| Bilag 12.c - Applikationsdrift |
| --- |

[Projektnavn]

[Måned + år]

[**Vejledning til Kunden**

Vejledning til Kunden er angivet i skarpe parenteser og markeret med gult.

Dette bilag er et kategori C-bilag, hvilket betyder, at bilaget er udarbejdet som en template med vejledningstekster og evt. eksempler til kundens udarbejdelse af bilaget.

I dette Bilag 12.c (Applikationsdrift) skal Kunden stille sine konkrete krav til Ydelsen. I bilaget er der anført vejledningstekst til brug for Kundens færdiggørelse, ligesom der er indsat enkelte **eksempler** på relevante krav til illustration af formulering af krav. Det bemærkes, at eksemplerne på krav ikke er udtømmende, og at Kunden således selv skal tilføje krav til ydelsen.

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal bilaget tilpasses i overensstemmelse hermed. Dette vil ofte indebære, at bilaget 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 indeholder bilaget en række specifikke vejledningstekster til Leverandøren.*

*Leverandøren skal besvare de i dette Bilag 12.c angivne krav i Bilag 12.c.i ”Leverandørens løsningsbeskrivelse” med Leverandørens egen løsning på kravene.*

*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 12.c, Applikationsdrift i følgende punkter:*

* *Punkt 21 (Applikationsdrift)*

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*

* 1. Indholdsfortegnelse

[1. Indledning 4](#_Toc517165905)

[2. Generelle krav 4](#_Toc517165906)

[3. Specifikke krav 5](#_Toc517165907)

[4. Kravmatrice 6](#_Toc517165908)

Underbilag

1. Leverandørens løsningsbeskrivelse

# Indledning

Dette bilag indeholder Kundens krav til den Applikationsdrift, som Leverandøren skal levere under Kontrakten, herunder med henblik på at overholde de i bilag 8 (Servicemål) fastlagte Servicemål for Leverandørens levering af drift.

# Generelle krav

I K-1 til K-10 følger Kundens generelle krav til den Applikationsdrift, der skal leveres af Leverandøren.

*Drift af Applikationen*

Leverandøren skal drive Applikationen.

*Nye Versioner og Releases*

Leverandøren skal idriftsætte nye Versioner og Releases af Applikationen.

*Databaseadministration*

Leverandøren skal administrere databaser, herunder:

1. Installation og opsætning af databaser.
2. Installation af database patches.
3. Installation af database opdateringer.
4. Fejlretning.
5. Udvidelse og modificering af databasestrukturer.
6. Konfigurering af databaser.

*Procedure for databaseadministration*

Databaseadministration, jf. K-3, skal følge en dokumenteret procedure.

*Procedure for databaseadministration*

Leverandøren har i *Bilag 12.c.i* (Leverandørens løsningsbeskrivelse) beskrevet proceduren for databaseadministration.

*[Leverandøren skal i Bilag 12.c.i* *(Leverandørens løsningsbeskrivelse) beskrive proceduren for databaseadministration.]*

*Backup af Applikationen*

Leverandøren skal forestå backup af Applikationen, herunder Programmel og data, således at Applikationens enkelte bestanddele kan genskabes i overensstemmelse med Servicemål for Applikationen.

*Procedure for backup*

Leverandøren har i *Bilag 12.c.i* (Leverandørens løsningsbeskrivelse) beskrevet proceduren for backup af Applikationen.

*[Leverandøren skal i Bilag 12.c.i (Leverandørens løsningsbeskrivelse) beskrive proceduren for backup af Applikationen.]*

*Overvågning af Applikation*

Leverandøren skal forestå overvågning af Applikationen, herunder af adgang til og anvendelse af Applikationen, samt den nødvendige overvågning for at kunne dokumentere efterlevelsen af Servicemål for Applikationen.

*Afvikling af batch- og jobkørsler*

Leverandøren skal etablere og afvikle faste batch-kørsler i overensstemmelse med driftsvejledningen, jf. Bilag 13 (Dokumentation) og Kontraktens krav i øvrigt.

*[…]*

# Specifikke krav

[…]

[…]

# 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.]

*[Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette Bilag 12.c 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 |  |  |  |

Bilag 12.c.i - Leverandørens løsningsbeskrivelse

[Projektnavn]

[Måned + år]

***[Vejledning til Leverandøren:***

*Her skal Leverandøren besvare de krav, som fremgår af Bilag 12.c.]*

| Krav ID | Overskrift |
| --- | --- |
| K-5 | Procedure for databaseadministration |
| Besvarelse*: [Leverandørens besvarelse]* |
| K-7 | Procedure for backup |
| Besvarelse*: [Leverandørens besvarelse]* |
| […] | […] |
| Besvarelse*: [Leverandørens besvarelse]* |