

1. Spørgsmål til UDBUDSBETINGELSER + UDBUDSBILAG 1 - 4				
Nr.	Spørgsmål	Svar	Modtaget	Besvaret
1.1	<p>Vi det være tilladeligt at udarbejde tilbuddet på engelsk. Fyldigt management summary vil være på dansk og mindstekrav, som fremgår af bilag 2 vil naturligvis være opfyldt uden forbehold.</p>	<p>Ordregiver accepterer at beskrivelsen i kontraktbilag 2, kravspecifikationen, er på engelsk. Desuden accepteres det, at eventuelle henvisninger til andre bilag i beskrivelsen er på engelsk. Andre sprog accepteres ikke.</p> <p>Alle øvrige kontraktbilag og underbilag skal udfærdiges på dansk.</p> <p>Ordregiver henviser i øvrigt til udbudsbetingelsernes pkt. 7.1.</p>	8. juli 2014	14. juli 2014
1.2	<p>Ændringer/rettelsesblade til Udbudsmaterialet. Der er foretaget ændringer/rettelser til udbudsmaterialet, hhv. den 3. og den 7. juli 2014. Det er meget svært at foretage dokumentsammenligning af eksempelvis Bilag 2 – Kravspecifikation.</p> <p>Har Region Midtjylland etableret en ændringslog, således at det fremgår, hvor i materialet, der er foretaget ændringer? Hvis ja, hvor finder</p>	<p>Ordregiver har ikke etableret nogen ændringslog.</p> <p>Efter ordregivers opfattelse giver den valgte fremgangsmåde størst mulighed sikkerhed for, at tilbudsgiver altid er i besiddelse af det seneste materiale, såfremt tilbudsgiver holder sig opdateret på www.udbud.rm.dk</p> <p>På opfordring vil ordregiver dog oplyse, hvilke ændringer der er foretaget på specifikke datoer.</p>	9. juli 2014	14. juli 2014

1. Spørgsmål til UDBUDSBETINGELSER + UDBUDSBILAG 1 - 4

	vi og får adgang til ændringsloggen?	<p>Ændringen i Kontraktbilag 2 den 3. juli 2014 vedrører følgende:</p> <p>I krav 47, 28, 49 og 91 var det ikke angivet, om der var tale om krav eller mindstekrav. Dette er rettet, således at de nævnte krav nu er angivet som "Krav".</p> <p>Kravene vedrørende porteføljestyring var ikke nummeret (korrekt). Disse er nu nummereret som krav 142 og krav 143.</p> <p>Berigtigelsen af udbudsbekendtgørelsen den 7. juli 2014 vedrører ændring af adresse for kontaktpunkter.</p>		
1.3	Må Udbudsbilag 1-4 "klippes" ud af Udbudsbetingelser, eller ønskes hele Udbudsbetingelser afleveret med Udbudsbilagene?	Udbudsbilag 1-4 skal afleveres alene med tilbuddet. Udbudsbetingelserne må således gerne "klippes" ud.	30. juli 2014	31. juli 2014

2. Spørgsmål til KONTRAKT

2.1	Kontrakt udkast: Maksimal loft på omkostning ønskelig. I kontraktudkastet 9 – Kundens deltagelse, pkt. 9.1 Kundens aktive medvirken og deltagelse. Vi forstår teksten således at RM kan fakturere os for interne omkostninger – uden der er loft på disse. "Såfremt disse justeringer	<p>Pkt. 9 skal læses i sammenhæng med Kontraktbilag 6, hvor tilbudsgiver i forbindelse med afgivelse af tilbud, skal angive i hvilket omfang ordregiver, skal medvirke i forbindelse med gennemførelse af kontrakten.</p> <p>Det er timer udover dette estimat (pr. person), der udløser kravet,</p>	11. juli 2014	15. juli 2014
------------	---	--	---------------	---------------

2. Spørgsmål til KONTRAKT

	<p>påfører Kunden væsentligt forøgede omkostninger skal sådanne omkostninger godtgøres af Leverandøren. Kundens evt. omkostninger til egne ansatte opgøres til 500 kr. pr. time".</p> <p>RM bedes venligst revurdere om det ikke er fair med et loft på denne risiko omkostning. RM bedes oplyse, hvilke situationer hvor dette krav kan udløses og efter hvilke kriterier.</p>	<p>såfremt antallet af timer må betragtes som væsentlig. Der er således ikke tale om en diskretionær adgang til at fakturere tilbudsgiver for anvendelse af kundens personale.</p> <p>Kontraktens pkt. 9 har således til formål at sikre, at tilbudsgiver ikke sætter det estimerede antal timer for kundens deltagelse urealistisk lavt for derved at vinde kontrakten med (væsentlige) ekstraomkostninger for ordregiver til følge.</p> <p>Det bemærkes, at ordregiver er forpligtet til at deltage aktivt i det angivne antal timer.</p> <p>På baggrund af det ovenfor anførte fastholdes bestemmelsen i sin nuværende form.</p>		
2.2	<p>Kontrakt udkast: On site audit hos SaaS og Cloud Computing leverandør er sjældent brugbart. I kontraktudkastet 10 – Audit. Vi forstår teksten således at RM gerne vil sikre tidsplan og leverancens funktionalitet, som vi naturligvis støtter. Vi tilbyder en Cloud løsning hvor audits kan ske via web-sites, med relevante look-ups i datasystemet samt andre måder hvor et fysisk besøg</p>	<p>Kontraktens pkt. 10 vedrører ikke specifikt on site audit.</p> <p>I bestemmelsen ligger alene, at ordregiver skal kunne auditere gennemførelsen af kontrakten. Hvis dette sker bedst muligt gennem andre metoder end on site audits, forbeholder ordregiver sig retten til at anvende denne metode.</p> <p>Ordregiver tilføjer følgende til pkt. 10:</p>	11. juli 2014	15. juli 2014

2. Spørgsmål til KONTRAKT

	<p>ikke er nødvendig. Dette kræver dog underskrift af en Non-Disclosure Agreement før dette kan ske</p> <p>RM bedes vurdere, om ikke sætningen kan komme med i afsnittet 10. "Efter underskrift af en Non-Disclosure Agreement – kan Kunden kontrollere Leverandørens systemer". RM bedes venligst revurdere om denne praktiske proces beskrivelse kan indgå i udkastet til kontrakt.</p>	<p>"Såfremt det for gennemførelse af kontrollen er nødvendigt med underskrivelse af en fortrolighedserklæring eller lignende, er Kunden og/eller den sagkyndige forpligtet til at underskrive en sådan før, at kontrollen gennemføres."</p>		
<p>2.3</p>	<p>Kontrakt udkast: Data struktur ved overdragelse i kendt filformat. I kontraktudkastet 23 Data. Vi forstår teksten således at RM gerne vil sikre sine data, som vi naturligvis støtter.</p> <p>Vi foreslår RM at revurdere følgende sætning; "... De pågældende data og informationer skal udleveres på et digitalt medie efter Kundens nærmere anvisning med en af Kunden anvist datastruktur,". Vi tilbyder en Cloud løsning hvor data er grupperet på den måde som Kunden og Leverandøren har benyttet i driftperioden. I en SaaS løsning er det ikke altid muligt at</p>	<p>Sætningen i Kontraktens pkt. 23.2 ændres til følgende:</p> <p>"De pågældende data og informationer skal udleveres på et digitalt medie efter Kundens nærmere anvisning i et af Kunden anvist dataformat, der er umiddelbart tilgængelig og kompatibel med almindelige standarder."</p> <p>Det bemærkes til ovenstående, at ordregiver ønsker at sikre, at data bliver overleveret i et velkendt format, således at det ikke medfører ekstraomkostninger at få udleveret disse i forbindelse med kontraktens ophør.</p> <p>Yderligere bemærkes det, at de data</p>	<p>11. juli 2014</p>	<p>15. juli 2014</p>

2. Spørgsmål til KONTRAKT

	oprette en datastruktur som Kunden ønsker.	ordregiver ønsker, er rådata og metadata.		
2.4	<p>Kontrakt udkast: Udlevering af kildekode til programmel. I kontraktudkastet 24 Rettigheder til programmel og dokumentation. Vi leverer en SaaS og afsnit fire – "Kildekode til programmel udleveres" er ikke muligt.</p> <p>Løsningen leveres som en service og ikke som salg af en applikation.</p> <p>RM bedes revurdere om, krav til udlevering af kildekode kan fraviges og erstattes af dokumentation af processer og funktionalitet.</p>	Pkt. 24 rettes i overensstemmelse med tilbudsgivers ønske.	11. juli 2014	15. juli 2014
2.5	Kan leverandøren forslå en off-shoring model (altså hvor en del af leverancen udføres i Danmark og en del i udlandet). I bekræftende fald, har man så i Region Midt en holdning til, hvad man ønsker skal udføres "onsite" altså i Danmark og hvad der kan leveres fra en off-shore lokation?		28. juli 2014	Afventer svar

3. Spørgsmål til KONTRAKTBILAG 1

3.1	Ordregiver har defineret en go-live dato ultimo marts 2015, samt i udbudsbetingelserne en	Afventer svar	18. juli 2014	Afventer svar
-----	---	---------------	---------------	---------------

3. Spørgsmål til KONTRAKTBILAG 1

	<p>forventet kontraktstart 1. november 2014.</p> <p>Med udgangspunkt i de nævnte to datoyderpunkter, er der samlet ca. 4 1/2 måned til leverance og implementering (juleferie undtaget). Erfaringsmæssigt tager den organisatoriske forankring med uddannelse af de nævnte 350 brugere omkring en måneds tid, hvorfor selve implementeringsopgaven i sit væsentligste skal være færdiggjort medio februar 2015. Tilbudsgiver vil derfor spørge Ordregiver om den definerede go-live dato kan planlægges til et senere tidspunkt?</p>			
--	--	--	--	--

4. Spørgsmål til KONTRAKTBILAG 2 + UNDERBILAG 2A – 2F

4.1	<p>Bilag 2 – Kravspecifikation, Krav 41 Det skal være muligt at konvertere sager fra én sagstype til en anden.</p> <p>Hvad menes med sagstype?</p>	<p>Kravet går ikke på konvertering fra én vilkårlig sagstype til en anden vilkårlig sagstype.</p> <p>Kravet har baggrund i, at det erfaringsmæssigt kan være svært at skelne mellem incidents og requets, og netop denne konvertering er efterspurgt hos ordregiver, men generelt efterspørges muligheden for at konvertere fra én sagstype til en anden sagstype. Det er disse muligheder tilbudsgiver skal redegøre for.</p>	11. juli 2014	15. juli 2014
-----	--	--	---------------	---------------

4. Spørgsmål til KONTRAKTBILAG 2 + UNDERBILAG 2A – 2F

		På et overordnet plan tænkes sagstyperne kategoriseret som ændringer, fejl, mangler, spørgsmål og risiko. På værktøjsplan kunne en – ikke udtømmende – opremsning af typer være incident, request, problem, event samt alarmafhængig af valg af over- og undertyper.		
4.2	Underbilag 2C – Request Management, pkt. 4.6.2 Skal CA opdateres med sager – eller skal sagerne fremover kun fremgå i den nye ITSM?	Sagerne skal kun fremgå af det nye ITSM. Sager der oprettes i dette skal derfor IKKE spejles, kopieres, konverteres til CA.	11. juli 2014	15. juli 2014
4.3	Underbilag 2C – Request Management, pkt. 4.5.6.1. CA kræver at Group og Resolution kode er oprettet. Skal disse koder opdateres i CA fra ServiceNow?	Se svar til spørgsmål 4.2. Hertil kan supplerende oplyses, at det konkrete procesdesign er udformet med specifik reference til CA-termer. Disse tænkes erstattet af andre lignende felter eller værdier.	11. juli 2014	15. juli 2014
4.4	Procesbeskrivelse Problem Management. Har RM en procesbeskrivelse for den nuværende Problem Management proces?	På nuværende tidspunkt er ordregiver kun i besiddelse af en kladde, der ikke ønskes udleveret af forretningsmæssige grunde.	11. juli 2014	15. juli 2014
4.5	Bilag 2 – Kravspecifikation, Fase 1. Her er følgende formulering: Integration til BSK/AD, Symantec/Altiris, CAPA/MS SCCM-værktøjer med videre	Tilbudsgiver kan se bort fra "med videre", der i øvrigt slettes i Kontraktbilag 2, kravspecifikationen.	11. juli 2014	15. juli 2014

4. Spørgsmål til KONTRAKTBILAG 2 + UNDERBILAG 2A – 2F

	Hvad menes med "med videre"?			
4.6	Bilag 2 – Kravspecifikation – Krav 50 Krav 50 siger, at systemet skal understøtte ordregivers proces med Incident håndtering. Har RM en procesbeskrivelse for den nuværende Incident Management?	På nuværende tidspunkt er ordregiver kun i besiddelse af en kladde, der ikke ønskes udleveret af forretningsmæssige grunde.	11. juli 2014	15. juli 2014
4.7	Er det obligatorisk for hele leveranceholdet at kunne tale dansk? Blot for at forstå om engelsktalende konsulenter kan accepteres?	Afventer svar	28. juli 2014	Afventer svar

5. Spørgsmål til KONTRAKTBILAG 3

5.1				
5.2				

6. Spørgsmål til KONTRAKTBILAG 4 + UNDERBILAG 4A

6.1	Ordregiver skriver i prisbilag 4A: Det ønskes som option at tilbudsgiver angiver prisen for et Discovery scannings tool, til scanning af infrastruktur og relationer For at prissætte den option bedes Ordregiver oplyse hvor mange noder i infrastrukturen der forventeligt skal scannes med Discovery værktøjet.	Afventer svar	18. juli 2014	Afventer svar
6.2	Ordregiver skriver: Det	Afventer svar	18. juli 2014	Afventer svar

6. Spørgsmål til KONTRAKTBILAG 4 + UNDERBILAG 4A

	<p>forventes at licenserne betales bagud. Der ønskes ikke en løsning, hvor der betales licenser pr. enkelt bruger, navngiven slutbruger, eller PC navn. Brugere er kategoriseret ud fra deres brug og deres af systemet og der indgår f.eks. også slutbrugere uden administrator rolle).</p> <p>For ServiceNow og andre cloudløsninger er det normal praksis at licenser betales forud årligt, da man som kunde køber adgang til Software-as-a-Service løsning. Har Ordregiver mulighed for at ændre sin holdning til dette punkt?</p>			
--	--	--	--	--

7. Spørgsmål til KONTRAKTBILAG 6

7.1				
7.2				

8. Spørgsmål til KONTRAKTBILAG 7 + UNDERBILAG 7A

8.1	<p>Jf. udbudsbetingelserne består kontraktmaterialet blandt andet af følgende underbilag:</p> <p>Underbilag 2A: Præsentation af BSK Underbilag 2B: Underbilaget udgår</p>	<p>Det fremgår af vejledningen (første side) til Kontraktbilag 7, at tilbudsgiver kan vedlægge Underbilag 7A som yderligere beskriver tilbudsgiverens vedligeholdelse og service. Ordregiver har således ikke udarbejdet Underbilag 7A, og det er således op til tilbudsgiver at udarbejde dette dokument.</p>	14. juli 2014	15. juli 2014
-----	---	--	---------------	---------------

8. Spørgsmål til KONTRAKTBILAG 7 + UNDERBILAG 7A

<p>Underbilag 2C: Procesdokumentation – Request Management</p> <p>Underbilag 2D: Procesdokumentation – Change Management</p> <p>Underbilag 2E: Procesdokumentation – SACM</p> <p>Underbilag 2F: Usecases</p> <p>Underbilag 4A: Prisbilag</p> <p>Underbilag 7A: Yderligere indhold af vedligeholdelse</p> <p>Underbilag 8A: Udkast til prøveplan for overtagelsesprøven</p> <p>Underbilag 8B: Udkast til prøveplan for driftsprøve</p> <p>Underbilag 10A: Databehandlerinstruks</p> <p>Imidlertid er følgende underbilag ikke at finde på www.udbud.rm.dk:</p> <p>Underbilag 7A: Yderligere indhold af vedligeholdelse</p> <p>Underbilag 8A: Udkast til prøveplan for overtagelsesprøven</p> <p>Underbilag 8B: Udkast til prøveplan for driftsprøve</p> <p>Vil ordregiver venligst oplyse, hvorledes disse underbilag tilgås eller sikre at disse gøres</p>	<p>Det bemærkes, at det ikke er et krav, at tilbuddet vedlægges Underbilag 7A, men at det dog vægtes positivt, såfremt det gøres og serviceaftalen indeholder de i vejledningen til Kontraktbilag 7 nævnte elementer.</p>		
---	---	--	--

8. Spørgsmål til KONTRAKTBILAG 7 + UNDERBILAG 7A

	tilgængelig på www.udbud.rm.dk?			
8.2				

9. Spørgsmål til KONTRAKTBILAG 8 + UNDERBILAG 8A – 8B

9.1	<p>Jf. udbudsbetingelserne består kontraktmaterialet blandt andet af følgende underbilag:</p> <p>Underbilag 2A: Præsentation af BSK Underbilag 2B: Underbilaget udgår Underbilag 2C: Procesdokumentation – Request Management Underbilag 2D: Procesdokumentation – Change Management Underbilag 2E: Procesdokumentation – SACM Underbilag 2F: Usecases Underbilag 4A: Prisbilag Underbilag 7A: Yderligere indhold af vedligeholdelse Underbilag 8A: Udkast til prøveplan for overtagelsesprøven Underbilag 8B: Udkast til prøveplan for driftsprøve Underbilag 10A: Databehandlerinstruks</p>	<p>Det fremgår af vejledningen (første side) til Kontraktbilag 8, at tilbudsgiver skal vedlægge Underbilag 8A og 8B som en del af sit tilbud. Ordregiver har således ikke udarbejdet Underbilag 8A og 8B, og det er således op til tilbudsgiver at udarbejde disse dokumenter, der skal indeholde tilbudsgivers oplæg til prøveplan for henholdsvis overtagelses- og driftsprøve.</p> <p>Det bemærkes, at det er et krav, at tilbuddet vedlægges Underbilag 8A og 8B. Dog indgår indholdet heraf ikke i evalueringen.</p>		
-----	---	---	--	--

9. Spørgsmål til KONTRAKTBILAG 8 + UNDERBILAG 8A – 8B

	<p>Imidlertid er følgende underbilag ikke at finde på www.udbud.rm.dk:</p> <p>Underbilag 7A: Yderligere indhold af vedligeholdelse Underbilag 8A: Udkast til prøveplan for overtagelsesprøven Underbilag 8B: Udkast til prøveplan for driftsprøve</p> <p>Vil ordregiver venligst oplyse, hvorledes disse underbilag tilgås eller sikre at disse gøres tilgængelig på www.udbud.rm.dk?</p>			
9.2				

10. Spørgsmål til KONTRAKTBILAG 9

10.1				
10.2				

11. Spørgsmål til KONTRAKTBILAG 10 + UNDERBILAG 10A

11.1				
11.2				

12. Spørgsmål til KONTRAKTBILAG 11

12.1				
12.2				

13. Spørgsmål til KONTRAKTBILAG 12

13.1				
13.2				

14. Spørgsmål til KONTRAKTBILAG 13

14.1				
14.2				

15. Spørgsmål til KONTRAKTBILAG 14

15.1				
15.2				