



KØBENHAVNS KOMMUNE

Kultur- og Fritidsforvaltningen

Koncessionskontrakt

Koncessionskontrakt vedr. ekspeditionen af pas, kørekort og øvrige borgerserviceopgaver.

Københavns Kommune
Kultur- og Fritidsforvaltningen

Bilag 11

Prøver



1 INDHOLD

1	Afprøvning af systemet	3
1.1	Prøveplaner, underbilag 12a	3
2	Fællesregler for afprøvning	3
2.1	Prøvens gennemførelse	3
2.2	Prøvernes omfang	3
2.3	Prøvemateriale	3
2.4	Rapport over prøveforløbet	4
2.5	Godkendelse af en prøve	4
2.6	Afhjælpning af konstaterede mangler	4
2.7	Kundens mulighed for at foretage prøver	5
3	Installationsprøve	5
3.1	Formål og omfang	5
3.2	Tilrettelæggelse og gennemførelse	5
3.3	Godkendelseskriterier	5
4	Deldriftsprøver 1-9	5
4.1	Formål og omfang	5
4.2	Tilrettelæggelse og gennemførelse	6
4.3	Godkendelseskriterier	6
5	Overtagelsesprøve	6
5.1	Formål og omfang	6
5.2	Tilrettelæggelse og gennemførelse	7
5.3	Godkendelseskriterier	7
5.3.1	Fejlkategorier	7
6	Driftsprøve	8
6.1	Formål og omfang	8
6.2	Tilrettelæggelse og gennemførelse	9
6.3	Godkendelseskriterier	9



1 AFPRØVNING AF SYSTEMET

Afprøvning af Løsningen sker ved:

- en installationsprøve,
- en deldriftsprøve 1 (Indre by)
- en deldriftsprøve 2-8 (7 biblioteker)
- en drifts- og overtagelsesprøve for den samlede Løsning

i overensstemmelse med Kontraktens punkt xx og dette bilag.

1.1 PRØVEPLANER, UNDERBILAG 12A.

Leverandøren skal som del af sit tilbud udarbejde et udkast til prøveplaner for henholdsvis installationsprøven, deldriftsprøve 1 (Indre By), deldriftsprøver 2-8 samt samlet overtagelsesprøve og driftsprøve i det vedlagte underbilag 12a til dette Bilag 12.

Leverandøren skal som en del af afklaringsfasen udarbejde et færdigt udkast til alle prøveplaner, som forelægges Kunden, således at Kunden har mulighed for at komme med ændringsforslag hertil. Det færdige udkast skal være Kunden i hænde senest 10 arbejdsdage før prøvens start.

Leverandøren skal efter afklaringsfasens afslutning indarbejde alle forslag til ændringer fra Kunden i hver prøveplan, med mindre Leverandøren kan godtgøre, at disse forslag vil indebære aktiviteter, der ligger uden for, hvad der med rimelighed kan påregnes.

2 FÆLLESREGLER FOR AFPRØVNING

2.1 PRØVENS GENNEMFØRELSE

Tidspunktet for prøvernes gennemførelse skal sammentænkes med tids –og implementeringsplanen på angivne lokationer, jf. Bilag 4, eller efter anden aftale med Kunden.

Prøven skal gennemføres under forhold, der i videst muligt omfang svarer til en normal driftssituation.

2.2 PRØVERNES OMFANG

Alle Kundens krav skal afprøves i Kundens it-miljø, jf. Bilag 3, i en grad, som sikrer og dokumenterer, at Løsningen lever op til Kundens krav, jf. Bilag 1. I afprøvningserne skal Leverandøren lægge væsentlig vægt på afprøvning af mindstekrav og prioriterede krav.

2.3 PRØVEMATERIALE

Hver Prøveplan skal indeholde oplysninger om:



1. Overordnet beskrivelse af prøven.
2. Afprøvningens placering i implementeringsforløbet, herunder også i forbindelse med den fasevise implementering i henhold til Bilag 2 og Bilag 4.
3. De funktioner, der afprøves.
4. Afprøvningsmiljø.
5. De afprøvningsmetoder, der anvendes til afprøvning herunder til afprøvning af:
 - a. integrationer til andre systemer,
 - b. kundespecifikke tilpasninger af Løsningen.
6. De ressourcer, som Kunden skal stille til rådighed.
7. Eventuelt udstyr, der indgår i den enkelte installation/afprøvning.
8. Dokumentation, der indgår i den enkelte installation/afprøvning.
9. Andre forudsætninger, der skal være opfyldt for, at de enkelte afprøvninger kan gennemføres.

2.4 RAPPORT OVER PRØVEFORLØBET

Når en prøve er afsluttet, udarbejder Leverandøren straks en rapport over prøveforløbet med opførelse af eventuelle konstaterede mangler i en mangelliste.

Mangellisten skal som minimum omfatte oplysninger om:

- I hvilken prøve manglen er fundet.
- Beskrivelse af manglen.
- Plan for udbedring af manglen.

2.5 GODKENDELSE AF EN PRØVE

Kan prøven ikke godkendes af Kunden, skal Kunden uden ugrundet ophold skriftligt meddele dette til Leverandøren samt anføre årsagen til den manglende godkendelse.

2.6 AFHJÆLPNING AF KONSTATEREDE MANGLER

Såfremt Kunden godkender prøven med konstaterede mangler, skal disse anføres i en mangelliste. Kunden er først forpligtet til at godkende den sidste driftsprøve eller samlede overtagelsesprøve, når sådanne mangler i det væsentligste er afhjulpet.

Mangler konstateret efter samlet overtagelsesprøve afhjælpes i overensstemmelse med de fastlagte servicemål, jf. Bilag 7.



2.7 KUNDENS MULIGHED FOR AT FORETAGE PRØVER

Kunden skal til en hver tid frem mod samlet overtagelsesprøve have mulighed for at overvære eller udføre afprøvninger udvalgt af Kunden selv i det miljø, der på det aktuelle tidspunkt foretages prøver i.

3 INSTALLATIONSPRØVE

3.1 FORMÅL OG OMFANG

Formålet med installationsprøven er at få afprøvet, at Løsningen er opsat, tilsluttet og klar til brug hos Kunden.

Installationsprøven omfatter en afprøvning af, at:

- Løsningen er installeret korrekt efter, at installationen er udført som beskrevet i installationsvejledningen, og klar til ibrugtagning.
- Løsningen er integreret med andre relevante systemer.
- Alt udstyr og programmel er tilsluttet korrekt.

3.2 TILRETTELÆGGELSE OG GENNEMFØRELSE

Installationsprøven tilrettelægges af Leverandøren som en afprøvning af, at Løsningen er leveret og installeret og klar til ibrugtagning af Kunden.

Installationsprøven gennemføres af Leverandøren med Kundens aktive deltagelse. Installationsprøven kan først påbegyndes, efter afklaringsfasen er afsluttet, og prøveplanen til installationsprøven er godkendt af Kunden.

Fristen for Installationsprøvens afslutning fremgår af implementeringsplanen, jf. Bilag 4.

3.3 GODKENDELSESKRITERIER

Leverandøren udarbejder en installationsprøverapport.

Kravene til Installationsprøven er opfyldt, hvis testen gennemføres således, at der kan skabes adgang til Løsningen, og det er bevist, at Løsningen er installeret korrekt efter, at installationen er udført som beskrevet i installationsvejledningen, og klar til ibrugtagning. At Løsningen er integreret med andre relevante systemer og alt udstyr og programmel er tilsluttet korrekt

4 DELDRIFTSPRØVER 1-9

4.1 FORMÅL OG OMFANG

Formålet med deldriftsprøverne er at få afprøvet, at Løsningen fungerer på hver lokation, er fuldt funktionsdygtigt og i øvrigt lever op til Kundes krav ved tilslutning.



Deldriftsprøverne vil omfatte funktionalitet og krav, som deldriftsprøven vedrører i overensstemmelse med nedenstående liste. Dette skal være reflekteret i de prøveplaner, der fremgår af punkt 1.1.

Deldriftsprøverne omfatter en afprøvning af, at:

- Al funktionalitet, som er omfattet af deldriftsprøven, fungerer korrekt og er i overensstemmelse med de stillede krav i Kontrakten.
- Al dokumentation til deldriftsprøven er leveret.
- Integrationer, som er omfattet af deldriftsprøven, fungerer korrekt og i overensstemmelse med de stillede krav i Kontrakten.
- Aktuelle data for deldriftsprøven er konverteret til den leverede Løsning i overensstemmelse med de stillede krav i Kontrakten.
- Alt udstyr, som er omfattet af deldriftsprøven, fungerer korrekt og er i overensstemmelse med de stillede krav i Kontrakten.

I forbindelse med deldriftsprøvenes gennemførelse fremprovokeres herudover en række fejlsituationer, som Løsningen skal reagere på med fejlmeddelelser, der gør det muligt for brugeren at fortsætte på et veldefineret grundlag. Disse fejlsituationer udpeges af Leverandøren og Kunden i fællesskab i Afklaringsfasen.

4.2 TILRETTELÆGGELSE OG GENNEMFØRELSE

Deldriftsprøverne tilrettelægges af Leverandøren som en afprøvning af, at Løsningen fungerer på hver lokation, er leveret i fuld funktionsdygtig stand til brug i Københavns Kommune og i øvrigt lever op til Kundens krav hertil.

Deldriftsprøverne kan først påbegyndes, efter at installationsprøven er godkendt af Kunden, og prøveplanen til deldriftsprøverne er godkendt af Kunden.

Fristen for Deldriftsprøvenes afslutning fremgår af implementeringsplanen, jf. Bilag 4.

4.3 GODKENDELSESKRITERIER

Kravene til Deldriftsprøvens resultat er opfyldt, såfremt prøven opfylder godkendelseskriterierne for Overtagelsesprøven, jf. punkt 5.3.

5 OVERTAGELSESPRØVE

5.1 FORMÅL OG OMFANG

Formålet med overtagelsesprøven er primært at konstatere, om den aftalte funktionalitet og dokumentation er leveret. Overtagelsesprøven skal omfatte en afprøvning af den samlede Løsning, herunder samtlige deldriftsprøver, for bl.a. at sikre at den samlede Løsning er stabil og de enkelte delleverancer er integreret med hinanden. Overtagelsesprøven skal bl.a. påvise, at:

- at Løsningen er integreret med andre relevante systemer,



- at Løsningen fungerer korrekt og er i overensstemmelse med de stillede krav,
- at al dokumentation er leveret og dokumenterer hele Løsningen.
- at delleverancerne på lokationerne er integreret korrekt med hinanden, således at Løsningen fungerer i sin helhed,
- at alle data er konverteret til den leverede Løsning i overensstemmelse med de stillede krav i Kontrakt og Bilag.

5.2 TILRETTELÆGGELSE OG GENNEMFØRELSE

Overtagelsesprøven tilrettelægges af Leverandøren som en funktionsprøve, hvor det kontrolleres, at den aftalte funktionalitet, herunder integration til andre systemer, og dokumentation er leveret.

Overtagelsesprøven gennemføres af Leverandøren med Kundens aktive deltagelse. Kundens deltagelse er nærmere beskrevet i Leverandørens udkast til prøveplan, jf. Bilag 11a.

Overtagelsesprøven kan først påbegyndes efter, at sidste deldriftsprøve er godkendt af Kunden, og prøveplanen til overtagelsesprøven er godkendt af Kunden.

Fristen for Overtagelsesprøvens afslutning fremgår af implementeringsplanen, jf. Bilag 4.

5.3 GODKENDELSESKRITERIER

Kravene til Overtagelsesprøvens resultat er opfyldt, hvis prøven gennemføres uden konstatering af fejl i fejlkategori A og B, samt konstatering af mindre end 10 fejl i fejlkategori C, jf. punkt 5.3.1.

Overtagelsesprøven er dog ikke godkendt, såfremt:

- Et af de i Bilag 7 anførte servicemål vedrørende maksimale svartider ikke kan overholdes, forudsat at det er aftalt, at servicemålet afprøves under Overtagelsesprøven.
- Der konstateres væsentlige mangler:

Ved mere end 10 eller flere samtidige fejl i fejlkategori C anses disse for en fejl i fejlkategori B.

Ved mere end 20 eller flere samtidige fejl i fejlkategori D anses disse for en fejl i fejlkategori B.

Ved mere end 50 eller flere samtidige fejl i fejlkategori D og E, anses disse for en fejl i fejlkategori B.

5.3.1 Fejl kategorier

Nr.	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk fejl	En fejl eller mangel, der er kritisk for løsning af brugerens opgaver. Ved kritisk forstås, at brugeren ikke kan udføre sine normale opgaver i Systemet. Omgåelse er ikke mulig.



		<p>Et sikkerhedsbrud i form af uautoriseret adgang til fortrolig information betragtes uanset omfang som en kritisk fejl.</p> <p>En fejl, som nedenfor er beskrevet som alvorlig eller betydende, vil være at betragte som en kritisk fejl, hvis den berører hovedparten af brugerne, dvs. at fejlen berører 30 % af Brugerne eller samlet set et Område.</p>
B	Alvorlig fejl	<p>En fejl eller mangel, der er kritisk for løsning af brugerens opgaver. Herved forstås, at brugeren ikke kan udføre sine normale opgaver i Løsningen.</p> <p>Omgåelse er mulig efter Leverandørens anvisninger. Ved omgåelse forstås blandt andet anvendelse af andre og/eller yderligere indtastninger eller funktioner samt brugerens benyttelse af ændrede arbejdsprocesser. Anvisningerne skal dog have en sådan karakter, at de lever op til de krav til brugervenlighed, som i øvrigt stilles til Løsningen.</p> <p>En fejl, som nedenfor er beskrevet som betydende eller som en (almindelig) fejl, vil være at betragte som en alvorlig fejl, hvis den berører hovedparten af brugerne, dvs. at fejlen berører 30 % af brugerne eller samlet set et Område.</p>
C	Betydende fejl	<p>En fejl eller mangel, der ikke er kritisk for løsning af brugerens opgaver.</p> <p>Omgåelse er ikke mulig.</p>
D	Fejl	<p>En fejl eller mangel, der ikke er kritisk for løsning af brugerens opgaver.</p> <p>Omgåelse er mulig efter Leverandørens anvisninger. Ved omgåelse forstås blandt andet anvendelse af andre og/eller yderligere indtastninger eller funktioner samt Kundens benyttelse af ændrede arbejdsprocesser. Anvisningerne skal dog have en sådan karakter, at de lever op til de krav til brugervenlighed, som i øvrigt stilles til Løsningen.</p>
E	Mindre betydende fejl	<p>En fejl eller mangel, der ikke har nogen eller blot bagatelagtig betydning for løsning af brugerens opgaver.</p>

Tabel 1: Fejlkategorier

6 DRIFTSPRØVE

6.1 FORMÅL OG OMFANG

Formålet med Driftsprøven er at konstatere, hvorvidt Løsningen overholder de opstillede servicemål, jf. Kontraktbilag 7, og at samtlige konstaterede fejl og mangler i forbindelse med Overtagelsesprøven er rettet.



6.2 TILRETTELÆGGELSE OG GENNEMFØRELSE

Inden driftsprøven påbegyndes, skal overtagelsesprøven være godkendt af Kunden. Driftsprøven påbegyndes endvidere først, når Leverandøren har givet Kunden meddelelse derom, dog senest 20 Arbejdsdage efter Overtagelsesdagen, med mindre andet er aftalt mellem Parterne.

Driftsprøven fortsætter, indtil den er bestået eller indtil Kunden vælger at hæve Kontrakten efter bestemmelserne herom, medmindre Kunden udtrykkeligt samtykker i en forlængelse, skal prøven være afsluttet senest 60 Arbejdsdage efter påbegyndelsen.

Driftsprøven gennemføres af Leverandøren og udføres for Løsningen som helhed, uanset om dele af Løsningen er overtaget på et tidligere tidspunkt.

Under Driftsprøven har Leverandøren ret og pligt til løbende at optimere Løsningens ydeevne i det omfang, det måtte være nødvendigt, samt afhjælpe eventuelle mangler. Ændringer i driftsmiljøet skal dog foretages under hensyntagen til brugerne. Desuden skal Leverandøren være Kunden behjælpelig i forbindelse med besvarelse af Kundens spørgsmål vedrørende brug af Løsningen, herunder ydelse af hotline service etc.

Driftsprøven skal strække sig over en sammenhængende periode på mindst 30 Dage, hvor Løsningen er i fuld drift.

Fristen for Driftsprøvens afslutning fremgår af implementeringsplanen, jf. Bilag 4.

6.3 GODKENDELSESKRITERIER

Leverandøren udarbejder en driftsprøve rapport. Driftsprøven er bestået, når servicemålene, opgjort for de sidste 30 Dage af driftsprøveperioden, har været mindst som angivet i Bilag 7.

Har Kunden godkendt Overtagelsesprøven med kendte mangler anført i mangellisten, er Kunden først forpligtet til at godkende Driftsprøven, når sådanne mangler i det væsentligste er afhjulpet. Herved forstås, at der alene rester mangler i fejlkategori E. Kunden er dog ikke forpligtet til at godkende Driftsprøven, såfremt der foreligger mere end 10 sådanne mangler.

De resterende mangler – mangler konstateret efter Overtagelsesdagen, herunder mangler konstateret i forbindelse med Driftsprøven - afhjælpes i overensstemmelse med Kontraktbilag 7.