

BILAG 3

Krav til vedligeholdelse og videreudvikling

Vejledning til tilbudsgiver

Dette bilag indeholder Kundens krav til vedligeholdelse og videreudvikling. Bilaget indeholder både mindstekrav og konkurrenceparameter, som giver tilbudsgiver mulighed for at beskrive, hvordan denne vil leve op til konkurrenceparameterets indhold.

Hvert mindstekrav og konkurrenceparameter er angivet med en kravtype. MK angiver, at der er tale om et mindstekrav. K angiver, at der tale om et konkurrenceparameter, som Leverandøren skal beskrive, hvordan Leverandøren vil leve op til. Begge typer er nummereret fortløbende med MK-1 til MK-n og K-1 til K-n.

Konkurrenceparameteret K-1 skal besvares i Bilag 4. Besvarelsen i Bilag 4 indgår i tilbudsevalueringen under kriteriet "Kvalitet i opgaveløsningen".

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	4
1.1 Kundens brugssituation	5
1.2 Kundens krav og kvalitetsforventninger	6
2. Ydelseskatalog	8
2.1 Basisservice	8
2.2 Ændringer og videreudvikling	10
2.3 Vidensfastholdelse	12
2.4 Servicedesk	12
2.5 Konsulentbistand	13
3. Forventede videreudviklingsopgaver	14

1. Indledning

Løsningen er en digital selvbetjeningsløsning baseret på Microsoft SharePoint og Microsoft InfoPath, hvor vand- og spildevandsselskaber indberetter økonomiske og tekniske data til Forsyningssekretariatet. Forsyningssekretariatet er en del af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Derudover foretager kommunerne indberetninger til Forsyningssekretariatet i henhold til stoploven.

Vand- og spildevandsselskaberne indberetter årligt en lang række obligatoriske data vedr. deres virksomhedsdrift til Forsyningssekretariatet. Derudover kan vand- og spildevandsselskaberne ad hoc indsende ansøgninger til Forsyningssekretariatet vedr. specifikke forhold, fx udvidelser af forsyningsområdet, supplerende tillæg til den økonomiske ramme eller lignende.

Indberetning af data sker via den digitale selvbetjeningsløsning VandData ("Løsningen"). Løsningen sikrer, at vand- og spildevandsselskaberne og kommunerne nemt og intuitivt kan indberette oplysninger, at vand- og spildevandsselskaberne kan få overblik over indberettede data år for år, at data kan trækkes ud af løsningen, og at Forsyningssekretariatet selv kan administrere blanketter til indberetning. Løsningen integrerer til KFST's ESDH-system "Public 360" og til CVR-registreret. Der anvendes NemID ved login i Løsningen.

Brugere kan tilgå Løsningen via hjemmesiden <https://vanddata.kfst.dk>.

Hjemmesiden består af følgende sektioner, som brugernes medarbejdere ser, når de logger ind på systemet:

Sektionerne er:

- Selskabsoplysninger
- Kontaktpersoner
- Sager
- Indberetninger
- Ansøgninger
- Aktivitetslog
- Dataudtræk

Vandselskaberne har adgang til alle sektioner. Kommunerne har adgang til sektionerne "Selskabsoplysninger", "Kontaktpersoner", "Indberetninger" og

"Aktivitetslog".

Løsningens Systemdokumentation findes i Bilag 2, Appendiks A. Løsningen er hostet hos Statens It, som betegnes Driftsleverandør. Leverandøren skal opfylde de krav, som fremgår af beskrivelsen i Bilag 2, Appendiks B og C, om Statens It's driftsplatform.

1.1 Kundens brugssituation

Løsningen er designet ud fra, at den skal kunne opfylde følgende krav:

Antal slutbrugere af it-løsningen:

Hos Kunden skal op til 20 medarbejdere have adgang til løsningen. Samtlige 20 medarbejdere kan tænkes at anvende løsningen simultant. Ca. 330 vand- og spildevandsselskaber (VS) skal have adgang til FBRS-modulet, hvor de kan tildele Indberetter-rollen til samlet 10 medarbejdere/rådgivere. Ligeledes skal hvert VS kunne tildele Viewer-rollen til samlet 10 medarbejdere/rådgivere.

Belastning:

Spidsbelastning finder sted årligt i perioden 1. marts til 15. april, hvor samtlige 330 VS indberetter data og dokumenter via blanketten "Indberetningsblanket 20XX – Prisloft og Benchmarking". I denne periode skal it-løsningen kunne håndtere, at mindst 2 slutbrugere ("Viewer og Indberetter" eller "Indberetter og Indberetter") fra samtlige VS gennemfører indberetning eller ansøgning.

Belastningen vil være jævn resten af året. Her skal it-løsningen kunne håndtere at mindst 30 VS samtidigt udfører Sagsoprettelse og Indsendelse af Indberetninger/Ansøgninger eller trækker data ud, og at der derudover er mindst 30 yderligere slutbrugere, der foretager andre aktiviteter i it-løsningen.

Løsningen har i 2016 fået tilføjet en stoplovsblanket, som landets kommuner anvender til at indberette i henhold til stoploven. Kommunernes indberetningsfrist er den 1. februar hvert år, hvorfor kommunernes indberetning typisk sker hvert år i januar. Kommunerne har adgang til mange af de samme funktionaliteter som vand- og spildevandsselskaberne, dog ikke sektionerne "sager", "Ansøgninger" og

"Dataudtræk".

Løsningen kører p.t. uden at der er performanceproblemer.

KFST varetager selv administration af løsningen i form af brugeradministration og simple formularændringer. Brugernes guide til VandData findes i Bilag 2, Appendiks D.

Opgaven med at vedligeholde og videreudvikle Løsningen omfatter i praksis bl.a. følgende opgaver:

- Varetage løbende ændringer og justeringer af Løsningen, som måtte være nødvendige for at sikre en stabil drift af Løsningen, herunder at Løsningen er tilgængelig for brugerne, og at Løsningens funktionaliteter virker (selskaberne og kommunerne kan foretage indberetninger, selskaberne kan oprette ansøgninger, har adgang til deres sager, har adgang til aktivitetsloggen mv.).
- Rette fejl i Løsningen, fx fejl i de automatiske workflows eller kosmetiske problemer med hjemmesidens design mv.
- Løbende nødvendig opdatering af Løsningens komponenter, herunder fx certifikater, software-komponenter, som anvendes i Løsningen, fx SharePoint, patching af servere, middleware mv. i samarbejde med Statens It (Driftsleverandøren).
- Foretage ændringer og gennemføre mindre udviklingsopgaver, fx bistå med at foretage mindre ændringer i blanketter mv.
- Gennemføre større videreudviklingsopgaver, fx udvikling af ny funktionalitet eller nye blanketter.
- Bistå med ad hoc konsulentopgaver i relation til Løsningen, fx vurderinger af muligheder for at foretage større ændringer i Løsningen, analyser af it-sikkerhedsmæssige problemstillinger i relation til Løsningen, analyse af sundhedstilstanden af systemet m.m.
- Bistå KFST med at sikre en tilstrækkelig it-sikkerhed i forhold til Løsningen og håndtere persondata efter gældende regler.

1.2 Kundens krav og kvalitetsforventninger

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

Ydelserne vedligeholdelse og videreudvikling udføres på den eksisterende Løsning VandData. For beskrivelse af Kundens eksisterende Løsning se Bilag 2, Appendiks A-D.

Generelle krav

Følgende er Kundens generelle krav til Leverandøren:

- MK-1* **Overholder eksisterende tekniske krav:** Leverandøren skal sikre, at Løsningen fortsat overholder de specifikke krav, som de er beskrevet /implementeret i Bilag 2, Appendiks A.
- MK-2* **Uddannelse i kvalitetssikringsmetoder:** Leverandøren skal løbende sikre, at samtlige ansatte, der leverer vedligeholdelsesydelser til Kunden, er uddannet i at anvende Leverandørens kvalitetssikringsmetoder, jf. K-1.
- MK-3* **Overholde krav fra Driftsleverandøren:** Leverandøren skal følge de anbefalinger om arkitektur og sikkerhed, som er beskrevet i Statens It's beskrivelse af en standarddriftsplatform, Bilag 2, Appendiks C.
- 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 beskrive sine standarder, metoder og procedurer for test og kvalitetssikring af udførelsen af ydelserne i forhold til Kundens it-miljø.

2. Ydelseskatalog

I det følgende angives krav til de ydelser, som Leverandøren skal levere.

MK-4 **Basisservice:** Basisservices skal omfatte Kundens eksisterende Løsning og ændringer og videreudviklinger af denne.

MK-5 **Ændringer og videreudvikling:** Ændringer og videreudvikling skal omfatte Kundens eksisterende Løsning.

MK-6 **Vidensfastholdelse:** Vidensfastholdelse skal omfatte Kundens eksisterende Løsning.

MK-7 **Servicedesk:** Servicedesk skal omfatte Kundens eksisterende Løsning.

MK-8 **Konsulentbistand:** Konsulentbistand til Kunden i relation til Løsningen.

I det følgende har Kunden detaljeret beskrevet kravene og forudsætningerne for hver ydelse.

2.1 Basisservice

Ydelsen omfatter følgende:

- Administration af vedligeholdelsen i forbindelse med levering og vedligeholdelse af Løsningen
- Levering og installation af nye Versioner og Releases/opdateringer
- Forebyggende vedligeholdelse
- Vedligeholdelse af Dokumentation
- Fejlretning

Samarbejdsorganisationen er specificeret i Bilag 5.

MK-9 **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-10 **Browserkompatibilitet:** Leverandøren skal løbende sørge for, at revidere og optimere Løsningen, så den kan afvikles på gængse internetbrowsere. Gængse browsere er browsere, som har en væsentlig brugerandel ifølge browserstatistik. Leverandøren skal levere browserstatistik.

MK-11 **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-12 **Nye Versioner og Releases:** Leverandøren leverer nye Versioner og Releases af henholdsvis al Programmel, forudsat Programmellet er omfattet af nærværende vedligeholdelsesløsning. Forinden skal der have været en dialog med Kunden, 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 ny Version eller Release installeret, forestår Leverandøren i samarbejde med Driftsleverandøren sådan installation i Kundens it-miljø.

MK-13 **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-14 **Fejlretning:** Leverandøren skal håndtere og udføre fejlretning på Kundespecifikt Programmel, således at det forventede serviceniveau og

funktionalitet for det Kundesspecifikke Programmel opretholdes. Hvis Fejlen skyldes Standardprogrammel, skal Leverandøren varetage kontakt til producenten mhp. at initiere fejlrettelse og herefter implementere det på Kundens miljøer.

MK-15 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-16 Proces for fejlhåndtering: Kunden varetager kontakt til Løsningens 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 fejlrettelse og mangelfhjælpning i Løsningen. Leverandøren skal have en proces for fejlhåndtering, samt stille systemer til rådighed for indberetning og håndtering af fejl. Leverandøren kan inddrage Driftsleverandøren (Statens It) i løsningen af problemet, såfremt problemet vurderes at bero på driftsforhold.

MK-17 Proces for Releases: Med mindre andet aftales med Kunden skal Leverandøren udrulle fejlrettelser/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.

2.2 Ændringer og videreudvikling

Leverandøren skal levere videreudvikling i form af løbende videreudvikling, Leverancer, jf. Bilag 12, eller implementering af ændringer efter bestilling fra Kunden jf. Bilag 11 – Ændringshåndtering.

Ændringer og videreudvikling omfatter:

- a) **Dokumentation:** Leverandøren er forpligtet til at konsekvensrette Systemdokumentation i overensstemmelse med ændrings- og videreudviklingsopgaver.
- b) **Ændringer i Løsningen:** Kunden kan ved indsendelse af ændringsanmodning til Leverandøren bede om ændringer i funktionaliteten på Løsningen.
- c) **Videreudvikling af Løsningen:** Videreudvikling af Løsningen kan bestilles via en Ændringsanmodning til Leverandøren.
- d) **Større ændrings- og videreudviklingsopgaver efter projektorganisering:** Der skal kunne etableres en projektorganisation for større videreudviklingsopgaver og ændringer.

MK-18 Større ændringer og videreudvikling som projektorganisering:

Leverandøren skal efter aftale med Kunden kunne gennemføre større ændringer eller Videreudvikling på samlet set over 80 timers Leverandørindsats som projekter, hvortil der etableres en projektorganisation.

MK-19 Ændringsberedskab for større ændringer og videreudviklingsopgaver:

Leverandøren skal igangsætte større ændrings- eller videreudviklingsopgaver senest 14 dage efter Kunden har godkendt løsningsforslaget, medmindre andet er aftalt i forbindelse med godkendelsen. Såfremt videreudviklingsopgaven bestilles som en Leverance, skal fristerne i Bilag 12 dog overholdes.

MK-20 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/videreudvikling.

MK-21 Prioritering:

Når Kunden bestiller ændringer, hvor der er verserende sager om fejlretning, skal det aftales hvilke opgaver, der skal have forrang.

MK-22 Test og idriftsættelse:

Når Kunden bestiller ændringer, hvor der i forvejen er flere verserende ændringer, foretager Kunden prioritering

og igangsættelse af opgaverne.

MK- 23 **Idriftsættelse:** Den udviklede løsning testes af Kunden og idriftsættes af Driftsleverandør eller Leverandør efter Kundens godkendelse.

MK-24 **Dokumentation for test:** Leverandøren er forpligtet til, inden levering af opdateret Programmel, at aflevere behørig Dokumentation for, at Leverandørens interne test er foretaget og at Leverancen ikke indeholder fejl.

2.3 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 vedligeholdelsesydelserne.

MK-25 **Løbende intern videndeling:** Leverandøren skal sikre, at der løbende sker videndeling om Løsningen i Leverandørens egen organisation, således at bl.a. medarbejderudskiftninger, sygdom eller andet ikke påvirker kvaliteten af den de leverede ydelser.

MK-26 **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.

2.4 Servicedesk

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

MK-27 **Håndtering af incidents:** 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-28* **Sagsstyring:** Leverandøren skal sikre sagsstyring og opfølgning på sager, til løsningerne er gennemført, idet berørte parter løbende informeres.
- MK-29* **Obligatorisk registrering af alle henvendelser:** Leverandørens Service Desk skal sikre, at alle henvendelser registreres, behandles og kontrolleres herunder eskalering af sager, som kræver assistance fra produktspecialister eller 3. partsleverandører.
- MK-30* **Oversigt over hændelser:** Leverandøren skal til statusmøder og på Kundens foranledning i øvrigt fremsende statistik på antallet af incidents på systemet, deres alvorlighed og deres løsnings tid.
- MK-31* **Overdragelse af incidents til ny leverandør:** Leverandøren skal sikre, at historik på incidents og problems kan overdrages til en ny leverandør i et standardiseret elektronisk format, når indeværende kontrakt skal afvikles.
- MK-32* **Rådgivning om overdragelse til ny leverandør:** Leverandøren skal rådgive Kunden om, hvilke aktiviteter og leverancer, der er nødvendige og hensigtsmæssige for Overdragelse af Vedligehold til en ny leverandør.
- MK-33* **Rådgivning om overdragelse til ny leverandør:** Leverandøren skal afholde en teknisk-operationel workshop med den nye leverandør med henblik på vidensoverførsel og hjælpe den nye leverandør i gang.

2.5 Konsulentbistand

Leverandøren skal bistå Kunden i forbindelse med ac hoc konsulentopgaver i relation til Løsningen. Det kan fx dreje sig om:

- Vurdering af muligheder for at foretage større ændringer i Løsningen.
- Analyser af it-sikkerhedsmæssige problemstillinger i relation til Løsningen.
- Analyser af sundhedstilstanden af systemet.

3. Forventede videreudviklingsopgaver

KFST har ikke på nuværende tidspunkt konkrete fastsatte planer om videreudviklingsprojekter i relation til Løsningen, men følgende videreudviklingsopgaver kan bl.a. komme på tale:

- Færdiggørelse af integration til Virk.dk.
- Implementering af nye formularer som følge af ny lovgivning om regulering af vandselskaber.
- Udvikling til sikring af overholdelse af databeskyttelsesforordningen bl.a. vedrørende sikkerhed, dataminimering, sletning og yderligere logning.

MK-34 **Igangsættelse af videreudviklingsopgaver:** Leverandøren skal kunne igangsætte de ovenfor beskrevne videreudviklingsopgaver umiddelbart efter Opstartsfasen.