Bilag 9 – Rapportering og indsigt

[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 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 9, Rapportering og indsigt i følgende punkter:*

* *Punkt 13 (Rapportering)*
* *Punkt 14 (Indsigt)*
* *Punkt 42.2.3 (Bod for forsinkelse af Rapporter)*
* *Punkt 43.3 (Bod ved overtrædelse af Servicemål)*

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*

Indholdsfortegnelse

[1. Indledning 4](#_Toc517164790)

[2. Generelle krav til rapportering 4](#_Toc517164791)

[3. Rapporter i Transition Ind 5](#_Toc517164793)

[4. Rapporter i Driftsfasen 5](#_Toc517164794)

[4.1 Statusrapport 5](#_Toc517164795)

[4.2 Krav til indhold af statusrapport 5](#_Toc517164796)

[5. Rapporter i Transition Ud 7](#_Toc517164797)

[6. INDSIGT 7](#_Toc517164798)

[6.1 Leverandørens omkostninger og metoder til prisfastsættelse 8](#_Toc517164799)

[6.2 Leverandørens timeforbrug 8](#_Toc517164800)

[7. Kravmatrice 9](#_Toc517164801)

# Indledning

Dette Bilag 9 indeholder Kundens krav til rapportering og indsigt.

Formålet med dette bilag er at understøtte Kundens behov for at have et klart billede af kvaliteten af Ydelserne og Leverandørens kravopfyldelse, herunder vedrørende Servicemålene, samt Kundens behov for at få indsigt i Leverandørens forhold forbundet med levering af Ydelserne.

# Generelle krav til rapportering

I Tabel 1 nedenfor fremgår de rapporter, som Leverandøren skal levere, samt frekvens og samarbejdsfora for hver rapport.

| Betegnelse | Frekvens | Modtager |
| --- | --- | --- |
| Fremdriftsrapport i Transition Ind | [14. Dag] | […] |
| Statusrapport i Driftsfasen | [Månedligt] | […] |
| Fremdriftsrapport i Transition Ud | [14. Dag] | […] |

Tabel 1 Oversigt over rapporter

I K-1 til K-5 følger en række krav til aktiviteterne, der skal udføres af Leverandøren som led i Leverandørens rapporteringsforpligtelse.

2. *Rapporter*

Leverandøren skal levere de rapporter, der fremgår af Tabel 1, baseret på tilgængelige data og med det indhold der følger af punkt 3, punkt 4 og punkt 5.

1. *Frekvens*

Leverandøren skal levere rapporter i henhold til de i Tabel 1 anførte frekvenser.

1. *Personkreds*

Leverandøren skal levere rapporter til de i Tabel 1 anførte modtagere.

1. *Format*

Leverandøren skal aflevere alle rapporter i ukodet, søgbart, kopierbart og printbart format, der kan læses med almindeligt tilgængelige programmer samt i sort/hvidt print.

1. *Yderligere oplysninger*

Leverandøren skal imødekomme Kundens rimelige krav om at inkludere yderligere oplysninger i sin rapportering end de i punkt 3, punkt 4 og punkt 5 anførte, i det omfang sådanne oplysninger er nødvendige for, at rapporterne afspejler Ydelsernes kvalitet.

# Rapporter i Transition Ind

1. *Udarbejdelse af fremdriftsrapport i Transition Ind*

Leverandøren skal i Transition Ind [hver 14. Dag] udarbejde en databaseret fremdriftsrapport, hvori Leverandøren skal rapportere fremdrift i henhold til den detaljerede tidsplan for Transition Ind, jf. Bilag 2.

1. *Indhold af fremdriftsrapport i Transition Ind*

Leverandørens fremdriftsrapport for Transition Ind skal baseret på tilgængelige data detaljeret beskrive Leverandørens overordnede aktiviteter og leverancer frem til overtagelse af ansvaret for de aftalte Ydelser og indeholde følgende punkter:

1. Status på planlagte aktiviteter og milepæle
2. Status på ressourcer (Leverandørens og Kundens)
3. Status på test
4. Status på risici
5. […].

# Rapporter i Driftsfasen

## Statusrapport

1. *Udarbejdelse af statusrapport i Driftsfasen*

Leverandøren skal fra Transitionsdagen udarbejde en statusrapport til Kunden.

1. *Generelt indhold af statusrapport i Driftsfasen*

Statusrapporten skal baseret på tilgængelige data beskrive status for rapporteringsperiodens Ydelser, og indeholde følgende punkter:

1. Resumé, jf. K-10.
2. Løbende ydelser, K-11 og K-12.
3. Bestillingsydelser, jf. K-13
4. Operationelle Tilpasninger, jf. K-14.
5. Servicemål, jf. K-15.
6. Leverandørens opgørelse af Bod, jf. K-16.

## Krav til indhold af statusrapport

1. *Ledelsesresume*

Leverandøren skal give et ledelsesresume af den generelle status for leveringen af Ydelser rapporteringsperioden, og herunder opsummere de væsentligste konklusioner fra de øvrige forhold, jf. K-11 til K-16, som Leverandøren rapporterer om i statusrapporten.

1. *Løbende Ydelser*

Leverandøren skal baseret på tilgængelige data beskrive status for de Løbende Ydelser, der indeholder følgende:

1. Resume over periodens Løbende Ydelser.
2. Oversigt over alle planlagte og ikke planlagte afbrydelser af Systemet, herunder:
   1. Dato
   2. Varighed
   3. Hvilken Applikation/område var/er berørt
   4. Årsag for afbrydelsen
   5. Konsekvens for Systemet
3. Beskrivelse af gennemførte og eventuelt fejlede installationer af Releases.
4. Oversigt over kapacitetsforbrug for de seneste [12 måneder], herunder Systemets forbrugsmønster og udnyttelsesgrad.
5. Oversigt over backup af Systemets miljøer i rapporteringsperioden, herunder med gennemførte, fejlede eller ikke startede backupjobs.
6. Status på sikkerhedsforhold, jf. Bilag 14, herunder om der er ændringer i risikovurderingen vedrørende Systemet
7. […].
8. *Support*

Leverandøren skal baseret på tilgængelige data udarbejde en beskrivelse, der indeholder følgende:

1. Beskrivelse af større og/eller kritiske Incidents.
2. Beskrivelse af relevante forhold vedrørende henvendelse til Service Desk.
3. Oversigt med antallet af åbne Incidents og Problems.
4. Oversigt med antallet af lukkede og løste Incidents og Problems i perioden.
5. […].
6. *Bestillingsydelser*

Leverandøren skal baseret på tilgængelige data udarbejde en beskrivelse af status for Bestillingsydelser, der indeholder følgende:

1. Status på planlagte aktiviteter og milepæle
2. Status på økonomi, herunder (% forbrugt økonomi) i forhold (% færdiggørelse af opgaver)
3. Status på ressourcer (Leverandørens og Kundens)
4. Status på test
5. Status på risici
6. […]
7. *Operationelle Tilpasninger*

Leverandøren skal udarbejde en beskrivelse for Operationelle Tilpasninger, der indeholder følgende:

1. Oversigt over Operationelle Tilpasninger, der er gennemført i rapporteringsperioden
2. […]
3. *Servicemål*

Leverandøren skal baseret på tilgængelige data udarbejde en oversigt over Servicemål, der indeholder følgende:

1. Leverandørens præstation i forhold til de aftalte KPI’er
2. Leverandørens opgørelse af, hvorvidt Leverandøren har overholdt de i Bilag 8 (Servicemål) angivne Servicemål på de aftalte KPI’er.
3. *Leverandørens opgørelse af bod*

Leverandøren skal angive eventuelt påløbet bod for manglende overholdelse af Servicemål. Leverandøren skal i den forbindelse redegøre for den bagvedliggende bodsberegning.

# Rapporter i Transition Ud

1. *Udarbejdelse af rapporter ved paralleldrift i Transition Ud*

Leverandøren skal i Transition Ud fasen og frem til Overdragelsesdagen levere de samme rapporter, som er blevet leveret i Driftsfasen, i det omfang Leverandørens forpligtelser til at levere Løbende Ydelser og Bestillingsydelser består parallelt med Transition Ud.

1. *Udarbejdelse af fremdriftsrapport i Transition Ud*

Leverandøren skal i Transition Ud [hver 14. Dag] udarbejde en fremdriftsrapport, hvori Leverandøren skal rapportere egen fremdrift i henhold til ophørsplanen og dokumentere sine aktiviteter frem til tidspunktet for overdragelse af ansvaret for de aftalte Ydelser.

1. *Indhold af fremdriftsrapport i Transition Ud*

Medmindre andet er aftalt i ophørsplanen, skal Leverandørens fremdriftsrapporter opfylde kravene til fremdriftsrapportering, som beskrevet i K-7.

# INDSIGT

[Dette punkt 6 indeholder eksempler på, hvordan Kunden kan stille krav om indsigt i relation til Leverandørens opfyldelse af Kontrakten. Krav om indsigt forudsætter markedskendskab og skal udarbejdes specifikt i forhold til den konkrete Kontrakt (det konkrete System og de konkrete Ydelser). Krav om indsigt bør endvidere ikke stilles uden at forudgående forhandling med Leverandøren, i det omfang der er adgang hertil inden indgåelse af Kontrakten.]

Kunden ønsker databaseret indsigt i Leverandørens ressourceforbrug og metoder til prisfastsættelse, med henblik på at understøtte, at Kunden kan optimere tilrettelæggelsen af de af Kontrakten omfattede Ydelser, herunder i fremtidige kontrakter, samt Kundens egen organisering omkring Systemet.

[Eksempel 1]

## Leverandørens omkostninger og metoder til prisfastsættelse

1. *Leverandørens omkostninger og metoder til prisfastsættelse*

Leverandøren skal baseret på tilgængelige data med henblik på at understøtte Kundens behov for indsigt give Kunden adgang til følgende oplysninger forbundet med Leverandørens levering af Ydelserne:

1. Leverandørens faktiske omkostninger forbundet med levering af Ydelserne, herunder driftsomkostninger, lønomkostninger
2. Renter og andre finansieringsomkostninger.
3. Leverandørens dækningsbidrag
4. Leverandørens anvendte metoder til prisfastsættelse i relation til Kontrakten
5. Prisfastsættelse af risici og uforudsete forhold

[Eksempel 2]

## Leverandørens timeforbrug

1. *Leverandørens timeforbrug*

Leverandøren skal baseret på tilgængelige data levere en timerapport, der som minimum indeholder:

1. Timeforbrug inddelt på henholdsvis:
   1. Enhedsadministration
   2. Support
   3. Applikationsdrift
   4. Infrastrukturdrift
   5. Datacenterdrift
   6. Netværksdrift
2. Timeforbrug inddelt i opgavekategorier (f.eks. Operationelle Tilpasninger, fejlrettelse, kontakt med Kunden m.m.)
3. Timer inddelt på stillingsbetegnelse og niveau på medarbejdere, som er involveret i den pågældende opgave.

# 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 Kunden.]

***[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 |  |  |  |
| K-21 |  |  |  |