en template med vejledningstekster og evt. eksempler til kundens udarbejdelse af bilaget.

I dette Bilag 12.a (Enhedsadministration) skal Kunden stille sine konkrete krav til Ydelsen. I bilaget er der anført vejledningstekst til brug for Kundens færdiggørelse, ligesom der er indsat enkelte **eksempler** på relevante krav til illustration af formulering af krav. Det bemærkes, at eksemplerne på krav ikke er udtømmende, og at Kunden således selv skal tilføje krav til ydelsen.

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal bilaget tilpasses i overensstemmelse hermed. Dette vil ofte indebære, at bilaget skal afstemmes med udbuddets udbudsbetingelser, der beskriver udbudsprocessen og rammerne for konkurrencen.

Vejledning til Kunden bør slettes, inden kontraktmaterialet offentliggøres.]

*[****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.a angivne krav i Bilag 12.a.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.a, Enhedsadministration i følgende punkter:*

* *Punkt 19 (Enhedsadministration)*

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*

Indholdsfortegnelse

[1. Indledning 4](#_Toc517166079)

[2. Generelle krav 4](#_Toc517166080)

[3. Specifikke krav 7](#_Toc517166081)

[4. Kravmatrice 8](#_Toc517166082)

Underbilag

1. Leverandørens løsningsbeskrivelse

# Indledning

Dette bilag indeholder Kundens krav til den Enhedsadministration, som Leverandøren skal levere under Kontrakten, herunder med henblik på at overholde de i bilag 8 (Servicemål) fastlagte Servicemål for Leverandørens levering af drift.

Enhedsadministration er i denne Kontrakt en samlebetegnelse for administrationen af Kundens Enheder.

Eftersom Kundens Slutbrugere har forskellige funktioner, har disse ligeledes forskellige sammensætninger af Enheder. I Tabel 1 nedenfor fremgår Kundens typer af Slutbrugere og disse typers overordnede allokering af Enheder:

| Enheder/Typer af Slutbrugere | [Type 1-Slutbruger] | [Type 2-Slutbruger] | [Type 3-Slutbruger] | […] |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Bærbar PC |  | [X] | [X] |  |
| Stationær PC |  |  |  |  |
| Terminal | [X] |  | [X] |  |
| Skrivebordsskærm | [X] | [X] | [X] |  |
| Skrivebordstastatur | [X] | [X] | [X] |  |
| Skrivebords mus | [X] | [X] | [X] |  |
| Skrivebords-dock |  | [X] | [X] |  |
| Tablet |  |  | [X] |  |
| Smartphone |  | [X] | [X] |  |
| […] |  |  |  |  |

***Tabel 1: Oversigt over Kundens allokering af Enheder***

Enheder er nærmere specificeret i Bilag 3 (Kundens it-miljø og situationsbeskrivelse), herunder for så vidt angår antal, specifikke produkter, alder og lignende.

Enheder anskaffes af Kunden. Forandringer i Kundens It-miljø i forbindelse med Kundens anskaffelse af nye Enheder håndteres i overensstemmelse med Kontraktens punkt 11.

# Generelle krav

*Enhedsadministration*

Leverandøren skal varetage Enhedsadministration for Kunden. Ved Enhedsadministration forstås, at Leverandøren proaktivt driver, vedligeholder, supporterer og udskifter Kundens portefølje af Enheder, således at Enhederne understøtter Slutbrugernes funktion i Kundens organisation.

*Håndtering af Enheder*

Leverandøren skal forestå

1. Klargøring af Enheder til installation og ibrugtagning hos Kunden.
2. Fysisk installation hos Kunden af Enheder.
3. Installation og konfiguration af tillægsudstyr (f.eks. web-kamera, head sæt etc.)
4. Mindre hardwareopgraderinger (f.eks. RAM etc.).
5. Løbende installation og konfiguration af opgraderinger til Programmel til Enheden.
6. Nedtagning af Enheder på Kundens lokationer, herunder med effektiv sletning af Programmel og af data.
7. Bortskaffelse af hardware i overensstemmelse med relevante miljøkrav.
8. On-site support på enheder på Kundens lokationer.
9. […]

*Specificering af håndtering af Enheder*

Leverandørens håndtering af Enheder, jf. K-2, sker i overensstemmelse med det specificerede i Bilag 12.a.i.

*[Leverandøren skal i Bilag 12.a.i (Leverandørens løsningsbeskrivelse) beskrive, hvorledes kravet opfyldes.]*

*Nye Enheder på Kundens bestilling*

Leverandøren skal installere nye Enheder, som Kunden har anskaffet, herunder ved tiltrædelse af nye medarbejdere eller efter Kundens behov for udskiftning af ibrugtagne Enheder, i overensstemmelse med Kundens bestilling.

*Reparation af Enheder*

Leverandøren skal forestå reparation af Kundens Enheder, herunder på Leverandørens egne reparationsfaciliteter eller ved distribution til autoriseret service-værksted i overensstemmelse med eventuelle garantivilkår for den konkrete Enhed.

*Udskiftning af defekte Enheder*

Leverandøren skal udskifte defekte Enheder, der ikke kan repareres, eller hvor reparation er uhensigtsmæssig for Kunden, jf. K-5.

*Refresh af Enheder*

Leverandøren skal forestå udskiftning af Kundens Enheder (refresh) i overensstemmelse med følgende frekvenser:

1. Bærbar PC [30] måneder fra Slutbrugerens ibrugtagning
2. Stationær PC [48] måneder fra Slutbrugerens ibrugtagning
3. Terminal [48] måneder fra Slutbrugerens ibrugtagning
4. Skrivebords-dock [xx] måneder fra Slutbrugerens ibrugtagning
5. Tablet [48] måneder fra Slutbrugerens ibrugtagning
6. Smartphone [30] måneder fra Slutbrugerens ibrugtagning
7. [Kunden indsætter yderligere]

*Reserve*

Leverandøren skal opretholde en reserve af Kundens Enheder. Reserven skal til enhver tid have følgende omfang:

1. Bærbar PC: [2] Enheder
2. Stationær PC: [2] Enheder
3. Terminal: [2] Enheder
4. Skrivebordsskærm [xx] Enheder
5. Skrivebordstastatur [xx] Enheder
6. Skrivebordsmus [xx] Enheder
7. Skrivebords-dock [xx] Enheder
8. Tablet: [2] Enheder
9. Smartphone: [5] Enheder
10. [Kunden indsætter yderligere]

*Fortegnelse over Enheder*

Leverandøren skal føre en fortegnelse over Kundens Enheder, herunder med henblik på at understøtte Leverandørens proaktive opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til dette Bilag 12.a.

Leverandørens fortegnelse over Enheder skal løbende danne grundlag for Leverandørens konkrete forslag til ajourføring af Bilag 3 (Kundens it-miljø og situationsbeskrivelse), jf. Kontraktens punkt 32.2.

*Specificering af fortegnelse over Enheder*

Leverandørens fortegnelse over Enheder, jf. K-9 skal føres i overensstemmelse med det specificerede i Bilag 12.a.i.

*[Leverandøren skal i Bilag 12.a.i (Leverandørens løsningsbeskrivelse) beskrive, hvorledes kravet opfyldes.]*

*Adskillelse af Kundens Enheder fra tilsvarende enheder på Leverandørens faciliteter*

Leverandøren skal sikre, at Kundens Enheder holdes tydeligt adskilt fra tilsvarende enheder, som til enhver tid måtte befinde sig på Leverandørens faciliteter, herunder som følge af Leverandørens forpligtelser over for Leverandørens andre Kunder eller Leverandørens egne forhold i øvrigt.

*Enheder i Leverandørens besiddelse*

Når Leverandøren er i besiddelse af Enheder, bærer Leverandøren risikoen for de pågældende Enheders beskadigelse, hændelige undergang, bortkomst eller tyveri fra tidspunktet, hvor Leverandøren får Enheden i sin besiddelse, til det tidspunkt, hvor Leverandøren overleverer Enheden til Kunden på dennes lokation.

[Kundens eventuelle yderligere generelle krav]

[…]

# Specifikke krav

[Kundens eventuelle Specifikke krav]

[…]

[…]

# Kravmatrice

[Kravmatricen skal færdiggøres konkret. Såfremt Kontrakten er omfattet af udbudsreglerne, skal matricen færdiggøres i overensstemmelse med de konkrete udbudsretlige beslutninger, herunder med udbuddets udbudsbetingelser, jf. også den generelle vejledning til Kunden.]

*[Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette Bilag 12.a 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 |  |  |  |

Bilag 12.a.i - Leverandørens løsningsbeskrivelse

[Projektnavn]

[Måned + år]

**1. LEVERANDØRENS LØSNINGSBESKRIVELSE**

 ***[Vejledning til Leverandøren:***

*Her skal Leverandøren besvare de krav, som fremgår af Bilag 12.a.]*

| Krav ID | Overskrift |
| --- | --- |
| K-2 | *Håndtering af Enheder* |
| Besvarelse*: [Leverandørens besvarelse]* |
| K-10 | *Specificering af fortegnelse over Enheder* |
| Besvarelse*: [Leverandørens besvarelse]* |
| […] | […] |
| Besvarelse*: [Leverandørens besvarelse]* |