

Bilag 4. Specifikation af tjenesteydelsen

1. Hvad er bibliotek.dk?

bibliotek.dk er en tjenesteydelse rettet mod slutbrugere, baseret på DanBib-systemet. DanBib-systemet er en forudsætning for, men ikke en del af bibliotek.dk-leverancen. DanBib-systemet består af DanBib-basen, forskellige administrative baser, en infrastruktur til håndtering af fjernlån, bestillinger og slå-op-funktion samt funktioner til download og upload af bibliografiske poster.

bibliotek.dk indeholder funktioner og faciliteter, som stiller særlige krav til DanBib-systemet; sådanne krav finansieres helt eller delvist af bibliotek.dk-bevillingen, men medfører ikke at DanBib-systemet bliver en del af bibliotek.dk-leverancen.

Aftalen omfatter følgende ydelser:

- Teknisk drift
- Anvendelsesorienteret drift
- Brugersupport
- Udvikling

2. Teknisk drift

2.1 Generelle bestemmelser

Leverandøren varetager drift og vedligeholdelse af det nødvendige materiel og basisprogrammel (også kaldet driftsløsningen) til sikring af de aftalte servicemål for bibliotek.dk.

Leverandøren skal - i overensstemmelse med god leverandørskik inden for it-branchen - udføre alle de foranstaltninger til forebyggende og afhjælpende vedligeholdelse, der er nødvendige for at holde de af vedligeholdelsesordningen omfattede enheder i god og driftssikker stand.

Leverandøren er forpligtet til at opretholde en kvalificeret viden om systemet, så længe drifts- og vedligeholdelsesaftalen er gældende. Leverandøren er endvidere forpligtet til at udelukkende lade vedligeholdelsen udføre af kompetente og erfarne fagfolk, der har kendskab til bibliotek.dk.

2.2 Drift

Generelt

Leverandøren overvåger (i en kombination af automatiske og manuelle procedurer) at alle komponenter fungerer efter hensigten.

Dataopdatering

Leverandøren varetager daglige batchkørsler for import af poster, herunder syntakscheck (validering), matchning samt ajourføring af søgeveje.

Driftsstabilitet mm

Leverandøren varetager registrering og rapportering vedrørende driftsstabilitet og svartider.

Statistikker

Teknisk drift omfatter også implementering og vedligeholdelse af måling- og rapporteringssystemerne.

Sikkerhed

Leverandøren har designet og sikret driften på følgende måder:

Sikkerhed

Leverandøren sikrer driften på følgende måde:

DBC forhindrer uønsket adgang til driftscentrene via elektroniske adgangskort, bevægelsessensorer og lignende.

Herudover overvåger DBC temperatur, luftfugtighed, bevægelse, døråbning, bystrøm, nødstrøm, brandalarmer, Inergen brandslukningsanlæg, m.m.

DBC's sikkerhedssystemer betyder:

- Redundante linier og udstyr
- Adgangskontrol på systemer ved logisk samt fysisk adgang
- Fysisk sikring af lokaler - herunder særligt maskinstuer og driftsmiljøer
- Omfattende antivirus beredskab

Tredelt netværkstopologi, som sammen med de øvrige løsninger på det systemmæssige, procesorienterede og organisatoriske, er med til at sikre kundens løsning imod hacking, virusangreb og anden form for misbrug og kompromittering.

Overvågning og kontrol

Overvågning af det udstyr, der er installeret i DBC's datacentre, giver DBC fuldstændig kontrol over både lokalt og fjernliggende software og hardware.

Ved hjælp af specielle tilrettede systemer opretholder DBC et overvågningsniveau, hvor både overvåger hardware og software døgnet rundt.

2.3 Vedligeholdelse

Forebyggende vedligeholdelse

Leverandøren skal udføre den forebyggende vedligeholdelse der efter leverandørens vurdering er nødvendig for at afværge, at der opstår fejl. Forebyggende vedligeholdelse omfatter - men er ikke begrænset hertil - foretagelse af vedligeholdelsestjek på alle servere samt afprøvning af system recovery procedurer.

Maskinel, reservedele og forbrugsartikler

Alt maskinel som indgår i driftsløsningen er leverandørens ejendom. Vedligeholdelse af dette, herunder udskiftning af reservedele eller hele maskiner, indgår i ydelsen.

Programmel

Alt programmel som indgår i driftsløsningen er leverandørens ejendom, jævnfør dog § 22 i kontrakten. Vedligeholdelse af dette, herunder installation af nye versioner, indgår i ydelsen.

Afhjælpning af fejl

Ved fejl forstås enhver afvigelse i driftsløsningen (herunder manglende funktionalitet og dataopdatering), som påvirker den daglige brug af systemet.

Ved konstatering af fejl vil leverandøren hurtigst muligt afhjælpe disse eller foranledige afhjælpning foretaget ved indberetning af fejl til producenten af maskinlet/programmlet. Såfremt endelig afhjælpning vil medføre uforholdsmæssige økonomiske omkostninger for leverandøren, eller såfremt det i øvrigt kan ske uden gene for brugerne, kan leverandøren gennemføre en midlertidig løsning eller anden metode til omgåelse af fejlen.

3. Information, administration, brugersupport og andre løbende opgaver

3.1 Generelle bestemmelser

Leverandøren varetager planlægning, styring og overvågning af regelmæssige rutiner, herunder intern koordinering til sikring af de aftalte servicemål for bibliotek.dk. Heri indgår også mindre ad hoc opgaver.

3.2 Administration

Omfatter:

Udviklings- og driftsaftale vedr. bibliotek.dk, Aftale om udvikling af bibliotek.dk samt aftaler med trediepart.

Budgetlægning, budgetopfølgning, regnskabsafregning.

Forpligtelser der naturligt følger af udviklings- og driftsaftalerne (møder, udvalg, notater etc.).

Intern koordinering af den samlede leverance (teknisk drift, anvendelsesorienteret drift, brugersupport og udvikling).

Etablering og vedligeholdelse af samarbejde med andre netsteder herunder bibliotekernes.

3.3 Generel projektforberejdelse

Omfatter:

Strategiske overvejelser vedr. udvikling af bibliotek.dk.

Perspektivering af udviklingsmuligheder.

Aftalte forundersøgelser.

3.4 Generel drift- og systemkoordinering

Omfatter:

Leverandøren varetager styring af planlagte ændringer af driftssystemet og af regelmæssige rutiner, herunder dataudveksling, som sikrer en funktionsmæssig sammenhæng/samdrift i forhold til andre systemer.

Dette omfatter også styring af implementering af nye programversioner, servere etc. – inkl. implementering i andre systemer med indirekte indvirkning på bibliotek.dk.

Leverandøren varetager koordinering af initiativer til afhjælpning af eventuelle fejl.

3.5 Øvrige opgaver

Leverandøren varetager koordinering af mindre udviklingsopgaver samt justeringer af bibliotek.dk.

Leverandøren varetager indsamling af data og foretager publicering af statistikker på nettet (leverandørens hjemmeside).

Styring af sammenhænge og konsekvensændringer indenfor bibliotek.dk, netpunkt.dk, DanBib, Hjælpesystemer og infrastruktur.

4. Brugersupport

4.1 Generelle bestemmelser

Leverandøren varetager kontakten til bibliotekerne vedr. drift af bibliotek.dk.

4.2 Brugersupport

DBC Kundeservice

DBC Kundeservice modtager henvendelser fra bibliotekerne. Slutbrugerhenvendelser forekommer også. Hovedparten af henvendelser fra slutbrugere kommer pr. mail fra bibliotek.dk. Brugere får typisk svar pr. mail.

4.3 Information:

Der udsendes efter behov service- og driftsmeddelelser om bibliotek.dk, fx driftsproblemer, adgang til systemerne, nyheder, ændringer og fejlrettelser på mailingslister.

5. Udvikling

5.1 Generelle bestemmelser

Leverandøren er forpligtiget til at have et beredskab til udviklingsaktiviteter i forbindelse med bibliotek.dk i en størrelsesorden svarende til forskellen mellem finanslovsbevillingen til bibliotek.dk og den aftalte pris for drift af bibliotek.dk.

Denne bestemmelse forpligtiger ikke kunden til et bestemt omfang af udviklingsaktiviteter.

5.2 Udviklingsplan for bibliotek.dk

Der udarbejdes en udviklingsplan dækkende hvert kalenderår. Planen forberedes i fællesskab og leverandøren skal levere de nødvendige beskrivelser og prisoplysninger efter en aftalt plan.

På grundlag af denne proces indgås mellem kunden og leverandøren en aftale om udviklingsplan for bibliotek.dk, som offentliggøres efter kundens bestemmelse.

5.3 Justering af udviklingsplan i årets løb

Leverandøren og kunden vedligeholder i fællesskab en status over udviklingsplanen.

Leverandøren skal løbende levere beskrivelser/løsningsforslag og priser for foreløbigt aftalte og nye projekter efter anmodning fra kunden, hvis kunden anmoder om dette.

Såfremt leverandøren i løsningsforslaget påviser, at et projekt af tekniske eller væsentlige funktionsmæssige hensyn ikke kan gennemføres, kan leverandøren nægte at udføre et projekt henholdsvis efterkomme en ændringsanmodning til aftalt projekt. Evt. tvister håndteres efter 5.5. nedenfor.

Igangsætning af projekter henholdsvis godkendelse af afvigelser fra tidsplaner og ændring af projekter sker efter kundens anvisning skriftligt.

5.4 Leverance af enkeltprojekter

Leverandøren rapporterer skriftligt om afslutning af de enkelte projekter. I de tilfælde, hvor der er tale om en ny funktionalitet, skal kunden have mulighed for at verificere denne.

I hvert enkelt tilfælde godkender kunden afslutningen af et projekt som forudsætning for fakturering.

5.5 Tvister om enkeltprojekter

I tilfælde af uenighed omkring konsekvenser eller omkostninger forbundet med et givent projekt har kunden ret til fornøden indsigt i grundlaget for leverandørens løsningsforslag. Ved prisberegningsmodeller og lignende erhvervshemmeligheder kan leverandøren forlange, at gennemgangen foretages af en uvildig tredjemand, som er underlagt tavshedspligt. Kunden har til enhver tid ret til at lade en uvildig tredjemand, som er underlagt tavshedspligt, gennemgå leverandørens løsningsforslag. Kunden afholder altid udgifterne til den uvildige tredjemand.

5.6 Ændringsanmodninger for at undgå tab

Såfremt leverandøren ønsker at foretage ændringer i forhold til funktionen af bibliotek.dk eller i forhold til aftalte projekter for at undgå væsentlige tab for leverandøren, fremsættes anmodning herom til kunden.

Kunden skal uden ugrundet ophold og senest 10 arbejdsdage efter modtagelsen behandle denne forespørgsel og meddele, hvorvidt ændringsanmodningen kan imødekommes. Kunden er forpligtiget til at acceptere ændringer, der kun i ubetydelig grad påvirker brugernes nytte af systemet, og som ikke påfører kunden eller enkelte biblioteker yderligere omkostninger eller tab.

5.7 Garanti

Leverandøren garanterer for at resultaterne af afsluttede udviklingsprojekter i form af nye funktionaliteter i bibliotek.dk lever op til de aftalte beskrivelser.

Indebærer en ny funktionalitet mulighed for utilsigtede bivirkninger i form af f.eks. forlængede svartider, skal leverandøren oplyse dette tidligst muligt og senest ved afslutning af et projekt.

Rettet Bilag 4. *Specifikation af tjenesteydelsen* af 7. januar 2010 tiltrædes hermed.

København, den 18. januar 2010 Ballerup, den 11. januar 2010



Leif Andresen
Styrelsen for Bibliotek & Medier



Heddi Mortensen
DBC as