| Bilag 12.b - Support |
| --- |

[Projektnavn]

[Måned + år]

[**Vejledning til Kunden**

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

I dette Bilag 12.b (Support) skal Kunden stille sine konkrete krav til Ydelsen.

Dette bilag er et kategori C-bilag. Kategori C betyder, at standardbilaget er udarbejdet som en template med vejledningstekster og relevante **eksempler** på krav, der kan understøtte Kundens udarbejdelse af bilaget. Eksemplerne på krav ikke er udtømmende.

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal bilaget tilpasses i overensstemmelse hermed. Dette vil ofte indebære, at bilaget skal afstemmes med udbuddets ud-budsbetingelser, 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.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](#_Toc517164091)

[2. Generelle krav 4](#_Toc517164092)

[2.1 Service Desk 4](#_Toc517164093)

[2.2 Brugeradministration 5](#_Toc517164094)

[2.3 Håndtering af Incidents 5](#_Toc517164095)

[2.4 Håndtering af Problems 6](#_Toc517164096)

[3. Specifikke krav 6](#_Toc517164097)

[4. Kravmatrice 7](#_Toc517164098)

Underbilag

1. Leverandørens løsningsbeskrivelse

# Indledning

Dette bilag indeholder Kundens krav til den Support, som Leverandøren skal levere under Kontrakten.

Leverandøren skal endvidere levere Support i overensstemmelse med de angivne Servicemål i Bilag 8 (Servicemål).

# Generelle krav

I K-1 til K-17 følger en række generelle krav til den Support, der skal leveres af Leverandøren.

1. *Support*

Leverandøren skal ved henvendelse fra Kunden yde Support inden for Aftalt Arbejdstid.

## Service Desk

1. *Service Desk*

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

1. *Modtagelse af henvendelser*

Leverandørens Service Desk skal modtage henvendelser vedrørende Support via telefonopkald, e-mail og […].

1. *Kompetence*

Leverandøren skal sikre, at Service Desken er bemandet med medarbejdere, der er uddannede til at varetage Support.

1. *Sprog*

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

1. *Behandling af henvendelser*

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

1. *Proces for behandling af henvendelser*

Leverandøren skal registrere, behandle, kontrollere og eskalere Kundens henvendelser, jf. K-6, i overensstemmelse med den i Bilag 12.b.i beskrevne proces.

*[Leverandøren skal i Bilag 12.b.i ”Leverandørens løsningsbeskrivelse” beskrive, hvordan henvendelser behandles.]*

## Brugeradministration

1. *Brugeradministration*

Leverandøren skal administrere Slutbrugere, herunder oprette og nedlægge adgangsrettigheder til Applikationen.

1. *Brugeradministration*

Brugeradministration, jf. K-8, skal følge en dokumenteret procedure for oprettelse og nedlæggelse af adgangsrettigheder.

1. *Procedure for Brugeradministration*

Leverandøren har *i Bilag 12.b.i* (Leverandørens løsningsbeskrivelse) beskrevet proceduren for oprettelse og nedlæggelse af adgangsrettigheder.

*[Leverandøren skal i Bilag 12.b.i (Leverandørens løsningsbeskrivelse) beskrive proceduren for oprettelse og nedlæggelse af adgangsrettigheder.]*

## Håndtering af Incidents

1. *Håndtering af Incidents*

Leverandøren skal anvende en dokumenteret proces til at identificere, registrere og løse Incidents. Leverandøren skal i den forbindelse have en ajourført status og historik for hvert enkelt Incident, som til enhver tid er tilgængelig for Kunden. Processen skal understøtte en databaseret tilgang til de i bilag 8 (Servicemål) fastlagte Servicemål for Leverandørens levering af Support.

1. *Proces for håndtering af Incidents*

Leverandøren skal identificere, registrere og løse Incidents, jf. K-11, i overensstemmelse med den i Bilag 12.b.i beskrevne proces.

*[Leverandøren skal i Bilag 12.b.i ”Leverandørens løsningsbeskrivelse” beskrive, hvordan Incidents håndteres.]*

1. *Lukning af Incidents*

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

1. Såfremt der er sket genetablering via en permanent løsning eller en midlertidig work-around.
2. Såfremt et Incident ikke umiddelbart kan løses, og Kunden er enig i, at der i stedet oprettes et Problem, jf. K-14 til K-17 nedenfor.
3. Såfremt et Incident ikke kan løses, og Kunden godkender, at det alligevel må lukkes, f.eks. fordi løsningen af Incidentet skal gennemføres af Kundens Applikationsleverandører eller Øvrige Leverandører.

## Håndtering af Problems

1. *Håndtering af Problems*

Leverandøren skal anvende dokumenteret proces til at identificere og registrere løsninger af Problems. Leverandøren skal i den forbindelse have en ajourført status og historik for hvert enkelt Problem, som til enhver tid er tilgængelig for Kunden.

1. *Proces for håndtering af Problems*

Leverandøren skal identificere og registrere løsninger af Problems, jf. K-14, i overensstemmelse med den i Bilag 12.b.i beskrevne proces.

*[Leverandøren skal i Bilag 12.b.i ”Leverandørens løsningsbeskrivelse” beskrive, hvordan Problems håndteres.]*

1. *Løsningsforslag*

Leverandøren skal udarbejde et løsningsforslag for løsning af et Problem. Løsningsforslaget skal indeholde følgende:

1. Handlingspunkter
2. Tidsplan
3. Forventet resultat
4. *[…]*

# Specifikke krav

[Kundens eventuelle Specifikke krav]

1. *[…]*

[…]

# 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.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]

**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 | *Proces for behandling af henvendelser* |
| Besvarelse*: [Leverandørens besvarelse]* | |
| K-12 | *Proces for håndtering af Incidents* |
| Besvarelse*: [Leverandørens besvarelse]* | |
| K-15 | *Proces for håndtering af Problems* |
| Besvarelse*: [Leverandørens besvarelse]* | |