| Bilag 4.c – Operationelle processer |
| --- |

Drift af Oracle SOA-platform

*[****Vejledning til Leverandøren***

*Vejledning til Leverandøren er angivet med kursiv i skarpe parenteser som denne.*

*Leverandøren skal besvare de i dette Bilag 4.c angivne krav i bilag 4.c.i ”Leverandørens beskrivelse”* *med Leverandørens egen løsning på kravene.*

*Leverandøren skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet i vejledning til Leverandøren, eller hvor det er markeret på anden vis.*

*I Kontrakten er der henvist til Bilag 4.c, Operationelle Processer i følgende punkter:*

* *Punkt 7 (Operationelle Processer)*

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*

Indholdsfortegnelse

[1. Indledning 4](#_Toc125377829)

[2. Generelle krav 4](#_Toc125377830)

Underbilag

4.c.i Leverandørens besvarelse

# Indledning

Dette bilag indeholder Kundens krav til Leverandørens Operationelle Processer, som Leverandøren skal anvende, når Leverandøren leverer Løbende Ydelser.

De Operationelle Processer skal sikre, at Leverandørens kvalitetssikring af de Løbende Ydelser er en integreret del af Leverandørens opfyldelse af Kontrakten. De Operationelle Processer skal blandt andet understøtte, at Kontrakten opfyldes, herunder at Servicemålene opfyldes, og at Kunden har indsigt i Kontraktens opfyldelse.

Det er en forventning, at Leverandøren anvender IT Best Practice Standarder for at sikre en leverance som er af høj kvalitet som krævet under nærværende Kontrakt, herunder f.eks. ITIL-processer eller lignende.

# Generelle krav

I K-1 til K-7 følger Kundens generelle krav til Leverandørens Operationelle Processer.

Ved Operationelle Processer forstås de processer, som er beskrevet i nærværende bilag (Operationelle Processer), samt de processer og procedurer, som er beskrevet i Bilag 10 (Løbende Ydelser).

Operationelle Processer

Leverandøren skal anvende dokumenterede Operationelle Processer, når Leverandøren leverer Løbende Ydelser.

Dokumenterede Operationelle Processer

Leverandøren har i Bilag 4.c.i (Leverandørens beskrivelse) beskrevet sine Operationelle Processer.

Kundens samtykke

Leverandørens Operationelle Processer, jf. K-1, skal afspejle, at Kundens samtykke sikres, hvis Leverandørens opfyldelse af Kontrakten, herunder af Servicemålene, forudsætter, at der gennemføres Operationelle Tilpasninger, som Kunden i henhold til Kontrakten skal godkende.

ITSM-system

Leverandøren skal benytte det af Kunden udpegede ITSM-system som pt. er Cherwell fra Clever Choice ApS. I ITSM-systemet samles alle oplysninger om alle sagstyper, herunder: Service Requests, Incidents, Problems, Changes, supportløsning, CMDB-understøttelse. Alle sager i ITSM-systemet skal klassificeres.

Overvågning

Leverandøren skal levere overvågning som en service til Kunden. Leverandøren skal udføre alle aktiviteter forbundet med overvågning som en integreret del af alle Leverandørens Ydelser i Kontrakten.

Incident Management

Incident Management skal sikre, at hændelser (Events) håndteres, så driften kan varetages optimalt og som minimum i overensstemmelse med de definerede Servicemål, jf. bilag 7 (Servicemål).

Leverandøren har det overordnede ansvar for styring og gennemførelse af Incident Management for Incidents.

Problem Management

Problem Management skal medvirke til at minimere og forebygge de driftsmæssige konsekvenser af Incidents og Problems.

Problem Management processen har både reaktive og proaktive aspekter. Det reaktive aspekt vedrører løsning af Problems som reaktion på en eller flere Incidents. Proaktiv Problem Management vedrører identifikation og løsning af Problems og kendte Fejl (known errors) før et Incident indtræffer.

Bilag 4.c.i – Leverandørens besvarelse

Drift af Oracle SOA-platform

1. Leverandørens BESVARELSE

*[****Vejledning til Leverandøren***

*Leverandøren bedes besvare hvilke operationelle processer Leverandøren vil anvende indenfor området af de udbudte ydelser i relation til nedenstående ønsker til besvarelse (Leverandørens besvarelse). Besvarelsen indgår som en del af Konkurrenceparameteret ”Operationelle processer”]*

| Krav ID | Konkurrenceparameter – Operationelle processer |
| --- | --- |
| K-1 | Operationelle Processer  De Operationelle Processer skal sikre, at Leverandørens kvalitetssikring af de Løbende Ydelser er en integreret del af Leverandørens opfyldelse af Kontrakten. De Operationelle Processer skal blandt andet understøtte, at Kontrakten opfyldes, herunder at Servicemålene opfyldes, og at Kunden har indsigt i Kontraktens opfyldelse.  Det er en forventning, at Leverandøren anvender IT Best Practice Standarder for at sikre en leverance som er af høj kvalitet som krævet under nærværende Kontrakt, herunder f.eks. ITIL-processer eller lignende.  Det vægter positivt, at   * Tilbudsgivers metoder er baseret på IT Best Practice Standarder, f.eks. ITIL-processer eller lignende. * Tilbudsgiver anvender metoder som giver Kunden en følelse af sikkerhed for, at de bidrager med en stabl drift med tilstrækkelig og nødvendig inddragelse af Kunden og dokumentation af driften i alle væsentlige dele af driften. |
| Besvarelse*: [Leverandørens besvarelse]* | |