

Bilag 4.a - Samarbejdsorganisation

[Projektnavn]

[Måned + år]

[Vejledning til Leverandøren]

Vejledning til Leverandøren er angivet med kursiv i skarpe parenteser som denne. Ud over denne generelle vejledning indeholder bilaget en række specifikke vejledningstekster til Leverandøren.

Leverandøren skal udfylde kravmatricen sidst i bilaget.

Leverandøren skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet i vejledning til Leverandøren, eller hvor det er markeret på anden vis.

I Kontrakten er der henvist til Bilag 4.a, Samarbejdsorganisation i følgende punkter:

- *Punkt 2 (Opstartsmøde)*
- *Punkt 5 (Samarbejdsorganisation)*
- *Punkt 6 (Kundens medvirken)*
- *Punkt 41.1 (Garantier)*
- *Punkt 43.1 (Underretningspligt og afhjælpning)*
- *Punkt 56.5.3 (Leverandørens pligt til at levere Ydelser uanset trist)*
- *Punkt 56.5.4 (Sideløbende konflikthåndtering)*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	4
2.	GENERELLE KRAV	4
3.	ROLLER OG BEMANDING	4
3.1	Kundens interne roller	4
4.	SAMARBEJDSORGANISATIONENS STRUKTUR	5
4.1	Styregruppe	6
4.1.1	Styregruppemøder	6
4.2	Transitionsgruppe	7
4.2.1	Transitionsgruppemøder	8
4.2.2	Eskaleringsprocedure	8
4.3	Driftsgruppe	8
4.3.1	Driftsgruppemøder	10
4.3.2	Eskaleringsprocedure	11
4.4	Allokerede Nøglemedarbejdere	11
4.5	Samarbejdsfora under Transition Ud	11
5.	KRAVMATRICE	12

1. INDLEDNING

Dette Bilag 4.a indeholder Kundens krav til samarbejdsorganisationen.

2. GENERELLE KRAV

I K-1 til K-4 følger Kundens generelle krav til samarbejdsorganisationen.

K-1 Samarbejdsorganisation

Leverandøren skal i kontraktperioden sikre en samarbejdsorganisation i overensstemmelse med Kontraktens krav, og som understøtter leveringen af Kontraktens Ydelser og Kundens indsigt heri.

K-2 Beslutningskompetence

Leverandøren skal sikre, at Leverandørens repræsentanter i et givent samarbejdsforum, jf. punkt 4, har kompetencer og den fornødne ledelsesmæssige forankring til at træffe alle beslutninger inden for gruppens kompetenceområder.

K-3 Optimeringsmuligheder

Leverandøren skal sikre, at samarbejdsorganisationen og særligt styregruppen orienteres om optimeringsmuligheder i relation til Systemet og Ydelserne, som følge af f.eks. nye teknologiske muligheder og innovation.

K-4 Sprog

Leverandøren skal sikre, at medarbejdere, der indgår i samarbejdsorganisationen, kan kommunikere på mundtligt og skriftligt dansk og engelsk.

3. ROLLER OG BEMANDING

3.1 Kundens interne roller

Rolle	Ansvarsområde (Internt hos Kunden)
Transitionsmanager (Projektleder)	Transitionsmanageren varetager Kundens overordnede projektleddelse i forbindelse med afklaringsfasen og Transition Ind. Transition Manager er ansvarlig for: - overordnet styring af Kundens anliggender og ressourcer i forbindelse med Afklaringsfasen og Transition Ind, - primær kontaktperson for Leverandørens Transitionsmanager eller projektleder, - afklaring eller eskalation til rette forum af emner rejst i Afklaringsfasen eller Transition Ind.
IT-driftschef (Service Manager)	It-driftschefens primære opgave internt hos Kunden er, at: være den internt ansvarlige for optimal daglig styring af driften af Systemet,

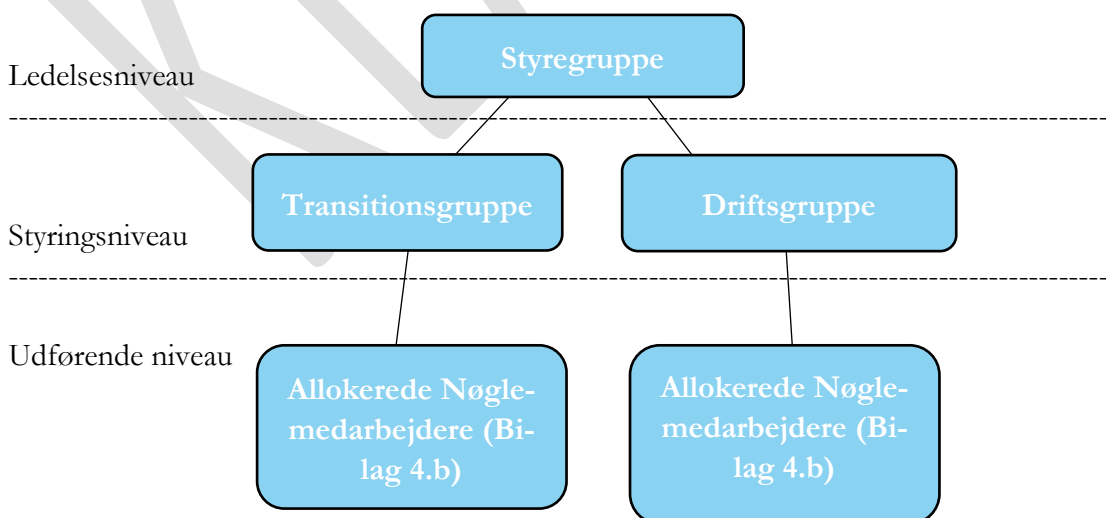
Rolle	Ansvarsområde (Internt hos Kunden)
	b. indgå i en tæt koordinering med forretningen, således at drift af Systemet understøtter de forretningsmæssige behov c. have it-teknisk indsigt for at sikre, at aftalte sikkerhedskrav, herunder sikkerhedskrav overholdes, at arkitektur er forenelig med Kundens øvrige systemer, og at andre tekniske aspekter inddrages i det løbende samarbejde d. følge op på Leverandørens opfyldelse af Servicemålene angivet for Systemet e. være den internt ansvarlige for at håndtere eskaleringer vedrørende servicemål f. følge op på Leverandørens rapportering af Servicemål g. forestå anmodning i forhold til ændringer af rapportering af Servicemål h. fungere som bindeled mellem Kunden og Leverandøren i det daglige og besidde det operationelle og tværgående indblik i Kontraktens indhold
	i.
	j.

4. SAMARBEJDSORGANISATIONENS STRUKTUR

Med henblik på at sikre en hensigtsmæssig gennemførelse af Kontrakten, etableres den samarbejdsorganisation, der beskrives i dette punkt 4.

K-5 Krav til samarbejdsfora

Leverandøren skal indgå i en samarbejdsorganisation med Kunden, der skal bestå af følgende samarbejdsfora:



4.1 Styregruppe

K-6 Leverandørens deltagelse i styregruppen

Leverandøren skal efter indgåelse af Kontrakten deltage i en styregruppe sammen med Kunden, der er etableret i tilknytning til Kontrakten.

Styregruppen udstikker rammerne for projekter og drift og er ansvarlig for at træffe beslutninger af strategisk og forretningsmæssig karakter, og styregruppen har bemyndigelse til at træffe bindende beslutninger i henhold til Kontrakten. Styregruppen har det overordnede ansvar for Kontraktens succesfulde realisering.

Styregruppen monitorerer Ydelserne under Kontrakten og sikrer, at der bliver truffet de beslutninger, der er nødvendige for at sikre Kontraktens rette opfyldelse.

Styregruppen er højeste eskaleringsinstans. Udfordringer, som ikke kan løses i transitionsgruppen eller driftsgruppen, skal eskaleres og behandles i styregruppen.

Kundens repræsentanter i Styregruppen er anført i nedenstående tabel:

Navn	Stilling	Rolle
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	Formand for Styregruppen
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	[...]

K-7 Leverandørens repræsentanter i styregruppen

Leverandørens repræsentanter i styregruppen skal bestå af de i nedenstående skema anførte repræsentanter og skal som minimum fra Leverandørens side bestå af én fra direktionen eller Leverandørens forretningsledelse samt den overordnede leveranceansvarlige for Leverancer til Kunden:

[Leverandøren skal udfylde skemaet med de pågældende repræsentanter]

Navn	Stilling	Rolle
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	General Account Manager
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	[...]

Styregruppens formand kan efter behov indkalde øvrige personer med faglig ekspertise til styregruppemøderne.

4.1.1 Styregruppemøder

Kunden indkalder til styregruppemøder **hver måned** eller efter behov. Styregruppemøder kan også holdes på Leverandørens foranledning, forudsat at Leverandøren anmoder skriftligt herom.

Styregruppemøderne holdes som møder på Kundens adresse, medmindre andet er aftalt.

Kunden kan, evt. på opfordring af Leverandøren, beslutte, at andre personer kan deltage i styregruppens møder på ad hoc basis.

Kunden er ansvarlig for at udsende dagsorden til styregruppemøde senest 3 Arbejdsdage inden mødets afholdelse, medmindre mødet er initieret på Leverandørens anmodning, jf. K-8.

K-8 Udsendelse af dagsorden

Leverandøren skal, hvis mødet er initieret på Leverandørens anmodning, udsende dagsorden senest 3 Arbejdsdage inden mødets afholdelse.

K-9 Referat

Kunden udfærdiger referat af mødet, som fremsendes til Leverandøren senest 3 Arbejdsdage efter mødet.

Leverandøren skal fremsende eventuelle kommentarer til referatet til Kunden inden for 5 Arbejdsdage efter modtagelse af referatet. Har Kunden ikke modtaget kommentarer fra Leverandøren inden 5 Arbejdsdage efter modtagelsen af referatet, anses dette for godkendt.

4.2 Transitionsgruppe

K-10 Leverandørens deltagelse i transitionsgruppe

Leverandøren skal efter indgåelse af Kontrakten deltage i en transitionsgruppe sammen med Kunden, der er etableret i tilknytning til Kontrakten.

Transitionsgruppen har til formål at planlægge, styre, gennemføre og afslutte Transition Ind i overensstemmelse med Kontrakten og herunder sikre koordinering i forbindelse med Transition Ind samt sikre overdragelse af ansvaret for Ydelserne fra den Afgivende Leverandør til Leverandøren (modtagende).

Transitionsgruppen er endvidere eskalationspunkt for udfordringer og problemer i Transition Ind, i det omfang dette er nødvendigt for at sikre en vellykket Transition Ind.

Transitionsgruppen er et midlertidigt forum, der skal bistå i forhold til Transition Ind. Efter Transitionsdagen ophører transitionsgruppen med at eksistere.

Kundens repræsentanter i transitionsgruppen er anført i nedenstående tabel:

Navn	Stilling	Rolle
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	Transitionsprojektleder
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	[...]
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	[...]

K-11 Leverandørens repræsentanter i transitionsgruppen

Leverandørens repræsentanter i transitionsgruppen skal bestå af de i nedenstående skema anførte repræsentanter:

[Leverandøren skal udfylde skemaet med de pågældende repræsentanter]

Navn	Stilling	Rolle
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	Transitionsprojektleder
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	[...]
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	[...]

4.2.1 Transitionsgruppemøder

Transitionsgruppemøder afholdes med fast interval hver [2. uge] i Transition Ind.

K-12 Indkaldelse til transitionsgruppemøder

Leverandøren skal indkalde til transitionsgruppemøderne, som holdes på Kundens adresse, medmindre andet er aftalt.

K-13 Dagsorden til transitionsgruppemøder

Leverandøren skal udsende dagsorden til transitionsgruppemøde senest 3 Arbejdsdage inden mødets afholdelse.

K-14 Referat

Leverandøren udfærdiger referat af mødet, som fremsendes til Kunden senest 3 Arbejdsdage efter mødets afholdelse.

Kunden skal fremsende eventuelle kommentarer til referatet til Leverandøren inden for 3 Arbejdsdage efter modtagelse af referatet. Har Leverandøren ikke modtaget kommentarer fra [Kunden/Leverandøren] inden 3 Arbejdsdage efter modtagelsen af referatet, anses dette for godkendt.

4.2.2 Eskaleringsprocedure

Udfordringer, som ikke kan løses af transitionsgruppen, skal eskaleres og behandles af styregruppen.

4.3 Driftsgruppe

K-15 Leverandørens deltagelse i driftsgruppe

Leverandøren skal efter indgåelse af Kontrakten deltage i en driftsgruppe sammen med Kunden, der er etableret i tilknytning til Kontrakten. Driftsgruppen aktiveres efter transitionsgruppens opløsning. Driftsgruppens mødefrekvens starter således op umiddelbart efter Transitionsdagen.

Driftsgruppen er bl.a. ansvarlig for følgende aktiviteter:

- a. Lede og koordinere det daglige samarbejde forbundet med leveringen af Kontraktens Ydelser
- b. Følge op på Fejl, Mangler, Incidents og Problems
- c. Følge op på overholdelsen af Servicemål
- d. Identificere og håndtere risici i forbindelse med driftsafvikling
- e. Følge op på igangværende opgaver
- f. Planlægge fremtidige aktiviteter, der har betydning for driften
- g. Optimere driftssamarbejdet
- h. Forestå førstebehandling af optimeringsmuligheder, jf. K-3
- i. [...]

Kundens repræsentanter i driftsgruppen er anført i nedenstående tabel:

Navn	Stilling	Rolle
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	Formand for driftsgruppen, Kundens IT-driftschef

K-16 Leverandørens repræsentanter i driftsgruppen

Leverandørens repræsentanter i driftsgruppen skal bestå af de i nedenstående skema anførte repræsentanter:

[Leverandøren skal udfylde skemaet med beskrivelse af de pågældende repræsentanter]

Navn	Stilling	Rolle
[Angiv navn]	[Angiv stillingsbetegnelse]	Leverandørens driftsleder

Driftsgruppens formand kan efter behov indkalde øvrige personer med faglig ekspertise til driftsgruppemøderne.

K-17 Driftslederens tilgængelighed

Leverandørens driftsleder skal være tilgængelig alle Arbejdsdage inden for Aftalt Arbejdstid. Afvigelser i driftslederens tilgængelighed fra Aftalt Arbejdstid, som f.eks. ferie, kurser mv. eller lignende, skal varsles til Kunden mindst [to uger] forud for afvigelsen. Leverandøren skal i den forbindelse sørge for, at der stilles en anden ressource til rådighed for driften med mindst samme kvalifikationer og beslutningskompetence som Leverandørens driftsleder. Leverandøren er desuden ansvarlig for selv at bringe afløserens vidensniveau om det konkrete leveranceforhold til Kunden op på et passende niveau, så afløseren kan agere på lige fod i driftslederens fravær.

4.3.1 Driftsgruppemøder

Driftsgruppen mødes med fast interval **hver måned**. Mødefrekvensen kan imidlertid på Kundens foranledning i perioder forøges til **ugentlige driftsgruppemøder**, ligesom Kunden også er berettiget til at indkalde til ad hoc driftsgruppemøder med **1 Arbejdsdags** varsel, såfremt Kunden vurderer, at der er behov derfor.

På driftsgruppemøderne drøftes alle emner af aktuell betydning for levering af Kontraktens Ydelser, og driftsgruppemøderne afholdes som udgangspunkt med følgende dagsorden:

- a. Godkendelse af referat fra seneste møde, hvis det mod forventning ikke er lukket inden da
- b. Gennemgang af Leverandørens seneste statusrapport, såfremt en ny er udsendt siden seneste driftsgruppemøde
- c. Opfølgning
 - i. Opfølgning på Incidents Problems, Known Errors, Mangler og eventuel uenighed om kategorisering af Incidents og Problems
 - ii. Opfølgning på Servicemål
 - iii. Opfølgning på sikkerhed og gennemgang af sikkerhedslogs
 - iv. Drøftelse af behov for Operationelle Tilpasninger, herunder kapacitetsregulering, herunder Kundens forventede fremtidige behov/forbrug
- d. Gennemgang og opdatering af risikolog
- e. Gennemgang af status på igangværende opgaver, herunder Kontraktuelle Ændringer, udeståender, opfølgningspunkter, etc.
- f. Opfølgning på samarbejde og processer
- g. Gensidig orientering (f.eks. kommende opgaver/aktiviteter i den kommende tid, som kan medføre behov for ekstra ressourcer el.lign.)
- h. Næste møde
- i. Eventuelt

K-18 Referat

Leverandøren udfærdiger referat af mødet, som fremsendes til **Kunden** senest **3** Arbejdsdage efter mødets afholdelse.

Kunden skal fremsende eventuelle kommentarer til referatet til **Leverandøren** inden for **3** Arbejdsdage efter modtagelse af referatet. Har **Leverandøren** ikke modtaget kommentarer fra **Kunden** inden **3** Arbejdsdage efter modtagelsen af referatet, anses dette for godkendt.

Leverandøren etablerer og vedligeholder desuden en beslutningslog. Beslutningsloggen indeholder en oversigt over alle de beslutninger, der er truffet på driftsgruppemøderne. Beslutningsloggen opdateres efter hvert driftsgruppemøde og vedhæftes mødereferatet.

4.3.2 Eskaleringsprocedure

Udfordringer, som ikke kan løses af driftsgruppen, skal eskaleres og behandles af styregruppen.

4.4 Allokerede Nøglemedarbejdere

K-19 Allokerede Nøglemedarbejdere

Leverandøren har i Bilag 4.b angivet de Nøglemedarbejdere, der er allokeret til gennemførelsen af de operationelle aktiviteter forbundet med Kontraktens opfyldelse.

4.5 Samarbejdsfora under Transition Ud

Leverandørens skal sikre, at dennes samarbejdsorganisation under Transition Ud og under iagttagelse af K-20 er identisk med samarbejdsorganisationen i Driftsfasen.

K-20 Transitionsleder

Leverandøren skal udpege en transitionsleder, jf. Bilag 18, der ud over at repræsentere Leverandøren i styregruppe for Transition Ud også er ansvarlig for at drive Leverandørens aktiviteter i Transition Ud.

5. KRAVMATRICE

[Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette Bilag 4.a er opfyldt.]

Krav ID	Udbudsretlig kravrubricering	Opfyldelsesgrad (Helt / Opfyldes delvist / Opfyldes ikke)	Leverandørens beskrivelse eller reference til løsningsbeskrivelse i separat dokument
K-1			
K-2			
K-3			
K-4			
K-5			
K-6			
K-7			
K-8			
K-9			
K-10			
K-11			
K-12			
K-13			
K-14			
K-15			
K-16			
K-17			
K-18			
K-19			