

# Det fælleskommunale prisbilag

## Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Indledning.....</b>	<b>4</b>
1.1	Formål.....	4
1.2	Sammenhæng til andre bilag.....	4
1.3	Bilagets anvendelse i praksis.....	5
1.3.1	Hjælpeafsnit.....	6
1.3.2	Kundens krav.....	6
1.3.3	Leverandørens besvarelse.....	6
1.3.4	Underbilag 1 - Væsentlige begreber anvendt i bilaget.....	6
1.3.5	Underbilag 2 – Eksempler på Servicemål.....	6
<b>2</b>	<b>Beskrivelse af scope.....</b>	<b>7</b>
2.1	Ydelsestyper.....	7
2.1.1	It-serviceydelser.....	7
2.1.2	It-Leveranceydelser.....	7
2.1.3	It-Timeydelser.....	8
<b>3</b>	<b>Kontraktsum.....</b>	<b>9</b>
3.1	Retningslinier for opgørelse.....	9
3.2	Kontraktsum.....	9
3.2.1	Vederlag for it-service tillæggydelser.....	10
3.2.2	Vederlag for It-Leveranceydelser.....	10
3.2.3	Vederlag for It-Timeydelser.....	11
<b>4</b>	<b>It-serviceydelser.....</b>	<b>12</b>
4.1	Krav til it-serviceydelser.....	12
4.2	Krav til vederlagstyper.....	12
4.3	Krav til beregningsmodeller.....	15
4.3.1	Krav til priselementer.....	15
4.3.2	Beregningsenhed.....	16
4.3.3	Intervaller.....	16
4.4	Krav til beregningsenheder.....	18
4.4.1	Kundens krav til brug af beregningsenheder.....	20
4.5	Uopsiglighedsrabat.....	20
<b>5</b>	<b>It-Leveranceydelser.....</b>	<b>21</b>
5.1	Krav til It-Leveranceydelser.....	21
5.2	Krav til vederlagstyper for It-Leveranceydelser.....	21
<b>6</b>	<b>It-Timeydelser.....</b>	<b>22</b>
6.1	Krav til It-Timeydelser.....	22
6.2	Krav til vederlagstyper for It-Timeydelser.....	22
<b>7</b>	<b>Krav til regulering af vederlaget.....</b>	<b>23</b>
7.1	Reguleringsmetode.....	23
7.2	Indexregulering.....	23
7.2.1	Danmarks Statistiks Lønindeks (I1).....	23
7.2.2	Danmarks Statistiks Nettoprisindeks (I2).....	23
7.3	Regulering af vederlag.....	23
<b>8</b>	<b>Bod og Bonus.....</b>	<b>24</b>

<b>9</b>	<b>Leverandørens prismodel og vederlag .....</b>	<b>25</b>
9.1	Vederlag for it-serviceydelser .....	25
9.1.1	Angivelse af beregningsenheder for it-serviceydelser .....	25
9.1.2	Angivelse af uopsiglighedsrabat .....	26
9.1.3	Vederlag for basisydelse .....	26
9.1.4	Vederlag for tillægsydelse [x1].....	29
9.1.5	Vederlag for tillægsydelse [ x2].....	32
9.2	Vederlag for It-Leveranceydelser .....	32
9.2.1	<i>Vederlag for arbejdspakker og standardprogrammel</i> .....	32
9.3	It-Timeydelser .....	33
9.3.1	Timepriser .....	33
9.3.2	Klippekort .....	33
<b>10</b>	<b>Samle-bilag over prismodel, vederlag og tilbudssum .....</b>	<b>34</b>
10.1.1	Angivelse af beregningsenheder for it-serviceydelser .....	35
10.1.2	Angivelse af uopsiglighedsrabat .....	35
10.1.3	Vederlag for basisydelse .....	35
10.1.4	Vederlag for tillægsydelse [x1].....	38
10.2	Vederlag for It-Leveranceydelser .....	40
10.2.1	<i>Vederlag for arbejdspakker og standardprogrammel</i> .....	40
10.3	It-Timeydelser .....	41
10.3.1	Timepriser .....	41
10.3.2	Klippekort .....	41
10.4	Tilbudssum .....	41
10.4.1	Vederlag for it-service tillægsydelser .....	42
10.4.2	Vederlag for It-Leveranceydelser .....	42
10.4.3	Vederlag for It-Timeydelser.....	42
<b>11</b>	<b>Underbilag 1: Væsentlige begreber anvendt i bilaget .....</b>	<b>1</b>
<b>12</b>	<b>Underbilag 2 - Servicemål.....</b>	<b>3</b>
12.1	Underbilagets anvendelse .....	3
12.2	Kundens krav til servicemål.....	4
12.3	Leverandørens besvarelse af kundens krav til servicemål .....	7

# 1 Indledning

Nærværende prisbilag er udarbejdet på baggrund af den af KOMBIT udarbejdede fælles kommunale prismodel. Det er forventningen, at prisbilaget kan dække alle kommunens it-kontrakter.

Prismodellen er formuleret af KOMBITs Faggruppe Transition med deltagelse af Aarhus, Frederiksberg, Esbjerg, Haderslev, Herning, Hjørring, Langeland, Odense, Roskilde og kommuner samt KL. KOMBIT har konkretiseret modellen til dette prisbilag med bistand fra A2 A/S.

Hjørnестenen i prismodellen er, at priser på løbende *it-serviceydelser* skal specificeres opdelt, således at der angives priser for følgende fem it-delydelser (se afsnit 4.3.1.):

- Udvikling
- Lovvedligehold
- Vedligehold
- Drift
- Support

Desuden skal løbende it-serviceydelser afregnes med brug af *én samlet afregningsenhed*, som er umiddelbart forståelig for kommunen.

Udover løbende it-serviceydelser understøtter bilaget prissætning af mere afgrænsede *It-Leveranceydelser* og *it-Timeydelser*.

## 1.1 Formål

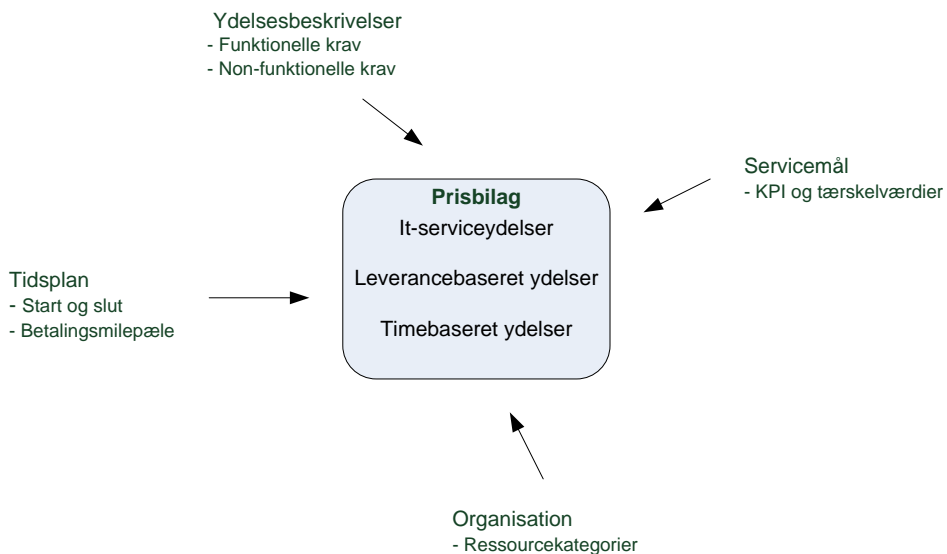
Formålet med prisbilaget er at etablere en ensartet opbygning af prismodellerne for ydernes vederlag for at sikre gennemsikuelighed og gøre det muligt, at sammenligne priser.

Udover opdelingen mellem de fem definerede it-delydelser er det ikke tanken, at prisbilaget eller den bagvedliggende model skal stille krav til aftalekompleksets indhold i øvrigt, og krav til prismodeller og vederlag er derfor udtrykt i generelle vendinger knyttet til typer af ydelser, som de enkelte kontrakter selv definerer.

## 1.2 Sammenhæng til andre bilag

Prisbilaget er afhængigt af, at elementer, som håndteres i dette bilag, er defineret og krævsat andre steder i aftalekomplekset, herunder sortiment og ydelsesbeskrivelser, milepæle servicemål mv.

I nedenstående figur er de væsentligste afhængigheder til aftalekompleksets øvrige dele vist i relation til prisbilagets indhold.



Alle krav skal entydigt kunne henføres til en ydelse (it-service-, it-leverance- eller it-timebaseret), således at et vederlag tilsvarende entydigt kan relateres til en ydelse – og dermed et eller flere veldefinerede krav.

Pris og ydelser er to sider af samme sag. For at det kan blive klart, hvad der betales for, er der behov for at kommunen præciserer en række krav til funktionalitet, til servicemål mv. Der henvises her til øvrige bilag i det samlede udbudsmateriale.

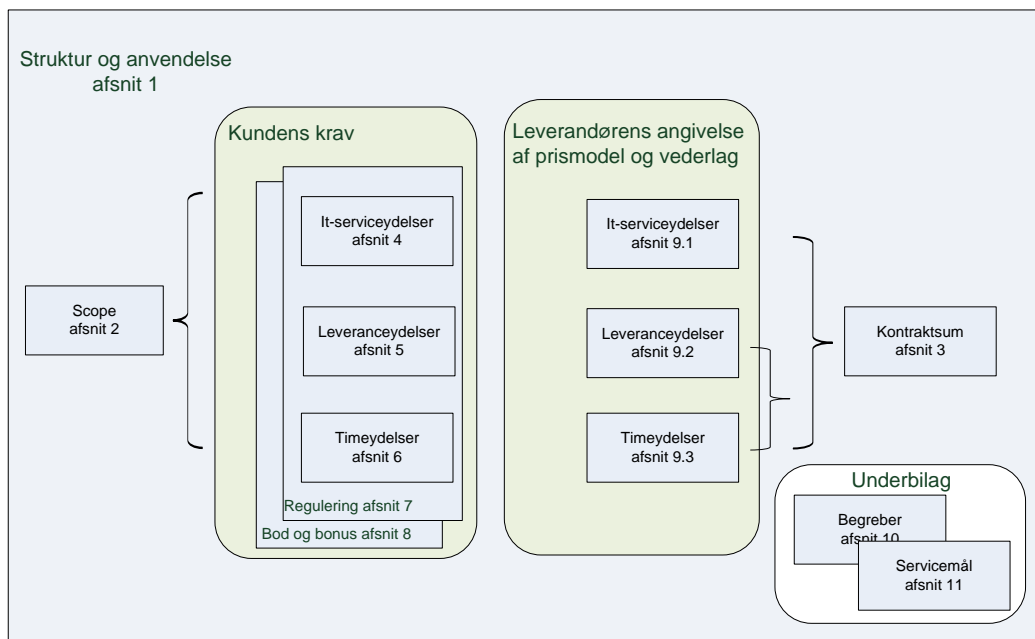
### Underbilag

I nærværende bilag er der i underbilag 1 angivet *eksempler* på krav til servicemål omfattende en række anvendte servicemål og tærskelværdier fra SKI. De skal erstattes med kundens egne definerede serviceniveauer og egne servicemål.

### 1.3 Bilagets anvendelse i praksis

Prisbilaget skal sikre, at leverandørerne til de kommunale it-ydelser følger en fælles model, og derfor er bilaget opbygget således, at det kan anvendes både i forbindelse med udbud som en del af en kravspecifikation, og som bilag til en kontrakt, uanset hvilken udbuds- eller indkøbsform, som er anvendt.

Prisbilagets interne struktur er skitseret i nedenstående figur, hvor alle blå firkanter markerer et afsnit i prisbilaget.



Prisbilaget er opdelt i følgende emner:

- Indledning og anvendelse
- Hjelpeafsnit (scope og kontraktsum),
- Kundens krav
- Leverandørens besvarelse
- Underbilag (Eksempel på Servicemål)

### 1.3.1 Hjelpeafsnit

Disse afsnit udgøres af scopebeskrivelse og kontraktsum, der på hver sin måde enten bidrager til forståelse af bilaget og dets indhold, eller sikrer en enklere og fuldstændig brug af prisbilaget med dokumentation af kontraktsummen.

### 1.3.2 Kundens krav

I disse afsnit har kunden mulighed for at angive krav til vederlagets angivelse – dvs. krav til f.eks. afregningsfrekvenser, ressourcekategorier mv. Der kan ikke angives krav til selve ydelsen.

### 1.3.3 Leverandørens besvarelse

I disse afsnit angiver leverandøren sine vederlag (for it-serviceydelser som prismodeller) på baggrund af de krav, som kunden har stillet dels eksternt vedrørende ydelserne og deres leverancer og dels internt vedrørende krav til vederlaget.

### 1.3.4 Underbilag 1 - Væsentligste begreber anvendt i bilaget

Dette underbilag indeholder de væsentligste begreber anvendt i prisbilaget, angivet med en kort forklaring. Underbilaget kan udelades, hvis kunden har sit eget begrebs/definitionsbilag.

### 1.3.5 Underbilag 2 – Eksempler på Servicemål

Dette underbilag har til hensigt, at hjælpe kunden – især for mindre aftaler – med definition af servicemål. *Underbilaget skal erstattes med kundens eget bilag med servicemål.*

## 2 Beskrivelse af scope

### 2.1 Ydelsestyper

Den fælleskommunale prismodel beskriver primært rammerne for prismodeller, som vedrører løbende it-serviceydelser, men af hensyn til prisbilagets ønskede brede anvendelse, er it-Leveranceydelser og it-Timeydelser tillige medtaget, således at alle gængse typer af it ydelser, kan prissættes via dette bilag.

Prisbilaget understøtter således angivelse af krav til – og vederlag for nedenstående typer af ydelser indenfor it-området.

- It-Serviceydelser (løbende it ydelser)
- It-Leveranceydelser (ikke løbende)
- It-Timeydelser

Behovet for anvendelse i prisbilaget afhænger af hvilken fase den konkrete aftale omhandler. Eksempelvis vil nyudvikling af et it-system overvejende benytte leverance ydelser, hvorimod en aftale om applikationsdrift i højere grad vil benytte it-serviceydelser.

#### 2.1.1 It-serviceydelser

Såfremt kommunen ønsker at få it-løsningen leveret i en form for løbende abonnementsforhold defineres det i dette bilag som en løbende it-serviceydelse. En løbende it-serviceydelse kan omfatte en eller flere af de it-delydelser, som indgår i den fælleskommunale pris/ydelses-model.

<i>Eksempler på køb af it-serviceydelser</i>	Kommunen køber drift og support men ikke udvikling, lovvedligehold og vedligehold (driftskapacitet eller applikationsdrift)	Kommunen klarer selv drift og support, men køber vedligehold, lovvedligehold og udvikling (licensleje)	Kommunen ønsker ikke abonnement på udvikling men køber det som timeydelse efter regning	Kommunen køber alle it-delydelser som løbende it-serviceydelser hos samme leverandør (ASP-løsning)
<i>It-delydelser jf prismodellen (nedenfor)</i>				
Udvikling		X		X
Lovvedligehold		X	X	X
Vedligehold		X	X	X
Drift	X		X	X
Support	X		X	X

#### 2.1.2 It-Leveranceydelser

It-Leveranceydelser er specifikke og tidsafgrænsede opgaver, som leverer et målbart produkt – f.eks. en systemleverance under en nyudviklingsopgave. Andre eksempler på It-Leveranceydelser er uddannelse, etableringsprojekter, ændringer mv.

For It-Leveranceydelser understøtter nærværende bilag to mulige angivelser af vederlag:

- Arbejdspakker  
Arbejdspakker er et eller flere krav, som leveres typisk én gang til kunden.

- **Standardprogrammel**  
Standardprogrammel er for vederlaget typisk knyttet til bestemte milepæle, hvor det pågældende programmel tages i brug. Arbejdspakker forudsætter ofte brug af standardprogrammel som er platform for det udviklede it-produkt, og kommunen kan have et ønske om at få prissat dette separat.

Angivelse af vederlag for standardprogrammel kan anvendes, hvor der ønskes et selvstændigt vederlag herfor.

### **2.1.3 It-Timeydelser**

Ydelser der afregnes efter forbrugte eller forventede forbrugte timer som f.eks. rådgivning, uddannelse, ændringer mv. Ydelser leveres "efter regning". Dette kan fx være nødvendigt, hvis det ikke umiddelbart er muligt at beskrive kravene til ydelsen så præcist, at leverandøren kan give en fast pris.

Vederlag i tilknytning til it-Timeydelser angives som timepriser eller vederlag for klippekort.

### 3 Kontraktsum

[Kontraktsummen er summen af de, ved kontaktunderskrivelse, aftalte ydelser som er aftalt mellem kunden og den valgte leverandør, og som dermed repræsenterer det økonomiske omfang af aftalen. Der kan være tilknyttet bod og bonus op til denne sum. Det betyder at de optioner/tillægsydelser som kunden har fået pris på, men ikke har ønsket at eksekvere, IKKE er en del af kontraktsummen.

Kunden bør ved prisevalueringen i en udbudssituation, IKKE anvende kontraktsum som grundlag for vurderingen, med mindre der er fuld klarhed over konsekvenserne, og der ikke er optioner/tillægsydelser. Det anbefales derimod at anvende Tilbudssum.

I udbudssituationen anbefales at opstille en tilbudssum, hvor kunden i udbudsmaterialet (evalueringssituationen) detaljeret beskriver hvordan denne fremkommer og på baggrund af hvilke estimater (mængder)g for beregningsenhederne. Her er det vigtigt at gøre sig klart og evt. oplyse, hvordan optioner/tillægsydelser indregnes i tilbudssummen og hvordan de vægter i forhold til basisydelsen. At evalueringssituationen gennemtænkes inden offentliggørelse af udbudsmaterialet er vigtigt for at sikre, at tilbudsgiverne ligebehandles samt for at sikre der er gennemsigtighed i udbuddet.]

#### 3.1 Retningslinier for opgørelse

Nedenstående retningslinjer og reguleringer er sat for fastlæggelse af kontraktsum ved kontraktunderskrift.

Kontraktsummen fremkommer som summen af leverance-, time-, og it-servicebaserede vederlag, som kunden skal betale under leveringsaftalens ordinære varighed. For de it-servicebaserede ydelser gælder det, at kontraktsummen for disse fremkommer efter en eventuel tilbudt uopsigelighedsrabat er fratrukket.

Kontraktsummen indeholder alle optioner og tillægsydelser, som kunden vælger.

Forlængelse af aftalens varighed påvirker kun kontraktsummen, såfremt der er tale om løbende ydelse med en tilhørende løbende afregning.

#### 3.2 Kontraktsum

Den samlede kontraktsum er summen af kontraktsummen for de enkelte ydelsestyper, hvor kunden og leverandøren i fællesskab har anslået et forbrug for it-serviceydelserne. Det beregnede vederlag i kontraktperioden er opgjort for aftalens løbetid og er anført i de efterfølgende underafsnit.

Tabel 3-1 opsummerer vederlagene til en samlet kontraktsum.

It-serviceydelser		
Vederlag for basisydelsen		[overføres fra tabel Tabel 3-2]
Vederlag for tillægsydelser		[overføres fra Tabel 3-2]
Kontraktsum for it-serviceydelser før rabat		[Sum af ovenstående]
Uopsigelighedsrabat	[x%]	[Sum af ovenstående * uopsigelighedsrabat]
Kontraktsum for it-serviceydelser		<b>[Kontraktsum for it-serviceydelser før rabat – Uopsigelighedsrabat]</b>
It-Leveranceydelser		
Vederlag for It-Leveranceydelser		[overføres fra Tabel 3-3]
Vederlag for leveranceoptioner		[overføres fra Tabel 3-3]

Kontraktsum for It-Leveranceydelse	<b>[Kontraktsum for It-Leveranceydelse]</b>
<b>It-Timeydelse</b>	
Vederlag for klippekort	<i>[overføres fra Tabel 3-4]</i>
Kontraktsum for It-Timeydelse	<b>[Kontraktsum for It-Timeydelse]</b>
<b>Kontraktsum</b>	
<b>Samlet kontraktsum</b>	<b>[Kontraktsum for it-serviceydelse + Kontraktsum for It-Leveranceydelse + Kontraktsum for It-Timeydelse]</b>

Tabel 3-1 - Udregning af kontraktsum

Kontraktsummen justeres løbende ved udnyttelse af optioner samt øvrige ændringer med økonomisk konsekvens for kunden.

### 3.2.1 Vederlag for it-service tillægsydelse

Vederlaget for it-serviceydelserne er baseret på kundens og leverandørens estimat af forbruget af beregningsenheder for de enkelte it-serviceydelser i aftalens ordinære løbetid.

*[Hvis udregningen af estimatet for beregningsenhederne kræver mere plads end der er mulighed for i tabellen, kan udregningen vedlægges prisenbilaget som underbilag, og der henvises til dette underbilag i tabellen nedenfor.]*

It-serviceydelse (Navn og ID)	Forbrug af beregningsenhed (antal)	Vederlag af it-serviceydelser i aftalens ordinære løbetid (DKK)
Basisydelse	<i>[Her estimerer kunden og leverandøren forbruget af ydelsens beregningsenhed ]</i>	<i>[Her indsætter leverandøren vederlaget for ydelsen, udregnet fra estimatet og prismodellen ]</i>
<b>It-service tillægsydelse</b>		
<i>[Her skriver leverandøren de tilbudte it-service tillægsydelse]</i>	<i>[Her estimerer kunden og leverandøren forbruget af ydelsens beregningsenhed ]</i>	<i>[Her indsætter leverandøren vederlaget for ydelsen, udregnet fra estimatet og prismodellen ]</i>
<i>[Ekstra række indsættes efter behov]</i>	..	..
<b>Vederlag af tillægsydelse</b>		<i>[summen af vederlag for tillægsydelse]</i>

Tabel 3-2 - Vederlag for it-serviceydelser

### 3.2.2 Vederlag for It-Leveranceydelse

Vederlaget for de It-Leveranceydelser overføres fra leverandørens angivelser af disse i afsnit 9.2.

Det er udelukkende de optioner som kunden ønsker at eksekvere, der skal angives i Tabel 3-3.

Arbejdspakke / standardprogrammel ID	Arbejdspakke / standardprogrammel Navn	Vederlag Arbejdspakke/Standardprogrammel (DKK)
[AP-01]/ [SP-01]	[Her angiver leverandøren arbejdspakkerne/standardprogrammet for den leveranceydelse]	[Her angiver leverandøren vederlaget for arbejds-pakken. Angivelsen skal stemme overens med angivelsen i afsnit XX]
[Ekstra rækker indsættes efter behov]	..	..
<b>Vederlag af It-Leveranceydelse</b>		[summen af vederlag for tillægsydelse]
<b>Leveranceoptioner</b>		
[APO-01]	[Her angiver leverandøren arbejdspakkerne/standardprogrammet for den leveranceydelse]	[Her angiver leverandøren vederlaget for arbejds-pakken. Angivelsen skal stemme overens med angivelsen i afsnit XX]
[Ekstra rækker indsættes efter behov]	..	..
<b>Vederlag af leveranceoptioner</b>		[summen af vederlag for optioner]

Tabel 3-3 - Vederlag for It-Leveranceydelse

### 3.2.3 Vederlag for It-Timeydelse

I Tabel 3-4 angives de klippekort og vederlaget for disse, som kunden forpligter sig til ved kontraktunderskrivelse.

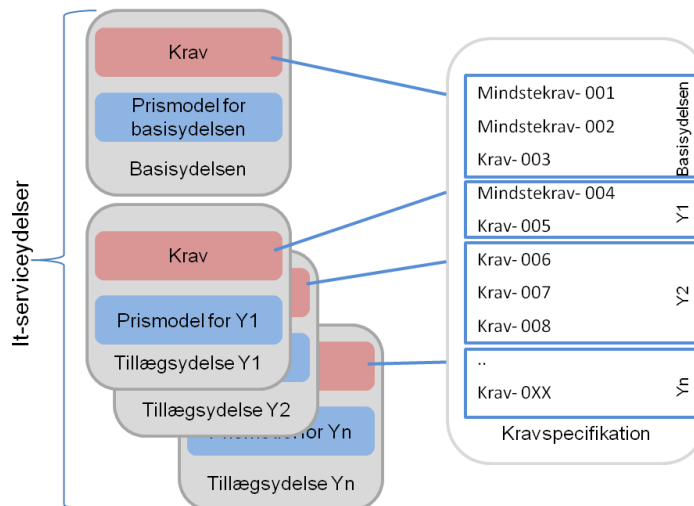
Klippekort	Vederlag Arbejdspakke/Standardprogrammel (DKK)
[K-1]	[Her angiver leverandøren vederlaget for klippekortet. Angivelsen skal stemme overens med angivelsen i afsnit 9.3]
[Ekstra rækker indsættes efter behov]	..

Tabel 3-4 - Vederlag for It-Timeydelse

## 4 It-serviceydelser

### 4.1 Krav til it-serviceydelser

Hver it-serviceydelse udgøres af givne krav (mindstekrav, krav), der angiver kundens ønsker til it-serviceydelser.



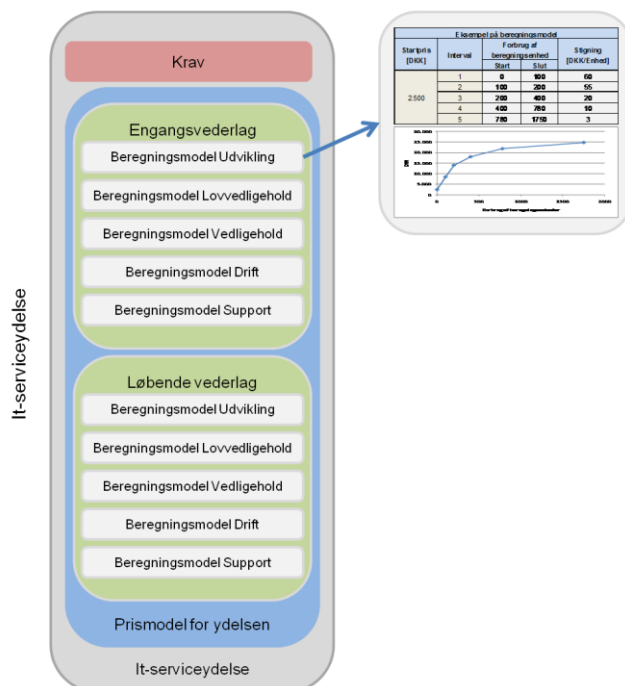
Hver it-serviceydelse, som udgøres af enten en basisydelse eller en tillægsydelse, prissættes individuelt ved en prismodel. Alle vederlag i nærværende bilag, for it-serviceydelser, er knyttet til en basisydelse eller en eller flere tillægsydelser.

Alle krav til it-serviceydelser skal dermed kunne henføres entydigt til enten en basisydelse eller en tillægsydelse, hvis kravet skal prissættes.

### 4.2 Krav til vederlagstyper

Det samlede vederlag for en it-serviceydelse er fastlagt via en prismodel, der er fordelt på følgende to vederlagstyper:

- Engangsvederlag (opstart)
- Løbende vederlag



Hver vederlagstype tilknyttes en eller flere beregningsmodeller afhængig af det ønskede antal af prislelementer.

**Engangsvederlag** (opstart), er der til en it-serviceydelse knyttet en eller flere beregningsmodeller for engangsvederlag, skal der betales et engangsvederlag for it-serviceydelsen ud fra antallet af beregningsenheder jf. opgørelsesmetoden for beregningsenheden. Engangsvederlaget afregnes ved kontraktunderskrivelse.

**Løbende vederlag**, er der til it-serviceydelsen knyttet en eller flere beregningsmodeller for løbende betaling, skal der betales et løbende vederlag for it-serviceydelsen ud fra forbruget af beregningsenheder jf. opgørelsesmetoden og -frekvensen for beregningsenheden. Betalingsplanen for de relaterede beregningsmodeller er givet af afregningsfrekvensen for it-serviceydelsen.

Omfanget af vederlaget for de to vederlagstyper er dermed angivet af summen af beregningsmodellerne ved forbruget af beregningsenheden og opgørelsesfrekvensen.

#### **Afregningsfrekvens og -tidspunkt (løbende vederlag)**

*[Hvis kunden ønsker at stille krav om, at leverandøren benytter en specifik afregningsfrekvens for de løbende vederlag, skal nedenstående tilrettes så dette reflekteres. ]*

Afregningsfrekvensen for det løbende vederlag kan kun antage én af følgende værdier:

- Månedlig
- Kvartalsvis (1/1-31/3, 1/4-30/6, 1/7-30/9, 1/10-31/12)
- Halvårlig (1/1-30/6, 1/7-31/12)
- Årlig (1/1-31/12)

Afregningstidspunktet er ved ophør af afregningsperioden, f.eks. er afregningsfrekvensen angivet til *månedlig*, så vil afregningstidspunktet være pr. sidste dag i måneden, f.eks. 31. januar. Der afregnes altid bagud.

Afregningsfrekvensen for it-serviceydelsen skal altid være lavere (længere periode) end, eller lig med opgørelsesfrekvensen for den benyttede beregningsenhed.

### **Acontofrekvens og –tidspunkt (løbende vederlag)**

*[Hvis kunden ønsker at stille krav om at leverandøren benytter en specifik acontofrekvens for de løbende vederlag, skal nedenstående tilrettes så dette reflekteres.]*

Der kan til afregningen tilknyttes en aconto betaling af vederlaget, såfremt afregningsfrekvensen for det løbende vederlag er forskelligt fra månedlig.

Acontofrekvensen skal være højere (kortere periode) end det angivne for afregningsfrekvensen.

Acontofrekvensen for det løbende vederlag kan kun antage én af følgende værdier:

- *Månedlig*
- *Kvartalsvis (1/1-31/3, 1/4-30/6, 1/7-30/9, 1/10-31/12)*
- *Halvårlig (1/1-30/6, 1/7-31/12)*

Som for afregningstidspunktet vil tidspunktet for aconto betaling altid være ved ophør af et sådant tidsrum. Aconto betaling foregår altid bagud i lighed med afregning.

Afregning af aconto betalinger ifht. det faktiske forbrug – opgjort via beregningsenheden og opgørelsesfrekvensen af denne – vil foregå som angivet under afregningstidspunktet.

### **Acontoopgørelsesmetode**

*[Hvis kunden ønsker at sætte krav om at leverandøren benytter en specifik acontoopgørelsesmetode for aconto betalingen af det løbende vederlag skal nedenstående tilrettes så dette reflekteres.]*

Metoden specificerer fremgangsmåden for opgørelse/estimering af forbruget af beregningsenheden i forbindelse med aconto betaling, samt hvilke værktøjer og systemer der evt. anvendes hertil.

Opgørelsen skal specificere hvilken part (kunden, leverandøren eller tredje part) der har ansvaret for opgørelsen af beregningsenheden. Er dette ikke angivet, så påhviler ansvar og omkostninger leverandøren.

### **[Eksempel på afregning og aconto]**

*Det løbende vederlag for en given it-serviceydelse opgøres hver måned, f.eks. antal samtidige brugere af servicen, men for at spare på administrationen afregnes det løbende vederlag kun årligt. Leverandøren ønsker dog en aconto betaling pr. kvartal af likviditetsårsager.*

*Afregningsfrekvensen er dermed årlig og acontofrekvensen er kvartalsvis. Leverandøren har for det løbende vederlag angivet en acontoopgørelsesmetode, hvor det fremgår hvordan aconto betalingen opgøres. I dette eksempel antages det at dette resulterer i en aconto betaling på:*

1100 DKK i første kvartal  
1200 DKK i andet kvartal  
1300 DKK i tredje kvartal  
1400 DKK i fjerde kvartal

Dermed en samlet acontobetaling på afregningstidspunktet på i alt 5000 DKK.

På afregningstidspunktet gennemgås det faktiske forbrug af beregningsenheden jf. opgørelsesfrekvensen og -metoden for beregningsenheden, og den faktiske pris pr. måned er 550 DKK, og identisk for alle måneder. Samlet set  $12 \times 550 = 6600$  DKK.

Leverandøren kan dermed ved afregningstidspunktet fakturere kunden yderligere 1600 DKK ]

### 4.3 Krav til beregningsmodeller

Vederlaget for it-serviceydelser fastsættes af leverandøren som beregningsmodeller, hvor den enkelte beregningsmodel beskriver, hvordan vederlaget udvikler sig i forhold til forbruget af en forretningsorienteret beregningsenhed.

Der kan til hver it-serviceydelse maksimalt angives én beregningsmodel for hvert prislelement pr. vederlagstype (engangsvederlag og løbende vederlag).

#### 4.3.1 Krav til priselementer

Et prislelement er en opdeling af it-serviceydelser i *it-delydelser*, hvortil et vederlag kan knyttes. Kundens krav til hvilke it-delydelser, der skal leveres, og i hvilket omfang mv. de skal leveres, fremgår af øvrige bilag og ikke af nærværende prisbilag. Prismodellens fem priselementer giver således leverandøren mulighed for at fordele sin prissætning af de ydelser, som er kravsat andetsteds, de fem overordnede it-delydelser.

Det er et krav, at en beregningsmodel knyttet til én it-serviceydelse altid er angivet hørende til én af følgende fem priselementer.

- **Priselement 1: Udvikling**  
Prisen for løbende at udvikle og ændre løsningens funktionalitet og grænseflader, så effektiviteten og kvaliteten i kundens opgaveløsning forbedres. Det er prisen for de ændringer af it-løsningen, der øger kundens brugsværdi af løsningen – jf. leverandørens eventuelle angivne produktudviklingsplan.

Formålet med priselement 1 er, at skabe gennemsigtighed om, hvad kunden betaler for en øget digitalisering af kundens opgaveløsning via løbende forbedring af løsningen.

- **Priselement 2: Lovvedligehold**  
Prisen for løbende at udføre nødvendige ændringer til løsningens funktionalitet. Det kan f.eks. være ændringer forårsaget af ændret lovgivning, bekendtgørelser, cirkulærer, vejledninger eller afgørelser om den opgaveløsning, som løsningen understøtter. Heri indgår også ekstraordinært lovvedligehold, som er ændringer som følge af større reformer f.eks. indførelse af euroen.

Formålet med priselement 2 er, at skabe gennemsigtighed i kundens betaling for at løsningen til enhver tid understøtter en lovmedholdelig opgaveløsning hos kunden.

- **Priselement 3: Vedligehold**

Prisen for løbende tilpasning af løsningen, så den fortsat kan leveres i henhold servicemålene for drift mv., herunder teknisk og funktionel mangelfhjælpning, sikkerhedspatches, tilretning eller omlægning af funktionalitet til nye software- eller hardwareplatforme eller versioner heraf. Prisen omfatter også planlægning og gennemførelse af versions- og releasestyling, herunder udarbejdelse og vedligeholdelse af releasestylingplaner.

Formålet med priselement 3 er, at skabe gennemsigtighed i kundens betaling for at løsningen løbende sikres mod fejl og mangler, herunder at undgå driftsmæssige problemer fremadrettet.

- **Priselement 4: Drift**

Prisen for løbende at gøre løsningen tilgængelig for kunden ved brug af den nødvendige driftskapacitet og forvaltning, herunder applikationsafvikling og -overvågning, løbende opgradering af software- og hardwareplatforme mv.

Formålet med priselementet er, at skabe gennemsigtighed i kundens betaling for at løsningen er tilgængelig.

- **Priselement 5: Support:** Prisen for at give kunden adgang til support i forbindelse med kundens anvendelse af løsningen.

Formålet med priselement 5 er, at skabe gennemsigtighed i kundens betaling for, at kunden kan få den tilbudte support.

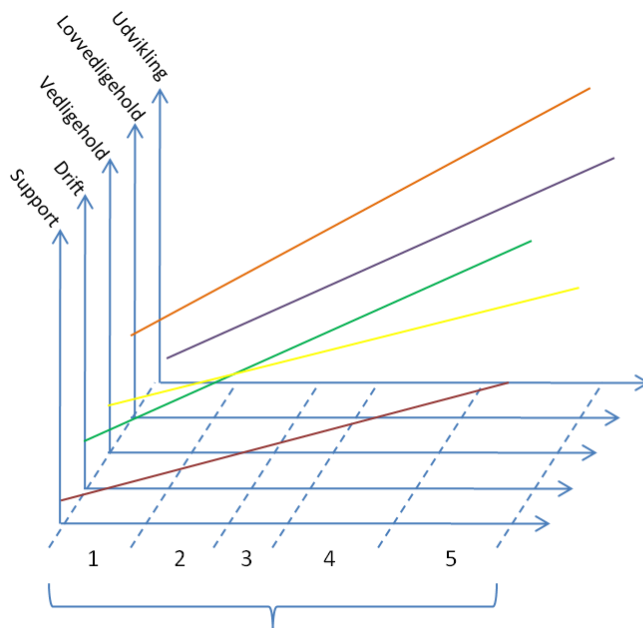
#### 4.3.2 Beregningsenhed

Til én it-serviceydelse må kun anvendes én beregningsenhed, dvs. at én basisydelse har en og samme beregningsenhed for både løbende og engangsvederlag, tilsvarende gælder for hver tillægsydelse.

#### 4.3.3 Intervaller

En beregningsmodel består af en startværdi samt fem intervaller. Hvert interval består af en ret linje, som beskriver en prisudvikling i forhold til forbruget af beregningsenheden i det givne interval.

Alle beregningsmodeller for én given it-serviceydelse (dvs. en basisydelse eller en tillægsydelse) skal anvende de samme intervaller. Princippet er vist i nedenstående figur.



Intervaller skal være ens på tværs af prismodellerne for priselementerne

I ovenstående figur har de fem intervaller sammen hældning indenfor én beregningsmodel, men dette er ikke et krav.

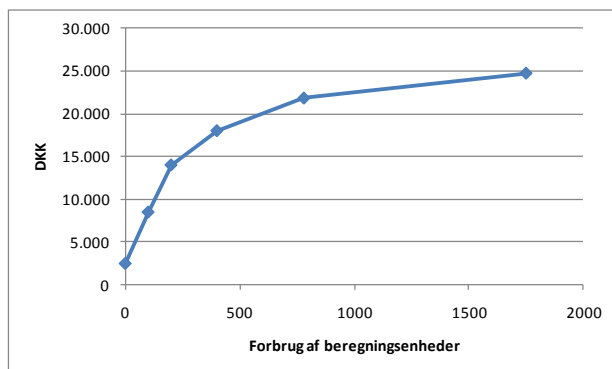
Første interval skal starte i værdien 0. Efterfølgende intervaller starter i slutværdien af det foregående interval.

Prisstigningen angives pr. interval i danske kroner (DKK) pr. enhed af beregningsenheden.

Nedenstående tabel angiver et eksempel på en beregningsmodel, samt en grafisk repræsentation af beregningsmodellen.

Eksempel på beregningsmodel				
Startpris [DKK]	Interval	Forbrug af beregningsenhed		Stigning [DKK/Enhed]
		Start	Slut	
2.500	1	0	100	60
	2	100	200	55
	3	200	400	20
	4	400	780	10
	5	780	1750	3

Tabel 4-1- Eksempel på beregningsmodel



Eks.

Nedenstående formel angiver den generelle udregning af prisen af en given beregningsmodel.

$Pris = \text{startpris} + \text{slutpris af foregående intervaller} + (\text{forbrug af BE} - \text{startinterval af nuværende interval}) * \text{stigning i DKK/enhed for nuværende interval}$

Hvor slutpris af et foregående interval udregnes som:  $(\text{slut af interval} - \text{start af interval}) * \text{stigning for interval}$

#### Eksempel 1:

Eksempel på udregning af prisen ved et forbrug af 78 enheder af beregningsenheden:

Da dette er første interval, er der ikke noget "slutpris af foregående interval" og denne sættes til nul.

$$Pris = 2.500 + 0 + (78-0) * 60 = 7180 \text{ DKK}$$

#### Eksempel 2:

Eksempel på udregning af prisen ved et forbrug af 150 enheder af beregningsenheden:

Da dette er andet interval skal man huske at inkludere "slutpris af foregående interval"

$$Pris = 2.500 + (100-0)*60 + (150-100) * 55 = 11.250$$

#### Eksempel 3:

Eksempel på udregning af prisen ved et forbrug af 275 enheder af beregningsenheden:

Da dette er tredje interval skal man huske at inkludere slutpris af de to foregående intervaller

$$Pris = 2.500 + (100-0)*60 + (200-100) * 55 + (275-200)*20 = 17.500$$

## 4.4 Krav til beregningsenheder

Beregningsenheder er de forretningsorienterede forbrugselementer, som leverandøren kan benytte til at angive prisudviklingen i forhold til. Beregningsenhederne skal have en klar afhængighed til forretningsområdet, og må ikke være af teknisk karakter som f.eks. GB, MIPS eller lignende. Ligeledes kan der ikke anvendes typer af klikafgifter og lignende, som potentielt kan hindre en optimal brug af it-understøttelsen.

Beregningsenheden må ikke bestå af "underenheder" eller kombinationer af beregningsenheder, men skal alene forholde sig til et enkelt objekt på ét niveau, eksempelvis må en beregningsenhed = antal brugere ikke være sammensat af priser for super brugere, priser for samtidige brugere osv.

Til hver beregningsenhed skal der være en definition, der fuldstændigt beskriver beregningsenheden. Denne definition er opstillet nedenfor med et endeligt antal karakteristika med dertilhørende krav.

**Navn:**

Beregningsenheden skal have et navn.

**Beskrivelse:**

Beskrivelsen skal specificere, hvad der udgør beregningsenheden.

Beskrivelsen skal specificere grænserne for beregningsenheden

Beskrivelsen skal specificere hvornår og hvordan beregningsenheden opstår, således at der ikke er tvivl om, hvad der er omfattet, og eventuelt hvad der ikke er omfattet. NB: Dette er ikke det samme som opgørelsesmetoden. Beregningsenhedens entydighed skal i praksis være uforanderlig gennem aftalens gyldighedsperiode.

**Opgørelsesmetode:**

Metoden specificerer fremgangsmåden for opgørelse af beregningsenheden, samt hvilke værktøjer og systemer der anvendes hertil.

Opgørelsen skal specificere hvilken part (kunden, leverandøren eller tredje part) der har ansvaret for opgørelsen af beregningsenheden. Er dette ikke angivet, så påhviler ansvar og omkostninger leverandøren.

Opgørelsen af beregningsenheden skal kunne verificeres af uvildig tredje mand. Kunden skal til ethvert tidspunkt kunne foretage, eller få foretaget, en opgørelse af beregningsenheden.

Uanset om det er kunden eller leverandøren, som opgør beregningsenheden, udleveres dokumentation for opgørelsen til den anden part. I forhold til opgørelse af beregningsenheder har begge parter auditeringsret overfor hinanden.

**Opgørelsesfrekvens og tidspunkt:**

Opgørelsesfrekvensen angiver hvor ofte forbruget af beregningsenheden opgøres og vederlaget udregnes ud fra beregningsmodellerne.

Opgørelsesfrekvensen kan antage én af følgende værdier,

- *Månedlig*
- *Kvartalsvis* (1/1-31/3, 1/4-30/6, 1/7-30/9, 1/10-31/12)
- *Halvårlig* (1/1-30/6, 1/7-31/12)
- *Årlig* (1/1-31/12)

Opgørelsestidspunktet er ved ophør af opgørelsesperioden, f.eks. er opgørelsesfrekvensen angivet til *månedlig*, så vil opgørelsestidspunktet være pr. sidste dag i måneden, f.eks. 31. januar. Der opgøres altid bagud.

Opgørelsestidspunktet skal ikke forveksles med afregningstidspunktet, idet opgørelses- og afregningstidspunkt ikke behøver at være identiske.

#### 4.4.1 Kundens krav til brug af beregningsenheder

[Det anbefales at kunden, inden der på forhånd stilles krav til leverandøren om brug af bestemte beregningsenheder, overvejer konsekvenserne af dette. Hvis kunden vælger beregningsenheder der enten ikke har forretningsmæssige sammenhæng til ydelsen, eller beregningsenheder som leverandøren ikke kender sin omkostningsfordeling for, så kan leverandøren se dette som en risiko, som skal kapitaliseres i form af en risikopræmie indlejret i prisen.

På den anden side, hvis valget af beregningsenhed er oplagt, f.eks. antal indbyggere i kommunen, og alle leverandørerne er trygge ved denne model, kan kravet fra kunden om brug af den samme beregningsenhed, gøre sammenligningen af priserne på tværs af leverandørerne lettere.

Såfremt kunden har krav til at leverandøren kun må anvende specifikke beregningsenheder ved prissætning af ydelsen, da kan disse fremgå af nedenstående tabel.

Såfremt der er mindstekrav til anvendelse af en konkret beregningsenhed, da skal skemaerne i afsnit 9 afspejle dette.

Kravtype	Ydelse	Navn	Beskrivelse	Vederlagstype	Opgørelsesmetode	Opgørelsesfrekvens
Mindstekrav	Basisydelsen	Indbyg_01	Antal indbyggere i kommunen	Løbende vederlag	Antal borgere i kommunen opgjort d. 1.1. i året baseret på tal fra Statistikbanken hos Danmarks Statistik	Årlig
				Engangsvederlag	Antal borgere i kommunen opgjort d. 1.1. i året baseret på tal fra Statistikbanken hos Danmarks Statistik	Opgøres pr. 1.1 i det år kontrakten indgås
Krav	Tillægsydelse Y1	Samtidige brugere	Antal samtidige brugere af servicen	Løbende vederlag	Det maksimale antal samtidige brugere af servicen, aflæses via servicens registrering af logins.	Månedlig
				Engangsvederlag	Det maksimale antal samtidige brugere af servicen, estimeres af kunden og leverandøren i fællesskab ved kontraktunderskrivelse.	Estimeres når kontrakten indgås
-	-	-	-	Løbende vederlag	-	-
				Engangsvederlag	-	-

Tabel 4-2 - Kundens krav til beregningsenheder

]

#### 4.5 Uopsigelighedsrabat

Leverandøren har mulighed for at tilbyde en uopsigelighedsrabat der gælder for de it-servicebaserede ydelser, såfremt kunden forpligter sig til en uopsigelighed af it-serviceydelserne i minimum to år.

Uopsigelighedsperioden begynder fra det øjeblik it-serviceydelserne leveres.

Den angivne rabat omfatter alle it-serviceydelserne.

## 5 It-Leveranceydelse

[Her angives krav til brug af prismodeller og vederlag i relation til It-Leveranceydelse.]

### 5.1 Krav til It-Leveranceydelse

It-Leveranceydelse skal være defineret som arbejdspakker eller standardsoftware, for at muliggøre en tilknytning af et vederlag i prisbilaget.

Specifikationen af hhv. arbejdsprogrammets indhold og afgrænsning samt standardprogrammel specificeres andetsteds i aftalekomplekset.

### 5.2 Krav til vederlagstyper for It-Leveranceydelse

En leverancebaseret ydelse kan afregnes på én af følgende to måder:

- Egentlig leveranceafregning f.eks. ifm. kundens godkendelse.
- Løbende vederlag - fast eller efter forbrug.

[Krav til afregningsmodel herunder afregningsform f.eks. fastpris, maksimalpris mv. kan angives i nedenstående tabel. Såfremt tabellen benyttes til krav, skal det sikres at kravene overføres til den korresponderende tabel i afsnit 9.2.]

Arbejdspakke/ standardprogrammel	Afregningsmodel

Tabel 5-1 – krav til afregningsmodel for It-Leveranceydelse

]

### Afregningsfrekvens og –tidspunkt for løbende vederlag

[Hvis kunden ønsker at sætte krav om at leverandøren benytter en specifik afregningsfrekvens for de løbende vederlag, skal nedenstående tilrettes så dette reflekteres.]

Afregningsfrekvensen for det løbende vederlag kan kun antage én af følgende værdier:

- Månedlig
- Kvartalsvis (1/1-31/3, 1/4-30/6, 1/7-30/9, 1/10-31/12)
- Halvårlig (1/1-30/6, 1/7-31/12)
- Årlig (1/1-31/12)

Afregningstidspunktet er ved ophør af afregningsperioden, f.eks. er afregningsfrekvensen angivet til månedlig, så vil afregningstidspunktet være pr. sidste dag i måneden, f.eks. 31. januar. Der afregnes altid bagud.

## 6 It-Timeydelser

### 6.1 Krav til It-Timeydelser

*[Nærværende prisbilag stiller ikke eksplicite krav til It-Timeydelserne, men kunden kan tilføje krav til opdeling af vederlag for f.eks. ressourcekategorier (opdeling af krav til ressourcernes kompetencer). I disse tilfælde vil ressourcekategorierne være kravstillet eller på anden måde beskrevet i et til aftalekomplekset hørende bilag, og i nedenstående kan kravene til angivelse af de tilhørende timepriser angives.*

*Såfremt kunden ønsker et klippekort prissat af leverandøren skal eventuelle krav til klippekortets ressourceanvendelse anføres under aftalekompleksets afsnit om ydelsesbeskrivelser. ]*

### 6.2 Krav til vederlagstyper for It-Timeydelser

It-Timeydelser omfatter to typer af vederlag:

- Timepriser
- Klippekort

#### Timepriser

Leverandøren skal opdele sin angivelse af timepriser i seks ressourcekategorier.

*[Krav til ressourcekategorierne fremgår typisk af aftalekompleksets organisationsafsnit. Evt. andre krav til leverandørens angivelse af timepriser, beskrives i dette afsnit.]*

#### Afregning af Klippekort

For klippekort skal der dels angives klippekortets gyldighedsperiode og dels den afregningsfrekvens den løbende afregning skal følge.

Hvis kunden ikke har opbrugt timerne som er indeholdt i klippekortet indenfor klippekortets gyldighedsperiode, mister Kunden retten til disse timer. Hvis kunden har afgivet bestilling i rimelig tid, og leverandøren er årsag til forsinkelse og/eller udskydelse, kan ydelser under et klippekort leveres efter klippekortets udløb.

*[Klippekortets afregningsfrekvens kan antage én af følgende værdier,*

- Månedlig
- Kvartalsvis (1/1-31/3, 1/4-30/6, 1/7-30/9, 1/10-31/12)
- Halvårlig (1/1-30/6, 1/7-31/12)
- Årlig (1/1-31/12)

*Afregningstidspunktet er ved ophør af afregningsperioden, f.eks. er afregningsfrekvensen angivet til månedlig, så vil afregningstidspunktet være pr. sidste dag i måneden, f.eks. 31. januar. Der afregnes altid bagud].*

*[For klippekort, der skal periodisk afregnes, skal evt. krav til afregning, udløb mv. anføres i nedenstående.]*

Klippekort	Startdato	Slutdato	Afregningsfrekvens
[K1]	[01.01.2012]	[31.12.2012]	[Månedlig]

Tabel 6-1 - Klippekort

## 7 Krav til regulering af vederlaget

Prisbilaget indeholder muligheder for Indexregulering (løn og pris)

### 7.1 Reguleringsmetode

Priserne under aftalen, kan i hele kontraktperioden maksimalt ændres opad som angivet i de efterfølgende afsnit. Leverandørens priser skal være faste det første år af aftaleperioden, hvorefter disse priser med virkning fra 1. januar i et år kan reguleres. Prisændringerne skal meddeles kunden senest den foregående 1. november.

Priserne under aftalen, kan kontinuerligt i hele kontraktperioden med øjeblikkelig virkning reguleres i nedadgående retning ved meddelelse herom til kunden. Prisen kan efterfølgende hæves igen med et skriftligt varsel til kunden på minimum tre måneder. Prisen kan dog ikke blive højere end den oprindelige til kunden tilbudte pris efter regulering.

### 7.2 Indexregulering

Priserne kan maksimal øges forholdsmæssigt med udvikling af indekset. Ved et fald i indekset skal priserne reduceres tilsvarende.

#### 7.2.1 Danmarks Statistiks lønindeks (I1)

Indekset følger udviklingen i Danmarks Statistiks lønindeks for den private sektor for gruppen industri. Indeksregulering skal ske i henhold til Danmarks Statistiks årlige ændring i timefortjenesten angivet i dette lønindeks.

#### 7.2.2 Danmarks Statistiks Nettoprisindeks (I2)

Indekset følger udviklingen i Danmarks Statistiks Nettoprisindeks. Indeksregulering skal ske i henhold til Danmarks Statistiks årlige ændring angivet i dette indeks.

### 7.3 Regulering af vederlag

[Kunden kan uddybe nedenstående tabel, men skal være opmærksom på Leveringsaftalens regulering]

Vederlag	Indeks
Timepriser	I1
It-serviceydelser	I2
Øvrige omkostninger som ikke vedrører timepriser	I2

Tabel 7-1 - Vederlag og regulering

## 8 Bod og Bonus

Bod og bonusmodeller kan bringes i anvendelse for it-servicebaserede ydelser samt for It-Leveranceydelser.

Bod- og bonusmodeller som ønskes anvendt tilføjes i nedenstående afsnit.

<b>Bods/ bonus id</b>	<b>Ydelse</b>	<b>Relation til krav: (Servicemål/ Milepæl/ Prøve)</b>	<b>Bod/bonusmodel</b>

Tabel 8-1 - Kunden krav til bod og bonus

### **Bod/Bonus id:**

Entydig reference til den pågældende bod/bonusmodel, knyttet til en specifik ydelse og et tilhørende krav.

### **Ydelse:**

Her skal kunden give en reference til den ydelse boden eller bonussen vedrører, dvs. hvis der er tale om en bod eller bonus på et servicemål, skal bods/bonusmodellen angivet i denne række, vedrøre den ydelse hvortil det pågældende servicemål hører.

### **Relation til (Servicemål/Milepæl/Prøve):**

Vedrører en bod eller en bonus én bestemt milepæl angivet i aftalekompleksets afsnit om tidsplan, så skal der anføres en entydig reference til denne milepæl enten som et milepælsnummer eller som en id.

### **Bods/bonusmodel:**

Bods/bonusmodellen skal beskrive:

- Hvornår en given bod/bonus indtræffer
- Hvordan bodens eller bonussens størrelse skal udregnes  
*[Størrelse kan f.eks. angives absolut som et tal eller en beregningsmodel eller som en % del af et ydelsesvederlag.]*
- Forbehold og forudsætninger knyttet til boden/bonussen
- Evt. indflydelse på andre bods/bonuselementer

## 9 Leverandørens prismodel og vederlag

I nedenstående tabel er der for hver ydelsestype angivet de mulige vederlagselementer, som bilaget understøtter, og som dermed kan benyttes.

	Engangs- vederlag	Løbende vederlag	Rabat	Index- regulering	Pris- regulering
<b>It-serviceydelse</b>					
Basisydelse	X	X	X	X	X
Tillægsydelse	X	X	X	X	X
<b>It-Leveranceydelse</b>					
Arbejds pakker	X <sup>*2</sup>	X <sup>*2</sup>		X	
Standardsoftware	X <sup>*2</sup>	X <sup>*2</sup>		X	
<b>It-Timeydelse</b>					
Klippekort		X		X <sup>*1</sup>	
Timepriser		X		X <sup>*1</sup>	

Tabel 9-1 - Vederlagselementer for ydelsestyper

\*<sup>1</sup>) Timepriserne kan reguleres i kontraktperioden, men omfanget af timerne kan ikke.

\*<sup>2</sup>) Leveranceydelse kan tilknyttes en afregningsmodel, hvor både engangs- og løbende vederlag kan indgå.

### 9.1 Vederlag for it-serviceydelser

[Bemærk at der i tabellerne for angivelse af vederlag for it-serviceydelser er mulighed for at angive vederlag for op til tre forskellige serviceniveauer for både løbende og engangsvederlag. Ved anvendelse af mere end ét serviceniveau bemærk da at:

- Der skal angives vederlag for et basisserviceniveau. For yderligere serviceniveauer angives forskellen i vederlaget i forhold til basisserviceniveauet (+/-).
- Alle informationer, som leverandøren skal angive, herunder vederlag for yderligere serviceniveauer, skal indgå i evalueringen.

Krav til serviceniveauer herunder antallet af serviceniveauer, KPI'er og tærskelværdier, skal være angivet som en del af kravene.]

#### 9.1.1 Angivelse af beregningsenheder for it-serviceydelser

[I nedenstående tabel angiver leverandøren de beregningsenheder, som ønskes benyttet i de efterfølgende prismodeller. Angivelse af beregningsenheder er både til brug for løbende- samt engangsvederlag for hhv. basisydelser og tillægsydelser.

Der kan tilføjes yderligere rækker i tabellen om ønsket.]

Navn	Beskrivelse		Opgørelsesmetode	Opgørelsestidspunkt
Ind-byg_01	Antal indbyggere i kommunen	Løbende	Antal borgere i kommunen opgjort d. 1.1. i året baseret på tal fra Statistikbanken hos Danmarks Statistik	Opgøres pr. 1.1 hvert år.

		Engangs	Antal borgere i kommunen opgjort d. 1.1. i året baseret på tal fra Statistikbanken hos Danmarks Statistik	Opgøres pr. 1.1 i det år kontrakten indgås.
Bru- ger_01	Antal brugere med adgang til servicen	Løbende	Antallet af brugere, som har adgang til servicen (aktivt brugernavn)	Opgøres hver d. 1. i måneden af leverandøren.
		Engangs	Anvendes ikke	Anvendes ikke
		Løbende		
		Engangs		

Tabel 9-2 - Beregningsenheder

### 9.1.2 Angivelse af uopsigelighedsrabat

Angivelse af leverandørens uopsigelighedsrabat i %: [ \_\_\_\_\_ % ]

### 9.1.3 Vederlag for basisydelse

#### 9.1.3.1 Angivelse af beregningsenhed for basisydelsen

Angivelse af beregningsenhed for basisydelsen: [ \_\_\_\_\_ ]

#### 9.1.3.2 Angivelse af afregnings- og acontofrekvens

Krav-id	Krav	Frekvens
BE-1	Afregningsfrekvens	
BE-2	Acontofrekvens	

Tabel 9-3 - Afregnings- og a-contofrekvens

#### 9.1.3.3 Angivelse af metode for opgørelse af acontobetalingens størrelse

Krav-id	Krav	Metode
AC-01	Metode for opgørelse af aconto betalingens størrelse.	

Tabel 9-4 - Opgørelse af acontobetaling

#### 9.1.3.4 Angivelse af intervaller for basisydelsen

[Intervaller opdeler antallet af beregningsenheder i en start- og slutværdi, hvor udviklingen af vederlaget er ens, dvs. stigningen af vederlag er konstant med udviklingen af beregningsenheden.]

Der kan kun angives ét sæt af intervaller, dvs. at prismodellejerne for hhv. løbende og engangsvederlag anvender samme intervaller.]

Intervaller anvendt for basisydelsens beregningsmodeller.

Interval	Forbrug af beregningsenhed	
	Start	Slut
1	0	
2		
3		
4		
5		

Tabel 9-5 - Intervaller for basisydelsen

### 9.1.3.5 Angivelse af løbende vederlag for basisydelsen

[I nedenstående tabel skal vederlaget for et eller flere serviceniveauer angives. Som det fremgår af afsnit 4.3.1, skal vederlaget fordeles på de i tabellen listede priselementer (udvikling, lovvedligehold, vedligehold, drift og support). Fordelingen sker efter leverandørens skøn, og der er ikke krav om at et vederlag skal fordeles over alle priselementer.

Basisydelsen kan kun omfatte ét løbende vederlag, dvs. én tabel.]

Indsæt løbende vederlag knyttet til basisydelse:

		Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau
			Basis		Xxx		yyy
Priselement	Interval	Pris DKK	Pris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed
Udvikling	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Lovvedligehold	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Vedligehold	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Drift	1						
	2						

		Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau
			Basis		Xxx		yyy
Priselement	Interval	Pris DKK	Pris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed
	3						
	4						
	5						
Support	1						
	2						
	3						
	4						
	5						

Tabel 9-6 - Løbende vederlag for basisydelsen

### 9.1.3.6 Angivelse af engangsvederlag for basisydelsen

[I nedenstående tabel skal vederlaget for et eller flere serviceniveauer angives. Som det fremgår af afsnit 4.3.1, skal vederlaget fordeles på de i tabellen listede priselementer (udvikling, lovvedligehold, vedligehold, drift og support). Fordelingen sker efter leverandørens skøn, og der er ikke krav om at et vederlag skal fordeles over alle priselementer.

*Basisydelsen kan kun omfatte ét engangsvederlag, dvs. én tabel.]*

Indsæt engangsvederlag knyttet til basisydelsen under it-serviceydelser:

		Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau
			Basis		Xxx		yyy
Priselement	Interval	Pris DKK	Pris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed
Udvikling	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Lovvedligehold	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Vedligehold	1						
	2						
	3						
	4						

		Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau
			Basis		Xxx		yyy
Priselement	Interval	Pris DKK	Pris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed
	5						
Drift	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Support	1						
	2						
	3						
	4						
	5						

Tabel 9-7 - Engangsvederlag for basisydelsen

#### 9.1.4 Vederlag for tillægsydelse [x1]

[Pr. tillægsydelse skal afsnittet gentages. Vederlag for én tillægsydelse følger principperne og strukturen for én basisydelse.]

##### 9.1.4.1 Angivelse af beregningsenhed for tillægsydelsen

Angivelse af beregningsenhed for tillægsydelsen: [ \_\_\_\_\_ ]

##### 9.1.4.2 Angivelse af afregnings- og acontofrekvens

Krav-id	Krav	Frekvens
BE-1	Afregningsfrekvens	
BE-2	Acontofrekvens	

Tabel 9-8 - Afregnings- og a-contofrekvens

##### 9.1.4.3 Angivelse af metode for opgørelse af acontobetalingens størrelse

Krav-id	Krav	Metode
AC-01	Metode for opgørelse af aconto betalings størrelse.	

Tabel 9-9 - Opgørelse af acontobetaling

##### 9.1.4.4 Angivelse af intervaller for tillægsydelsen

[Intervaller opdeler antallet af beregningsenheder i en start- og slutværdi, hvor udviklingen af vederlaget er ens, dvs. stigningen af vederlag er konstant med udviklingen af beregningsenheden. Der kan kun angives ét sæt af intervaller pr. tillægsydelse, dvs. at beregningsmodellerne for hhv. løbende og engangsvederlag anvender samme intervaller. ]

Intervaller anvendt for tillægsydelsens beregningsmodeller.

Interval	Forbrug af beregningsenhed	
	Start	Slut
1	0	
2		
3		
4		
5		

Tabel 9-10 - Intervaller for tillægsydelsen

#### 9.1.4.5 Angivelse af løbende vederlag for tillægsydelse [x1]

[I nedenstående tabel skal vederlaget for et eller flere serviceniveauer angives. Som det fremgår af krav til prismodellen, skal vederlaget fordeles på de i tabellen listede prislelementer (udvikling, lovvedligehold, vedligehold, drift og support). Fordelingen sker efter leverandørens skøn, og der er ikke krav om, at et vederlag skal fordeles over alle prislelementer.

Én tillægsydelse kan kun omfatte ét løbende vederlag, dvs. én tabel.]

Indsæt løbende vederlag knyttet til tillægsydelse [ x1]:

		Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau
			Basis		Xxx		yyy
Prislelement	Interval	Pris DKK	Pris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed
Udvikling	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Lovvedligehold	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Vedligehold	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Drift	1						
	2						
	3						
	4						
	5						

		Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau
			Basis		Xxx		yyy
Priselement	Interval	Pris DKK	Pris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed
Support	1						
	2						
	3						
	4						
	5						

Tabel 9-11 - Løbende vederlag for tillægsydelsen

#### 9.1.4.6 Angivelse af engangsvederlag for tillægsydelse [x1]

[I nedenstående tabel skal vederlaget for et eller flere serviceniveauer angives. Som det fremgår af krav til prismodellen, skal vederlaget fordeles på de i tabellen listede priselementer (udvikling, lovvedligehold, vedligehold, drift og support). Fordelingen sker efter leverandørens skøn, og der er ikke krav om, at et vederlag skal fordeles over alle priselementer.

Én tillægsydelse kan kun omfatte ét løbende vederlag, dvs. én tabel.]

Indsæt et eventuelt engangsvederlag knyttet til tillægsydelse [ x1]:

		Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau
			Basis		Xxx		yyy
Priselement	Interval	Pris DKK	Pris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed
Udvikling	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Lovvedligehold	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Vedligehold	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Drift	1						
	2						

		Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau
			Basis		Xxx		yyy
Priselement	Interval	Pris DKK	Pris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed
	3						
	4						
	5						
Support	1						
	2						
	3						
	4						
	5						

Tabel 9-12 - Engangsvederlag for tillægsydelsen

### 9.1.5 Vederlag for tillægsydelse [ x2]

[..]

## 9.2 Vederlag for It-Leveranceydelse

### 9.2.1 Vederlag for arbejds pakker og standardprogrammel

[Kunden eller leverandøren justerer tabellen efter behov, således at der er overensstemmelse med de anførte krav.

Angivelsen af arbejds pakker i de efterfølgende afsnit, skal være entydig i forhold til de krav arbejds pakken omfatter. Der er ikke obligatorisk anvendelse af begrebet arbejds pakker, og der kan eksempelvis også anvendes krav-id'er.

Afsnittet gentages for antallet af arbejds pakke/standardprogrammel, som ønskes prissat. ]

[For leveranceafregnede arbejds pakker og standardprogrammel skal angives en afregningsmodel, som f.eks. kan være en %-del af vederlaget pr. en given frekvens et givent antal gange eller blot én betaling knyttet til en milepæl i aftalegrundlagets tidsplan. Kunden eller leverandøren tilpasser nedenstående tabeller, således at disse afspejler den aktuelle aftale.

Såfremt kunden har stillet krav til afregningsmodellen, fremgår dette af afsnit 5.2. Et sådant krav skal overføres til nedenstående tabel. ]

[AP-01/SP-01]:

Arbejds pakke/standardprogrammel	Afregningsmodel	Vederlag

Tabel 9-13 - It-Leveranceydelse

## 9.3 It-Timeydelser

### 9.3.1 Timepriser

[Leverandøren tilpasser nedenstående tabel efter behov. Ressourcegrupper og ressourcekategorier fremgår af aftalekomplekssets afsnit om organisation.]

Ressourcegrupper	Ressourcekategorier					
	1	2	3	4	5	6
	DKK/time	DKK/time	DKK/time	DKK/time	DKK/time	DKK/time
R1						
R2						
R3						

Tabel 9-14 - Timepriser

### 9.3.2 Klippekort

[Klippekort vedrører altid timer, men der kan angives og refereres specifikke arbejdsopgaver, som skal løses, i relation til et klippekort. Krav til arbejdsopgaverne sker andetsteds i aftalekomplekset.

Leverandørens brug af og udfyldelse af nedenstående tabel er betinget af Kundens krav om at leverancen skal omfatte Klippekort. Krav knyttet til klippekort skal direkte eller indirekte være afspejlet i nedenstående tabel.]

Klippekort	Periode		Timer	Vederlag
	Fra	Til		
K1	M1	M4	500	xxxxx

Tabel 9-15 - Klippekort

## **10 Samle-bilag over prismodel, vederlag og tilbudssum**

Formålet med dette samle-bilag er, at kommunen kan anvende bilaget i forbindelse med udbud og indbygge bilaget i udbudsmaterialet.

Bilaget skal udfyldes med leverandørens priser og vederlag; jævnfør kapitel 3 og 9.

Kommunen skal tilpasse bilaget til den konkrete udbudssituation. Vær her opmærksom på, at det kan komme på tale at gentage flere tabeller og indsætte tabelrækker. Jævnfør beskrivelsen i kapitel 3 og 9.

### 10.1.1 Angivelse af beregningsenheder for it-serviceydelser

Navn	Beskrivelse		Opgørelsesmetode	Opgørelsestidspunkt
		Løbende		
		Engangs		
		Løbende		
		Engangs		
		Løbende		
		Engangs		

Tabel 10-1 - Beregningsenheder

### 10.1.2 Angivelse af uopsigelighedsrabat

Angivelse af leverandørens uopsigelighedsrabat i %: [ \_\_\_\_\_ % ]

### 10.1.3 Vederlag for basisydelse

#### 10.1.3.1 Angivelse af beregningsenhed for basisydelsen

Angivelse af beregningsenhed for basisydelsen: [ \_\_\_\_\_ ]

#### 10.1.3.2 Angivelse af afregnings- og acontofrekvens

Krav-id	Krav	Frekvens
BE-1	Afregningsfrekvens	
BE-2	Acontofrekvens	

Tabel 10-2 - Afregnings- og a-contofrekvens

### 10.1.3.3 Angivelse af metode for opgørelse af acontobetalingens størrelse

Krav-id	Krav	Metode
AC-01	Metode for opgørelse af aconto betalings størrelse.	

Tabel 10-3 - Opgørelse af acontobetaling

### 10.1.3.4 Angivelse af intervaller for basisydelsen

Intervaller anvendt for basisydelsens beregningsmodeller.

Interval	Forbrug af beregningsenhed	
	Start	Slut
1	0	
2		
3		
4		
5		

Tabel 10-4 - Intervaller for basisydelsen

### 10.1.3.5 Angivelse af løbende vederlag for basisydelsen

Indsæt løbende vederlag knyttet til basisydelse:

		Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau
			<i>Basis</i>		<i>Xxx</i>		<i>yyy</i>
Priselement	Interval	Pris DKK	Pris DKK/enhed	$\Delta$ Pris DKK	$\Delta$ Pris DKK/enhed	$\Delta$ Pris DKK	$\Delta$ Pris DKK/enhed
Udvikling	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Lovvedligehold	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Vedligehold	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Drift	1						
	2						

		Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau
			<i>Basis</i>		<i>Xxx</i>		<i>yyy</i>
Priselement	Interval	Pris DKK	Pris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed
	3						
	4						
	5						
Support	1						
	2						
	3						
	4						
	5						

Tabel 10-5 - Løbende vederlag for basisydelsen

### 10.1.3.6 Angivelse af engangsvederlag for basisydelsen

Indsæt engangsvederlag knyttet til basisydelsen under it-serviceydelser:

		Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau
			<i>Basis</i>		<i>Xxx</i>		<i>yyy</i>
Priselement	Interval	Pris DKK	Pris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed
Udvikling	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Lov-vedligehold	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Vedligehold	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Drift	1						
	2						
	3						
	4						

		Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau
			Basis		Xxx		yyy
Priselement	Interval	Pris DKK	Pris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed
	5						
Support	1						
	2						
	3						
	4						
	5						

Tabel 10-6 - Engangsvederlag for basisydelsen

#### 10.1.4 Vederlag for tillægsydelse [x1]

##### 10.1.4.1 Angivelse af beregningsenhed for tillægsydelsen

Angivelse af beregningsenhed for tillægsydelsen: [ \_\_\_\_\_ ]

##### 10.1.4.2 Angivelse af afregnings- og acontofrekvens

Krav-id	Krav	Frekvens
BE-1	Afregningsfrekvens	
BE-2	Acontofrekvens	

Tabel 10-7 - Afregnings- og a-contofrekvens

##### 10.1.4.3 Angivelse af metode for opgørelse af acontobetalingens størrelse

Krav-id	Krav	Metode
AC-01	Metode for opgørelse af aconto betalings størrelse.	

Tabel 10-8 - Opgørelse af acontobetaling

##### 10.1.4.4 Angivelse af intervaller for tillægsydelsen

Intervaller anvendt for tillægsydelsens beregningsmodeller.

Interval	Forbrug af beregningsenhed	
	Start	Slut
1	0	
2		
3		
4		
5		

Tabel 10-9 - Intervaller for tillægsydelsen

### 10.1.4.5 Angivelse af løbende vederlag for tillægsydelse [x1]

Indsæt løbende vederlag knyttet til tillægsydelse [x1]:

		Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau
			<i>Basis</i>		Xxx		yyy
Priselement	Interval	Pris DKK	Pris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed
Udvikling	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Lov-vedligehold	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Vedligehold	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Drift	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Support	1						
	2						
	3						
	4						
	5						

Tabel 10-10 - Løbende vederlag for tillægsydelsen

### 10.1.4.6 Angivelse af engangsvederlag for tillægsydelse [x1]

Indsæt et eventuelt engangsvederlag knyttet til tillægsydelse [ x1]:

		Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau	Startpris	Service-niveau
			<i>Basis</i>		Xxx		yyy
Priselement	Interval	Pris DKK	Pris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed	ΔPris DKK	ΔPris DKK/enhed
Udvikling	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Lov-vedligehold	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Vedligehold	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Drift	1						
	2						
	3						
	4						
	5						
Support	1						
	2						
	3						
	4						
	5						

Tabel 10-11 - Engangsvederlag for tillægsydelsen

## 10.2 Vederlag for It-Leveranceydelse

### 10.2.1 Vederlag for arbejds pakker og standardprogrammel

[AP-01/SP-01]:

Arbejds pakke/ standardprogrammel	Afregningsmodel	Vederlag

Tabel 10-12 - It-Leveranceydelse

## 10.3 It-Timeydelser

### 10.3.1 Timepriser

Ressource-grupper	Ressourcekategorier					
	1 DKK/time	2 DKK/time	3 DKK/time	4 DKK/time	5 DKK/time	6 DKK/time
R1						
R2						
R3						

Tabel 10-13 - Timepriser

### 10.3.2 Klippekort

Klippekort	Periode		Timer	Vederlag
	Fra	Til		
K1	M1	M4	500	xxxxx

Tabel 10-14 - Klippekort

## 10.4 Tilbudssum

Tabel 10-15 opsummerer vederlagene til en samlet tilbudssum.

It-serviceydelser	
Vederlag for basisydelser	
Vederlag for tillægsydelser	
Tilbudssum for it-serviceydelser før rabat	
Uopsigelsesrabat	
Tilbudssum for it-serviceydelser	
It-Leveranceydelser	
Vederlag for It-Leveranceydelser	
Vederlag for leveranceoptioner	
Tilbudssum for It-Leveranceydelser	
It-Timeydelser	
Vederlag for klippekort	
Tilbudssum for It-Timeydelser	
Tilbudssum	
<b>Samlet tilbudssum</b>	

Tabel 10-15 - Udregning af tilbudssum

#### 10.4.1 Vederlag for it-service tillægsydelser

It-serviceydelse (Navn og ID)	Forbrug af beregningsenhed (antal)	Vederlag af it-serviceydelsen i aftalens ordinære løbetid (DKK)
Basisydelsen		
<b>It-service tillægsydelser</b>		
<b>Vederlag af tillægsydelser</b>		

Tabel 10-16 - Vederlag for it-serviceydelser

#### 10.4.2 Vederlag for It-Leveranceydelser

Arbejdspakke / stan- dardprogrammel ID	Arbejdspakke / standardprogrammel Navn	Vederlag Arbejdspakke/Standard- programmel (DKK)
<b>Vederlag af It-Leveranceydelser</b>		
<b>Leveranceoptioner</b>		
<b>Vederlag af leveranceoptioner</b>		

Tabel 10-17 - Vederlag for It-Leveranceydelser

#### 10.4.3 Vederlag for It-Timeydelser

Klippekort	Vederlag Arbejdspakke/Standard- programmel (DKK)

Tabel 10-18 - Vederlag for It-Timeydelser



## Underbilag

### 11 Underbilag 1: Væsentlige begreber anvendt i bilaget



I nedenstående tabel er de væsentligste begreber anvendt af prisbilaget angivet med en kort forklaring.

[Såfremt der som en del af aftalekomplekset er udarbejdet selvstændige definitionsbilag, kan nærværende underbilag udelades eller nedenstående blot kopieres til dette bilag.]

Begreb	Beskrivelse
Afregningsfrekvens	Den hyppighed hvormed vederlaget skal betales.
Afregningsmodel	Afregningsmodellen beskriver hvordan betalingen – dvs. hvornår og under hvilke betingelser og forudsætninger- skal erlægges.
Aftalekompleks	Et samlet sæt af aftaledokumenter, hvori et prisbilag også indgår.
Applikationsdrift	Igangsætning, overvågning, efterbehandling og andre opgaver knyttet til produktionsafvikling af en given applikation.
ASP	Er it-funktionalitet tilbudt som en fuld service, dvs. incl. drift, forvaltning, vedligehold og support.
Beregningsenhed	En enhed som udtrykker et antal (f.eks. et forbrug), som indgår i beregning af en pris for en it-ydelse.
Beregningsmodel	En model, som udtrykker prisen for en service som funktion af en beregningsenhed.
Klippekort	Klippekort er en aftale om levering af et aftalt antal timer. De faktiske opgaver er normalt ikke aftalt i detaljen.
Kontraktsum	Er det økonomiske omfang af den leveringsaftale som kunden og den valgte leverandør indgår kontrakt om ved kontraktunderskrivelse.
KPI	Key Performance Indikator er nøgletal som anvendes til at måle sin effektivitet med.
Licenseleje	Er it-funktionalitet (i praksis en applikation) tilbudt som leje af en licens, dvs. excl. drift og forvaltning, men incl. vedligehold og support i relation hertil.
Prismodel	En prismodel er "summen" af flere sammenhørende beregningsmodeller.
Ressourcekategori	En kvalificering af en ressource efter kompetence og kvalifikationer.
Serviceniveau	Et serviceniveau består af en række KPI'er, som åbningstid eller opetid, hvor der til hver KPI knyttes nogle grænser (tærskelværdier), der definerer et givet niveau for den leverede service.
Tilbudssum	Er summen af de af leverandøren tilbudte priser, hvor optioner, tillægsydelse og timepriser er indregnet
Tillægsydelser	Tillægsydelser er optionelle it-serviceydelser, som kunden ønsker at leverandøren angiver en pris for, men som kunden ikke er forpligtet til at aftage.
Uopsigelighedsrabat	Den rabat som leverandøren tilbyder kunden på vederlaget for it-serviceydelser, når kunden accepterer en

	<i>uopsigelighed af it-serviceydelserne i en periode på 2 år.</i>
<i>Vederlag</i>	<i>Vederlag er den økonomiske ydelse, der aftales mellem parterne for levering af en eller flere ydelser.</i>

Tabel 11-1 – Begreber

## 12 Underbilag 2 - Servicemål

### 12.1 Underbilagets anvendelse

*[Nærværende underbilag kan anvendes dels som skabelon ved angivelse af servicemål, og for det indholdsmæssige som eksempler på mulige servicemål og tilhørende tærskelværdier.*

*Bilaget indeholder et skema med eksempler på krav og tilhørende tærskelværdier for ét serviceniveau. Skemaet skal ændres og udformes helt efter kundens ønsker herunder anvendelse af:*

- *Alle kolonner i skemaet, dvs. krav til KPI'er og tærskelværdier hørende til KPI'erne.*
- *KPI kolonnen, men med ændrede tærskelværdier*
- *Tilføjelse af yderligere KPI'er (rækker i skemaet)*

*Yderligere kan kunden tilføje ekstra kolonner til brug for yderligere serviceniveauer.]*

## 12.2 Kundens krav til servicemål

[Såfremt underbilagets tabeller anvendes jf. afsnit 12.1, skal kunden i nedenstående tabel angive kravtype for de enkelte servicemål.

Det er vigtigt at kunden ved angivelse af servicemål (herunder eksemplerne i nedenstående tabel) forholder sig til de angivne servicemåls relevans i forhold til den samlede kravspecifikation, dvs. der skal ikke stilles krav til servicemål for brugerinvolvering, hvis der ikke er stillet krav til brugerinvolvering i kravspecifikationen.

I nedenstående tabel er angivet kundens krav til servicemål.

Krav id	Servicemål/KPI	Kravtype	Krav		
			[-]	Basis	[+]
SM-1	[Aftalt driftstid]		[8-16]	[8-17 Torsdag 8-19]	[8-19]
SM-2	[Åbningstid]		[0-24]	[0-24]	[0-24]
SM-3	[Driftseffektivitet indenfor aftalt driftstid.]		[95%]	[98%]	[99,5%]
SM-4	[Driftseffektivitet indenfor åbningstid.]		[92%]	[95%]	[98%]
SM-5	[Maksimale svartider indenfor aftalt driftstid]		[For it-serviceydelser anbefales det, at dette angives af leverandøren hvor relevant. Undtaget er it-serviceydelser i tilknytning til It-Leveranceydelser, hvortil der er knyttet krav om svartider for det leverede. I disse tilfælde kan kunden f.eks. overføre svartidskravet fra den leveranceydelse til it-serviceydelser. Ønsker kunden selv at fastsætte svartidskravet er der i nedenstående angivet forslag til svartid for et basisniveau.]		
				<u>[Simple transaktioner:</u> 1,0 sek – opfyldelsesgrad > 95%  <u>Normale transaktioner:</u> 2,0 sek – opfyldelsesgrad > 95%  <u>Komplekse transaktioner:</u> 5,0 sek – opfyldelsesgrad > 90%]	
SM-6	[Maksimale svartider indenfor åbningstid]		[For it-serviceydelser anbefales det, at dette angives af leverandøren hvor relevant. Undtaget er it-serviceydelser i tilknytning til It-Leveranceydelser, hvortil der er knyttet krav om svartider for det leverede. I disse tilfælde kan kunden f.eks. overføre svartidskravet fra den leveranceydelse til it-serviceydelser. Ønsker kunden selv at fastsætte svartidskravet er der i nedenstående angivet forslag til svartid for et basisniveau.]		

			veau.]		
				<p><u>[Simple transaktioner:</u> 1,0 sek – opfyldelsesgrad &gt; 90%</p> <p><u>Normale transaktioner:</u> 2,0 sek – opfyldelsesgrad &gt; 90%</p> <p><u>Komplekse transaktioner:</u> 5,0 sek – opfyldelsesgrad &gt; 75%]</p>	
SM-7	[Mangelfhjælpning]			<p><u>[Kat. 1 og 2 kritisk hhv. alvorlig fejl:</u></p> <p><u>Reaktionstid:</u> Afhjælpning påbegyndes omgående, dvs. indenfor 10 minutter efter modtagelse af fyldestgørende mangelrapportering.</p> <p><u>Løsningstid:</u> Løsningen fortsætter, indtil fejlen er løst – også udenfor aftalt driftstid, dog max 3 timer.</p> <p><u>Implementering:</u> Implementering gennemføres snarest muligt med mindre andet aftales med kunden i den konkrete sag.</p> <p><u>Rapportering:</u> Leverandøren skal rapportere minimum en gang pr. time om status på afhjælpningen med mindre andet aftales med kunden i den konkrete sag.</p> <p><u>Kat 3 og 4 betydende hhv. normal fejl:</u></p> <p><u>Reaktionstid:</u> Afhjælpning påbegyndes indenfor 2 timer efter modtagelse af fyldestgørende mangelrapportering.</p> <p><u>Løsningstid:</u> Løsningen fortsætter, indtil fejlen er løst indenfor aftalt driftstid.</p>	

				<p><i>Implementering:</i> Implementering gennemføres normalt ifm. nye versioner/releases med mindre andet aftales med kunden i den konkrete sag.</p> <p><i>Rapportering:</i> Leverandøren skal frem til løsningen er udarbejdet (herunder at kategoriseringen kan bekræftes) rapportere minimum en gang dagligt om status på afhjælpningen med mindre andet aftales med kunden i den konkrete sag.]</p>	
SM-8	[Mangelreduktion ved forebyggende vedligehold]		[Reduktion i antallet af mangler i kategori 1 og 2 udgør minimum 1% pr. år.]	[Reduktion i antallet af mangler i kategori 1 og 2 udgør minimum 5% pr. år.]	[Reduktion i antallet af mangler i kategori 1 og 2 udgør minimum 10% pr. år.]
SM-9	[Lovvedligehold]			<p>[Lovændringer, der ikke har kunnet implementeres rettidigt til ikrafttrædelsestidspunktet, skal dog altid være gennemført senest 3 måneder efter ikrafttrædelsen af den/de relevante regler, forudsat ændringen berører mere end 100.000 borgere.</p> <p>Er dette Servicemål ikke opfyldt er det en mangel kategori 3.]</p>	
SM-10	[Brugerinvolvering]		[Det anbefales at leverandøren angiver sine mål for brugerinvolvering herunder hvordan opfyldelsesgraden opgøres.]		
SM-11	[Udviklingsplan]		[Det anbefales at leverandøren angiver sine mål for brugerinvolvering herunder hvordan opfyldelsesgraden opgøres.]		
SM-12	[Helpdesk/support åbningstid]		[Åbningstid for Helpdesk/support skal være identisk med aftalt driftstid. ]		
SM-13	[Løbende rapportering af servicemålsopfyldelse]		[Rapportering som minimum kvartalsvis]	[Rapportering som minimum månedligt]	[Rapportering som minimum månedligt, dog rapporteres manglende overholdelse hver anden uge.]

Tabel 12-1 - Kundens krav til servicemål

]

### 12.3 Leverandørens besvarelse af kundens krav til servicemål

[Såfremt underbilaget anvendes, skal nedenstående tabel tilrettes, så antallet af rækker og kolonner svarer til kundens tilhørende kravtabel.]

I nedenstående tabel er angivet Leverandørens besvarelse af kundens krav til servicemål.

Krav id	Servicemål/KPI	Krav		
		<i>[-]</i>	Basis	<i>[+]</i>
SM-1	[Aftalt driftstid]			
SM-2	[Åbningstid]			
SM-3	[Driftseffektivitet indenfor aftalt driftstid.]			
SM-4	[Driftseffektivitet indenfor åbningstid.]			
SM-5	[Maksimale svartider indenfor aftalt driftstid]			
SM-6	[Maksimale svartider indenfor åbningstid ]			
SM-7	[Mangelafhjælpning]			
SM-8	[Mangelreduktion ved forebyggende vedligehold]			
SM-9	[Lovvedligehold]			
SM-10	[Brugerinvolvering]			
SM-11	[Udviklingsplan]			
SM-12	[Helpdesk/support åbningstid]			
SM-13	[Løbende rapportering af servicemål-sopfyldelse]			

Tabel 12-2 - Leverandørens svar på kundens krav til servicemål