



K03

STANDARDKONTRAKT FOR LÆNGEREVARENDE IT-PROJEKT BASERET PÅ EN AGIL METODE

BILAG

Bilag 1 Tidsplan

Vejledning:

Det overordnede formål med tidsplanen er at få fastsat tidspunkter for de aktiviteter, der er relevante i forbindelse med Projektet. Tidsplanen skal både fastsætte, hvornår de enkelte aktiviteter udføres, og hvornår de afsluttes.

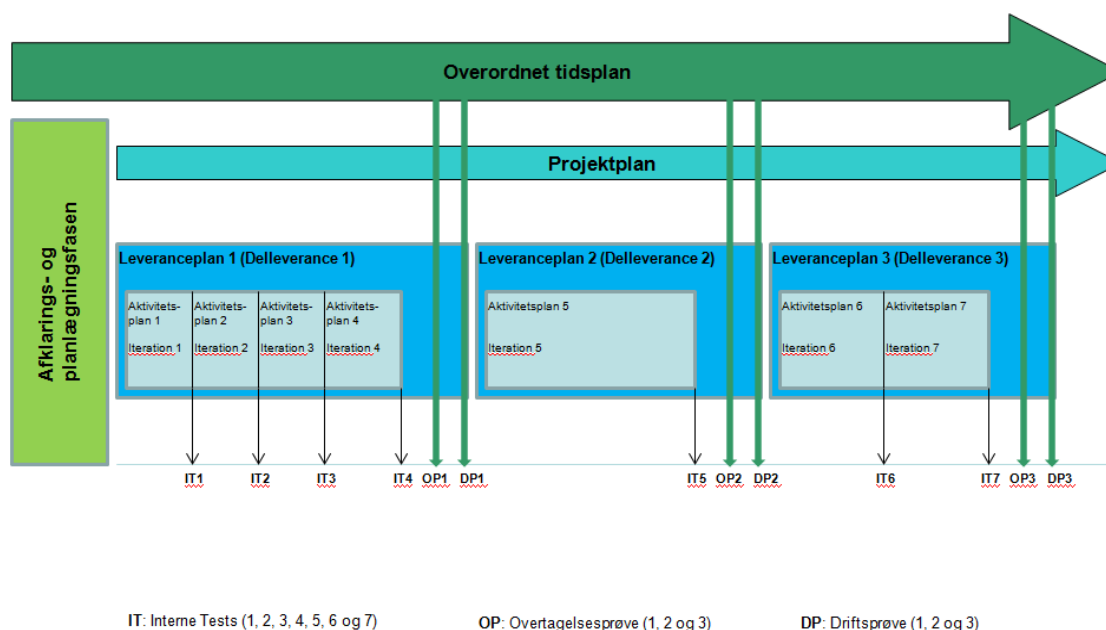
Udførelse af visse aktiviteter kan have betydning for vurderingen af Parternes eventuelle misligholdelse. Det er derfor væsentligt, at Tidsplanens aktiviteter er objektivt konstaterbare, således at der ikke opstår uoverensstemmelse mellem Parterne om, hvorvidt en aktivitet er indledt eller afsluttet. Særligt for de aktiviteter, der er betalingsudløsende og/eller bodsbelagte, er det afgørende, at disse entydigt kan identificeres, herunder skal det især tydeligt fremgå, hvorledes afslutningen af aktiviteten konstateres.

Et hovedformål med Tidsplanen er at fastlægge og beskrive metoden og processen for, hvordan og hvornår de enkelte planer skal udarbejdes. Leverandøren skal i den sammenhæng redegøre for, hvorledes den af Leverandøren anvendte metode til udarbejdelse af tids- og vederlagsestimater (bilag 14) inddrages i forbindelse med planlægningen af Projektet. Estimaterne er et vigtigt styringsværktøj, som Projektet løbende skal kunne tilpasses i henhold til, således at Projektet kan færdiggøres til tiden og til prisen.

Tidsplanens forskellige niveauer

Rammerne for den overordnede tidsplan er givet af Kunden. Leverandøren har på baggrund heraf i sit tilbud udarbejdet en overordnet tidsplan. Den overordnede tidsplan skal efter Kontraktens indgåelse detaljeres på 3 niveauer ved udarbejdelse af en Projektplan, Leveranceplaner og Aktivitetsplaner. Det nærmere forhold mellem de 4 niveauer kan illustreres som følger:

Bilag 1 - Tidsplan



De 4 niveauer udgør tilsammen Bilag 1, Tidsplanen.

Som led i afklarings- og planlægningsfasen udarbejder Leverandøren Projektplanen, Leveranceplan 1 og Aktivitetsplan 1. Planerne forelægges herefter til Kundens godkendelse. Leverandørens udarbejdelse af Projektplanen, Leveranceplan 1 og Aktivitetsplan 1 baserer sig på, at Parterne ligeledes i afklarings- og planlægningsfasen har gennemgået Kundens Behovsopgørelse, herunder foretaget en nedbrydning af Kundens krav i mere detaljerede krav. Efter afklarings- og planlægningsfasens afslutning "låses" Behovsopgørelsens indhold og Kravlisten fungerer fremadrettet som baseline for Projektets fremdrift, jf. nærmere herom i vejledningen til bilag 3. Med udgangen af afklarings- og planlægningsfasen foreligger der således en baseline i forhold til hvilken Parterne kan foretage den mere detaljerede planlægning.

Den videre detaljering af Tidsplanen sker herefter løbende som led i udviklingsprocessen ved udarbejdelsen af de øvrige Leverance- og Aktivitetsplaner.

De nærmere krav til den overordnede tidsplan samt til detaljeringen heraf i Projekt-, Leverance- og Aktivitetsplaner er angivet nedenfor. Således er i afsnit 3 i bilaget angivet kravene, som den overordnede tidsplan skal opfylde. I afsnit 4 er kravene til den yderligere detaljering i Projekt-, Leverance- og Aktivitetsplaner angivet. I afsnit 5 skal Leverandøren redegøre for, hvorledes den anvendte metode for udarbejdelse af estimater inddrages i forbindelse med planlægningen.

Projektforløbet forudsættes i illustrationen ovenfor at være lineært, således at en Iteration ikke påbegyndes før afslutningen af den foregående, ligesom en delleverance ikke påbegyndes før afslutningen af den foregående. Der kan imidlertid være Projekter, hvor Projektets karakter eller Leverandøren eller Kundens organisering gør det mere hensigtsmæssigt, at lade Projektet bestå af en række parallelle forløb, hvor de enkelte Iterationer og Delleverancer efter omstændighederne gennemføres sideløbende. I givet fald skal Parterne i afklarings- og planlægningsfasen fastlægge den nærmere opdeling af Projektet i sådanne parallelle forløb, herunder de nærmere retningslinjer for, hvornår arbejde med en efterfølgende Delleverance må påbegyndes i forhold til eventuelle ikke-beståede prøver, jf. bilag 6, punkt 3.1.1. I øvrigt gælder der de samme krav til udarbejdelse af Projekt-, Leverance- og Aktivitetsplaner.

Hvis det er mere praktisk, kan de enkelte planer samt Leverandørens redegørelse for anvendelsen af metoden for udarbejdelse af estimater vedlægges som et appendiks til bilaget.

I Kontrakten er der henvist til Bilag 1, Tidsplan i følgende punkter:

- *Punkt 1 (Definitioner)*
- *Punkt 3.2.5 (Styring af ressourceforbrug)*
- *Punkt 5.1.1 (Iværksættelse af en afklarings- og planlægningsfase)*
- *Punkt 5.1.3 (Etablering af udviklings- og testmiljø)*
- *Punkt 6.3.1 (Generelt)*
- *Punkt 7.1.1 (Tidspunkt for gennemførelse)*
- *Punkt 7.2.1 (Generelt)*

- *Punkt 7.3 (Installationsprøve)*
- *Punkt 10.4 (Øvrige krav til Kundens deltagelse)*
- *Punkt 12.2.1 (Tids-, Projekt-, Leverance og Aktivitetsplaner)*
- *Punkt 12.2.4 (Udskyldelsesret)*
- *Punkt 12.3 (Delleverancer)*
- *Punkt 13.1 (Ibrugtagning)*
- *Punkt 18.1. (Kundens adgang til audit)*
- *Punkt 23.1 (Generel garanti)*
- *Punkt 25.1.2 (Bod)*
- *Punkt 26.1.1 (Ophævelsesgrunde)*
- *Punkt 27.2 (Misligholdelse af Kundens øvrige forpligtelser)*
- *Punkt 38 (Bevillingsmæssige forbehold)*

Ved udarbejdelsen af bilaget anbefales det, at bilaget sammenholdes med de relevante bestemmelser i Kontrakten samt de bilag, hvortil bilaget har sammenhænge, således at der opnås sikkerhed for, at Tidsplanen er fyldestgørende. Leverandøren skal navnlig være opmærksom på sammenhængen med bilag 3, hvori den nærmere opdeling af Projektet i Delleverancer kan være fastsat på forhånd af Kunden samt bilag 14, der fastlægger planen for Kundens betalinger. Betalingsplanen skal således være afstemt med Tidsplanen og betalinger bør i videst muligt omfang være knyttet til milepæle angivet heri. Milepæle angivet i Tidsplanen bør markeres med unikke numre, således at sporbarheden til betalingsplanen sikres.

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	INDLEDNING	3
2.	FRIST FOR BEVILLINGSMÆSSIG HJEMMEL.....	4
3.	DEN OVERORDNEDE TIDSPLAN	4
4.	DETALJERING AF TIDSPLANEN	6
	4.1 Projektplanen.....	6
	4.2 Leveranceplaner	7
	4.3 Aktivitetsplaner	8
5.	INDDRAGELSE AF LEVERANDØRENS METODE TIL UDARBEJDELSE AF VEDERLAGS- OG TIDSESTIMATER I FORBINDELSE MED PLANLÆGNINGEN	9

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Nærværende bilag indeholder Kundens krav til den overordnede tidsplan på baggrund af hvilke, Leverandøren udarbejder en overordnet tidsplan for Projektet (afsnit 3).

Nærværende bilag indeholder endvidere en række forudsætninger for og krav til den yderligere detaljering af Tidsplanen ved udarbejdelsen af Projekt-, Leverance- og Aktivitetsplaner (afsnit 4). Projektplanen samt Leverance- og Aktivitetsplan 1 skal forelægges for Kunden til godkendelse som led i afklarings- og planlægningsfasen.

Endelig indeholder bilaget en beskrivelse af, hvorledes Leverandøren inddrager den anvendte estimeringsmetode i planlægningen af Projektet.

Den overordnede tidsplan, Projekt-, Leverance- og Aktivitetsplanerne udgør tilsammen bilag 1, Tidsplanen.

2. FRIST FOR BEVILLINGSMÆSSIG HJEMMEL

Kontrakten er kun bindende for Kunden under forudsætning af, at der inden den [...] opnås fornøden bevillingsmæssig hjemmel, jf. Kontraktens punkt 38.

3. DEN OVERORDNEDE TIDSPLAN

[Her indsættes efter Kundens krav den overordnede tidsplan, herunder eventuelle krav til start- og sluttidspunkt for den enkelte Delleverance samt eventuelle krav til, hvilke Absolutte Krav og Øvrige Krav, som skal medtages til opfyldelse i Delleverancen.

En Delleverance vil typisk bestå i levering af working software og er dermed at sidestille med en "release" i gængs agil projekterminologi.

Kunden skal nøje overveje, om der er interne forhold hos Kunden, som Leverandøren skal tage højde for ved udarbejdelse af den overordnede tidsplan. Dette kan eksempelvis være Kundens forventede udfasning af andre systemer med konsekvenser for Projektet eller angivelse af perioder, hvor ressourcerne i Kundens projektorganisation må forventes at være reduceret, eksempelvis som følge af ferieafholdelse, planlagte kurser, spidsbelastningsperioder mv.

For så vidt angår Leverandørens tidsmæssige krav til Kundens deltagelse i Projektet angives disse i bilag 9.]

Den overordnede tidsplan skal:

K-1 Angive start- og slutdato (driftsprøve for den sidste Delleverance) for det samlede Projekt [Kunden kan eventuelt angive, at slutdatoen i den overordnede Tidsplan alene skal anses for et estimat, der kan danne grundlag for Parternes nærmere planlægning af Projektet i afklarings- og planlægningsfasen. Således kan det være vanskeligt at fastlægge en endelig slutdato for Projektet, før baseline ligger fast, ligesom Leverandøren i afklarings- og planlægningsfasen vil kunne bibringe Kunden vigtig indsigt i og viden om Projektets tidsmæssige omfang. Slutdatoen skal herefter fastlægges endeligt af Parterne i afklarings- og planlægningsfasen og således fremgå endeligt af Projektplanen. Kunden skal ved denne fremgangsmåde dog være opmærksom på Kontraktens punkt 6.3.2.1, der fastsætter

grænserne for i hvilket omfang de aftalte leveringstidspunkter, og dermed også tidspunktet for driftsprøven for den sidste Delleverance, kan ændres efter indgåelse af Kontrakten, og således ændres i forhold til den overordnede Tidsplan.

K-2 Omfatte hele Projektet fra start til slut og afspejle de væsentlige aktiviteter

K-3 Tydeligt angive Leverancens opdeling i Delleverancer, i det omfang disse på forhånd er fastlagt af Kunden, jf. Bilag 3a.ii, herunder

- Vise hvilke dele af Projektet, som henhører under hvilken Delleverance
- Vise eventuelle Afhængigheder mellem Absolutte Krav omfattet af de forskellige Delleverancer, som Kunden eksplicit har angivet forud for Kontraktens indgåelse i bilag 3a.ii
- Angive tidspunkter for påbegyndelse af henholdsvis vedligeholdelse, support og drift, herunder de tidspunkter, hvorfra der skal betales vederlag for henholdsvis vedligeholdelse, support og drift

K-4 Eventuelt omfatte en foreløbig angivelse af Leverancens opdeling i Delleverancer, såfremt disse ikke på forhånd er fastlagt af Kunden i bilag 3a.ii
[K-3 og K-4 anvendes alternativt.]

K-5 Angive hvornår eventuelle krav til Kundens it-miljø skal være opfyldt

K-6 Angive hvornår eventuelle udviklings- og testmiljøer skal være etableret

K-7 Markere de bodsbelagte frister særskilt, i det omfang de er fastlagt på forhånd. De bodsbelagte frister er:

- Overtagelsesprøver
- Driftsprøver

K-8 Angive start- og sluttidspunkt for Kundens gennemførelse af et eventuelt uddannelsesforløb i den Agile Metode

K-9 Angive start- og sluttidspunkt for afklarings- og planlægningsfasen

K-10 Beskrive aktiviteterne i afklarings- og planlægningsfasen detaljeret både for så vidt angår indhold og plan for udførelse. Beskrivelsen af afklarings- og planlægningsfasen skal bl.a. angive hvornår.:

- Projektets samarbejdsorganisation skal etableres, jf. Kontraktens punkt 8.2
- Eventuelle workshops og demonstrationer afholdes
- En eventuel due diligence af Kundens it-miljø skal være afsluttet
- En opdatering af risikologgen skal foreligge

- Projektplanen samt Leveranceplan 1 og Aktivitetsplan 1 for den førstkommende Iteration i Projektet forelægges Kunden til dennes snarlige godkendelse

K-11 Angive eventuelle perioder, hvor Leverandørens ressourcer er reduceret, eksempelvis som følge af ferieafholdelse, planlagte kurser mv.

K-12 [Indsæt øvrige særlige krav til den overordnede tidsplan. Dette kan eksempelvis være, at Leverandøren skal angive en tidsfrist, inden for hvilken Kunden kan afbestille licenser]

4. DETALJERING AF TIDSPLANEN

Som led i afklarings- og planlægningsfasen og som led i Parternes løbende planlægning af Projektet udarbejder Leverandøren detaljeret opdatering af Tidsplanen i form af Projekt-, Leverance- og Aktivitetsplaner.

4.1 Projektplanen

Projektplanen forelægges for Kunden til godkendelse som led i afklarings- og planlægningsfasen på det i den overordnede tidsplan anførte tidspunkt.

[Leverandøren skal derfor ikke som led i sit tilbud aflevere en sådan plan.]

Projektplanen skal:

K-13 Angive start- og sluttidspunkt for de enkelte Delleverancer, herunder hvilke

- Absolutte Krav, der skal opfyldes i de enkelte Delleverancer
- Øvrige Krav, der forventes opfyldt i den enkelte Delleverancer

K-14 Angive Leverandørens overordnede vederlags- og tidsestimater for den enkelte Delleverance, herunder for udførelse af de enkelte iterationer, jf. Kontraktens punkt 5.1.2

K-15 Vise afhængighederne mellem de forskellige aktiviteter i Projektet

K-16 Vise eventuelle eksterne afhængigheder for de forskellige aktiviteter i Projektet

K-17 Angive start- og sluttidspunkt for samtlige installationer og afprøvninger i udviklings- og testmiljøet samt de tidspunkter for anmeldelse heraf, der fremgår af bilag 6

K-18 Angive start- og sluttidspunkt for samtlige installationer og afprøvninger i Kundens driftsmiljø samt de tidspunkter for anmeldelse heraf, der fremgår af bilag 6

K-19 Angive, hvornår afprøvningsprogrammet (jf. bilag 6) fremsendes til Kunden, hvornår det skal være kommenteret af Kunden, og hvornår det skal være godkendt af Kunden

K-20 For hver afprøvning angive perioden fra fremsendelse af de første afprøvningsforskrifter (jf. bilag 6) og frem til det tidspunkt, hvor den sidste afprøvningsforskrift skal være godkendt af Kunden

K-21 Angive, hvornår afprøvningsplanerne (jf. bilag 6) fremsendes til Kunden, hvornår de skal være kommenteret af Kunden, og hvornår de skal være godkendt af Kunden

K-22 For hver afprøvning angive perioden fra fremsendelse af den tilhørende Dokumentation og frem til det tidspunkt, hvor Dokumentationen skal være godkendt af Kunden

K-23 Projektplanen vedlægges som et appendiks til bilaget, når den er godkendt af Kunden

K-24 *[Indsæt øvrige særlige krav til Projektplanen]*

4.2 Leveranceplaner

Leveranceplanen for første Delleverance (Leveranceplan 1) forelægges for Kunden til godkendelse som led i afklarings- og planlægningsfasen, på det i den overordnede tidsplan anførte tidspunkt. Efterfølgende Leveranceplaner forelægges for Kunden til godkendelse som fastlagt i den forudgående Leveranceplan.

Start- og sluttidspunkt for de enkelte Delleverancer er endelig fastlagt i Projektplanen, og angives således blot i Leveranceplanen ved en gentagelse heraf.

[Som følge af ovennævnte skal Leverandøren ikke som led i sit tilbud aflevere en eller flere Leveranceplaner]

Leveranceplanerne skal:

K-25 Angive, hvornår Leveranceplan for den efterfølgende Delleverance skal forelægges Kunden til godkendelse

K-26 Angive Leverandørens opdaterede og tilrettede overordnede vederlags- og tidsestimater, jf. Projektplanen, for de enkelte iterationer i Delleverancen

K-27 *Angive hvilke Absolutte og Øvrige Krav, der skal henholdsvis forventes opfyldt i Delleverancen*

K-28 Som minimum omfatte perioden frem til næste Leveranceplan, jf. Projektplanen

K-29 Leveranceplanen vedlægges som et appendiks til bilaget, når den er godkendt af Kunden

K-30 *[Indsæt øvrige særlige krav til Leveranceplanerne]*

4.3 Aktivitetsplaner

Parterne fastlægger i fællesskab de aktiviteter og opgaver der skal udføres i de enkelte Iterationer. Leverandøren udarbejder herefter Aktivitetsplanerne og forelægger disse til godkendelse for Kunden. Aktivitetsplanen for første Iteration (Aktivitetsplan 1) forelægges for Kunden til godkendelse som led i afklarings- og planlægningsfasen, på det i den overordnede tidsplan anførte tidspunkt. Efterfølgende aktivitetsplaner forelægges for Kunden til godkendelse som fastlagt i den forudgående Aktivitetsplan.

[Som følge af ovennævnte skal Leverandøren ikke som led i sit tilbud aflevere en eller flere Aktivitetsplaner]

Aktivitetsplanerne skal:

K-31 Angive start- og estimeret sluttidspunkt for Iterationen, jf. Kontraktens punkt 5.2.1

K-32 Angive Leverandørens tidsestimat for Iterationen, jf. Kontraktens punkt 5.2.1

K-33 Angive hvilke krav, der skal eller forventes opfyldt i Iterationen, herunder kravenes indbyrdes prioritering

[For så vidt angår kravenes indbyrdes prioritering henvises der til vejledningen til bilag 3]

K-34 Angive start- og sluttidspunkt for følgende faser:

[Faserne er ikke nødvendigvis skarpt opdelt og kan - afhængig af samarbejdet og arbejdstilrettelæggelsen i det konkrete projekt - udføres parallelt, ligesom nogle faser i konkrete Iterationer helt kan udgå. Afhængig af den valgte agile metode kan der være tale om, at faserne tilrettelægges anderledes end angivet her. Det er derfor ikke væsentligt, hvad faserne benævnes, men det er væsentligt - og en forudsætning i Kontrakten - at hver Iteration som udgangspunkt består af en minicyklus, og at der således gennemføres Interne Test, jf. Kontraktens punkt 7.1, og evaluering i hver enkelt Iteration, jf. Kontraktens punkt 5.2.1.1.]

- Analyse og design
- Udvikling
- Gennemførelse af Interne Tests
- Evaluering og planlægning af næste Iteration *[Som led i evalueringen skal Kunden tage stilling til, hvorledes der skal forholdes med eventuelle ikke-opfyldte krav indenfor det af Leverandøren afgivne vederlags- og tidsestimat for Iterationen, jf. Kontraktens punkt 5.2.1.1.]*

K-35 Angive hvornår Aktivitetsplan for den næste Iteration, herunder Leverandørens vederlags- og tidsestimat for den næste Iteration, skal forelægges Kunden



K-36 Aktivitetsplanerne vedlægges den detaljerede tidsplan for projektet som et appendiks til bilaget, når den er godkendt af Kunden

K-37 *[Indsæt øvrige særlige krav til Aktivitetsplanerne.]*

5. INDDRAGELSE AF LEVERANDØRENS METODE TIL UDARBEJDELSE AF VEDERLAGS- OG TIDSESTIMATER I FORBINDELSE MED PLANLÆGNINGEN

[Her indsætter Leverandøren en beskrivelse af hvorledes Leverandøren påtænker at inddrage den anvendte metode til udarbejdelse af estimer, jf. bilag 14, i forbindelse med planlægningen af Projektet.]

Bilag 2 Kundens IT-miljø samt krav til udviklingsmiljø

Vejledning:

I Kontrakten er der henvist til bilag 2 Kundens IT-miljø samt krav til udviklingsmiljø i følgende punkter:

- Punkt 4 (Kundens IT-miljø)
- Punkt 5.1.3 (Etablering af udviklings- og testmiljø)

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	INDLEDNING	10
2.	KUNDENS IT-MILJØ	10
3.	LEVERANDØRENS KRAV TIL ÆNDRINGER I KUNDENS IT-MILJØ.....	12
4.	LØBENDE ÆNDRINGER I KUNDENS IT-MILJØ.....	12
5.	UDVIKLINGS- OG TESTMILJØ	12

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

I nærværende bilag beskrives Kundens eksisterende it-miljø, Leverandørens eventuelle krav til ændringer heri samt det udviklings- og eventuelt testmiljø, der skal etableres til brug for Projektets gennemførelse.

2. KUNDENS IT-MILJØ

Her indsætter Kunden en beskrivelse af Kundens eksisterende it-miljø.

Kundens beskrivelse skal indeholde en beskrivelse af Kundens it-miljø, der har betydning for leverance, vedligeholdelse og drift, samt øvrige ydelser, Leverandøren skal levere under Kontrakten.

Har Kunden krav til, hvilket andet it-miljø Leverancen skal kunne anvendes i, skal dette fremgå eksplicit af bilag 3.

Formålet med en beskrivelse af Kundens it-miljø er at orientere Leverandøren om eksisterende klienter, programpakker, servertyper, operativsystemtyper osv. Derudover skal Leverandøren være bekendt med detailoplysninger omkring Kundens it-miljø. Fremtidige løsninger vil meget vel skulle afvikles fra en allerede eksisterende infrastrukturplatform (som ofte vil være leveret af en tredje part).

Beskrivelsen kan betyde, at Leverandøren skal udvikle op imod den af Kunden valgte platform.

Nedenfor listes de mest almindelige elementer i et it-miljø, som såvel Kunden som Leverandøren bør forholde sig til. Listen er imidlertid ikke nødvendigvis udtømmende, ligesom nogle elementer vil være irrelevante i visse projekter, ligesom nogle elementer i visse Projekter kan vise sig vanskelige for Kunden at beskrive detaljeret. Dette vil eksempelvis være tilfældet, hvor Kunden benytter en ekstern driftsleverandør, så som Statens IT, til at drive hele eller dele af sit IT-miljø. Kunden bør dog i sådanne tilfælde kontakte driftsleverandøren med henblik på tilvejebringelse af de nødvendige oplysninger, således at Leverandøren har størst mulig indsigt i Kundens it-miljø. Listen er holdt på et overordnet niveau og vil skulle detaljeres betydeligt afhængig af, hvilken type it-miljø der er tale om.

Elementer der normalt bør beskrives i bilag 2:

- a) *Den overordnede it-arkitektur og strategi herfor - herunder vedrørende anvendelse af open source og åbne standarder, samt fastsatte normer/standarder for brugervenlighed og brugergrænseflade, herunder vedrørende tilgængelighed for mennesker med handicap*
- b) *Internt netværk*
- c) *Eksternt netværk og kommunikationsforbindelser*
- d) *Relevante it-platforme, dvs. beskrivelse af forskellige servertyper/klienttyper med angivelse af formål (såvel funktionsmæssigt som hvorvidt der er tale om "sandkasser", udviklingsmiljøer, testmiljøer, uddannelsesmiljøer eller produktionsmiljøer), anvendt basisprogrammel (herunder operativsystemer, databaseprogrammel mv.), anvendt brugerprogrammel og opkoblings-/kommunikationsform*
- e) *De eksisterende og kommende kendte it-systemer (såvel standardprogrammel som kundespecifikt programmel, også eksterne systemer uden for Kundens ejerskab), som Leverancen skal kunne integreres til*
- f) *De særlige it-systemer til understøttelse af drift/udvikling af it (integrationsværktøjer, testautomatiseringsværktøjer, konfigurationsstyringsværktøjer, overvågningsværktøjer mv.), som forudsættes anvendt af Leverandøren ved systemudvikling, test og/eller i driften af systemet*
- g) *Det koncept for it-sikkerhed, herunder beredskabsplaner, som Leverancen skal kunne indgå i*
- h) *De driftsarbejdsgange - herunder for konfigurationsstyring, backup, fejlretning, overvågning mv. - inden for hvilke Leverancen skal kunne håndteres*
- i) *Relevante lokaler til it-udstyr, projektmedarbejdere, uddannelse mv., herunder Leverandørens mulighed for fysisk/logisk adgang til lokaler/udstyr/systemer*
- j) *Strømforsyning, nødstrømsanlæg og køleanlæg*

For hvert element i listen bør følgende fremgå:

- *Kundens beskrivelse af det eksisterende element og dets egenskaber, herunder*
- *relevante oplysninger om kapacitet, version, Release, opsætning/tilpasning*
- *angivelse af antal enheder af hver type, hvis elementet findes i flere forskellige udgaver/opsætninger*
- *aktuel belastning (online og batch) (eventuelt med tidsmæssig belastning)*
- *oplysninger om antal licenser med oplysning om, hvilke rettigheder licensen giver*
- *oplysninger om ejerskab og eventuel outsourcing*

- *eventuel fordeling på forskellige adresser*
- *Kundens beskrivelse af sine planer for ændringer heri (inkl. ændringer i volumen) i perioden indtil forventet afslutning af Leverancerne*
- *Kundens eventuelle langsigtede strategi*

3. LEVERANDØRENS KRAV TIL ÆNDRINGER I KUNDENS IT-MILJØ

Ud over de beskrivelser, Kunden har givet i bilaget, bør Kunden til brug for Leverandørens tilbudsafgivelse oplyste de forhold, som skal beskrives af Leverandøren.

Leverandøren skal i bilaget specificere, hvilke krav Leverandøren stiller til Kundens it-miljø såvel under implementeringsforløbet som under garanti- og vedligeholdelsesperioden.

For hvert element i listen angivet ovenfor i punkt 2 bør følgende fremgå:

- *Leverandørens krav til ændringer af hensyn til udviklings- og testaktiviteter*
- *Leverandørens eventuelle forventninger til ændringsbehov i forbindelse med gennemførelse af Agile Tilpasninger indenfor Leverancens Omfang*
- *Leverandørens krav til ændringer, inden Leverancen kan sættes i driftsproduktion*
- *Leverandørens eventuelle forventninger til ændringsbehov i vedligeholdelsesperioden for, at nye Releases af systemet vil kunne anvendes*

Ud over deciderede krav kan Kunden overveje at lade Leverandøren komme med forslag/anbefalinger, der ikke er bindende for Kunden. Det bør overvejes, hvorvidt Leverandøren i vederlagsbilaget (14) skal give tilbud på henholdsvis de krævede og foreslåede ændringer (herunder fx til licenser).

4. LØBENDE ÆNDRINGER I KUNDENS IT-MILJØ

I henhold til Kontraktens punkt 4 skal Leverandøren, såfremt der som led i Projektet opstår behov for ændring af kravene til Kundens it-miljø, rådgive Kunden herom. Det påhviler samtidig Leverandøren at foreslå den fornødne tilretning af bilag 2. Kunden skal herefter inden for 5 Arbejdsdage skriftligt meddele, om dette kan godkendes. Foruden sådanne ændringer af Kundens it-miljø, som Leverandøren rådgiver Kunden om at gennemføre, kan der ske ændringer i Kundens it-miljø, som led i Kundens almindelige it-strategi.

På baggrund af ovennævnte kan det overvejes i bilaget at fastlægge nærmere procedurer for løbende ændringer i Kundens it-miljø.

5. UDVIKLINGS- OG TESTMILJØ

Til brug for Projektets gennemførelse etableres et udviklingsmiljø. Såfremt det fremgår af Leverancebeskrivelsen (bilag 3) etableres endvidere et testmiljø. Miljøet/miljøerne beskrives nærmere i dette bilag.



Bilaget skal foruden en beskrivelse af kravene til udviklings- og testmiljø indeholde en nærmere beskrivelse af Parternes respektive ansvar ved tilvejebringelse, Drift og vedligeholdelse af miljøet/miljøerne samt ejerskab hertil ved ophør af Parternes samarbejde.

I det omfang miljøet/miljøerne skal etableres hos Kunden, skal Kunden sørge for at udføre de efter Leverandørens anvisninger fornødne forberedelser, og at krav til it-miljø er opfyldt, inden for de i Tidsplanen (bilag 1) fastsatte frister. Frist for Kundens modtagelse af Leverandørens anvisninger skal fremgå af dette bilag, jf. Kontraktens punkt 5.1.3.

Såfremt Parterne må benytte miljøet/miljøerne til andre formål end gennemførelse af Projektet, skal dette angives i bilaget.

Bilag 3 Leverancebeskrivelse

Vejledning:

Dette bilag har typisk ikke noget selvstændigt materielt indhold, men udgør den kontraktuelle samlebetegnelse for bilagets to underbilag: Kundens Behovsopgørelse og Leverandørens Overordnede Løsningsbeskrivelse.

Vejledningen til bilaget indeholder en generel beskrivelse af bilagets forskellige underbilag og disses indbyrdes sammenhæng og funktion. Vejledning til den konkrete udformning af underbilagene er indeholdt i de enkelte underbilag.

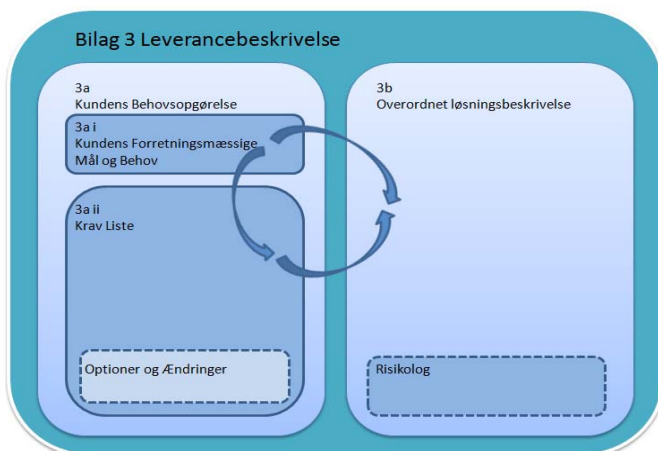
Leverancebeskrivelsens indhold

Leverancebeskrivelsen består af Kundens Behovsopgørelse (bilag 3a) og Leverandørens Overordnede Løsningsbeskrivelse (bilag 3b). Kundens Behovsopgørelse indeholder Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov (bilag 3a.i) og Kundens Kravliste (bilag 3a.ii). Leverandørens Overordnede Løsningsbeskrivelse indeholder en overordnet beskrivelse af den løsning, som leverandøren forudsættes at levere, herunder en overordnet beskrivelse af de muligheder samt mulige begrænsninger, der følger af det Standardprogrammel, som løsningen forudsættes etableret på grundlag af. Herudover indeholder Leverandørens Overordnede Løsningsbeskrivelse risikologgen.

Kunden har udarbejdet en business case forud for Projektets start med udgangspunkt i Statens Business Case-model og Projekt Initierings Dokumentet (PID). På baggrund af de i PID og business casen oplyste formål, har Kunden i bilag 3a.i angivet, hvad der er Projektets overordnede Forretningsmæssige Mål og Behov. Disse Forretningsmæssige Mål og Behov er i Kravlisten brudt ned i en række behovsorienterede krav. Leverandøren skal på baggrund af de Forretningsmæssige Mål og Behov samt Kravlisten i forbindelse med tilbudsafgivelsen udarbejde en Overordnet Løsningsbeskrivelse, der på et overordnet plan beskriver, hvorledes Leverandøren vil opfylde Kundens krav ved levering af en Leverance der er egnet til at understøtte Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov.. Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov danner endvidere udgangspunkt for Kundens løbende vurdering af, hvorvidt gevinstrealiseringen forløber som planlagt og dermed om Kunden opnår value for money.

Leverandørens Overordnede Løsningsbeskrivelse skal endvidere indeholde en beskrivelse af de risici, der knytter sig til Projektet og potentielt kan udvikle sig til issues. De potentielle risici indføres i og danner udgangspunkt for Leverandørens løbende førelse af en risikolog. Kunden supplerer Leverandørens risikolog med de risici Kunden har identificeret, dels forud for Projektets begyndelse i risikoanalysen (jf. Statens IT-projektmodel), dels løbende i forbindelse med Projektets gennemførelse.

Sammenhængen mellem bilagets underbilag kan illustreres som følger:



Leverancebeskrivelsens udvikling

Leverandøren skal ved opfyldelsen af Kontrakten levere en ydelse, der frembringes agilt uden at modtage en komplet kravspecifikation. Leverancebeskrivelsen fastlægger således Kontraktens Omfang, men indeholder ved Kontraktens indgåelse ikke alle de detaljerede krav til løsningen.

Kundens Behovsopgørelse

Ved Kontraktens indgåelse er kravene til løsningen overordnet og behovsorienteret formuleret. Kravene nedbrydes og detaljeres herefter løbende.

Første nedbrydning sker i forbindelse med afklarings- og planlægningsfasen, hvor Parterne gennemgår Kundens Behovsopgørelse med henblik på at afklare tekniske muligheder og begrænsninger i Leverancen, herunder om der ved en ændring i Behovsopgørelsen kan opnås en mere hensigtsmæssig Leverance under hensyntagen til Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov samt Leverandørens løsningsmuligheder, jf. Kontraktens punkt 5.1.1. Kunden tilretter på baggrund heraf Behovsopgørelsen, herunder foretager suppleringer, præciseringer eller ændrer prioriteringer af krav i Kravlisten.

Parternes gennemgang af Kundens Behovsopgørelse vil endvidere ofte føre til en nedbrydning af Kundens krav i mere detaljerede krav. De detaljerede Krav prioriteres af Kunden i Absolutte og Øvrige Krav og registreres i Kravlisten, således at det tydeligt fremgår, hvilket overordnet Krav de udgør en nedbrydning af, jf. endvidere vejledningen til bilag 3a.ii.

Såfremt et detaljeret krav, der er karakteriseret som et for opfyldelsen af det overordnede krav Absolut Krav ikke opfyldes, vil det overordnede krav ikke anses for opfyldt. Er der derimod tale om et detaljeret krav, der er karakteriseret som et for opfyldelsen af det overordnede krav Øvrigt Krav, har en eventuel ikke-opfyldelse heraf ingen betydning for, hvorvidt det overordnede krav anses for opfyldt.

Såfremt Kundens tilretning af Behovsopgørelsen i afklarings- og planlægningsfasen udgør Egentlige Ændringer, skal proceduren herfor i Kontraktens punkt 6.3.2 følges.

Efter afklarings- og planlægningsfasens afslutning "låses" Behovsopgørelsens indhold og Kravlisten fungerer fremadrettet som baseline for Projektets fremdrift. Dette betyder ikke, at kravene i Kravlisten ikke kan ændres (kravene kan til hver en tid ændres i overensstemmelse med Kontraktens punkt 6) men derimod, at kravene ved afslutningen af afklarings- og planlægningsfasen er veldefinerede og prioriterede og således kan danne grundlag for den videre udvikling af Leverancen.

Efter afklarings- og planlægningsfasens afslutning skal Kravlisten ses i sammenhæng med de af Leverandøren udarbejdede Projekt-, Leverance- og Aktivitetsplaner. Planerne afspejler således, hvilke henholdsvis Absolutte og Øvrige Krav, der skal/forventes opfyldt i de enkelte Delleverancer og Iterationer, herunder kravenes numeriske prioritering i de enkelte Iterationer. Parterne skal således foretage en numerisk prioritering af de Krav, der henføres til den pågældende Iteration, hvor et krav med prioritet 1 skal opfyldes først. Denne numeriske prioritering har alene konsekvens for den pågældende Iteration og registreres ikke i Leveranceplanen eller Kravlisten, men alene i Aktivitetsplanen for Iterationen. Dette indebærer, at Parterne i en Iteration godt kan prioritere et Øvrigt Krav højere end et Absolut Krav i den enkelte Iteration, men ændrer ikke ved, at det Absolutte Krav fortsat er Absolut i Kravlisten.

I forbindelse med planlægningen af den forestående Iteration vil udviklingsteamet processe de til den pågældende Iteration henførte krav, herunder foretage en yderligere detaljering af kravene med henblik på en fastlæggelse af, hvorledes kravene opfyldes i Iterationen.

Ved Iterationens afslutning markeres det i Kravlisten hvilke krav, der er opfyldt, hvilke krav Kunden eventuelt måtte have besluttet skal bortfalde og hvilke krav, der på ny skal indgå i Kravlisten til opfyldelse i efterfølgende Iterationer. Endvidere skal der ved Iterationens afslutning tages stilling til en eventuel reprioritering af kravene i Kravlisten og de relevante Leveranceplaner.

Den nærmere proces for, hvorledes Kravene nedbrydes, detaljeres og prioriteres afhænger af den valgte Agile Metode, jf. bilag 7.

Leverandørens Overordnede Løsningsbeskrivelse

Leverandøren udarbejder den Overordnede Løsningsbeskrivelse ved tilbudsafgivelsen. Den Overordnede Løsningsbeskrivelse tilrettes herefter under afklarings- og planlægningsfasen, i det omfang Parterne aftaler Egentlige Ændringer, der giver anledning hertil. Leverandørens Overordnede Behovsopgørelse skal derimod ikke tilrettes i forbindelse med Agile Tilpasninger, jf. bilag 5, hverken i forbindelse med afklarings- og planlægningsfasen eller undervejs i forløbet i øvrigt. De Agile Tilpasninger vil således "på Leverandørsiden" afspejle sig i den løbende udarbejdelse af Leverance- og Aktivitetsplaner som redegjort for ovenfor. De Agile Tilpasninger nedfældes således i bilag 1, Tidsplanen, og udgør som en del af bilag 1 en del af Kontrakten.

Som et led i afklarings- og planlægningsfasen foretager Parterne i fællesskab en vurdering af de risici, der kan have betydning for Projektets gennemførelse, og Leverandøren foretager på baggrund heraf en opdatering af Risikologgen. Leverandøren skal herefter løbende opdatere Risikologgen undervejs i projektet i overensstemmelse med bilag 7.

Dokument- og ændringsstyring

Henset til Leverancebeskrivelsens dynamiske karakter består der en udfordring i at sikre en hensigtsmæssig dokument- og ændringsstyring. Med henblik herpå opererer Kontrakten med en ansvarsopdeling, hvorefter Kunden har ansvaret for at opdatere Kundens Behovsopgørelse med underbilag, og Leverandøren har ansvaret for at opdatere Leverandørens Overordnede Løsningsbeskrivelse og de forskellige Projekt-, Leverance- og Aktivitetsplaner. Leverandøren har endvidere ansvaret for at konsekvensrette Kontraktens øvrige bilag, i det omfang ændringer i Leverancebeskrivelsen giver anledning hertil. Versionsstyring er således helt afgørende, og principperne herfor skal aftales parterne imellem.

Som det fremgår af ovennævnte, er det navnlig Leverancebeskrivelsens Kravliste, der løbende skal opdateres som følge af Projektets Agile karakter. Leverandørens Overordnede Løsningsbeskrivelse vil alene skulle opdateres i forbindelse med Egentlige Ændringer (dog opdateres risikologgen indeholdt i Løsningsbeskrivelsen løbende).

Der er i Kontrakten henvist til Bilag 3, Leverancebeskrivelse, i følgende punkter:

- *Punkt 1(Definitioner)*
- *Punkt 3.1 (Omfang)*
- *Punkt 3.2.2 (Leverancer)*
- *Punkt 3.2.7 (Kvalitetssikring)*
- *Punkt 3.3 (Tredjeparts Standardprogrammel)*
- *Punkt 3.4 (Udstyr)*
- *Punkt 3.6 (Konvertering)*
- *Punkt 3.7 (Uddannelse)*
- *Punkt 3.8 (Øvrige ydelser)*
- *Punkt 4 (Kundens it-miljø)*
- *Punkt 5.1.1 (Iværksættelse af en afklarings- og planlægningsfase)*
- *Punkt 5.1.3 (Etablering af udviklings- og testmiljø)*
- *Punkt 6.3.2.1 (Udvidelse af Leverancens Omfang til levering som en del af Leverancen)*
- *Punkt 6.3.3.1 (Kundens fremsættelse af anmodning om Egentlige Ændringer)*
- *Punkt 7.3 (Installationsprøve)*
- *Punkt 9.2 (Kundens indsigt)*
- *Punkt 12.1 (Leveringssted)*
- *Punkt 12.3 (Delleverancer)*
- *Punkt 14.2 (Optioner til levering som en del af Leverancen)*
- *Punkt 14.3 (Optioner til levering som en Selvstændig Opgave)*
- *Punkt 19 (Sikkerhed)*
- *Punkt 23.1 (Generel garanti)*

- *Punkt 23.5 (Kundens deltagelse)*
- *Punkt 23.6 (Ændringsmuligheder)*
- *Punkt 23.7 (Tredjemands udførelse af vedligeholdelse og ændringer)*
- *Punkt 23.8 (Hæftelse for underleverandører)*
- *Punkt 23.11 (Overholdelse af regler)*
- *Punkt 31.1 (Generelt)*

1. INDLEDNING

Leverancebeskrivelsen (dette bilag) indeholder Kundens Behovsopgørelse og Leverandørens Overordnede Løsningsbeskrivelse.

Kundens Behovsopgørelse (Bilag 3a) indeholder en beskrivelse af Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov til hvilke Leverancen skal være egnet. Behovsopgørelsen indeholder endvidere Kundens Kravliste (Bilag 3a.ii), hvor Kundens krav er angivet og indbyrdes prioriteret. Endvidere er eventuelle indbyrdes Afhængigheder mellem Kundens krav angivet i Kravlisten.

Leverandøren har, baseret på indholdet af Behovsopgørelsen (Bilag 3a), udarbejdet en Overordnet Løsningsbeskrivelse (Bilag 3b) og har heri udarbejdet en risikolog for Projektet indeholdende en beskrivelse af de risici, der knytter sig til Projektet samt angivet det eventuelle Tredjeparts Standardprogrammel, som Leverandørens leverancer er baseret på, jf. Kontraktens punkt 3.3.

Leverancebeskrivelsens underbilag justeres løbende i forbindelse med Projektets gennemførelse som et led i anvendelsen af den Agile Metode.

Bilag 3a Behovsopgørelse

Vejledning:

Dette bilag har typisk ikke noget selvstændigt indhold, men udgør den kontraktuelle samlebetegnelse for bilagets to underbilag: Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov og Kundens Kravliste.

1. INDLEDNING

Kundens Behovsopgørelse (dette bilag) indeholder Kundens overordnede krav til Leverancen. Behovsopgørelsen indeholder Kundens Kravliste og en beskrivelse af de Forretningsmæssige Mål og Behov, til hvilke Leverancen skal være egnet.

Bilag 3a.i Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov

Vejledning:

Kunden har forud for Projektets start udarbejdet en business case med udgangspunkt i Statens Business Case-model og Projekt Initierings Dokumentet (PID).

Statens Business Case-model er ganske omfattende. Dette skyldes navnlig, at Statens Business Case-model er bundet op på den regnskabsmæssige understøttelse i Statens økonomisystemer, således at forbrug og gevinster direkte i business casen allokeres til de rette regnskabsmæssige konti. Forbrug og gevinster vil i vidt omfang afhænge af Kundens interne organisering og oftest vedrøre en tidsmæssig periode, der er langt videre end Kontraktens løbetid. Som følge af disse forhold vil den regnskabsmæssige understøttelse af business casen oftest være Kontraktens opfyldelse uvedkommende.

*Kunden skal i dette bilag derfor alene beskrive **dele** af business casen, herunder navnlig de i business casen angivne formål, forudsætninger og identificerede risici og usikkerheder.*

På baggrund af de i business casen angivne formål skal Kunden i bilaget angive de Forretningsmæssige Mål og Behov til hvilke Leverancen skal være egnet. Formålene med Projektet er behandlet i meget overordnet form i Statens Business Case model, idet den alene opererer med tre mulige (og følgelig meget generiske) formål: Effektivisering, kvalitetsløft samt overholdelse af international lovgivning. I et agilt udviklingsforløb, hvor Leverandøren ikke modtager en komplet kravspecifikation fra Projektets start, er det nødvendigt med en bredere formålsangivelse, som i højere grad formulerer Kundens konkrete forretningsmæssige mål og behov. De Forretningsmæssige Mål og Behov udgør således i et agilt udviklingsforløb et væsentligt fortolkningselement for Parterne i forhold til udviklingen af Leverancen, herunder afgrænsningen af Leverancens omfang.

De i bilaget angivne uddrag fra business casen har til formål at vise Projektets forankring i Kundens organisation, og giver Leverandøren vigtig baggrundsinformation om Kundens projektorganisatoriske forudsætninger og de risici og usikkerheder, som Kunden på forhånd har identificeret.

De i bilaget angivne Forretningsmæssige Mål og Behov gør det klart for Leverandøren, hvilke mål og behov Leverancen skal være egnet til.

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	INDLEDNING	21
2.	BUSINESS CASE	21
3.	FORRETNINGSMÆSSIGE MÅL OG BEHOV	21

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Dette bilag beskriver Kundens business case samt Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov med Projektet.

2. BUSINESS CASE

[Her beskriver Kunden den forud for Projektet udarbejdede business case.

Beskrivelsen bør navnlig omfatte følgende forhold:

- *Formål*
- *Forudsætningsdiagram*
- *Identificerede risici og usikkerheder*
- *business casen (hermed forstås Projektets samlede effekt)*

Beskrivelsen kan eventuelt tage form af det til Statens Business Case-model hørende ledelsesresume bilagt forudsætningsdiagram. Kunden skal ved beskrivelsen nøje overveje, hvilke oplysninger det er relevant - og hvilke oplysninger det ikke er relevant -, at Leverandøren får indsigt i. Oftest vil oplysninger om Kundens udgifter i forbindelse med Projektet ikke være relevante for Leverandøren.

Hvis det er mere praktisk vedlægges beskrivelsen som et appendiks til bilaget.]

3. FORRETNINGSMÆSSIGE MÅL OG BEHOV

[Her beskriver Kunden med udgangspunkt i de under punkt 1 identificerede overordnede formål Kundens overordnede Forretningsmæssige Mål og Behov med Projektet. Ved udarbejdelsen af afsnittet skal Kunden navnlig have det i bilag 6, punkt 3.2, anførte for øje: "Herudover er formålet med overtagelsesprøven at konstatere, om det leverede er egnet til de Forretningsmæssige Mål og Behov, jf. bilag 3a.i." Bilaget udgør altså et væsentligt fortolkningselement ved vurderingen af Leverandørens opfyldelse af Kontrakten, og Kunden skal således være omhyggelig med at beskrive relevante forretningsmæssige mål og behov. Omvendt skal Kunden passe på, at opstillingen af de Forretningsmæssige Mål og Behov ikke bliver så omfattende, at der reelt bliver tale om krav. Kunden bør således ikke angive mere end 10 Forretningsmæssige Mål og Behov.

Efter at Kunden har formuleret de Forretningsmæssige Mål og Behov, "kobles" disse til de overordnede formål, jf. punkt 1 og de krav i Kravlisten (bilag 3a.ii), der relaterer sig hertil.



Ved koblingen kan følgende skema anvendes:

Formål, jf. punkt 1	Forretningsmæssige Mål	Forretningsmæssige Behov	Relaterede krav
<i>Effektivisering</i>	<i>Her beskrives de forretningsmæssige mål, der udspringer af det overordnede formål effektivisering.</i>	<i>For hvert af de identificerede forretningsmæssige mål beskrives, hvilke behov Løsningen skal tilgodese med henblik på opfyldelse af det forretningsmæssige mål.</i>	<i>Her henvises der til de relaterede krav i Kundens Kravliste.</i>
<i>Kvalitetsløft</i>	<i>Her beskrives de forretningsmæssige mål, der udspringer af det overordnede formål kvalitetsløft.</i>
<i>Overholdelse af international lovgivning</i>	<i>Her beskrives de forretningsmæssige mål, der udspringer af det overordnede formål overholdelse af international lovgivning.</i>

Bilag 3a.ii Kundens Kravliste

Vejledning:

Kunden skal i dette bilag udarbejde en liste over de krav, Kunden har til Leverancen. Som redegjort for i vejledningen til bilag 3 er Kravlisten et dynamisk dokument, og der henvises til bilag 3 og vejledningen indeholdt deri for en nærmere beskrivelse af Kravlistens overordnede udvikling undervejs i forløbet.

Vejledningen i dette bilag beskriver, hvilke overvejelser Kunden bør gøre sig i forbindelse med formulering og prioritering af kravene, herunder i forhold til den for Kontrakten særdeles væsentlige relative prioritering og opdeling af krav i Absolutte og Øvrige Krav. Endelig indeholder vejledningen et afsnit om, hvilke krav der bør anføres i dette bilag samt hvilke krav, der bør anføres i Kontraktens øvrige bilag.

Formulering af krav

Som redegjort for i IT- og Telestyrelsens Vejledning om agil udvikling i den offentlige sektor (februar 2010), punkt 5.3, bør Parterne i et agilt projekt fokusere på de forretningsmæssige behov, som ønskes opfyldt. Kunden skal således ved udarbejdelsen af Kravlisten, så vidt muligt, foretage en behovsorienteret formulering af både funktionelle og non-funktionelle krav.

Udtrykt lidt forenklet skal Kunden ved udformningen af kravene svare på spørgsmålet: "hvad har jeg behov for" og ikke "hvordan får jeg mit behov løst". Kunden kan endvidere overveje, hvorvidt formuleringen af kravene tillader leverandørerne at byde ind med forskellige løsninger. Er dette ikke tilfældet, er formuleringen af kravet formentlig for løsningsorienteret.

For så vidt angår funktionelle krav anbefales det, at kravene formuleres gennem anvendelse af brugerhistorier eller brugsscenarier (User Stories eller Use Cases), jf. IT- og Telestyrelsens førnævnte Vejledning, side 27. Kunden skal dog være opmærksom på, om Kunden ved formuleringen af brugerhistorier eller brugsscenarier utilsigtet låser sig fast på en sekventiel løsning. En brugerhistorie eller et brugsscenarie kan således være formuleret som en dialog mellem bruger og system, der beskriver, hvem af de to aktører der gør hvad og hvornår. Det kan imidlertid være, at Leverandøren kan levere en løsning, hvor nogle af trinene i brugerhistorien eller brugsscenariet med fordel kan udgå, eller hvor rækkefølgen sammensættes mere hensigtsmæssigt. Det kan derfor være vigtigt, at Kunden ved brug af brugerhistorier eller brugsscenarier i kravspecificeringen ikke låser sig fast på en sekventiel løsning. Kunden kan således i relation til en brugshistorie eller brugsscenarie anføre, at det ikke har betydning for kravets opfyldelse, hvorvidt rækkefølgen i dialogen følger det af Kunden angivne.

Som redegjort for i vejledningen til bilag 3 vil kravene nedbrydes undervejs i Projektet, dels i forbindelse med afklarings- og planlægningsfasen, dels i forbindelse med planlægningen af de enkelte iterationer. Ved udformningen af kravene ved udarbejdelsen af udbudsmaterialet, bør Kundens krav således være overordnede.

Efterhånden som kravene nedbrydes undervejs i Projektet, vil Kunden (og Leverandøren) kunne drage nytte af de erfaringer, Parterne gør sig undervejs i Projektet og de detaljerede krav formuleres mere og mere løsningsorienteret. En tommelfingerregel (der bl.a. kendes fra Atern) er, at Kunden ved udarbejdelsen af udbudsmaterialet har formuleret op til 10 overordnede krav. Ved afslutningen af afklarings- og planlægningsfasen er kravene nedbrudt i op til 100 krav og ved afslutningen af Projektet overstiger det samlede antal krav 100.

Der vil dog i alle Projekter være nogle på forhånd fastlagte krav, f.eks. krav til sikkerhed, kvalitet, leveringslokaliteter, grænseflader, integrationer, deklaratoriske regler (eksempelvis Persondataloven, Arkivloven og Regnskabsbekendtgørelsen), konvertering af data, anvendelse af obligatoriske åbne standarder mv., herunder bl.a. handicaptilgængelighed, og sådanne krav bør beskrives detaljeret, uanset der er tale om et agilt projekt. Kunden bør i den sammenhæng overveje, om det er muligt - trods detaljeringsniveauet - alligevel at beskrive kravet behovsorienteret. Det er blandt andet vigtigt, at kunden tager stilling til, om der skal kunne etableres begrænsninger i den logiske adgang til system og data, f.eks. med henblik på sikring af funktionsadskillelse og fortrolighed. Det bør sikres, at systemet lever op til krav om kontrol- og transaktionsspor, og at der bliver udviklet muligheder for logning af transaktioner og hændelser. Hvis systemet skal modtage data fra eller levere data til andre systemer, bør Kunden overveje eventuelle krav til kommunikationsstandarder og mulighederne for at sikre datas fuldstændighed og nøjagtighed.

Da Kravlisten er et helt centralt bilag i Kontrakten anbefales det, at en myndighed, som ikke har erfaring med udformning af krav til brug for udvikling efter den agile metode søger bistand i forbindelse med formuleringen heraf.

Formulering af acceptkriterier

Det anbefales, at Kunden ved formuleringen af kravene samtidig foretager en indledende formulering af det tilhørende acceptkriterie til brug for Interne Tests. Derved sikres, at kravene kan verificeres og ikke bliver for upræcise.

Kontrakten forudsætter herefter, at Parterne i fællesskab, som led i planlægningen af den kommende Iteration, fastlægger acceptkriterier til de krav, som er omfattet af den pågældende Iteration, jf. Kontraktens punkt 5.2.1. Acceptkriterierne fastlægges i overensstemmelse med retningslinjerne fastlagt i bilag 6. Acceptkriterierne anføres i dette bilag ud for det korresponderende krav, jf. nedenfor i punkt 4.

Prioritering i absolutte og øvrige krav

Kontrakten opererer med en relativ prioritering af krav i Absolutte og Øvrige Krav. Denne prioritering er udtryk for Kundens opdeling i krav, der henholdsvis er uundværlige for opfyldelsen af Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov (Absolutte Krav), og krav, der ikke er uundværlige (Øvrige Krav).

Sondringen mellem Absolutte og Øvrige Krav er særdeles væsentlig, idet Leverandørens resultatforpligtelse alene angår opfyldelse af Kundens Absolutte Krav. Et projekt kan således som

et teoretisk udgangspunkt godt gennemføres, hvor der alene sker opfyldelse af Kundens Absolutte Krav. I praksis må det dog forudsættes, at et projekt, hvor alene Absolutte Krav opfyldes, bliver bragt til ophør af Kunden.

Leverandøren har som udgangspunkt alene en indsatsforpligtelse for så vidt angår Øvrige Krav. Kunden kan således ikke nægte godkendelse af overtagelsesprøven under henvisning til, at der foreligger fejl og mangler ved Øvrige Krav, jf. Kontraktens punkt 7.4. Dog ændres Leverandørens forpligtelse for så vidt angår Øvrige Krav, såfremt der sker levering heraf. Dette kommer til udtryk derved, at såfremt godkendelseskriterierne til Øvrige Krav ikke er opfyldt ved gennemførelsen af Overtagelsesprøve, da behandles dette som en Fejl, jf. Kontraktens punkt 7.4. Fejl og mangler ved Øvrige Krav indgår dog ikke i en eventuel vurdering af, om der måtte foreligge væsentlig misligholdelse, der berettiger Kunden til ophævelse, jf. Kontraktens punkt 26.1. Derimod indgår manglende opfyldelse af krav til svartid og reaktionstid for så vidt angår Fejl vedrørende Øvrige krav ved opgørelsen af Leverandørens overholdelse af servicemål, overskridelse af hvilken udgør en ophævelsesgrund, jf. Kontraktens punkt 26.1.1.

Som tommelfingerregel antages det, at maksimalt 60 % af kravene bør være Absolutte Krav, da Projektet ellers ikke har den fornødne fleksibilitet til at være agilt.¹

Prioriteringen af kravene kan være vanskelig og Kunden vil ofte have en tendens til, navnlig indledningsvist, at prioritere alle krav som Absolutte Krav. For at imødekomme dette problem kan det være en idé, at Kunden starter med at anskue alle krav som Øvrige Krav. Kunden skal så for hvert enkelt krav argumentere for, at der rent faktisk er tale om et Absolut Krav. Kunden må i den sammenhæng stille sig selv spørgsmålet: "Er opfyldelsen af dette krav uundværligt for opfyldelsen af min business case?". Hvis ja, anfører Kunden kravet som et Absolut Krav i Kravlisten, hvis nej anføres kravet som et Øvrigt Krav.

Ved udformningen af kravene ved udarbejdelsen af udbudsmaterialet, kan Kunden godt have mere end 60 % Absolutte Krav, uden at Projektet dermed må karakteriseres som uflexibelt og således ikke-egnet som et Agilt Projekt. De 60 % er som nævnt en tommelfingerregel og oftest vil den løbende nedbrydning af kravene i mere detaljerede krav hjælpe Kunden til at identificere Øvrige Krav blandt de detaljerede krav. Det skal dog understreges, at fleksibiliteten i Projektet ligger i de Øvrige Krav. Jo flere Absolutte Krav jo mindre fleksibelt - og mindre agilt - er Projektet.

For yderligere vejledning vedrørende sondringen mellem Absolutte og Øvrige Krav henvises der til DSDM Atern - the Handbook, punkt 10 MOSCOW prioritisation.

Numerisk Prioritering af krav

I tillæg til den prioritering Kunden foretager i form af Absolutte og Øvrige Krav, bør Kunden endvidere indenfor kategorierne af Absolutte og Øvrige Krav foretage en absolut prioritering af Kravene (1, 2, 3, 4, 5... n), hvor et Krav med prioritet 1 skal opfyldes først. Denne absolutte prioritering udgør Kundens tidsmæssige prioritering i udviklingsforløbet og er tænkt som et hjælpemiddel til brug for planlægningen af, hvilke krav der søges opfyldt hvornår. Da der er tale

¹ DSDM Atern, The Handbook, para 10.3.2.

om et hjælpemiddel, er prioriteringen alene reguleret i Kontraktens punkt 6.2.1, hvoraf fremgår, at Kundens ændrede prioritering af Øvrige Krav i Kundens Kravliste udgør en Agil Tilpasning.

Kravenes indhold

Kontrakten forudsætter, at de krav, der anføres i nærværende bilag, udgør Kundens krav til Leverancen, herunder ændringsmuligheder og Optioner, se endvidere vejledningsteksten til bilag 3, hvoraf fremgår, hvilke afsnit i Kontrakten der henviser til bilag 3. Kundens Krav til dokumentation, svartider, opetider, vedligeholdelse, eventuel drift og anden service er indeholdt i bilag 4, 10, 11 og 12. Kundens krav til Leverandørens projektledelse, rapportering mv. er angivet i bilag 7.

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	INDLEDNING	26
2.	PRIORITERING I ABSOLUTTE OG ØVRIGE KRAV	26
3.	INTRODUKTION TIL KRAVENES UDFORMNING OG INDHOLD	27
4.	LISTE OVER KRAV	27
5.	DETALJERING AF KRAV	29
6.	OPTIONER	29
6.1	Optioner til levering som en del af Leverancen	29
6.2	Optioner til levering som en Selvstændig Opgave	29
7.	EGENTLIGE ÆNDRINGER TIL LEVERING SOM EN DEL AF LEVERANCEN	30

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Dette bilag indeholder Kundens krav til Leverancen i prioriteret rækkefølge.

Det påhviler Kunden at sikre, at der til enhver tid forefindes en opdateret, vedtaget og tilgængelig version af Kundens Kravliste.

2. PRIORITERING I ABSOLUTTE OG ØVRIGE KRAV

Kundens Krav er opdelt i Absolutte Krav og Øvrige Krav.

Absolutte Krav er krav (funktionelle og non-funktionelle), som Kunden i dette bilag har angivet som uundværlige for opfyldelsen af Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov.

Øvrige Krav er krav (funktionelle og non-funktionelle), som Kunden har angivet i dette bilag og som ikke udgør Absolutte Krav.

3. INTRODUKTION TIL KRAVENES UDFORMNING OG INDHOLD

[Her giver Kunden Leverandøren en overordnet introduktion til kravenes udformning og indhold. Kunden beskriver således de forskellige typer af krav, der stilles; funktionelle krav, kvalitetskrav, krav til Leverandørens uddannelse af Kunden etc., herunder hvorledes kravene generelt er udformet (eksempelvis som Use Cases eller User Stories) og baggrunden herfor. Endvidere skal Kunden beskrive en eventuel udbudsretlig opdeling i fravigelige og ufravigelige krav (mindstekrav), jf. endvidere vejledningen til Kontrakten, punkt 6.3 om samspillet mellem udbudsretlige mindstekrav og Absolutte Krav.

Kunden bør inkludere en vejledning til, hvordan Leverandøren skal forstå den (eventuelt) skematiske fremstilling af kravene i punkt 4 nedenfor.

4. LISTE OVER KRAV

[Her indsætter Kunden en liste over de af Kunden udarbejdede krav til Leverancen i prioriteret rækkefølge. Kunden kan ved udformningen af listen tage udgangspunkt i følgende skema, der udarbejdes dels for de Absolutte Krav, dels for de Øvrige Krav:

Absolutte Krav

<i>Prioritering</i>	<i>Beskrivelse</i>	<i>Acceptkriterie</i>	<i>Delleverance</i>	<i>Afhængigheder</i>	<i>Status</i>	<i>Reference nr.</i>

Skemaerne for henholdsvis Absolutte og Øvrige Krav udfyldes løbende undervejs i Projektet, og det er således ikke alle felter, der skal udfyldes allerede ved udarbejdelsen af udbudsmaterialet. I det følgende gives en tidsmæssig gennemgang af skemaets udfyldelse.

Ved udarbejdelsen af udbudsmaterialet:

I skemaet fastlægger Kunden sine samlede behov; både funktionelle og non-funktionelle. Optioner og Egentlige Ændringer til levering som en del af Leverancen fastlægges dog i punkt 5 og 6 nedenfor, ligesom behovsopgørelserne for dokumentation, svartider, oppetider, vedligeholdelse, eventuel drift og anden service er indeholdt i bilag 4, 10, 11 og 12.

I skemaet angiver Kunden kravene i numerisk prioriteret rækkefølge. Kravene skal beskrives, og Kunden anfører herefter kravets korresponderende acceptkriterie.

Kunden kan forud for udbuddet af Kontrakten have truffet bestemmelse om, at Leverancen skal deles op i bestemte Delleverancer. I givet fald anføres dette i skemaet. Kunden kan også angive en foreløbig opdeling af Leverancen i Delleverancer. Det skal klart fremgå af skemaet (eventuelt af en indledende beskrivelse), hvorvidt de af Kunden foretagne henførelser af krav til specifikke Delleverancer er udtryk for en foreløbig opdeling eller et egentlig ufravigeligt krav herom. Disse forhold skal endvidere afspejles i den overordnede tidsplan, jf. bilag 1.

Kunden skal i skemaet angive eventuelle Afhængigheder, funktionelle eller forretningsmæssige, mellem Absolutte Krav. Disse Afhængigheder markeres med reference til det relevante krav i kolonnen for Afhængigheder og beskrives nærmere i beskrivelseskolonnen for hvert af de afhængige krav. Er der eksempelvis tale om Afhængigheder mellem Kundens krav nr. 1 og 5, anføres tallet 5 i kolonnen for Afhængigheder ved beskrivelsen af krav nr. 1, jf. umiddelbart nedenfor vedrørende reference nr.

I skemaets yderste kolonne angives et fortløbende referencenummer, således at de enkelte krav til hver en tid kan identificeres. Ved udarbejdelsen af udbudsmaterialet vil referencenummeret være identisk med kravets prioritering.

Efter afklarings- og planlægningsfasens afslutning:

Som beskrevet i vejledningen til bilag 3, "låses" kravlisten ved afklarings- og planlægningsfasens afslutning. De på dette tidspunkt identificerede krav anføres som oprindelige i statuskolonnen (med angivelsen af et O).

Efterhånden som Projektet skrider frem, vil nye krav blive tilføjet, ligesom oprindelige krav vil blive ændret. Dette markeres i statuskolonnen med angivelsen af T eller Æ. Såfremt Kunden nedprioriterer et Øvrigt Krav, markeres dette med et N, og kravet rykkes ned i Kravlisten således, at kravet har laveste prioritet. En nedprioritering af et krav betyder, at Leverandøren ikke er forpligtet til at bestræbe sig på at opfylde kravet.

Efter hver Iteration vil nogle krav blive accepteret af Kunden i forbindelse med de Interne tests; dette markeres med et A i statuskolonnen. Såfremt Kunden beslutter at lade krav bortfalde, markeres dette med et B.

Som redegjort for i vejledningen til bilag 3 vil der i forbindelse med planlægningen af de enkelte Iterationer ske en nedbrydning af kravene. Disse krav indføres i Kravlisten, således at det klart fremgår, hvilket overordnet krav de udgør en nedbrydning af. Er der eksempelvis tale om en nedbrydning af krav nr. 3 (reference nr. 3), vil de detaljerede krav skulle benævnes 3.a, 3.b, 3.c osv. (reference nr. 3a, 3b, 3.c).

Ved nedbrydningen af et krav opnår de detaljerede krav samme status (oprindelig, ny eller ændret) som det overordnede krav.

5. DETALJERING AF KRAV

Kundens krav nedbrydes og detaljeres løbende undervejs i Projektet, første gang i afklarings- og planlægningsfasen.

De detaljerede Krav prioriteres af Kunden i Absolutte og Øvrige Krav og registreres i Kravlisten. Det skal således tydeligt fremgå, hvilket overordnet Krav der er nedbrudt i hvilke detaljerede krav.

De detaljerede krav opdeles - ligesom de overordnede krav - i Absolutte og Øvrige Krav. Et Absolut Krav kan således nedbrydes i eksempelvis 3 Øvrige krav og et Absolut Krav. Det overordnede Krav anses herefter for opfyldt, såfremt det detaljerede Absolutte Krav er opfyldt. En eventuel ikke-opfyldelse af de detaljerede Øvrige Krav har derimod ikke nogen betydning for det overordnede kravs opfyldelse.

Et Øvrigt Krav kan alene nedbrydes i Øvrige Krav.

6. OPTIONER

[I punkt 6.1 og 6.2 nedenfor indsættes en beskrivelse af de Optioner, Kunden kan bestille henholdsvis til levering som en del af Leverancen og til levering som en Selvstændig Opgave. En Option er en ret for Kunden til, til de i Kontrakten fastsatte priser og øvrige vilkår, at kræve opfyldelse af yderligere krav end de i Kravlisten anførte, jf. Kontraktens definition. Optioner udgør således andet og mere end Agile Tilpasninger og Egentlige Ændringer.

Optioner kravsificeres i lighed med Leverancen i øvrigt i Absolutte og Øvrige Krav.

Beskrivelsen af Optioner bør omfatte alle relevante vilkår for leveringen af ydelsen i form af pris, leveringstid, afprøvning mm. Hvis ikke der er angivet vilkår for levering af Optioner, reguleres dette efter Kontrakten, jf. Kontraktens punkt 14.2 og 14.3.

Beskrivelsen skal ligeledes angive fristen for Kundens bestilling af hver enkelt Option.

Såfremt Kunden ønsker en Option på eventuelle yderligere funktionaliteter, der måtte være indeholdt i Programmelle, jf. bilag 16, skal Kunden stille krav om, at Leverandøren for sådanne yderligere funktionaliteter besvarer de samme spørgsmål, som Leverandøren i bilag 16 har besvaret for så vidt angår funktionaliteter inden for Leverancebeskrivelsen, jf. endvidere vejledningen til Kontrakten, punkt 5.7.1.]

6.1 Optioner til levering som en del af Leverancen

[Her indsættes en beskrivelse af de Optioner, Kunden kan bestille til levering som en del af Leverancen.]

6.2 Optioner til levering som en Selvstændig Opgave

[Her indsættes en beskrivelse af de Optioner, Kunden kan bestille til levering som en Selvstændig Opgave.]



7. EGENTLIGE ÆNDRINGER TIL LEVERING SOM EN DEL AF LEVERANCEN

[Her indsættes en beskrivelse af de Egentlige Ændringer, Kunden kan bestille til levering som en del af Leverancen. Med Egentlige Ændringer til levering som en del af Leverancen tænkes der særligt på udbygnings- og videreudviklingsmuligheder. Egentlige Ændringer skal bestilles efter proceduren i Kontraktens punkt 6.3. Dette indebærer bl.a., at det vederlag, Parterne måtte aftale for den Egentlige Ændring, skal kunne rummes indenfor den forudsatte procentsats i Kontraktens punkt 6.3.1.]

Såfremt en ændring medfører indskrænkninger i Leverancens egenskaber eller hindrer/begrænser Leverancens fortsatte opfyldelse af kravene i Kontrakten vedrørende funktionalitet, ydeevne, servicemål, integration mm., skal Leverandøren beskrive dette i Leverandørens Overordnede Løsningsbeskrivelse.

Egentlige Ændringer til levering som en del af Leverancen kravspecificeres i lighed med Leverancen i øvrigt i Absolutte og Øvrige Krav.]

Bilag 3b Leverandørens Overordnede Løsningsbeskrivelse

Vejledning:

Leverandøren skal på baggrund af Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov og Kravlisten i forbindelse med tilbudsafgivelsen udarbejde en Overordnet Løsningsbeskrivelse, der på et overordnet plan beskriver, hvorledes Leverandøren vil opfylde Kundens krav og sikre, at det leverede er egnet til Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov.

Leverandørens beskrivelse skal, som titlen på bilaget antyder, være overordnet.

Generelt set skal Leverandørens detaljeringsniveau matche Kundens detaljeringsniveau i Kravlisten. Hvor detaljeringen af kravene i løbet af Projektet øges, øges også Leverandørens detaljeringsniveau. Denne detaljering kommer imidlertid ikke til udtryk i Leverandørens Overordnede Løsningsbeskrivelse, der forbliver overordnet gennem hele Projektet. I stedet afspejler det øgede detaljeringsniveau i kravene sig ved et øget detaljeringsniveau i beskrivelsen af de planlagte aktiviteter mv. i de af Leverandøren udarbejdede Leverance- og Aktivitetsplaner, jf. endvidere vejledningen til bilag 3.

Tilsvarende bør Leverandørens formulering af Løsningsbeskrivelsen matche Kundens formulering af kravene. Har Kunden eksempelvis formuleret funktionelle krav ved at anvende brugerhistorier eller brugsscenarier (User Stories eller Use Cases) bør Leverandøren beskrive løsningen ved tilpasning og/eller supplerung af de brugerhistorier eller brugsscenarier, som Kunden har formuleret.

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	INDLEDNING	31
2.	OVERORDNET LØSNINGSBESKRIVELSE	31
3.	RISIKOLOGGEN	32
3.1	Retningslinjer for opdatering af risikolog	32
3.2	Identificerede Risici og imødegåelse heraf	32

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Dette bilag indeholder Leverandørens overordnede beskrivelse af, hvorledes Leverandøren vil opfylde Kundens behovsopgørelse. Leverandørens Overordnede Løsningsbeskrivelse indeholder risikologgen.

2. OVERORDNET LØSNINGSBESKRIVELSE

[Her indsættes efter Kundens krav Leverandørens Overordnede Løsningsbeskrivelse. Hvis det er mere praktisk, kan beskrivelsen vedlægges som et appendiks.]

For hvert enkelt af Kundens krav i Kravlisten skal Leverandøren beskrive:

- *Hvordan behovet forudsættes at blive løst*
- *Eventuelle forbehold overfor opfyldelsen af behovet (idet forbehold dog forudsætter, at Leverandøren har mulighed herfor i henhold til udbudsmaterialet.)*
- *I hvilke(n) delleverance(r) behovet vil blive løst*

Beskrivelsen skal endvidere omhandle de Optioner og Egentlige Ændringer til levering som en del af Leverancen, Kunden kan bestille.

Leverandøren skal i bilaget angive, hvorvidt leveret programmel er kundespecifikt programmel eller standardprogrammel, herunder i hvilket omfang Leverandøren baserer sine leverancer på Tredjeparts Standardprogrammel. Endvidere skal Leverandøren angive hvilket udstyr (hardware mv.), der indgår som en del af Leverancen. Leverandøren bør i den sammenhæng identificere software og hardware med en unik nummerering, der sikrer sporbarheden til leverancevederlaget og betalingsplanen i bilag 14 samt angivelsen af software i bilag 16.

Leverandøren skal angive, såfremt Leverandørens ydelse af rådgivning er afhængig af tilstedeværelsen af visse forudsætninger hos Kunden, jf. Kontraktens punkt 3.2.4. Leverandøren skal endvidere angive, hvilken (hvis nogen) uddannelse Leverandøren leverer til Kundens medarbejdere, jf. Kontraktens punkt 3.7, herunder hvis Kundens deltagelse i et uddannelsesforløb i den anvendte Agile Metode er en forudsætning for Kundens opfyldelse af de i bilag 9 angivne krav til indsigt, jf. Kontraktens punkt 23.5.

3. RISIKOLOGGEN

Ved tilbudsafgivelsen udarbejder Leverandøren i dette bilag en risikolog for Projektet. Risikologgen skal indeholde dels en beskrivelse af de risici, der knytter sig til Projektet, dels en beskrivelse af retningslinjerne for risikologgens løbende opdatering.

Det vil oftest være mere praktisk at lade risikologgen udgøre et appendiks til bilaget.

3.1 Retningslinjer for opdatering af risikolog

Her indsættes en beskrivelse af den risikostyring, der vil blive anvendt i Projektet. Det skal således beskrives, hvordan og hvornår der følges op på risici, herunder hvordan Parterne inddrages i den løbende risikostyring.

3.2 Identificerede Risici og imødegåelse heraf

Her beskriver Leverandøren de af Leverandøren på tidspunktet for udarbejdelse af løsningsbeskrivelsen identificerede risici. Endvidere anfører Leverandøren de af Kunden i risikoanalysen og/eller business casen, jf. bilag 3a.i, punkt 1 (jf. Statens it-projektmodel), identificerede risici, der er relevante for Kontrakten. De således af Parterne identificerede risici danner grundlag for Leverandørens efterfølgende udarbejdelse og førelse af risikologgen. Leverandøren har ansvaret for at udarbejde og føre risikologgen, men Kunden supplerer risikologgen med de risici, Kunden måtte identificere løbende undervejs i Projektet. Det er vigtigt,



at Kunden løbende supplerer risikologgen, så denne udgør et fuldt og fælles billede af alle relevante risici i Projektet.

Risikologgen opdateres løbende efter retningslinjerne i punkt 3.

Bilag 4 Dokumentation

Vejledning:

Det er i alle større udviklingsprojekter meget centralt, at Kunden sikres en anvendelig og fyldestgørende Dokumentation løbende, så Kunden bliver mindre sårbar over for leverandørskift, og nye medarbejdere får lettere ved at sætte sig ind i Leverancen.

Løbende fyldestgørende Dokumentation er navnlig vigtig i agile udviklingsprojekter, hvor der arbejdes ud fra en forudsætning om, at Kunden løbende evaluerer og handler på, hvorvidt Kunden opnår value for money. Hvis ikke Kunden har anvendelig og fyldestgørende Dokumentation, der er up to date, kan Kundens udtrædelsesret reelt have begrænset værdi.

Dokumentationen i Projektet udarbejdes løbende i forbindelse med de enkelte Iterationer og udgør en del af de aftalte Delleverancer. Således bliver Dokumentation en integreret del af Projektet. Herved øger Kunden muligheden for, at Dokumentation er anvendelig – også hvis Projektet afbrydes midt i forløbet.

Medmindre andet er angivet i bilaget, skal endelig Dokumentation leveres og godkendes senest på overtagelsesdagen for de enkelte Delleverancer som led i overtagelsesprøven.

Dokumentationen skal have en sådan karakter, at Kunden er i stand til at udnytte Leverancen, og tredjemand på rimelige og sædvanlige vilkår kan varetage drift og udføre vedligeholdelse af programmet og udstyr samt ændringer af Kundespecifikt programmet, som nærmere beskrevet i Kontrakten.

Med henblik på at sikre kvaliteten af Dokumentation, er det forudsat, at det i bilaget fastlægges, hvilken metode Leverandøren anvender til udarbejdelse heraf.

Dokumentationen udgør en vigtig parameter i kvaliteten af Leverancerne. Kunden bør derfor overveje, om der i bilag 6, Test og prøver, skal fastsættes nærmere bestemmelser om løbende leverancer og test af dokumentationen, herunder om en eventuel tredjepart skal bistå Kunden i så henseende.

Dokumentationen, som Leverandøren skal levere, skal omfatte de i Leverancebeskrivelsen (bilag 3) anførte tekniske grænseflader. Det er forudsat, at det i bilaget er angivet hvilke krav til de tekniske grænseflader, som Kunden stiller.

Bilaget er opbygget således, at der indledningsvist stilles overordnede dokumentationskrav og eventuelle krav til Leverandørens metode for udarbejdelse af Dokumentation. Herefter følger kravene til Dokumentation i de enkelte faser af Projektet: Afklarings- og planlægningsfasen, Udvikling af Leverancen og Idriftsættelse. Til brug for udarbejdelsen af bilaget, er der vejledning i de skemaer, der er anført under de enkelte

faser. Skemaerne forudsætter således en nærmere beskrivelse af de enkelte dokumenttyper, formål og indhold og krav til kvalitet.

De i skemaerne angivne dokumentationstyper er alene vejledende eksempler og Kunden bør således nøje overveje de relevante dokumentationstyper i det enkelte Projekt.

I Kontrakten er der henvist til bilag 4 (Dokumentation) i følgende punkter:

- *Punkt 1 (Definitioner)*
- *Punkt 3.5 (Dokumentation)*

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	INDLEDNING	35
2.	OVERORDNEDE DOKUMENTATIONSKRAV	35
3.	METODE TIL UDARBEJDELSE AF DOKUMENTATION.....	36
4.	DOKUMENTATION.....	36
4.1	Afklarings- og planlægningsfasen	36
4.2	Leverancens udvikling.....	37
4.3	Idriftsættelse	38
4.4	Vedligeholdelse og support	40
5.	LEVERING AF DOKUMENTATION.....	40

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Kundens formål med at tilvejebringe Dokumentationen er at blive tilført viden, der gør Kunden i stand til at anvende, idriftsætte, drifte, vedligeholde og videreudvikle Leverancen - enten på egen hånd eller gennem tredjepart - samt at tilfredsstille revisions- og lovmæssige krav mv.

2. OVERORDNEDE DOKUMENTATIONSKRAV

[Her indsættes Kundens overordnede krav til Leverandørens dokumentation.]

K-1 Dokumentationen skal overdrages til Kunden, relevant myndighed eller anden leverandør (herunder i forbindelse med Kontraktens ophør) i søg- og redigerbar elektronisk kopi samt på papir. Som følge af initiativet med at implementere åbne standarder inden for det offentlige, skal Dokumentationen også foreligge i de obligatoriske åbne standarder.

K-2 Der forventes anvendt et udbredt og anerkendt modelleringssprog i forbindelse med Dokumentationen. Såfremt UML ikke anvendes, bedes Leverandøren eksplicit redegøre for sit valg af modelleringssprog. Supplerende kan E/R diagrammer benyttes til dokumentation af datastrukturer.

- K-3 Ændringer i Dokumentationen skal være sporbare.
- K-4 Leverandøren skal udarbejde og vedligeholde en liste over den samlede dokumentation for Systemet.
- K-5 Leverandøren skal sikre, at dokumentationen har et detaljeringsniveau, så drift, vedligeholdelse og videreudvikling kan overdrages til anden leverandør. Dokumentationen skal derfor udformes og have et omfang, så Kunden og fremtidige leverandører kan:
- Gennemføre rettelser i Systemet
 - Vurdere omfanget af planlagte ændringer til Systemet, og
 - Videreudvikle Systemet uden at være tvunget til at indgå i dialog med tidligere leverandører
- K-6 Leverandøren skal på Kundens anmodning kunne levere en version af den samlede dokumentation, som er rensat for personfølsomme data og for andre data, der kan udgøre en sikkerhedsmæssig risiko, eksempelvis ip-adresser. Kunden skal frit kunne anvende en sådan version til fremtidigt udbud af Systemet.

3. METODE TIL UDARBEJDELSE AF DOKUMENTATION

[Her indsætter Leverandøren en beskrivelse af den metode, der anvendes til udarbejdelse af dokumentation.]

- K-7 Leverandøren skal beskrive den metode, der anvendes til udarbejdelse af Dokumentation.
- K-8 Leverandøren skal redegøre for, hvorledes Dokumentationen løbende opdateres og vedligeholdes, herunder i takt med iværksættelse af Agile Tilpasninger og Egentlige Ændringer, således at Dokumentationen til hver en tid afspejler det aktuelle system.

4. DOKUMENTATION

- K-9 Dokumentationen udarbejdes af Leverandøren med inddragelse af Kunden i det omfang, det er beskrevet i nærværende bilag.
- K-10 Nedenfor har Kunden angivet, hvilke dokumenttyper Dokumentationen af Leverancen skal indeholde og i hvilke faser.

4.1 Afklarings- og planlægningsfasen

[Afhængig af den valgte Agile Metode og Projektets grad af agilitet vil der i afklarings- og planlægningsfasen alene udarbejdes meget overordnet Dokumentation.]

Følgende krav kan eksempelvis stilles men vil ikke nødvendigvis være hensigtsmæssige i alle Projekter:

<i>Dokumenttype</i>	<i>Formål og indhold</i>	<i>Kvalitetskrav</i>
<i>Arkitekturbeskrivelse</i>	<i>Overordnet struktur og design af Leverancen.</i>	<i>Skal beskrive Leverancens overordnede arkitektur så det kan fungere som grundlag for design og udvikling af Leverancen.</i>

4.2 Leverancens udvikling

[I forbindelse med Leverancens udvikling skal der løbende, som led i de enkelte Iterationer, udarbejdes Dokumentation til nærmere beskrivelse af det leverede, herunder tekniske grænseflader, brugervejledninger mv.

Følgende krav kan eksempelvis stilles:

<i>Dokumenttype</i>	<i>Indhold og formål</i>	<i>Kvalitetskrav</i>
<i>Leverancebeskrivelse.</i>	<i>Datadictionary, der definerer og sikrer, at der benyttes samme ord for de samme termer.</i>	<i>Alle væsentlige termer og oversættelse mellem forskellig navngivning er beskrevet.</i>
	<i>Liste af klasser/sider/scripts med anførsel af: i) om der er lavet unittests, ii) koden er beskrevet og iii) reference til udvikler. Listen skal dokumentere, at alle Systemets dele er behørigt testet og dokumenteret i koden.</i>	<i>Skal omfatte alle specialudviklede emner, dog undtagen f.eks. indre klasser og temporært materiale. Alle emner bør listes, men skal ikke nødvendigvis beskrives nærmere.</i>
	<i>Komponentdiagram, der skal give overblik over Systemets tekniske dele og deres indbyrdes samspil og afhængigheder.</i>	
	<i>Dokumentation for overholdelse af særlige standarder, som ikke kan garanteres overholdt blot ved integration af standard-komponenter, f.eks. standarder for sikkerhed og handicaptilgængelighed.</i>	
	<i>Beskrivelse af særligt komplekse interaktioner.</i>	
	<i>Liste (navn + version) af anvendte arbejdsredskaber.</i>	



Dokumenttype	Indhold og formål	Kvalitetskrav
	Beskrivelse af de enkelte programkomponenter, herunder hvilke funktioner de enkelte programkomponenter udfører samt hvilke parametre de anvender.	
Tekniske grænseflader	Dokumentation for tekniske grænseflader i Leverancen.	
Brugervejledning	Vejledningen skal give brugeren den fornødne viden til at kunne betjene de dele af Leverancen, der er rettet mod brugeren. Brugervejledningen kan supplere undervisning og online-hjælp. Udformningen af brugervejledning afhænger af den specifikke målgruppe, den retter sig mod.	Brugervejledning, undervisning og online-hjælp skal kunne guide brugeren i at udføre bestemte opgaver inden for en bestemt tidsramme og fejlmargen.

4.3 Idriftsættelse

Foruden en beskrivelse af selve System- og Brugerdokumentationen, skal bilaget endvidere indeholde en beskrivelse af den Dokumentation, der er nødvendig og hensigtsmæssig til brug for idriftsættelsen.

Følgende krav kan eksempelvis stilles:

Dokumenttype	Formål og indhold	Kvalitetskrav
Installationsvejledning	Vejledningen skal beskrive, hvordan Leverancen installeres, flyttes og ændres. Vejledningen indeholder også krav til hardware, software, netværk mm.	Leverancen skal kunne installeres hos nuværende eller ny driftsleverandør, helst uden hjælp fra Leverandøren.
Driftsvejledning	Vejledningen skal give læseren den fornødne viden til at kunne betjene de dele af Leverancen, der indgår i driften. Det drejer sig f.eks. om håndtering af kørsler og håndtering af data, der skal ind eller ud af Leverancen. Vejledningen indeholder også en beskrivelse af de processer, der er en forudsætning for, at	Leverancen kan driftes hos nuværende eller ny driftsleverandør.



<i>Dokumenttype</i>	<i>Formål og indhold</i>	<i>Kvalitetskrav</i>
	<i>Leverancen kan køre, vejledning for fejlsituationer og afhjælpning af disse.</i>	
<i>Driftsplan</i>	<i>En oversigt over de kørsler, der kører på bestemte tidspunkter. Det kan f.eks. være back-up-kørsler, afsendelse af breve mv. Det skal af planen fremgå, hvornår kørslerne sættes i gang, og hvad der sker ved et evt. output. Driftsplanen vil ofte blive bygget ind i driftsorganisationens samlede driftsplan.</i>	<i>Alle kørsler skal være beskrevet og planlagte. Ansvar for aktiviteterne skal være placeret. Kørsler skal kunne afvikles hos nuværende eller ny driftsleverandør.</i>
<i>Driftshåndbog</i>	<i>Beskriver driften af Leverancen, kontaktoplysninger for alle personer involveret i drift, herunder i hvilke tilfælde de enkelte personer skal kontaktes, beskrivelse af teknisk opsætning som f.eks. konfigurationsfiler og skabeloner og beskrivelse af organisering af systemets drift og vedligeholdelse.</i>	<i>Leverancen skal kunne driftes hos nuværende eller ny driftsleverandør.</i>
<i>Fallback-plan</i>	<i>Plan for fallback af Leverancen, der beskriver, hvad der som minimum skal gøres for at retablere drift af Leverancen. Planen skal modvirke afbrydelser i Kundens forretningsaktiviteter, beskytte kritiske informationsaktiver og sikre hurtig reetablering.</i>	<i>Der skal kunne udføres fallback af systemet inden for de aftalte rammer</i>

Kunden kan endvidere have behov for dokumentation for, at Leverandøren har fjernet alle ikke synlige adgange (bagdøre) til systemet inden idriftsættelse. Sådant dokumentation kan eventuelt tilvejebringes ved en erklæring fra Leverandøren.



4.4 Vedligeholdelse og support

Foruden en beskrivelse af selve System- og Brugerdokumentationen, skal bilaget endvidere indeholde en beskrivelse af den Dokumentation, der er nødvendig og hensigtsmæssig til brug for vedligeholdelse og support.

5. LEVERING AF DOKUMENTATION

K-11 Dokumentation skal udvikles samtidig med realiserede arbejdsopgaver og afleveres ved overtagelsesprøven for den enkelte Delleverance.

K-12 Dokumentation er en del af overtagelsesprøven for den enkelte Delleverance.

Bilag 5 Ændringshåndtering

Vejledning:

Kontrakten bygger på en sondring mellem Agile Tilpasninger og Egentlige Ændringer.

Indenfor Leverancens fastlagte Omfang kan - og vil - der ske ændringer i form af Agile Tilpasninger, jf. Kontraktens punkt 6.2. Sådanne ændringer tilskyndes, idet de udgør en integreret del af den Agile Metode og medvirker til løbende at definere og udvikle løsningen på baggrund af Kundens overordnede forretningsmæssige mål og behov.

Ændringer udenfor Leverancens Omfang udgør Egentlige Ændringer, jf. Kontraktens punkt 6.3. Egentlige Ændringer tilskyndes ikke, men desuagtet vil der ofte være behov for at foretage Egentlige Ændringer undervejs i Projektet.

Dette bilag supplerer tilpasnings- og ændringsprocedurerne i Kontraktens punkt 6.2.2 og 6.3.2. Bilaget giver en mere detaljeret beskrivelse af processen for ændringshåndtering, der bør medvirke til at sikre, at alle relevante forhold i forbindelse med ændringer håndteres.

Herudover beskriver bilaget principper for kontraktstyring.

I Kontrakten er der henvist til Bilag 5 om Ændringshåndtering i følgende punkter:

- *Punkt 5.1.1 (Iværksættelse af en afklarings- og planlægningsfase)*
- *Punkt 6.2.2 (Tilpasningsprocedure)*
- *Punkt 6.3.1 (Generelt)*
- *Punkt 36.3 (Kontraktstyring ved ændringer mv.)*

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	INDLEDNING	42
2.	AGILE TILPASNINGER	42
3.	EGENTLIGE ÆNDRINGER	43
3.1	Kundens ændringsanmodning	43
3.2	Leverandørens ændringsanmodning	43
3.3	Leverandørens ændringsforslag	44
3.4	Vurdering og godkendelse af ændringsforslag	44
4.	ÆNDRINGSLOG	45
5.	KONTRAKTSTYRING	45

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Bilag 5 regulerer den ændringshåndtering i form af Agile Tilpasninger og Egentlige Ændringer, der foretages i henhold til Kontrakten.

2. AGILE TILPASNINGER

[Ændring af Kontrakten i form af en Agil Tilpasning kan initieres af begge Parter i overensstemmelse med Kontraktens punkt 6.2 og dette bilag.

Der stilles ikke særlige formkrav til, hvorledes anmodninger om Agile Tilpasninger fremsættes, blot at gennemførte Agile Tilpasninger dokumenteres på skriftligt grundlag.]

Agile Tilpasninger skal løbende dokumenteres på skriftligt grundlag og skal være underskrevet af begge Parter, jf. Kontraktens punkt 6.2.2.

K-1 Agile Tilpasninger kategoriseres og dokumenteres som følger:

	<i>Kategorisering:</i>	<i>Dokumenteres i form af:</i>
Type 1	<ul style="list-style-type: none"> • Kundens ændrede prioritering af Øvrige Krav i Kundens Kravliste samt fravalg af Øvrige Krav • Tilføjelse af nye Øvrige Krav i Kundens Kravliste 	En til enhver tid opdateret version af Kundens Kravliste underskrevet af begge Parter.
Type 2	<ul style="list-style-type: none"> • Kundens overførelse af Øvrige Krav fra opfyldelse i en Delleverance til opfyldelse i en anden 	En til enhver tid opdateret version af de berørte Leveranceplaner underskrevet af begge Parter.
Type 3	<ul style="list-style-type: none"> • Kundens ændrede prioritering af opfyldelse af krav (inklusive Absolutte Krav) i en Iteration samt fravalg af opfyldelse af krav i Iterationen • Ændring af tids- og vederlagsestimater for de enkelte Iterationer 	Som Type 2. Endvidere en til enhver tid opdateret version af Aktivitetsplanen for den pågældende Iteration underskrevet af begge Parter.

K-2 Såfremt Kunden tilføjer nye Øvrige Krav i Kundens Kravliste, skal Kunden fravælge eller nedprioritere et eller flere tilsvarende Øvrige Krav

Eftersom Kundens tilføjelse og fravalg af Øvrige Krav i Kravlisten udgør en Agil Tilpasning, har sådanne tilføjelser og fravalg ingen konsekvenser for Projektets økonomi og tidsplan. Dette skyldes, at Leverandøren ikke er forpligtet til at opfylde Kundens Øvrige Krav. Da Leverandøren imidlertid skal bestræbe sig på at levere så mange Øvrige Krav som muligt, jf. Kontraktens punkt 3.2.2, er det vigtigt, at Kunden ikke udnytter muligheden for tilføjelse af Øvrige Krav i Kravlisten til at "puste" Kravlisten op. Kravlisten bør udgøre et realistisk bud på, hvilke Krav Leverandøren kan opfylde i løbet af Projektet. For at sikre Kravlistens realitet skal Kunden således ved tilføjelse af Øvrige Krav foretage fravalg af et eller flere tilsvarende Øvrige Krav eller nedprioritere et eller flere tilsvarende Øvrige Krav, således at det af Kravlisten tydeligt fremgår, at Leverandøren ikke er kontraktuelt forpligtet til at bestræbe sig på at opfylde sådanne krav. Se for en nærmere beskrivelse af en sådan nedprioritering vejledningen til bilag 3. Leverandøren vejleder Kunden i forbindelse med til- og fravalg af krav ved at oplyse om estimater for arbejdet forbundet med opfyldelse af de pågældende krav.

3. EGENTLIGE ÆNDRINGER

[Anmodning om Egentlige Ændringer kan fremsættes af Kunden, jf. Kontraktens punkt 6.3.2.2 eller Leverandøren, jf. Kontraktens punkt 6.3.3.2.

Parterne kan med fordel udarbejde paradigmer for Kundens ændringsanmodning og Leverandørens Ændringsforslag.]

De vederlagsmæssige konsekvenser af en Egentlig Ændring fastsættes ud fra de i bilag 14 anførte priser samt ændringens estimerede betydning for Leverandørens resourceforbrug.

3.1 Kundens ændringsanmodning

K-3 Såfremt Kunden fremsætter en ændringsanmodning, skal den som minimum indeholde følgende oplysninger:

- Beskrivelse af den ønskede ændring med angivelse af eventuelle Absolutte Krav omfattet af ændringen.
- Dato for fremsættelse af anmodningen.
- Kundens forslag til prioritering af ændringen.

K-4 Såfremt Kundens ændringsanmodning forudsætter ændringer i Kundens Behovsopgørelse, skal ændringsanmodningen tillige være vedlagt ændringsforslag til Kundens Behovsopgørelse.

3.2 Leverandørens ændringsanmodning

K-5 Såfremt Leverandøren fremsætter en ændringsanmodning, skal den have samme indhold som indholdet af et ændringsforslag til Kunden, jf. nedenfor.

K-6 Leverandøren har ikke krav på vederlag for udarbejdelse af ændringsforslag, der er en del af en ændringsanmodning fra Leverandøren.

3.3 Leverandørens ændringsforslag

[Kunden kan i nærværende punkt stille særlige krav til, hvorledes Leverandøren skal fastlægge pris og tid for gennemførelse af en Egentlig Ændring. Kunden kan eks. stille krav til Leverandøren om at anvende en bestemt estimeringsmetode.]

K-7 Et ændringsforslag skal mindst indeholde og behandle følgende:

- Beskrivelse af de påkrævede ændringer til opfyldelse af ændringsanmodningen
- Angivelse af hvilke bilag, der berøres af ændringen
- Konsekvenser for det fastlagte vederlag
- Konsekvenser for de aftalte leveringstidspunkter
- Konsekvenser for de fastlagte servicemål
- Konsekvenser for Kundens it-miljø
- Redegørelse for, hvorledes konsekvenserne for det fastlagte vederlag, aftalte leveringstidspunkter, servicemål og Kundens it-miljø er fastlagt
- Redegørelse for de sandsynlige risici forbundet med ændringsforslaget

K-8 Medmindre andet er aftalt, udarbejder Leverandøren de nødvendige korrektioner til de bilag, der berøres af ændringen, og ændringsforslaget vedlægges disse.

3.4 VURDERING OG GODKENDELSE AF ÆNDRINGSFORSLAG

K-9 Kunden kan vælge at afvise ændringsforslaget, at anmode om ændring af ændringsforslaget eller at acceptere ændringsforslaget.

K-10 Anmodning om en væsentlig ændring af ændringsforslaget anses som en afvisning af det foreliggende ændringsforslag.

K-11 Hvis ændringsforslaget accepteres af Kunden, skal denne skriftligt have godkendt forslaget, forinden arbejdets iværksættelse.

K-12 Såfremt ændringsforslaget ikke accepteres, kan Leverandøren kræve et rimeligt vederlag for udarbejdelsen af ændringsforslaget. Vederlaget opgøres efter dokumenteret medgået tid og til de i Bilag 14 anførte timepriser.

4. ÆNDRINGSLOG

K-13 Leverandøren skal opretholde en fælles ændringslog, der indeholder al relevant Dokumentation vedrørende Agile Tilpasninger og Egentlige Ændringer. I ændringsloggen skal indføres:

- For så vidt angår Agile Tilpasninger:
 - De opdaterede versioner af Kundens Kravliste, Projektplanen og Aktivitetsplaner, der er berørte af de Agile Tilpasninger, underskrevet af begge Parter
- For så vidt angår Egentlige Ændringer:
 - Daterede ændringsanmodninger
 - Hver ændringsanmodning skal tildeles et fortløbende identifikationsnummer, således at ændringsanmodningen og de hertil knyttede dokumenter kan følges i ændringsloggen
 - Daterede ændringsforslag
 - Godkendte ændringsforslag
 - Betalinger til Leverandøren for arbejde med ikke-accepterede ændringsforslag

5. KONTRAKTSTYRING

[K-14-K-16 vedrører både Agile Tilpasninger, Egentlige Ændringer og Optioner. K-16 og K-17 vedrører alene Egentlige Ændringer og Optioner, jf. endvidere Kontraktens punkt 36.3.]

K-14 Det påhviler Leverandøren løbende at holde kontraktgrundlaget opdateret.

K-15 Dog påhviler det Kunden løbende at holde Kundens Behovsopgørelse, herunder Kundens Kravliste, opdateret.

K-16 Leverandøren skal drage omsorg for, at Parterne til hver en tid har adgang til en komplet samling af det gældende kontraktgrundlag samt alle Egentlige Ændringer og Optioner.

K-17 I overensstemmelse med hovedprincipperne i Kontraktens punkt 36.3 skal Leverandøren, for så vidt angår Egentlige Ændringer og Optioner, udarbejde og vedligeholde en oversigt over det gældende kontraktgrundlag.

Oversigten over det gældende kontraktgrundlag skal for hvert dokument indeholde følgende oplysninger:

- Dokumentets titel
- Versionsnummer
- Entydige referencer til godkendelse af dokumentet

Bilag 6 Test og prøver

Vejledning:

Afprøvning af Leverancen sker ved Interne Test, Overtagelses- og Driftsprøver. Interne Test gennemføres som led i hver enkelt Iteration. Overtagelses- og Driftsprøver gennemføres efter hver Delleverance. Såfremt der leveres udstyr, gennemføres der tillige en installationsprøve på dette.

I bilaget er der opstillet fælles krav til de Interne Tests, samt fælles krav til de forskellige prøver. Både for så vidt angår Interne Test og prøver gælder det, at Kunden skal iagttage reglerne for eventuel anonymisering af testdata, såfremt testdataene indeholder følsomme oplysninger.

Interne Test

Ved de Interne Test testes det om de af Parterne fastlagte acceptkriterier til ydelserne omfattet af de enkelte Iterationer er opfyldt. De Interne Test er knyttet tæt til udviklingen og foretages således som led i hver enkelt Iteration. Formålet hermed er at sikre, at fejl opdages hurtigt. Hurtig opdagelse af fejl understøtter Projektets fremdrift og økonomi, idet fejl der opdages hurtigt er relativt lettere at håndtere. Derved kan projektet også lære af de begåede fejl og inddrage læringen i den videre udvikling. Endvidere sikrer den kontinuerlige og hyppige testning, at Kunden har føling med Leverandøren og med Projektets fremdrift. Hvis Projektet ikke leverer som forventeligt/ønskeligt, bliver Parterne opmærksom herpå tidligt i forløbet i stedet for efter en (fejlslagen) overtagelsesprøve. Dette sikrer, at Parterne reelt kan handle - eksempelvis ved Kundens udtræden - på ikke-tilfredsstillende opfyldelse af Kontrakten (princippet om fast to failure).

Leverandøren forudsættes som en del af sit tilbud at fremkomme med et testprogram. Ligesom der findes forskellige Agile Metoder findes der også forskellige agile test strategier, eksempelvis test-driven development, Pair Testing osv. Kunden bør i den sammenhæng nøje overveje, hvorvidt det er nødvendigt at opstille specifikke krav til Leverandørens testprogram eller om kravene kan holdes overordnede således, at Leverandøren kan tilbyde den strategi, Leverandøren har bedst erfaringer og er mest fortrolig med. I sammenhæng hermed bør både Kunde og Leverandør overveje omfanget af de Interne Test i forhold til ressourceforbruget hos begge Parter. Afhængig af det konkrete Projekt vil det således efter omstændighederne kunne være tilstrækkeligt, eventuelt blot for nogle af Iterationerne, alene at foretage egentlige demonstrationer for Kunden af det udviklede.

Test af Systemets tekniske kvalitet

Med henblik på at sikre effektiviteten i udviklingsprocessen, herunder styre fremdriften i Projektet, kan de interne test - udover test af funktionalitet - desuden indeholde en løbende kontrol og evaluering af Systemets tekniske kvalitet.

Et Systems tekniske kvalitet kan forstås på forskellige måder. Dette har ført til udarbejdelsen af forskellige standardiserede kvalitetsmodeller (herunder bl.a. ISO 25010, System og Softwareudvikling - Kvalitetskrav til og evaluering af systemer og software (SQuaRE) - Kvalitetsmodeller vedrørende systemer og software) indeholdende forskellige kvalitetskriterier.

Afhængig af det enkelte System kan det være relevant at knytte et testforløb op på opfyldelsen af et eller flere kvalitetskriterier. Oftest vil det dog navnlig være relevant, at teste et Systems tekniske kvalitet i forhold til Systemets vedligeholdelsesevne (kvalitetskriteriet maintainability i ISO 25010). Dette skyldes, at omkostningerne til løbende vedligeholdelse af et System i Systemets løbetid ofte vil kunne overstige de initiale udviklingsomkostninger betydeligt - navnlig hvis Systemet har en lav vedligeholdelsesevne. Et systems vedligeholdelsesevne bliver derved en væsentlig parameter som kan indgå i Kundens løbende vurdering af, hvorvidt Projektet giver Kunden value for money.

Et systems vedligeholdelsesevne afhænger af kvaliteten af den udviklede kildekode, og Kunden kan derfor med fordel overveje at foretage, eller lade foretage, løbende tests af den udviklede kildekode.

Test af Systemets tekniske kvalitet kan endvidere - enten som en del af test af vedligeholdelsesevne eller som et selvstændigt testobjektiv - omfatte test af, hvorvidt den leverede dokumentation må anses for fyldestgørende og anvendelig.

Såfremt Kunden vælger at foretage, eller lade foretage, løbende tests af Systemets tekniske kvalitet, skal Bilaget indeholde en nærmere beskrivelse af den anvendte testmetode. Det skal i den sammenhæng bl.a. præciseres, hvilke krav der stilles til Systemets tekniske kvalitet, hvor ofte tests foretages, og hvem der forestår udførelsen af testene. Såfremt testene forudsætter adgang til Systemets kildekode, skal denne adgang endvidere sikres løbende for Kunden og/eller eventuel tredjepart, der på Kundens vegne måtte udføre test af Systemets tekniske kvalitet. Dette kan eksempelvis ske ved, at kildekoden med jævne mellemrum uploades til et automatiseret testmiljø. I givet fald skal tilgængelighedens hyppighed og nærmere krav til gennemførelsen reguleres i dette bilag, jf. Kontraktens punkt 31.3.1.2.

Prøver

I bilagets punkt 3.2 og 3.3 er formålet med henholdsvis Overtagelses- og Driftsprøven kort angivet. De enkelte prøver skal tilrettelægges og gennemføres i overensstemmelse med disse formål.

Leverandøren fremkommer som en del af sit tilbud med afprøvningsprogram, afprøvningsforskrifter, afprøvningsplaner og godkendelseskriterier. Hvis der er særlige forhold, kunden ønsker adresseret i forbindelse med afprøvnningen, herunder krav til godkendelse af en bestået prøve, kan kunden med fordel vælge at opstille en række overordnede krav hertil som en del af sit udbudsmateriale.

Afprøvningsprogrammet tilpasses testprogrammet, således at de to programmer komplementerer hinanden. Hvor de Interne Test typisk sker op imod de identificerede krav, vil overtagelsesprøven være mere tværgående og afsøge eventuelle Fejl og Mangler. Overtagelsesprøven vil således eks. fokusere på integrationstests mv.

De i bilag 6 anførte servicemål skal, medmindre andet angives i bilag 6, overholdes fra overtagelsesdagen. Kunden skal være opmærksom på, at såfremt overholdelse af sådanne servicemål (f.eks. svartider) skal indgå som en del af overtagelsesprøven, skal dette meddeles leverandøren inden afklaringsfasens afslutning eller være omfattet af kundens eventuelle krav til overtagelsesprøven.

Kontraktens udgangspunkt er, at en overtagelsesprøve ikke omfatter test af funktionalitet mv., som er godkendt i en tidligere delleverance, medmindre dette er angivet i nærværende bilag, eller Kunden kan påvise en særlig anledning hertil.

I bilag 4 (Dokumentation) skal angives den dokumentation, leverandøren skal levere ved de forskellige prøver. Afprøvningsprogram, afprøvningsforskrifter, afprøvningsplaner og godkendelseskriterier skal derfor også omfatte den dokumentation, som leverandøren skal levere ved de pågældende prøver.

I bilaget skal fastsættes kundens godkendelseskriterier for de enkelte prøver. Kunden skal i den sammenhæng være opmærksom på Kontraktens punkt 7.4, hvoraf følger, at Kunden ikke kan nægte godkendelse af en overtagelsesprøve under henvisning til, at godkendelseskriterierne til Øvrige krav ikke er opfyldt. Såfremt godkendelseskriterierne til Øvrige krav ikke er opfyldt behandles dette som en Fejl, som anføres i Fejllisten.

Kontrakten henviser til bilag 6, Interne Test og prøver, i følgende punkter:

- Punkt 5.2.1 (Udvikling i Iterationer)
- Punkt 7.1 (Interne Test)
- Punkt 7.2.1 (Generelt)
- Punkt 7.3 (Installationsprøve)
- Punkt 7.4 (Overtagelsesprøve)
- Punkt 7.5 (Driftsprøve)
- Punkt 10.3 (Deltagelse i test og afprøvning)
- Punkt 31.3.1.2 (Deponering af kildekode, der ikke er stillet til rådighed)

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	INDLEDNING	49
2.	INTERNE TEST.....	49
2.1	Test af Systemets tekniske kvalitet	49
3.	PRØVER.....	50
3.1	Fællesregler for prøver	50
3.1.1	Ikke godkendt prøve.....	50
3.2	Overtagelsesprøve	51
3.3	Driftsprøve	51
4.	AFPRØVNINGSPROGRAM.....	51
5.	AFPRØVNINGSFORSKRIFTER	52
6.	AFPRØVNINGSPLANER	53

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Test og afprøvning af Systemet sker ved gennemførelse af henholdsvis Interne Test og overtagelses- og driftsprøver.

2. INTERNE TEST

[Leverandørens tilbud kan være begrænset til en overordnet beskrivelse af det testprogram, som Leverandøren vil foreslå, med udgangspunkt i Leverandørens normalt anvendte teststrategier og den anvendte Agile Metode samt med relevante henvisninger til den struktur, der er skitseret i nærværende dokument.

[I afklaringsfasen færdiggøres bilaget i overensstemmelse med det i tilbuddet anførte.]

K-1 Leverandøren skal gennemføre Interne Test, som led i hver enkelt Iteration.

K-2 Leverandørens test program skal indeholde en beskrivelse af følgende processer:

- a. Definerings af test
- b. Definerings af krav til test
- c. Fastlæggelse af acceptkriterier. Parterne skal i fællesskab fastlægge acceptkriterierne til Krav omfattet af den enkelte Iteration
- d. Gennemførelse af test

K-3 Leverandørens beskrivelse af de i 0 nævnte processer skal omfatte en nærmere redegørelse for hvilke retningslinjer der er fastlagt for de enkelte processer, hvilke roller, der indgår i de enkelte processer og den tidsmæssige udstrækning for de enkelte processer i Iterationen.

2.1 Test af Systemets tekniske kvalitet

[Her indsætter Leverandøren på baggrund af Kundens krav en beskrivelse af den anvendte metode til test af Systemets tekniske kvalitet.

Hvis det er mere praktisk, kan beskrivelsen vedlægges som et appendiks til bilaget.]

K-4 Kunden vil foretage tests af Systemets tekniske kvalitet ved løbende at monitorere eller lade tredjemand monitorere kvaliteten af den udviklede software.

[Kunden skal specificere, hvilke krav der stilles til Systemets tekniske kvalitet, hvor ofte test foretages, og hvem der forestår udførelsen af testene. Såfremt testene forudsætter adgang til Systemets kildekode, skal denne adgang endvidere sikres løbende for Kunden og/eller eventuel tredjepart, der på Kundens vegne måtte udføre test af Systemets tekniske kvalitet med henblik på udførelsen af test, jf. Kontraktens punkt 31.3.1.2. Dette kan eksempelvis ske ved, at kildekoden med jævne mellemrum uploades til et automatiseret testmiljø.]

3. PRØVER

3.1 Fællesregler for prøver

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

Når en prøve er afsluttet, udarbejder Leverandøren straks en rapport over prøveforløbet med angivelse af eventuelle konstaterede Fejl i en Fejlliste. For hver enkelt Fejl skal det angives, om fejlen vedrører opfyldelse af et eller flere Absolutte Krav. Ved gennemførelse af driftsprøve udarbejder Kunden rapporten herfor, medmindre Leverandøren skal varetage Driften. I så fald udarbejder Leverandøren rapporten.

Afprøvningsrapporterne dokumenterer de udførte afprøvningsprogrammer, således at det er klart, hvad der er afprøvet og hvad afprøvningsresultatet var.

En prøve er bestået, når godkendelseskriterierne fastsat i afprøvningsprogrammet er opfyldt.

3.1.1. Ikke godkendt prøve

[I de tilfælde, hvor en prøve ikke består som godkendt, er Leverandøren efter Kontraktens punkt 7.2.2 berettiget til at søge de konstaterede Fejl afhjulpet og gentage prøven med henblik på godkendelse. Kunden har i Kontraktens punkt 7.2.2 angivet, hvor mange Arbejdsdage en sådan gentagelse af prøven kan overskride det aftalte tidspunkt for prøvens godkendelse. Kunden (og/eller Parterne i fællesskab i forbindelse med afklarings- og planlægningsfasen) skal i dette bilag tage stilling til, hvorvidt der i det konkrete Projekt er sådanne forhold, der gør, at Leverandøren ved en overskridelse af det aftalte tidspunkt for prøvens godkendelse skal være berettiget til at igangsætte arbejdet med den følgende Delleverance. Kunden skal ved en fravigelse af udgangspunktet om, at arbejdet med en ny Delleverance ikke påbegyndes før prøvens godkendelse, nøje overveje de omkostninger, der kan være forbundet med at lade Leverandøren fortsætte arbejdet. Der vil således være betydelige omkostninger forbundet med en fortsættelse af arbejdet, hvor det efterfølgende må konstateres, at prøven stadigvæk ikke kan godkendes, eller at Kunden grundet problemerne omkring godkendelsen ønsker at udtræde af Kontrakten. Der er således en vis risiko for, at prøvens manglende godkendelse er symptomatisk for Projektet og dermed udtryk for, at Projektet bør bringes til ophør. Omvendt kan der være betydelige ressource tab - både for Kunden og Leverandøren - forbundet med, at det videre Projekt afventer en fejlslagen prøve.

Såfremt Parterne har valgt at tilrettelægge udviklingen af Leverancen i form af en række parallelle forløb, jf. bilag 1, vejledningsteksten side 3, kan det navnlig være hensigtsmæssigt at give Leverandøren adgang til at påbegynde arbejdet med efterfølgende Delleverancer, uagtet Leverandøren har overskredet det aftalte tidspunkt for den foregående Delleverances godkendelse.

Kunden/Parterne kan overveje at differentiere imellem de enkelte Delleverancer, således at det f.eks. angives, at arbejdet med Delleverance 2 ikke må påbegyndes, før overtagelses-

og/eller driftsprøven for Delleverance 1 er godkendt, hvorimod der ikke er tilsvarende krav ved påbegyndelse af arbejdet med Delleverance 3 og 4.

3.2. Overtagelsesprøve

Formålet med overtagelsesprøven er at konstatere, om den leverede funktionalitet og Dokumentation i den pågældende Delleverance opfylder Kontraktens krav, herunder at konstatere om de af Kravlistens krav, som er forudsat opfyldt ved den pågældende Delleverance, og som løbende er nedbrudt og detaljeret, er opfyldt. Herudover er formålet med overtagelsesprøven at konstatere, om det leverede er egnet til de Forretningsmæssige Mål og Behov, jf. Bilag 3a.i.

[Kunden skal angive, såfremt overtagelsesprøven tillige skal omfatte test af visse servicemål i tillæg til den test, der finder sted som led i driftsprøven, samt eventuelt andre forhold.]

Der foretages som udgangspunkt ikke test af funktionalitet mv., som er godkendt i en tidligere overtagelsesprøve. Kunden kan dog i følgende situationer beslutte, at overtagelsesprøven skal omfatte funktionalitet mv., som er godkendt i en tidligere overtagelsesprøve:

- *[Her indsættes eventuelle særlige situationer, hvor Kunden har besluttet, at overtagelsesprøven tillige omfatter funktionalitet mv., som er godkendt i en tidligere overtagelsesprøve]*
- Såfremt Kunden kan påvise en særlig anledning hertil. Dette er eksempelvis tilfældet, hvis Kunden i forbindelse med gennemførelse af en overtagelsesprøve konstaterer forhold, der indikerer, at Delleverancer forårsager, at funktionalitet mv. som er godkendt i en tidligere overtagelsesprøve, ikke længere opfylder Kontraktens krav, uanset funktionaliteten er omfattet af garantiperioden, og såfremt Kunden kan påvise, at denne antagelse er rimelig begrundet.

3.3. Driftsprøve

Driftsprøven tager sigte på at måle servicemål i Kundens normale driftssituation. Driftsprøven gennemføres af Kunden med aktiv bistand fra Leverandøren. Leverandøren har dog ansvaret for at gennemføre prøven, hvis Leverandøren varetager Driften.

Under driftsprøven skal Leverandøren være Kunden behjælpelig i forbindelse med besvarelse af Kundens spørgsmål vedrørende brug af Leverancen, herunder yde hotline service mv.

4. AFPRØVNINGSPROGRAM

[Leverandøren fremkommer som en del af sit tilbud med afprøvningsprogram, afprøvningsforskrifter, afprøvningsplaner og godkendelseskriterier. Leverandørens tilbud kan være begrænset til en overordnet beskrivelse af det installations- og afprøvningsforløb, som Leverandøren vil foreslå, med udgangspunkt i Leverandørens normale praksis og med relevante henvisninger til den struktur, der er skitseret i nærværende dokument.

I afklaringsfasen færdiggøres bilaget i overensstemmelse med det i tilbuddet anførte.

Her indsættes efter Kundens krav rammerne for afprøvningsprogrammet.

Hvis det er mere praktisk, kan rammerne vedlægges som et appendiks til bilaget.

Afprøvningsprogrammet har som formål at give en samlet og dækkende, men overordnet beskrivelse af de installationer og afprøvninger, der skal gennemføres som en del af Leverancen. Afprøvningsprogrammet fastlægger principperne og de metoder, der skal anvendes.]

K-5 Afprøvningsprogrammet skal indeholde en komplet, men overordnet beskrivelse af de afprøvninger, som Leverancen skal gennemgå i projektføreløbet, jf. Kontraktens punkt 7.2. Afprøvningsprogrammet vedrører:

- Installationsprøve
- Overtagelsesprøve
- Driftsprøve
- [Særlige prøver/godkendelsesprocedurer for tilknyttede ydelser]
- [Særlige prøver/godkendelsesprocedurer ved ændringsopgaver, herunder Optioner]

K-6 Der skal være sporbarhed mellem afprøvningsprogrammet og

- Bilag 3
- Afprøvningsforskrifterne
- Afprøvningsplanerne

K-7 Afprøvningsprogrammet skal for hver afprøvningsprogram som minimum indeholde oplysninger om

- Afprøvningsprogrammet placering i projektføreløbet (eventuelt i form af henvisning til Bilag 1)
- Afprøvningsprogrammet overordnede forudsætninger
- De funktioner, der afprøves
- Afprøvningsprogrammet fysiske rammer
- De afprøvningsmetoder, der anvendes
- De ressourcer, som Kunden skal stille til rådighed (eventuelt i form af en henvisning til Bilag 9)
- De afprøvningsforskrifter, der skal udarbejdes
- Godkendelseskriterier

K-8 Afprøvningsprogrammet skal behandles og godkendes af Kunden som fastlagt i Bilag 1.

5. AFPRØVNINGSFORSKRIFTER

[Her indsættes efter Kundens krav rammerne for afprøvningsforskrifterne.

Hvis det er mere praktisk, kan rammerne vedlægges som et appendiks til bilaget.]

K-9 Afprøvningsforskrifterne skal for hver af de afprøvninger, der er defineret i afprøvningsprogrammet, i detaljer beskrive gennemløbet af afprøvningsprogrammet. Beskrivelsen

skal omfatte de eventuelle forudsætninger, der skal være opfyldt for, at den pågældende afprøvning kan gennemføres, herunder hvilken Dokumentation der skal foreligge.

K-10 Der skal være sporbarhed mellem afprøvningsforskrifterne og

- Afprøvningsprogrammet
- Afprøvningsplanerne
- Bilag 3

K-11 Afprøvningsforskrifterne skal behandles og godkendes af Kunden som fastlagt i Bilag 1.

6. AFPRØVNINGSPLANER

[Her indsættes efter Kundens krav rammerne for afprøvningsplanerne.

Hvis det er mere praktisk, kan rammerne vedlægges som et appendiks til bilaget.]

K-12 Afprøvningsplanerne omfatter også eventuelle installationsaktiviteter og skal som minimum indeholde oplysning om:

- Hvilke afprøvningsforskrifter der er omfattet af afprøvningsplanen
- Hvilke installationsplaner der er omfattet af afprøvningsplanen
- Hvilke roller der skal deltage i de enkelte installationer/afprøvninger Eventuelt udstyr, der indgår i den enkelte installation/afprøvning
- Eventuelle prøvedata, der skal leveres af Kunden. Der kan eventuelt henvises til bilag 9
- En time for time beskrivelse af installationer og afprøvninger

K-13 Afprøvningsplanerne skal behandles og godkendes af Kunden som fastlagt i Bilag 1.

Bilag 7 Den Agile Metode og samarbejdsorganisation

Vejledning:

Rammerne for Parternes samarbejde er fastlagt i Kontrakten. Nærværende bilag skal beskrive, hvorledes rammerne udfyldes ved hjælp af metoder, processer, roller og produkter mv. De nævnte forhold er i vidt omfang indbyrdes afhængige, og det er således ved udarbejdelsen af bilaget vigtigt at holde sig for øje, at de anvendte metoder, processer, roller og produkter skal afspejle og understøtte hinanden.

I Kontrakten er der henvist til bilag 7 om den Agile Metode og samarbejdsorganisation i følgende punkter:

- Punkt 1 (Definitioner)
- Punkt 3.2.1 (Generelt)
- Punkt 3.2.3 (Styring af Projektet)
- Punkt 3.2.4 (Rådgivning)
- Punkt 3.2.6 (Rapportering)
- Punkt 5.1.1 (Iværksættelse af en afklarings- og planlægningsfase)
- Punkt 6.2.1 (Omfattede tilpasninger)
- Punkt 6.3.2.2 (Udvidelse af Leverancens omfang til levering som en Selvstændig Opgave)
- Punkt 8.1 (Generelt)
- Punkt 8.3 (Samarbejdsorganisation)
- Punkt 8.4 (Bemanding)
- Punkt 10.1 (Indledning)
- Punkt 10.2 (Generelle krav til Kundens deltagelse)
- Punkt 10.3 (Deltagelse i test og afprøvning)
- Punkt 14.3 (Optioner til levering som en Selvstændig Opgave)
- Punkt 23.5 (Kundens deltagelse)
- Punkt 36.2 (Meddelelse)

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	INDLEDNING	55
2.	DEN AGILE METODE	55
2.1	Afklarings- og planlægningsfasen	56
2.2	Iterationer	57
2.3	Rådgivning af Kunden.....	57
2.4	Rapportering.....	58
2.5	Styring af Projektet.....	59
3.	SAMARBEJDSORGANISATION	59
3.1	Indledning	59
3.2	Struktur og roller	60
3.2.1	Niveauer	61
3.2.1.1	Ledelsesniveauet.....	61
3.2.1.2	Styringsniveauet	63
3.2.1.3	Udførende leverance niveau	63
3.3	Kommunikation mellem Parterne	64

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

I dette bilag beskrives den Agile Metode samt samarbejdsorganisationen.

2. DEN AGILE METODE

Den Agile Metode er den i dette bilag valgte og beskrevne metode for udvikling af Leverancen, jf. Kontraktens punkt 1.

[Agile metoder er ikke et entydigt begreb og afsnittet skal derfor beskrive, hvilken forståelse Kunden har heraf, herunder hvilke krav til den Agile Metode, Kunden på forhånd har fastlagt i Projektet.

Kundens beskrivelse af kravene til den Agile Metode er i bilaget gjort metodeneutral, men tager afsæt i principperne bag de anerkendte og anvendte udviklingsmetoder/modeller Scrum og Atern. Kunden kan vælge at anvende andre agile metoder/modeller, ligesom Kunden kan vælge en kombination heraf eller overlade valget til Leverandøren. Eksempelvis kan Leverandøren tilbyde eXtreme Programming som udviklingsmetode kombineret med Scrum som team ledelsesmodel. For en nærmere indføring i agil udvikling kan der bl.a. henvises til It- og Telestyrelsens vejledning om agil udvikling i den offentlige sektor, 2010.

Alt afhængig af, hvorledes Kunden vælger at tilrettelægge sammensætningen af Absolutte og Øvrige Krav, antallet af Delleverancer mv., kan der være tale om et mere eller mindre agilt

projekt. De af Kontrakten omfattede projekter kan således have karakter af "water-scrum-fall". Det er derfor vigtigt, at den Agile Metode og navnlig udmøntningen heraf i Projektet afspejler Projektets agilitet.

I afsnittet er Leverandørens projektledelsesmetode beskrevet som en del af den Agile Metode. Det er ikke alle agile metoder, der indeholder egentlig projektledelse (dette er eksempelvis ikke tilfældet for Scrum), og Leverandøren skal således afhængig af den tilbudte agile metode supplere denne med en projektledelsesmetode. Leverandøren kan eksempelvis tilbyde Scrum som udviklingsmodel kombineret med Atern som agil projektstyringsmodel, der suppleres og udbygges med den gængse Prince2 projektstyringsmodel. I sådan et tilfælde vil udviklingen i de enkelte udviklingsteams (det udførende leveranceniveau) ske efter Scrum, hvorimod ledelsen af Projektet på styringsniveau og op vil ske efter Atern og Prince2, jf. nærmere om organiseringen af Projektet i forskellige niveauer i afsnit 3.

Her indsættes efter Kundens krav Leverandørens beskrivelse af den tilbudte Agile Metode. Hvis det er mere praktisk, kan Leverandørens beskrivelse af den Agile Metode vedlægges som et appendiks til bilaget.]

K-1 Leverandøren skal beskrive den anvendte Agile Metode. Beskrivelsen skal som minimum inddrage og behandle følgende:

- a. Alle de i 2.1 - 2.5 nævnte forudsætninger, aktiviteter, processer og produkter og hvorledes anvendelsen af den Agile Metode sikrer opfyldelse heraf.
 - i. Hvordan og hvornår Kunden og Kundens projektdeltagere forventes inddraget. Den Agile Metode forudsætter således en aktiv involvering i Projektet fra Kundens side, herunder gennem en løbende og tæt dialog med Leverandøren samt deltagelse i møder på ofte daglig basis.

- b. De roller, der fremgår af samarbejdsorganisationen, jf. bilagets punkt 3.

2.1. Afklarings- og planlægningsfasen

Udvikling af Leverancen påbegyndes med iværksættelse af en afklarings- og planlægningsfase. I denne fase foretager Parterne, jf. Kontraktens punkt 5.1.1:

K-2 En drøftelse af Kundens prioritering af krav i Kundens Kravliste

K-3 En gennemgang og præcisering af Tidsplanen

K-4 En vurdering af de risici, der kan have betydning for Projektets gennemførelse og på baggrund heraf en opdatering af risikologgen

K-5 En vurdering af, hvorvidt Kundens Behovsopgørelse skal tilrettes

2.2. Iterationer

Udviklingen af Leverancen foregår i Iterationer, jf. Kontraktens punkt 5.2:

K-6 En Iteration omfatter typisk følgende faser, jf. bilag 1, punkt 4.3:

- a. Analyse og design
- b. Udvikling
- c. Gennemførelse af Interne Tests
- d. Evaluering og planlægning af næste Iteration

2.3. Rådgivning af Kunden

I overensstemmelse med Kontraktens punkt 3.2.4 skal Leverandøren løbende rådgive Kunden om, hvorledes Leverancens egnethed i forhold til Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov bedst sikres. Leverandørens rådgivning skal således sikre, at Projektet løbende udmønter sig i leverancer med forretningsmæssig værdi for Kunden.

K-7 Leverandøren skal i den forbindelse navnlig rådgive Kunden om:

- a. Den anvendte Agile Metode.
- b. Kundens beskrivelse af kravene i Kravlisten, herunder opdelingen i Absolutte og Øvrige Krav.
- c. Kundens prioritering af Krav også i de enkelte Iterationer, herunder mulige konsekvenser og eventuelle risici forbundet med Kundens valg af prioritering.
- d. Forhold af betydning for sammensætningen af Absolutte og Øvrige krav i kravlisten, herunder om sammenhæng og eventuelle Afhængigheder mellem de enkelte krav.
- e. Kundens prioritering af krav og aktiviteter i de enkelte Iterationer og deltage i planlægningen heraf.
- f. Sammensætningen af Absolutte og Øvrige Krav i de enkelte Iterationer.
- g. De med Kundens valg forbundne konsekvenser og risici, herunder dels i relation til, hvorledes Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov kan opfyldes i efterfølgende Iterationer, dels i relation til Kundens licensaftaler, jf. Bilag 16.
- h. Forventningsafstemme med Kunden om Kundens forventede tidsforbrug til løbende feedback og afklaring i de enkelte Iterationer.
- i. Fastlæggelse af acceptkriterier.
- j. Konfiguration af it-miljø, jf. Kontraktens punkt 4.

- k. Ny teknologi eller nye løsninger, som har betydning for, hvorledes Kundens behov løses.
- l. Eventuelle behov for ændring af kravene til Kundens it-miljø, såfremt der, som led i Projektet opstår behov for ændring heraf.

[Listen over forhold, om hvilke Kunden ønsker rådgivning, kan med fordel udbygges og tilpasses det konkrete projekt. Ovennævnte forhold bør som minimum medtages.]

Hvor Leverandøren bistår Kunden med forhold som (i) planlægning af Iterationer, (ii) løbende prioritering eller (iii) udfærdigelse af et mere detaljeret eller konkret grundlag for Leverandørens videre udførelse set i forhold til Kravlisten, skal Leverandøren således sikre, at den af Leverandøren anbefalede planlægning, ændrede prioritering eller udfærdigede mere detaljerede eller konkrete grundlag for Leverandørens videre udførelse er relevant og hensigtsmæssig set i forhold til Leverandørens egnethed til Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov som beskrevet i bilag 3a.

2.4. Rapportering

I overensstemmelse med Kontraktens punkt 3.2.6 skal Leverandøren løbende rapportere om og forelægge status for Projektet for Kunden.

Leverandøren skal beskrive den løbende fremdriftsrapportering. Beskrivelsen skal som minimum indeholde følgende oplysninger:

K-8 En beskrivelse af den (eller de) oversigt(er) Leverandøren stiller til rådighed for Kunden til illustration af, og status for, fremdrift i Projektet.

[Kunden kan anføre eventuelle særlige krav til, hvilke elementer der skal indgå i fremdriftsrapporteringen. Eksempelvis kan Kunden stille krav om udarbejdelse af såkaldte burn down charts. Burn down charts er grafiske illustrationer af, hvor meget arbejde og tid der resterer i Projektet. Anvendes eksempelvis i Atern og Scrum som vigtige styringsredskaber og til facilitering af estimer.]

Rapporteringen skal sikre, at afgivne estimer overholdes, at Projektets fokus på Kundens Forretningsmæssige Behov og Mål fastholdes, og at prioriteringen hele tiden sker ud fra det, der har den største forretningsmæssige værdi for Kunden.

I henhold til Statens it-projektmodel skal alle igangværende statslige it-projekter med et budget på 10 mio. kr. eller derover hvert halve år, indtil overgangen til drift, statusrapportere på fremdrift til Statens it-projektråd. Såfremt Leverandøren skal varetage denne fremdriftsrapportering, anføres dette i bilaget, herunder skal det fremgå, hvilke elementer rapporteringen skal indeholde. Varetager Kunden selv rapporteringen skal det sikres, at Kunden fra Leverandøren modtager de nødvendige oplysninger.]

2.5. Styring af Projektet

Leverandøren skal forestå styringen af Projektet under forudsætning af Kundens aktive deltagelse, jf. Kontraktens punkt 3.2.1 og punkt 3.2.3.

Leverandørens ansvar for ledelse af Projektet omfatter især tilrettelæggelse og administration af Parternes samarbejde samt ansvar for at overvåge Projektets gennemførelse og sikre den daglige fremdrift, herunder Tidsplanens overholdelse.

Leverandøren skal sørge for indbyrdes koordinering af alle Projektets aktiviteter samt sikre sig, at der ikke træffes indbyrdes uforenelige beslutninger. Det er således Leverandørens ansvar, at sikre den indbyrdes sammenhæng i arkitektur for Leverancen og sammenhæng samt integration mellem Leverancens enkelte dele.

Med henblik på at sikre, at Projektet løbende udmønter sig i leverancer med forretningsmæssig værdi for Kunden, skal Leverandøren målrette processen til de projektaktiviteter og etablering af den funktionalitet, der understøtter Leverancens egnethed til de Forretningsmæssige Mål og Behov.

K-9 Leverandøren skal beskrive den af Leverandøren anvendte Projektledelsesmetode, herunder,

- a. Hvordan og hvornår Kunden inddrages.
- b. Hvordan Projektledelsesmetoden understøtter og spiller sammen med:
 - i. Kundens projektorganisation, jf. bilag 9,
 - ii. Samarbejdsorganisationen, jf. bilagets punkt 3, og
 - iii. Den Agile Metode [*punkt iii medtages alene, såfremt den af Leverandøren anvendte agile metode ikke omfatter projektstyring.*]
- c. Hvordan Projektledelsesmetoden sikrer styring af Projektets ressourcer, herunder hvordan Projektledelsesmetoden sikrer og spiller sammen med Leverandørens metode til udarbejdelse af vederlags- og tidsestimater, jf. bilag 14. [*Kunden kan i tilknytning hertil overveje at stille krav til Leverandøren om løbende at rapportere om forbruget af ressourcer i forhold til det forventede ressourceforbrug. En sådan rapportering kan eventuelt ske ved en grafisk fremstilling.*]

3. SAMARBEJDSORGANISATION

3.1 Indledning

Parterne skal drage omsorg for, at Projektet har den fornødne forankring hos Parternes respektive repræsentanter, således at det til stadighed er muligt at træffe de nødvendige beslutninger undervejs i Projektet med den hastighed, den Agile Metode og omstændighederne i øvrigt kræver.

Parterne skal endvidere sikre tilstedeværelsen af den fornødne bemyndigelse og beslutningskompetence hos Parternes projektdeltagere i forhold til håndtering af tvister, jf. Kontraktens punkt 37.3.

Leverandøren forestår styringen af Projektet og har initiativpligten i samarbejdet mellem Parterne, men Kunden forudsættes at have en aktiv rolle i projektstyringen, jf. Kontraktens punkt 3.2.3 og punkt 3.2.1.

3.2 Struktur og roller

[I dette afsnit beskrives samarbejdsorganisationens struktur og roller, herunder opgaver, ansvar og kompetence mv. for samarbejdsorganisationens forskellige enheder og roller samt Parternes eventuelle særlige forpligtelser.

Kunden skal som statslig institution benytte den fællesstatslige it-projektmodel. Den fællesstatslige it-projektmodel indeholder bl.a. en række obligatoriske og anbefalede ledelsesprodukter samt en vejledende beskrivelse af roller og ansvar i it-projekter. Nærværende afsnit er afstemt med rollebeskrivelserne i projektmodellen, der herefter skal tilpasses det konkrete Projekt.

Som det fremgår af Kontrakten skal der etableres en samarbejdsorganisation, der både kan håndtere det daglige arbejde, herunder tage stilling til Agile Tilpasninger, samt er beslutningsdygtig i forhold til de mere principielle spørgsmål i form af Egentlige Ændringer, der løbende vil opstå i Projektet.

Samarbejdsorganisationen skal navnlig ses i sammenhæng med bilag 8 og 9, hvori er angivet Parternes projektorganisationer samt repræsentanter med bemyndigelse til at træffe beslutninger på vegne af Parterne, herunder beslutninger om Agile Tilpasninger og Egentlige Ændringer. Opdelingen i de 3 bilag (7, 8 og 9) er således, at det i dette bilag angives, hvilke roller der indgår i samarbejdsorganisationen, herunder hvilke af de i bilag 8 og 9 angivne projektmedarbejdere, der konkret udfylder samarbejdsorganisationens roller. Leverandørens krav til og estimat over den tidsmæssige udstrækning af Kundens deltagelse er angivet i bilag 9.

Opbygningen af samarbejdsorganisationen vil afhænge af den anvendte Agile Metode. Kunden skal således være påpasselig med at stille for detaljerede krav til foruddefinerede roller, idet Leverandøren skal have mulighed for at byde ind med den samarbejdsorganisation, der understøtter den anvendte Agile Metode, og som Leverandøren i øvrigt er fortrolig med. Det er i den sammenhæng vigtigt, at Leverandøren giver en detaljeret beskrivelse af ansvarsområder og bemyndigelser for de enkelte roller og enheder og ikke blot bruger en "standard" rolle, eksempelvis "Scrum Master". Leverandøren skal i givet fald redegøre for, hvad Leverandøren forstår ved en "Scrum Master" samt hvilken rolle, Leverandøren påtænker "Scrum Masteren" skal indtage i Projektet.

Her indsættes efter Kundens krav en beskrivelse af samarbejdsorganisationen. Hvis det er mere praktisk, kan beskrivelsen vedlægges som et appendiks til bilaget.

Beskrivelsen skal indeholde de nedennævnte roller (projektdeltager anses ikke for en rolle), enheder og ledelsesniveauer. Leverandøren kan i sit tilbud supplere med yderligere roller, enheder og niveauer.

Bortset fra Styregruppeformands- og Projektleder-rollerne kan én person varetage flere roller, ligesom én rolle kan deles mellem flere personer. Leverandørens beskrivelse af samarbejdsorganisationen skal både indeholde en beskrivelse af rollerne og de personer, ved navns nævnelser, der påtænkes at udfylde rollerne. Det er acceptabelt, hvis der ikke kan sættes navn på samtlige projektmedarbejdere på udførende leveranceniveau, men i så fald skal de angives med NN1, NN2 ..., således at antallet af projekt- og vedligeholdelsesmedarbejdere fremgår.

Den endelige fastsættelse af samarbejdsorganisationen vil eventuelt kunne ske i forbindelse med afklarings- og planlægningsfasen. Parterne kan således med fordel i afklarings- og planlægningsfasen afholde en (eller flere) workshops, hvor Kunden og Leverandøren samarbejder om et agilt miniprojekt (eventuelt fiktivt) for på den måde at indøve roller og ansvarsfordeling for den Agile Metode. Parterne foretager på baggrund heraf en evaluering og eventuelt en justering af samarbejdsorganisationen.]

K-10 Samtlige projektmedarbejdere, Leverandørens eventuelle underleverandører og eventuelle af Kunden anvendte tredjeparter, skal indgå i samarbejdsorganisationen med navns nævnelser.

K-11 Samarbejdsorganisationen skal illustreres i et organigram med placering af Parternes respektive projektledere, nøglemedarbejdere, øvrige medarbejdere, Leverandørens eventuelle underleverandører og eventuelle af Kunden anvendte tredjeparter.

K-12 Fordelingen af opgaver, ansvarsområder og bemyndigelser for de enkelte roller og enheder skal tydeligt fremgå.

K-13 Mødefrekvens, ansvar for udarbejdelse af dagsordener, referater mv. for de enkelte enheder skal tydeligt fremgå.

3.2.1 Niveauer

3.2.1.1 Ledelsesniveauet

[Her indsættes efter Kundens krav en beskrivelse af styregruppemøderne, herunder deres formål, omfang og indhold.]

K-14 Styregruppen består af en seniorbruger, en seniorleverandør og en styregruppeformand. Styregruppeformanden er en repræsentant for Kunden.

K-15 Et eller flere medlemmer af styregruppen - eventuelt i forening - skal være bemyndiget til for henholdsvis Kunden eller Leverandøren at træffe bindende beslutninger om Egentlige Ændringer.

K-16 Styregruppen kan beslutte, at andre personer skal deltage i styregruppen på ad hoc basis eller som permanente medlemmer.

K-17 Umiddelbart efter kontraktunderskrift afholder styregruppen et kick-off møde, som opstart på samarbejdet.

K-18 Der afholdes styregruppemøder mellem Parterne på de tidspunkter, der er fastlagt i bilag 1. Styregruppemødernes formål er at sikre et fælles overblik over projektets stade, herunder eventuelle problemer og risici.

K-19 Umiddelbart efter kontraktunderskrift udarbejder styregruppen en forretningsorden, som beskriver styregruppens daglige virke.

K-20 Medmindre andet aftales mellem Parterne, afholdes styregruppemøderne hos [...]. Det påhviler Leverandøren at drage omsorg for styregruppemødernes afholdelse. Kunden udarbejder referat.

K-21 Styregruppemødet har følgende dagsorden:

- a. Godkendelse af referat fra forrige møde
- b. Leverandørens status for projektet
- c. Status for samarbejdet
- d. Behandling af Egentlige Ændringer
- e. Status for Egentlige Ændringer
- f. Eventuelt

K-22 Kunden fremsender referat til Leverandøren senest fem Arbejdsdage efter styregruppemødet.

K-23 Leverandøren fremsender skriftlige kommentarer til referatet senest fem Arbejdsdage efter modtagelse af referatet. Såfremt Leverandøren ikke inden for fem Arbejdsdage efter modtagelse af referatet har kommenteret det, betragtes det som godkendt uden kommentarer.

K-24 Såfremt Kunden rettidigt har fremsat skriftlige kommentarer til referatet, fremsender Kunden et opdateret referat med rettelsesmarkeringer, der skal være Leverandøren i hænde senest fem Arbejdsdage før næste styregruppemøde. Såfremt Kunden ikke kan acceptere alle Leverandørens kommentarer, vil dette fremgå af følgebrevet, og kommentarerne må behandles på førstkommande styregruppemøde.

3.2.1.2 Styringsniveauet

[Her indsættes efter Kundens krav en beskrivelse af Projektlederens rolle, ansvarsområder og bemyndigelse. Kundens krav kan udbygges, eksempelvis med inspiration i profilbeskrivelsen for projektledere i it-projektmodellen.]

Endvidere kan det overvejes, at stille krav om inddragelse af roller på styringsniveau, foruden Projektlederen, der sikrer et direkte link mellem de roller i henholdsvis Styregruppen og udførende leverance niveau, der varetager forretningsmæssige og tekniske interesser. Sådanne roller fremgår ikke af Statens it-projektmodel men kendes eksempelvis fra Atern. Atern opererer således med en Business Visionary og en Technical Co-ordinator på styringsniveau. Business Visionary formidler seniorbrugerens behov til udførende leveranceniveau og bidrager gennem hele Projektet med strategisk styring i forhold til at sikre, at løsningen er egnet til Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov. Technical Co-ordinator har samme rolle som Business Visionary men ud fra et teknisk perspektiv i stedet for et forretningsmæssigt. Technical Co-ordinator er således Projektets tekniske design autoritet og sikrer teknisk konsistens på tværs af de enkelte udviklingsteams, og at løsningen lever op til de ønskede tekniske kvalitets standarder.]

K-25 Projektlederen er Leverandørens projektleder eller én af Leverandørens nøglemedarbejdere.

K-26 Projektlederen har ansvaret for:

- a. Tilrettelæggelse og administration af Parternes samarbejde.
- b. At overvåge Projektets gennemførelse og sikre den daglige fremdrift, herunder Tidsplanens overholdelse og det overordnede ansvar for styring af ressourceforbrug.

3.2.1.3 Udførende leverance niveau

[Her indsættes efter Kundens krav en beskrivelse af samarbejdsorganisationens opbygning på udførende leveranceniveau. Med henblik på understøttelse af den Agile Metode er det vigtigt, at repræsentanter fra Kunden inddrages, og at deres roller tydeligt fremgår. Der kan være specialistroller, der alene er relevante i afklarings- og planlægningsfasen; i givet fald bør dette fremgå.]

K-27 I Kontrakten er det forudsat, at Kunden indtager roller, der varetager følgende arbejdsopgaver på udførende leveranceniveau:

- a. Er bindeled mellem Leverandørens og Kundens organisation, og varetager den løbende dialog med Leverandøren.
- b. Er bindeled mellem udviklingen og forretningen, og har ansvaret for at formidle forretningens krav og prioritering til udviklingsprocessen.

- c. Har ansvaret for at udarbejde og vedligeholde Kravlisten samt eskalere afvigelser i forhold til tolerancerammer, herunder eskalering af beslutninger om Egentlige Ændringer i relation til Kravlisten til Styregruppen.
- d. Deltager i planlægning af de enkelte Iterationer.
- e. Har ansvaret for at sørge for den interne afstemning med Kundens organisation og øvrige interessenter.
- f. Har ansvaret for løbende, og med kort varsel, at træffe forretningsmæssige beslutninger af betydning for Projektets gennemførelse, herunder i relation til foretagelse af Agile Tilpasninger.
- g. Deltager i planlægning og udførelse af Interne Tests.
- h. Deltager i evaluering og review som et led i udviklingsprocessen.

K-28 I Kontrakten er det forudsat, at Leverandøren indtager følgende roller på det udførende leveranceniveau:

- a. Har det overordnede ansvar for:
 - i. Udviklingsprocessen
 - ii. Planlægning af de enkelte Iterationer i detaljer
 - iii. Rådgivning af Kunden i forbindelse med Kundens håndtering af Kravlisten
 - iv. Rådgivning af Kunden i forbindelse med Kundens prioritering af krav og aktiviteter i de enkelte Iterationer
 - v. Testprocessen
- b. Udviklere
- c. Testere
- d. Arkitekter
- e. *[Her indsættes eventuelle øvrige roller, som Leverandøren udfylder på det udførende leveranceniveau.]*

K-29 Et eller flere medlemmer af de enkelte udviklingsteams - eventuelt i forening - skal være bemyndiget til for henholdsvis Kunden og Leverandøren at træffe bindende beslutning om Agile Tilpasninger.

3.3 Kommunikation mellem Parterne

Nærværende afsnit vedrører kommunikation mellem Parterne, som ikke er omfattet af Kontraktens bestemmelser om kommunikation ved Meddelelse, jf. Kontraktens punkt 36.2.

[Her indsættes efter Kundens krav en beskrivelse af kommunikationen mellem Parterne. Hvis det er mere praktisk, kan beskrivelsen vedlægges som et appendiks til bilaget.]

[Den Agile Metode forudsætter en tæt og ofte formløs dialog mellem Parterne. Kunden bør således nøje overveje, hvorvidt der er behov for nærmere formel regulering heraf.]

Bilag 8 Leverandørens projektorganisation og indsigt

Vejledning:

I Kontrakten er der henvist til bilag 8 om Leverandørens projektorganisation samt indsigt i følgende punkter:

- Punkt 6.2.3 (Bemyndigelse)
- Punkt 8.2 (Beslutningskompetence)
- Punkt 8.4 (Bemanding)
- Punkt 8.4.3 (Udskiftning af medarbejdere)
- Punkt 8.4.3.1 (Leverandørens udskiftning af nøglemedarbejdere)
- Punkt 9 (Indsigt)
- Punkt 11 (Benyttelse af underleverandører)
- Punkt 18.1 (Kundens adgang til audit)
- Punkt 23.3 (Leverandørens ressourcer)
- Punkt 26.1.1 (Ophævelsesgrunde)
- Punkt 36.2 (Meddelelse)
- Punkt 37.3.1.1 (Konfliktløsningsorganet)

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	INDLEDNING	65
2.	LEVERANDØRENS PROJEKTORGANISATION	65
2.1	Leverandørens bemanding	65
2.2	Leverandørens kontaktperson	67
2.3	Vederlagsmæssige konsekvenser af udskiftning.....	67
3.	INDSIGT	67

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Bilag 8 indeholder en beskrivelse af Kundens krav til Leverandørens projektorganisation samt indsigt i den Agile Metode.

[I afklarings- og planlægningsfasen færdiggøres bilaget i overensstemmelse med det i tilbuddet anførte.]

2. LEVERANDØRENS PROJEKTORGANISATION

2.1. Leverandørens bemanding

[Her indsættes efter Kundens krav en beskrivelse af Leverandørens bemanding, herunder de nøglemedarbejder, som Kunden har ønsket nærmere identificeret. Hvis det er mere praktisk, kan beskrivelsen vedlægges som et appendiks til bilaget.]

Leverandørens tilbud skal indeholde en beskrivelse af, hvorledes Leverandøren forestiller sig at bemande projektet. Beskrivelsen skal opfylde kravene i K-1, K-4, K-5, K-6, K-7, K-8 og K-9. I det omfang der ikke er tale om nøglemedarbejdere, er det acceptabelt, hvis der ikke kan sættes navn på samtlige projektmedarbejdere, men i så fald skal de angives med NN1, NN2..., således at antallet af projektmedarbejdere fremgår.]

Leverandørens bemanning skal som minimum omfatte oplysninger om:

K-1 Hvem der er Leverandørens projektleder

K-2 Hvem der er stedfortræder for Leverandørens projektleder

K-3 Samtlige personer ved navns nævnelse og funktion, der indgår i Projektet

K-4 Samtlige underleverandører til Projektet. Ved en underleverandør forstås både underleverandører internt hos Leverandøren samt eksterne underleverandører

K-5 For hver underleverandør skal dennes kompetenceområde og leverancer til Projektet beskrives på overordnet form. Den detaljerede beskrivelse af underleverandørernes leverancer fremgår af Bilag 3. Underleverandørernes leverancer er endvidere overordnet angivet i Bilag 1

K-6 Samtlige nøglemedarbejdere ved navns nævnelse og funktion, der indgår i Projektet. Nøglemedarbejdere kan indgå direkte i projektorganisationen, men kan også være nøglemedarbejdere hos en underleverandør

K-7 For hver nøglemedarbejder skal medarbejderens kompetencer, kvalifikationer og erfaring angives, herunder skal CV vedlægges. CV'et skal som minimum indeholde oplysninger om:

- Navn,
- fødselsdato,
- titel/stillingsbetegnelse,
- ansættelsestidspunkt,
- relevant uddannelse,
- relevant certificering,
- nøglekvalifikationer,
- erfaring med udvikling af it-løsninger,
- erfaring med it-projekter med agile forløb,
- vigtigste referenceprojekter samt
- relevant ledelseserfaring.

K-8 Leverandørens projektorganisation skal illustreres i et organigram med placering af Leverandørens projektleder, nøglemedarbejdere, øvrige medarbejdere og Leverandørens eventuelle underleverandører

Leverandørens beslutningstagere *[Leverandøren angiver, hvem der hos Leverandøren er bemyndiget til at træffe beslutninger om Agile Tilpasninger og Egentlige Ændringer, jf. Kontraktens punkt 6.2.3 og 8.2.]*

Som anført i bilag 7 skal et eller flere af Leverandørens medlemmer af Styregruppen - eventuelt i forening - være bemyndiget til for Leverandøren at træffe bindende beslutninger om Egentlige Ændringer. Et eller flere af Leverandørens medlemmer af de enkelte udviklingsteams - eventuelt i forening - skal være bemyndiget til for Leverandøren at træffe bindende beslutning om Agile Tilpasninger.

Leverandøren angiver endvidere, hvem der - ved at repræsentere Leverandøren i konfliktløsningsorganet - er bemyndiget til at træffe bindende beslutninger i relation til opståede tvister på vegne af Leverandøren, jf. Kontraktens punkt 37.3.1.1.]

2.2. Leverandørens kontaktperson

[Her angiver Leverandøren kontaktoplysninger på den relevante person i Leverandørens organisation, som Meddelelse kan sendes til, jf. Kontraktens punkt 36.2.]

Navn	Titel	Kontaktoplysninger

2.3. Vederlagsmæssige konsekvenser af udskiftning

[Her angives eventuelle vederlagsmæssige konsekvenser af en udskiftning.]

3. INDSIGT

[Her indsættes efter Kundens krav en dokumenteret beskrivelse af Leverandørens indsigt i den Agile Metode. Leverandørens indsigt dokumenteres med relevante referencer, certificeringer mv. hvor muligt.]

Det skal tydeligt fremgå af beskrivelsen, hvilke dele af Leverandørens projektorganisation, der er omfattet heraf.

Hvis det er mere praktisk, kan beskrivelsen vedlægges som et appendiks til bilaget.]

K-9 Leverandøren skal have indsigt i den Agile Metode. Indsigt i den Agile Metode omfatter evne til og erfaring med:

- styring og gennemførelse af it-projekter baseret på agile forløb med anvendelse af den Agile Metode
- at indgå i et tæt dagligt samarbejde med Kunden
- at levere en ydelse, der frembringes agilt, uden at modtage en komplet kravspecifikation fra Projektets start
- løbende at levere funktionalitet, der er egnet til Kundens forretningsmæssige mål og dermed kan skabe den efterspurgte forretningsmæssige værdi for Kunden.

Bilag 9 Kundens projektorganisation og indsigt

Vejledning:

I dette bilag skal Kunden illustrere Projektets interne organisering hos Kunden. Såfremt Kunden ved udformningen af sit udbudsmateriale kun delvist har angivet disse oplysninger, færdiggøres bilaget i forbindelse med afklarings- og planlægningsfasen.

Ved gennemførelse af Projektet anvender Kunden den fællesstatslige IT-projektmodel. Projektmodellen stiller en række krav til måden, hvorpå ministerierne planlægger og gennemfører it-projekter, herunder bl.a. i relation til organisering. Således indeholder projektmodellen en række profiler, der skal anvendes i de enkelte projekter. Rollebeskrivelserne er dog vejledende, og indholdet i en konkret beskrivelse for et konkret projekt kan tilpasses til den konkrete organisation og det konkrete projekt, hvori rollen skal benyttes.

Den interne organisering hos Kunden skal til en vis grad tilpasses, så den understøtter den agile udviklingsproces, herunder i forhold til beslutningsstrukturer og projektdeltagernes roller.

Et projekt efter den agile metode kræver en meget høj grad af brugerinvolvering, som kan ske på forskellige måder og på forskellige niveauer. De væsentligste interessenter skal involveres løbende i processen for at sikre, at Projektet holder fokus på forretningsbehovene, og at der hele tiden prioriteres efter det, der betyder mest. Selvom det oftest vil være en enkelt person, der har ansvaret for at formidle behov og prioritering til udviklingsprocessen, kan det ikke gøres uden interessenternes – og herunder også ledelsens – meget aktive involvering og dialog. Den interne del af brugerinvolveringen bør have fokus på at sikre en intern afstemning og prioritering af behov og krav.

Kundens interne organisering bør især sikre, at dialogen og kontaktfladen mellem Kunde og Leverandør kan håndteres hensigtsmæssigt.

Kundens interne projektorganisation bør tage højde for, at den gruppe af interessenter, der skal bidrage løbende, skal have fast definerede roller og beslutningskompetence. Hvis interessenten er en part uden for Kundens organisation, eksempelvis en tredjepart, der løbende monitorerer kvaliteten af det leverede, er det desuden vigtigt at få aftalt, at repræsentanten kan agere hurtigt og beslutningsdygtigt. Der bør med andre ord være fast definerede rammer for de enkelte interessenters forventede bidrag, projekttilknytning og beslutningskompetence.

Ved udformningen af bilaget skal Kunden endvidere anføre omfanget af de medarbejderressourcer, som Kunden stiller til rådighed, og - for så vidt angår Kundens nøglemedarbejdere - herunder disses kompetencer. Kunden kan ved udformningen af bilaget overveje for Kundens nøglemedarbejdere at vedlægge et CV.

I Kontraktens bilag 7 (samarbejdsorganisation og beskrivelse af den agile metode) er Leverandørens forventninger til Kundens deltagelse i samarbejdsorganisationen beskrevet, herunder er opgaver, ansvar og kompetence for de forskellige roller, som Kunden skal påtage sig

og udfylde, beskrevet. I nærværende bilag skal Leverandøren angive kravene til den tidsmæssige udstrækning af Kundens deltagelse i forbindelse med Projektets gennemførelse.

I det omfang Kundens projektdeltagere ikke deltager på fuld tid i Projektet, skal Leverandøren angive det tidsrum, som den pågældende medarbejder skal stå til rådighed for Projektet i. Leverandøren kan dog i bilaget vælge i stedet at angive nærmere retningslinjer for, hvordan planer for Kundens tidsmæssige deltagelse i Projektet løbende fastlægges.

Angivelserne til Kundens deltagelse skal opfattes som estimater, jf. Kontraktens punkt 10.5.

I Kontraktens bilag 7 er endvidere Leverandørens forventninger til Kundens deltagelse i beslutningsprocessen, herunder hvilke beslutninger Kunden forventes at påvirke og træffe, angivet. Leverandøren skal i nærværende bilag angive eventuelle yderligere krav til Kundens beslutningskompetence, jf. Kontraktens punkt 10.3.

Bilagets punkt 3 anfører eksempler på en række oversigter over oplysninger vedrørende Kundens deltagelse, som Leverandøren skal anføre i sit tilbud.

Såfremt en opfyldelse af sikkerhedskravene til Leverandøren indebærer krav til Kundens deltagelse, ud over de aktiviteter Kunden forventes selv at håndtere på baggrund af egne forskrifter og arbejdsrutiner, skal Leverandøren anføre dette i bilaget.

Videre skal Leverandøren i bilaget angive eventuelle uddannelsesforløb, som Kundens brugere skal have deltaget i, dersom det er en forudsætning for Kundens anvendelse af leverancen.

I Kontrakten er der henvist til bilag 9 om Kundens deltagelse og indsigt i følgende punkter:

- Punkt 3.2.1 (Generelt)
- Punkt 6.2.3 (Bemyndigelse)
- Punkt 8.2 (Beslutningskompetence)
- Punkt 8.4 (Bemanding)
- Punkt 8.4.2 (Kundens medarbejderressourcer)
- Punkt 8.4.3 (Udskiftning af medarbejdere)
- Punkt 8.4.3.2 (Kundens udskiftning af nøglemedarbejdere)
- Punkt 9 (Indsigt)
- Punkt 9.2 (Kundens indsigt)
- Punkt 10.1 (Indledning)
- Punkt 10.2 (Generelle krav til Kundens deltagelse)
- Punkt 10.3 (Deltagelse i test og afprøvning)
- Punkt 10.4 (Øvrige krav til Kundens deltagelse)
- Punkt 18.2 (Leverandørens adgang til audit)
- Punkt 19 (Sikkerhed)
- Punkt 23.1 (Generel garanti)
- Punkt 23.5 (Kundens deltagelse)

- *Punkt 27.2 (Misligholdelse af Kundens øvrige forpligtelser)*
- *Punkt 36.2 (Meddelelse)*
- *Punkt 37.3.1.1 (Konfliktløsningsorganet)*

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	INDLEDNING	70
2.	KUNDENS PROJEKTORGANISATION	70
2.1	Kundens projektdeltagere	70
2.2	Kundens beslutningstagere	71
2.3	Kundens kontaktperson	71
2.4	Kundens anvendelse af tredjepart	71
3.	KRAV TIL KUNDENS DELTAGELSE	71
3.1	Kundens medarbejderressourcer mv.	71
3.2	Kundens deltagelse i øvrigt	72
3.2.1	Kundens tilrådighedsstillelse af Standardprogrammel	73
4.	KUNDENS INDSIGT	73

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Bilag 9 indeholder en oversigt over Kundens projektorganisation, Kundens indsigt.

[I afklarings- og planlægningsfasen færdiggøres bilaget i overensstemmelse med det i tilbuddet anførte.]

2. KUNDENS PROJEKTORGANISATION

2.1 Kundens projektdeltagere

[Kunden angiver, hvem der er Kundens projektleder, samt hvem der er stedfortræder for Kundens projektleder.

Kunden angiver endvidere den øvrige konkrete projektbemanning, herunder hvilke øvrige nøglemedarbejdere og medarbejdere, ved navns nævnelse og funktion, som Kunden stiller til rådighed i forbindelse med gennemførelse af Projektet. Kunden beskriver, i hvilket omfang Kundens projektdeltagere vil deltage i Projektet, herunder angiver Kunden, hvilken rolle de pågældende medarbejdere påtænkes at skulle påtage sig og udfylde.

Projektbemandingen kan illustreres i et organigram med placering af samtlige projektdeltagere.

Kunden angiver for hver nøglemedarbejder, hvorfor vedkommende er en nøglemedarbejder, samt hvilke kompetencer, kvalifikationer og erfaring med henholdsvis it-projekter generelt og it-projekter med agile forløb de enkelte nøglemedarbejdere besidder.

Kunden kan supplere beskrivelsen ved i relevant omfang at vedlægge CV'er for de enkelte nøglemedarbejdere.]

2.2 Kundens beslutningstagere

[Kunden angiver, hvem der hos Kunden er bemyndiget til at træffe beslutninger om Agile Tilpasninger og Egentlige Ændringer, jf. Kontraktens punkt 6.2.3 og 8.2.

Som anført i bilag 7 skal et eller flere af Kundens medlemmer af Styregruppen – eventuelt i forening – være bemyndiget til for Kunden at træffe bindende beslutninger om Egentlige Ændringer. Et eller flere af Kundens medlemmer af de enkelte udviklingsteams – eventuelt i forening – skal være bemyndiget til for Kunden at træffe bindende beslutning om Agile Tilpasninger.

Kunden angiver endvidere, hvem der – ved at repræsentere Kunden i konfliktløsningsorganet – er bemyndiget til at træffe bindende beslutninger i relation til opståede tvister på vegne af Kunden, jf. Kontraktens punkt 37.3.1.1.]

2.3 Kundens kontaktperson

[Her angiver Kunden kontaktoplysninger på den relevante person i Kundens organisation, som meddelelse kan sendes til, jf. Kontraktens punkt 36.2.]

<i>Navn</i>	<i>Titel</i>	<i>Kontaktoplysninger</i>

2.4 Kundens anvendelse af tredjepart

[Her indsætter Kunden en beskrivelse af Kundens anvendelse af tredjepart.]

3. KRAV TIL KUNDENS DELTAGELSE

[Her indsættes i overensstemmelse med Kundens krav en oversigt over krav til Kundens deltagelse i Projektet. Hvis det er mere praktisk, kan oversigten vedlægges som et appendiks til bilaget.

Leverandøren har i bilag 7 angivet, hvordan og hvornår Kunden og Kundens projektdeltagere forventes inddraget i Projektet som led i den Agile Metode samt hvilke roller, Kunden forventes at udfylde i samarbejdsorganisationen. I dette bilag udarbejder Leverandøren i overensstemmelse med Kundens krav en oversigt over krav til Kundens deltagelse.]

3.1 Kundens medarbejderressourcer mv.

[I bilag 7 er Leverandørens forventninger til Kundens deltagelse i samarbejdsorganisationen, herunder opgaver, ansvar og kompetence for de forskellige roller, som Kunden skal påtage sig og udfylde, beskrevet.]

K-1 Oversigten over Kundens deltagelse kan indeholde en nærmere beskrivelse af krav til Kundens beslutningskompetence, jf. Kontraktens punkt 10.3.

K-2 Oversigten over Kundens deltagelse skal indeholde en detaljeret liste over eventuelle medarbejdere, udover de i punkt 2.1 anførte, som Leverandøren vil have behov for i forbindelse med levering af Leverancen.

K-3 Oversigten over Kundens deltagelse skal indeholde en beskrivelse af Leverandørens forventninger og krav til den tidsmæssige udstrækning af Kundens deltagelse i Projektet. Angivelserne skal alene opfattes som estimater over Kundens ressourceforbrug, jf. Kontraktens punkt 10.5. Leverandøren skal underrette Kunden i god tid, såfremt det i perioder er nødvendigt, at Kundens projektdeltagere deltager i større udstrækning end beskrevet.

De tidsmæssige krav til Kundens deltagelse kan illustreres ved udfyldelse af følgende skema:

Aktivitet	Rolle	Antal personer	Tidsperiode/Allokeringsbehov	Estimeret ressourceforbrug

3.2 Kundens deltagelse i øvrigt

K-4 Oversigten over Kundens deltagelse skal indeholde en detaljeret liste over eventuelt kundeudstyr, som Leverandøren har behov for at låne i forbindelse med levering af Leverancen, men som ikke indgår som en del af Leverancen.

K-5 Leverandøren skal levere udleveret udstyr tilbage til Kunden i samme stand, som da det blev modtaget.

K-6 Oversigten over Kundens deltagelse skal indeholde en detaljeret liste over eventuelle systemer, data, dokumentation mv., som Kunden er forpligtet til at stille til rådighed for Leverandøren. *[Skal afstemmes med indholdet af bilag 2].*

K-7 Oversigten over Kundens deltagelse skal indeholde en detaljeret liste over eventuelle krav til indretning af lokaler mv. samt en detaljeret liste over eventuelle kontor- og kantinefaciliteter o. lign. hos Kunden, som Leverandøren vil have behov for i forbindelse med levering af Leverancen. *[Hovedparten af udviklingsarbejdet forventes at finde sted på Kundens lokalitet].*

K-8 Oversigten over Kundens deltagelse skal indeholde en detaljeret liste over eventuelle testmiljøer, testpersoner, testdata o. lign., som Leverandøren vil have behov for i forbindelse med levering af Leverancen. *[Skal afstemmes med indholdet af bilag 6].*

K-9 Oversigten over Kundens deltagelse skal indeholde en detaljeret liste over eventuelle yderligere ydelser, som Leverandøren vil have behov for i forbindelse med levering af Leverancen.

K-10 Kunden kræver, at der under tilslutning af dele af Leverancen til eksterne systemer deltager personer fra Kunden, som har kendskab til de pågældende eksterne systemer.

3.2.1 Kundens tilrådhedsstillelse af Standardprogrammel

[Her angiver Kunden de nærmere retningslinjer for Kundens tilrådhedsstillelse af Standardprogrammel.]

4. KUNDENS INDSIGT

Vejledning:

I overensstemmelse med Kontraktens punkt 9.2. skal Kunden have indsigt i den anvendte Agile Metode, herunder organisatorisk være understøttet til at anvende den Agile Metode, og samarbejdsformen indeholdt heri, til gennemførelse af Projektet.

Formålet med en beskrivelse af Kundens indsigt er at bibringe Leverandøren kendskab hertil, således at Leverandøren kan rådgive Kunden om et eventuelt utilstrækkeligt niveau for indsigt samt anbefale og henvise Kunden til at gennemføre det i bilag 3 beskrevne uddannelsesforløb i den anvendte Agile Metode med henblik på at tilvejebringe det fornødne niveau for indsigt.

Kunden skal i beskrivelsen af Kundens indsigt inddrage og redegøre for følgende forhold:

- At Kunden er organisatorisk understøttet til at anvende den valgte Agile Metode til gennemførelse af Projektet, herunder til at anvende samarbejdsformen mellem Leverandør og Kunde indeholdt heri, samt muligheden for løbende og med kort varsel at træffe forretningsmæssige beslutninger.
- At Kunden er i stand til løbende og med kort varsel at prioritere sine forretningsmæssige behov og krav, og herunder foretage fravalg, samt til at afstemme prioriteringen med Leverandøren og med Kundens egen organisation.
- At Kunden både kan og vil afsætte tid og de nødvendige ressourcer på alle relevante niveauer i Kundens organisation gennem hele projektforløbet.

Kundens indsigt dokumenteres med relevante referencer, certificeringer mv. hvor muligt.

Det skal tydeligt fremgå af beskrivelsen, hvilke dele af Kundens projektorganisation, der er omfattet heraf.

Bilag 10 Vedligeholdelse og support

Vejledning:

Vedligeholdelse og support skal leveres fra de tidspunkter, der er angivet i bilaget. Udgangspunktet efter Kontrakten er, at Leverandøren påtager sig at udføre vedligeholdelse og support af en Delleverance fra Overtagelse af den pågældende Delleverance. For Egentlige Ændringer og Optioner, der bestilles til levering som en Selvstændig Opgave, skal vedligeholdelse og support udføres fra Overtagelse af den pågældende Selvstændige Opgave.

Hvis dele af Leverancen ikke er omfattet af vedligeholdelse, angives dette i bilaget.

Vedligeholdelse og support er opdelt i henholdsvis en grundydelse, der honoreres med et fast vederlag, og ydelser, der honoreres med særskilt vederlag.

Såfremt der er eventuelle forudsætninger eller begrænsninger for Kunden eller tredjemands overtagelse af vedligeholdelsen, skal Leverandøren beskrive dette i bilaget. Der er i punkt 4 i bilaget anført et oplæg til punkter, som Kunden bør anmode Leverandøren om at beskrive i sådanne tilfælde.

Udgangspunktet efter Kontrakten er, at Kunden kan opsig vedligeholdelse og support med et varsel på seks måneder til den første i en måned, dog tidligst til udløb ét år efter Overtagelse af den sidste Delleverance. Endvidere kan Kunden opsig vedligeholdelse og support for dele af Leverancen, som angivet i dette bilag, med et varsel på seks måneder til den første i en måned, dog tidligst til udløb af garantiperioden for den pågældende Delleverance.

Hvis der ved hel eller delvis opsigelse gælder en anden uopsigelighedsperiode eller opsigelsesvarsel, skal dette angives i bilaget. Hvis Kunden ønsker, at Leverandøren ikke kan ændre i Kontraktens udgangspunkt, skal dette gøres til et ufravigeligt krav i bilaget eller Kontraktens punkt 34.2.

Det skal i bilaget angives, i hvilket omfang indførelse af nye regler efter kontraktindgåelse er omfattet af Leverandørens vedligeholdelsesordning.

Flere steder i bilaget er krav særligt fremhævet, og tekst er indsat i skarpe parenteser. Relevansen af disse krav bør særligt overvejes ved udformningen af bilaget.

I Kontrakten er der henvist til bilag 10 Vedligeholdelse og support i følgende punkter:

Punkt 6.4 (Ændringer uden Leverandørens samtykke)

Punkt 12.2.2 (Vedligeholdelse og drift)

Punkt 15.1 (Generelt)

Punkt 15.2 (Vedligeholdelsesordningens tidsfrister)

Punkt 15.3 (Udførelse)

Punkt 23.11 (Overholdelse af regler)

Punkt 25.3.1 (Afhjælpning)

Punkt 34.2 (Vedligeholdelse og support)

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	INDLEDNING	75
2.	LEVERANDØRENS VEDLIGEHOLDELSORGANISATION	75
2.1	Organisation	75
2.2	Vedligeholdelsesmøder	76
2.3	[Statusrapportering]	77
3.	VEDLIGEHOLDELSOMFANG OG GRUNDYDELSER.....	78
4.	YDELSER, DER HONORERES MED SÆRSKILT VEDERLAG.....	79
5.	VEDLIGEHOLDELSE UDFØRT AF ANDRE END LEVERANDØREN	80
6.	DELVIS OPSIGELSE AF VEDLIGEHOLDELSORDNING (GRUNDYDELSE)	80

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Bilag 5 indeholder en specifikation af Leverandørens udførelse af vedligeholdelse og support samt eventuelle forudsætninger eller begrænsninger for Kundens eller tredjemands overtagelse af vedligeholdelsen.

2. LEVERANDØRENS VEDLIGEHOLDELSORGANISATION

2.1 Organisation

[Her indsættes efter Kundens krav en beskrivelse af Leverandørens vedligeholdelsesorganisation. Beskrivelsen skal opfylde kravene i K-1, K-2, K-4 og K-6. Det er acceptabelt, hvis der ikke kan sættes navn på samtlige vedligeholdelsesmedarbejdere, men i så fald skal de angives med NN1, NN2..., således at antallet af vedligeholdelsesmedarbejdere fremgår.]

Hvis det er mere praktisk, kan Leverandørens vedligeholdelsesorganisation vedlægges som et appendiks til bilaget.]

Leverandørens vedligeholdelsesorganisation skal som minimum omfatte oplysninger om:

K-1 Leverandørens vedligeholdelsesorganisation skal illustreres i et organigram med placering af samtlige vedligeholdelsesmedarbejdere og med angivelse af samtlige underleverandører.

K-2 Leverandørens kontaktperson vedrørende vedligeholdelse.

K-3 Samtlige personer ved navns nævnelse og funktion, der indgår i Leverandørens vedligeholdelsesorganisation.

K-4 Samtlige underleverandører vedrørende vedligeholdelse med angivelse af ansvarlig kontaktperson.

K-5 For hver underleverandør skal dennes vedligeholdelsesområder beskrives.

K-6 Samtlige nøglemedarbejdere ved navns nævnelse og funktion. Nøglemedarbejdere kan indgå direkte i vedligeholdelsesorganisationen, men kan også være nøglemedarbejdere hos en underleverandør.

K-7 For hver nøglemedarbejder skal det beskrives, hvorfor vedkommende er en nøglemedarbejder.

2.2 Vedligeholdelsesmøder

[Her indsættes efter Kundens krav en beskrivelse af vedligeholdelsesmøderne, herunder deres formål, omfang og indhold.]

Hvis det er mere praktisk, kan beskrivelsen vedlægges som et appendiks til bilaget.]

K-8 I vedligeholdelsesperioden afholdes der vedligeholdelsesmøder mellem Parterne. Vedligeholdelsesmødernes formål er at sikre et fælles overblik over Leverancens tilstand.

K-9 Medmindre andet aftales mellem Parterne, afholdes vedligeholdelsesmødet den [...]. Vedligeholdelsesmøderne afholdes hos Kunden eller efter Kundens bestemmelse på et efter omstændigheder passende sted. Det påhviler Leverandøren at drage omsorg for vedligeholdelsesmødernes afholdelse. Leverandøren udarbejder referat.

K-10 I vedligeholdelsesmødet deltager som minimum Leverandørens og Kundens kontaktpersoner for vedligeholdelsen. I perioden frem til Overtagelse af den sidste Delleverance deltager også Leverandørens og Kundens projektledere. Eventuelle uoverensstemmelser i vedligeholdelsesgruppen af betydning for overholdelse af servicemål skal forelægges for konfliktløsningsorganet, jf. Kontraktens punkt 37.3.1.1.

K-11 Hver Part bestemmer selv, om der skal deltage yderligere personer.

K-12 Vedligeholdelsesmødet har følgende dagsorden:

- 1) Godkendelse af referat fra forrige møde
- 2) [Gennemgang og behandling af statusrapporten]
- 3) Gennemgang og behandling af listen over Fejl med fokus på de Fejl, der ikke er omgået, midlertidigt afhjulpet eller rettet inden for de i bilag 11 aftalte tidsfrister
- 4) Godkendelse af planen for forebyggende vedligeholdelse og aftalte ændringer
- 5) Gennemgang af aktivitetslisten
- 6) Eventuelt

K-13 Leverandøren fremsender referatet til Kunden senest fem Arbejdsdage efter vedligeholdelsesmødet.

K-14 Kunden fremsender skriftlige kommentarer til referatet senest fem Arbejdsdage efter modtagelse af referatet. Såfremt Kunden ikke inden for fem Arbejdsdage efter modtagelse af referatet har kommenteret referatet, betragtes det som godkendt uden kommentarer.

K-15 Såfremt Kunden rettidigt fremsætter skriftlige kommentarer til referatet, fremsender Leverandøren et opdateret referat med rettelsesmarkeringer, der skal være Kunden i hænde senest fem Arbejdsdage før næste vedligeholdelsesmøde. Såfremt Leverandøren ikke kan acceptere alle Kundens kommentarer, vil dette fremgå af følgebrevet, og kommentarerne må behandles på førstkommende vedligeholdelsesmøde.

2.3 [Statusrapportering]

K-16 [Leverandøren udarbejder og fremsender til Kunden en månedlig statusrapport for afhjælpning og vedligeholdelse. Statusrapportens form skal aftales mellem Parterne og skal som minimum indeholde følgende oplysninger:

- En kortfattet, men dækkende statusrapportering
- En fejlkurve, der viser udviklingen i antallet af Fejl opgjort pr. kalendermåned og fordelt på de forskellige kategorier
- En fejlkurve, der viser udviklingen i antallet af Fejl opgjort pr. kalendermåned og fordelt på fejlstatus
- En liste over Fejl, der omfatter samtlige anmeldte Fejl, og som minimum indeholder følgende oplysninger for hver Fejl:
 - En overskrift for Fejlen
 - Leverandørens reference til Fejlen
 - Kundens reference til Fejlen
 - Fejlens kategori
 - Fejlens status (anmeldt, omgået, midlertidigt afhjulpet, rettet) inklusiv tidspunkterne for anmeldelse, omgåelse, midlertidig afhjælpning og rettelse. Det skal tydeligt markeres, såfremt Fejlen ikke er omgået, midlertidigt afhjulpet og/eller rettet inden for de aftalte tidsfrister
 - Eventuelle kommentarer, herunder hvis Kunden er uenig i nogle eller alle fejloplysningerne

- En oversigt over fejlrapporter, hvorom der er uenighed, der for hver af disse fejlrapporter indeholder:
 - En reference til fejlrapporten
 - De oplysninger, der er uenighed om
 - Leverandørens begrundelse for de af fejlrapportens oplysninger, der er uenighed om
 - Kundens begrundelse for ikke at kunne godkende de af fejlrapportens oplysninger, der er uenighed om
- En kortfattet oversigt over den kommende måneds aktiviteter med fokus på udbedring af Fejl, ændringer og forebyggende vedligeholdelse

K-17 Statusrapporten for den foregående måned skal være Kunden i hænde senest tre Arbejdsdage før vedligeholdelsesmødet.]

3. VEDLIGEHOVELSESOMFANG OG GRUNDYDELSER

[Her indsættes efter Kundens krav specifikation af vedligeholdelsesomfang og grundydelse vedrørende vedligeholdelse og support omfattet af Leverandørens vederlag for vedligeholdelse.]

[Hvis det er mere praktisk, kan specifikationen vedlægges som et appendiks til bilaget.]

[Det er forudsat, at der betales et fast månedligt vederlag for vedligeholdelse for grundydelse, jf. bilag 14, punkt 4.]

Leverandøren påtager sig at udføre vedligeholdelse og support af en Delleverance fra Overtagelse af den pågældende Delleverance.

For Egentlige Ændringer og Optioner, der bestilles til levering som en Selvstændig Opgave, skal vedligeholdelse og support udføres fra Overtagelse af den pågældende Selvstændige Opgave.

K-18 De Delleverancer, som ikke er omfattet af Leverandørens vedligeholdelsesforpligtelse, er følgende:

- [...]

K-19 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.

K-20 Hvis Kunden herefter ønsker en leveret ny Version eller Release installeret, og er installationen omfattet af denne vedligeholdelsesordning, forestår [Leverandøren]/[Kundens driftsleverandør] sådan installation centralt i Kundens it-miljø.

K-21 Opfyldelse af krav og servicemål i henhold til dette bilag og bilag 6 forudsætter, at Kunden maksimalt er [UDFYLDES AF LEVERANDØREM] udgaver bagud i forhold til senest frigivne Version og [UDFYLDES AF LEVERANDØREM] udgaver bagud i forhold til senest frigivne Release af det Programmelt, som vedligeholdelsen omfatter, jf. dog bilag 14 for så vidt angår garantiperioden. Uanset førnævnte skal krav og servicemål dog opfyldes, så længe den af Kunden benyttede Version eller Release er modtaget af Kunden inden for de seneste [UDFYLDES AF LEVERANDØREM] år.

K-22 Det er Kundens krav, at vederlag for vedligeholdelse omfatter følgende grundydelse:

- Administration af vedligeholdelsen i forbindelse med levering og vedligeholdelse af Leverancen
- En tilkaldeordning, hvor Kunden på alle [Arbejdsdage] i tidsrummet [...] kan tilkalde Leverandøren, såfremt der opstår driftsforstyrrelser, og som omfatter:
 - [Ved udfyldelse af bilag skal relevante kontaktdata, som ønskes, angives]
 - Kunden skal ved rapportering identificere sig selv samt beskrive og kategorisere driftsforstyrrelsen
 - Leverandøren skal ved Kundens rapportering oprette og udfylde de første felter i fejlrapporten i forbindelse med levering og vedligeholdelse af systemet
 - Leverandøren skal efter tilkaldet udføre vedligeholdelse som beskrevet i nærværende dokument
- Levering og installation af nye Versioner og Releases forudsat Programmelt er omfattet af vedligeholdelsesordningen
- Overholdelse af aftalte reaktions- og afhjælpningstider, jf. bilag 11
- [Angiv eventuelle yderligere krav]

4. YDELSER, DER HONORERES MED SÆRSKILT VEDERLAG

K-23 Leverandøren skal tilbyde følgende ydelser, der honoreres til timepris, jf. bilag 14, punkt 7:

- Udførelse af vedligeholdelsesarbejde uden for aftalt driftstid, jf. Kontraktens punkt 15.3 og bilag 11

- Leverandørens yderligere arbejde ved afhjælpning af Fejl, hvis fejlretning kunne være foretaget ved levering af ny Version eller Release, og Kunden ikke ønsker installation af sådan, jf. bilag 14, punkt 4.1.
- *[Angiv eventuelle yderligere krav]*

K-24 Hvis det ved fejlfinding konstateres, at der er tale om driftsforstyrrelser, for hvis årsag Leverandøren ikke kan holdes ansvarlig, fortsætter Leverandøren arbejdet, såfremt Kunden kræver det. Arbejdet honoreres til timepriser som angivet i bilag 14, punkt 7.

5. VEDLIGEHOLDELSE UDFØRT AF ANDRE END LEVERANDØREN

Eventuelle forudsætninger eller begrænsninger for Kundens eller tredjemands overtagelse af vedligeholdelsen skal fremgå af nærværende bilag.

[Her indsættes Leverandørens beskrivelse af, hvilke dele af Leverancen der kan vedligeholdes af tredjemand. Beskrivelsen skal i givet fald beskrive disse forudsætninger og begrænsninger i detaljer og for hver af disse dele af Leverancen omfatte:]

- *En præcis beskrivelse af Leverancen*
- *En beskrivelse af eventuelle vedligeholdelses- og udviklingsværktøjer, der er nødvendige for at vedligeholde Leverancen*
- *En beskrivelse af eventuelle manualer og lignende, som er nødvendige for at vedligeholde Leverancen. Pris og leveringstid skal angives*
- *Reduktion i vedligeholdelsesvederlaget*
- *Hvilket varsel Kunden skal give inden overtagelse af vedligeholdelsesansvaret for Leverancen*
- *Eventuelle konsekvenser for de garanterede servicemål for den resterende del af Leverancen*
- *Eventuelle øvrige ændringer af Kontrakten inklusive bilag]*

6. DELVIS OPSIGELSE AF VEDLIGEHOLDSESORDNING (GRUNDYDELSE)

[Idet omfang Kunden skal have mulighed for at opsig vedligeholdelsesordningen for dele af Leverancen, jf. Kontraktens punkt 34.2, skal dette beskrives]

Bilag 11 Servicemål

Vejledning:

Bilaget skal læses i lyset af de bestemmelser, der er i Kontrakten om servicemål, jf. Kontraktens punkt 17.

Kontraktens bestemmelser om servicemål samt bilaget tager afsæt i, at servicemålene skal tage hensyn til henholdsvis (1) karakteren af den enkelte fejl, (2) omfanget af antallet af fejl, (3) reaktionstid og (4) tilgængelighed.

Modellen, som er anført i Kontrakten og bilaget, fokuserer ikke kun på, om svartidskravene er opfyldt. Formålet har blandt andet været at opnå mere differentierede mangelsbeføjelser, således at der er videregående beføjelser ved væsentlige fejl og mindre beføjelser ved mindre alvorlige fejl i stedet for at behandle alle fejl ens.

Kontraktens bestemmelser om servicemål samt bilaget lægger derimod ikke op til en sondring mellem Absolutte Krav og Øvrige Krav for så vidt angår servicemål. Overskridelse af servicemål for så vidt angår Øvrige Krav udløser således bod i lighed med overskridelse af servicemål for så vidt angår Absolutte Krav. Ligesom overskridelse af servicemål for så vidt angår Øvrige Krav ultimativt kan udgøre en ophævelsesgrund, jf. Kontraktens punkt 26.1.1.

Servicemålene angiver kvalitetsniveauet for Leverandørens ydelser under Kontrakten. Det er væsentligt at være meget omhyggelig ved fastsættelsen af servicemål, således at de i videst muligt omfang tilpasses den konkrete Leverance.

Formålet med bilaget er at afstemme forventninger til det serviceniveau, som Leverancen skal kunne leve op til i en driftssituation. Det skal i relation til servicemålene specificeres, hvilke forpligtigelser Leverandøren har, hvis Leverancen i driftssituationen ikke lever op til de krav, som er aftalt.

Bilaget skal på entydig vis fastlægge alle væsentlige servicemål, som er af betydning for Kundens anvendelse af den Leverance, som skal leveres. Det er vigtigt, at alle servicemål specificeres, således at serviceniveauet direkte kan relateres til slutbrugerens oplevelse af at anvende Leverancen. De specificerede servicemål skal være entydige og målbare, således der ikke kan være tvivl om, at servicemålet opfyldes ud fra de løbende målinger, der skal udføres for alle aftalte servicemål.

Det forudsætter, at den it-konfiguration i form af hardwaren og basissoftwaren, som anvendes til drift af systemet, skal være aftalt. Det samme gør sig gældende for den maksimale belastning, som den aktuelle Leverance er udsat for. Den øvrige belastning fra anden samtidig anvendelse af it-konfigurationen skal være specificeret som en forudsætning herfor.

Skalerbarheden af den leverede Leverance skal være specificeret, således at servicemålene fortsat skal kunne overholdes ved vækst i anvendelsen af Leverancen, forudsat der gennemføres en aftalt udbygning af den it-konfiguration, som anvendes til driften af Leverancen.

Servicemål skal specificeres i form af svartidskrav, reaktionstid og tilgængelighed.

Svartidskrav

Svartidskrav udtrykkes gennem et sammenhørende sæt af svartidsfraktiler, som skal være de minimumskrav, svartiden skal overholde i givne specificerede tidsintervaller. Der kan eventuelt aftales forskellige krav til svartider for forskellige typer transaktioner afhængig af transaktionens kompleksitet.

Et eksempel på krav til svartider:

- *Inden for en hvilken som helst halvtimerperiode skal svartiden holdes inden for følgende grænser:*
 - *99,5 % af svartiderne skal være mindre end 20 sekunder.*
 - *98 % af svartiderne skal være mindre end 8 sekunder.*
 - *95 % af svartiderne skal være mindre end 5 sekunder.*
 - *Den gennemsnitlige svartid skal være mindre end 3 sekunder.*

Det er vigtigt, at svartiden måles, som slutbrugeren oplever den, dvs. som den opleves på arbejdspladsen. Såfremt Projektet i øvrigt arbejder med beskrivelse af funktionelle krav i Use Cases eller User Stories kan svartiderne således med fordel knyttes hertil. Da svartiden vedrører slutbrugers oplevelse heraf, skal der løbende ske automatiske målinger af svartiden, som den opleves på arbejdsstationerne, for at sikre, at de målte svartider er repræsentative for en periode. Målemetoden af svartiderne og den maksimale samlede belastning af den it-konfiguration, systemet anvender i driftssituationen, skal være aftalt og specificeret i bilaget som forudsætning for, at svartiderne kan overholdes.

Kategorisering af Fejl

Manglende opfyldelse af svartider kategoriseres i forskellige kategorier (Fejlkategori I, Fejlkategori II, osv.) afhængig af den overskridelse af den maksimale svartid, som er fastsat i bilaget.

Leverandørens reaktionstid for fejl inden for de i bilaget anførte kategorier skal fastsættes. Manglende opfyldelse af reaktionstid kategoriseres tilsvarende i forskellige kategorier (Fejlkategori I, Fejlkategori II, osv.) afhængig af den fastsatte tidsfrist for påbegyndt fejlretning.

Manglende opfyldelse af svartider og reaktionstid sanktioneres således på karakteren af Fejlen, længden af overskridelse samt omfanget af manglende opfyldelse i en kalendermåned.

Principper for måling af serviceniveau

Alle målemetoder skal aftales mellem Kunden og Leverandøren. Forudsætninger for servicekrav i form af it-konfiguration og belastning skal ligeledes være specificeret.

Alle målinger skal så vidt muligt være et element i Kundens normale system management værktøjer og driftsrutiner, således at der ikke etableres individuelle målemetoder og rutiner for forskellige systemer hos Kunden.

Da servicemålene skal være opfyldt i en normal driftssituation, skal Kunden beskrive den driftssituation, som Leverancen skal indgå i. Hvis servicemålene også skal være opfyldt i bestemte kritiske situationer, skal Kunden i bilaget fastsætte krav herom.

Bilaget giver mulighed for, at resultatet af en brugertilfredshedsundersøgelse indgår som et servicemål. Såfremt brugertilfredshedsundersøgelse indgår som et servicemål, skal en eventuel sanktion af manglende opfyldelse beskrives. Alternativt, eller som supplement, kan resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen indgå som et led i et incitamentsprogram, jf. bilag 15.

Bilaget indeholder tillige en beskrivelse af krav til rapportering af fejlrettelse. Leverandøren kan ved besvarelse af kravene til fejlrapportering besvare disse i et selvstændigt appendiks.

Der er i Kontrakten henvist til bilag 11 Servicemål i følgende punkter:

- *Punkt 15.2 (Vedligeholdelsesordningens tidsfrister)*
- *Punkt 15.3 (Udførelse)*
- *Punkt 17.1 (Generelt)*
- *Punkt 17.2 (Manglende opfyldelse af servicemål)*
- *Punkt 23.9 (Garanterede servicemål)*
- *Punkt 25.3.2 (Bod for overskridelse af servicemål)*
- *Punkt 25.3.3 (Forholdsmæssigt afslag)*
- *Punkt 26.1 (Betingelser for ophævelse)*
- *Punkt 34.2 (Vedligeholdelse og support)*

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	INDLEDNING	84
2.	NORMAL DRIFTSSITUATION.....	84
3.	SVARTIDER	85
3.1	Krav til svartider	85
3.2	Kategorisering af manglende opfyldelse af svartider	85
3.3	Bod	86
3.4	Måling af svartider	86
4.	REAKTIONSTID.....	87
4.1	Krav til reaktionstid.....	87
4.2	Kategorisering af overskridelse af fastsat reaktionstid	88
4.3	Bod	88
5.	TILGÆNGELIGHED.....	89
5.1	Opgørelse af tilgængelighed.....	89
5.2	Aftalt driftstid	90
5.3	Bod	90
6.	[BRUGERTILFREDSHED]	90
7.	RAPPORTERING VEDRØRENDE FEJLRETTELSE	90

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Servicemålene omfatter enhver del af Leverancen, medmindre andet er særskilt anført i dette bilag.

De aftalte servicemål er fastsat individuelt og tilpasset de konkrete forhold.

De aftalte svartider er fastsat i forhold til Leverancens normale driftssituation, som er beskrevet i afsnit 2.

2. NORMAL DRIFTSSITUATION

[Her skal indsættes en beskrivelse af, hvad der netop for den pågældende Kunde forstås ved normal driftssituation. Beskrivelsen skal være sammenstemmende med Kundens Behovsopgørelse, så der ikke opstår et parallelt "begreb", som kan give anledning til fortolkning.

Hvis det er et krav, at systemet herudover opfylder servicemål i bestemte enkeltstående kritiske situationer, skal dette angives.]

3. SVARTIDER

3.1 Krav til svartider

K-1 Svartiderne for enhver del af Leverancen skal opfylde følgende krav:

<i>Transaktion</i>	<i>Beskrivelse/evt. forudsætninger</i>	<i>Servicemål for opfyldelsesgrad i %</i>	<i>Servicemål for maksimal svartid i sekunder</i>
Simpel	[...]	[...]	[...]
Almindelig	[...]	[...]	[...]
Kompleks	[...]	[...]	[...]
[Evt. mere specifik transaktion]	[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]	[...]

3.2 Kategorisering af manglende opfyldelse af svartider

K-2 Manglende opfyldelse af svartider kan hver især henføres til én af følgende kategorier:

- Fejlkategori I
- Fejlkategori II
- Fejlkategori III
- Fejlkategori IV
- Fejlkategori V

K-3 Hvorvidt manglende opfyldelse af en fastsat svartid er en fejlkategori I, II, III, IV eller V, afhænger af overskridelsen af den maksimale svartid fastsat i afsnit 3.1, jf. K-4 og K-5.

K-4 Manglende opfyldelse af svartider henføres til en af følgende fejl kategorier:

<i>Fejlkategori</i>	<i>Beskrivelse</i>
I	Overskridelse af en maksimal svartid inden for den fastsatte opfyldelsesgrad med mere end [...] %
II	Overskridelse af en maksimal svartid inden for den fastsatte opfyldelsesgrad med mere end [...] %
III	Overskridelse af en maksimal svartid inden for den fastsatte opfyldelsesgrad med mere end [...] %
IV	Overskridelse af en maksimal svartid inden for den fastsatte opfyldelsesgrad med mere end [...] %
V	Overskridelse af en maksimal svartid inden for den fastsatte opfyldelsesgrad med mere end [...] %

3.3 Bod

K-5 Hver fejlkategori har en vægtet værdi:

- Fejlkategori I - En overskridelse af maksimal svartid omfattet af fejlkategori I har en vægtet værdi på [...] point.
- Fejlkategori II - En overskridelse af maksimal svartid omfattet af fejlkategori II har en vægtet værdi på [...] point.
- Fejlkategori III - En overskridelse af maksimal svartid omfattet af fejlkategori III har en vægtet værdi på [...] point.
- Fejlkategori IV - En overskridelse af maksimal svartid omfattet af fejlkategori IV har en vægtet værdi på [...] point.
- Fejlkategori V - En overskridelse af maksimal svartid omfattet af fejlkategori V har en vægtet værdi på [...] point.

K-6 Overskridelse af maksimale svartider opgøres pr. kalendermåned ved at opgøre den samlede sum af point for alle fejl kategorier i den pågældende måned.

K-7 Såfremt den samlede sum overstiger [...] point, sanktioneres dette med en bod.

K-8 Bodden udgør [...] % af vedligeholdelsesvederlaget for den pågældende måned for hvert point, som den samlede sum fastsat i K-7 overskrides.

3.4 Måling af svartider

K-9 Svartiderne måles med værktøjer stillet til rådighed af Leverandøren.

K-10 I forbindelse med konstatering af, om en svartid opfylder det aftalte servicemål for opfyldelsesgrad, skal der foretages mindst [...] målinger af svartiden for den pågældende transaktion. Opfyldelsesgraden beregnes som den andel af de foretagne svartidsmålinger for en bestemt transaktion, der opfylder den fastsatte svartid til brug for beregning af opfyldelsesgraden.

K-11 En overskridelse af en maksimal svartid med mere end [...] % eller manglende opfyldelse af en opfyldelsesgrad med mere end [...] procentpoint indebærer, at Leverancen anses for utilgængelig fra det tidspunkt, hvor forholdet er skriftligt meddelt Leverandøren, og indtil forholdet er afhjulpet, jf. nærmere afsnit 5. Sker der samtidig overskridelse af en maksimal svartid eller manglende opfyldelse af opfyldelsesgraden for flere forskellige transaktioner, betragtes det kun som en overskridelse.

4. REAKTIONSTID

4.1 Krav til reaktionstid

K-12 Leverandøren skal efter modtagelse af Kundens fyldestgørende reklamation have påbegyndt behandling af en Fejl inden for følgende tidsfrister:

<i>Fejlforstyrrelse</i>	<i>Beskrivelse</i>	<i>Eksempel</i>	<i>Frist for påbegyndt fejlretning</i>
A	En Fejl, der er kritisk for løsning af Kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse ikke er mulig.	[...]	[...]
B	En Fejl, der er kritisk for løsning af Kundens opgaver, men hvor rimelig omgåelse efter Leverandørens anvisninger er mulig.	[...]	[...]
C	En Fejl, der ikke er kritisk for løsning af Kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse ikke er mulig.	[...]	[...]
D	En Fejl, der ikke er kritisk for løsning af Kundens opgaver, og hvor rimelig omgåelse efter Leverandørens anvisninger er mulig.	[...]	[...]
E	En Fejl, der ikke har nogen eller blot uvæsentlig betydning for løsning af Kundens opgaver.	[...]	[...]

K-13 Kundens reklamation skal for at være fyldestgørende indeholde de oplysninger, der er angivet i K-33a) - d).

K-14 Når Leverandøren påbegynder afhjælpningen, skal Leverandøren give underretning herom til Kunden.

K-15 Reaktionstiden beregnes som det tidsinterval, der er mellem Leverandørens modtagelse af Kundens fyldestgørende reklamation og Kundens modtagelse af Leverandørens underretning om påbegyndt afhjælpning.

4.2 Kategorisering af overskridelse af fastsat reaktionstid

K-16 Manglende opfyldelse af en fastsat reaktionstid kan henføres til én af følgende kategorier:

- Fejlkategori I
- Fejlkategori II
- Fejlkategori III
- Fejlkategori IV
- Fejlkategori V

K-17 Hvorvidt manglende opfyldelse af en fastsat reaktionstid er en fejlkategori I, II, III, IV eller V, afhænger af overskridelsen af reaktionstiden fastsat i afsnit 4.1 for de forskellige Fejl, jf. K-18.

K-18 Manglende opfyldelse af en reaktionstid henføres til en af følgende fejl kategorier:

<i>Fejlkategori</i>	<i>Beskrivelse</i>
I	Overskridelse af fastsat tidsfrist for påbegyndt behandling af Fejl med mere end [...] %.
II	Overskridelse af fastsat tidsfrist for påbegyndt behandling af Fejl med mere end [...] %.
III	Overskridelse af fastsat tidsfrist for påbegyndt behandling af Fejl med mere end [...] %.
IV	Overskridelse af fastsat tidsfrist for påbegyndt behandling af Fejl med mere end [...] %.
V	Overskridelse af fastsat tidsfrist for påbegyndt behandling af Fejl med mere end [...] %.

4.3 Bod

K-19 Hver fejlkategori har en vægtet værdi:

- Fejlkategori I - En overskridelse af en fastsat reaktionstid omfattet af fejlkategori I har en vægtet værdi på [...] point.
- Fejlkategori II - En overskridelse af en fastsat reaktionstid omfattet af fejlkategori II har en vægtet værdi på [...] point.
- Fejlkategori III - En overskridelse af en fastsat reaktionstid omfattet af fejlkategori III har en vægtet værdi på [...] point.

- Fejlkategori IV - En overskridelse af en fastsat reaktionstid omfattet af fejlkategori IV har en vægtet værdi på [...] point.
- Fejlkategori V - En overskridelse af en fastsat reaktionstid omfattet af fejlkategori V har en vægtet værdi på [...] point.

K-20 Overskridelse af fastsat reaktionstid opgøres pr. kalendermåned ved at opgøre den samlede sum af point for alle fejl kategorier i den pågældende måned.

K-21 Såfremt den samlede sum overstiger [...] point sanktioneres dette med en bod.

K-22 Bodden udgør [...] % af vedligeholdelsesvederlaget for den pågældende måned for hvert point, som den samlede sum fastsat i K-21 overskrides.

5. TILGÆNGELIGHED

5.1 Opgørelse af tilgængelighed

K-23 Tilgængelighed måles for Leverancen som helhed, og driftseffektivitetsprocenten opgøres således:

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

K-24 Ved "tilgængelig driftstid" forstås den aftalte driftstid minus den tid, hvor Leverancen eller en del af denne ikke kan anvendes til fejlfri driftsafvikling på grund af en fejlforstyrende kategori-A Fejl, kategori-B Fejl eller kategori-C Fejl, jf. afsnit 4.1 ovenfor. Manglende opfyldelse af svartidskrav, der begrundes med bod, medregnes ikke i opgørelsen af tilgængelig driftstid.

K-25 I tilfælde af, at fejlfri driftsafvikling ikke kan opretholdes som følge af en driftshindring, som Kunden er ansvarlig for, eksempelvis Fejl i Kundens eksisterende it-miljø eller 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.

K-26 Tid medgået til eventuel forebyggende vedligeholdelse indregnes hverken i "tilgængelig driftstid" eller "aftalt driftstid". Såfremt Leverandøren anvender mere tid til forebyggende vedligeholdelse end aftalt, fragår den for meget anvendte tid dog i den "tilgængelige driftstid".

K-27 Driftseffektiviteten måles og opgøres for en måned ad gangen ("måleperiode"), idet den første måleperiode begynder på Overtagelsesdagen. [*Skal eventuelt tilpasses ved delleverancer*]

K-28 Kunden sørger for, at der føres regnskab over driftstiderne, medmindre Leverandøren forestår driften.

5.2 Aftalt driftstid

K-29 Den "aftalte driftstid" er kl. [...] til kl. [...] alle Arbejdsdage, uanset at Kunden er berettiget til at anvende Leverancen hele døgnet. [*Skal eventuelt tilpasses ved delleverancer*]

5.3 Bod

K-30 Hvis beregningen af driftseffektivitet for en periode ikke opfylder det aftalte, er Kunden berettiget til bod. Denne bod beregnes for hvert påbegyndt hele procentpoint, hvormed tilgængeligheden i en måleperiode er under den aftalte driftseffektivitet.

K-31 Bod udgør for hvert hele påbegyndt procentpoint, som den beregnede driftseffektivitet ligger under den aftalte driftseffektivitet, [10] % af det samlede vedligeholdelsesvederlag, jf. bilag 14, dog mindst [...] kr. for den pågældende periode.

K-32 Såfremt samme forhold medfører såvel bod for manglende opfyldelse af aftalt driftseffektivitet som dagbod for forsinket afslutning af driftsprøven, skal Kunden alene godskrives det største af disse to beløb. [*Skal eventuelt tilpasses ved delleverancer*]

6. [BRUGERTILFREDSHED]

[...]

7. RAPPORTERING VEDRØRENDE FEJLRETTELSE

[Her indsættes efter Kundens krav en beskrivelse af rapporteringen vedrørende fejlrettelse.

Hvis det er mere praktisk, kan beskrivelsen vedlægges som et appendiks til bilaget.]

K-33 Der udfyldes en fejlrapport for hvert tilkald. Fejlrapportens form skal aftales mellem Parterne og skal som minimum indeholde plads til følgende oplysninger:

- a) Kundens beskrivelse af Fejlen ved tilkaldet
- b) Angivelse af den eller de centrale funktionaliteter, der er påvirket af Fejlen
- c) Fejlens kategori
- d) Tidspunkt for rapporteringen
- e) Tidspunkt for omgåelse af Fejlen, hvis det er relevant
- f) Tidspunkt for midlertidig afhjælpning af Fejlen, hvis det er relevant
- g) Tidspunkt for rettelse af Fejlen
- h) Leverandørens afhjælpningstid
- i) Leverandørens eventuelle supplerende beskrivelse af Fejlen

K-34 Fejlrapporten udfyldes løbende af Leverandøren, efterhånden som de oplysninger, den skal indeholde, bliver kendt, og fremsendes/afleveres uden ugrundet ophold til Kunden.



- K-35* Kunden skal godkende de oplysninger, som indskrives i fejlrapporten, eksklusiv Leverandørens eventuelle supplerende beskrivelse af Fejlen. Kunden skal uden ugrundet ophold godkende fejlrapporten. Kundens manglende godkendelse berettiger ikke Leverandøren til at stoppe eller udskyde fejlretningen.
- K-36* Uenigheder vedrørende fejlrapporten skal, såfremt de ikke kan løses forinden, behandles på det førstkommende vedligeholdelsesmøde. Såfremt der ikke kan opnås enighed her, behandles uenigheden som angivet i Kontraktens punkt 37.2.

Bilag 12 Drift

Vejledning:

Såfremt Leverandøren skal varetage Drift eller tilbyder dette som en Option, skal ydelsen og vilkårene herfor nærmere beskrives i dette bilag. Dette sker ved, at der som bilag 12 vedlægges en mellem Leverandøren og Kunden indgået driftskontrakt (inkl. eventuelle underbilag til driftskontrakten). Kunden skal i den sammenhæng være opmærksom på, at en sådan driftskontrakt skal kunne stå alene. Driftskontrakten skal således - foruden de rent driftsspecifikke forhold i relation til definition af ydelsen mv. - regulere forhold som ophævelse, opsigelse mv. i relation til driftsydelsen. Hvis Drift derimod skal varetages af tredjemand, vil bilaget skulle indeholde de oplysninger, som er nødvendige for dette.

Hvis der indgås en driftskontrakt, skal kunden stille krav til Leverandørens, herunder til Leverandørens tredjemands, Drift af Leverancen.

Med henblik på at kunne stille de nødvendige krav til driften skal Kunden analysere og specificere sine krav til drift, herunder i en kontekst af Kundens behov i relation til drift generelt og i relation til det konkrete System.

Det er vigtigt, at kravsætningen til driftsydelserne medvirker til at sikre transparens i de udbudte ydelser. Ydelserne bør således være beskrevet klart og detaljeret, samt afgrænset i forhold til hinanden. Dette skal medvirke til at sikre sammenligneligheden mellem de tilbudte ydelser.

Følgende forhold vil blandt andet og især skulle indgå i Kundens analyse og specifikation af kravene til den aftalte drift – dog således, at ikke alle forhold nødvendigvis vil skulle indgå i alle aftaler om drift, enten fordi de ikke er relevante i det konkrete projekt eller fordi kravene indbyrdes strider imod hensigten.

Leverandørens hovedydelser:

- *Kunden skal definere og fastlægge de driftsydelser, som kunden har behov for. Ydelserne kan eksempelvis opdeles i drift af applikation og platform inklusive Leverandørens vedligeholdelse af platformen samt eventuelle videreudviklingsydelser.*
- *Under disse overordnede kategoriseringer af ydelser i driftsfasen, bør der ske en yderligere specificering og afgrænsning af, hvad ydelserne indeholder.*
- *Kunden skal afgrænse, hvilke dele af Systemet ydelserne skal leveres til, herunder fx hvad der forstås ved infrastruktur, platform og applikation, samt hvad der udgør det relevante driftsmiljø og de forskellige miljøer, der indgår heri, fx udviklings-, test- og produktionsmiljø.*
- *Kunden skal beskrive kapacitetsparametre og forudsætninger:*
 - *Kunden skal definere den eller de teknologi(er) (eksempelvis midrange-, mainframe- eller cloudteknologier) og den eller de enhed(er), som kapacitet indkøbes efter. Leverandørerne anvender ikke nødvendigvis de samme teknologier eller enheder til at opgøre kapacitet.*



- Af hensyn til Kundens behov for at skalere systemets kapacitet op og ned på en operativ måde vil det ofte være hensigtsmæssigt at definere et antal trin, som leverandøren skal prissætte.
- I hvert kapacitetstrin vil der indgå flere kapacitetsparametre, og kunden skal definere trinene, for at kunne sammenligne ydelserne. Det er ikke en forudsætning, at alle parametre opjusteres for hvert trin, idet kundens afgrænsning af trinene, bør afspejle den forventede udvikling i systemets kapacitetsbehov på de valgte parametre.
- Kunden skal i bilag 11 beskrive krav til servicemål i forhold til drift, herunder:
 - Definere klare servicemål, som kvaliteten af leverandørens ydelser skal måles efter.
 - Definere forskellige serviceniveauer tilpasset eventuelt varierende behov i de udbudte miljøer.
 - Fastlægge konkrete måleparametre, herunder eksempelvis svartider, tilgængelighed, nedetid mv., overvågning heraf og rapportering af resultater. Kunden skal i den forbindelse være opmærksom på, at de anvendte måleværktøjer og processer kan variere meget fra leverandør til leverandør, hvorfor Kunden skal være påpasselig med at stille for specifikke krav hertil.

Leverandørens "tværgående ydelser":

- Visse ydelser "går på tværs" af driftsfasens hovedydelser, og har eksempelvis en beskrivende, oplysende eller understøttende karakter i forhold til driftsfasens hovedydelser. Kravsætningen skal - i det omfang det er relevant - tage afsæt i de krav til de tværgående ydelser, der i øvrigt følger af Kontrakten for selve udviklingen. Der kan således være behov for en særlig driftsregulering heraf.
- For hver af disse ydelser bør følgende beskrives:
 - Ydelsens kvalitative indhold.
 - Hvordan ydelsen skal leveres (eksempelvis skal det beskrives, i hvilket format dokumentation skal leveres)
 - Hvordan ydelsen skal vederlægges,
 - Om ydelsen anses som en integreret del af fx driftsydelsen eller applikationsforvaltningsydelsen, eller leveres og vederlægges selvstændigt eksempelvis med et fast vederlag eller efter timeforbrug.
- Eksempler på tværgående ydelser er:
 - Dokumentation
 - Overvågning og rapportering
 - Ændringshåndtering
 - Afprøvning
 - Samarbejdsorganisation og Kundens medvirken, herunder Fastlæggelse af krav til:
 - Hvilke fora, der skal etableres.
 - Hvilken beslutningskompetence de respektive fora har.
 - De respektive foras sammensætning og ledelsesmæssige forankring.
 - Effektive styringsmekanismer (f.eks. processer, eskalering).



- *Hvilken mødefrekvens, der skal opretholdes.*
- *Ansvar for praktiske forhold, herunder indkaldelse, dagsorden, mødereferat mv.*

Vederlag:

- *Vederlag for drift angives i bilag 14, punkt 4.*
- *Der bør kravsættes en vederlagsmodel for driftsydelserne, hvor vederlæggelsen af ydelserne differentieres afhængigt af, om leverandørens omkostninger påvirkes af kundens faktiske forbrug af ydelserne og eventuelt valgte serviceniveau eller om leverandørens omkostninger til levering af en given ydelse er statiske, fx pga. behovet for et fast beredskab.*
- *Der bør tages stilling til om og på hvilke vilkår, leverandørens vederlag skal indeksreguleres og/eller reguleres for ændringer i afgifter i kontraktens varighed.*
- *Kunden kan endvidere kravsætte en regulering af leverandørens løbende vederlag i forhold til udviklingen på markedet for ydelser af samme art og omfang. Kunden kan vælge forskellige modeller hertil, fx effektiviseringsmodeller og benchmarkingmodeller. Det afgørende er, at modellen samt processen for dens anvendelse er fyldestgørende beskrevet, herunder bør der fx være krav til:*
 - *Hvornår kunden har adgang til at foretage reguleringen.*
 - *Hvilke ydelser der omfattes af reguleringen.*
 - *Hvilket omfang vederlagene maksimalt kan reguleres.*
 - *Hvilket sammenligningsgrundlag, der skal anvendes herunder, hvordan grundlaget eventuelt skal fastsættes.*
 - *Hvordan eventuelle tredjemænd, der skal forestå sammenligning skal udpeges.*

Betalingsbetingelser:

- *Kontraktens udgangspunkt er, at drift faktureres månedsvis bagud, jf. bilag 14, punkt 4. Betingelserne bør afstemmes med:*
 - *At der er tale om betaling af løbende ydelser over længere tid*
 - *Hvilke administrative ressourcer Kunden har i relation til betaling.*
- *Leverandørens automatiske modregning af påløben bod i løbende vederlag kan overvejes.*

Almindelig kontraktregulering:

- *Rettigheder*
 - *Definition og fastlæggelse af de licensmæssige forudsætninger til driften*
 - *Hvilke parametre er prisdrivende for de relevante licenser?*
 - *Stiller kunden nogle licenser til rådighed?*
- *Erstatnings- og bodsregulering, herunder bør der bl.a. tages stilling til*
 - *Driftsydelsernes risikoprofil (og ikke med udgangspunkt i en udviklingskontrakts risikoprofil).*
 - *Kundens behov i relation til drift.*



- *Ophør*
 - *Leverandørens investeringer i datacentermateriel mv. med henblik på opfyldelse af sine driftsforpligtelser medfører, at en opsigelsesadgang til kunden kan give højere priser.*
 - *Opsigelsesadgangen bør derfor afspejle kundens ønske om at kunne opsig driften i kontraktens løbetid i tilfælde, hvor der ikke er sket væsentlig misligholdelse, der giver adgang til ophævelse.*
 - *Såfremt der ønskes opsigelsesadgang i driftsperioden bør denne derfor også reguleres under hensyntagen til den drifts- og vederlagsmodel der er fastlagt i kontrakten.*

Hvis Leverandøren skal forestå Driften, er udgangspunktet efter Kontrakten, at Drift skal varetages af de enkelte Delleverancer og varetages fra Overtagelse af en Delleverance.

Såfremt Leverandøren ikke skal varetage Driften, skal Leverandøren i bilaget beskrive eventuelle særlige krav eller særlige forudsætninger for tredjemands varetagelse af Driften. Herunder skal Leverandøren i bilaget beskrive eventuelle krav til tredjemands Drift af Leverancen, som er en forudsætning for Leverandørens opfyldelse af servicemålene i bilag 11.

Hvis Kunden ønsker at stille krav til Leverandørens forudsætninger ved tredjemands Drift af Leverancen, skal Kunden anføre dette i bilaget eller i Kontraktens punkt 16.

I Kontrakten er der henvist til bilag 12 om Drift i følgende punkter:

Punkt 12.2.2 (Vedligeholdelse og drift)

Punkt 16 (Drift)

Punkt 26.1 (Betingelser for ophævelse)

Punkt 34.3 (Drift)

Bilag 13 Forpligtelser ved ophør

Vejledning:

Dette bilag indeholder en beskrivelse af de forpligtelser, der påhviler Leverandøren i forbindelse med ophør af hele eller dele af Kontrakten. Bilaget finder anvendelse uanset ophørsgrunden. Formålet med bilaget er at sikre en kontrolleret og hensigtsmæssig hjemtagelse og/eller overdragelse af Leverandørens ydelser efter Kontraktens ophør.

Ophør af Kontrakten kan være delvis og således vedrøre udviklingsydelser, ydelser vedrørende vedligeholdelse og support samt – i det omfang Leverandøren skal varetage Drift - ydelser vedrørende Drift.

Indtil Kundens hjemtagelse og/eller Kundens overdragelse til andre leverandører eller myndigheder er effektueret, skal Leverandøren fortsat levere samtlige ydelser efter Kontrakten på de i Kontrakten angivne vilkår. Ydelser der ikke omfattes af ophøret, skal fortsat leveres på de i Kontrakten angivne vilkår - også efter Kontraktens delvise ophør.

De nedenfor anførte eksempler på ophørsforpligtelser skal alene anses for vejledende, og skal således ændres og suppleres i forhold til Kundens behov og udfordringer i det konkrete Projekt.

Med henblik på at understøtte muligheden for Kontraktens delvise ophør, bør Leverandørens forpligtelser så vidt muligt udspecificeres, således at det for Parterne står klart, hvorledes der skal forholdes også i tilfælde af Kontraktens delvise ophør.

Kunden angiver Kundens krav til ophørsforpligtelser i bilaget, og Leverandøren skal i bilaget redegøre for, hvorledes Kundens krav vil blive opfyldt. Leverandøren skal således redegøre for de aktiviteter og processer, Leverandøren kan tilbyde med henblik på en hjemtagelse eller overdragelse af Systemet, samt hvilke foranstaltninger Leverandøren vil træffe for at sikre udlevering af de nødvendige specifikationer, data og Dokumentation mv.

Ved udarbejdelsen af bilaget anbefales det, at bilaget sammenholdes med de bestemmelser i Kontrakten, der omhandler Kontraktens ophør, således at der opnås sikkerhed for, at bilaget indeholder en fyldestgørende og hensigtsmæssig beskrivelse af Leverandørens forpligtelser ved ophør. I Kontrakten er ophør reguleret i følgende punkter:

- Punkt 26 (Kundens ophævelse)
- Punkt 27 (Kundens misligholdelse)
- Punkt 31.1 (Generelt)
- Punkt 32.1 (Generelt)
- Punkt 34 (Varighed)

I Kontrakten er der henvist til dette bilag i punkt 35 - Forpligtelser ved ophør.

INDHOLDSFORTEGNELSE	
1. INDLEDNING	97
2. LEVERANDØRENS FORPLIGTELSE R VED HJEMTAGELSE OG OVERDRAGELSE.....	98
2.1 Ophør af ydelser vedrørende udvikling.....	99
2.2 Ophør af ydelser vedrørende vedligeholdelse og support.....	99
2.3 Ophør af ydelser vedrørende Drift	99
3. KUNDENS DELTAGELSE	99
4. UDARBEJDELSE AF EN PLAN FOR HJEMTAGELSE OG/ELLER OVERDRAGELSE (OPHØRSPLAN).....	99
5. FORPLIGTELSE TIL LOYALT AT BISTÅ KUNDEN I FORBINDELSE MED ET EVENTUELT GENUDBUD AF YDELSER OMFATTET AF KONTRAKTEN.....	100
6. ØVRIGE FORPLIGTELSE R.....	100
7. RETURNERING AF KUNDENS MATERIALE, U DSTYR OG HARDWARE MV.....	100
8. VEDERLAG.....	101

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Ved ophør af Kontrakten er Leverandøren forpligtet til at levere de ydelser, der fremgår af Kontrakten, herunder til i rimeligt og nødvendigt omfang at bistå Kunden i forbindelse med Kundens hjemtagelse og/eller ved Kundens overdragelse til andre leverandører eller myndigheder, jf. Kontraktens punkt 35. I dette bilag anvendes "Tredjemand" som samlebetegnelse for andre leverandører eller myndigheder, til hvem Kunden måtte overdrage Leverandørens ydelser efter Kontrakten til.

Forpligtelserne, der er anført i dette bilag udgør ikke en udtømmende beskrivelse af, hvorledes Leverandøren opfylder det i Kontraktens punkt 35 anførte krav om i rimeligt og nødvendigt omfang at bistå Kunden.

Hvor det i bilaget ikke er angivet, hvornår Leverandørens ophørsforpligtelse opstår, sker dette på tidspunktet for henholdsvis afgivelse af meddelelse om ophævelse, meddelelse om overdragelse af Kontrakten, jf. Kontraktens punkt 33.1, eller varsel om udtræden.

Leverandørens ophørsforpligtelse ophører når hjemtagelsen og/eller overdragelsen er effektueret, med mindre andet fremgår af dette bilag. Effektuering er sket, når Kunden giver Leverandøren Meddelelse herom.

2. LEVERANDØRENS FORPLIGTELSE VED HJEMTAGELSE OG OVERDRAGELSE

- K-1* Leverandøren har ansvaret for den overordnede styring af de aktiviteter og opgaver, der er nødvendige og hensigtsmæssige for hjemtagelsen og/eller overdragelsen.
- K-2* Leverandøren skal rådgive Kunden om hvilke aktiviteter og opgaver, der er nødvendige og hensigtsmæssige for hjemtagelsen og/eller overdragelsen.
- K-3* Med mindre andet er aftalt, har Leverandøren initiativpligten i forbindelse med de aktiviteter og opgaver, der er nødvendige og hensigtsmæssige for hjemtagelsen og/eller overdragelsen.
- K-4* Hjemtagelse eller overdragelse skal ske så afbrydelser og forringelser af Leverandørens ydelser efter Kontrakten så vidt muligt undgås.
- K-5* Leverandøren og Kunden udpeger hver en ophørsleder. Leverandørens ophørsleder er ansvarlig for, at Leverandøren og dennes medarbejder og underleverandører opfylder nærværende bilag. Alle Meddelelser vedrørende afviklingen af Leverandørens forpligtelser efter Kontraktens punkt 35 og dette bilag foregår mellem Leverandøren og Kundens ophørsleder.
- K-6* Leverandøren skal stille relevante og nødvendige ressourcer til rådighed i forbindelse med Kundens hjemtagelse og/eller overdragelse af ydelser(ne) efter Kontrakten.
- K-7* Leverandøren skal afholde workshops med Kunden og/eller Tredjemand med henblik på videnoverførsel.
- K-8* Leverandøren skal samarbejde med en eventuel Tredjemand i det omfang dette er nødvendigt for at sikre en hensigtsmæssig overdragelse.
- K-9* Leverandøren skal med et varsel på [...] samle og udlevere al Dokumentation til Kunden, som Kunden har krav på efter Kontrakten.
- K-10* Leverandøren skal med et varsel på [...] udlevere specifikationer til Kunden over alt anvendt Programmell, hardware, applikationer mv.
- K-11* Leverandøren skal medvirke loyalt til Kundens hjemtagelse og/eller overdragelse af udviklings- og testmiljøer, jf. Kontraktens punkt 5.1.3. Leverandøren skal herunder rådgive Kunden og/eller Tredjemand om eventuelle krav til Kundens/Tredjemands it-miljø, hvis Kundens hjemtagelse og/eller overdragelse af udviklings- og testmiljøer forudsætter opfyldelse heraf.
- K-12* Leverandøren skal bistå Kunden i forbindelse med Kundens og/eller Tredjemands indlæsning, testning og implementering af miljøerne.

K-11 og K-12 er alene relevante såfremt udviklings- og/eller testmiljøerne ikke er etableret hos Kunden.

2.1 Ophør af ydelser vedrørende udvikling

K-13 Leverandøren skal udarbejde en liste over igangværende udviklingsopgaver og aktiviteter og fremsætte forslag til, hvorledes disse overdrages eller afsluttes.

K-14 Leverandøren skal udarbejde en liste indeholdende alle Fejl, der endnu ikke er afhjulpnet, og for hvilke der er aftalt en særlig afhjælpningsfrist, jf. Kontraktens punkt 7.2.1, 7. afsnit.

2.2 Ophør af ydelser vedrørende vedligeholdelse og support

K-15 Leverandøren skal udarbejde en liste indeholdende alle Fejl, der endnu ikke er afhjulpnet og som skal rettes i overensstemmelse med de i vedligeholdelsesordningen fastsatte frister, jf. Kontraktens punkt 7.2.1, 7. afsnit.

K-16 Leverandøren skal yde support til Kunden eller Tredjemand efter Kundens valg i en periode på [...] efter hjemtagelsen/overdragelsen er effektueret.

2.3 Ophør af ydelser vedrørende Drift

K-17 Leverandøren skal loyalt medvirke til hjemtagelse og/eller overdragelse af Systemet til andet driftsmiljø installeret hos Kunden eller Tredjemand efter Kundens valg.

3. KUNDENS DELTAGELSE

[Her indsætter Leverandøren eventuelle krav til Kundens deltagelse i forbindelse med hjemtagelse og/eller overdragelse]

4. UDARBEJDELSE AF EN PLAN FOR HJEMTAGELSE OG/ELLER OVERDRAGELSE (OPHØRSPLAN)

Den agile metode forudsætter, at Kunden kan udtræde af Kontrakten, såfremt Kunden ikke opnår value for money. Med henblik på at gøre denne udtrædelsesadgang reel kan det overvejes, at pålægge Leverandøren i forbindelse med afklarings- og planlægningsfasen at udarbejde en plan for hjemtagelse og/eller overdragelse (Ophørsplan). I givet fald bør der fastsættes nærmere bestemmelse om Leverandørens løbende opdatering af Ophørsplanen. Opdatering kan eksempelvis ske i forbindelse med afslutningen af en Delleverance, således at Ophørsplanen godkendes som en del af overtagelsesprøven. Alternativt kan der stilles krav om, at Leverandøren udarbejder planen efter Kundens varsel herom.

Det kan overvejes, hvorvidt der skal udarbejdes en særskilt Ophørs plan for så vidt angår henholdsvis vedligeholdelse og support og drift.

K-18 Leverandøren skal udarbejde en Ophørsplan, der fastlægger de aktiviteter og processer, der skal gennemføres med henblik på hjemtagelse/overdragelse.

K-19 Leverandørens Ophørsplan skal som minimum indeholde følgende:

Nedenfor angives det indhold, som Ophørsplanen skal have. Dette kan bl.a. vedrøre forhold som:

- a. En beskrivelse af processen for overførsel af Leverandørens ydelser til Kunden og/eller Tredjemand, herunder overførsel af Dokumentation og data.*
- b. En beskrivelse af processen for afsondring og adskillelse af Kundens system, udstyr mv. fra Leverandørens.*
- c. En redegørelse for omfanget af Leverandørens ophørsydelser, herunder en estimation af omkostningerne forbundet hermed.*
- d. En tidsplan for udførelsen af Leverandørens ophørsydelser.*

5. FORPLIGTELSE TIL LOYALT AT BISTÅ KUNDEN I FORBINDELSE MED ET EVENTUELT GENUDBUD AF YDELSER OMFATTET AF KONTRAKTEN

K-20 Leverandøren skal stille relevante og nødvendige ressourcer til rådighed for Kunden i forbindelse med genudbuddet.

K-21 Leverandøren skal med et varsel på [...] samle og udlevere al Dokumentation der er nødvendig for at etablere, drive, vedligeholde og supportere Systemet til Kunden til brug for Kundens genudbud af de af ophøret omfattede ydelser. Kunden er berettiget til at stille sådan Dokumentation til rådighed for potentielle tilbudsgivere.

K-22 Leverandøren skal give potentielle tilbudsgivere adgang til at foretage undersøgelser af tekniske forhold af betydning for tilbudsgivernes tilbudsafgivelse.

6. ØVRIGE FORPLIGTELSER

Øvrige forpligtelser kan eksempelvis være, såfremt Kunden stiller særlige krav til eller ønsker en nærmere redegørelse fra Leverandøren om de aktiviteter og processer Leverandøren anvender i forbindelse med - Leverandørens reetablering af forholdene vedrørende eventuelle tidligere Delleverancer, der ikke omfattes af en ophævelse, jf. Kontraktens punkt 26.2.1, 6. afsnit.

7. RETURNERING AF KUNDENS MATERIALE, UDSTYR OG HARDWARE MV.

K-23 Leverandøren skal returnere alt materiale, udstyr og hardware mv., der tilhører Kunden, herunder alle data og it-miljøer tilhørende Kunden.

K-24 Leverandøren skal udarbejde specifikationer over det udleverede.

K-25 Leverandøren skal afinstallere og uigenkaldeligt slette data tilhørende Kunden fra Leverandørens computere, servere og øvrige lagringsenheder mv.

K-26 Leverandøren skal, skriftligt overfor Kunden bekræfte, at alt materiale, udstyr og hardware mv., der tilhører Kunden er returneret, afinstalleret og uigenkaldeligt slettet.

Leverandøren har ingen tilbageholdsret i Kundens materiale, udstyr og hardware mv. uanset grunden til Kontraktens ophør.

Ved Kontraktens ophør, ophører alle licenser, autoriseringer mv. givet af Kunden til Leverandøren i relation til ydelserne omfattet af Kontrakten automatisk med mindre andet aftales.

8. VEDERLAG

Leverandøren er berettiget til vederlag for udøvet bistand i overensstemmelse med bilag 14, med mindre Kontraktens ophør skyldes Leverandørens misligholdelse, jf. Kontraktens punkt 35. Såfremt Leverandøren er berettiget til vederlag for Kundens udtræden, er dette angivet i bilag 14.

Bilag 14 Vederlag og betalingsplan samt øvrige priser

Vejledning:

I bilaget anføres leverancevederlaget og en betalingsplan herfor. Herudover anføres priserne for leverandørens øvrige ydelser under kontrakten.

Leverancevederlaget er nærmere angivet i punkt 2. De i bilaget øvrigt angivne vederlag er ikke omfattet af leverancevederlaget.

Leverancevederlaget er relevant for beregning af eventuel bod, erstatning og tvistløsning. Opmærksomheden henledes på, at der ved opgørelse af leverancevederlag til brug for beregning af bod og erstatningsmaksimum og vurdering af, hvilken tvistløsningsbestemmelse der finder anvendelse, medregnes eventuelle løbende betalinger for anvendelse af Standardprogrammel for fire år fra overtagelsesdagen. Vedligeholdelse og eventuel drift indgår ikke i definitionen af Leverancen, jf. Kontraktens punkt 1, og vederlag herfor medtages følgelig ikke i leverancevederlaget.

Det fremgår nærmere af kravene i bilaget, hvorledes det skal udfyldes. Ved udarbejdelsen af bilaget anbefales det, at bilaget sammenholdes med de relevante bestemmelser i kontrakten, således at der opnås sikkerhed for, at bilaget indeholder priser på alle de efterspurgte ydelser. Endvidere skal det sikres, at bilaget understøtter en eventuel incitamentsstruktur i bilag 15.

Såfremt leverandøren skal tilbyde drift, skal vederlag for drift anføres i bilaget.

Vederlagsmodel

Bilaget definerer ikke en bestemt vederlagsmodel, der skal anvendes. Det er således op til Kunden selv, eventuelt med input fra Leverandøren i forbindelse med tilbudsafgivelsen at fastlægge en for det konkrete projekt hensigtsmæssig vederlagsmodel. Kunden skal i den forbindelse være opmærksom på, at alle vederlagsmodeller har indbyggede styrker og svagheder, og disse skal afvejes i forhold til Projektets konkrete udfordringer og risici.

Generelt set består udfordringen i en K03 vederlagsmodel i, at give Leverandøren et incitament til at opfylde flest mulige af Kundens Øvrige Krav, således at Kunden opnår størst mulig value for money. Dette skyldes, at Absolutte Krav udgør minimumsleverancen - Leverandøren er ikke forpligtet til at levere de Øvrige Krav. Med andre ord bør det overvejes at udarbejde en vederlagsmodel, som gør, at Kontrakten ikke er økonomisk fordelagtig for Leverandøren, hvis der alene sker opfyldelse af Absolutte Krav.

Kontraktens forudsætninger af betydning for vederlagsmodellen

Ved fastlæggelsen af en vederlagsmodel er det vigtigt, at Kunden tager højde for de forudsætninger, der er indarbejdet i Kontrakten. En vederlagsmodel i K03 er således underlagt følgende overordnede principper:

- *Projektets budget ligger som udgangspunkt fast. Flexibiliteten i Projektet forudsættes således at ligge i prioriteringen og hermed opfyldelsen af Øvrige Krav. Det følger af det agile udgangspunkt, at et Projekt ikke bliver forsinket, hvorfor det vil stride mod Kontraktens grundtanke, hvis der anvendes en vederlagsmodel, hvor det fastlagte vederlag forudsættes at kunne overskrides.*
- *Leverandørens samlede vederlag under Kontrakten består af en række forskellige betalingsudløsende elementer, der ikke (eller kun vanskeligt) kan indgå i en samlet vederlagsmodel. Således vil vederlagsmodellen oftest være afgrænset til at vedrøre det egentlige leverancevederlag, jf. bilagets punkt 2.*

Rammen for vederlæggelsen

Kunden skal ved fastlæggelsen af vederlagsmodellen overordnet beslutte, hvilken ramme vederlagsmodellen skal indgå i. Typisk kan en sådan ramme være baseret på:

- 1) fast pris, hvor vederlaget er fastlagt på forhånd og afregnes uafhængigt af ydet indsats og/eller opnået resultat eller*
- 2) maksimal pris/target pris, hvor "loftet" eller "rammen" for vederlaget er fastlagt på forhånd, men vederlaget afregnes afhængigt af ydet indsats og/eller opnået resultat.*

Betalingsudløsende elementer omfattet af vederlagsmodellen

Som nævnt indledningsvist i vejledningsteksten punkt 1.1, vil vederlagsmodellen oftest være afgrænset til at vedrøre det egentlige leverancevederlag, jf. bilagets punkt 2. Det egentlige leverancevederlag består imidlertid også af en række forskelligartede betalingsudløsende elementer. Eksempelvis vil formen for og opgørelsen af vederlaget for henholdsvis hardware og udstyr adskille sig fra formen for og opgørelsen af vederlaget for Leverandørens arbejde med udvikling. Det kan således være relevant også indenfor vederlagsmodellen at foretage en differentiering, således at der indenfor rammen, jf. vejledningsteksten punkt 1.2, anvendes forskellige former for vederlæggelse, jf. nedenfor i vejledningsteksten punkt 1.4. Herudover kan der også differentieres med forskellige måder at opgøre vederlaget i forhold til de enkelte betalingsudløsende elementer i leverancevederlaget, jf. nedenfor i vejledningsteksten punkt 1.5.

Formen for vederlæggelse

Den løbende betaling til Leverandøren undervejs i Projektet kan eksempelvis ske i form af:

- 1) Faste rater af betaling, hvor størrelsen af betalingen er fastlagt på forhånd*
- 2) Betaling af forbrug af timer (omkostningsbaseret afregning)*
- 3) Betaling af leveret funktionalitet målt i antallet af kodelinjer eller såkaldte function points ("out put"-baseret afregning)*

Der vil således typisk knyttes faste rater af betaling til Leverandørens levering af hardware og andet udstyr samt Standardprogrammel, hvorimod det vil kunne være hensigtsmæssigt, at beregne Leverandørens vederlæggelse for udviklingsydelser efter forbrug af timer eller leveret funktionalitet.

Vederlagets opgørelse

For hver enkel vederlæggelsesform der anvendes, jf. vejledningstekstens punkt 1.4, skal det nærmere fastsættes, hvornår og hvordan beløbet til betaling opgøres. Hvor der anvendes omkostningsbaseret afregning (forbrugsafregning), skal det således fastsættes, hvornår timeforbruget opgøres, herunder hvilke krav der stilles til Leverandørens udarbejdelse af og dokumentation for medarbejdernes timeregnskab. Ved "out put"-baseret afregning skal det fastlægges, hvorledes leveret funktionalitet måles og værdisættes.

Kunden skal være opmærksom på, at selve opgørelsen af betaling kan være ressourcekrævende for Leverandøren og dermed omkostningsbærende for Kunden. Dette vil således navnlig være tilfældet, hvor vederlagsformen er "out put"-baseret, da der vil skulle foretages opmåling af antallet af kodelinjer og/eller antallet af function points.

Vederlagets beregning

Leverandørens løbende vederlag beregnes indenfor rammen, jf. vejledningstekstens punkt 1.5 i forhold til den fastsatte pris eller fastlagte maksimale/target pris. Ofte vil det som nævnt være relevant at nedbryde vederlagsmodellen i forhold til de enkelte delbetalinger. Det kan således eksempelvis fastlægges, at de enkelte delbetalinger kan overskrides med et givent beløb, så længe at den samlede betaling for Projektet ikke overskrider rammen.

Endvidere kan det fastlægges, at vederlaget beregnes i forhold til kvaliteten af det leverede. Dette kan være relevant, hvor Kunden har fastlagt, at der som led i de Interne Test løbende skal foretages test af Systemets tekniske kvalitet, jf. bilag 6.

Risikotillæg

Afhængig af det konkrete Projekt og den valgte vederlagsmodel, kan Kunden vælge at supplere vederlagsmodellen med et risikotillæg, hvor Leverandøren prissætter de risici, der er identificeret i risikologgen. Et sådant tillæg kan særligt have relevans, hvis vederlagsmodellen udarbejdes indenfor rammen, target pris.

Betalingsplan

Ud over angivelse af beregningen for vederlæggelse for leverandørens ydelser skal bilaget indeholde en betalingsplan for leverancevederlaget, som fastsætter, hvornår kunden skal betale leverancevederlaget. Betalingstidspunkterne bør fastlås til afslutning af bestemte aktiviteter, der er objektivt konstaterbare, f.eks. beståede overtagelses- eller driftsprøver eller Interne Test. Det er vigtigt, at der er præcist match mellem aktiviteterne i betalingsplanen og tidsplanen. For at minimere risikoen for misforståelser kan det i denne forbindelse overvejes at tildele aktiviteterne aktivitetsnumre.

Ved fastsættelsen af betalingsplanen skal statens bevillingsretlige regler iagttages, hvorefter der ikke bør være væsentlige tidsmæssige forskydninger mellem afholdelse af en udgift og leveringstidspunktet for en ydelse. Hvis det skønnes hensigtsmæssigt i det konkrete projekt at tilrettelægge betalingerne således, at der sker en forudbetaling, skal kunden enten have

bevillingsmæssig særskilt hjemmel hertil eller en anfordringsgaranti fra et anerkendt pengeinstitut. Såfremt betalingerne tilrettelægges således, at de forfalder før en Overtagelsesprøve for en Delleverance, vil der således være tale om en forudbetaling, der kræver garantistillelse.

I Kontrakten er der henvist til Bilag 14 om Vederlag og betalingsplan samt øvrige priser i følgende punkter:

- *Punkt 5.1.2 (Overordnede vederlags- og tidsestimater)*
- *Punkt 5.2.1 (Udvikling i Iterationer)*
- *Punkt 6.3.3.1 (Kundens fremsættelse af anmodning om Egentlige Ændringer)*
- *Punkt 9.2 (Kundens indsigt)*
- *Punkt 12.2.4 (Udskyldelsesret)*
- *Punkt 13.1 (Ibrugtagning)*
- *Punkt 15.1 (Generelt)*
- *Punkt 15.3 (Udførelse)*
- *Punkt 20 (Vederlag)*
- *Punkt 22.1 (Generelt)*
- *Punkt 22.2 (Fakturering)*
- *Punkt 23.4 (Estimater)*
- *Punkt 26.2.2.1 (Indbyrdes afhængigheder)*
- *Punkt 31.1 (Generelt)*
- *Punkt 31.3.1.1 (Ændringer)*
- *Punkt 34.1 (Kundens udtrædelsesadgang)*
- *Punkt 34.2 (Vedligeholdelse og support)*
- *Punkt 35 (Forpligtelser ved ophør)*

INDHOLDSFORTEGNELSE	
1.	INDLEDNING 106
2.	SPECIFIKATION AF LEVERANCEVEDERLAGET 106
2.1	Specifikation af vederlag for uddannelsesforløb i den anvendte agile metode 107
3.	VEDERLAG FOR VEDLIGEHOLDELSE OG SUPPORT 107
3.1	Fejlafhjælpning 108
3.2	Fejlrapportering..... 108
4.	VEDERLAG FOR DRIFT 108
5.	[VEDERLAG FOR OPTIONER] <i>[SÅFREMT DER TILBYDES OPTIONER]</i> 109
6.	TIMEPRISER 109
7.	LØBENDE BETALINGER FOR ANVENDELSE AF STANDARDPROGRAMMEL..... 109
8.	VEDERLAG VED KUNDENS UDSKYDELSE 110
9.	VEDERLAG VED KUNDENS UDTRÆDEN 110
10.	VEDERLAG FOR LEVERANDØRENS BISTAND I FORBINDELSE MED OPHØR..... 111
11.	BETALINGSPLAN 111
12.	LEVERANDØRENS RAPPORTERING AF FORBRUG 111
13.	LEVERANDØRENS VEDERLÆGGELSE VED EGENTLIGE ÆNDRINGER 111
14.	LEVERANDØRENS METODE TIL UDARBEJDELSE AF VEDERLAGS- OG TIDSESTIMATER 112

1. INDLEDNING

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Bilag 14 indeholder en detaljeret specifikation af Leverancevederlaget, øvrige vederlag samt en betalingsplan.

2. SPECIFIKATION AF LEVERANCEVEDERLAGET

[Kunden skal ved udformningen af bilaget vælge, hvilken vederlagsmodel der skal være gældende i det konkrete projekt.

Her indsættes i overensstemmelse med Kundens krav specifikation af leverancevederlaget for Leverancen indeholdende vederlagsmodel.

Hvis det er mere praktisk, kan specifikationen vedlægges som et appendiks til bilaget.]

K-1 Det samlede leverancevederlag for Leverancen skal angives og opdeles svarende til den faseopdelte levering af Leverancen, jf. bilag 3.

- K-2 Leverancevederlaget for Leverancen skal specificeres i følgende poster på de enkelte Delleverancer:
- Indkøb af udstyr, jf. K-3 og K-4
 - Vederlag for Programmel bortset fra løbende betalinger for Standardprogrammel, jf. K-5 og K-6
 - Udarbejdelse af Dokumentation
 - Forberedelse til og afholdelse af prøver
 - *[Angiv øvrige poster vederlaget skal være opdelt på, eksempelvis etablering af udviklings-, test- og driftsmiljøer, deltagelse i styregruppemøder mv.]*
- K-3 Specifikationen af udstyr skal opdeles *[Her indarbejdes en angivelse af, hvorledes specifikationen skal opdeles]*
- K-4 For den enkelte udstyrsenhed skal der henvises til specifikationen i Bilag 3.b.
- K-5 Specifikationen af Standardprogrammel skal opdeles *[Her indarbejdes en angivelse af, hvorledes specifikationen skal opdeles. For så vidt angår Standardprogrammel, for hvilket der er aftalt løbende betalinger, behandles dette i punkt 8].*
- K-6 For hvert stykke Standardprogrammel skal der henvises til specifikationen i Bilag 3.b og til licensen, jf. Bilag 16.
- K-7 Eventuelle rabatter skal fremgå klart.

2.1 Specifikation af vederlag for uddannelsesforløb i den anvendte agile metode

[Her indsættes en specifikation af vederlag for uddannelsesforløb i den anvendte Agile Metode, jf. Kontraktens punkt 9.2]

3. VEDERLAG FOR VEDLIGEHOLDELSE OG SUPPORT

Vederlag for vedligeholdelse og support betales fra Ibrugtagning.

Leverandøren er ikke berettiget til særskilt vederlag for udbedring af Fejl, der fremgår af Fejllisten, jf. Kontraktens punkt 7.2.1.

[Her indsættes specifikationen af det månedlige vederlag for vedligeholdelse]

Kunden har følgende krav:

- K-8 De månedlige grundvederlag for vedligeholdelse efter Ibrugtagning skal opdeles svarende til Kundens Ibrugtagning af en Delleverance eller en Selvstændig Opgave
- K-9 Eventuelle rabatter i garantiperioden skal fremgå klart.

Vedligeholdelse og support faktureres månedsvis bagud inden den 5. i den efterfølgende måned. Vedligeholdelse og support faktureres særskilt. Faktureringen skal gøre det muligt for Kunden at identificere de i nærværende punkt 4 med underpunkter anførte specificerede bestanddele af det samlede vederlag for vedligeholdelse og support.

3.1 Fejlafhjælpning

Leverandøren er berettiget til særskilt vederlag for yderligere arbejde relateret til afhjælpning af Fejl, der kunne være afhjulpet ved levering af en ny Version eller Release, hvis Kunden ikke ønsker en sådan installeret.

Hvis Kundens afvisning af en Version/Release skyldes, at Installationen vil medføre ikke uvæsentlige ekstraordinære omkostninger eller ulemper for Kunden, har Leverandøren dog ikke krav på særskilt vederlag.

3.2 Fejlrapportering

Hvis Kunden fejlagtigt rapporterer et forhold som en Fejl, og det efterfølgende viser sig, at Kundens rapportering beror på manglende uddannelse, forkert brug eller andre forhold, og som ikke kan tilregnes Leverandøren, kan Leverandøren kræve et særskilt vederlag for behandling af Kundens henvendelse.

Hvis Kunden fejlkategoriserer en Fejl, og det efterfølgende viser sig, at Fejlen burde have været kategoriseret som anført af Leverandøren, kan Leverandøren ligeledes kræve et særskilt vederlag for behandling af Kundens henvendelse.

Det særskilte vederlag erlægges på baggrund af medgået tid beregnet ud fra de i punkt 7 anførte timepriser.

4. VEDERLAG FOR DRIFT

Ved Leverandørens eventuelle Drift, jf. Kontraktens punkt 16, betales for alle de driftsmæssige ydelser et månedligt driftsvederlag.

Driftsvederlaget betales fra tidspunktet for Ibrugtagning, forudsat Leverandøren varetager Driften, og reguleres i henhold til retningslinjerne i dette punkt.

[Her indsættes specifikationen af det månedlige vederlag for Drift]

Kunden har følgende krav:

K-10 De månedlige driftsvederlag efter Ibrugtagning skal opdeles svarende til Kundens Ibrugtagning af en Delleverance eller en Selvstændig Opgave

[Her indsættes retningslinjerne for regulering af driftsvederlaget]

Drift faktureres månedsvis bagud inden den 5. i den efterfølgende måned. Drift faktureres særskilt. Faktureringen skal gøre det muligt for Kunden at identificere de i nærværende punkt 6 anførte specificerede bestanddele af det samlede vederlag for vedligeholdelse og support.

5. [VEDERLAG FOR OPTIONER] [SÅFREMT DER TILBYDES OPTIONER]

[Her indsættes specifikation af vederlag for de Optioner, som Kunden kan bestille.]

[Hvis det er mere praktisk, kan oversigten vedlægges som et appendiks til bilaget.]

Kunden har følgende krav til Optionen vedrørende [...]:

K-11 Det samlede vederlag for Optionen vedrørende [...]

K-12 Specificering af de enkelte poster, der indgår i det samlede vederlag for Optionen vedrørende [...].]

6. TIMEPRISER

[Her indsættes en oversigt over timepriser. Hvis det er mere praktisk, kan oversigten vedlægges som et appendiks til bilaget.]

Kunden har følgende krav:

K-13 Der skal angives timepriser for hver af de nedenfor anførte medarbejderkategorier. Eventuelle rabatter skal fremgå klart.

Medarbejderkategori	Beskrivelse af kategori	Timepris	Rabat
[...]	[...]	[...]	[...]

K-14 Der skal angives eventuelle tillæg (eksempelvis aften, nat samt søn- og helligdage) for hver af medarbejderkategorierne. Eventuelle rabatter skal fremgå klart.

Medarbejderkategori	Tillæg	Rabat
[...]	[...]	[...]

7. LØBENDE BETALINGER FOR ANVENDELSE AF STANDARDPROGRAMMET

[Her indsættes specifikation af løbende betalinger for anvendelse af Standardprogrammet, der indgår i Leverancen.]

[Hvis det er mere praktisk, kan oversigten vedlægges som et appendiks til bilaget.]

Kunden har følgende krav:

K-15 De løbende betalinger for anvendelse af Standardprogrammel, der indgår i leverancen, skal angives. Såfremt de enkelte programmer indeholder flere funktionaliteter, og anvendelse af disse funktionaliteter udløser hver sit vederlag, skal angivelsen af betalinger specificeres i overensstemmelse hermed.

Løbende betalinger for anvendelse af Standardprogrammel faktureres månedsvis bagud inden den 5. i den efterfølgende måned.

8. VEDERLAG VED KUNDENS UDSKYDELSE

[Her fastsættes retningslinjerne for opgørelsen af Leverandørens rimelige omkostninger forbundet med udskydelsen, jf. Kontraktens punkt 12.2.4]

9. VEDERLAG VED KUNDENS UDTRÆDEN

[Her indsættes specifikation af Leverandørens vederlag ved Kundens udtræden efter Kontraktens punkt 34.1].

Hvis det er mere praktisk, kan oversigten vedlægges som et appendiks til bilaget.]

Kunden har følgende krav:

K-16 Leverandørens vederlag ved Kundens udtræden skal angives, jf. Kontraktens punkt 34.1. [Følgende modeller kan overvejes:

- a) Vederlaget fastsættes af kunden i udbudsmaterialet til en fast pris, som leverandøren ikke kan tage forbehold overfor som en del af tilbudsgivningen.
- b) Kunden kommer med et udspil til en fast pris i udbudsmaterialet, som leverandøren i sit tilbud vil kunne tage forbehold overfor. Kunden bør da indrette sine tildelingskriterier således, at det indgår i den samlede vurdering af det økonomisk mest fordelagtige tilbud, hvad leverandøren forlanger i udtrædelsesvederlag.
- c)
 - i. Kunden fastsætter i udbudsmaterialet en fast pris for afklarings- og planlægningsfasen (X). Denne faste pris udgør Leverandørens vederlag ved Kundens udtræden inden afklarings- og planlægningsfasens afslutning.
 - ii. Såfremt Kunden udtræder efter afklarings- og planlægningsfasens afslutning men før 1. Delleverance er overgået til afprøvning betaler Kunden den faste pris for afklarings- og planlægningsfasen (X) med tillæg af en af Kunden i udbudsmaterialet fastsat pris pr. påbegyndt iteration (Y). Såfremt Kunden udtræder efter Overtagelse af 1. Delleverance, betaler Kunden (Y) pr. påbegyndt iteration, der endnu ikke er Overtaget.

- d) Som beskrevet under c.i) men den faste pris for afklarings- og planlægningsfasen reduceres forholdsmæssigt jo tidligere i afklarings- og planlægningsfasen Kunden udtræder.
- e) Som beskrevet under c) men de angivne priser for afklarings- og planlægningsfasen og pr. påbegyndt iteration er Kundens udspil, som Leverandøren kan tage forbehold overfor. Kunden bør da indrette sine tildelingskriterier således, at det indgår i den samlede vurdering af det økonomisk mest fordelagtige tilbud, hvad leverandøren forlanger i udtrædelsesvederlag.

K-17 Specificering af de enkelte poster, der indgår i Leverandørens vederlag ved Kundens udtræden, skal oplyses.

10. VEDERLAG FOR LEVERANDØRENS BISTAND I FORBINDELSE MED OPHØR

[Her indsættes specifikation af Leverandørens vederlag for udøvet bistand i forbindelse med Kontraktens ophør, jf. Kontraktens punkt 35. Såfremt der stilles krav om en løbende udarbejdelse af ophørsplan skal det reguleres, hvorvidt betaling herfor indgår i Leverancevederlaget. I givet fald skal sådanne betalinger anføres i bilagets punkt 2.]

11. BETALINGSPLAN

[Her indsættes betalingsplanen for Leverancen.]

Hvis det er mere praktisk, kan betalingsplanen vedlægges som et appendiks til bilaget. I betalingsplanen skal der tages stilling til, hvad der udgør et rimeligt og forholdsmæssigt vederlag der kan tilbageholdes, hvis der konstateres fejl i forbindelse med en overtagelsesprøve, jf. kontraktens punkt 22.1.]

K-18 Betalingsplanen skal afspejle Leverancens opdeling i faser og skal være knyttet til aktiviteter anført i tidsplanen, jf. Bilag 1.

K-19 Sidste rate for hver delleverance forfalder, når driftsprøven er godkendt af Kunden.

12. LEVERANDØRENS RAPPORTERING AF FORBRUG

[Afhængig af den valgte vederlagsmodel skal der indarbejdes krav til Leverandøren om løbende at rapportere om forbrug. Der kan eksempelvis stilles krav om, at Leverandøren månedligt skal rapportere til Kunden om antallet af forbrugte timer, herunder timernes fordeling på medarbejderkategorier og arbejde med henholdsvis Absolutte og Øvrige Krav, og fremlægge nærmere dokumentation herfor.]

13. LEVERANDØRENS VEDERLÆGGELSE VED EGENTLIGE ÆNDRINGER

De vederlagsmæssige konsekvenser af en Egentlig Ændring fastsættes ud fra de i dette bilag anførte priser, herunder navnlig timepriserne anført i punkt 7 samt ændringens estimerede betydning for Leverandørens ressourceforbrug.

[Her indsætter Leverandøren på baggrund af Kundens krav en beskrivelse af, hvorledes estimat over vederlaget for en Egentlig Ændring udarbejdes.

Kunden skal i dette punkt tage stilling til, hvorvidt estimatet udgør Leverandørens faste pris, maksimale pris eller på anden måde relaterer sig til Leverandørens vederlæggelse for udførelse af den Egentlige Ændring.]

14. LEVERANDØRENS METODE TIL UDARBEJDELSE AF VEDERLAGS- OG TIDSESTIMATER

[Her indsætter Leverandøren på baggrund af Kundens krav en beskrivelse af Leverandørens metode til udarbejdelse af vederlags- og tidsestimater.]

- K-20* Leverandøren skal beskrive Leverandørens metode til udarbejdelse af vederlags- og tidsestimater, herunder
- a. Hvilke hjælpemidler Leverandøren anvender ved udarbejdelsen af estimater, eks. workshops, estimerings-software udarbejdelse af modeller mv.
 - b. Hvorledes Leverandøren inddrager og tager højde for de med Projektet forbundne risici
 - c. Hvilke personer/roller, der er ansvarlige for udarbejdelsen af estimater
- K-21* Leverandøren skal redegøre for, hvorledes den løbende udarbejdelse af vederlags- og tidsestimater bidrager til Projektets styring, herunder hvorledes sammenhængen mellem Leverancevederlaget og vederlags- og tidsestimaterne er sikret.

Bilag 15 Incitamenter

Vejledning:

Afhængig af hvilken vederlagsmodel der vælges, kan det være relevant at præmiere Leverandøren for dennes over opfyldelse af Kontrakten. I givet fald fastsættes der i nærværende bilag et incitamentsprogram.

Incitamentsprogrammet skal udformes hensigtsmæssigt, så det er i såvel Kundens som Leverandørens interesse. Programmet skal således give Leverandøren et incitament til at skabe value for money for Kunden.

Incitamentsprogrammet bør baseres på objektivt konstaterbare forhold, således at der består mindst mulig tvivl om, hvorvidt Leverandøren er berettiget til bonus eller ej.

Incitamentsprogrammet bør fastlægges således, at det understøtter den faseopdelte levering af Projektet. Incitamentsfaktorerne bør derfor være knyttet til hver Delleverance således, at det for hver Delleverance vurderes, hvorvidt de fastsatte bonusudløsende mål er nået, og om Leverandøren dermed er berettiget til bonus.

Ved fastlæggelsen af et incitamentsprogram gøres der opmærksom på, at den agile standardkontrakt generelt (uanset valget af vederlagsmodel) tilskynder Leverandøren til at levere value for money. Dette skyldes, at Kunden har ret til at udtræde af Kontrakten på et hvilket som helst tidspunkt. Kunden kan - og bør - således hele tiden evaluere kvaliteten i Leverancen samt projektets fremdrift.

Da incitamentsprogrammet potentielt kan indvirke på og forbedre Leverandørens business case for opfyldelse af Kontrakten, anbefales det, at Kunden i udbudsmaterialet leverer et udkast til incitamentsprogram, således at Leverandøren kan tage højde herfor ved tilbudsafgivelsen.

Nedenfor er der beskrevet en række incitamentsprogrammer, der kan suppleres/ændres i det omfang dette måtte være relevant for leverancen. Det er væsentligt, at incitamentsprogrammet koordineres med den valgte vederlagsmodel, således at de to bilag understøtter og supplerer hinanden. Såfremt der anvendes en fastprismodel, er det særlig væsentligt, at der udarbejdes et incitamentsprogram.

Eksempler på incitamentsprogrammer:

1. Førtidig overtagelsesdag

Hvis Kunden har godkendt en Overtagelsesprøve [antal] Arbejdsdage tidligere end den i tidsplanen, bilag 1, aftalte Overtagelsesdag, er Leverandøren berettiget til en bonus på [...] kr. Bonus udløses dog kun såfremt acceptkriterierne til samtlige de af Overtagelsesprøven omfattede Øvrige Krav er opfyldt.

2. Forbedrede servicemål

Hvis det under en driftsprøve konstateres, at driftseffektiviteten overstiger [...] %, og[/eller] servicemålene for svartiderne er opfyldt, og for mindst [...] af transaktionskategorierne er [antal] procentpoint bedre end de ovenfor i bilag 6, afsnit 3.1, fastsatte servicemål, er Leverandøren berettiget til en bonus på [...] kr.

Alternativ formulering:

Hvis det under driftsprøven konstateres, at driftseffektiviteten overstiger [antal] %, og[/eller] servicemålene for svartiderne er opfyldt, og for mindst [antal] af transaktionskategorierne er bedre end de ovenfor i bilag 6 afsnit 3.1 fastsatte servicemål, er leverandøren berettiget til en bonus på [beløb] kr. for hvert [antal] procentpoint, som driftseffektiviteten og[/eller] servicemålene for svartiderne er bedre end det aftalte.]

3. Brugertilfredshedsundersøgelse (Systemets funktionelle kvalitet)

Hvis en Delleverance ved en brugertilfredshedsundersøgelse efter bestået driftsprøve, hvor mindst [...] % af brugerne deltager, opnår en gennemsnitlig tilfredshed på [...] eller mere på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er udtryk for stor utilfredshed og 5 for stor tilfredshed, udløses en bonus på [...] til Leverandøren.

Brugertilfredshedsundersøgelsen tilrettelægges og udføres i overensstemmelse med styregruppens anvisninger.

4. Systemets tekniske kvalitet

Hvis det ved overtagelsen konstateres, at Leverancen har en højere teknisk kvalitet end fastlagt, er Leverandøren berettiget til en bonus på [...] kr.

[Med henblik på at sikre den tekniske kvalitet af Systemet kan Kontrakten fastlægge rammer for måling af den tekniske kvalitet. Bilag 6, Prøver, regulerer det nærmere indhold af, og procedure for, en sådan kvalitetsmåling.

Som anført i bilag 6 kan et Systems tekniske kvalitet forstås og dermed også måles på forskellige måder. Dette har bl.a. ført til udarbejdelsen af forskellige standardiserede kvalitetsmodeller (herunder bl.a. ISO 25010, System og Softwareudvikling - Kvalitetskrav til og evaluering af systemer og software (SQuaRE) - Kvalitetsmodeller vedrørende systemer og software), indeholdende forskellige kvalitetskriterier.]

5. Realisering af Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov

[Dette incitamentsprogram vil afhænge af det enkelte Projekts forudsætninger og formål.

Tanken med et incitamentsprogram baseret på realiseringen af Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov (bilag 3a.i) er, at Leverandøren får del i den gevinstrealisering og dermed den forretningsmæssige værdi som Projektet skaber for Kunden (gainshare) og derved netop tilskyndes til at skabe forretningsmæssig værdi for Kunden.



Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov vil typisk angive en forretningsmæssig gevinst ved Projektet flere år ud i fremtiden. Det er imidlertid vigtigt, at de forhold incitamentsprogrammet knyttes op på, kan måles umiddelbart efter Projektets/den første Delleverance prøves afslutning.

De ovenfor anførte eksempler kan benyttes enkeltvis eller kombineres. Ved kombination af flere incitamentsordninger bør det overvejes at indsætte en bestemmelse om maksimal bonus. For eksempel lydende:

"Den samlede bonus, som Leverandøren er berettiget til ifølge afsnit [...], kan i alt ikke overstige [...] kr."

I Kontrakten er der alene henvist til bilag 15 i punkt 21, Incitamenter.

Bilag 16 Licensbetingelser mv.

Vejledning:

Som led i Leverancen skal Leverandøren løbende bistå Kunden med licensstyring. I nærværende bilag skal Leverandøren løbende indsætte licenserne til det Programmel med tilhørende Dokumentation, der indgår i Leverancen, jf. punkt 1.

For hver enkelt licens skal Leverandøren besvare en række spørgsmål/afgive en række oplysninger, jf. punkt 2-4.

Besvarelserne/oplysningerne for så vidt angår licenser til Standardprogrammel skal indsættes i et skema som angivet i punkt 3, mens besvarelserne/oplysningerne for så vidt angår licenser til Kundespecifikt programmel skal indsættes i et skema som angivet i punkt 4.

I Kontrakten er der i følgende punkter henvist til licensbetingelser mv. (bilag 16):

- Punkt 3.2.4 (Rådgivning)
- Punkt 6.4 (Ændringer uden Leverandørens samtykke)
- Punkt 23.1 (Generel garanti)
- Punkt 23.6 (Ændringsmuligheder)
- Punkt 23.7 (Tredjemands udførelse af vedligeholdelse og ændringer)
- Punkt 26.2.1 (Generelt)
- Punkt 26.2.2.1 (Indbyrdes afhængigheder)
- Punkt 31.1 (Generelt)
- Punkt 31.2 (Standardprogrammel med tilhørende dokumentation)
- Punkt 31.3.1.1 (Ændringer)
- Punkt 31.3.1.2 (Deponering af kildekode, der ikke er stillet til rådighed)
- Punkt 31.3.2 (Andre Offentlige Institutioners rettigheder)
- Punkt 33.1 (Kundens overdragelse)
- Punkt 34.1 (Kundens udtrædelsesadgang)

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	LICENSSTYRING	117
2.	LEVERANCENS PROGRAMMEL OG LICENSER	117
3.	FORSTÅELSE AF LICENSERNE.....	117
4.	SKEMA FOR STANDARDPROGRAMMEL	118
5.	SKEMA FOR KUNDESPECIFIKT PROGRAMMEL.....	122

1. LICENSSTYRING

Leverandøren bistår som led i Leverancen Kunden med licensstyring.

2. LEVERANCENS PROGRAMMEL OG LICENSER

I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].

Leverancen omfatter følgende programmer med tilhørende licenser:

[Her lister Leverandøren de programmer med tilhørende licenser, der indgår i Leverancen. Da drift og vedligehold ikke er en del af Leverancen, skal Leverandøren ikke opliste de til afviklingen af drift og vedligehold anvendte licenser i dette bilag. Sådanne eventuelle licenser anføres i stedet i drifts- henholdsvis vedligeholdelsesbilagene (bilag 10 og 12). For så vidt angår driftsbilaget dog kun i det omfang, Leverandøren varetager drift af Leverancen. Licenserne tildeles et underbilagsnummer (Bilag 16 a, 16 b, 16 c osv.) og vedlægges nærværende bilag.]

3. FORSTÅElsen AF LICENSERNE

Hver enkelt af de i punkt 1 angivne licenser skal forstås i overensstemmelse med følgende:

[Her lister Leverandøren de skemaer, jf. punkt 3 og 4, der er udfyldt for hver enkelt licens. Skemaerne vedlægges nærværende bilag med angivelse af, hvilken licens (med underbilagsnummer) det enkelte skema knytter sig til.]

Svar/oplysninger i skemaerne angivet ovenfor har forrang frem for bestemmelser indeholdt i de enkelte licenser, hvorfor bestemmelser indeholdt i de enkelte licenser, der strider mod svarene/oplysningerne i skemaerne, ikke tillægges retsvirkning i forholdet mellem Kunden og Leverandøren. Leverandøren er forpligtet til at skadesløsholde Kunden, såfremt Kunden bliver mødt med krav fra tredjepart på grundlag af licensbestemmelser, der ikke fremgår af eller strider mod svarene/oplysningerne i skemaerne.

Henvisninger til de enkelte licenser i skemaerne angivet ovenfor anses ikke for at være en besvarelse af et spørgsmål/afgivelse af en oplysning. Retsvirkningen af manglende svar/oplysninger er anført i skemaerne i tilknytning til hvert enkelt spørgsmål/hver enkel oplysning eller grupper heraf.

Hverken nærværende bilag, de vedlagte licenser eller de vedlagte skemaer kan medføre, at Kontrakten ikke opfyldes, herunder at Leverancebeskrivelsen ikke opfyldes, eller at det i Kontraktens punkt 31 anførte fraviges.

4. SKEMA FOR STANDARDPROGRAMMEL

<i>Standardprogrammel</i>	
<i>Generelle oplysninger</i>	
Angiv programmets betegnelse	<i>[Her afgiver Leverandøren oplysningen.]</i>
Angiv licensens underbilagsnummer	<i>[Her afgiver Leverandøren oplysningen.]</i>
<i>Brugsrettens kvantitative og kvalitative indhold</i>	
Antalsmæssige begrænsninger:	
Er der en begrænsning for, hvor mange gange programmet må kopieres? I givet fald oplyses begrænsningen, og hvad der forstås ved en kopi.	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/ afgiver oplysningen.]</i>
Er der en begrænsning for, hvor mange brugere, der må benytte programmet? I givet fald oplyses begrænsningen, og hvad der forstås ved en bruger.	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/ afgiver oplysningen.]</i>
Personmæssige begrænsninger:	
Er der en begrænsning for, hvem der må benytte programmet? I givet fald oplyses begrænsningen.	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/ afgiver oplysningen.]</i>
Begrænsninger for tilgængeliggørelse:	
Er der begrænsninger for, hvordan programmet må tilgængeliggøres, jf. ophavsretslovens § 2? I givet fald oplyses begrænsningerne. En begrænsning for tilgængeliggørelse kan f.eks. bestå i, at programmet kun må stilles til rådighed på Kundens intranet eller på internettet for visse brugergrupper.	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/ afgiver oplysningen.]</i>
Tekniske begrænsninger:	
Må programmet kun/ikke benyttes på særlige platforme/indretninger og i givet fald hvilke?	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/ afgiver oplysningen.]</i>
Må programmet kun/ikke benyttes sammen med særlige programmer/programmer fra særlige udbydere eller lignende og i givet fald	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/ afgiver oplysningen.]</i>



<i>Brugsrettens kvantitative og kvalitative indhold</i>	
hvilke?	
Formålmæssige begrænsninger:	
Er der visse formål, som programmet kun/ikke må benyttes til og i givet fald hvilke?	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/ afgiver oplysningen.]</i>
Andre begrænsninger:	
Er der andre begrænsninger for brugsrettens kvantitative og kvalitative indhold og i givet fald hvilke?	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/ afgiver oplysningen.]</i>
I det omfang spørgsmålene vedrørende brugsrettens kvantitative og kvalitative indhold ikke er besvaret/oplysningerne ikke er afgivet, gælder brugsretten uden kvantitative og kvalitative begrænsninger.	

Brugsrettens geografiske udstrækning	
Er der en begrænsning for, hvor programmet må bruges? I givet fald oplyses begrænsningen, og der angives en nærmere definition heraf. Hvis programmet f.eks. kun må bruges internt i en virksomhed, skal denne begrænsning defineres nærmere. Hvad forstås ved intern brug, og hvorledes afgrænses virksomheden? Må programmet f.eks. bruges på medarbejdernes hjemmearbejdspladser, og må programmet indgå i en cloud-løsning, hvor programmets geografiske placering ikke kendes? Hvis programmet f.eks. kun må bruges i Danmark, skal også denne begrænsning defineres nærmere. Må programmet f.eks. bruges af en dansk Kundes medarbejdere på rejse i udlandet?	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/ afgiver oplysningen.]</i>
I det omfang spørgsmålet vedrørende brugsrettens geografiske udstrækning ikke er besvaret/oplysningerne ikke er afgivet, gælder brugsretten i hele verden.	

Brugsrettens tidsmæssige udstrækning	
Er der en begrænsning for, hvor længe programmet må bruges?	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/ afgiver oplysningen.]</i>



Brugsrettens tidsmæssige udstrækning	
I givet fald oplyses begrænsningen.	
I det omfang spørgsmålet vedrørende brugsrettens tidsmæssige udstrækning ikke er besvaret/oplysningen ikke er afgivet, gælder brugsretten i hele ophavsrettens gyldighedstid.	

Funktionaliteter inden for Leverancebeskrivelsen, yderligere funktionaliteter samt de vederlagsmæssige konsekvenser af udnyttelsen	
Hvilke funktionaliteter indeholder programmet?	<p><i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet. En titel/betegnelse, som identificerer hver enkelt funktionalitet er tilstrækkelig, alternativt angives grupper af funktionaliteter. Det afgørende er, at hver enkelt vederlagsudløsende funktionalitet/gruppe identificeres særskilt.</i></p> <p><i>Hvis Kunden har brugsret til alle programmets funktionaliteter, angives dette, og Leverandøren behøver således ikke at specificere hver enkelt funktionalitet/gruppe.]</i></p>
Hvilke funktionaliteter falder inden for Leverancebeskrivelsen?	<p><i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet. En titel/betegnelse, som identificerer hver enkelt funktionalitet er tilstrækkelig, alternativt angives grupper af funktionaliteter. Det afgørende er, at hver enkelt vederlagsudløsende funktionalitet/gruppe identificeres særskilt.</i></p> <p><i>Hvis Kunden har brugsret til alle programmets funktionaliteter, angives dette, og Leverandøren behøver således ikke at specificere hver enkelt funktionalitet/gruppe.]</i></p>
Indeholder programmet yderligere funktionaliteter og i givet fald hvilke?	<p><i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet. En titel/betegnelse, som identificerer hver enkelt funktionalitet er tilstrækkelig, alternativt angives grupper af funktionaliteter. Det afgørende er, at hver enkelt vederlagsudløsende</i></p>



Funktionaliteter inden for Leverancebeskrivelsen, yderligere funktionaliteter samt de vederlagsmæssige konsekvenser af udnyttelsen	
	<i>funktionalitet/gruppe identificeres særskilt.]</i>
Hvad koster udnyttelsen af de enkelte funktionaliteter, og hvad er de vederlagsudløsende parametre? Prisen for udnyttelse af de enkelte funktionaliteter vil typisk afhænge af en række parametre, f.eks. antal programkopier og udnyttelsestid. Disse parametre skal oplyses for hver enkelt funktionalitet. Oplysningerne skal dog kun afgives for udnyttelser, som falder inden for Leverancebeskrivelsen.	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet.]</i>
I det omfang det ikke er oplyst, om en funktionalitet falder inden for Leverancebeskrivelsen eller er en yderligere funktionalitet, anses funktionaliteten at falde inden for Leverancebeskrivelsen.	
I det omfang de vederlagsmæssige konsekvenser af udnyttelsen af de enkelte funktionaliteter, herunder de vederlagsudløsende parametre, ikke er oplyst, er Leverandøren ikke berettiget til vederlag herfor. De vederlagsmæssige konsekvenser af udnyttelser inden for Leverancebeskrivelsen skal desuden være anført i Bilag 14 for, at Leverandøren er berettiget til vederlag herfor.	

Andre konsekvenser af udnyttelsen end de vederlagsmæssige	
Er der andre konsekvenser af programmets udnyttelse end de vederlagsmæssige? I givet fald oplyses hvilke udnyttelser af programmet, der udløser hvilke andre konsekvenser. Hvis licensen f.eks. indeholder et krav om, at ændringer af programmet skal offentliggøres og stilles til rådighed for andre, skal dette krav oplyses. Oplysningerne skal dog kun afgives for udnyttelser, som falder inden for Leverancebeskrivelsen.	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/ afgiver oplysningen.]</i>
Konsekvenser af programmets udnyttelse, der ikke er oplyst, kan ikke gøres gældende over for Kunden af Leverandøren.	

Andre konsekvenser af udnyttelsen end de vederlagsmæssige

Adgangen til at overdrage brugsretten til tredjemand	
Må brugsretten overdrages til tredjemand ud over de i punkt 32.1 nævnte tilfælde? I givet fald oplyses betingelserne herfor. En besvarelse af spørgsmålet er kun relevant i det omfang, spredningsretten ikke allerede er udtømt.	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/ afgiver oplysningen.]</i>

Adgangen til vedligeholdelse og ændringer ud over ophavsretslovens § 36 og § 37	
I det omfang spørgsmålet ikke er besvaret/oplysningerne ikke er afgivet, har Kunden ikke adgang til at vedligeholde, herunder ændre, programmet.	

5. SKEMA FOR KUNDESPECIFIKT PROGRAMMEL

Kundespecifikt Programmel	
Generelle oplysninger	
Angiv programmets betegnelse	<i>[Her afgiver Leverandøren oplysningen.]</i>
Angiv licensens underbilagsnummer	<i>[Her afgiver Leverandøren oplysningen.]</i>

Brugsrettens kvalitative og kvantitative indhold	
Antalsmæssige begrænsninger:	
Er der en begrænsning for, hvor mange gange programmet må kopieres? I givet fald oplyses begrænsningen, og hvad der forstås ved en kopi.	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/afgiver oplysningen.]</i>
Er der en begrænsning for, hvor mange brugere, der må benytte programmet? I givet fald oplyses begrænsningen, og hvad der forstås ved en bruger.	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/afgiver oplysningen.]</i>
Personmæssige begrænsninger:	
Er der en begrænsning for, hvem der må benytte programmet?	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/afgiver oplysningen.]</i>



Brugsrettens kvalitative og kvantitative indhold	
I givet fald oplyses begrænsningen.	
Begrænsninger for tilgængeliggørelse:	
Er der begrænsninger for, hvordan programmet må tilgængeliggøres, jf. ophavsretslovens § 2? I givet fald oplyses begrænsningerne. En begrænsning for tilgængeliggørelse kan f.eks. bestå i, at programmet kun må stilles til rådighed på Kundens intranet eller på internettet for visse brugergrupper.	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/afgiver oplysningen.]</i>
Tekniske begrænsninger:	
Må programmet kun/ikke benyttes på særlige platforme/indretninger og i givet fald hvilke?	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/afgiver oplysningen.]</i>
Må programmet kun/ikke benyttes sammen med særlige programmer/programmer fra særlige udbydere eller lignende og i givet fald hvilke?	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/afgiver oplysningen.]</i>
Formålmæssige begrænsninger:	
Er der visse formål, som programmet kun/ikke må benyttes til og i givet fald hvilke?	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/afgiver oplysningen.]</i>

Andre begrænsninger:	
Er der andre begrænsninger for brugsrettens kvantitative og kvalitative indhold og i givet fald hvilke?	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/afgiver oplysningen.]</i>
I det omfang spørgsmålene vedrørende brugsrettens kvantitative og kvalitative indhold ikke er besvaret/oplysningerne ikke er afgivet, gælder brugsretten uden kvantitative og kvalitative begrænsninger.	

Brugsrettens geografiske udstrækning	
Er der en begrænsning for, hvor programmet må bruges? I givet fald oplyses begrænsningen, og der angives en nærmere definition heraf. Hvis programmet f.eks. kun må bruges internt i en virksomhed, skal denne begrænsning defineres nærmere. Hvad forstås ved intern brug, og hvorledes	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/afgiver oplysningen.]</i>



Brugsrettens geografiske udstrækning	
afgrænses virksomheden? Må programmet f.eks. bruges på medarbejdernes hjemmearbejdspladser, og må programmet indgå i en cloud-løsning, hvor programmets geografiske placering ikke kendes? Hvis programmet f.eks. kun må bruges i Danmark, skal også denne begrænsning defineres nærmere. Må programmet f.eks. bruges af en dansk Kundes medarbejdere på rejse i udlandet?	
I det omfang spørgsmålet vedrørende brugsrettens geografiske udstrækning ikke er besvaret/oplysningerne ikke er afgivet, gælder brugsretten i hele verden.	

Brugsrettens tidsmæssige udstrækning	
Er der en begrænsning for, hvor længe programmet må bruges? I givet fald oplyses begrænsningen.	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/afgiver oplysningen.]</i>
I det omfang spørgsmålet vedrørende brugsrettens tidsmæssige udstrækning ikke er besvaret/oplysningen ikke er afgivet, gælder brugsretten i hele ophavsrettens gyldighedstid.	

Programmets funktionaliteter samt de vederlagsmæssige konsekvenser af udnyttelsen	
Hvilke funktionaliteter indeholder programmet?	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet. En titel/betegnelse, som identificerer hver enkelt funktionalitet er tilstrækkelig, alternativt angives grupper af funktionaliteter. Det afgørende er, at hver enkelt vederlagsudløsende funktionalitet/gruppe identificeres særskilt.</i> <i>Hvis Kunden har brugsret til alle programmets funktionaliteter, angives dette, og Leverandøren behøver således ikke at specificere hver enkelt funktionalitet/gruppe.]</i>



Programmets funktionaliteter samt de vederlagsmæssige konsekvenser af udnyttelsen	
<p>Hvad koster udnyttelsen af de enkelte funktionaliteter, og hvad er de vederlagsudløsende parametre? Prisen for udnyttelse af de enkelte funktionaliteter vil typisk afhænge af en række parametre, f.eks. antal programkopier og udnyttelsestid. Disse parametre skal oplyses for hver enkelt funktionalitet. Oplysningerne skal dog kun afgives for udnyttelser, som falder inden for Leverancebeskrivelsen.</p>	<p><i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet.]</i></p>
<p>I det omfang de vederlagsmæssige konsekvenser af udnyttelsen af de enkelte funktionaliteter, herunder de vederlagsudløsende parametre, ikke er oplyst, er Leverandøren ikke berettiget til vederlag herfor. De vederlagsmæssige konsekvenser skal desuden være anført i Bilag 14 for, at Leverandøren er berettiget til vederlag herfor.</p>	

Andre konsekvenser af udnyttelsen end de vederlagsmæssige	
<p>Er der andre konsekvenser af programmets udnyttelse end de vederlagsmæssige? I givet fald oplyses hvilke udnyttelser af programmet, der udløser hvilke andre konsekvenser. Hvis licensen f.eks. indeholder et krav om, at ændringer af programmet skal offentliggøres og stilles til rådighed for andre, skal dette krav oplyses. Oplysningerne skal dog kun afgives for udnyttelser, som falder inden for Leverancebeskrivelsen.</p>	<p><i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/afgiver oplysningen.]</i></p>

Adgangen til at overdrage brugsretten til tredjemand	
<p>Må brugsretten overdrages til tredjemand ud over de i punkt 32.1 nævnte tilfælde? I givet fald oplyses betingelserne herfor. En besvarelse af spørgsmålet er kun relevant i det omfang, spredningsretten ikke allerede er udtømt.</p>	<p><i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/afgiver oplysningen.]</i></p>
<p>Konsekvenser af programmets udnyttelse, der ikke er oplyst, kan ikke gøres gældende</p>	



Adgangen til at overdrage brugsretten til tredjemand
over for Kunden af Leverandøren.

Tilrådgivningsstilling af de redskaber, der er nødvendige for Kundens ændringer, herunder vedligeholdelse	
Hvilke redskaber er nødvendige for, at Kunden kan foretage ændringer, herunder vedligeholdelse af programmet?	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/afgiver oplysningen.]</i>
Hvorledes stilles de nødvendige redskaber til rådighed for Kunden?	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/afgiver oplysningen.]</i>
Har tredjemand ophavsret til de nødvendige redskaber? I givet fald vedlægges licensen, og eventuelle vederlag for udnyttelse oplyses.	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/afgiver oplysningen.]</i>

Tilrådgivningsstilling af kildekode	
Foretager Leverandøren foranstaltninger, der gør kildekoden tilgængelig for Kunden, i tilfælde af Leverandørens misligholdelse? I givet fald oplyses hvilke foranstaltninger, der er tale om, og hvorledes tilgængeliggørelsen sker.	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/afgiver oplysningen.]</i>

Andre offentlige Institutioners adgang til egen aftale	
Vil Leverandøren indgå aftale om brug af programmet med enhver anden Offentlig Institution, der måtte ønske det, på de vilkår der er angivet i punkt 30.3.2.	<i>[Her besvarer Leverandøren spørgsmålet/afgiver oplysningen.]</i>