

Bilag 11 – Vedligeholdelse og support

**For udbud af elektronisk låse-/adgangssystem til
hjemmeboende borger**



GENTOFTE KOMMUNE

Indhold

1. Instruktion til tilbudsgiver.....	3
2. Vedligeholdelse af systemet.....	4
2.1 Omfang	4
2.2 Svartider for forskellige transaktionstyper	4
3. Vedligeholdelse af programmet	4
3.1 Service	4
3.2 Vedligeholdelsesydelser	4
3.2.1 Forebyggende vedligeholdelse	4
3.2.2 Sikkerhedsmæssige hasterettelser	4
3.2.3 Versioner og releases.....	5
3.2.4 Mangelafhjælpning	5
3.3 Tredjepartsprogrammet	6
3.3.1 Vedligeholdelsesbeskrivelse for tredjepartsprogrammet	6
3.4 Mangelrapportering.....	7
3.4.1 Kommunen og/eller Brugeren	7
3.4.2 Leverandøren.....	7
3.4.3 Mangelkategorisering	8
4. Vedligeholdelse af dokumentation	8
5. Support	8
5.1 Teknisk support	8
6. Vedligeholdelse af låseenheder	8
6.1 Omfang	8
6.2 Generelt om Leverandørens vedligeholdelsesarbejde	9
7. Servicemål	9
8. Opsigelse.....	9
9. Ophævelse.....	9

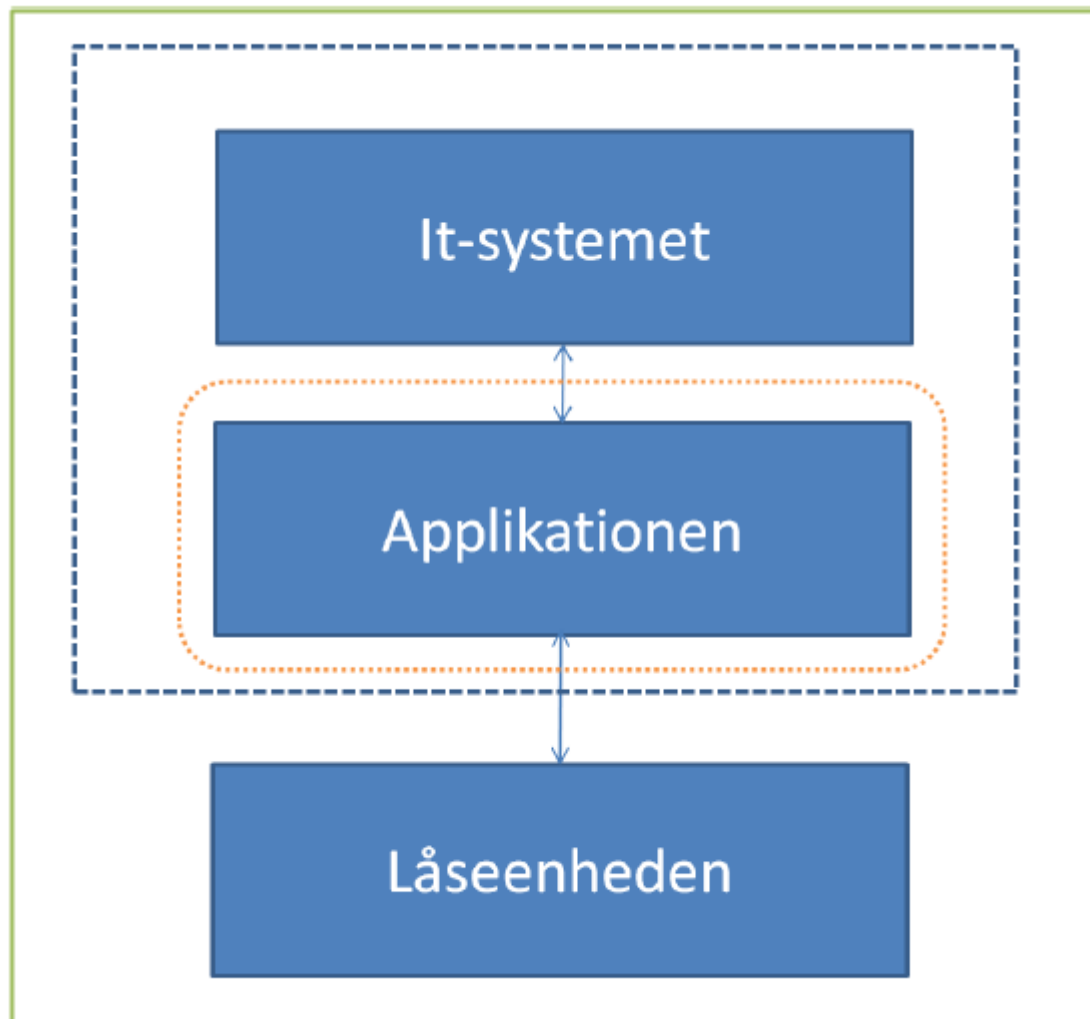
1. Instruktion til tilbudsgiver

Nærværende Bilag skal ikke udfyldes af Tilbudsgiver.

Bilaget indeholder krav til vedligeholdelse af Systemet samt support.

Bemærk, at alle priser skal angives i Bilag 3.

Figur 1 illustrerer Leverandørens Løsning i Kommunens IT-miljø.



	Kommunens IT-miljø
	Den adgangsgivende enhed / MDM-System
	Hele løsningen

Figur 1 - Leverandørens Løsning i Kommunens IT-miljø.

2. Vedligeholdelse af systemet

2.1 Omfang

Leverandøren forestår i overensstemmelse med Kontrakten vedligeholdelse af Systemet fra Overtagelsesdagen.

2.2 Svartider for forskellige transaktionstyper

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

Vedligeholdelsesarbejdet skal planlægges og udføres, så de er til mindst gene for Kommunen og Brugerne.

3. Vedligeholdelse af programmel

3.1 Service

Vedligeholdelsesarbejde skal ske efter aftale med Kommunen.

Leverandørens opgradering af Systemet skal ske uden gene for Brugernes brug af Løsningen. Fx opdateringer/opgraderinger af It-systemet må ikke forhindre driften af App'en og hermed adgang til/fra borgernes hjem.

3.2 Vedligeholdelsesydelse

3.2.1 Forebyggende vedligeholdelse

Leverandøren skal løbende udføre forebyggende vedligeholdelse for at undgå eller minimere risikoen for mangler eller konsekvenser af mangler. Leverandøren er berettiget til for egen regning at installere og afinstallere relevant diagnosticeringsprogrammel på Systemet til brug derfor.

Leverandøren skal ved hjælp af planlægning, overvågning, analyse og servicrutiner behørigt sørge for rettidige tiltag, der reducerer risikoen for fejlsituationer, jf. Bilag 10. Leverandøren skal herunder hurtigst muligt fremskaffe, vurdere og installere de fejlrettelser i tredjepartssoftware, der indgår i Systemet. Leverandøren skal endvidere rapportere de konstaterede fejl til den pågældende tredjemand og Kommunen.

3.2.2 Sikkerhedsmæssige hasterettelser

Sikkerhedsmæssige hasterettelser, dvs. bl.a. rettelser, der er kritiske for opretholdelse af funktionalitet og beskyttelse af data, skal implementeres straks, medmindre andet er skriftligt aftalt med Kommunen.

Leverandøren skal senest 5 Arbejdsdage efter en hasterettelse fremsende dokumentation for, at der ikke er sket kompromittering af beskyttet data, eller at den blotte mulighed herfor har været til stede.

3.2.3 Versioner og releases

Leverandøren leverer nye versioner og releases af henholdsvis tredjepartsprogrammel og leverandørudviklet programmel så snart og i det omfang, at sådant programmel er frigivet til distribution i Danmark.

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

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

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

Hvis Kommunen herefter ønsker en ny version eller release installeret, forestår Leverandøren sådan installation. Ved installation af nye versioner eller releases skal Leverandøren endvidere sørge for at tilrette øvrige dele af Systemet, herunder specialtilpasninger, så de fungerer sammen med sådanne nye versioner og releases uden gene for Brugeren og uden udgift for Kommunen.

Opfyldelse af krav og servicemål i henhold til Bilag 10 forudsætter, at Kommunen maksimalt er én udgave bagud i forhold til senest frigivne version og to udgaver bagud i forhold til senest frigivne release af det programmel, som vedligeholdelsen omfatter. Uanset førnævnte skal krav og servicemål dog opfyldes, så længe den af Kommunen benyttede version eller release er modtaget af Kommunen inden for det seneste år.

3.2.4 Manglafhjælpning

Leverandøren kan foretage manglafhjælpning ved levering og installation af nye versioner/releases eller ved individuel afhjælpning over for Kommunen. I tilfælde af mangler ved Systemet skal Leverandøren i øvrigt foretage afhjælpning i overensstemmelse med manglens kategorisering, jf. Tabel 1. Servicemål for reaktions- og løsningsstider for fejl og mangler i Systemet fremgår af Bilag 10, punkt 3.

Nr.	Kategori	Beskrivelse
A	Kritiske fejl	En fejl eller mangel, der er kritisk for Løsningen for Brugere og Lokale administratorer eller forsøg på uautoriseret adgang. Omgåelse er ikke mulig. Eksempler på kritiske fejl 1) Hvis Brugeren ikke kan anvende brugerrettigheder, som er tildelt fra It-systemet og dermed ikke kan få adgang til borgerens hjem gennem det elektroniske låsesystem. 2) Hvis Lokale administratorer ikke har mulighed for at tildele/fjerne rettigheder til Brugere. 3) Et sikkerhedsbrud i form af uautoriseret adgang betragtes uanset omfang som en kritisk fejl.

B	Systemfejl	En fejl eller mangel, der er kritisk for, at Systemet ikke registrerer indtastning eller lange svartider ved login for Brugere og Lokale administratorer. Eksempler på Systemfejl 1) Svartider for login overstiger servicemål for applikationen, jf. Bilag 10. 2) Bestillinger af Montering/Demontering bliver ikke registreret i Systemet. 3) Manglende generering af logfiler til rapportering.
C	Fejl på Låseenheder og den Adgangsgivende enhed	En fejl eller mangel, som påvirker den individuelle Bruger i at få adgang til borgerens hjem. Fejlen kan være placeret på Låseenhederne eller på Adgangsgivende enheder. Eksempler på Fejl på Låseenheder og Den adgangsgivende enhed 1) Den Adgangsgivende enheds trådløse kommunikation er tændt, men registrerer ikke låseenheder i nærheden. 2) Låseenheden kan ikke findes af en Adgangsgivende enhed via trådløs kommunikation. 3) Låseenhedens motorvrider aktiveres ikke, når en aktivering finder sted på den Adgangsgivende enhed.

Tabel 1 - Typer af fejl

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

Hvis mangelfhjælpning foretages ved levering af ny version eller release, og Kommunen ikke ønsker installation af en sådan, er Leverandøren berettiget til særskilt vederlag for yderligere arbejde relateret til afhjælpning af de pågældende mangler, som ellers kunne have været udbedret ved installation af den pågældende version eller release. Leverandørens krav på vederlag bortfalder dog, hvis Kommunens afvisning af installation af en ny version/release i relation til leverandørudviklet programmel skyldes, at sådan installation vil medføre ikke uvæsentlige omkostninger eller ulemper for Kommunen, herunder i forbindelse med tilpasning af henholdsvis tilretninger, specialudviklinger og lignende, forretningsprocesser samt integration til Kommunens IT-miljø, jf. Kontraktens punkt 6.10.

3.3 Tredjepartsprogrammel

3.3.1 Vedligeholdelsesbeskrivelse for tredjepartsprogrammel

Leverandørens vedligeholdelse af tredjepartsprogrammel omfatter de nedenfor nævnte ydelser i Tabel 2. Priser for disse ydelser, inklusive udgifter til eventuel installation, skal være anført i prisen vedrørende vedligehold angivet i Bilag 3 og 3a. Forventet opdateringsfrekvens bedes oplyst i Leverandørens tilbud. Opgraderinger må ikke fjerne/forstyrre udførte tilpasningers funktionalitet (herunder snitflader) eller på anden måde forringe funktionaliteten.

Ydelse
Forebyggende vedligeholdelse for leverandørudviklet programmel
Versioner - Nye versioner af leverandørudviklet programmel - Installation - Ajourføring af parameteropsætninger

- Ajourføring af tilretninger
Releases
- Nye releases af leverandørudviklet programmel
- Installation
- Ajourføring af parameteropsætninger
Ajourføring af tilretninger
Individuel mangelahjælpning
Support, jf. punkt 5.

Tabel 2 - Leverandørens vedligeholdelse af tredjepartsprogrammel

I det omfang vedligeholdelsen omfatter forskellige typer programmel, jf. Bilag 4, skal Leverandøren udarbejde en vedligeholdelsesbeskrivelse for hver type, som senest fremsendes til Kommunens godkendelse 10 Arbejdsdage efter kontraktunderskrivelse.

3.4 Mangelrapportering

3.4.1 Kommunen og/eller Brugeren

Hvis Kommunen og/eller Brugeren konstaterer problemer, der tilsyneladende beror på mangler ved Systemet, indrapporterer Kommunen og/eller Brugeren disse til Leverandøren. Leverandøren påbegynder diagnosticering og afhjælpning af det indrapporterede problem, jf. Bilag 10. Ved indrapportering skal Kommunen og/eller Brugeren udfylde en mangelrapport, der som minimum skal indeholde følgende oplysninger:

- Beskrivelse af mangel, herunder udført handling og opnået reaktion.
- Eventuelle bilag til belysning af problemet (for eksempel skærmpoint).
- Tidspunkt for manglens konstatering.
- Kontaktperson hos Kommunen.

Leverandøren skal stille et skema til rådighed for Kommunen og/eller Brugeren, som skal anvendes ved indrapportering af problemer eller mangler. Det skal af skemaer fremgå hvor indrapporteringen skal sendes til. Skemaet fremsendes til godkendelse hos Kommunen senest 10 Arbejdsdage efter kontraktunderskrivelse.

Hvis Kommunen og/eller Brugeren fejlagtigt indrapporterer et forhold som værende en mangel, og det efterfølgende viser sig, at Kommunens og/eller Brugerens indrapportering beror på manglende uddannelse, forkert brug eller lignende, som ikke kan tilregnes Leverandørens forhold, er Leverandøren berettiget til at kræve et rimeligt vederlag for behandling af Kommunens og/eller Brugerens henvendelse. Retten til vederlag indtræder dog først fra det tidspunkt, hvor Leverandøren gør Kommunen opmærksom på, at forholdet ikke er omfattet af Leverandørens vedligeholdelsesforpligtelser, og da under forudsætning af, at Kommunen accepterer, at Leverandøren fortsætter arbejdet og det af Leverandøren fastsatte vederlag for udførelsen af arbejdet. Vederlaget fastlægges på baggrund af de af Bilag 3a fastsatte timepriser.

3.4.2 Leverandøren

Leverandøren er forpligtet til at informere Kommunen straks efter, at en mangel er konstateret. Meddelelser skal sendes til Kommunen skriftligt og rettes til Kommunens Systemer.

Såfremt Leverandøren forudser, at en mangel vil opstå, er Leverandøren ligeledes forpligtet til at orientere Kommunen med henblik på, at Kommunen får mulighed for at foretage nødvendige foranstaltninger for at

afbøde konsekvenserne af manglen. Meddelelser skal sendes til Kommunen skriftligt og skal rettes til Systemejer.

3.4.3 Mangelkategorisering

Mangler kategoriseres af Parterne i fællesskab i forbindelse med Kommunens indrapportering, jf. punkt 3.4.

Såfremt, der er uenighed om kategoriseringen, kan hver af Parterne henvise kategoriseringen til Kommunens projektledere, der afgør spørgsmålet om kategorisering, jf. Tabel 1.

4. Vedligeholdelse af dokumentation

Leverandøren skal vedligeholde al dokumentation, så Kommunen til enhver tid kan rekvirere en opdateret udgave af den aftalte dokumentation. Parterne aftaler i Afklaringsfasen konkret form af dokumentation, herunder eksempelvis elektronisk form, papirudgave, kundewebsted m.m.

Ved dokumentation for tredjemandsprogrammel skal Leverandøren stille den af tredjemand senest udarbejdede dokumentation til rådighed for Kommunen.

Hvis vedligeholdelse af programmel medfører ændringer af dette, skal Leverandøren sørge for, at den tilhørende dokumentation ændres i overensstemmelse dermed.

Prisen for vedligeholdelse af dokumentation er indeholdt i priserne for vedligeholdelse, jf. Bilag 3.

5. Support

Prisen for support til Kommunen skal fremgå af Bilag 3a.

5.1 Teknisk support

Teknisk support, jf. Bilag 10, kan vedrøre:

- Tekniske og driftsmæssige spørgsmål ved Løsningen, fx i forhold til opsætninger og konfiguration, der har relevans for brugerne, integration til andre systemer, scheduling af services og lignende. Undtaget herfra er support af Kommunens egen hardware, som varetages af Kommunens egen it-afdeling.
- Fejl og mangler i Systemet og udbedring heraf.

Leverandøren skal alene yde 2. level support. Supporten skal være på dansk fra mandag til torsdag kl. 7.00-16.00 og fredag kl. 7.00-14.00. Leverandøren skal – uden omkostninger for Kommunen – henvise alle 1. line henvendelser fra Brugere til Kommunens administrator.

6. Vedligeholdelse af låseenheder

6.1 Omfang

Leverandøren forestår i overensstemmelse med Kontrakten vedligeholdelse af Låseenhederne.

6.2 Generelt om Leverandørens vedligeholdelsesarbejde

Vedligeholdelse af Låseenhederne skal udføres af kvalificeret personale, der har kendskab til Løsningen.

Vedligeholdelsesarbejdet skal planlægges og koordineres med Kommunen jf. Bilag 10.

7. Servicemål

Så længe programmel eller dokumentation er omfattet af den i dette Bilag beskrevne vedligeholdelsesordning, garanterer Leverandøren, at de anførte krav og servicemål for Løsningen, jf. nærværende Bilag samt Bilag 10, opretholdes.

Hvis hele eller dele af denne vedligeholdelsesordning opsiges, bortfalder Leverandørens indeståelser for opretholdelse af krav og servicemål i det omfang, at det er sagligt begrundet.

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

8. Opsigelse

Kommunen kan opsig vedligeholdelsesordningen i overensstemmelse med Kontraktens punkt 4.

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

9. Ophævelse

Efter garantiperiodens udløb omfatter hævebeføjelsen alene Kontraktens indhold vedrørende drift og vedligehold, jf. Kontraktens punkt 19.