|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bestemmelser til samarbejde og samarbejdsorganisation |  | *Senest opdateret* *31. juli 2015*J.nr.   |
|  |  |

# 1. Samarbejde og samarbejdsorganisation

## 1.1 Generelt

Parterne skal deltage i den samarbejdsorganisation, der er beskrevet i bilag [Samarbejdsorganisation].

## 1.2 Informationspligt

Parterne skal som en del af samarbejdet løbende informere hinanden om ethvert forhold, som skønnes at have betydning for opfyldelse af Kontrakten. Herunder skal de loyalt udveksle information, data og dokumentation i det omfang, det er relevant for dens opfyldelse. Bilag [X, Rapportering] indeholder yderligere krav til Leverandørens informations- og rapporteringsforpligtelser.

## 1.3 Leverandørens kvalifikationer

Leverandøren skal til stadighed have et tilstrækkeligt og velkvalificeret personale til rådighed som beskrevet i bilag [X, Leverandørens kompetencer]. De af Leverandørens personale, der forestår leverancer til Kunden, skal være fagfolk med en relevant uddannelse, kompetencer og viden. Personalet skal i relevant omfang have kendskab til: (i) Kontraktens krav, (ii) de aftalte samarbejdsprocedurer og metoder samt (iii) Driftsmiljøet og Systemet.

## 1.4 Udskiftning af nøglepersoner

Leverandøren må kun udskifte en Driftsansvarlig eller en anden nøgleperson som identificeret i bilag [X, Leverandørens kompetencer] med samtykke fra Kunden, medmindre udskiftningen skyldes nøglepersonens personlige forhold, herunder ophør af ansættelsesforhold, orlov, karriereskift eller lignende omstændigheder.

Leverandøren skal efter anmodning fra Kunden udskifte en nøgleperson, såfremt anmodningen er rimeligt begrundet, fx ved samarbejdsvanskeligheder.

En ny nøgleperson skal samlet set mindst have samme kvalifikationer som den fratrædende, ligesom den nye medarbejder skal tilføres behørig viden om alle de dele af Kundens organisation og forretningsprocesser, Kontraktens krav, Driftsmiljøet, Systemet og øvrige elementer, der har relevans for medarbejderens rolle ved Kontraktens opfyldelse. Ved udskiftning skal Leverandøren for egen regning sørge for, at den nye nøgleperson i god tid opnår den relevante viden. Leverandørens proces for overdragelse af viden er beskrevet i bilag [X, Processer].

Ved eventuel udskiftning af Leverandørens øvrige driftsmedarbejdere skal Leverandøren for egen regning sørge for, at den nye driftsmedarbejder i god tid opnår sådan viden som nævnt ovenfor.

## 1.5 Involvering af tredjemand

Kunden kan når som helst inddrage en tredjepart til støtte for Kunden i forbindelse med samarbejdet eller dets ophør. En sådan tredjepart kan deltage i samarbejdet og har adgang til samme møder, oplysninger og dokumenter som Kunden selv. Kunden dækker selv sine omkostninger forbundet hermed. Kunden sikrer, at en sådan tredjepart er underlagt tavshedspligt, og Leverandøren kan kræve, at en tredjepart underskriver en erklæring, hvoraf fremgår, at den viden og det materiale, vedkommende får adgang til, ikke må anvendes i anden sammenhæng end ved opfyldelsen af Kontrakten. Såfremt Leverandøren kan påvise en saglig grund herfor, eksempelvis et direkte konkurrenceforhold, kan Leverandøren afvise Kundens valg af tredjemand, hvorefter Kunden må finde en ny tredjemand.

## 1.6 Samarbejde med andre leverandører

Leverandøren skal koordinere Ydelserne med Kundens øvrige leverandører. Leverandøren skal i rimeligt omfang sikre denne koordination. Leverandørens koordinering af og deltagelse i dette samarbejde samt udførelse af Ydelserne i øvrigt skal ske med særlig henblik på reduktion af de risici, der kan være forbundet med afhængigheder til og integration af ydelser fra Kundens øvrige leverandører. Leverandøren er forpligtet til at stille alle relevante oplysninger og dokumentation om Ydelserne til rådighed for Kunden og Kundens øvrige leverandører med henblik på at sikre den fornødne integration mellem Ydelserne og ydelser fra Kundens øvrige leverandører.

Såfremt Leverandøren, som følge af Kunden eller andre leverandørers forhold, er forhindret i at levere en Ydelse under Kontrakten, skal Leverandøren straks orientere både Kunden og de(n) pågældende leverandør(er) skriftligt herom. Giver Leverandøren ikke en sådan skriftlig orientering, kan Leverandøren ikke påberåbe sig de omhandlede forhold hos andre leverandører som årsag til og/eller ansvarsfraskrivelse for Leverandørens manglende eller mangelfulde levering af Ydelserne.

Såfremt Leverandøren bliver opmærksom på forhold hos Kunden eller andre leverandører, der potentielt kan forhindre Leverandøren i at levere en Ydelse under Kontrakten, skal Leverandøren give Kunden besked herom.

Mener Leverandøren i øvrigt, at Leverandørens manglende opfyldelse af Kontrakten skyldes forhold hos Kunden eller en anden af Kundens leverandører, skal Leverandøren påvise sådanne forhold for at undgå ansvar for den manglende opfyldelse af Kontrakten.

##### Bilag Samarbejdsorganisation

###### Vejledning til bilag

Dette bilag beskriver de krav, som Leverandøren skal efterkomme i forbindelse med samarbejdet.

###### Krav 1. Samarbejdsorganisation

###### Med henblik på at sikre en hensigtsmæssig gennemførelse af Kontrakten etableres den samarbejdsorganisation, som illustreres i figuren nedenfor.

###### Figure viser samarbejdsorganisationen

Samarbejdsorganisation

###### Krav 2. Styregruppen

Der nedsættes en styregruppe på ledelsesniveau med repræsentanter fra Kunden og Leverandøren. Styregruppen er overordnet ansvarlig for at overvåge, at der sker en hensigtsmæssig gennemførelse af Kontrakten.

Styregruppens medlemmer refererer til eller er en del af ledelsen i medlemmernes respektive organisationer. Medmindre andet aftales, deltager hver parts driftsansvarlige i styregruppens møder, men de driftsansvarlige er ikke medlemmer af styregruppen. Et eller flere medlemmer af styregruppen – eventuelt i forening – skal være bemyndiget til for henholdsvis Kunden eller Leverandøren at træffe bindende beslutninger i forhold til Kontrakten.

Styregruppemøde

Styregruppen mødes [hver måned] eller efter behov. Kunden indkalder til møderne.

Leverandørens driftsansvarlige udarbejder og afgiver til styregruppemøderne en statusrapport i overensstemmelse med rapporteringskravene i bilag [Rapportering]. Leverandøren sender denne rapport til Kunden senest [xx] Arbejdsdage forud for styregruppemødet. Senest [x] Arbejdsdage før afholdelse af et styregruppemøde udsender Kunden en dagsorden for mødet samt evt. bilag til gruppens medlemmer.

Kunden fører referat af styregruppens møder. Referatet skal beskrive samtlige beslutninger på mødet. Referatet sendes senest [x] Arbejdsdage efter mødets afholdelse til styregruppens medlemmer. Såfremt der ikke gøres indsigelser senest [xx] Arbejdsdage efter datoen for referatets modtagelse, betragtes mødereferatet som godkendt.

Styregruppemøder afholdes som udgangspunkt hos Kunden, men kan evt. foregå som videokonference, telefonisk eller skriftligt efter forudgående skriftlig aftale mellem Parterne. Leverandøren kompenseres ikke for transportomkostninger.

###### Krav 3. Styregruppens sammensætning

Styregruppen består af:

Kunden:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Navn, stilling** | **Periode** | **Tlf.****Mobil****E-mail** |
|  |  |  |
|  |  |  |

Leverandøren:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Navn, stilling** | **Periode** | **Tlf.****Mobil****E-mail** |
|  |  |  |
|  |  |  |

###### Krav 4. Driftsgruppen

Driftsgruppen har ansvar for at overvåge Kontraktens gennemførelse samt sikre den daglige fremdrift. Driftsgruppen behandler eventuelle forslag til ændringer af Kontrakten, der fremsendes fra Ændringshåndteringsgruppen, samt behandler forslag til løsninger på problemstillinger, der fremsendes fra Kontraktstyringsgruppen.

Driftsgruppen kan, inden for Kontraktens økonomiske rammer, gennemføre optimeringer af Ydelserne enten i form af øget nytteværdi eller i form af besparelser. Forslag til ændringer samt løsninger på problemstillinger eskaleres til Styregruppen i det omfang, det ikke kan løses i Driftsgruppen.

Leverandørens driftsansvarlige er ansvarlig for udarbejdelsen af den relevante månedsvise driftsrapportering, jf. bilag [Rapportering]. Sådanne driftsrapporter afleveres til Kundens driftsansvarlige elleranden kontaktperson hos Kunden efter aftale.

Driftsgruppemøder

Driftsgruppen mødes jævnligt og i øvrigt efter behov, dog mindst hver måned. På mødet drøftes alle emner af aktuel betydning for samarbejdet, herunder status samt ændringsforslag og uoverensstemmelser.

I forbindelse med driftsgruppemøder udarbejder Leverandøren en dagsorden over driftsrelaterede emner. Følgende skal dog altid indgå som en del af dagsordenen:

* Opfyldelsen af SLA-mål i perioden målt gennem KPI’er.
* Evaluering af væsentlige incidents, problems og eskalerede sager i den forgangne periode.
* Gennemgang af periodens økonomi og fakturering.
* Væsentlige tilbagemeldinger fra kunder og brugere.
* Vurdering af behov for kapacitetsregulering, bl.a. med henblik på håndtering af ændringer i antal brugere, trafikmængde, lagringskapacitet mv.
* Gennemgang af changes,
	+ som vil påvirke driften i den kommende periode.
	+ som har forårsaget incidents i den forgangne periode.
* Væsentlige aktiviteter i forretningen den kommende periode, som leverandøren skal være opmærksom på – fx en peakperiode, hvor leverandøren skal være opmærksom på påvirkningen af driftsmiljøet.
* Samarbejde og processer.
* Muligheder for at optimere driften eller samarbejdet i fremtiden.
* Fremdrift på igangsatte optimeringsaktiviteter.
* Håndtering af eskalerede ændringsanmodninger fra Ændringshåndteringsgruppen og eskalerede uenigheder fra Kontraktstyringsgruppen.

Dagsorden og evt. bilag fremsendes af Leverandøren senest [x] Arbejdsdage før mødet.

Kunden udarbejder referat af driftsgruppens møder. Referatet sendes senest [x] Arbejdsdage efter mødets afholdelse til driftsgruppens medlemmer. Såfremt der ikke gøres indsigelser senest [x] Dage efter datoen for referatets modtagelse, betragtes mødereferatet som godkendt. Beslutninger, som ikke er taget til referat, kan ikke gøres gældende.

###### Krav 5. Driftsgruppens sammensætning

I driftsgruppen deltager som minimum Parternes driftsansvarlige. Parterne kan hver især bestemme, at andre skal deltage i møderne.

Driftsgruppen består af:

Kunden:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Navn, stilling** | **Periode** | **Tlf.****Mobil****E-mail** |
|  |  |  |
|  |  |  |

Leverandøren:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Navn, stilling** | **Periode** | **Tlf.****Mobil****E-mail** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

###### Krav 6. Ændringshåndteringsgruppen

Ændringshåndteringsgruppen er ansvarlig for at behandle og godkende alle ændringsanmodninger til driften på baggrund af fælles risikovurderinger, tekniske afklaringer, prioritering mv.

Ændringshåndteringsgruppen er en integreret del af Ændringsanmodningsprocessen og behandler blandt andet følgende emner:

• Leverandørens initiering af ændringsanmodninger baseret på en modtaget ændringsanmodning, uanset om denne hidrører fra Leverandøren eller Kunden.

• Leverandørens prioritering og vurdering af fremsendte ændringsanmodninger i forhold til gennemførelse.

• Dokumentation af alle ændringsanmodninger.

• Behandling af ændringsanmodninger i gruppen i forbindelse med Kundens stillingtagen til godkendelse.

• Forberedelse til samt gennemførelse af hastebehandling for Emergency Changes.

• Orientering i gruppen om kommende, udestående og afsluttede ændringsanmodninger.

• Planlægning og gennemførelse af idriftsættelse af ændringsanmodninger.

• Kvalitetssikring af gennemførte ændringsanmodninger, herunder tilbagerulning til tilstanden før gennemførelsen i tilfælde af mislykket gennemførelse.

• Status på gennemførelse af standard ændringsanmodninger (Standard Changes) i overensstemmelse med Parternes aftale herom.

Ændringshåndteringsgruppen gruppen kan eskalere ændringsanmodninger til

• Driftsgruppen (fx hvis der skal tages stilling til særlige risici eller der er uenighed om driftsmæssige konsekvenser, øvrige konsekvenser eller risikovurdering eller lignende driftsmæssige forhold).

• Kontraktstyringsgruppen (hvis der måtte opstå uenighed om aftalemæssige forhold fx hvorvidt en Ændringsanmodning er betalbar eller ej).

Herudover skal alle ændringsanmodninger, der har en økonomisk konsekvens, godkendes af Driftsgruppen.

I tilfælde af uenighed kan Kunden beordre Leverandøren at igangsætte ændringsanmodningen med henvisning til ”Fix First Settle Later” princippet, jf. [kontraktens pkt. …].

Mødefrekvens og procedure præciseres nærmere i Driftshåndbogen.

###### Krav 7. Ændringshåndteringsgruppens sammensætning

I ændringshåndteringsgruppen deltager som minimum de ansvarlige for Parternes ændringsprocedurer. Parterne kan hver især bestemme, at andre skal deltage i møderne.

Ændringshåndteringsgruppen består af:

Kunden:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Navn, stilling** | **Periode** | **Tlf.****Mobil****E-mail** |
|  |  |  |
|  |  |  |

Leverandøren:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Navn, stilling** | **Periode** | **Tlf.****Mobil****E-mail** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

###### Krav 8. Kontraktstyringsgruppen

Kontraktstyringsgruppen er ansvarlig for at behandle og godkende alle kontraktændringer til Kontrakten samt behandle alle uenigheder omkring Kontrakten (fx fortolkninger af Kontrakten).

Kontraktstyringsgruppen foretager kontraktadministration baseret på følgende hovedprincipper:

* Alle ændringer og tilføjelser til Kontrakten skal foreligge i skriftlig form ved opdatering af selve Kontrakten, der underskrives af begge Parter.
* Alle ændringer og tilføjelser til bilagene skal foreligge i skriftlig form ved opdatering af selve bilagene og skal herefter underskrives af begge Parter. Der skal ske ændringer i alle relevante bilag, således at sådanne ændringer fortsat finder anvendelse ved en ændring i Leverandørens driftsydelser.
* Alle ændringer og tilføjelser af Kontrakt og bilag skal kunne dokumenteres med fuld sporbarhed, fx ved ændringsmarkering, versionshistorik og lignende.
* Leverandøren har initiativpligten til at sikre denne kontraktadministration.

I tilfælde af opståede uenigheder forestår Kontraktstyringsgruppen følgende opgaver:

* Registrering af alle uenigheder på en struktureret og entydig måde.
* Udarbejdelse af en beskrivelse af uenigheden, hvor Parterne hver angiver deres synspunkter samt hvorledes hver Part mener, uenigheden bør løses.
* Drøftelse af uenigheden med henblik på at opnå enighed, herunder inddragelse af specifikke eksperter (teknisk, juridisk mv.).
* Eskalation af uenigheder til Driftsgruppen, såfremt enighed ikke kan opnås i gruppen.

Mødefrekvens og procedure præciseres nærmere i Driftshåndbogen.

###### Krav 9. Kontraktstyringsgruppens sammensætning

I Kontraktstyringsgruppen deltager som minimum Parternes kontraktansvarlige. Parterne vil derudover fra gang til gang inddrage andre deltagere i møderne afhængig af, hvilke områder der skal gennemgås på de pågældende møder.

Kontraktstyringsgruppen består af:

Kunden:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Navn, stilling** | **Periode** | **Tlf.****Mobil****E-mail** |
|  |  |  |
|  |  |  |

Leverandøren:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Navn, stilling** | **Periode** | **Tlf.****Mobil****E-mail** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

##### Servicemål (del af Servicemålbilag)

Servicemål for Samarbejdsorganisation vil primært knytte sig til rapportering (se dette).