



Bilaga 4b

Underhåll

Förfrågningsunderlag

Upphandling av IT-stöd för barn- och elevregister inom Skolplattform Stockholm

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	INLEDNING	3
1.1	OMFATTNING	3
1.2	PRINCIPER	3
2	UPPGIFTER OCH ANSVAR	3
2.1	PLANERING OCH SAMVERKAN	4
2.2	UNDERHÅLL	5
2.3	SUPPORT.....	6

I INLEDNING

I.1 Omfattning

Denna bilaga beskriver Tjänsten underhåll och de krav som Leverantören ska uppfylla inom ramen för denna tjänst. Tjänsten omfattar följande deltjänster:

- planering och samverkan
- underhåll
- support

Om staden har behov av närliggande eller utökad stöd till exempel utbildning eller utökad beredskap ska detta beställas via resursförstärkningstjänsten enligt *Bilaga 4d - Resursförstärkning*.

I.2 Principer

Underhållstjänsten ska utgå från verksamhetens behov. Syftet med tjänsten är att vidmakthålla och öka verksamhetsnyttan av gjorda IT-investeringar.

Tjänsteåtagandet innebär ett helhetsansvar och leverantören är huvudansvarig för underhåll och support av Lösningen.

Tjänsten tillhandahålls mot ersättning i enlighet med *Bilaga 5a - Ersättning*, samt *Bilaga 2 - Svarsmall*. Tjänsten ska levereras i enlighet med servicenivåer och viten angivna i *Bilaga 4g - Servicenivåer* och ska utföras i enlighet med *Bilaga 4f - Gemensamma processer*.

2 UPPGIFTER OCH ANSVAR

Stadens huvudsakliga ansvar omfattar att tillhandahålla riktlinjer, godkänna leveranser, samt följa upp tjänsten och dess servicenivåer. Staden är endast ansvarig för de uppgifter och ansvar som explicit anges nedan.

Leverantören är ansvarig för att utföra alla uppgifter, enligt god branschpraxis och industristandard, som ingår i denna typ av tjänsteleverans och som krävs för att Leverantören ska uppnå Tjänstens servicenivåer, oavsett om dessa uppgifter explicit anges nedan eller inte.

Nedan följer en beskrivning av uppgifter och ansvar inom Tjänsten. Ansvarig Part är markerad med "A". I de fall en utförd aktivitet kräver den andra Partens godkännande är detta markerat med "G". I de fall det uttryckligen krävs medverkan från en Part är detta markerat med "M". Med "Staden" menas Staden eller av Staden utsedd leverantör.

2.1 Planering och samverkan

Leverantören ska ansvara för att utföra alla åtgärder som är nödvändiga för en god samverkan med Staden och övriga intressenter.

A – Ansvarar

M – Medverkar

G – Godkänner

Nr	Uppgift	Staden	Leverantören
1	Planera, administrera och följa upp Stadens behov av underhåll och vidareutveckling av Lösningen ur ett funktionellt, tekniskt och ekonomiskt perspektiv.	A	M
2	Driva förvaltningsmöten (på plats hos Staden om inget annat anges).	A	M
3	På begäran bistå objektägare med verksamhetskontakt i samband med förvaltningsplanering.	-	A
4	Hålla ihop arbetet med att ta fram Stadens förvaltningsplaner och förvaltningsspecifikationer.	A	M
5	Producera de avsnitt i förvaltningsplanerna och förvaltningsspecifikationerna som avser Lösningen.	G	A
6	Genomföra omvärldsbevakning och redovisa för utvecklingen inom de funktionella områden, som Leverantören ansvarar för.	-	A
5	Sammanställa och dokumentera krav på Lösningen.	A	M
7	Dokumentera alla krav som Leverantören fångat upp genom sitt åtagande mot Staden, till exempel från supportärenden.	M	A
8	Prioritera krav.	A	M
9	Omsätta krav till specifikationer, beskriva konsekvenser av ändringar.	G	A
10	Fatta beslut om vilka förändringar som ska genomföras utifrån funktionella, tekniska och ekonomiska aspekter.	A	M
11	Proaktivt bistå med att identifiera beroenden, risker och rekommenderade åtgärder förknippade med inriktningen i förvaltningsplanerna, samt dokumentera och rapportera dessa.	G	A
12	På begäran föra mötesprotokoll från förvaltningsmöten.	G	A
13	Dimensionera bemanning och kompetens för att matcha förvaltningsplanerna och Stadens behov av utveckling, underhåll och support, samt garantera uppfyllande av relaterade servicenivåer.	-	A
14	Aktivt verka för att minimera risker förknippade med personberoenden.	-	A
15	Producera och presentera relevanta rapporter för underhåll och support.	G	A

2.2 Underhåll

Leverantören ska ansvara för att alla underhållsrelaterade åtgärder som är nödvändiga för att en stabil funktion uppnås i Lösningen och de Tjänster som ingår i Uppdraget.

A – Ansvarar

G – Godkänner

M – Medverkar

Nr	Uppgift	Staden	Leverantören
1	Tillhandahålla underhåll i enlighet med överenskomna förvaltningsplaner och förvaltnings-specifikationer.	G	A
2	Operativt leda underhållsarbetet.	-	A
3	Hålla sig informerad om stadens roadmaps.	M	A
4	Planera och utföra förändringar i Lösningen för att anpassa lösningen till en förändrad miljö, såsom underliggande plattformar eller kringliggande system (utan att förändra funktionaliteten).	G	A
5	Planera och utföra förändringar i Lösningen för att höja prestanda, underhållbarhet eller andra önskvärda egenskaper (utan att förändra funktionaliteten).	G	A
6	Utföra alla förändringar i enlighet med Stadens riktlinjer för arkitektur och design.	G	A
7	Korrigera fel i Lösningen som upptäckts via incident och problemprocesserna.	G	A
8	Proaktivt korrigera fel i Lösningen innan dessa upptäckts via incident- och problemprocesserna.	G	A
9	Underhålla all dokumentation innefattandes lösningsdokumentation, manualer, hjälptexter och eventuellt kursmaterial, i samband med uppgraderingar och nya releaser så att dokumentationen förblir aktuell.	G	A
10	Informera om förändringar och uppgraderingar.	-	A
11	Hantera nödvändiga stödprogram och verktyg, inklusive optimera användningen av dessa samt informera om nödvändiga förändringar i dessa.	-	A
12	Följa gemensamma processer förknippade med releaseplanering och förändringar i produktionsmiljön (ändringshantering, releasehantering och hantering av tjänstetillgångar och konfigurationer).	-	A
13	Bistå vid test av kringliggande system.	-	A
14	Genomföra regressionstest i samband med uppgraderingar och nya releaser.	M	A
15	Utbilda service desk, och superanvändare i samband med uppgraderingar och nya releaser.	M	A

2.3 Support

Leverantören ska ansvara för alla åtgärder som är nödvändiga för att tillhandahålla support för Lösningen och de Tjänster som ingår i Uppdraget.

A – Ansvarar

G – Godkänner

M – Medverkar

Nr	Uppgift	Staden	Leverantören
1	Tillhandahålla en bemannad funktion med resurser och kompetens för support.	-	A
2	Planera och dimensionera funktionen så att användningstiderna och servicenivåer kan garanteras.	-	A
3	Operativt leda support för de Lösningen.	-	A
4	Samarbeta med service desk, för att åstadkomma effektiv teknisk och processmässig integration mellan service desk och Leverantören.	M	A
5	Utföra tredje linjens support för Lösningen	-	A
6	Följa alla relevanta processer i leveransen av support (incident- och ärendehantering, problemantering, ändringshantering, hantering av tjänstetillgångar och konfigurationer).	M	A
7	Tillhandahålla användardokumentation till Stadens utsedda superanvändare.	-	A
8	Dokumentera och hantera inkommande krav på funktionalitet, nyttjande av systemet, arkitektur, användargränssnitt, servicenivåer, underhåll och administration av systemet.	-	A