

Bilag 3

Kravspecifikation

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	4
1.1	Kundens krav og kvalitetsforventninger	4
2.	GENERELLE KRAV	4
3.	SERVICEKATALOG	5
3.1	Basisservice.....	5
3.2	Ændringer og videreudvikling	7
3.3	Vidensfastholdelse	8
3.4	Servicedesk	8
3.5	Teknisk rådgivning og værktøjer	9

Vejledning til Tilbudsgiver

Dette bilag indeholder Kundens krav til vedligeholdelse og videreudvikling. Bilaget indeholder både mindstekrav og konkurrenceparametre.

Hvert mindstekrav og konkurrenceparameter er angivet med en kravtype. MK angiver, at der er tale om et mindstekrav. Afgivelse af tilbud betragtes af Kunden, som en accept af, at Tilbudsgivers tilbud opfylder alle krav. K angiver, at der tale om et konkurrenceparameter, som Tilbudsgiver skal beskrive, hvordan Tilbudsgiver vil leve op til. Begge typer er nummereret fortløbende med MK-1 til MK-34 og K-1 til K-2.

Konkurrenceparametrene K-1 og K-2 skal besvares i Appendiks A og B i Bilag 4. Besvarelsen i Bilag 4 indgår i tilbudsevalueringen under kriteriet "Kvalitet i opgaveløsningen", jf. pkt. 5.1 og 6.1, litra a) og b) i udbudsbetingelserne.

1. INDLEDNING

Leverandøren skal varetage vedligehold, videreudvikling og håndtering af hændelser i form af fejlretning og fejlfhjælpning samt udarbejdelse og vedligehold af Dokumentation i forbindelse hermed, på Kundens Løsning.

Derudover skal Leverandøren vejlede og bistå i opsætning af analyse- og statistikværktøjer, Search Engine Optimisation (SEO) samt efterlevelse af gældende web-tilgængelighedskrav (WCAG 2.1 AA), sikkerhedskrav (Tekniske minimumskrav for statslige myndigheder) og cookie direktivet.

Dokumentationsformålet er at sikre, at både Kunden og Leverandøren har overblik over Løsningen, samt at en anden leverandør har mulighed for at overtage vedligehold og videreudvikling af Løsningen. Krav til Leverandørens Dokumentation specificeres i bilag 7 om Dokumentation.

I forhold til drift specificeres krav til Leverandørens servicedesk, supporthåndtering og incidenthåndtering m.v. i bilag 6 om Servicemål.

1.1 Kundens krav og kvalitetsforventninger

Kundens kravspecifikation er todelt og består til dels af generelle krav til Leverandøren, samt af et servicekatalog bestående af de ydelser, som Kunden ønsker leveret.

Ydelserne vedligeholdelse, udvikling og håndtering af hændelser i form af fejlretning og fejlfhjælpning udføres på og i forbindelse med Kundens eksisterende Umbraco-løsning. Beskrivelsen af Kundens eksisterende Løsning findes i bilag 2 inkl. underbilag.

2. GENERELLE KRAV

Følgende er Kundens generelle krav til Leverandørens løsning:

MK-1 ITIL driftsprocesser: Leverandørens driftsprocesser skal følge principperne i ITIL, minimum version 4 eller lignende.

MK-2 Kvalitetssikring: Det er et krav, at Leverandøren har standarder, metoder og procedure til kvalitetssikring af deres ydelser i forhold til Kundens IT- miljø og krav.

MK-3 Tilgængelighed: Leverandøren skal sikre, at de udviklede løsninger lever op til kravene om tilgængelighed, som beskrevet i WCAG 2.1 AA. Leverandøren skal sikre, at Løsningen opdateres, hvis og når tilgængelighedskravene ændres.

MK-4 Cookie direktivet: Leverandøren skal sikre, at hjemmesidekomplekset lever op til Bekendtgørelse om krav til information og samtykke ved lagring af eller adgang til oplysninger i slutbrugerens terminaludstyr, "Cookiebekendtgørelsen".

MK-5 Sikkerhedskrav: Leverandøren skal leve op til CFCS' til en hver tid gældende tekniske minimumskrav for statslige myndigheder under udførelse af Rammeaftalens ydelser, samt sikre at Løsningen overholder krav vedr. myndighedens internetvendte tjenester.

MK-6 Uddannelse i kvalitetssikringsmetoder: Samtlige ansatte, der leverer vedligeholdelsesydelser til Kunden, er uddannet i at anvende Leverandørens kvalitetssikringsmetoder.

K-1 Kvalitetssikring: Det er et krav, at Leverandøren har standarder, metoder og procedurer til kvalitetssikring af udførelse af ydelserne i forhold til Kundens it-miljø. Leverandøren skal i Appendiks A i bilag 4 beskrive sine standarder, metoder og procedurer for test og kvalitetssikring af udførelsen af ydelserne i forhold til Kundens it-miljø.

K-2 Redaktørgrænseflade: Det er et krav, at Leverandøren har forslag til at sikre en brugervenlig redaktørgrænseflade. Leverandøren skal i Appendiks B i bilag 4, beskrive sit forslag til en intuitiv og brugervenlig redaktørgrænseflade.

3. SERVICEKATALOG

I det følgende angives systemområderne for Kundens krav til ydelser i servicekataloget:

3.1 Basisservice

I det følgende har Kunden detaljeret beskrevet sine krav og forudsætninger for hver ydelse. Ydelserne omfatter følgende:

- Administration af vedligeholdelsen i forbindelse med levering og Vedligeholdelse af Kundens Umbraco-løsning
- Levering og installation af nye Versioner og Releases/opdateringer
- Forebyggende vedligeholdelse
- Vedligeholdelse af dokumentation
- Fejlretning

Samarbejdsorganisationen er specificeret i Bilag 5.

MK-7 Vedligeholdelse: Varetagelse af de løbende ændringer og justeringer til Løsningen, som måtte være nødvendige for at sikre Løsningens fortsatte brug, herunder nødvendige opdateringer af leverandørudviklet programmel som følge af opgraderinger af tredjepartsprogrammel eller ændringer i grænsefladen til eksterne systemer.

MK-8 Browserkompatibilitet: Leverandøren skal på Kundens anmodning kunne revidere og optimere koden til nye browserversioner efterhånden som nye browserversioner kommer på markedet og får en væsentlig brugerandel ifølge Kundens browserstatistik.

MK-9 Forebyggende vedligeholdelse: Leverandøren skal udføre foranstaltninger for at undgå eller minimere risikoen for mangler eller konsekvenser af mangler. Leverandøren er efter nærmere aftale med Kunden berettiget til for egen regning at installere og afinstallere relevant diagnosticeringsprogrammel på Løsningen til brug derfor.

MK-10 Nye Versioner og Releases: Leverandøren leverer nye Versioner og Releases af henholdsvis standard-, tredjepartsprogrammel og Leverandørspecifikt Programmel såfremt Programmel er frigivet til distribution i Danmark, forudsat Programmet er omfattet af nærværende vedligeholdelsesløsning. Forinden skal der have været en dialog med Kunde, hvor vigtigheden af og tidsplanen for de nye Versioner drøftes. 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. Leverandøren skal samtidig give et estimat for Leverandørens ydelser ved sådan installation. Hvis Kunden herefter ønsker en leveret ny Version eller Release installeret, forestår Leverandøren i samarbejde med Driftsleverandøren sådan installation i Kundens it-miljø.

MK-11 Dokumentation: Leverandøren skal vedligeholde al relevant Dokumentation, så Kunden og Kundens Driftsleverandør til enhver tid er i besiddelse af en opdateret udgave af den aftalte Dokumentation. Leverandøren er desuden forpligtet til at konsekvensrette systemdokumentation og eventuel kildekode i overensstemmelse med fejl- og mangelretning.

MK-12 Fejlretning: Leverandøren skal håndtere og udføre fejlretning på Kundespecifikt Programmel, således at det forventede serviceniveau og funktionalitet for det Kundespecifikke Programmel opretholdes. Hvis fejlen skyldes Standardprogrammel, skal Leverandøren varetage kontakt til producenten mhp. at initiere fejlrrettelse og herefter implementere det på Kundens miljøer.

MK-13 Driftsstøtteordning: For problemer, der skyldes Kundens IT-infrastruktur eller basisprogrammel, omfatter ydelsen Leverandørens arbejde med at diagnosticere problemet, omgå problemet og samarbejde med Kundens Driftsleverandør om udbedring af problemet.

MK-14 Proces for fejlhåndtering: Kunden varetager kontakt til Løsningens menige brugere og rapporterer til Leverandøren om evt. fejl og andre hændelser. Kategorisering af henvendelserne foretages af Kunden og Leverandøren i fællesskab. Leverandøren er ubetinget forpligtet til at udføre fejlfinding mhp. at lokalisere og beskrive konstaterede mangler og efterfølgende at udføre fejlrrettelse og mangelafløbning i Løsningen. Leverandøren kan inddrage Driftsleverandøren i løsningen af problemet, såfremt problemet vurderes at bero på driftsforhold.

MK-15 Proces for releases: Med mindre andet aftales med Kunden skal Leverandøren udrulle fejlrrettelser/revisioner i testmiljøet, hvor Kunden tester dem af. Når Kunden har godkendt opdateringen, skal Leverandøren udrulle den på produktionsmiljøet i overensstemmelse med Driftsleverandørens eventuelle krav hertil. Driftsleverandøren er berettiget til at trække på Leverandørens ressourcer til driftsstøtte om nødvendigt.

3.2 Ændringer og videreudvikling

Leverandøren skal levere udvikling i form af videreudvikling og implementering af ændringer af Løsningen efter ændringsanmodning fra Kunden jf. Bilag 11 – Ændringshåndtering.

Løsningens ændringer og videreudvikling omfatter:

- Dokumentation: Leverandøren er forpligtet til at konsekvensrette systemdokumentation i overensstemmelse med ændrings- og videreudviklingsopgaver.
- Ændringer i Løsningen: Kunden kan ved indsendelse af ændringsanmodning til Leverandøren bede om ændringer i funktionaliteten på Løsningen.
- Videreudvikling af Løsningen: Videreudvikling af Løsningen kan bestilles via en ændringsanmodning til Leverandøren.
- Større ændrings- og udviklingsopgaver efter projektorganisering: Der skal kunne etableres en projektorganisation for større ændringer, Større Udviklingsydelser og Leverancer over 80 timer.

MK-16 Større ændringer og udvikling som projektorganisering: Leverandøren skal efter aftale med Kunden kunne gennemføre større ændringer, Større Udviklingsydelser eller Leverancer over 80 timers Leverandørindsats som projekter, hvortil der etableres en projektorganisation. Krav til projektorganisationen er nærmere beskrevet i Bilag 5 – Samarbejdsorganisation, pkt. 2.

MK-17 Ændringsberedskab for større ændringer og udviklingsopgaver: Leverandøren skal igangsætte større ændringer, Større Udviklingsydelser eller Leverancer over 80 timer, senest 14 dage efter Kunden har godkendt løsningsforslaget, medmindre andet er aftalt i forbindelse med godkendelsen.

MK-18 Ændringsberedskab: Leverandøren skal stille et beredskab til rådighed, der kan vurdere omfang og konsekvenser af ændringsanmodninger. Kunden er indstillet på at bruge Leverandørens supportsystem til at anmode om ændringerne/udvikling.

MK-19 Vurdering af løsningsomfang: Leverandøren skal, på Kundens anmodning, vurdere ressourceforbruget samt give en tidsplan for implementering af ændringen. Kunden forventer, at Leverandøren igangsætter implementering af større ændringer over 80 timer, senest 14 dage efter løsningsforslaget er godkendt, med mindre der aftales en anden tidsplan i forbindelse med godkendelsen.

MK-20 Prioritering: Når Kunden bestiller ændringer og videreudviklingsopgaver, hvor der er verserende sager om fejlretning, foretager Kunden prioritering af hvilke opgaver, der skal have forrang, efter rådgivning fra Leverandøren.

MK-21 Test og idriftsættelse: Når Kunden bestiller ændringer, hvor der i forvejen er verserende ændringer, foretager Kunden prioritering og igangsættelse af opgaverne.

MK- 22 Idriftsættelse: Den udviklede løsning testes af Kunden og idriftsættes af Driftsleverandør efter Kundens godkendelse.

MK-23 Dokumentation for test: Leverandøren er forpligtet til, inden levering af opdateret Programmell, at aflevere Dokumentation for, at Leverandørens interne test er foretaget og at Løsningen ikke indeholder fejl.

3.3 Vidensfastholdelse

Formålet med vidensfastholdelse er at sørge for, at den interne viden hos Leverandøren fastholdes på minimum 2 medarbejdere. Dvs. ved udskiftning eller fratrædelse af en medarbejder skal der overdrages til anden ressource som en del af vedligeholdet.

MK-24 Løbende intern videndeling: Leverandøren skal sikre, at der løbende sker videndeling om Løsningen i Leverandørens egen organisation.

MK-25 Løbende videndeling med øvrige leverandører: Leverandøren skal sikre, at der løbende sker en overdragelse af relevant viden om Løsningen til Kundens øvrige relevante leverandører, herunder Kundens Driftsleverandør.

3.4 Servicedesk

Formålet med servicen er at tilbyde brugerne af Løsningen ét entydigt indgangspunkt, herefter benævnt SPoC (Single Point of Contact), som kan kontaktes vedrørende hændelser, problemer, spørgsmål og anmodninger om ændringer, der relaterer sig til de aftalte ydelser.

MK-26 Håndtering af hændelser: Leverandøren skal sikre, at alle henvendelser registreres og behandles, samt at der følges op på sager indtil disse er løst. Leverandøren sørger ligeledes for at eskalere sager, der kræver assistance fra 2./3. level support eller 3. parts leverandør.

MK-27 Servicedesk til 2nd Level: Leverandøren skal levere 2. Level servicedesk, som er Kundens brugers entydige indgangspunkt (Single Point of Contact), som kan kontaktes vedrørende hændelser, problemer, spørgsmål og anmodninger om ændringer, der relaterer sig til de aftalte ydelser. Leverandørens servicedesk skal benytte sig af standardiserede forretningsgange.

MK-28 Sagsstyring: Leverandøren skal sikre sagsstyring og opfølgning på sager, til løsninger er gennemført, idet berørte parter løbende informeres.

MK-29 Obligatorisk registrering af alle henvendelser: Leverandørens servicedesk skal sikre, at alle henvendelser registreres, behandles og kontrolleres herunder eskalering af sager, som kræver assistance fra produktspecialister eller 3. partsleverandører.

MK-30 Overdragelse til ny leverandør: Leverandøren skal sikre, at historik på hændelser og problemer kan overdrages til en ny leverandør i et standardiseret elektronisk format, når indeværende kontrakt skal afvikles.

MK-31 Rådgivning om overdragelse til ny leverandør: Leverandøren skal afholde en teknisk-operational workshop med den nye leverandør med henblik på overførsel af viden og hjælpe den nye leverandør i gang.

3.5 Teknisk rådgivning og værktøjer

MK-32 Rådgivning om hensigtsmæssig brug af statistik- og analyseværktøjer: Leverandøren skal rådgive om hensigtsmæssig brug af SEO og statistik- og analyseværktøjer som f.eks. Siteimprove eller lignende.

MK-33 Rådgivning om brug af cookies og cookie banner: Leverandøren skal rådgive kunden om opsætning af cookies og cookiebanner ved kundens hjemmesider og ved brug af tredjepartsprodukter på hjemmesiderne.

MK-34 Indkøb og vedligehold af vigtige tredjeparts software. Leverandøren indkøber og vedligeholder tredjeparts softwareprodukter, som f.eks. Siteimprove eller lignende, som er nødvendige for kundens optimering af hjemmesiderne. Produkterne stilles til rådighed for kunden.