1. Bilag 13 - Dokumentation

[Projektnavn]

[Måned + år]

[**Vejledning til Kunden**

Vejledning til Kunden er angivet i skarpe parenteser og markeret med gult. Ud over denne generelle vejledning kan bilaget indeholde en række specifikke vejledninger til Kunden.

Dette standardbilag er et kategori B-bilag. Kategori B betyder, at standardbilaget er *delvist* færdiggjort, og i de fleste konkrete kontrakter skal færdiggøres af Kunden for at være dækkende for Kundens behov.

Vejledning til Kunden har til formål at vejlede Kunden til at færdiggøre standardbilaget til anvendelse i en konkret kontrakt. Dette bilag skal således tilpasses i overensstemmelse med Kundens konkrete forhold og den øvrige tilpasning af standardkontraktmaterialet.

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal bilaget tilpasses i overensstemmelse hermed. Dette vil ofte indebære, at bilaget og vejledning til Leverandøren skal afstemmes med udbuddets udbudsbetingelser, der beskriver udbudsprocessen og rammerne for konkurrencen.

Vejledning til Kunden bør slettes, inden kontraktmaterialet offentliggøres.]

[***Vejledning til Leverandøren:***

*Vejledning til Leverandøren er angivet med kursiv i skarpe parenteser som denne. Ud over denne generelle vejledning kan bilaget indeholde en række specifikke vejledningstekster til Leverandøren.*

*Leverandøren skal udfylde dette Bilag 13 i overensstemmelse med den specifikke vejledning herom.*

*Leverandøren skal desuden udfylde kravmatricen sidst i bilaget.*

*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 13, Dokumentation i følgende punkter:*

* *Punkt 32.1 (Generelt)*

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*

Indholdsfortegnelse

[1. Indledning 4](#_Toc517166200)

[2. Generelle krav til Dokumentation 4](#_Toc517166201)

[2.1 Udarbejdelse og ajourføring af Dokumentation 4](#_Toc517166202)

[2.2 Format, sprog og sporbarhed 4](#_Toc517166203)

[3. Driftsrettet Dokumentation 6](#_Toc517166204)

[3.1 Driftshåndbog 6](#_Toc517166205)

[3.2 Installations- og driftsvejledning 7](#_Toc517166206)

[3.3 Driftsplan 7](#_Toc517166207)

[3.4 Teknisk opsætning 8](#_Toc517166208)

[3.5 Konfigurationsoplysninger 8](#_Toc517166209)

[4. Kravmatrice 9](#_Toc517166210)

# Indledning

Dette bilag indeholder Kundens krav til Dokumentation.

# Generelle krav til Dokumentation

De generelle krav i dette punkt 2 gælder for al Dokumentation, som Leverandøren skal udarbejde, ajourføre og levere under Kontrakten.

## Udarbejdelse og ajourføring af Dokumentation

1. *Udarbejdelse og ajourføring af Dokumentation*

Leverandøren skal sikre, at den af Leverandøren leverede Dokumentation udarbejdes og løbende ajourføres, således at Dokumentationen til enhver tid som minimum:

1. Afspejler tilgængelige data om Systemet, de aktuelle miljøer, processer og retningslinjer korrekt.
2. Afspejler, hvorledes Systemets drift understøttes og afvikles på et givent tidspunkt.
3. Opfylder kravet om, at Dokumentation skal muliggøre, at Kunden selv, en Modtagende leverandør og/eller en anden myndighed kan overtage ansvaret for Ydelserne.
4. […]

Eventuelle frister for opdatering af Dokumentation og aflevering af opdateret Dokumentation er beskrevet i Bilag 8 (Servicemål).

1. *Samarbejde om Dokumentation med Øvrige leverandører*

Leverandøren skal aktivt samarbejde med Kundens Øvrige leverandører om at tilvejebringe information, såfremt Leverandørens dokumentationsopgave kræver adgang til viden hos Øvrige leverandører, og den Øvrige leverandør ikke selvstændigt kan levere den efterspurgte information.

## Format, sprog og sporbarhed

1. *Dokumentationsoverblik*

Leverandøren skal udarbejde og vedligeholde en elektronisk oversigt over den Dokumentation, der bliver udarbejdet og/eller ajourført af Leverandøren. Oversigten skal for hvert Dokumentationsområde beskrive målgruppe, formål og anvendelse af Dokumentationen.

1. *Udlevering og tilrådighedsstillelse*

Leverandøren skal sikre, at al Dokumentation løbende udleveres og stilles til rådighed for Kunden online, f.eks. ved, at Leverandøren anviser en web-adresse eller lignende, som muliggør at Kunden til enhver tid kan slå op i eller hente seneste udgave.

Dokumentationen skal være sikret, således at uvedkommende ikke kan få adgang, f.eks. ved hjælp af kryptering og stærke kodeord.

Leverandøren skal endvidere sikre, at det er muligt at definere brugerroller for den enkelte Bruger, således at adgang til Dokumentationen kan begrænses til en delmængde af Dokumentationen.

Leverandøren skal, efter aftale med Kunden, give andre interessenter adgang, f.eks. Kundens Øvrige Leverandører, auditor eller revisor.

1. *Dokumentation uden sårbare data*

Leverandøren skal sikre, at al Dokumentation, medmindre andet er aftalt, leveres renset for data, der kan udgøre en risiko for it-sikkerheden, f.eks. IP-adresser.

Leverandøren skal sikre, i de tilfælde hvor Dokumentationen af tekniske årsager er blevet leveret indeholdende data, der kan udgøre en risiko for it-sikkerheden, f.eks. IP-adresser, at det er muligt at levere en version af den pågældende Dokumentation, som er renset for denne type data.

1. *Sporbarhed*

Leverandøren skal sikre, at ændringer i Dokumentationen er sporbare, herunder at Dokumentationen indeholder:

1. Revisionshistorik over, hvornår Dokumentationen er udarbejdet/ændret.
2. Oplysning om, hvem der har udført ændringen.
3. Oplysning om, hvad der er ændret.
4. Oplysning om, hvilken status dokumentet har.
5. *Versionering ved ændringer*

Leverandøren skal tydeligt versionere Dokumentationen ved udarbejdelse og ajourføring.

1. *Bevaring af tidligere versioner*

Leverandøren skal sikre, at tidligere versioner af Dokumentationen bevares således, at det kan dokumenteres, hvordan Systemet blev driftsunderstøttet på et givent tidspunkt.

1. *Sprog i Dokumentation*

Leverandøren skal sikre, at al Dokumentation foreligger på dansk, medmindre andet aftales. Kunden kan herunder godkende, at tekniske specifikationer der er af generel karakter, som for eksempel Dokumentation af Standardprogrammel, foreligger på engelsk.

Såfremt den ved kontraktindgåelsen eksisterende Dokumentation er på engelsk, afgør Kunden, om der fortsat skal benyttes engelsk, eller om de fremtidige tilføjelser skal være på dansk.

1. *Modelleringssprog og formater*

Leverandøren skal ved udarbejdelse af Dokumentation anvende udbredte og anerkendte modelleringssprog. Leverandøren skal som minimum anvende:

1. Unified Modeling Language (UML).
2. E/R diagrammer til Dokumentation af datastrukturer.
3. BPMN til Dokumentation af processer.

# Driftsrettet Dokumentation

Dette punkt 3 beskriver de krav til den driftsrettede Dokumentation, som Leverandøren skal opfylde.

## Driftshåndbog

1. *Udarbejdelse af driftshåndbog*

Leverandøren skal i Transition Ind udarbejde og efterfølgende vedligeholde en driftshåndbog, der dokumenterer forholdene vedrørende drift af Systemet.

Driftshåndbogen skal give Kunden den nødvendige indsigt i driften af Systemet, samt gøre det muligt for Kunden, en Modtagende leverandør og/eller modtagende myndighed helt eller delvist at overtage driften af Systemet.

1. *Driftshåndbogens indhold*

Leverandøren skal sikre, at driftshåndbogen som minimum beskriver følgende områder:

1. Samarbejdsorganisation med navns nævnelse og kontaktoplysninger, herunder ligeledes kontaktoplysninger på eventuelle Øvrige leverandører og Underleverandører
2. Drifts- og installationsvejledning
3. Servicevinduer
4. Procedurer for vedligeholdelse af konfigurationsdokumentation
5. Håndtering af SSL certifikater
6. Systemets krav til hardware og Programmel
7. Øvrige relevante procedurer

## Installations- og driftsvejledning

1. *Udarbejdelse og vedligeholdelse af installations og driftsvejledning*

Leverandøren skal udarbejde og vedligeholde en installations- og driftsvejledning, der giver en leverandør med relevante, sædvanlige og forventelige fagkompetencer, men uden andet kendskab til Systemet, den fornødne viden til at kunne installere og betjene Systemet.

1. *Installationsvejlednings indhold*

Leverandøren skal udarbejde og vedligeholde installationsvejledninger, der som minimum indeholder følgende beskrivelser:

1. Installationstrin, som skal gennemføres for at etablere Infrastrukturen.
2. Installationstrin, som skal gennemføres for at installere Applikationen.
3. *Driftsvejlednings indhold*

Leverandøren skal udarbejde og vedligeholde driftsvejledning, der som minimum indeholde følgende beskrivelser:

1. Håndtering af kørsler.
2. Håndtering af data, der skal ind og ud af Systemet.
3. Processer, der er en forudsætning for, at Systemet kan køre.
4. Vejledning for fejlsituationer og afhjælpning af disse, herunder eventuelle ”known error databaser”, beskrivelse af ”workarounds” etc.
5. […]
6. *Opbevaring af installations- og driftsvejledning*

Leverandøren skal opbevare alle Systemets installations- og driftsvejledninger, således at de kan overleveres til Kunden, en Modtagende leverandør og/eller myndighed i forbindelse disses hele eller delvise overtagelse af ansvaret for Ydelserne.

## Driftsplan

1. *Udarbejdelse og vedligeholdelse af driftsplan*

Leverandøren skal udarbejde og løbende vedligeholde en driftsplan med en oversigt, der beskriver Leverandørens aktiviteter for de kommende [2-4 uger].

1. *Driftsplanens indhold*

Leverandøren skal sikre, at driftsplanen som minimum indeholder følgende oplysninger:

1. Batch-kørsler, som Systemet omfatter/benytter.
2. Hvorfra (fra hvilke servere) batch-kørsler eksekveres.
3. Backup kørsler.
4. Alle øvrige kørsler.
5. Afhængigheder mellem de enkelte kørsler.
6. Schedulering (præcis tidsplanlægning) af de enkelte kørsler.
7. Servicevinduer.
8. Job flow chart, som grafisk viser Systemets planlagte kørsler, samt deres indbyrdes afhængigheder.
9. Procedurer for genbestilling af fejlede og udskudte kørsler.
10. […]

## Teknisk opsætning

1. *Dokumentation for teknisk opsætning*

Leverandøren skal udarbejde og ajourføre Dokumentation af den tekniske opsætning af Udviklingsmiljø, Testmiljø, Præproduktionsmiljø og Produktionsmiljø.

Leverandøren skal sikre, at Dokumentationen af den tekniske opsætning gør det muligt for en Modtagende leverandør at opsætte nye miljøer.

## Konfigurationsoplysninger

1. *Konfigurationsoplysninger*

Leverandøren skal dokumentere Systemets konfigurationsoplysninger, jf. Bilag 12 (Ydelsesbeskrivelsen).

# Kravmatrice

[Kravmatricen skal færdiggøres konkret. Såfremt Kontrakten er omfattet af udbudsreglerne, skal matricen færdiggøres i overensstemmelse med de konkrete udbudsretlige beslutninger, herunder med udbuddets udbudsbetingelser, jf. også den generelle vejledning til ordregiver.]

***[Vejledning til Leverandøren:***

*Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette bilag er opfyldt.]*

| Krav ID | Udbudsretlig kravrubricering | Opfyldelsesgrad  (Helt /  Opfyldes delvist /  Opfyldes ikke) | Leverandørens beskrivelse eller reference til løsningsbeskrivelse i separat dokument |
| --- | --- | --- | --- |
| K-1 |  |  |  |
| K-2 |  |  |  |
| K-3 |  |  |  |
| K-4 |  |  |  |
| K-5 |  |  |  |
| K-6 |  |  |  |
| K-7 |  |  |  |
| K-8 |  |  |  |
| K-9 |  |  |  |
| K-10 |  |  |  |
| K-11 |  |  |  |
| K-12 |  |  |  |
| K-13 |  |  |  |
| K-14 |  |  |  |
| K-15 |  |  |  |
| K-16 |  |  |  |
| K-17 |  |  |  |
| K-18 |  |  |  |
| K-19 |  |  |  |
| K-20 |  |  |  |