



TRONDHEIM
KOMMUNE

Mal for Endringsanmodning (EA), Endringsoverslag (EOV), Endringsordre (EO)

FORMÅL

Formålet med malen er å dokumentere behandling av endringsanmodninger mellom Kunde og Leverandør. Se SMH for definisjon av endringsanmodning. Malen sikrer dokumentasjon av behandling av endringsanmodninger fram til signert endringsordre.

RUTINEBESKRIVELSE

1. ENDRINGSANMODNING (EA)

EA fra Kunden v/IT-tjenesten sendes til:

- <leverandørnavn>: <epostadresse>, bestiller mottar saksnummer på e-post

Endringsanmodning fra Leverandøren legges på felles samhandlingsportal med saksnummer fra Leverandørens saksverktøy. Saksbehandler hos Kunden varsles gjennom merking (tagging) i dokumentet.

Alle endringsdokumenter legges i mappe for Endringsbehandling på det respektive avtaleområde. Leverandøren legger alle endringsanmodninger i en logg <nnn>. Leverandøren oppdaterer loggen med dato for når endringsanmodningen endrer status fra EA til EOV og videre til EO. Godkjent EO bestilles via Kundens e-handelsløsning.

- Felter markert med rødt fylles ut av Kunden, felter markert med blått fylles ut av Leverandøren
- Felter som ikke er relevante merkes "n/a" (not applicable/ikke relevant)
- Felter som innebærer en vurdering, men som viser seg ikke å være relevante for saken merkes med "Blir ikke berørt"
- Endringer i dokumentet skal endringsmarkeres.
- Spørsmål til innhold i dokumentet angis som "Kommentar"
- Spørsmål og svar oppsummeres i punkt 3.18 og 3.19
- Endringer i innhold i dokumentet godkjennes av Kunden eller i fellesskap mellom Kunde og Leverandør

Navn på endringsanmodningen skal følge standarden: xxxxxx<saksnummer i EVRYs saksbehandlingsverktøy>-<EA_Navn på endringsanmodningen> .

Ved mottatt endringsanmodning skal Leverandøren sende et endringsoverslag til Kunden innen 10 virkedager.

2. ENDRINGSOVERSLAG (EOV)

Leverandøren legger ut endringsoverslag og varsler Kundens saksbehandler.

3. ENDRINGSORDRE (EO)

Endringsordre aksepteres ved at Kunden legger ut dokumentet på avtalt område. EO bestilles via Kundens e-handelsløsning.

4. AVTALEFORVALTNING

For de endringsordrer som medfører endring i avtalen, skal prosess for Avtaleendring følges.

1. INNLEDNING

Tjeneste som skal endres, evt. ny		
Navn på endringsanmodningen/ endringsoverslag/endringsordren (Samme navn som på dokumentet)	Kundens ESA-nummer	Leverandørens referanse
Referanse til avtale (bilag, kapittel)		
0.1 Endringens status med dato for endring av status	Status 1. Endringsanmodning (EA) 2. Endringsoverslag (EOV) 3. Endringsordre (EO)	Dato
0.2 Henvisning til øvrige EA/EOV/ EO som er knyttet til denne endringen		
0.3 Henvisning til Kundens prosjektnummer/navn		
0.4 Henvisning til Leverandørens prosjektnummer/navn		
0.5 Kundens saksbehandler (Navn, tlf.nr, e-postadresse)		
0.6 Leverandørens kontaktpersoner (Navn, tlf.nr, e-postadresse)	Merkantil kontaktperson	Operativ kontaktperson
0.7 Koordinator for endringen når flere EA/EOV/EO er knyttet til denne endring (Navn, tlf.nr, e-postadresse)		
0.8 Avhengigheter til andre avtaler (Avtale, navn på leverandør) Leverandøren har ansvar for å innhente opplysninger fra Kundens andre tjenesteleverandører slik at endringskonsekvenser blir synliggjort for Kunden		
0.9 Kontaktpersoner hos andre involverte leverandører (Navn, tlf.nr, e-postadresse)		

2. ENDRINGSANMODNING (EA)

1.0 Hensikt/bakgrunn og målgruppe	
--------------------------------------	--

1.1 Beskrivelse av behov Feltet oppdateres underveis i behandlingen dersom forståelse av behov blir tydeligere.	
1.2 Avgrensning	
1.3 Forutsetninger	
1.4 Vedlegg Referer til dokumentnavn og link til lagringssted	
1.5 Ønsket tidspunkt for gjennomføring (Dato)	

3. ENDRINGSOVERSLAG (EOV)

3.1 Beskrivelse av det som skal leveres med forslag til løsning	
3.2 Beskrivelse av arbeidet som må utføres Gjennomføringsmåte, behov for involvering av Kunden eller andre leverandører etc.	
3.3 Beskrivelse av behov for endringer i avtale, med referanse til avtale og bilag. Ny/ending i avtaletekst a) Bilag 2 b) Bilag 5 Tjenestenivå c) Bilag 7 Priser	
3.4 Beskrivelse av behov for endringer i Tjenestekatalog og/eller behov for tilpasninger i støttesystemer (saksflytverktøy, CMS, Overvåking, Dashboard etc.)	
3.5 Beskriv effekten på og konsekvenser for: a) Teknisk plattform b) Klient c) Tjenestenivå på eksisterende tjenester d) Lisenser (krav til lisenser, antall, kostnad)	
3.6 Beskriv behov for endringer i prosesser, rutiner, retningslinjer og dokumentasjon (Access management, Change management, bestillingsrutiner osv.)	
3.7 Beskrivelse av om endringen har konsekvenser for eller	

avhengigheter til andre endringer		
3.8 Beskriv risiko, mulige konsekvenser og foreslåtte tiltak (ROS-analyse)		
3.9 Beskrivelse av testplan, Leverandørens og Kundens deltakelse		
3.10 Beskriv behov for bistand fra Kundens andre leverandører		
3.11 Tidsplan Tidsplan kan vedlegges. Avvik fra Kundens ønskede leveransetidspunkt skal begrunnes.	Dato planlagt oppstart:	
	Dato klar for akseptansetest:	
	Dato idriftsetting:	
3.12 Andre kommentarer		
3.13 Pris og betalingsplan Priser skal spesifiseres slik at det er mulig for Kunden å identifisere alle relevante kostnadselementer. Pris skal spesifiseres i samsvar med prismodell og priser i Bilag 7. Det må spesifiseres hva endringsoverslaget evt. ikke omfatter. Dersom Leverandørens forbruk går utover prisestimatet, skal dette forhåndsgodkjennes av Kunden. Fakturering gjøres månedlig iht.påløpte kostnader	Pris for etablering:	
	Pris for månedlig drift og eventuelt enhetspris for tjenesten:	
	Betalingsplan:	
3.14 Vedståelsesfrist for endringsoverslaget		
3.15 Oversikt over vedlegg		
3.16 Beskrive hvilke alternative løsninger som evt. er vurdert		
3.17 Varsle endringen til ansvarlig ressurs for kontinuitets- og beredskapsplanlegging		
3.18 Godkjenningskriterier For leveransen, evt. delleveranser		
3.19 Kundens kommentar/ spørsmål til tilbudet Kundens valg av løsningsmodell når Leverandøren har gitt tilbud på flere alternativer Løsningsforslag som ikke velges, fjernes fra EO versjonen av dokumentet.		

3.20 Leverandørens tilsvaer til Kundens kommentar/spørsmål	
3.21 Utforme tilbud når kunde/fakturamottaker er utenfor IT-tjenesten (JA eller NEI)	

4. ENDRINGSORDRE (EO)	
Kunde (fakturamottaker)	Leverandør
Trondheim kommune fakturamottak TK Orgkode xxxxx Postboks 2399 Torgarden 7004 TRONDHEIM	Navn: Forretningsenhet: Adresse:
Kundens godkjenning skjer ved bestilling via e-handel	Dato:
Leverandørens signatur	Dato:

5. ENDRINGSLOGG			
Versjon	Beskrivelse	Dato	Utført av
	Endringsanmodning utarbeidet av...		
	Kvalitetssikret av rolle...		
	Korrigert for...		