

Bilag 7 – Ændringsanmodninger

Der kan oprettes en ændringsanmodning under både implementeringsfasen såvel som den daglige drift.

Når ændringer identificeres enten under implementeringen eller i den daglige drift, vil der blive defineret en ændringsanmodning, som håndteres i overensstemmelse med TrueCommerces proces herfor.

Ønsker til ændringer i implementeringsfasen, hvad enten det er ændringer til projektscopet eller tilføjelse af nye partnere og dokumenter, skal diskuteres og aftales med TrueCommerces implementeringskonsulent eller projektleder.

I den daglige drift diskuteres og aftales ændringsanmodninger med TrueCommerces Managed Service Team. Hvis Managed Service-teamet bliver bekendt med forhold i den daglige drift, som potentielt kan resultere i en ændringsanmodning, skal denne ændringsanmodning drøftes og aftales med Kunden. Et eksempel kunne være, at Managed Service-teamet oplever forskelle i dataene i forhold til, hvad der er aftalt med enten Kunden eller en af Kundens samhandelspartnere.

Processen for ændringsanmodninger

Såfremt Kunden ønsker at tilføje en ændring, skal en områdeansvarlig fra Kunden indsende en skriftlig ændringsanmodning til TrueCommerce, som herefter dokumenterer ændringsanmodningen i et dokument, som Kunden skal underskrive.

Ingen ændringer træder i kraft, før begge parter har underskrevet den pågældende ændringsanmodning. Såfremt ændringsanmodningen ikke underskrives inden for den aftalte tidsfrist, vil ændringsanmodningen automatisk udløbe.

Hvis en ændringsanmodning underskrives af begge parter inden eller på den dag, hvor tidsfristen udløber, vil TrueCommerce implementere ændringen i overensstemmelse med de vilkår og betingelser, som er aftalt. Det underskrevne dokument anvendes til at korrigere projektets tidsplan og scope samt de yderligere omkostninger og gebyrer, som ændringsanmodningen måtte medføre.

Hvis Managed Service-teamet finder det nødvendigt at foretage en ændring i den daglige drift, opretter teamet en sag i kategorien "Service Request/Change Request", hvor den pågældende ændring beskrives for Kunden. Herefter afventes Kundens godkendelse af ændringen.

Kunden er forpligtet til at fremsende den information, som er nødvendig, for at TrueCommerce kan udarbejde ændringsanmodningen, samt stille en kvalificeret teknisk ressource til rådighed, som kan godkende scopet for ændringsanmodningen.

TrueCommerce er forpligtet til at informere Kunden om enhver risiko eller udfordring, som TrueCommerce ikke er i stand til løse, og som kan have betydning for den aftalte pris eller tidsplan for en ændring.

Godkendelse af ændring

Medmindre TrueCommerce bliver gjort opmærksom på fejl eller mangler senest to uger, efter ændringsanmodningen er gjort tilgængelig for test, vil ændringen blive betragtet som godkendt.