

Indholdsfortegnelse over bilag 1-12

Bilag 1 - Tidsplan	2
Bilag 2 - Kravspecifikation	4
Bilag 3 - Betalingsplan	16
Bilag 4 - Specifikation af programmel og dokumentation med priser	19
Bilag 5 - Beskrivelse af tilknyttede ydelser med priser	20
Bilag 6 - Kundens deltagelse	21
Bilag 7 - Specifikation af vedligeholdelse med priser	23
Bilag 8 - Prøver	36
Bilag 9 - Licensbetingelser	40
Bilag 10 - Servicemål	41
Bilag 11 - Samarbejdsorganisation	43
Bilag 12 - Ændringsprocedure	47

Bilag 1 - Tidsplan

Aktiviteter i forbindelse med kontraktens gennemførelse. Bilaget udfyldes af leverandøren.

Hvor en aktivitet gennemføres over en periode anføres periodens start og sluttidspunkt i kolonnen "Tidsangivelse".

Nedennævnte aktiviteter iværksættes af den anførte initiativtager for den pågældende aktivitet. I det omfang at der er angivet flere initiativtagere, er det den førstnævnte, der er den primære initiativtager.

Aktivitet/begivenhed	Tidsangivelse	Initiativtager	Bemærkninger
Frist for bevillingsmæssig hjemmel		K	
Afklaringsfase		L	
Frist for Kundens udtræden		K	
Installationsdag		L	
Gennemførelse af overtagelsesprøve		L	
Aftalt overtagelsesdag		K	
Gennemførelse af driftsprøve		K	Tidsangivelsen for gennemførelse af driftsprøven er alene vejledende idet påbegyndelsen afhænger af den faktiske overtagelsesdag og kundens valg i henhold til kontraktens punkt 12.2, 2. afsnit.

"K" = kunde; "L" = leverandør

Ændring af tidsplanen

Ændring af denne tidsplan, bilag 1, kan kun ske efter styregruppens behandling og godkendelse, jf. bilag 11, eller ved kundens udskydelse af en tidsfrist i medfør af kontraktens punkt 7.2. Ved eventuelle ændringer af tidsplanen udarbejdes en ny tidsplan eller tillæg dertil til erstatning af det, der ændres.

Afklaringsfasen

Afklaringsfasens formål

Afklaringsfasens formål er i overensstemmelse med kontraktens punkt 3, 1. afsnit at undersøge, om det er hensigtsmæssigt at præcisere eller supplere kravspecifikationen, samt om kundens IT-miljø lever op til kravene i bilag 4.

Afklaringsfasens indhold

Hvor en aktivitet gennemføres over en periode anføres periodens start og sluttidspunkt i kolonnen "Tidsangivelse".

Nedennævnte aktiviteter iværksættes af den anførte initiativtager for den pågældende aktivitet. I det omfang at der er angivet flere initiativtagere, er det den førstnævnte, der er den primære initiativtager.

Aktivitet/begivenhed	Tidsangivelse	Initiativtagere	Bemærkninger
Besøg hos kunden		L	
Referencebesøg		L	
Undersøgelse af kundens IT-miljø		L	
Demonstration af programmet		L	
Interviews med relevante medarbejdere hos kunden		L	
Workshop		L	
Analysemøde hvor paterne søger at nå frem til en principiel enighed.		L	
Oplæg til prøver		L	
Fremlæggelse af samlet udkast til tilrettet kravspecifikation m.v.		L	
Review af oplæg til prøver og samlet udkast til tilrettet kravspecifikation m.v.		K	
Kundens endelige stillingtagen til samlet udkast til tilrettet kravspecifikation m.v.		K	

"K" = kunde; "L" = leverandør

Bilag 2 - Kravspecifikation

I dette afsnit fremgår Svendborg Kommunes krav til FM-system. I bilag H skal leverandøren redegøre for, hvordan nedenstående krav kan opfyldes.

Systemet skal leveres til CETS, Svendborgvej 135, 5762 Vester Skerninge (IT-afdelingen er placeret på Ramsherred 5, 5700 Svendborg).

5.1. Den tekniske platform

Nr.1	Emne/udbybning	Beskrivelse
1.1 Info-krav	Den tekniske Platform	leverandøren skal redegøre for den tekniske platform som systemet skal afvikles på (Hosting på kommunens IT-infrastruktur eller på egen IT-infrastruktur).
1.2 mindstekrav	Rettigheder til data	- Såfremt hostingen sker på leverandørens IT-infrastruktur, er det et mindstekrav, at alle data kan leveres til Svendborg Kommune i rådata, hvis samarbejdet ophører. - Alle datainput tilhører alene Svendborg Kommune.
1.3 Krav	Beredskab og katastrofehandtering	Det er et krav, at leverandøren har plan for beredskab og katastrofehandtering.

5.2 Brugerstyring og administration

Brugerstyringen af FM-systemet vil naturligt være en aktivitet, der løbende varetages af FM-systemets administratorer. Der lægges derfor vægt på, at brugerstyringen er belagt med mindst mulig administration og involvering af eksterne parter som fx leverandøren eller Svendborg Kommunes interne IT-afdeling. Brugerstyringen skal foregå i samspil med de øvrige systemer som Svendborg Kommune anvender til brugerstyring.

Nr.2	Emne/udbybning	Beskrivelse
2.1 Info-krav	Active directory integration	Svendborg Kommune benytter Active Directory til identifikation og autentifikation. - Leverandøren skal redegøre for, hvordan systemets brugerstyring kan spille sammen med kommunens overordnede brugerstyring, herunder mulighederne for integration med AD. - Leverandøren skal redegøre for om oprettelse og nedlæggelse af brugere kan ske via AD (Active directory). - I redegørelsen skal det fremgå hvilke

		omkostninger i tid og økonomi, det forventes at kunden skal bidrage med.
2.2 Krav	Brugerstyring via føderation	- Svendborg Kommuner ønsker, at Løsningen skal fungere med en rollebaseret adgangsmode l uden lokal brugeroprettelse og -administration i Løsningen. Overførsel af brugeradgange sker via en rollebaseret adgang. Dette fokus skal indgå i implementeringen. - Det er et krav, at løsningen kan tilkobles kommunens føderationsinfrastruktur via claims-baseret sikkerhed med brug af OIOSAML. Leverandøren kan i al praksis anvende flere forskellige føderationsprodukter, men de mest gængse, og dem der er 100 % valideret mod de danske standarder, er: - AD FS 2.0, 2.1 og 3.0 - SimpleSamlPhp - Safewhere Identify - Det er et krav, at løsningen understøtter en rollebaseret adgangsmode l.
2.3 Mindstekrav	Login, interne brugere	Det er et mindstekrav, at hver bruger kan have et entydigt login.
2.4 Info-krav	Login, eksterne brugere	Leverandøren skal redegøre for, hvordan eksterne brugere kan logge på systemet. Ligeledes redegøres der for administrationen af eksterne brugere.
2.5 Mindstekrav	Logfunktion	Det er et mindstekrav, at systemet logger alle brugerhandlinger. Loggen skal som minimum kunne tilgås af systemets administrator. Der må ikke være mulighed for at kunne ændre i loggen - hverken af bruger eller af administrator.

5.3 Interfaces

Med de forskelligartede brugere af FM-systemet og deres forskellige roller, skal FM-systemet kunne tilgås via forskellige interfaces. Relevante data for den enkeltes arbejdsopgaver skal være let tilgængelige, uanset hvilket interfaces der anvendes, og der skal være en naturlig og genkendelig sammenhæng mellem de enkelte interfaces.

Nr.3	Emne/uddybning	Beskrivelse
3.1 Info-krav	Brugerinterfaces	Leverandøren skal redegøre for brugerinterfaces til FM-systemet. Herunder adgang via clientsoftware, webinterfaces, app mm.
3.2 Krav	iOS	Det er et krav, at det kan køre på iOS, og at det er en webbaseret løsning.
3.3	Mobil adgang til	Det er et krav, at systemet kan tilgås via. tablet,

krav	data	smartphone el.lign. Det skal oplyses, om mobiladgang sker via webadgang eller via egen udviklet app. Ydermere skal det oplyses, hvilke(n) mobilplatform app'en er udviklet til.
3.4 krav	Off-line tilgang	• Det er et krav, at man kan tilgå systemet offline.
3.5 Mindstekrav	Anvendt sprog	• Det er et mindstekrav, at programmet og vejledninger er på dansk.

5.4 Udvendig og indvendig drift og vedligehold af bygninger

Det indvendige vedligeholdelsesarbejde samt daglig drift varetages af Ejendomsservice. Opgaven løses af 8 distriktsledere, det tekniske service personale samt rengøringspersonalet. Systemet skal understøtte især distriktsledernes daglige arbejde omkring ejendommene ved at give samlet overblik over planlagte og akutte vedligeholdelsesopgaver. Distriktslederne skal ligeledes kunne generere dynamiske drifts- og vedligeholdelsesplaner/arbejdslistor til personalet ud fra planerne.

Det udvendige vedligeholdelsesarbejde af bygningerne samt vedligehold af tekniske installationer varetages i Rådgivning og Renovering. Her er der samme behov for at have overblik over planlagte og akutte opgaver. Systemet skal give mulighed for at trække data fra planerne på tværs. Eksempelvis skal det være muligt at se, hvor mange vinduer det er planlagt at skifte i et givent år. Det er ligeledes væsentligt, at der kan importeres tal fra kommunens økonomisystem ØS Indsigt, så forbrug og budgettal fremgår af vedligeholdelsesplanerne.

Der er således to afdelinger, der har væsentlig overlap i anvendelse af systemets funktioner. Det ønskes derfor redegjort for, hvordan systemet kan håndtere overlappet.

Brugerne af ejendommene skal have mulighed for at indmelde fejl via en helpdesk funktion. Det er ønskværdigt, at fejlmeldingen kan indgå i et flow i systemet, så der er integration fra helpdesk til vedligeholdelsesplaner og de daglige arbejdslistor.

Brugerne af ejendomme har pt. mulighed for at komme med ønske til større renoveringer eller bygningsændringer i løbet af året. Ønskerne prioriteres to gange årligt. Det vil være ønskværdigt, at systemet kan understøtte dette ved f.eks. at kunne lave lister over ønskerne, tilknytte ønskerne til den enkelte bygning eller lignende.

Nr.4	Emne/uddybning	Beskrivelse
4.1 krav	Årlige/daglige arbejdslistor for de enkelte ejendomme	• Det er et krav, at der kan tilknyttes årlige/daglige arbejdslistor for den enkelte bygning.
4.2 krav	Opgavefordeling	• Det er et krav, at systemet kan fordele opgaver til medarbejdere med angivelse af deadlines, prioritet samt mulighed for synlighed af opgavestatus
4.3 Info-krav	Opgaveadvisering	• Leverandøren skal redegøre for, hvordan systemet adviserer opgaver og opgavestatus i form af fx e-mail,

		dashboards mm.
4.4 Krav	Tilknytning af foto	Det er et krav, at systemet kan koble foto til drifts- og vedligeholdelsesplanerne.
4.5 Krav	Eksport af foto og planer	Det er et krav, at man kan eksportere fotofiler og planer til PDF.
4.6 mindstekrav	Bygningssyn/Tilstandsregistrering	Det er et mindstekrav, at man kan lave flereårige tilstandsregistreringer af bygningerne.
4.7 krav	Foruddefinerede kategorier	Det er et krav, at man kan vælge kategorier fra en rullemenu, når der laves tilstandsregistreringer
4.8 krav	Import af eksisterende planer	Det er et krav, at systemet kan importere eksisterende planer i Excel format.
4.9 Krav	Træk på tværs af tilstandsregistreringer	Det er et krav, at man kan trække oplysninger på tværs af flere ejendomsregistreringer, og eksempelvis se hvis mange vinduer, der skal skiftes på en skole.
4.10 Info-krav	Import af budgettal	Leverandøren skal redegøre for, om der kan importeres budgettal fra ØS Indsigt, således at der kan kobles budget og forbrug til den enkelte ejendom
4.11 krav	Nedbrydningstider	Det er et krav, at systemet kan udregne nedbrydningstider for bygningerne, såfremt intet udføres.
4.12 krav	Planlagt vedligeholdelse	Det er et krav, at der kan overføres data eller på anden vis er integration mellem tilstandsregistreringerne og planer for planlagt vedligeholdelse, således at der er mindst muligt manuelt arbejde.
4.13 krav	Opgaveoverførsel mellem årene i planerne for planlagt periodisk vedligehold	Det er et krav, at systemet kan overføre uløste opgaver fra et år til det næste.
4.14 Krav	Uløste/løste opgaver	Det er et krav, at man kan se hvad der er lavet/ikke er lavet i det enkelte år
4.15 krav	Historik	Det er et krav, at der er historik for arbejdet på den enkelte bygning.
4.16 Info-krav	Notifikation omkring igangværende arbejder	Leverandøren skal redegøre for, om der kan laves vigtige notifikationer på den enkelte bygning omkring igangværende arbejder, således at brugere eller administrator af bygningen er klar over, at der arbejde i gang. Det kunne også være en besked, der viser, at bygningen er til salg.
4.17	To afdelingers brug af samme funktion	Leverandøren skal redegøre for, hvordan systemet håndterer, at to afdelinger laver tilstandsregistrering på samme bygning, men for hhv. indvendig og udvendig vedligehold. Herunder 1) om der kan

		importeres og adskilles budget- og forbrugstal for begge afdelinger, 2) om man kan sortere, så kun den ene afd. planer vises og 3) om der kan genereres separate arbejdslistes.
4.18 krav	Helpdesk til teknisk service Systemets mulighed for en helpdesk til teknisk service.	Det er et krav, at der kan laves fejlmelding omkring en bygning for udvalgte brugere af bygningen. Herunder brugernes mulighed for oplysninger om status for de enkelte indrapporteringer.
4.19 krav	Visuel fejlmelding	Det er et krav, at der via en skabelon kan angives fejlmelding visuelt (i plantegning) og medtilknytning af beskrivelse og fotos.
4.20 Info-krav	Distribution af opgaver fra helpdesk	Tilbudsgiver skal redegøre for, hvorvidt det er muligt at prioritere de inddaterede opgaver og distribuere opgaver videre til en medarbejder.
4.21 krav	Befæstede arealer	Det er et krav, at der kan laves registrering af befæstede arealer, herunder udarbejdelse af drifts- og vedligeholdelsesplaner.
4.22 Krav	Grønne arealer	Det er et krav, at der kan laves registrering af grønne arealer, herunder udarbejdelse af drifts- og vedligeholdelsesplaner
4.23 Krav	Servicekontrakter / aftaler	Det er et krav, at systemet kan håndtere servicekontrakter og -aftaler.
4.24 Info-krav	Ønsker til bygningsændringer	Leverandøren skal redegøre for, om systemet giver mulighed for at tilknytte brugerønsker omkring ændringer/renoveringer til den enkelte bygning. Eventuel mulighed for at gemme uopfyldte ønsker på central liste.

5.5 Bygherre og anlæg

FM-systemet skal understøtte CETS' arbejde planlægning af anlægsprojekter og være et naturligt udgangspunkt for bygherrerelaterede opgaver.

CETS er forpligtet til at følge IKT bekendtgørelsens krav ved projekter, der overstiger bekendtgørelsens tærskelværdi. CETS stiller imidlertid også bekendtgørelsens krav til projekter under tærskelværdien, ud fra en pragmatisk vurdering af værdiskabelsen for det enkelte projekt. FM-systemet skal derfor understøtte bygherrefunktionen i opfyldelsen af bekendtgørelsens krav.

Nr.5	Emne/uddybning	Beskrivelse
5.1 Krav	IKT krav FM-systemet overholdelse af	Det er et krav, at systemet kan opfylde bestemmelserne i IKT bekendtgørelsen.

	IKT krav i BEK 118 af 06.02.2013 og BEK nr. 119 af 07.02.2013	Tilbudsgiver skal redegøre for opfyldelse af §4-§11, som ikke opfyldt, delvis opfyldt eller hel opfyldt.
5.2 Krav	Digital mangelgennemgang FM-systemets mulighed for at digital mangelgennemgang, jf. BEK 118 af 06.02.2013 og BEK nr. 119 af 07.02.2013	• Det er et krav at systemet giver mulighed for gennemførelse af digital mangelgennemgang, herunder den digitale mangelgennemgangs tilknytning til ejendomme, bygninger, etager, rum og komponenter.
5.3 Info-krav	Digital aflevering FM-systemets mulighed for at digital aflevering, jf. BEK 118 af 06.02.2013 og BEK nr. 119 af 07.02.2013	• Leverandøren skal redegøre for muligheden for gennemførelse af digital aflevering af byggeri, Der redegøres for, hvorledes aflevering af drifts- og vedligeholdelsesmateriale og -dokumentation kan anvendes i den fremadrettede drifts- og vedligeholdelsesplanlægning. Herunder tilknytning til ejendomme, bygninger, etager, rum og komponenter.
5.4 Info-krav	Manual til aflevering af digitalt materiale Manual/krav til entreprenører/rådgivere for aflevering af digitalt materiale.	• Leverandøren skal redegøre for i hvilket omfang, der forefindes en manual for levering af modeller, tegninger, drifts- og vedligeholdelsesmateriale til indlæsning i FM-systemet. Manualen skal kunne tilrettes af Svendborg Kommune for det enkelte byggeprojekt og udleveres til rådgivere og entreprenører. Der redegøres for manualens sammenhæng med bips F102.
5.5 Info-krav	Udbud FM-systemets generering af data til udbud.	• Leverandøren skal redegøre for hvorvidt data i FM-systemet kan genanvendes til afvikling af digitalt udbud fx i forbindelse med udbud af driftsopgaver, renoveringsopgaver, ombygninger mm.
5.6 krav	Registrering af kvalitet af ejendomme	• Det er et krav, at man kan kategorisere bygningerne fx efter stand.
5.7 krav	Garantiforhold Opsamling af garantiforhold.	• Det er et krav, at systemet kan håndtere garantiforhold. Herunder mulighed for advisering om udløb af garantiperioder for et og fem års eftersyn.
5.8 Info-krav	Leverandørstyring/kartotek Kartotek over tilknyttede leverandører/entreprenører.	• Leverandøren skal redegøre for, hvorvidt der er mulighed for at tilgå FM-organisationens tilknyttede serviceleverandører/entreprenører mm. i et samlet kartotek.
5.9 Info-krav	Overslag ved bygningssyn Overslag af registrerede skader ved bygningssyn.	• Leverandøren skal redegøre for hvorvidt det er muligt at anvende digitale priskuranter til overslagsbudgettering af registrerede skader. Fx brug af V&S priskbøger.

5.6 Arealforvaltning og porteføljestyring

Administration af kommunens ejendomme og arealer er en central opgave i CETS. Systemet skal understøtte det daglige arbejde omkring udlejning, salg og køb af ejendomme og lokaler. Det skal være let at skabe sig overblik over udlejede og ledige lejemål, ligesom det visuelt skal være muligt at få overblik over et lejemål via plantegninger, lejekontrakter osv.

Samtidig skal systemet kunne understøtte CETS' strategiske arbejde, og det skal være muligt at lave nøgletalsudtræk på alle parametre, både for det enkelte lejemål og på tværs af dem alle.

Systemet skal have arealfunktion, der er knyttet dynamisk op mod tegningsgrundlaget for den enkelte bygning. Systemet skal dynamisk kunne arbejde sammen med AutoCad og Revit.

Nr. 6	Emne/uddybning	Beskrivelse
6.1 Info-krav	Ejendomsoversigt	Leverandøren skal redegøre for, hvorledes systemet skaber oversigt over ejendom, bygning, etage og rum.
6.2 krav	Tilføjelse af nye felter	Det er et krav, at der kan tilføjes ekstra felter end dem systemet giver på forhånd, eks. mulighed for at tilføje felt til information om at ejendommen er til salg, hvis feltet ikke eksisterer i standardversionen.
6.3 Info-krav	Sammenligning af stamdata	Leverandøren skal redegøre for FM-systemets mulighed for at håndtere nøgletalsudtræk af porteføljen i form af brutto-/nettoareal, udlejningsprocent, tomme arealer, bygningsanvendelse mm. Der skal redegøres for, hvorledes data præsenteres for brugerne (tabeller, diagrammer mm) samt mulighed for rapportgenerering. Der redegøres ligeledes for muligheden for arealrapportering for geografiske områder som fx postnumre, driftsområder mm.
6.3 Info-krav	Arealvisninger .	Leverandøren skal redegøre for FM-systemets mulighed for at skabe visuelt overblik på plantegninger (autocad/revit) over arealer og deres anvendelse, fx på baggrund af lejemål eller arealanvendelse
6.4 krav	Registrering af lejere og brugere	Det er et krav, at man i systemet kan skrive, hvem der lejer eller bruger et lokale. Der skal kunne skelnes mellem betalende lejere og kommunens interne brugere.

5.7 Økonomi

Overblik over de økonomiske forhold ved forskellige dispositioner i FM-systemet er en væsentlig del af CETS' daglige behov. FM-systemet skal derfor give den enkelte medarbejder overblik og indsigt i de økonomiske konsekvenser ved fx prioriteringer af opgaver, planlægning af nye opgaver mm.

En egentlig integration fra ØS-indsigt vurderes ikke at være en absolut nødvendighed, såfremt systemet giver mulighed for at importere budget- og forbrugsdata via eksempelvis Excel.

Vi vil bruge ØS indsigt som det primære system til registrering af økonomidata.

Nr. 7	Emne/uddybning	Krav
7.1 krav	Import fra ØS indsigt	Det er et krav, at systemet giver mulighed for at importere budget- og forbrugstal fra ØS-indsigt eksempelvis via excel.
7.2 Krav	Arbejdsgang ved import fra ØS indsigt	Det er et krav, at importen kan ske ved en arbejdsgang, som er mulig for en "almindelig" bruger.
7.3 Info-krav	Budgettering Håndtering af budgettering og budgetsimulering, budgetsammenligning.	Leverandøren skal redegøre for muligheder for visning af budgettal i de enkelte bygningers vedligeholdelsesplaner.
7.4 Info-krav	Overblik over forbrug Styring af økonomi på driftsopgaver og -projekter.	Leverandøren skal redegøre for, hvordan systemet kan give overblik over forbrug på de enkelte ejendomme ift. forbrug på den planlagte og akutte vedligeholdelse.
7.5 krav	Økonomistyring, vedligeholdelses- og anlægsprojekter Styring af økonomi på vedligeholdelses- og anlægsprojekter.	Det er et krav, at systemet kan håndtere økonomistyring af nye anlægsprojekter i systemet, i henhold til Par/F.r.i .fasemodel for anlægsprojekter.

5.8 Data

Lagrede data i FM-systemet vil naturligt være struktureret i en database. Der lægges vægt på, at struktureringen af data sker efter branchestandarder, så tilgangen til data sikres bedst muligt. Det anses som væsentligt, at data fra allerede eksisterende tegninger og BIM modeller kan anvendes som grundlag i FM-systemet.

Nr.8	Emne/uddybning	Krav
8.1 Info-krav	Databaser Database til lagring af stamdata.	Leverandøren skal redegøre for til hvilken database lagring af stamdata sker.
8.2 mindstekrav	minimumskapacitet	Det er et mindstekrav, at systemet kan håndtere minimum 300 ejendomme.
8.3 Info-krav	maksimalkapacitet	Leverandøren skal redegøre for evt. maksimal kapacitet af oprettede brugere og ejendomme/bygninger/arealer.
8.4 Info-krav	Backup, kundens	Leverandøren skal redegøre for, hvorvidt det er muligt for administrator at tage backup af FM-systemets stamdata.

8.5 Info-krav	Backup, leverandør	Leverandøren skal redegøre for, hvorvidt og hvor ofte der fra tilbudsgivers side tages backup af stamdata, samt hvorledes backup kan tilgås.
8.6 krav	Eksport og import af data	Det er et krav, at systemet kan eksportere og importere bygningsdata i DWG, RVT, IFC, PDF, Officepakken generelt og billedfiler (jpg, img ect.). Desuden skal data kunne importeres i MapInfo version 11.5
8.7 Info-krav	Understøttelse af BIPS standarder	Leverandøren skal redegøre for, hvilke standarder fra bips der understøttes i systemet. Herunder hvordan understøttelsen sker.
8.8 Info-krav	Strukturering og klassifikation via CCS	Leverandøren skal redegøre for understøttelse af CCS. Herunder hvordan og på hvilket niveau CCS anvendes til strukturering og klassifikation af bygningsdele og rum.
8.9 Info-krav	Strukturering og klassifikation via andet system	Leverandøren kan redegøre for brug af andre klassifikationssystemer som SfB og DBK. Tilbudsgiver kan redegøre for fremtidige udviklingsplaner med hensyn til understøttelse af CSS klassifikation.
8.10 Info-krav	Import og eksport af data fra BIM modelleringsværktøj Import/eksport af data fra BIM modelleringsværktøjer.	Leverandøren skal redegøre for, hvordan integration med BIM modelleringsværktøjer er mulig, samt hvilke data der kan udveksles.
8.11 Info-krav	Visning af 2D tegninger FM-systemets mulighed for at vise 2D tegninger.	Leverandøren skal redegøre for hvordan FM-systemet kan vise 2D tegninger, uden at der er installeret CAD-software på den pågældende PC.
8.12 Info-krav	Visning af 2D tegninger med systemdata/objektdata Dynamiske oplysninger fra 2D tegninger	- Leverandøren skal redegøre for, hvordan FM-systemet kan vise dynamiske oplysninger fra 2D tegninger. Dette i form af f.eks: udlejede m², arealoverflader, bygningsdele- og komponenters placering. - Leverandøren skal redegøre for, hvordan eksisterende tegningsmateriale skal bearbejdes, for at kunne bruges i en 2D visning.
8.13 Info-krav	Visning af 3D-tegninger med systemdata/objektdata Dynamiske oplysninger fra 3D tegninger.	- Leverandøren skal redegøre for, hvordan FM-systemet kan vise dynamiske oplysninger fra 3D tegninger. Dette i form af f.eks: udlejede m², arealoverflader, bygningsdele- og komponenters placering. - Leverandøren skal redegøre for, hvordan eksisterende tegningsmateriale skal bearbejdes, for at kunne bruges i en 3D visning.
8.14 Info-krav	BIM-modeller (Building information modelling) Håndtering af BIM-	Leverandøren skal redegøre for, hvordan FM-systemet kan håndtere BIM-modeling. Dette i form af bl.a. udtræk af arealer, rumvolume,

	modeller.	materiemængder mm.
--	-----------	--------------------

5.9 Integration

Svendborg Kommune har en række systemer og programmer, der løser forskellige funktioner i organisationen. Se bilag B for beskrivelse af IT miljø.

CETS ønsker så tæt en integration til øvrige systemer ud fra devisen ”Data vedligeholdes et sted” og sammenhængende processer gennem integration.

Der bliver lagt vægt på løsninger, der i væsentlig grad gør brug af forskellige former for integrationsmønstre til at udstille data og funktionalitet til andre systemer, der skal anvende informationen og services. Målet er, at data i FM-systemet kan anvendes i andre dele af den kommunale organisation og i andre systemer via disse integrationsformer – der kan læse data direkte og online fra FM-systemet.

Rammearkitektur

Der arbejdes med at indføre en fælleskommunal rammearkitektur, der bygger på udstilling af data gennem støttesystemer og anvendelsen af ”byggeblokke” som et centralt element. Mere information om Den fælleskommunale rammearkitektur kan læses her: <http://rammearkitektur.dk> Serviceplatformen er kørende, og byder skal gøre rede for, hvordan data fra Serviceplatformen kan bruges i løsningen.

Vel vidende at støttesystemerne ikke er færdigudviklet endnu, så ønsker CETS at byder redegør for, hvordan man tænker at benytte sig af støttesystemerne. Mere præcist er det støttesystemerne: Sikkerhed, Organisation og klassifikation, Hændelser/beskedfordeler og Indekser. Der er mere information om Integrationsvilkårene og andet materiale om støttesystemer på Kombits hjemmeside: <http://www.kombit.dk/sts>

Det forventes, at en kommende leverandør holder sig orienteret i arbejdet med de fællesrammer og løbende tilpasser deres produkter til mulighederne i rammen.

Nr.9	Emne/uddybning	Krav
9.1 Info- krav	Dokumenthåndtering Håndtering af digitale dokumenter.	Leverandøren skal redegøre for, hvorvidt FM-systemet kan håndtere digitale dokumenter, og hvorledes dokumenter kan tilknyttes hierarkiet i ejendomsporteføljen. Herunder understøttelse af bips A104 Dokumenthåndtering.
9.2 Info- krav	Rammearkitektur	Leverandøren skal gøre rede for hvordan de vil indarbejde rammearkitekturs delkomponenter.
9.3 Info- krav	Åbenhed af FM-systemet Snitflader til FM-systemet.	Leverandøren skal redegøre for åbne snitflader/grænseflader til FM-systemet, således at 3. parts produkter kan hente og skrive data i FM-systemet. Der redegøres for, hvorledes de åbne snitflader er dokumenteret til brug for 3. parts leverandører.
9.4 krav	Integration med offentlige registre Import af data fra offentlige registre.	Det er et krav, at systemet kan tilgå BBR, CVR og ESR. Dette med mulighed for import af stamdata til FM-systemet. Systemet skal i størst mulig grad kun baseres på de snitflader, som de autoritative registre udstiller på deres hjemmesider
9.5 Info-	Kommunens nuværende	Leverandøren skal redegøre for, at systemet ikke bliver påvirket af, at der sker versionsopdateringer i kommunens resterende it-

krav	systemer og sikkerhed Nuværende systemers påvirkning af FM-system.	applikationer.
9.6 Info-krav	LOIS database	Leverandøren skal redegøre for muligheden for en snitflade til LOIS databasen

5.10 Service og support

Brugerne af FM-systemet skal have mulighed for support i forbindelse med brugen af FM-systemet. Supporten skal leveres af leverandøren af personer med faglig indsigt i CETS' arbejdsområder samt FM-systemet.

Nr.10	Emne/udbybning	Krav
10.1 mindstekrav	Teknisk support af FM-system Servicering og support af administrator og brugere.	Det er et mindstekrav, at der leveres dansksproget servicering og support af administrator og brugere. Dette f.eks. i form af en hotline (telefonisk og skriftlig) til support af udfordringer og softwarefejl.
10.2 krav	Undervisning og undervisningsmateriale	Det er et krav, der arrangeres dansksprogede kurser og undervisning samt undervisningsmateriale, som administrator, brugere og superbrugere kan benytte sig af.
10.3 Krav	Fjernundervisning	Det er et krav, at der er mulighed for at brugerne selv kan udvikle sig via materiale i form af manualer og guides.
10.4 Info-krav	Tilpassede kurser	Leverandøren skal redegøre for, at der er kurser og undervisningsmateriale tilpasset forskellige brugerniveauer.

5.11 Implementering

For at opfylde det samlede formål med indkøb og idriftsættelse af et FM-system, skal implementeringen af FM-systemet gennemtænkes og planlægges inden efter afklaringsfasen og inden idriftsættelsen. Planlægning af implementeringen skal understøtte de funktioner som FM-systemet ønskes at opfylde, jf. nærværende kravspecifikation. Leverandøren spiller en væsentlig rolle i implementeringen af FM-systemet og vil i samarbejde med CETS' medarbejdere få en afgørende rolle i en succesfuld implementering.

Nr. 11	Emne/udbybning	Krav
11.1 Info-krav	Implementeringsplan Implementering af FM-systemet.	Leverandøren skal udarbejde en plan for implementering af kommunens samlede bygningsmasse i FM-systemet. Planen skal

		indeholde en angivelse af et vurderet hensigtsmæssigt procesforløb for implementeringen og skal indeholder aktiviteter som: indkøring og installation af software, integration til andre systemer, inddatering af stamdata for pilotbygninger, undervisning af brugere, idriftsættelse mm. Planen skal angive behovet for involvering af roller samt et estimat for brugernes tidsforbrug.
11.2 Info- krav	Undervisning for brugere Der skal foretages undervisning i FM-systemet for udvalgte brugere.	• Leverandøren skal redegøre for det vurderede behov for undervisning for brugere og administrator. Der redegøres for tidsforbrug for hver rolle, samt beskrivelse af anvendt undervisningsform.
11.3 Info- krav	Rutiner for fastholdelse af det indlærte	• Leverandøren skal redegøre for, hvordan fastholdelse af det indlærte sikres hos de nævnte roller, men også indlæring af evt. nye versioner eller nye moduler.
11.4 Info- krav	Plan for undervisning af brugere Undervisningen for brugere skal planlægges i forbindelse med implementeringen.	• Leverandøren skal udarbejde en plan for undervisning af de nævnte roller. Planen skal indeholde oplæg til tidspunkt for undervisning og skal sammentænkes med den tekniske implementering, jf. pkt. 11.1.

Bilag 3 - Betalingsplan

Systemvederlag og den samlede kontraktsum. Prisen skal gives ud fra 50 brugere af systemet og ud fra oprettelse af 300 ejendomme.

Generelt

Systemvederlag og den samlede kontraktsum opgøres som anført i oversigten i henholdsvis punkt 1.2 og 1.3 nedenfor.

De enkelte ydelser samt priserne derfor er nærmere specificeret i de i punkt 1.2 og 1.3 nævnte bilag. Priserne er faste, med mindre prisen er markeret med *. Hvis en pris ikke er fast, skal det af det relevante specifikationsbilag udtrykkeligt fremgå, hvordan prisen reguleres.

Systemvederlag og den samlede kontraktsum kan ændres som følge af ændringsanmodninger eller kundens udnyttelse af aftalte optioner i overensstemmelse med kontraktens punkt 5 og 8.

Alle priser er i danske kroner ekskl. moms.

Systemvederlag

Ydelse	Pris
Programmel (bilag 4)	[...] kr.
Dokumentation (bilag 4)	[...] kr.
Systemvederlag	[...] kr.

Tilknyttede ydelser er ikke omfattet af systemvederlaget. Tilsvarende gælder for vedligeholdelse og løbende licensafgifter. Priserne for disse ydelser er angivet i bilag 4, 5 og/eller 7.

Den samlede kontraktsum

Den samlede kontraktsum omfatter systemvederlaget samt tilknyttede ydelser, der indgår som en del af den samlede leverance.

Ydelse	Pris
Systemvederlag	[...] kr.
Tilknyttede ydelser (bilag 5)	[...] kr.
Den samlede kontraktsum	[...] kr.

Den samlede kontraktsum inklusive optioner

Den samlede kontraktsum inklusive prisen for optioner, der kan udnyttes af kunden udgør følgende:

Ydelse	Pris
Den samlede kontraktsum	[...] kr.
Optioner (bilag 13)	[...] kr.
Den samlede kontraktsum inklusive optioner	[...] kr.

Fakturering af den samlede kontraktsum

Leverandøren er berettiget til at fakturere kunden for den samlede kontraktsum i overensstemmelse med nedennævnte og kontraktens punkt 11.

Fakturerings tidspunkt	Fakturabeløb/ % af kontraktsummen
Frist for kundens udtræden	[...] kr./ [antal]%
Installationsdag	[...] kr./ [antal]%
Overtagelsesdag	[...] kr./ [antal]%
Driftsprøve bestået	[...] kr./ [antal]%

Accepterede løsningsforslag, der er relateret til ændringsanmodninger, samt optioner til levering til overtagelsesdagen faktureres særskilt på overtagelsesdagen, medmindre andet er aftalt.

Vederlag for løsningsforslag, der ikke er accepteret af kunden kan faktureres særskilt af leverandøren efter leverandørens beslutning derom.

Garanti

For kundens betalinger for nedennævnte ydelser, der finder sted, før overtagelsesprøven er godkendt af kunden, er det en betingelse for udbetaling, at leverandøren har stillet [garanti] / [fuld anfordringsgaranti] fra et anerkendt pengeinstitut eller kaufionsforsikringsselskab for et beløb

svarende til prisen for den pågældende ydelse inkl. moms. Kunden skal kunne godkende garantiens nærmere udformning. Garantien frigives på overtagelsesdagen.

Ydelse	Pris

Bilag 4 - Specifikation af programmet og dokumentation med priser

Bilaget udfyldes af leverandøren.

- Leverandørens beskrivelse af programmet og drifts- og systemdokumentation, som leveres under kontrakten.
- Endvidere skal redegøres for vejledninger, som beskriver forskellige fejlsituationer, samt hvordan disse identificeres og afhjælpes.
- Systemet kan anvendes på:

Medie	Ja/nej
PC	
Tablet	
Smartphone	
(andet)	

- Det skal specificeres, hvilke krav leverandøren stiller til kundens IT-miljø såvel under implementeringsforløbet som under garanti- og vedligeholdelsesperioden. Tilbudsgiver skal redegøre for krav til client-installeret software. Herunder krav til java, ActiveX, PDF reader mm.

Skal systemet afvikles på kommunens platform, skal leverandøren redegøre for, hvilke krav der stilles til kommunens IT-miljø, herunder krav til plugins, software, hardware og kommunikationslinjer m.m.

Bliver systemet hosted hos leverandøren, skal leverandøren redegøre for, hvilke krav det stiller til kommunens øvrige IT-infrastruktur.

- Vedligehold og løbende licensafgifter skal angives. Prisen skal gives ud fra 50 brugere af systemet og ud fra oprettelse af 300 ejendomme.

Ydelse	Årlig omkostning
Vedligehold	
Licensafgifter	

Bilag 5 - Beskrivelse af tilknyttede ydelser med priser

Beskrivelser af tilknyttede ydelser med priser. Udfyldes af leverandøren.

Såfremt der leveres ydelser, der ikke direkte er en del af systemet, skal disse anføres her. Fx konvertering, uddannelse, kørselshonorar, helpdesk osv.

Det skal fremgå, om vedligeholdelse af systemet samt nye versioner og nye releases af systemet eller komponenter er en tilknyttet ydelse.

Tilbudsgiver skal redegøre for, hvorledes nye udgaver af systemet påvirker eller forringer funktionaliteten.

Det skal fremgå tydeligt at dette bilag, hvilke ydelser, der er en del af den samlede leverance og dermed faktureres efter betalingsplanen i bilag 3, og hvilke ydelser, der kræver at kunden foretager særskilt betaling.

Beskrivelse af ydelse	Timepris eller stk. pris.	Forventet antal timer/stk.	Kræver særskilt betaling?	Leveres ydelsen samme sted som hovedleverancen?

Vederlag jf. kontraktens punkt 5.1 og punkt 4.

Ydelse	Vederlag
Udarbejdelse af løsningsforslag (jf. punkt 5.1)	
Kundens ret til udtræden (jf. punkt 4)	

Bilag 6 - Kundens deltagelse

Generelt om kundens deltagelse

Uanset leverandøren er ansvarlig for gennemførelsen af en aktivitet, er det inden for rammerne af det i kontraktens punkt 9, 1. afsnit og nærværende bilag anførte en forudsætning for gennemførelsen, at kunden medvirker aktivt dertil.

Kunden skal i den forbindelse sørge for, at de nødvendige ressourcer med den aftalte kompetence samt de fysiske forhold beskrevet nedenfor vil være til rådighed og opfyldt i forbindelse med kontraktens gennemførelse.

Styregruppe

Kunden deltager i styregruppens møder og dertil knyttede aktiviteter, jf. bilag 11.

Kundens projektleder og andre centrale personer

Kundens projektleder skal i implementeringsforløbet anvende ca. [antal]% af sin almindelige arbejdstid til gennemførelse af kontrakten. Hvis der er perioder, hvor det er nødvendigt, at kundens projektleder deltager i videre omfang end nævnt, skal leverandøren orientere kunden derom i god tid forinden.

Andre centrale personer, som kunden skal stille til rådighed i forbindelse med kontraktens gennemførelse, fremgår af nedenstående oversigt.

Personprofil/ kompetence	Estimeret antal personer	Periode	Deltagelse i % af normal arbejdstid

Herudover må kunden påregne, at andre personer i organisationen skal frigøres for deres sædvanlige arbejde i det omfang dette er nødvendigt for projektets gennemførelse, eksempelvis i forbindelse med gennemførelse af prøver, som nærmere angivet i punkt 4. nedenfor.

Oversigt over ressourcekrævende aktiviteter

Aktivitet	Personprofil/ antal	Estimeret ressourceforbrug i dage pr. person	Tidsangivelse	Bemærkning
Afklaringsfase				
Parameteropsætning				
Medvirken ved udvikling af tilretninger, specialudviklinger og lignende				

Uddannelse				
Konvertering af data				
Afprøvning i testmiljø				
Levering af data til overtagelsesprøve				
Overtagelsesprøve				
Driftsprøve				

Fysiske forhold

I kundens almindelige arbejdstid gives leverandøren fysisk adgang til kundens lokaler, udstyr og systemer i det omfang, at det er nødvendigt for kontraktens gennemførelse, og forudsat kundens til enhver tid værende sikkerhedsforskrifter overholdes.

Kunden stiller i sædvanligt omfang kontorfaciliteter til rådighed for leverandørens personale i forbindelse med udførelse af arbejde hos kunden.

Såfremt systemet forudsætter særlige krav til de fysiske forhold, herunder indretning af lokaler, el, temperatur/udluftning, kommunikationsfaciliteter m.v., er sådanne krav angivet nedenfor.

Særlige krav til fysiske forhold	Bemærkning

Andre forhold

Kunden sørger selv for, at der altid foreligger en gyldig sikkerhedskopi/backup af samtlige kundens lokalt lagrede data. Ved indgreb, hvor der er risiko for tab af en større mængde data, er leverandøren forpligtet til forinden skriftligt at informere kunden herom.

Kunden har som dataansvarlig selv pligt til at foretage eventuelle anmeldelser til Datatilsynet.

Manglende medvirken

Hvis kunden ikke yder den ovenfor beskrevne medvirken, skal leverandøren straks gøre kundens projektleder opmærksom på dette. Hvis kunden herefter fortsat ikke deltager som forudsat, skal leverandøren skriftligt orientere styregruppen derom.

Bilag 7 - Specifikation af vedligeholdelse med priser

Vedligeholdelse af systemet

Omfang

Leverandøren forestår i overensstemmelse med kontraktens punkt 13 vedligeholdelse af alle dele af systemet fra overtagelsesdagen med de nedenfor anførte undtagelser.

Leverandørens vedligeholdelsesforpligtelse træder i kraft før overtagelsesdagen for så vidt angår følgende dele af systemet:

Programmel	Ikrafttrædelsestidspunkt

Dokumentation	Ikrafttrædelsestidspunkt

De dele af systemet, som ikke er omfattet af leverandørens vedligeholdelse i medfør af dette bilag, er følgende:

Programmel	Dokumentation

Generelt om leverandørens vedligeholdelsesarbejder

Vedligeholdelse af systemet skal udføres af kvalificeret personale, der har kendskab til systemet, og i overensstemmelse med god IT-skik.

Vedligeholdelsesarbejder skal planlægges og udføres, så de er til mindst gene for kunden.

Vedligeholdelse af programmel

Generelt om leverandørens vedligeholdelse af programmel

I tilfælde af vedligeholdelsesarbejder, der udføres på leverandørens initiativ, og i de tilfælde, hvor det ikke på forhånd er fastlagt, hvornår leverandøren skal udføre vedligeholdelse i henhold til dette bilag, skal kunden i videst muligt omfang varsles derom mindst 5 dage i forvejen. Ifald vedligeholdelsesarbejder nødvendiggør en hel eller delvis afbrydelse af systemet, skal leverandøren indhente kundens tilladelse dertil, forinden afbrydelse finder sted.

Kunden kan kræve, at vedligeholdelsesarbejder finder sted uden for kundens normale arbejdstid. Kunden betaler i overensstemmelse med bilag 5 et ekstra vederlag derfor, uanset årsagen til vedligeholdelsesarbejdet.

Nægter kunden at tillade en hel eller delvis afbrydelse af systemet straks efter leverandørens anmodning derom, er dette at betragte som en af kunden anmodet udskydelse af det pågældende vedligeholdelsesarbejde. Ifald den udskudte vedligeholdelse er årsag til en forringelse af servicemålene, jf. bilag 10, eller i øvrigt aftalte krav, er leverandøren ikke ansvarlig derfor i den periode, som vedligeholdelsen udskydes.

Vedligeholdelsesydelser

Forebyggende vedligeholdelse

Leverandøren er berettiget til at udføre op til [...] timers forebyggende vedligeholdelse pr. kvartal for at undgå eller minimere risikoen for mangler eller konsekvenser af mangler. Leverandøren er efter nærmere aftale med kunden berettiget til for egen regning at installere og afinstallere relevant diagnosticeringsprogrammel på systemet til brug derfor.

Versioner og releases

Leverandøren leverer nye versioner og releases af henholdsvis tredjepartsprogrammel og leverandørudviklet programmel så snart og i det omfang, at sådant programmel er frigivet til distribution i Danmark, forudsat programmet er omfattet af nærværende vedligeholdelsesordning, jf. punkt 2.3.1 og 2.4.1.

Ved en ny version forstås en version, der indeholder væsentligt ændret funktionalitet. Almindeligvis er en ny version kendetegnet ved, at hovednummeret for versionen ændres (f.eks. fra 5.1 til 6.0).

Ved en release forstås en mindre opdatering af programmet, herunder fejlrettelser, som kan være kendetegnet ved, at versionsnummeret for programmet ændres med en decimal (for eksempelvis fra 5.0 til 5.1).

Leverandøren orienterer uden ugrundet ophold kunden om nye versioner og releases, herunder om væsentlige ændringer i forhold til tidligere versioner og releases, når sådanne foreligger.

Hvis kunden herefter ønsker en leveret ny version eller release installeret, og er installationen omfattet af denne vedligeholdelsesordning, jf. punkt 2.3.1 og 2.4.1, forestår leverandøren sådan installation centralt i kundens IT-miljø.

Opfyldelse af krav og servicemål i henhold til dette bilag forudsætter, at kunden maksimalt er [...] udgaver bagud i forhold til senest frigivne version og [...] udgaver bagud i forhold til senest frigivne release af det programmel, som vedligeholdelsen omfatter. Uanset førnævnte skal krav og servicemål dog opfyldes, så længe den af kunden benyttede version eller release er modtaget af kunden indenfor de seneste [...] år.

Mangelfhjælpning

Leverandøren kan foretage mangelfhjælpning ved levering og installation af nye versioner/releases eller ved individuel afhjælpning overfor kunden. I tilfælde af mangler ved systemet, skal leverandøren i øvrigt foretage afhjælpning i overensstemmelse med det nedenfor anførte under hensyntagen til manglens kategorisering.

Kategoriseringen af en mangel afhænger særligt af, om manglen er kritisk for løsning af kundens opgaver, og om manglen kan omgås. Ved omgåelse forstås blandt andet anvendelse af andre og/eller yderligere indtastninger eller funktioner samt kundens benyttelse af ændrede arbejdsprocesser.

Leverandøren skal ved mangelfhjælpning holde kunden løbende underrettet om status for denne.

Det tidsinterval, som leverandøren anvender til afhjælpning af mangler, måles fra det tidspunkt, hvor leverandøren modtager kundens fyldestgørende reklamation, jf. nedenfor, til det tidspunkt, hvor leverandøren har foretaget de handlinger, der fremgår af dette bilag, samt givet kunden meddelelse derom.

Hvis mangelfhjælpning foretages ved levering af ny version eller release, og kunden ikke ønsker installation af en sådan, er leverandøren berettiget til særskilt vederlag for yderligere arbejde relateret til afhjælpning af de pågældende mangler, som ellers kunne have været udbedret ved installation af den pågældende version eller release. Leverandørens krav på vederlag bortfalder dog, hvis kundens afvisning af installation af en ny version/release i relation til leverandørudviklet programmel skyldes, at sådan installation vil medføre ikke uvæsentlige omkostninger eller ulemper for kunden, herunder i forbindelse med tilpasning af henholdsvis tilretninger, specialudviklinger og lignende, forretningsprocesser samt integration til kundens IT-miljø

Leverandørudviklet programmel

Vedligeholdelsesbeskrivelse

Leverandørens vedligeholdelse af leverandørudviklet programmel omfatter de nedenfor nævnte ydelser. I det omfang en ydelse uanset det under punkt 2.2 anførte ikke er omfattet af leverandørens vedligeholdelse af systemet, er dette særskilt markeret med et "x".

Ydelse		Pris pr. år i kr. (ekskl. moms)	Ikke omfattet af leverandørens vedligeholdelse
Forebyggende vedligeholdelse			
Versioner			
	Nye versioner af leverandørudviklet programmel		

	Installation		
	Ajourføring af parameteropsætninger		
	Ajourføring af tilretninger		
Releases			
	Nye releases af leverandørudviklet programmel		
	Installation		
	Ajourføring af parameteropsætninger		
	Ajourføring af tilretninger		
Individuel mangelahjælpning			
Hotline, jf. punkt 5			
I alt			

I det omfang vedligeholdelsen omfatter forskellige typer programmel, udarbejdes der en vedligeholdelsesbeskrivelse for hver type.

Mangelafhjælpning

Leverandøren afhjælper indrapporterede mangler ved leverandørudviklet programmel indenfor de nedenfor fastsatte tidsintervaller.

Mangelkategori	Beskrivelse	Eksempel	Tidsinterval for <u>gennemført</u> mangelsafhjælpning
A	En mangel, der er kritisk for løsning af kundens opgaver, og hvor	[...]	[...]

	rimelig omgåelse ikke er mulig.		
B	En mangel, der er kritisk for løsning af kundens opgaver, men hvor rimelig omgåelse efter leverandørens anvisninger er mulig.	[...]	[...]
C	En mangel, der ikke er kritisk for løsning af kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse ikke er mulig.	[...]	[...]

Mangelkategori	Beskrivelse	Eksempel	Tidsinterval for <u>påbegyndt</u> mangelaftjælpning
D	En mangel, der ikke er kritisk for løsning af kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse efter leverandørens anvisninger er mulig.	[...]	[...]
E	En mangel, der ikke har nogen eller blot	[...]	[...]

	bagatelagtig betydning for løsning af kundens opgaver.		
--	--	--	--

Det tidsinterval, som leverandøren anvender til afhjælpning af mangler, måles fra det tidspunkt, hvor leverandøren modtager kundens fyldestgørende reklamation, jf. punkt 2.5, til det tidspunkt, hvor leverandøren enten har afhjulpet eller påbegyndt afhjælpning af manglen i overensstemmelse med det, der gælder for den pågældende mangelkategori, samt givet kunden meddelelse derom.

For hver gang det aftale tidsinterval for en gennemført mangelahjælpning for mangler kategoriseret som A, B eller C overskrides, reduceres driftseffektiviteten for den pågældende måned med [...] promille.

For hver gang leverandøren [...] gange i en måned overskrider fristen for påbegyndt afhjælpning af kategori D eller E mangler reduceres driftseffektiviteten for den pågældende måned med [...] promille. I forhold til kategori E mangler gælder dette dog kun, såfremt antallet af sådanne mangler overstiger [...].

Tredjepartsprogrammel

Vedligeholdelsesbeskrivelse

Leverandørens vedligeholdelse af tredjepartsprogrammel omfatter de nedenfor nævnte ydelser. I det omfang en ydelse uanset det under punkt 2.2. anførte ikke er omfattet af leverandørens vedligeholdelse af systemet, er dette særskilt markeret med et "x".

Ydelse		Pris pr. år i kr. (ekskl. moms)	Ikke omfattet af leverandørens vedligeholdelse
Forebyggende vedligeholdelse			
Versioner			
	Nye versioner af tredjepartsprogrammel		
	Installation		
	Ajourføring af parameteropsætninger		
	Ajourføring af		

	tilretninger		
Releases			
	Nye releases af tredjepartsprogrammel		
	Installation		
	Ajourføring af parameteropsætninger		
	Ajourføring af tilretninger		
Individuel mangelahjælpning			
Hotline, jf. punkt 5			
I alt			

I det omfang vedligeholdelsen omfatter forskellige typer programmel, udarbejdes der en vedligeholdelsesbeskrivelse for hver type.

Mangelafhjælpning

Leverandøren afhjælper indrapporterede mangler ved tredjepartsprogrammel indenfor de nedenfor fastsatte tidsintervaller og i øvrigt i overensstemmelse med det anførte.

Mangelkategori	Beskrivelse	Eksempel	Tidsinterval for <u>gennemført</u> mangelahjælpning
A	[...]	[...]	[...]
B	[...]	[...]	[...]
C	[...]	[...]	[...]

Mangelkategori	Beskrivelse	Eksempel	Tidsinterval for <u>påbegyndt</u> mangelahjælpning
D	[...]	[...]	[...]

E	[...]	[...]	[...]
---	-------	-------	-------

Det tidsinterval, som leverandøren anvender til afhjælpning af mangler, måles fra det tidspunkt, hvor leverandøren modtager kundens fyldestgørende reklamation, jf. punkt 2.5, til det tidspunkt, hvor leverandøren enten har afhjulpet eller påbegyndt afhjælpning af manglen i overensstemmelse med det, der gælder for den pågældende mangelkategori, samt givet kunden meddelelse derom.

For hver gang det aftalte tidsinterval for en gennemført mangelahjælpning for mangler kategoriseret som A, B eller C overskrides, reduceres driftseffektiviteten for den pågældende måned med [...] promille.

For hver gang leverandøren [...] gange i en måned overskrider fristen for påbegyndt afhjælpning af kategori D eller E mangler reduceres driftseffektiviteten for den pågældende måned med [...] promille. I forhold til kategori E mangler gælder dette dog kun, såfremt antallet af sådanne mangler overstiger [...].

Ved sådanne mangler ved tredjepartsprogrammel, som det er umuligt - eksempelvis som følge af manglende adgang til kildekode eller manglende rettigheder - for leverandøren at afhjælpe, skal leverandøren indenfor de ovenfor anførte tidsintervaller dog alene an vise relevant og rimelig omgåelse af manglen. Endvidere forestår leverandøren rapportering af manglen til den pågældende tredjemand med anmodning om udbedring.

Når tredjemand har leveret en rettelse af den pågældende eller eventuelt andre mangler eller anvist relevant omgåelse, skal leverandøren straks sørge for orientering af samt installation hos kunden, hvor dette i øvrigt er en del af den aftalte vedligeholdelse, jf. punkt 2.4.1.

Mangelrapportering

Hvis kunden konstaterer problemer, der tilsyneladende beror på mangler ved systemet, indrapporteres disse til leverandøren, som skal yde bistand til diagnosticering og afhjælpning af det indrapporterede problem. Ved indrapportering skal kunden udfylde en mangelrapport, der som minimum skal indeholde følgende oplysninger:

- navn på programmel,
- versionsnr.,
- beskrivelse af mangel, herunder udført handling og opnået reaktion,
- forslag til mangelskategorisering,
- eventuelle bilag til belysning af problemet (for eksempel skærmprent),
- tidspunkt for manglens konstatering, og
- kontaktperson hos kunden.

Indrapportering skal ske til:

[navn; se punkt 5.1 nedenfor],
tlf. [nummer; se punkt 5.1 nedenfor],

telefax [nummer; se punkt 5.1 nedenfor], eller
e-mail [adresse; se punkt 5.1 nedenfor].

Leverandøren kan vælge at stille en standardrapport til rådighed for kunden, som skal anvendes ved indrapportering af problemer eller mangler.

Mangler kategoriseres af parterne i fællesskab i forbindelse med kundens indrapportering. Såfremt der er uenighed om kategoriseringen, kan hver af parterne henvise kategoriseringen til kundens og leverandørens projektleder, der da sammen afgør dette spørgsmål. Kan der ikke opnås enighed mellem parternes projektledere, kan hver af parterne anmode Dansk IT om at udmelde en uvildig sagkyndig, der afgør spørgsmålet om kategorisering endeligt og bindende for begge parter. Tvister om fortolkning af aftalen og andre juridiske spørgsmål kan ikke afgøres af den sagkyndige. Den sagkyndige træffer afgørelse om fordelingen af sit honorar på parterne under hensyntagen til afgørelsens udfald.

Indtil den sagkyndige har afgjort spørgsmålet om kategorisering af den indrapporterede mangel, skal leverandøren afhjælpe denne i forhold til kundens kategorisering. Viser det sig efterfølgende gennem fælles erkendelse eller den sagkyndiges afgørelse, at manglen burde have været kategoriseret som anført af leverandøren, kan leverandøren kræve dokumenterede meromkostninger, herunder i forbindelse med nødvendiggjort overarbejde, som følge af kundens fejlagtige kategorisering dækket af kunden.

Hvis kunden fejlagtigt indrapporterer et forhold som værende en mangel, og viser det sig efterfølgende, at kundens indrapportering beror på manglende uddannelse, forkert brug eller lignende, som ikke kan tilregnes leverandørens forhold, er leverandøren berettiget til kræve et rimelig vederlag for behandling af kundens henvendelse. Retten til vederlag indtræder dog først fra det tidspunkt, hvor leverandøren gør kunden opmærksom på, at forholdet ikke er omfattet af leverandørens vedligeholdelsesforpligtelser, og da under forudsætning af, at kunden accepterer at leverandøren fortsætter arbejdet.

Vedligeholdelse af udstyr

Vedligeholdelsesydelse

Forebyggende vedligeholdelse

Leverandøren er berettiget til at udføre op til [...] timers forebyggende vedligeholdelse pr. kvartal for at undgå eller minimere risikoen for mangler eller konsekvenser af mangler. Leverandøren er efter nærmere aftale med kunden berettiget til for egen regning at installere og afinstallere relevant diagnosticeringsprogrammel på systemet til brug derfor.

Reparation

Leverandøren skal efter anmodning fra kunden reparere og udbedre alle mangler ved sådant udstyr, som er omfattet af denne vedligeholdelsesordning.

Reserve dele

Nødvendige reserve dele til det af denne vedligeholdelsesordning omfattede udstyr leveres vederlagsfrit. Udskiftede dele tilhører leverandøren, idet leverandøren dog garanterer, at alle eventuelle data, der måtte være tilgængelige på den udskiftede del, slettes efter endt udskiftning.

Vedligeholdelsesbeskrivelse

Leverandørens vedligeholdelse af udstyr omfatter de nedenfor nævnte ydelser. I det omfang en ydelse uanset det under punkt 3.1 anførte ikke er omfattet af leverandørens vedligeholdelse af systemet, er dette særskilt markeret med et "x".

Ydelse	Pris pr. år i kr. (ekskl. moms)	Ikke omfattet af leverandørens vedligeholdelse
Forebyggende vedligeholdelse		
Reparation		
Hotline, jf. punkt 5		
I alt		

Vedligeholdelse af dokumentation

Vedligeholdelsesydelser

Vedligeholdelse dokumentation

Leverandøren skal vedligeholde den leverede dokumentation, så kunden til enhver tid er i besiddelse af en opdateret udgave af den aftalte dokumentation.

Ved dokumentation for tredjemandsprogrammer skal leverandøren stille den af tredjemand senest udarbejdede dokumentation til rådighed for kunden. Dette forudsætter i øvrigt, at det program og/eller udstyr, som dokumentationen relaterer sig til, er omfattet af nærværende vedligeholdelsesordning.

Hvis vedligeholdelse af programmer eller udstyr medfører ændringer af dette, skal leverandøren sørge for, at den tilhørende dokumentation ændres i overensstemmelse dermed.

Ovenstående kan opfyldes ved, at dokumentationen i sædvanligt omfang stilles til rådighed for kunden som on-line dokumentation, herunder at leverandøren anviser kunden web-adresse eller lignende, hvorigennem kunden kan få adgang til dokumentationen.

Vedligeholdelsesbeskrivelse

Leverandørens vedligeholdelse af dokumentation omfatter de nedenfor nævnte ydelser. I det omfang en ydelse uanet det under punkt 4.1 anførte ikke er omfattet af leverandørens vedligeholdelse af systemet, er dette særskilt markeret med et "x".

Vedligeholdelse dokumentation	Pris pr. år i kr. (ekskl. moms)	Ikke omfattet af leverandørens vedligeholdelse
I alt		

Hotline service

I det omfang hotline service er omfattet af leverandørens vedligeholdelse af systemet, jf. punkt 2.3.1, 2.4.1 og 3.2, gælder følgende for denne ydelse.

Vedligeholdelsesydelse

Kunden kan alle [arbejds]dage mellem kl. [tid1] og [tid2] få telefonisk assistance fra leverandørens hotline service.

Følgende kategorier af personer hos kunden er berettiget til at kontakte hotline service:

Personkategori

Henvendelse skal ske til:

[navn; se punkt 2.5 ovenfor],
tlf. [nummer; se punkt 2.5 ovenfor].

Henvendelse kan endvidere ske på:

telefax [nummer; se punkt 2.5 ovenfor], eller
e-mail [adresse; se punkt 2.5 ovenfor].

Hotline service besvarer korte præcise spørgsmål vedrørende anvendelse af programmel og udstyr, foretager simpel problemdiagnosticering og yder generel vejledning vedrørende det pågældende programmel/udstyr, herunder om et konstateret forhold tilsyneladende beror på mangler ved systemet, som forudsætter indrapportering i overensstemmelse med punkt 2.5 ovenfor.

Leverandøren garanterer, at der ved kundens telefoniske henvendelse til hotline service maksimalt vil være [...] minutters ventetid for kvalificeret besvarelse af henvendelsen. I øvrigt vil [...] % af alle

en kalendermåneds rapporterede problemer, der er omfattet af leverandørens hotline service, være afhjulpnet senest dagen efter leverandørens modtagelse af kundens henvendelse.

Vedligeholdelsesbeskrivelse

Leverandørens hotline service omfatter de nedenfor nævnte ydelser. I det omfang en ydelse uanset det under punkt 5.1 anførte ikke er omfattet af leverandørens vedligeholdelse af systemet, er dette særskilt markeret med et "x".

Ydelse	Pris pr. år i kr. (ekskl. moms)	Ikke omfattet af leverandørens vedligeholdelse
Leverandørudviklet programmel		
Tredjepartsprogrammel		
Udstyr		
I alt		

En overskridelse af den aftalte maksimale ventetid indebærer, at systemet anses for utilgængeligt, jf. bilag 10, i [...] minutter for hver gang, at ventetiden overskrides. For så vidt angår manglende opfyldelse af garantien for afhjælpning af rapporterede problemer senest næste dag, vil hver påbegyndt procentpoints overskridelse betyde, at systemet anses for utilgængeligt, jf. bilag 10, i [...] time.

Priser

Den årlige vedligeholdelsesafgift udgør i alt [beløb] kr. (ekskl. moms), som forfalder til betaling kvartalsvis forud efter overtagelsesdagen med 1/4 hver den 1. januar, 1. april, 1. juli og 1. oktober. Første gang vedligeholdelsesafgiften forfalder til betaling, betales en forholdsmæssig ydelse for perioden fra overtagelsesdagen og indtil det pågældende kvartals udløb.

Vedligeholdelsesafgiften reguleres pr. 1. januar hvert år med den procentvise ændring i det af Danmarks Statistik offentliggjorte nettoprisindeks, jf. lovbekendtgørelse nr. 76 af 3. februar 1999, fra tidspunktet for den seneste regulering eller fastsættelse af afgiften og indtil oktober måned det foregående år. De i bilaget anførte afgifter er fastsat ud fra et nettoprisindeks på [indeks]. Ophører beregningen af nettoprisindekset, skal regulering foretages på baggrund af et andet indeks, der svarer dertil.

Servicemål

Så længe programmel, udstyr eller dokumentation er omfattet af den i dette bilag beskrevne vedligeholdelsesordning, garanterer leverandøren, at de i dette og bilag 10 anførte krav og servicemål for systemet opretholdes. Hvis dele af denne vedligeholdelsesordning opsiges, bortfalder leverandørens indeståelse for opretholdelse af krav og servicemål i det omfang, at det er sagligt begrundet.

I tilfælde af manglende overholdelse af krav eller servicemål forholdes der som fastsat i bilag 10 og kontrakten, herunder dette bilag, i øvrigt.

Opsigelse

Kunden kan opsig vedligeholdelsesordningen i overensstemmelse med kontraktens punkt 13, 4. og 5. afsnit.

Ved delvis opsigelse af vedligeholdelsesordningen nedsættes den aftalte årlige vedligeholdelsesafgift med et beløb svarende til den anførte årlige pris efter eventuel regulering for den eller de pågældende ydelser.

Ophævelse

Kunden er berettiget til ophævelse af denne vedligeholdelsesordning i overensstemmelse med kontraktens punkt 16.2.4, hvis det kvartalsvise vederlag for vedligeholdelse reduceres med mere end [...] % som følge af manglende overholdelse af servicemål, jf. bilag 10. Sådant reduktion af vederlaget anses således i sig selv for at udgøre en væsentlig misligholdelse af leverandørens vedligeholdelsesforpligtelser.

Underbilag 7A

Det nærmere indhold af vedligeholdelsen kan være yderligere specificeret i vedlagte underbilag 7A.

Formålet med bilag 7A er alene at beskrive de forhold, der ikke er beskrevet i selve bilag 7 eller i kontrakten i øvrigt.

Såfremt bilag 7A herudover behandler forhold, der er beskrevet i bilag 7 eller i kontrakten i øvrigt, f.eks. vedrørende løbetid, installation, [...] m.v., er parterne enige om, at der i alle henseender mellem leverandøren og kunden skal bortses fra disse bestemmelser.

Endvidere gælder, at såfremt kunden som følge af krav fra underleverandører skal underskrive vedligeholdelsesbetingelser direkte overfor disse, skal der i alle forhold mellem leverandøren og kunden ses bort fra disse vedligeholdelsesbetingelser i det omfang, bestemmelserne ikke falder inden for ovennævnte formål. Leverandøren skal således også skadesløsholde kunden for eventuelle krav fra underleverandører, der støttes på de nævnte vedligeholdelsesbetingelser, og som ikke påhviler kunden efter nærværende kontrakt.

Bilag 8 - Prøver

Afprøvning af systemet

Afprøvning af systemet sker ved en overtagelsesprøve og en driftsprøve i overensstemmelse med kontraktens punkt 12 og dette bilag.

Fællesregler for afprøvning

Prøvens gennemførelse

Tidspunktet for prøvens gennemførelse fremgår af tidsplanen, jf. bilag 1, eller anden aftale mellem parterne.

Prøven skal gennemføres under forhold, der i videst muligt omfang svarer til en normal driftssituation.

Rapport over prøveforløbet

Når overtagelsesprøven er afsluttet, udarbejder leverandøren straks en rapport over prøveforløbet med opførelse af eventuelle konstaterede mangler i en mangelliste. Kunden udarbejder en tilsvarende rapport i forbindelse med driftsprøvens gennemførelse.

Godkendelse af en prøve

En prøve er bestået, når kravene til prøvens resultat er opfyldt, og godkendelse skal herefter ske i overensstemmelse med kontraktens punkt 12, 2. afsnit.

Kan prøven ikke godkendes af kunden, skal kunden uden ugrundet ophold skriftligt meddele dette til leverandøren samt anføre årsagen til den manglende godkendelse.

Afhjælpning af konstaterede mangler

Såfremt kunden godkender overtagelsesprøven med konstaterede mangler, skal disse anføres i en mangelliste. Kunden er først forpligtet til at godkende driftsprøven, når sådanne mangler i det væsentligste er afhjulpet, jfr. kontraktens punkt 12.1.

Mangler konstateret efter overtagelsesdagen, herunder mangler konstateret i forbindelse med driftsprøven, afhjælpes i overensstemmelse med bilag 7.

Overtagelsesprøve

Formål

Formålet med overtagelsesprøven er primært at konstatere, om den aftalte funktionalitet og dokumentation er leveret. Det kan dog også i forbindelse med overtagelsesprøven konstateres, om servicemål er opfyldte og tilknyttede ydelser er leveret i overensstemmelse med det aftalte.

Prøveplan

Leverandøren har som del af sit tilbud udarbejdet et udkast til prøveplan for overtagelsesprøven, der er vedlagt som underbilag til dette bilag 8.

I leverandørens udkast til prøveplan er karakter og omfang samt tidspunkt for kundens deltagelse specificeret, herunder hvilke data kunden skal stille til rådighed med henblik på en hensigtsmæssig gennemførelse af prøven.

Leverandøren skal efter afklaringsfasens afslutning indarbejde alle forslag til ændringer fra kunden i prøveplanen, med mindre leverandøren kan godtgøre at disse forslag vil indebære aktiviteter, der ligger uden for hvad der med rimelighed kan påregnes.

Kundens forslag til ændring af prøveplanen skal være leverandøren i hænde senest 5 arbejdsdage før prøvens start, hvorefter leverandøren udarbejder en revideret prøveplan. Den reviderede prøveplan skal være modtaget af kunden senest 5 arbejdsdage efter leverandørens modtagelse af kundens forslag til ændringer.

Tilrettelæggelse

Overtagelsesprøven tilrettelægges af leverandøren som en funktionsprøve, hvor det kontrolleres, at den aftalte funktionalitet, herunder integration til andre systemer, og dokumentation er leveret. Afprøvning af væsentlige funktioner samt dokumentationen er omfattet af leverandørens oplæg til prøveplan. Øvrige funktioner og forhold afprøves i overensstemmelse med prøveplanen.

Ifald der ved overtagelsesprøvens gennemførelse ønskes en særskilt konstatering af, om systemet opfylder de i bilag 10 anførte servicemål, skal kunden give leverandøren meddelelse herom senest inden afklaringsfasens afslutning.

Gennemførelse

Overtagelsesprøven gennemføres af leverandøren med kundens aktive deltagelse, jf. kontraktens punkt 12.1, 1. afsnit. Kundens deltagelse er nærmere beskrevet i leverandørens oplæg til prøveplan, jf. punkt 3.2 ovenfor.

I forbindelse med overtagelsesprøvens gennemførelse fremprovokeres en række fejlsituationer, som systemet skal reagere på med fejlmeddelelser, der gør det muligt for brugeren at fortsætte på et veldefineret grundlag.

Godkendelseskriterier

Kravene til overtagelsesprøvens resultat er opfyldt, hvis prøven gennemføres uden konstatering af en eller flere kvalificerede mangler.

Der er tale om en kvalificeret mangel hvis,

- flertallet af brugerne ikke kan anvende systemet eller funktionaliteten er nedsat i en sådan grad, at systemet må anses for ude af drift, eller
- anvendeligheden af systemet nedsættes eller besværliggøres i betydende omfang, eller

- anvendeligheden af systemet er nedsat i ikke ubetydeligt omfang, med mindre manglen kun berører enkelte af de relevante brugere eller manglen kan omgås uden betydelig ekstra indsats for kunden.
- der konstateres væsentlige mangler ved tilknyttede ydelser.

Der er ikke tale om en kvalificeret mangel hvis,

- der blot er tale om at en enkelt funktion ikke virker, med mindre den pågældende funktion har central betydning for kundens anvendelse af systemet, eller
- kun 3 brugere ud af en større brugergruppe er påvirket af manglen, og således at de øvrige brugere i brugergruppen fortsat kan anvende systemet, eller
- der blot er tale om at en enkelt funktion ikke virker, med mindre den pågældende funktion har central betydning for kundens anvendelse af systemet.

Såfremt antallet og indholdet af ikke kvalificerede mangler er af et sådant omfang at kundens anvendelse af systemet herigennem påvirkes som havde der været tale om en kvalificeret mangel, vil disse samlet blive anset som en kvalificeret mangel. Antallet af ikke kvalificerede mangler må under ingen omstændigheder overstige 3.

Mangler i tredjepartsprogrammel

Kunden er uanset punkt 3.5 dog ikke berettiget til at nægte at godkende overtagelsesprøven på grund af mangler i tredjepartsprogrammel, såfremt der er mindre end 3 ikke væsentlige mangler i tredjepartsprogrammel, og som leverandøren har anvist en rimelig omgåelse af, således at kunden uden betydelig ekstra indsats vil kunne anvende systemet.

Anvist omgåelse fratager ikke kunden for retten til afhjælpning af manglen, når den afhjælpes af tredjepart.

Driftsprøve

Formål

Formålet med driftsprøven er at konstatere, hvorvidt leverancen overholder de opstillede servicemål, jf. bilag 10, jf. kontraktens punkt 12.2, 1. afsnit.

Prøveplan

Leverandøren skal udarbejde en prøveplan, der beskriver hvilke tekniske og ressourcemæssige forhold, der er en forudsætning for driftsprøvens gennemførelse. Prøveplanen skal sikre, at driftsprøven giver et retvisende billede af om de stillede servicemål er opfyldt.

Gennemførelse

Inden driftsprøven påbegyndes, skal overtagelsesprøven være godkendt af kunden. Driftsprøven påbegyndes endvidere først, når kunden har givet leverandøren meddelelse derom, dog senest 20 dage efter overtagelsesdagen, jfr. kontraktens punkt 12. 2, 1. afsnit. I overensstemmelse med kontraktens punkt 12. 2, 1. afsnit gennemføres driftsprøven af kunden med bistand fra leverandøren, og udføres for systemet som helhed.

Under driftsprøven har leverandøren ret og pligt til løbende at optimere systemets ydeevne i det omfang, at det måtte være nødvendigt samt afhjælpe eventuelle konstaterede mangler. Desuden skal leverandøren være kunden behjælpelig i forbindelse med besvarelse af kundens spørgsmål vedrørende brug af systemet, herunder yde hotline service etc.

Driftsprøven skal omfatte mindst 10 arbejdsdage i træk, hvori systemet har været i drift med normale funktioner. Fristen for driftsprøvens afslutning fremgår af tidsplanen, jf. bilag 1.

Godkendelseskriterier

Kravene til driftsprøvens resultat er opfyldt, når servicemålene opgjort for de sidste 5 arbejdsdage af driftsprøveperioden for systemet som helhed.

Har kunden godkendt overtagelsesprøven med kendte mangler anført i mangellisten, jf. punkt 2.4 ovenfor, så gælder det, at *Kunden er først forpligtet til at godkende driftsprøven, når sådanne mangler i det væsentligste er afhjulpet*, jf. kontraktens punkt 12.1, 4. afsnit. Herved forstås, at der alene rester mangler i mangelkategori D og E, jfr. bilag 7. Kunden er dog ikke forpligtet til at godkende driftsprøven såfremt, der foreligger mere end [...] sådanne mangler. De resterende mangler afhjælpes i overensstemmelse med bilag 7.

Måling af driftseffektivitet

Se bilag 10 for måling af driftseffektivitet.

Svartider

Se bilag 10 for svartider.

Bilag 9 - Licensbetingelser

Her kan leverandør indsætte eventuelle licensbetingelser for det leverede programmel.

Bilag 10 - Servicemål

Servicemål

Dette bilag beskriver i overensstemmelse med kontraktens punkt 14.1 og 15.3 de servicemål, der skal være opfyldt fra overtagelsesdagen medmindre andet fremgår af bilaget.

Aftalte servicemål

Driftseffektivitet

Servicemålet for driftseffektivitet er 98,5 %

For så vidt angår driftseffektivitet under driftsprøven henvises til kontraktens bilag 8.

Svartider.

Overtagelsprøvens godkendelseskriterier skal kunne overholdes jf. bilag 8

Service af systemet

Servicering af systemet skal ligge uden for driftstiden

Måling af servicemål

Driftseffektiviteten måles for systemet som helhed, og driftseffektivitetsprocenten opgøres således:

$$\frac{\text{Tilgængelig driftstid}}{\text{Aftalt driftstid}} \times 100 \%$$

Ved "tilgængelig driftstid" forstås den aftalte driftstid minus den tid, hvor systemet eller en del af dette ikke kan anvendes til mangelfri driftsafvikling på grund af kategori A, B eller C mangler, jfr. bilag 7, eller hvor svartidskravene ikke er opfyldt. I tilfælde af at mangelfri driftsafvikling ikke kan opretholdes som følge af en driftshindring, som kunden er ansvarlig for, eksempelvis fejl i kundens eksisterende IT-miljø, og udefra kommende forstyrrelser (el-afbrydelse, fejl i offentlige datanet og lignende) fragår dette ikke i den tilgængelige driftstid. Driftsafbrydelser regnes fra det tidspunkt, hvor leverandøren har modtaget fyldestgørende fejlmelding fra kunden, og indtil normal drift er genetableret.

Den "aftalte driftstid" defineres som kl.8.00 til kl.16.00 alle arbejdsdage, uanset at kunden er berettiget til at anvende systemet hele døgnet.

Tid medgået til eventuel forebyggende vedligeholdelse indregnes hverken i tilgængelig eller aftalt driftstid. Såfremt leverandøren anvender mere tid til forebyggende vedligeholdelse end aftalt, fragår den for meget anvendte tid dog i den tilgængelige driftstid.

Driftseffektiviteten måles og opgøres for 1 måned ad gangen ("måleperiode"), idet den første måleperiode begynder på overtagelsesdagen.

Kunden skal sørge for, at der føres regnskab over driftstiderne. Såfremt mangler opstår, skal klokkeslæt for manglens opståen, tilkaldelse af leverandøren, leverandørens eventuelle ankomst og klarmelding samt manglens art, årsag og den foretagne afhjælpning anføres. Ved forebyggende vedligeholdelse skal leverandøren oplyse arten heraf. Leverandøren skal altid, inden han forlader kunden, aflevere en servicereport, der er underskrevet af kunden. Ved fjerndiagnose fremsendes servicereporten til kunden straks efter, at mangelaafhjælpningen er afsluttet.

Uenighed om opfyldelsen af servicemål

Hvis der er uenighed om, hvorvidt kravene til servicemål er opfyldt i en bestemt periode, kan hver af parterne anmode Dansk IT om at udmelde en uvildig sagkyndig, der da afgør dette spørgsmål og størrelsen af afvigelserne endeligt og bindende for begge parter. Tvister om fortolkning af aftalen og andre juridiske spørgsmål kan ikke afgøres af den sagkyndige. Den sagkyndige træffer afgørelse om fordelingen af sit honorar på parterne under hensyntagen til afgørelsens udfald.

Overskridelse af servicemål

Hvis beregningen af driftseffektivitet for en periode ikke opfylder det aftalte, er kunden berettiget til en reduktion i vederlaget for vedligeholdelse i overensstemmelse med kontraktens punkt 16.2.2.

For hvert påbegyndt procentpoint, som den beregnede driftseffektivitet ligger under den aftalte driftseffektivitet, reduceres de samlede vedligeholdelsesudgifter, jf. bilag 7, således med [10]%, dog mindst [...] kr., for den pågældende periode.

Bilag 11 - Samarbejdsorganisation

Samarbejdsorganisationens struktur

Med henblik på at sikre en hensigtsmæssig gennemførelse af kontrakten etableres den i dette bilag beskrevne samarbejdsorganisation, som særligt udgøres af en styregruppe og en projektledelse. Parterne skal herunder drage omsorg for, at projektet har den fornødne forankring i parternes respektive ledelser, således at det til stadighed er muligt at træffe de nødvendige beslutninger undervejs i projektet med den hastighed omstændighederne kræver.



Styregruppe

Hver part udpeger forinden eller umiddelbart efter kontraktens underskrift et antal medlemmer, som skal repræsentere den pågældende part i en styregruppe. Kunden udpeger styregruppens formand.

Medmindre andet aftales deltager hver parts projektleder, jf. punkt 3 nedenfor, i styregruppens møder, men projektlederne er ikke medlem af styregruppen.

Styregruppens ansvar

Styregruppen er overordnet ansvarlig for at overvåge, at der sker en hensigtsmæssig gennemførelse af kontrakten.

Ændringer af kontrakten samt eventuelle konsekvenser deraf i forhold til nytteværdi af systemet, økonomi, tidsplan eller personalemæssige ressourcer forelægges og drøftes i styregruppen.

Kompetence

Styregruppens medlemmer refererer til ledelsen i medlemmernes respektive organisationer. Et eller flere medlemmer af styregruppen - eventuelt i forening - skal være bemyndiget til for henholdsvis kunden eller leverandøren at træffe bindende beslutninger i forhold til kontrakten.

Styregruppemøder

Styregruppen mødes efter behov, dog mindst 1 gang om måneden.

Forinden afholdelse af et styregruppemøde udsender den part, der indkalder til mødet, en dagsorden for mødet til gruppens medlemmer.

Kunden udarbejder referat af gruppens møder, som senest 2 arbejdsdage efter mødets afholdelse fremsendes til styregruppens medlemmer. Såfremt der ikke gøres indsigelser senest 5 arbejdsdage efter datoen for referatets modtagelse, betragtes mødereferatet som godkendt.

Styregruppens sammensætning

Styregruppen består af:

Kunden

Navn, stilling	Tlf. Mobil E-mail
Dea Hjorth Vittrup, AC fuldmægtig.	24611214, dea.vittrup@svendborg.dk
Allan Krogh Filtenborg, afdelingsleder	30175110, allan.filttenborg@svendborg.dk

Leverandøren

Navn, stilling	Tlf. Mobil E-mail

Styregruppen kan beslutte, at andre personer skal deltage i styregruppen på ad hoc basis eller som permanente medlemmer.

Projektledelse

Hver part udpeger forinden eller umiddelbart efter kontraktens underskrift en projektleder. Parternes projektledere udgør i fællesskab projektledelsen.

Projektledelsens ansvar

Projektledelsen har ansvar for at overvåge kontraktens gennemførelse samt sikre den daglige fremdrift, herunder overholdelse af tidsplanen samt eventuelle aktivitets-, kvalitets-, leveranceplaner m.v.

Projektledelsen udarbejder eventuelle forslag til ændringer af kontrakten, der forelægges styregruppen. Leverandørens projektleder udarbejder endvidere løbende, dog mindst hver 14. dag, statusrapporter, der blandt andet beskriver projektets fremdrift. Sådanne statusrapporter afleveres til styregruppens medlemmer samt kundens projektleder.

Kompetence

Projektledelsens medlemmer refererer til deres respektive organisationers medlemmer af styregruppen.

Projektledelsen kan indenfor kontraktens rammer gennemføre justeringer, der ikke har konsekvenser i forhold til nytteværdi af systemet, økonomi, tidsplan eller personalemæssige ressourcer.

Projektledelsesmøder

Projektledelsen mødes jævnligt og i øvrigt efter behov, dog mindst hver 30 dag.

Eventuelle justeringer, jf. punkt 3.1.1, skal beskrives skriftligt og tiltrædes af projektledelsen.

Projektledelsens sammensætning

Projektledelsen består af:

Kunden

Navn, stilling	Tlf. Mobil E-mail
Dea Hjorth Vittrup, AC fuldmægtig.	24611214, dea.vittrup@svendborg.dk

Leverandøren

Navn, stilling	Tlf. Mobil E-mail

Andre samarbejdsrelationer

Parterne kan nedenfor anføre eventuelle andre personer, som skal indgå i forbindelse med samarbejdet omkring gennemførelse af visse nærmere specificerede aktiviteter. Hvis der er personer, som er centrale for kontraktens gennemførelse, kan det særskilt aftales, at sådanne personer i relation til udskiftning sidestilles med en parts projektleder i overensstemmelse med kontraktens punkt 25 om udskiftning af en parts projektleder.

Kunden

Aktivitet	Navn, stilling	Tlf. Mobil E-mail
IT	Poul Erik Johansen	30174565, p.johansen@svendborg.dk

Leverandøren

Aktivitet	Navn, stilling	Tlf. Mobil

		E-mail

Bilag 12 - Ændringsprocedure

Ændring af kontrakten

Ændring af kontrakten sker efter anmodning fra kunden eller leverandøren i overensstemmelse med kontraktens punkt 5 og dette bilag 12.

Kundens ændringsanmodning

Kundens ændringsanmodning skal som minimum indeholde følgende oplysninger:

- beskrivelse af den ønskede ændring,
- kundens forslag til prioritering af ændringen, og
- dato for fremsættelse af ændringsanmodningen.

Ændringsanmodningen skal være tilstrækkelig detaljeret til, at leverandøren i overensstemmelse med kontraktens punkt 5.1, 2. afsnit kan udarbejde et estimat over det vederlag, som vil være forbundet med udarbejdelse af et løsningsforslag. Leverandøren er ikke berettiget til særskilt vederlag for udarbejdelse af sådanne estimater.

Leverandørens ændringsanmodning

Leverandørens ændringsanmodninger skal have samme indhold som indholdet af et løsningsforslag til kunden.

Leverandøren har ikke krav på vederlag for udarbejdelse af løsningsforslag, der er en del af en ændringsanmodning fra leverandøren.

Mindsteindhold for et løsningsforslag

Et løsningsforslag skal mindst indeholde og behandle følgende:

- referat af ændringsanmodningen,
- beskrivelse af de påkrævede ændringer til opfyldelse af ændringsanmodningen,
- konsekvenser for tidsplanen, jf. bilag 1,
- pris for gennemførelse af løsningsforslaget, herunder også eventuelle konsekvenser for betalingsplanen, jf. bilag 3,
- konsekvenser for leverandørens øvrige ydelser i medfør af kontrakten,
- konsekvenser for eventuelle andre leverandørers leverancer,
- konsekvenser for dokumentation, jf. bilag 4,
- konsekvenser for kundens deltagelse, jf. bilag 6,
- konsekvenser for servicemål og incitament, jf. bilag 10,
- garanti for ændringerne og konsekvenser for øvrige garantier, jf. kontraktens punkt 15,
- konsekvenser for eventuel uddannelse,
- konsekvenser for optioner, jf. bilag 13,

- tidspunkt for afprøvning af gennemførte ændringer og konsekvenser for afprøvning af øvrige dele af systemet, jf. bilag 8,
- konsekvenser for vedligeholdelsesaftale, jf. bilag 7, og
- eventuelle andre relevante forhold.

Med mindre andet er aftalt udarbejder leverandøren de nødvendige korrektioner til de bilag, der berøres af ændringen og løsningsforslaget vedlægges disse.

Vurdering og godkendelse af løsningsforslag

Vurdering af løsningsforslag

Kunden kan vælge at afvise et løsningsforslag, at anmode om ændring af løsningsforslaget eller at acceptere løsningsforslaget.

Hvis kunden anmoder om ændring af løsningsforslaget, udarbejder leverandøren straks estimat over det vederlag, der påregnes at være forbundet med udarbejdelse af et revideret løsningsforslag. Godkendes estimatet, udarbejder leverandøren uden ugrundet ophold og senest 5 arbejdsdage herefter et revideret løsningsforslag til kunden. Accepteres det reviderede løsningsforslag, bortfalder leverandørens vederlag for udarbejdelse af både det oprindelige og det reviderede forslag.

Anmodning om væsentlige ændringer af et løsningsforslag anses som en afvisning af det foreliggende løsningsforslag samt fremsættelse af en ny ændringsanmodning, der skal behandles særskilt i overensstemmelse med kontraktens punkt 5 og nærværende bilag.

Godkendelse

Hvis løsningsforslaget eller leverandørens ændringsanmodning accepteres af kunden, skal denne skriftligt have godkendt forslaget eller anmodningen forinden arbejdets iværksættelse.

Ændringslog

Leverandøren skal føre en ændringslog. Heri skal indføres:

- daterede ændringsanmodninger,
- daterede estimater for vederlag for udarbejdelse af løsningsforslag,
- daterede løsningsforslag,
- godkendte løsningsforslag,
- opdaterede tidsplaner,
- opdaterede betalingsplaner, og
- øvrige relevante dokumenter.

Hver ændringsanmodning skal tildeles et særligt identifikationsnummer, således at ændringsanmodningen og de hertil knyttede dokumenter kan følges i ændringslog'en.