

Bilag 12.b - Applikationsdrift

Modernisering, videreudvikling, applikationsdrift og applikationsvedligeholdelse af
Støttesystemerne

September 2025

Version

Version	Beskrivelse	Ansvarlig	Dato
1.0	Offentliggørelse af udbudsmaterialet	KOMBIT	

[Vejledning til tilbudsgiver:

I dette bilag beskrives ordregivers krav til "Applikationsdrift".

*Bilaget har i sin helhed karakter af **forhandlingskrav (FK)**, jf. nærmere herom i udbudsbetingelserne, dog bortset fra dele af bilaget, der er specifikt angivet som værende enten **mindstekrav (MK)** eller **evalueringskrav (EK)**, jf. nærmere herom i udbudsbetingelserne.*

*Tilbudsgiver bedes besvare **evalueringskravet (EK)** i Bilag 12.b.i (Leverandørens løsningsbeskrivelse). Dette Bilag 12.b skal således ikke udfyldes eller suppleres af tilbudsgiver og skal heller ikke indleveres som en del af tilbuddet.*

Vejledning til tilbudsgiver er angivet med kursiv i skarpe parenteser som denne. Ud over denne generelle vejledning indeholder bilaget en supplerende vejledningstekst til tilbudsgiver.

Tilbudsgiver skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet i vejledning til tilbudsgiver, eller hvor det er markeret på anden vis.

Denne og eventuel supplerende vejledningstekst slettes af ordregiver i forbindelse med kontraktindgåelse.]

Indholdsfortegnelse

1.	Indledning	1
2.	Generelle krav	1
3.	Specifikke krav	2
3.1	2. og 3. line support.....	2
3.2	Backup og restore	2
3.3	Overvågning og logning af Applikationen	3
3.4	Databaseadministration.....	4
3.5	Configuration Management	4
3.6	Hypercare	5
3.7	Dokumentation og rapportering.....	5

Underbilag

- 12.b.i Leverandørens løsningsbeskrivelse

1. Indledning

Dette bilag indeholder Kundens krav til den Applikationsdrift, som Leverandøren skal levere under Kontrakten, herunder med henblik på at overholde de i Bilag 08 - Servicemål fastlagte Servicemål.

Leverandøren skal levere Applikationsdrift fra Transitionsdagen.

Leveringen af Applikationsdrift skal ske i samarbejde med Kunden, jf. nærmere herom i Bilag 4.a - Samarbejdsorganisation og den Agile Metode.

2. Generelle krav

I K-1 til K-6 følger Kundens generelle krav til den Applikationsdrift, der skal leveres af Leverandøren.

K-1 Drift af Applikationen (MK)

Leverandøren skal drive Applikationen.

K-2 God it-skik, Operationelle Processer, Servicemål og Sikkerhed

Leverandøren skal levere Applikationsdrift efter God it-skik og de Operationelle Processer, jf. Bilag 4.d (Operationelle Processer) samt i overensstemmelse med kravene til Servicemål, jf. Bilag 8 (Servicemål) og kravene til sikkerhed, jf. Bilag 14 (Sikkerhed).

K-3 Kundens processer

Kunden skal anvende ITIL for håndtering af processer i relation til Applikationsdrift, jf. Bilag 3 (Kundens It-miljø og situationsbeskrivelse). Leverandøren skal udføre Applikationsdrift under behørig hensyntagen til og i samspil med Kundens samt Driftsleverandørens processer.

K-4 Ledelse og kvalitetssikring

Leverandøren har ansvaret for ledelse og kvalitetssikring af alle aktiviteter i forbindelse med udførelse af Applikationsdrift.

Leverandøren skal sikre fremdrift og gennemførelse af alle aktiviteter, der ikke udtrykkeligt og eksplicit er anført som hørende under Kundens, herunder Driftsleverandøren samt Øvrige Leverandørers, ansvar.

K-5 Optimering

Leverandøren skal løbende arbejde på optimering af arbejdet med Applikationsdrift.

Leverandøren skal i den forbindelse vedligeholde en liste over relevante optimeringsforslag, som f.eks. indebærer kvalitative forbedringer i forhold til Applikationsdrift og/eller økonomiske gevinster for Kunden samt rapportere disse til Kunden, jf. Bilag 9 (Rapportering og indsigt).

K-6 Support til Kundens Øvrige Leverandører

Yde den nødvendige assistance til Kundens Øvrige Leverandører, fx til at løse Incidents og Problems.

K-7 License Management

Leverandøren skal anskaffe de nødvendige Licenser, medmindre Kunden selv vælger at stille licenser til rådighed, jf. Bilag 19 – Licensaftaler.

3. Specifikke krav

3.1 2. og 3. line support

K-8 Håndtering af 2. og 3. line support

Leverandøren skal håndtere 2. og 3. line support i relation til Applikationsdrift, jf. processerne i Bilag 4.d (Operationelle processer).

3.2 Backup og restore

Backup og restore foretages af Driftsleverandøren. Leverandøren skal samarbejde med Driftsleverandøren for at sikre, at de fornødne backupper etableres.

Hvis Applikationen eller dele heraf indeholder backupfunktionalitet etableret som en integreret del af Applikationen er Leverandøren ansvarlig for den del af backuppen.

K-9 Backup af Applikationen

Leverandøren skal sikre at Driftsleverandøren får de fornødne oplysninger, så denne kan etableres en sikker og effektiv backup af Applikationen, herunder konfiguration/parametre, Programmel, applikationsdata (inkl. logdata), således at Applikationens enkelte bestanddele kan genskabes i overensstemmelse med Servicemålene i Bilag 8 (Servicemål). Leverandøren skal anvende det backup/restore setup som Driftsleverandøren stiller til rådighed.

Hvis Applikationen eller dele heraf indeholder backupfunktionalitet etableret som en integreret del af Applikationen er Leverandøren ansvarlig for den del af backuppen inklusive overvågning, test og afprøvning heraf.

K-10 Omfang af backup

Leverandøren skal i samarbejde med Driftsleverandøren sikre, at backup skal foretages, således det er muligt at foretage fuld reetablering af Applikationen.

K-11 Bistand til Driftsleverandør

Leverandøren skal bistå Driftsleverandøren, hvis der opstår spørgsmål i relation den løbende afvikling af backup eller i forbindelse restore, hvis løsning kræver Leverandørens medvirkning.

K-12 Påvirkning af den daglige drift

Leverandøren skal i samarbejde med Driftsleverandøren sikre, at backup og afprøvning af restore foretages uden påvirkning af Servicemålene i Bilag 8 (Servicemål).

K-13 Test og afprøvning af restore

Leverandøren skal bistå Driftsleverandøren ved gennemførelse af kvartalsvise restore tests.

K-14 Håndtering af test og afprøvning af restore (EK)

Leverandøren har i Bilag 12.b.i (Leverandørens løsningsbeskrivelse) beskrevet, hvordan test og afprøvning af restore håndteres.

3.3 Overvågning og logning af Applikationen

K-15 Overvågning af Applikationen

Leverandøren skal forestå overvågning af Applikationen, herunder, men ikke afgrænset til:

- a. Adgang
- b. Tilgængelighed
- c. Performance, herunder svartider
- d. Batch- og jobkørsler
- e. De brugeroplevede tilgængeligheder og svartider

Alle parametre, der overvåges, skal gemmes i en log.

K-16 Proaktiv overvågning

Leverandørens overvågning af Applikationen skal understøtte, at risici for, at Servicemålene ikke overholdes, identificeres og håndteres proaktivt.

K-17 Central og tidssynkroniseret log

Logdata for Applikationen skal i realtid overføres til driftsleverandørens logningskomponent.

K-18 Logdata

Logdata, der ikke indeholder persondata, skal være tilgængelige i mindst 15 måneder, efter at de er logget.

Logdata, der indeholder persondata, skal håndteres efter regler i Bilag 14 (Sikkerhed) samt Bilag 15 (Underdatabehandlaftale). Leverandøren skal i realtid overføre data Driftsleverandørens logningskomponent.

K-19 Logning af adgange til Applikationen

Leverandøren skal logge adgange til Applikationen, herunder adgange til personfølsomme data, jf. Bilag 14 (Sikkerhed).

K-20 Security og Event Management

Leverandøren skal varetage Security og Event Management (SIEM) i relation til Applikationen i samarbejde med driftsleverandøren, som stiller et SIEM værktøj til rådighed.

3.4 Databaseadministration

K-21 Databaseadministration

Driftsleverandøren er ansvarlig for fysisk databaseadministration. Leverandøren skal bistå Driftsleverandøren med de oplysninger i relation til Applikationen, som denne har brug for for at kunne udføre opgaven.

Leverandøren er ansvarlig for logisk databaseadministration. Leverandøren skal sikre fornøden koordinering og information af Driftsleverandøren i forbindelse hermed.

Driftsleverandøren giver Leverandøren adgang til de nødvendige værktøjer for at kunne løfte denne opgave.

3.5 Configuration Management

K-22 Configuration Management

Leverandøren skal sikre Configuration Management af Applikationen, jf. processerne herfor i Bilag 4.d (Operationelle Processer).

Leverandøren skal have procedurer for Configuration Management af Applikationen.

Leverandøren skal løbende give Kunden indsigt i listen med konfigurationer og konfigurationselementer, der anvendes i Applikationen.

K-23 Styring af fornyelse af certifikater

Leverandøren skal proaktivt overvåge udløbsdatoer for alle typer af certifikater i forhold til Applikationsdrift og medtage indkøb, test og idriftsættelse af fornyede certifikater som en del af Applikationsdriften.

Leverandøren er ansvarlig for at sikre, at certifikater udskiftes rettidigt, inden de udløber.

K-24 Release management

Leverandøren skal levere Release Management for al Programmel i Applikationen i overensstemmelse med Bilag 4.d (Operationelle Processer).

K-25 Release management

Leverandøren skal implementere nye Versioner, patches og Releases af Programmel i det omfang det er nødvendigt for opfyldelse af Servicemål, jf. Bilag 8 (Servicemål).

K-26 Dokumentation i forbindelse med Release management

Leverandøren skal udarbejde og løbende vedligeholde en releaseplan samt udarbejde release-notes ved implementering af Releases, jf. Bilag 13 (Dokumentation).

Leverandøren skal inddrage Kunden, Driftsleverandøren, samt Øvrige leverandører i den løbende planlægning af Releases.

K-27 Test i forbindelse med Release management

Leverandøren skal gennemføre og medvirke til test i forbindelse med Release Management i henhold til Bilag 16 - Prøver.

K-28 Releasehåndtering

Leverandørens Release management skal understøtte releasehåndtering i en agil kontekst, herunder continuous delivery.

3.6 Hypercare

K-29 Hypercare i forbindelse med udvikling og Videreudvikling

Leverandøren skal på Kundens anmodning levere Hypercare i forbindelse med større ændringer af Applikationen. Indhold af og plan for Hypercare fastlægges mellem Kunde og Leverandør i passende tid før udrulning af den pågældende ændring.

Hypercare i forbindelse med udvikling og Videreudvikling vederlægges efter medgået tid, jf. Bilag 20 (Vederlag).

3.7 Dokumentation og rapportering

K-30 Udarbejdelse af og bidrag til Dokumentation

Leverandøren skal udarbejde Dokumentation i relation til Applikationsdrift, jf. Bilag 13 (Dokumentation). I det omfang et givent driftsdokument udarbejdes mere hensigtsmæssigt under Infrastrukturdrift, skal Leverandøren udarbejde relevante bidrag om Applikationen hertil.

K-31 Udarbejdelse af og bidrag til rapportering

Leverandøren skal udarbejde rapportering i relation til Applikationsdrift, jf. Bilag 9 (Rapportering og indsigt). I det omfang en given rapport udarbejdes mere hensigtsmæssigt af Driftsleverandøren, skal Leverandøren udarbejde relevante bidrag om Applikationen hertil.