

Bilag 6 – Samarbejde med Øvrige Leverandører

[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 6 (Samarbejde med Øvrige Leverandører) i følgende punkter:

- *Punkt 8 (Leverandørens samarbejde med Kundens øvrige Leverandører*

Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]

Indholdsfortegnelse

1.	INDLEDNING	4
2.	KUNDENS ØVRIGE LEVERANDØRER	4
3.	GENERELLE KRAV	5
4.	ON- OG OFFBOARDING AF ØVRIGE LEVERANDØRER	7
5.	FORA FOR TVÆRGÅENDE SAMARBEJDE	7
6.	JOINT TROUBLESHOOTING SESSIONS	9
7.	KOORDINERINGSPLAN	11
8.	EVALUERING AF SAMARBEJDET MED ØVRIGE LEVERANDØRER	12
9.	KONSEKVENNS VED MANGELFULDT TVÆRGÅENDE SAMARBEJDE	12
10.	KRAVMATRICE	FEJL! BOGMÆRKE ER IKKE DEFINERET.

1. INDLEDNING

Dette bilag indeholder krav til Leverandørens samarbejde med Kundens Øvrige Leverandører. Medmindre andet eksplicit er angivet nedenfor, er samarbejdet med Kundens Øvrige Leverandører omfattet af det faste Basisvederlag, jf. Bilag 20 (Vederlag).

Bilaget har til formål at sikre etablering af et tværgående samarbejde mellem Leverandøren og Kundens Øvrige Leverandører med henblik på at understøtte, at Leverandøren kan levere de aftalte Ydelser.

Bilagets krav understøtter, at Leverandøren indgår i et konstruktivt tværgående samarbejde med de Øvrige Leverandører, som har ansvar for udvikling og drift af It-systemer, som driftes på eller integrerer med Driftsplatformen.

Det konstruktive samarbejde betyder, at Leverandøren skal indgå åbent og proaktivt, også i de tilfælde, hvor der ikke er sammenfaldende interesser, for at medvirke til, at Kunden, og Anvendere samlet set opnår den bedste løsning ifm. og drift af de løsninger, som Driftsplatformen interagerer med.

Krav til Leverandørens samarbejde med Modtagende Leverandør i forbindelse med ophør (Transition Ud) fremgår af Bilag 18 (Forpligtelser ved ophør (Transition Ud)).

2. KUNDENS ØVRIGE LEVERANDØRER

Kundens Øvrige Leverandører omfatter de leverandører, som Kunden eller Anvendere har aftale med, hvor aftalen omfatter afvikling på eller integration med Driftsplatformen. Kundens Øvrige Leverandører indgår i to hovedgrupper:

- Applikationsleverandører
 - Leverandører, som har ansvar for udvikling, vedligeholdelse og applikationsdrift af It-systemer på Driftsplatformen, fx en fagløsning.
- Leverandører med ansvar for Anvendersystemer, som integrerer med It-systemer på Driftsplatformen
 - Leverandør af et Anvendersystem, som driftsafvikles på en anden driftsplatform end Driftsplatformen. Fx en kommunal ERP-løsning, som er hosted i kommunen. Det omfatter både Anvendersystemer, som henter fra og afleverer data til It-systemet.

3. GENERELLE KRAV

K-1 Positivt samarbejde

Leverandøren er forpligtet til at samarbejde positivt og aktivt med Kundens Øvrige Leverandører med henblik på at skabe samlet værdi for Kunden og Anvendere.

K-2 Sammenhæng til Kundens processer

Leverandørens samarbejde med Øvrige Leverandører skal leveres i overensstemmelse med Kundens Operationelle Processer, jf. Bilag 4.d (Operationelle Processer).

K-3 Etablering af samarbejde

Leverandøren skal i Transition Ind i samarbejde med Kunden etablere og herefter løbende koordinere samarbejdet med Kundens Øvrige Leverandører.

K-4 Samarbejde med Applikationsleverandører

Med Applikationen som fokuspunkt skal Leverandøren facilitere Driftsleverandørens fora, fx Driftsgruppe, CAB (Change Advisory Board) med relevante ressourcer og organisering jf. Bilag 4.a (Samarbejdsorganisation) og Bilag 4.d (Operationelle processer).

K-5 Fælles styregruppe med Applikationsleverandører

Leverandøren skal på Kundens anmodning deltage i en fælles styregruppe sammen med Applikationsleverandører og Kunden.

Styregrupperne er fælles eskalationspunkt for parterne i samarbejdet om drift og udvikling af Applikationerne.

Leverandøren skal stille med relevante ledelsesrepræsentanter fra Styregruppen, jf. Bilag 04.a (Samarbejdsorganisation).

Leverandøren skal deltage i den fælles styregruppe med et skriftligt varsel på 5 Arbejdsdage fra Kunden.

Leverandøren kan indstille til Kunden, at der afholdes møde i fælles styregrupper.

K-6 Operationelt tværgående samarbejde

Leverandøren skal med henblik på at understøtte, at Driftsplatformen og Kundens samlede portefølje af Applikationer fungerer optimalt for Kunden, indgå i Kundens organisering af og samarbejde med Kundens Øvrige Leverandører og bidrage til:

- a. Koordination mellem udvikling, vedligeholdelse og drift med henblik på at opretholde stabil drift.
- b. Drøftelse af Operationelle Tilpasninger og optimeringer.
- c. Drøftelse af øvrige forhold, der kan have betydning for Kundens Øvrige Leverandører.

K-7 Dokumentation

Leverandøren skal stille alle relevante oplysninger og Dokumentation med betydning for samarbejdet til rådighed for Kunden og Kundens Øvrige Leverandører, herunder give indsigt i og adgang til data relateret til Driftsplatformen i det omfang dette er nødvendigt, jf. i øvrigt Bilag 13 (Dokumentation).

K-8 Ejerskab og vedligehold af processer og roller

Leverandøren skal stille roller og processer til rådighed for samarbejdet med Øvrige Leverandører. Ejerskab af processer og roller ligger hos Leverandøren. Ansvar for at vedligeholde samt udføre løbende forbedringer på disse ligger tilsvarende hos Leverandøren.

K-9 Leverandørens ansvar

Samarbejdet med Kundens Øvrige Leverandører fritager ikke Leverandøren fra at opfylde de i Kontrakten fastsatte krav, herunder i relation til Servicemål, og det påhviler således til stadighed Leverandøren at sikre, at de aftalte Ydelser kan leveres. Leverandøren ifalder dog ikke bod for manglende overholdelse af et bodsbelagt Servicemål, såfremt Leverandøren

dokumenterer, at dette entydigt skyldes manglende udbedring af et Incident eller et Problem hos en af Kundens Øvrige Leverandører.

4. TIL- OG AFGANG AF ØVRIGE LEVERANDØRER

K-10 Efterfølgende Transitioner

I forbindelse med Transition Ind skal Leverandøren i samarbejde med Kunden sikre, at der bliver udarbejdet processer, procedurer, skabeloner samt planer for Efterfølgende Transitioner af It-systemer til Driftsplatformen, jf. Bilag 11 (Transition Ind)..

K-11 Udskiftning af applikationsleverandører

Leverandøren skal i samarbejde med Kunden sikre, at der bliver udarbejdet processer, procedurer, skabeloner samt planer for udskiftning af Applikationsleverandører, jf. Bilag 11 (Transition Ind).

K-12 Løbende tilpasning af det tværgående samarbejde

Leverandøren skal i sit samarbejde og kommunikation håndtere, at nye leverandører tilføjes Kundens Øvrige Leverandører, samt at eksisterende leverandører fragår fra Kunden Øvrige Leverandører.

5. FORA FOR TVÆRGÅENDE SAMARBEJDE

Samarbejdsfora mellem Kunden og Leverandøren er reguleret i Bilag 04.a (Samarbejdsorganisation). Nedenstående fora er mellem Leverandøren og en eller flere af Kundens Øvrige Leverandører samt eventuelt Kunden.

1. Stående fora, dvs. fora, hvor leverandørerne mødes regelmæssigt med en fast agenda. Det kan fx være mellem Leverandøren og alle leverandører med ansvar for Applikationsdrift mv. på Driftsplatformen eller fora, som vedrører brugen af middleware, fx et bestemt DBMS.
2. Ad hoc fora, dvs. fora som nedsættes, hvor der i en periode er behov for koordinering ud over det, som er stipuleret under de enkelte operationelle processer, jf. Bilag

4.d (Operationelle processer). Det kunne være omlægning værktøjsunderstøttelse af deployment-processer.

K-13 Deltagelse i tværgående fora

Leverandøren er forpligtet til at deltage i de fora, som Kunden finder nødvendigt.

K-14 Relevant og kompetent deltagelse

Leverandøren skal deltage med relevante og kompetente ressourcer i de tværgående fora, så Leverandøren bidrager til effektivt og for Kunden værdiskabende tværgående samarbejde. Leverandøren skal møde velforberedt til møder i de tværgående fora.

K-15 Ledelse af tværgående forum

Leverandøren skal på Kundens anmodning varetage en professionel ledelse af et tværgående forum.

K-16 Organisering af tværgående fora

Hvor Leverandøren har ansvar for et tværgående forum, er det Leverandørens ansvar at organisere arbejdet i dette forum. Organiseringen omfatter fx deltagerkreds, kompetencekrav til deltagerne, dagsorden, referater, aktivitetslister, mødeplanlægning og tilsvarende samt aftaler om tidsforbrug til deltagelse, forberedelse mv.

Leverandøren kan først igangsætte arbejdet i et forum, når Kunden har godkendt organisationen.

K-17 Proaktivitet ift. tværgående fora

Leverandøren skal proaktivt foreslå Kunden etablering af nye tværgående fora, som Leverandøren finder relevante. Forslag skal være underbygget med formål, scope, deltagerkreds mv. Leverandøren skal tilsvarende foreslå Kunden at udtræde af eller nedlægge et tværgående

forum, hvor Leverandøren vurderer, at et forum eller deltagelsen ikke længere er værdiskabende.

6. JOINT TROUBLESHOOTING SESSIONS

K-18 Joint Troubleshooting Session

Ved komplekse tværgående tekniske fejl, som aktuelt eller potentielt påvirker driftsstabilitet, sikkerhed eller tilgængelighed, skal Leverandøren indkalde til "Joint Troubleshooting Session", herefter "JTS".

Formålet med en JTS er at sikre effektiv og koordineret fejlsøgning gennem samarbejde mellem relevante tekniske og forretningsmæssige interessenter herunder Kundens Øvrige Leverandører.

K-19 Afgrænsning

Komplekse eller tværgående tekniske fejl, som kan medføre iværksættelse af JTS er:

- Incidents af kategori A eller B
- Problems af kategori A eller B

K-20 Initiativ og Indkaldelse

JTS kan initieres af Kunden eller Leverandøren, når en hændelse vurderes at kræve tværgående indsats. Indkaldelse skal ske skriftligt og skal indeholde:

- Beskrivelse af hændelsen
- Berørte systemer og tjenester
- Forslag til deltagere
- Forslag til tidspunkt og varighed

K-21 Deltagelse

Deltagere i en JTS skal omfatte relevante tekniske eksperter, systemejere samt eventuelt repræsentanter fra Underleverandører. Kunden og Leverandøren forpligter sig til at stille

nødvendige ressourcer til rådighed med kort varsel. Kunden er ansvarlig for at sikre, at Kundens Øvrige Leverandører ligeledes stiller nødvendige ressourcer til rådighed med kort varsel.

K-22 Gennemførelse

En JTS skal gennemføres som et struktureret møde (fysisk eller virtuelt) med fokus på:

- Identifikation og afgrænsning af problemet
- Fordeling af opgaver og ansvar
- Fastlæggelse af handlingsplan og tidsplan
- Dokumentation af beslutninger og observationer

Mødet skal ledes af en udpeget facilitator hos Leverandøren, som sikrer fremdrift og dokumentation.

K-23 Opfølgning

Efter afslutning af en JTS skal der udarbejdes en koncis rapport, som indeholder:

- Beskrivelse af identificerede årsager
- Trufne foranstaltninger
- Eventuelle resterende risici eller opgaver
- Anbefalinger til forebyggelse af lignende hændelser

Rapporten skal deles mellem deltagerne i JTS senest 3 Arbejdsdage efter sessionens afslutning.

K-24 Omkostninger ved deltagelse i JTS

For Incidents, der ligger helt eller delvist inden for Leverandørens ansvarsområde afholder Leverandøren egne omkostninger i forbindelse med deltagelse i JTS.

Leverandøren er berettiget til vederlag for dokumenteret medgået tid ved JTS på Incidents, der ligger uden for Leverandørens ansvarsområde, dog maksimalt 20 timer, med mindre andet er aftalt med Kunden.

7. SAMARBEJDSHÅNDBOG

K-25 Samarbejdshåndbog

Leverandøren, Kunden og Kundens Øvrige Leverandører skal sammen bidrage til udarbejdelse af en samarbejdshåndbog, der løbende holdes up to date. Samarbejdshåndbogen skal

anvise, hvordan parterne bedst muligt bidrager til det gode samarbejde, herunder hvordan ITIL eller tilsvarende metode på praktisk niveau bedst anvendes løbende i samarbejdet.

Samarbejdshåndbogen skal fungere som Leverandørens, Kundens og Kundens Øvrige Leverandørers daglige, operationelle opslagshåndbog mht. processer, kontaktpunkter, osv.

I tilfælde af uenigheder mellem Leverandøren, Kunden og Kundens Øvrige Leverandører om udarbejdning af konkrete elementer i samarbejdshåndbogen træffer Kunden beslutning herom.

K-26 Driftsleverandørens input til samarbejdshåndbog (EK)

Driftsleverandøren har i bilag 6.1 "Leverandørens løsningsbeskrivelse" beskrevet, hvordan samarbejdshåndbogen kan bygges op og anvendes, således at den kan danne udgangspunkt for et godt og fleksibelt samarbejde mellem Leverandøren, Kunden og Kundens Øvrige Leverandører.

[Supplerende vejledning til tilbudsgiver:

Tilbudsgiver bedes i Bilag 6.i (Leverandørens løsningsbeskrivelse) beskrive, hvordan samarbejdshåndbogen kan bygges op og anvendes.

Denne vejledende tekst slettes af ordregiver inden kontraktindgåelse.]

8. KOORDINERINGSPLAN

K-27 Udarbejdelse af Koordineringsplan

Leverandøren skal i Transition Ind udarbejde en Koordineringsplan med henblik på at sikre koordination mellem Leverandørens Ydelser og ydelser fra Kundens Øvrige Leverandører, der har betydning for Driftsplatformen.

K-28 Løbende udarbejdelse og tidsmæssige omfang

Leverandøren skal sikre, at Koordineringsplanen opdateres månedligt på baggrund af oplysninger fra Kunden og Kundens Øvrige Leverandører.

Leverandøren skal endvidere sikre, at Koordineringsplanen omfatter de til enhver tid kommende seks måneder.

K-29 Ansvar

Leverandøren skal sørge for, at de nødvendige oplysninger til udarbejdelse og opdatering af Koordineringsplanen indhentes fra Kunden og Kundens Øvrige Leverandører.

K-30 Koordineringsplanens indhold

Leverandøren skal sikre, at Koordineringsplanen indeholder og i forhold til Kundens Øvrige Leverandører koordinerer følgende planlagte aktiviteter:

- a. Vedligeholdelsesprojekter.
- b. Udviklingsprojekter.
- c. Servicevinduer.
- d. Planlagt nedetid.
- e. Produktionsplanlægning og driftsafvikling.
- f. Øvrige kendte aktiviteter.

Leverandøren skal for hver aktivitet angive indholdet af den givne aktivitet, samt hvordan aktiviteten udføres og koordineres af Leverandøren i forhold til Kundens Øvrige Leverandører.

9. EVALUERING AF SAMARBEJDET MED ØVRIGE LEVERANDØRER

Kunden har adgang til løbende at evaluere det tværgående samarbejde mellem Leverandøren og Kundens Øvrige Leverandører. Kunden har ret til at offentliggøre resultatet af evalueringen blandt involverede parter.

Evalueringen ændrer ikke på Leverandørens forpligtelse til at levere aftalte Ydelser og opfylde servicemål, jf. Bilag 8 (Servicemål).

Kunden kan vælge at lade en positiv bedømmelse indgå i vurdering af Leverandørens opnåelse af bonus, jf. Bilag 20 (Vederlag).

K-31 Deltagelse i evaluering af samarbejdet med Kundens Øvrige Leverandører

Leverandøren er forpligtet til at deltage i og medvirke til evaluering af samarbejdet.

10. KONSEKVENNS VED MANGELFULDT TVÆRGÅENDE SAMARBEJDE

K-32 Mangelfuldt tværgående samarbejde

Leverandøren er forpligtet til at indgå i det tværgående samarbejde, så Kunden samlet set ikke får ekstra omkostninger. Leverandøren skal tilgå det tværgående samarbejde, så Kundens Øvrige Leverandører ikke får unødvendige omkostninger.

Nedenfor er oplyst en række eksempler på situationer, hvor Leverandøren ikke i tilstrækkelig grad har levet op til sin kontraktuelle forpligtelse i det tværgående samarbejde:

- Leverandøren har videresendt et Incident til en anden af Kundens Øvrige Leverandører, hvor det efterfølgende viser sig, at det er Leverandøren selv, som skal løse Incidentet. Det er en forudsætning, at Leverandøren på tidspunktet for videresendelse sad inde med information eller med en rimelig indsats kunne skaffe sig informationen, som er grundlaget for, at Leverandøren selv skal håndtere Incidentet.
- Leverandøren har ifm. en change undladt at informere relevante af Kundens Øvrige Leverandører om ændringen inden for den aftalte tidsfrist.

- Leverandøren har leveret mangelfuld information til Kundens Øvrige Leverandører, så Kundens Øvrige Leverandører ikke har kunnet handle korrekt, f.eks. i relation til incident management eller change management.

K-33 Dækning ved manglende tværgående samarbejde

Såfremt Leverandøren ikke har opfyldt sine forpligtelser i det tværgående samarbejde, har Kunden adgang til at fakturere Leverandøren de omkostninger, som Kunden er blevet eller bliver pålagt af en anden af Kundens Øvrige Leverandører, som konsekvens af Leverandørens handlinger eller mangel på samme. Leverandørens erstatningsansvar i relation til ovenstående er begrænset, jf. bestemmelserne i Kontraktens pkt. 51.1.

Omkostninger skal være objektivt opgjort og relateret direkte til hændelsen. Afledte, indirekte omkostninger er ikke omfattet.