



BILAG 1 KRAVSPECIFIKATION

banedanmark



INDHOLD

1.	INDLEDNING	3
2.	MÅLSÆTNINGER	3
3.	OPGAVETYPER	3
3.1	Krav til opgavetyper	3
4.	KONSULENTKATEGORIER	6
4.1	Krav til seniorkonsulent	6
4.2	Krav til juniorkonsulent	7
5.	SPECIFIKKE KRAV TIL YDELSERNE	8
5.1	Krav til rådgivning og sparring	8
5.2	Krav til sprog	8
5.3	Krav til forsyningssikkerhed og fleksibilitet	9
5.4	Krav til løbende videreudvikling af konsulenternes vidensniveau	9
5.5	Krav til god IT-skik og metodeanvendelse	9
5.6	Krav til identifikation og håndtering af fejl	10
5.7	Krav til dokumentation	10
5.8	Krav til vidensdeling	10
5.9	Krav til undervisning og oplæring	11

Underbilag

1A	Projektbeskrivelse
----	--------------------

1. INDLEDNING

Nærværende bilag indeholder kravene til de ydelser, som leverandøren skal levere til kunden i form af IT-konsulentbistand i henhold til rammeaftalen.

Ved kunden forstås Banedanmark

I - og i forhold til - en leveranceaftale forstås kunden dog alene som den juridiske enhed, der har indgået leveranceaftalen sammen med leverandøren.

Rammeaftalen omfatter indkøb af IT-konsulentytelser, hvor konsulentens arbejdskraft stilles til rådighed for kunden efter anmodning herom i overensstemmelse med rammeaftalen.

Rammeaftalen omfatter således levering af personressourcer med specifikke kvalifikationer til at udføre konkrete opgaver indenfor rammeaftalens omfattede ydelser og løbetid.

De konkrete aftaler om levering af IT-konsulentbistand sker i henhold til rammeaftalen, herunder ved indgåelse af leveranceaftaler.

Leverandøren skal på baggrund af indgåede leveranceaftaler stille IT-konsulenter til rådighed, der ud fra de konkrete opgavebeskrivelser kan understøtte kundens interne ressourcer med drifts-, support-, udviklings- og uddannelsesydelser.

2. MÅLSÆTNINGER

Kunden har følgende overordnede målsætninger med indgåelsen af rammeaftalen om it-konsulenter:

- Udvikling af en udvalgt delmængde af eksisterende Pbase funktionalitet (jf. Underbilag 1A) i en ny platform med henblik på udfasning af Pbase
- Mulighed for at indkalde kompetente konsulenter til vejledning og/eller løsning af hhv. udviklingsopgaver og drifts- og supportopgaver
- Samarbejdet mellem kunden og leverandøren skal være udbytterigt og transparent, bl.a. ved veldokumenterede processer og – opgaveløsninger

3. OPGALETYPER

3.1 Krav til opgavetyper

Leverandøren skal på kundens anmodning levere IT-konsulenter som skal løse følgende opgavetyper:

Krav 1	
Kategori	Krav
Beskrivelse	<p>Leverandøren skal på kundens anmodning levere følgende udviklingsydelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ny-udvikling af Pbase funktionalitet som beskrevet i Underbilag A

Det forventes, at disse opgaver gennemsnitligt udgør ca. 70 % af de samlede konsulenttimer i aftaleperioden.

Krav 2	
Kategori	Krav
Beskrivelse	<p>Leverandøren skal på kundens anmodning levere følgende udviklingsydelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ad hoc udviklingsopgaver relateret til Pbase (eks. Integrationer, ny funktionalitet mm.) ▪ Sparring vedr. løsninger i forbindelse med udvikling af ny funktionalitet ▪ Vidensdeling med kunden ▪ Identifikation af funktionalitets fejl ▪ Teste og dokumentere udviklet funktionalitet ▪ Udarbejdelse af system- og driftsdokumentation ▪ Udarbejdelse af system- og driftsdokumentation ved ændringer i setup eller miljøer ▪ Gennemførelse af workshop(s) ved implementering af større ændringer og nye moduler ▪ Generel sparring med kunden ▪ Sparring og gennemførelse af softwareopdateringer ▪ Patching og installation af releases og versioner ▪ Integration via webservices ▪ Deployment via Docker

Det forventes, at disse opgaver gennemsnitligt udgør ca. 15 % af de samlede konsulenttimer i aftaleperioden.

Krav 3	
Kategori	Krav
Beskrivelse	<p>Leverandøren skal på kundens anmodning levere følgende drifts-, vedligeholdelses- og support-ydelser:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maintenance i form af eventuel opgradering, patch opgraderinger, "housekeeping", gennemgang af logs mm. ▪ Ad hoc opgaver i forbindelse med fejlsøgning og fejlløsning samt sparring med kunden herom. ▪ Udarbejdelse af system- og driftsdokumentation ved ændringer i setup eller miljøer ▪ Udarbejdelse af blueprint ved ændringer i setup eller miljøer ▪ Vedligeholdelse af integrationer ▪ Evt. installation af nye miljøer ▪ Udarbejdelse af system- og driftsdokumentation ▪ Teste og dokumentere fejlrettelser ▪ Installation og konfiguration af licenser

Det forventes, at disse opgaver gennemsnitligt udgør ca. 15 % af de samlede konsulenttimer i aftaleperioden.

Krav 4	
Kategori	Krav
Beskrivelse	<p>Leverandøren skal kunne levere ressourcer, som opfylder følgende system-specifikke krav:</p> <p>P-BASE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erfaring med udvikling, drift og vedligeholdelse (eks. fejlsøgning, sparring og rådgivning)

4. KONSULENTKATEGORIER

Krav 5	
Kategori	Mindstekrav
Beskrivelse	<p>Leverandøren skal levere konsulenter indenfor følgende konsulentkategorier:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seniorkonsulenter 2. Juniorkonsulenter <p>Kravene til de enkelte konsulentkategorier er angivet nedenfor og falder indenfor følgende områder:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uddannelse og erfaring ▪ Teknisk erfaring ▪ Selvstændighed ▪ Komplexitet ▪ Forretningsmæssige og strategiske evner

4.1 Krav til seniorkonsulent

Kompetencer	Beskrivelse
Uddannelse og Erfaring	<ul style="list-style-type: none"> • 5 års IT-branchekendskab • Har 5 års dokumenteret erfaring med løsning af tilsvarende/relevante opgaver. • Har erfaring med de relevante systemer samt eventuelle moduler • Er opdateret på de seneste markedstendenser indenfor sit fagområde
Teknisk erfaring	<ul style="list-style-type: none"> • Har dybgående teoretisk og praktisk erfaring inden for en eller flere af de omfattede opgaveområder/teknologier. • Har kendskab til formelle modeller
Selvstændighed	<ul style="list-style-type: none"> • Har bemyndigelse og ansvar for alle aspekter inden for et bredt ansvarsområde. • Uddelegerer opgaver og varetager projektledelse.
Kompleksitet	<ul style="list-style-type: none"> • Løser meget komplekse arbejdsopgaver, inkluderende tekniske, finansielle og kvalitetsmæssige aspekter. • Arbejdet inkluderer kreativ udfoldelse af en bred vifte af tekniske og ledelsesmæssige principper.
Forretningsmæssige og strategiske evner	<ul style="list-style-type: none"> • Forstår kompleks forretningsmæssig information. • Kommunikerer effektivt på alle niveauer til forskellige målgrupper. • Demonstrerer ledelsesevner • Understøtter kundens vision og mission

4.2 Krav til juniorkonsulent

Kompetencer	Beskrivelse
Uddannelse og erfaring	<ul style="list-style-type: none"> • 3 års IT-branchekendskab. • 1 års dokumenteret erfaring med løsning af tilsvarende/relevante opgaver.
Teknisk erfaring	<ul style="list-style-type: none"> • Praktisk erfaring inden for en eller flere af de omfattede opgaveområder/teknologier.
Selvstændighed	<ul style="list-style-type: none"> • Modtager normalt specifikke instruktioner og får arbejdet vurderet ved regelmæssige milepæle.
Kompleksitet	<ul style="list-style-type: none"> • Ikke alt for komplekse opgaver. • Bred portefølje af opgaver.
Forretningsmæssige og strategiske evner	<ul style="list-style-type: none"> • Har en analytisk og systematisk tilgang til opgaveløsning. • Planlægger eget arbejde.

5. SPECIFIKKE KRAV TIL YDELSERNE

I nærværende afsnit er kundens specifikke krav til leverandørens ydelser angivet.

5.1 Krav til rådgivning og sparring

Krav 6	
Kategori	Krav
Beskrivelse	Leverandøren skal have forståelse for og respektere de komplekse sammenhænge mellem systemerne i kundens samlede IT-miljø og skal sikre, at opgaver udføres i overensstemmelse hermed.

Krav 7	
Kategori	Krav
Beskrivelse	Leverandøren skal sikre, at opgaver løses på en sådan måde, at det er muligt at tilbageføre det udførte arbejde ("Rollback"), såfremt kundens it-miljø påvirkes negativt af de af leverandøren gennemførte ændringer.

5.2 Krav til sprog

Krav 8	
Kategori	Krav
Beskrivelse	De udførende konsulenter skal ved opgaveløsningen kunne kommunikere både skriftligt og mundtligt primært på dansk og sekundært på engelsk, hvis dansk ikke er muligt.

5.3 Krav til forsyningssikkerhed og fleksibilitet

Krav 9			
Kategori	Krav		
Beskrivelse	På kundens initiativ er leverandøren forpligtet til inden for nedenstående frister at igangsætte opgaveløsning på baggrund af en indgået leveranceaftale.		
	Opgavetype	Kategori 1*	Kategori 2**
	Akutte opgaver	Uden ubegrundet ophold	4 timer
	Ad hoc opgaver	Estimere omfang indenfor 3 arbejdsdage	
<p>Ved akutte opgaver forstås opgaver, som forhindrer kunden i at udføre sit daglige arbejde.</p> <p>Ved ad hoc opgaver forstås opgaver, som kun i mindre grad påvirker kundens daglige drift.</p> <p>Kunden kategoriserer opgavetypen for den konkrete opgave ved opgavens påbegyndelse.</p>			

5.4 Krav til løbende videreudvikling af konsulenternes vidensniveau

Krav 10	
Kategori	Krav
Beskrivelse	Leverandøren skal sikre, at konsulenternes viden om de seneste markedstendenser, herunder kommende softwareopdateringer, ny funktionalitet mv., løbende opdateres.

Krav 11	
Kategori	Krav
Beskrivelse	Leverandøren skal sikre, at nye konsulenter uden tidligere erfaring med opgaveudførelse for kunden, f.eks. nyansatte, introduceres for kunden, dennes systemer og løsninger samt arbejdsprocesser på en sådan måde, at der sikres kontinuitet i leverancekvaliteten, samt at denne viden løbende deles internt hos leverandøren.

5.5 Krav til god IT-skik og metodeanvendelse

Krav 12	
Kategori	Krav
Beskrivelse	Leverandøren skal anvende metoder, værktøjer og standarder, der er i overensstemmelse med god IT-skik.

5.6 Krav til identifikation og håndtering af fejl

Krav 13	
Kategori	Krav
Beskrivelse	<p>Ved leverancer af drift og support-ydelser skal leverandøren ved identifikation og håndtering af fejl kunne bistå kunden med at identificere årsagen til fejlen ("Root cause analysis"), evt. via logs og incidents.</p> <p>Leverandøren skal desuden på kundens anmodning bidrage til eventuel håndtering af fejl over for de relevante leverandører og producenter.</p>

5.7 Krav til dokumentation

Krav 14	
Kategori	Krav
Beskrivelse	<p>Leverandøren er forpligtet til at udarbejde den for den konkrete opgave nødvendige og tilstrækkelige dokumentation for det udførte arbejde, f.eks. i form af designbeskrivelse, kildekode og lignende.</p> <p>Dokumentationen skal afspejle den leverede ydelse.</p>

Krav 15	
Kategori	Krav
Beskrivelse	<p>Dokumentationen for det udførte arbejde, herunder eventuelle ændringer, skal løbende gøres tilgængeligt for kunden og anses for afleveret til kunden efter godkendelse fra kundens systemansvarlige administrator eller projektlejere for den konkrete opgave.</p>

Krav 16	
Kategori	Krav
Beskrivelse	<p>Leverandøren skal til enhver tid, dokumentere leverancerne efter kendte og bredt benyttede standarder og "best practice".</p>

5.8 Krav til vidensdeling

Krav 17	
Kategori	Krav
Beskrivelse	<p>Leverandøren skal systematisk anvende metoder for vidensdeling, således at den viden, der genereres i forbindelse med opgaveløsningen, løbende udveksles mellem leverandøren og kunden.</p>

Krav 18	
Kategori	Krav
Beskrivelse	Leverandøren skal dokumentere og dele sin viden og erfaringer vedrørende kundens IT-miljø, -løsninger og -systemer med kunden.

5.9 Krav til undervisning og oplæring

Krav 19	
Kategori	Krav
Beskrivelse	Leverandøren skal på kundens anmodning tilbyde at levere undervisning i den leverede funktionalitet.