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

[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 indeholder bilaget en række specifikke vejledningstekster til Leverandøren.*

*Leverandøren skal besvare de i dette Bilag 4.d angivne krav i bilag 4.d.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 4.d, Operationelle Processer i følgende punkter:*

* *Punkt 7 (Operationelle Processer)*
* *Punkt 15 (Revision og Kontrol)*

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*

1. Indholdsfortegnelse

[1. Indledning 4](#_Toc517165611)

[2. Generelle krav 4](#_Toc517165612)

[3. KRAVMATRICE 5](#_Toc517165613)

Underbilag

4.d.i Leverandørens løsningsbeskrivelse

# Indledning

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

# Generelle krav

I K-1 til K-4 følger Kundens generelle krav til Leverandørens Operationelle Processer.

Operationelle Processer

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

Dokumenterede Operationelle Processer

Leverandøren har i Bilag 4.d.i (Leverandørens løsningsbeskrivelse) beskrevet sine Operationelle Processer.

[Leverandøren skal i Bilag 4.d.i”Leverandørens løsningsbeskrivelse” beskrive Leverandørens Operationelle Processer.]

Kundens samtykke

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

[…]

[…]

# 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 |  |  |  |

Bilag 4.d.i – Leverandørens løsningsbeskrivelse

[Projektnavn]

[Måned + år]

1. Leverandørens Løsningsbeskrivelse

***[Vejledning til Leverandøren:***

*Her bedes Leverandøren besvare de krav, som er forudsat besvaret i vejledning til Leverandøren til Bilag 4.d.]*

| Krav ID | Overskrift |
| --- | --- |
| K-1 | [Operationelle Processer]  |
| Besvarelse*: [Leverandørens besvarelse]* |