**Bilag 1**

**Kravspecifikation**

***Vejledning til tilbudsgiver***

*Bilaget indeholder kundens krav til levering af de omfattede it-konsulentydelser.*

*Alle krav er i bilaget angivet ved et unikt fortløbende nummer og et navn og vil være angivet i tabeller som den følgende:*

|  |
| --- |
| *Krav #: [Navn]* |
| *Kategori*  |  |
| *Beskrivelse* |  |

*Kravtabellen er opbygget som følger:*

* *Krav [#]: Angiver et fortløbende unikt nummer*
* *[Navn]: Angiver kravets navn*
* *Kategori: Angiver om kravet er et mindstekrav eller krav*
* *Beskrivelse: Beskriver kravet til ydelsen*

*Mindstekrav fremhæves særligt ved at kravkassen er farvet med blå.*

*Tilbudsgiver skal* ***ikke*** *udfylde eller supplere dette bilag.*

***Tilbudsgivers besvarelse af kundens krav skal angives i bilag 1A (leverandørens løsningsbeskrivelse).***

**Indholdsfortegnelse**

[1. Indledning 1](#_Toc428969177)

[2. Kundens it-organisation og it-miljø 2](#_Toc428969178)

[2.1 It-organisation 2](#_Toc428969179)

[2.2 Samarbejdet og samarbejdets organisering 2](#_Toc428969180)

[2.3 Strategisk målopfyldelse 2](#_Toc428969181)

[2.4 Sikkerhedsmæssige forhold 2](#_Toc428969182)

[3. Omfattede ydelser 3](#_Toc428969183)

[3.1 Beskrivelse af forventet implementeringsforløb 3](#_Toc428969184)

[3.2 Implementering af HP Service Manager (HP SM) version 9.4X og workshops 3](#_Toc428969185)

[3.2.1 Etablering af ”sandkassemiljø” (option 1) 4](#_Toc428969186)

[3.2.2 Understøttelse af implementering 4](#_Toc428969187)

[3.2.3 Teknisk implementering 5](#_Toc428969188)

[3.2.4 Gennemførelse og facilitering af ”hands-on” workshops 5](#_Toc428969189)

[3.2.5 HP Propel (option 2) 5](#_Toc428969190)

[3.2.6 Behovsafdækning og dokumentation 6](#_Toc428969191)

[3.3 Kvalitetssikring, herunder test, Hyper Care, overdragelse og projektevaluering 6](#_Toc428969192)

[3.4 Deltage i udarbejdelse af undervisningsmateriale samt undervisning af medarbejdere i Koncern IT 6](#_Toc428969193)

[4. Krav til konsulentkategorier 8](#_Toc428969194)

[5. Generelle krav 9](#_Toc428969195)

[5.1 Forsyningssikkerhed 9](#_Toc428969196)

[5.2 God it-skik og metodeanvendelse 9](#_Toc428969197)

[5.3 Krav til sikring af Region Sjællands it-miljø 9](#_Toc428969198)

[5.4 Kvalitetssikring og egenkontrol 10](#_Toc428969199)

[5.5 Videndeling 10](#_Toc428969200)

[5.6 Dokumentation af udført arbejde 10](#_Toc428969201)

[5.7 Tro og love erklæring 11](#_Toc428969202)

**Underbilag**

1A. Løsningsbeskrivelse

# Indledning

Region Sjælland skal foretage en opgradering af HP Service Manager (HP SM) version 9.4X. Denne implementering skal foretages af en leverandør i samarbejde med Region Sjælland.

I dette bilag beskrives de it-konsulentydelser, leverandøren skal levere til Region Sjælland, når der foretages en bestilling i overensstemmelse med aftalens bestemmelser herom.

Bilaget indeholder de krav, der stilles til de af aftalen omfattede ydelser og it-konsulenter, herunder hvilke kompetencekrav der stilles til konsulenterne.

Bilaget angiver desuden de mere generelle krav, der stilles til leverandørens indsats.

# Kundens it-organisation og it-miljø

I det følgende beskrives de it-forhold hos Region Sjæland, der er relevante for de ydelser, der er omfattet aftalen om it-konsulentydelser.

## It-organisation

Region Sjællands it-organisation består i dag af ca. 250 medarbejdere. Implementeringsprojekter foregår oftest i samarbejde med eksterne leverandører. Koordineringen varetages af en projektleder, som trækker på ressourcer fra henholdsvis leverandøren, Region Sjællands it-afdeling og andre relevante afdelinger i Region Sjælland. Projektlederen leveres af Region Sjællands it-projektledelsesafdeling.

## Samarbejdet og samarbejdets organisering

Krav til samarbejdet og samarbejdets organisering fremgår af bilag 2.

## Strategisk målopfyldelse

Projektet vil understøtte Region Sjællands it-strategi i forhold til delelement 1. ”Administrativ-it” som omhandler sammenhængende systemer, ligesom flere af it-principperne i strategien vil blive opfyldt bl.a. ”Én arbejdsopgave, ét system”.

Jævnfør it-strategien foretrækkes standard systemer og data skal genanvendes.

Idet systemet skal kunne anvendes af forskellige brugere med individuelle rettigheder, vil it-princippet vedrørende ”Fleksibel brugeradgang” blive opfyldt.

## Sikkerhedsmæssige forhold

Region Sjælland opererer med afsæt i ISO 27001 (DS-484). Firmaets sikkerhedspolitikker og procedurer revideres jævnligt, og der foretages årligt it-revision.

På it-området anvendes de nyeste teknologier, og Region Sjælland gennemfører årligt sikkerhedstest på udvalgte systemer. Testen foretages af en uvildig og akkrediteret sikkerhedsleverandør. Hele infrastrukturen er opbygget med størst mulig hensyntagen til sikkerhed. Begrænsninger er lagt på både Pc’er og adgange til systemer.

En række overvågningssystemer holder øje med sikkerhedsmæssige uregelmæssigheder og rapporterer - eller om nødvendigt blokerer - for yderligere forsøg.

# Omfattede ydelser

Aftalen omfatter indkøb af konsulentydelser, hvor konsulentens arbejdskraft stilles til rådighed for Region Sjælland.

Herved forstås levering af personressourcer med specifikke kvalifikationer til at udføre arbejde inden for aftalens ramme, som Region Sjælland har brug for i en afgrænset tidsperiode.

Nedenfor præsenteres det forventede implementeringsforløb.

## Beskrivelse af forventet implementeringsforløb

Ved implementering af HP SM version 9.4X, skal leverandøren gennemføre en række workshops indenfor hvert område med deltagelse af relevante interessenter fra forretningsområder. Kravene til disse workshops er beskrevet yderligere i dette afsnit nedenfor.

Forløbet vil indeholde følgende aktiviteter:

1. Forberedelse til workshops.
2. Demonstration af funktionalitet i HP SM version 9.4X.
3. Gennemførelse og facilitering af ”hands-on” workshops, hvor interessenter få muligheden for praktisk, at anvende og arbejde med HP SM version 9.4X i hvert af de 11 områder jf. pkt. 3.2.2. Denne workshop har til formål, at sikre at interessenten vil være i stand til at kunne beslutte om der vil være behov for system eller procesmæssige ændringer. Til disse workshops anvendes Option 1 ”Sandkassemiljø”.
4. Gennemførelse af feed-gab analyse på eksisterende HP SM system og ny version 9.4x for identificering af behov for system og/eller procesmæssige ændringer, der dokumenteres i et Blue Print dokument.
5. Deltagelse i beslutningsboard, hvor ændringer fra Blue Print fremlægges med henblik på konsolidering af behov for ændringer i forhold til ”Out of the box”.

Projektlederen hos Region Sjælland inviterer relevante interessenter og booker nødvendige møderum til alle workshops, der afholdes hos Region Sjælland. Leverandøren gennemfører og dokumenterer beslutninger for aktivitet 2-3-4.

Efter hvert beslutningsboardsmøde, skal leverandøren agilt påbegynde konfigureringen i HP SM for de 10 område. Efterfølgende gennemføres pre-tests.

## Implementering af HP Service Manager (HP SM) version 9.4X og workshops

Ydelserne kan opdeles i følgende seks ydelsestyper, der er nærmere beskrevet nedenfor:

1. Etablering af ”sandkassemiljø” (option 1)
2. Processuel understøttelse af implementering
3. Teknisk implementering
4. Gennemførelse og facilitering af ”hands-on” workshops
5. HP Propel
6. Behovsafdækning og dokumentation

Nedenfor gennemgås kravene til de seks ydelsestyper.

### Etablering af ”sandkassemiljø” (option 1)

Leverandøren skal kunne etablere et ”sandkassemiljø” bestående af to ”sandkasser” til hhv. test og udvikling ved diverse workshops som beskrevet i afsnit 3.1 ovenfor. Etablering af ”sandkassemiljøet” skal ske hos leverandøren, hvor systemet kan anvendes med opkobling til Region Sjælland.

Licenser til sandkassemiljø, stiller regionen ikke til rådighed.

|  |
| --- |
| Krav : Etablering af ”sandkassemiljø” (option 1) |
| Kategori  | Mindstekrav |
| Beskrivelse | Leverandøren skal etablere og drifte et ”sandkassemiljø” hos sig selv, hvor Region Sjælland kan opkobles. |

### Understøttelse af implementering

Leverandøren skal kunne gennemføre workshops indeholdende demonstration af funktionaliteten samt gennemfører feed-gab analyser på det nuværende system og den nye version 9.4x i hvert af de følgende HP SM-områder:

1. Service Request
2. Incident Management, herunder hændelsesrapportering[[1]](#footnote-1)
3. Problem Management
4. Change Management
5. Configuration Management, herunder systemoversigt[[2]](#footnote-2)
6. Master Data
7. Service Level agreement
8. Knowledge Management
9. Reporting
10. Integrationer

|  |
| --- |
| Krav : Processuel understøttelse af implementering  |
| Kategori  | Mindstekrav |
| Beskrivelse | Leverandøren skal kunne bistå med processuel implementering af følgende HP SM-områder: 1. Service Request
2. Incident Management, herunder hændelsesrapportering
3. Problem Management
4. Change Management
5. Configuration Management, herunder systemoversigt
6. Master Data
7. Service Level agreement
8. Knowledge Management
9. Reporting
10. Integrationer
 |

### Teknisk implementering

Region Sjælland har behov for konsulentbistand i forhold til opgraderingen af HP Service Manager (HP SM) til version 9.4x. Dette indebærer følgende ydelser:

* Installation af HP SM SW version 9.4x i Dev, Test og Pre-Prod servermiljø
* Agil konfigurering og opsætning af HP SM jvf. Blue print
* Udarbejdelse af System og Driftsdokumentation på dansk
* Forventeligt deltage i integrationsprojektet for HP SM(RS) og ServiceNow (RH)
* Migrering af data fra gammel HP SM til HP SM version 9.4x.

|  |
| --- |
| Krav : Teknisk implementering |
| Kategori  | Mindstekrav |
| Beskrivelse | Leverandøren skal kunne yde konsulentbistand med følgende ydelser: * Installation af HP SM SW version 9.4X i Dev, Test og Pre-Prod servermiljø
* Agil konfigurering og opsætning af HP SM jvf. Blue print
* Udarbejdelse af System og Driftsdokumentation
* Forventeligt deltage i integrationsprojektet for HP SM(RS) og ServiceNow (RH)
* Migrering af Masterdata fra gammel HP SM til opgraderet HP SM version 9.4X
 |

### Gennemførelse og facilitering af ”hands-on” workshops

Region Sjælland har desuden behov for konsulentbistand i forhold til gennemførelse og facilitering af ”hands-on” workshops, hvor brugerne får muligheden for praktisk, at anvende og arbejde med HP SM version 9.4x i hvert af de nævnte områder. Disse workshops har til formål, at sikre at brugerne vil være i stand til at kunne beslutte om der vil være behov for system eller procesmæssige ændringer.

|  |
| --- |
| Krav : Gennemførelse og facilitering af ”hands-on” workshops |
| Kategori  | Mindstekrav |
| Beskrivelse | Leverandøren skal gennemføre og facilitere ”hands-on” workshops indenfor hvert af de 10 områder jf. afsnit 3.2.2 (bilag 1). |

### HP Propel (option 2)

Region Sjælland ønsker som en option, at kunne anvende implementeringsleverandøren til installation af HP Propel version 2.0X på en selvstændig server platform med integration til HP SM 9.4X, hvor slutbruger interface tages i anvendelse. Implementering af øvrige funktionalitet i HP Propel, er ikke omfattede denne opgave.

|  |
| --- |
| Krav : HP Propel (option 2) |
| Kategori  | Mindstekrav |
| Beskrivelse | Leverandøren skal implementere HP Propel version 2.0X |

### Behovsafdækning og dokumentation

Leverandøren skal kunne udføre følgende ydelser:

* Gennemføre workshops for identificering af behov for system eller procesmæssige ændringer
* Udarbejde Blue Print for hvert af de ovenstående områder
* Deltage i beslutningsboard efter identificering af behov

|  |
| --- |
| Krav : Behovsafdækning og dokumentation |
| Kategori  | Mindstekrav |
| Beskrivelse | Leverandøren skal kunne udføre følgende ydelser:* Gennemføre workshops for identificering af behov for system eller procesmæssige ændringer
* Udarbejde Blue Print for hvert af de i krav 2 angivne områder
* Deltage i beslutningsboard efter identificering af behov
 |

## Kvalitetssikring, herunder test, Hyper Care, overdragelse og projektevaluering

Leverandøren skal tilbyde it-konsulenter med en betydelig viden og praktisk erfaring inden for test og kvalitetssikringsprocesser og som skal have metode- og procesforståelse. Desuden skal konsulenterne have en betydelig viden og praktisk erfaring med struktureret test af større komplekse systemer.

Region Sjælland har desuden behov for konsulentbistand i forhold til kvalitetssikringsopgaver, herunder test i forbindelse med implementering af såvel købte standardsystemer som egenudviklede systemer.

Der stilles desuden krav om stor korrekthed i systemerne, og at konsulenterne udfører veldokumenterede testforløb i HP QC/ALM. Disse ydelser inkluderer:

* Udarbejdelse og gennemførelse af System-, Integration- og fallovertest.
* Udførelse af stress- og performancetest.
* Deltagelse i overdragelse til driftsorganisationen.
* Deltagelse i Hyper Care efter idriftsættelsen og projektevaluering.

|  |
| --- |
| Krav : Testforløb i HP QC/ALM |
| Kategori  | Krav |
| Beskrivelse | Leverandøren skal gennemføre følgende ydelser:* Udarbejdelse og gennemførelse af System-, Integration- og Fallovertest.
* Udførelse af Stress- og Performancetest.
* Deltagelse i overdragelse til driftsorganisationen.
* Deltagelse i Hyper Care efter idriftsættelsen og projektevaluering. Leverandøren bedes redegøre for hvordan ydelserne implementeres.
 |

## Deltage i udarbejdelse af undervisningsmateriale samt undervisning af medarbejdere i Koncern IT

Undervisning og undervisningsmateriale skal være på dansk. Undervisningen skal beskrives således at der indgår forskellige undervisningsmetoder, eks. e-læring, case, videovejledning og klasseundervisning mv.

|  |
| --- |
| Krav : Undervisning på dansk |
| Kategori  | Mindstekrav |
| Beskrivelse | Leverandøren skal kunne undervise brugerne på dansk. |

|  |
| --- |
| Krav : Varieret portefølje af undervisningsmetoder |
| Kategori  | Krav |
| Beskrivelse | Leverandøren skal kunne undervise med en varieret portefølje af undervisningsmetoder.Leverandøren bedes redegøre for de tilbudte undervisningsmetoder. |

# Krav til konsulentkategorier

Leverandøren skal kunne stille med 2 seniorkonsulenter, der opfylder de beskrevne kompetencer i Tabel 1 nedenfor.

Tabel 1: Beskrivelse af seniorkonsulenter

| **Kompetencer** | **Beskrivelse** |
| --- | --- |
| Uddannelse og Erfaring | Relevant videregående uddannelse svarende minimum til kandidatniveau eller 5-7 års it-branchekendskab.Har mindst 3 års dokumenteret erfaring med løsning af tilsvarende/relevante opgaver. |
| Teknisk erfaring | Har dybgående teoretisk og praktisk erfaring inden for en eller flere af de omfattede opgaveområder/teknologier. |
| Selvstændighed | Tager ansvar for alle aspekter inden for ansvarsområde.Ansvarlig for egne beslutninger. |
| Kompleksitet | Meget komplekse arbejdsopgaver, inkluderende tekniske og kvalitetsmæssige aspekter. Arbejdet inkluderer kreativ udfoldelse af en bred vifte af tekniske principper. |
| Forretningsmæssige evner | Forstår kompleks forretningsmæssig information.Kommunikerer effektivt på alle niveauer til forskellige målgrupper.  |

|  |
| --- |
| Krav : 2 Seniorkonsulenter |
| Kategori  | Mindstekrav |
| Beskrivelse | Leverandøren skal kunne stille med 2 seniorkonsulenter indenfor seniorkonsulent-kategorien som beskrevet i Tabel 1 (bilag 1) og til dokumentation herfor fremsende CV’er som beskrevet i bilag 2 pkt. 3. |

# Generelle krav

## Forsyningssikkerhed

Leverandøren skal til enhver tid – og med kort varsel – kunne levere de fornødne kompetencer inden for it-ydelserne omfattet af nærværende aftale i henhold til forecastet i Tabel 2 på det antal ressourcer der skal deltage i projektet (én ressource = 140 arbejdstimer).

Tabel 2: Forventet træk på antal ressourcer pr. måned

|  |  |
| --- | --- |
| **Måned** | **Antal fuldtids ressourcer** |
| Okt. | 2 |
| Nov. | 2 |
| Dec. | 2 |
| Jan. | 1,5 |
| Feb. | 0,5 |

|  |
| --- |
| Krav : Forsyningssikkerhed |
| Kategori  | Mindstekrav |
| Beskrivelse | Leverandøren skal kunne levere det angivne antal ressourcer som anvist i Tabel 2 (bilag 1). |

## God it-skik og metodeanvendelse

Konsulenterne skal generelt anvende metoder, værktøjer og standarder, der er i overensstemmelse med god it-skik og ”best practice” inden for de omfattede ydelser.

Konsulenterne skal derfor have kendskab til gængse vandfaldsmetoder, men også metoder af andre typer såsom ITEL, RAD (Rapid Application Development) og lignende agile metoder (SCRUM).

|  |
| --- |
| Krav : Metodeanvendelse |
| Kategori  | Krav |
| Beskrivelse | Leverandøren skal tilbyde en varieret portefølje af metoder og værktøjer.Leverandøren bedes redgøre for de tilbudte metoder og værktøjer. |

## Krav til sikring af Region Sjællands it-miljø

Konsulenterne skal i opgaveløsningen til stadighed sikre, at Region Sjælland kan anvende sit it-miljø som forudset.

Det er et krav, at konsulenterne giver Region Sjælland faglig rådgivning om de opgaver, Region Sjælland bestiller, samt på hvilken måde de mest hensigtsmæssigt løses.

Det er desuden et krav, at leverandøren forstår og respekterer sammenhængen mellem systemerne i Region Sjællands samlede it-miljø, og at opgaver udføres i overensstemmelse hermed.

|  |
| --- |
| Krav : Sikring af it-miljø |
| Kategori  | Krav |
| Beskrivelse | Leverandøren skal kunne vejlede Region Sjællands medarbejdere om de bestilte opgaver og deres indflydelse på det samlede it-miljø i regionen.Leverandøren bedes redgøre for den tilbudte vejledningsproces. |

## Kvalitetssikring og egenkontrol

Leverandøren skal foretage løbende kvalitetssikring af, herunder udføre egenkontrol med sine ydelser.

Hvis Region Sjælland kræver dette, skal leverandøren kunne dokumentere sin kvalitetssikring og egenkontrol.

|  |
| --- |
| Krav : Kvalitetssikring og egenkontrol |
| Kategori  | Krav |
| Beskrivelse | Leverandøren skal foretage løbende kvalitetssikring af sin egen opgaveudførelse og fremvise dokumentation for dette, hvis påkrævet af Region Sjælland.Leverandøren bedes redgøre for sin kvalitetssikringsproces. |

## Videndeling

Leverandøren skal systematisk anvende metoder for videndeling, således at den viden, der genereres af konsulenterne i forbindelse med opgaveløsningen, løbende udveksles mellem konsulenterne og Region Sjællands medarbejdere.

Løsningen af opgaverne skal ske således, at formidling af viden lettes.

|  |
| --- |
| Krav : Vidensdeling |
| Kategori  | Krav |
| Beskrivelse | Leverandøren skal kunne dokumentere og dele sin viden og erfaringer med Region Sjællands medarbejdere.Leverandøren bedes redgøre for hvordan den indsamlede viden dokumenteres og deles med Region Sjælland. |

## Dokumentation af udført arbejde

Leverandøren er forpligtet til at medvirke til nødvendige og tilstrækkelig dokumentation for udført arbejde, f.eks. i form af designbeskrivelse, kildekode og lignende.

Dokumentationen skal afspejle den leverede ydelse.

Dokumentationen skal gøres løbende tilgængeligt for Region Sjælland og anses for afleveret til Region Sjælland efter godkendelse fra Region Sjællands driftsafdeling på den konkrete opgave.

|  |
| --- |
| Krav : Dokumentation |
| Kategori  | Krav |
| Beskrivelse | Leverandøren skal dokumentere sit udførte arbejde og gøre materialet tilgængeligt for Region Sjælland, hvis påkrævet.Leverandøren bedes redgøre for hvordan dokumentationen udarbejdes og deles med Region Sjælland. |

## Tro og love erklæring

|  |
| --- |
| Krav : Tro og love erklæring |
| Kategori  | Mindstekrav |
| Beskrivelse | Leverandøren skal vedlægge en udfyldt og underskrevet tro og love erklæring om, tilbudsgivers gæld til det offentlige i form af skatter, afgifter samt bidrag til sociale sikringsordninger (skabelon til erklæring findes bagerst i udbudsbetingelserne). |

1. Hændelsesrapport: Incident-record skal beriges med oplysninger/felter vedr. nedetid, berørte afdelinger, tiltag for fremtidige forbedringer mv. Disse samt øvrige record-oplysninger skal kunne samles i rapport og udsendes på mail til relevante modtagere. [↑](#footnote-ref-1)
2. Systemoversigt: CI-record skal beriges med oplysninger/felter vedr. support- og leverandøroplysninger mm. til brug for publicering på regionens intranet. [↑](#footnote-ref-2)