



Bilag 8 – Rammerne for samarbejdet i kontraktperioden

Indholdsfortegnelse

1	Samarbejdsorganisation.....	4
1.1	Indledning	4
1.2	Generelt.....	4
1.3	Beslutningskompetence	4
1.4	Samarbejdsorganisation	5
1.5	Mål for Parternes samarbejde	5
2	Bemanning.....	5
2.1	Leverandørs medarbejderressourcer.....	5
2.2	Kundens medarbejderressourcer.....	6
2.3	Udskiftning af medarbejdere	6
2.4	Leverandørens udskiftning af nøglemedarbejdere	7
2.5	Kundens udskiftning af nøglemedarbejdere	7
2.6	Struktur og roller - Etableringsfasen	8
2.7	Niveauer i etableringsfasen.....	9
2.7.1	Chefniveauet	9
2.7.2	Styringsniveauet i etableringsfasen	11
2.7.3	Udførende leveranceniveau i etableringsfasen	13
3	Struktur i driftsfasen.....	14
3.1	Samarbejdsorganisationens struktur	14
3.2	Roller og ansvar	14
3.3	Projektorganisering	15
3.4	Eskalationsprocedurer	16
3.5	Roller og Ansvar	16
3.6	Andre samarbejdsrelationer	20
3.6.1	Ambassadør for Løsningen.....	20
4	Leverandørens Projektorganisation	20
	Leverandørens bemanning	20
	Leverandørens kontaktperson.....	21
	Vederlagsmæssige konsekvenser af udskiftning	21
	Indsigt	21
5	Kundens projektorganisation.....	22
5.1	Kundens projektdeltagere	22
5.2	Kundens beslutningstagere.....	22
5.3	Kundens kontaktperson	22
5.4	Krav til Kundens deltagelse.....	23
5.5	Kundens medarbejderressourcer mv.....	23
5.6	Kundens deltagelse i øvrigt.....	23
5.7	Kundens indsigt.....	24
6	Samarbejdsorganisation.....	24
6.1	Indledning	24

6.2	Generelt.....	25
6.3	Beslutningskompetence	25
6.4	Samarbejdsorganisation	25
6.5	Mål for Parternes samarbejde	26
7	Bemanding.....	26
7.1	Leverandørens bemanding	26
7.2	Udskiftning af Parternes nøglemedarbejdere	26
7.3	Krav til Kundens deltagelse og medarbejderressourcer	27
7.4	Kundens deltagelse i øvrigt.....	27
7.5	Parternes indsigt	28
8	Samarbejdsstruktur	28
8.1	Samarbejdsstruktur i etableringsfasen.....	29
8.2	Samarbejdsstruktur i driftsfasen	29
8.2.1	Topledelsesniveau	29
8.2.2	Chefniveau	29
8.2.3	Udførende niveau.....	29
8.3	Roller og ansvar på de enkelte niveauer	29
8.4	Andre samarbejdsrelationer	30
8.4.1	Ambassadør for løsningen	30
9	Eskalationsprocedurer.....	31
10	Oversigt over den samlede projektorganisation.....	31
10.1	Kundens beslutningstagere og kontaktpersoner	32
10.2.	Leverandørens beslutningstagere og kontaktpersoner	32

Rammerne for samarbejdet i kontraktperioden for Delaftale 1:

1. Samarbejdsorganisation

1.1 Indledning

Partnerne skal indgå i en dynamisk forretningsudviklende samarbejdsform (partnerskab).

Parterne skal drage omsorg for, at Leverancen har den fornødne forankring hos Parternes respektive repræsentanter, således at det til stadighed er muligt at træffe de nødvendige beslutninger undervejs i kontraktperioden med den hastighed, den Agile Metode og omstændighederne i øvrigt kræver.

Parterne skal endvidere sikre tilstedeværelsen af den fornødne bemyndigelse og beslutningskompetence hos Parterne i forhold til håndtering af tvister, jf. Kontraktens punkt 36.3.

Leverandøren forestår styringen af Leverancen og har initiativpligten i samarbejdet mellem Parterne, men Kunden forudsættes at have en aktiv rolle, jf. Kontraktens punkt 4.2.3 og punkt 4.2.1.

I denne kontrakt opdeles samarbejdsorganisation i to faser:

- En etableringsfase (afklarings-, planlægnings- og implementeringsfasen)
- En driftsfase.

1.2 Generelt

Parterne skal samarbejde med en positiv, professionel og ansvarlig holdning samt hver især yde en særdeles betydelig indsats for at opnå det bedst mulige resultat samt sikre, at Systemets opfyldelse af Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov løbende forbedres igennem hele Kontraktens løbetid. Parterne skal herunder udvise den fleksibilitet, som må anses for rimelig og sædvanlig.

Parterne har gensidigt en forpligtelse til uden ugrundet ophold og i henhold til de aftalte beslutningsprocesser at påpege eventuelle åbenbare Fejl i materiale udarbejdet af den anden Part samt øvrige forhold, der kan have betydning for Leverancens rette gennemførelse i overensstemmelse med Tidsplanen og Kontrakten i øvrigt.

Parterne skal loyalt deltage i den aftalte samarbejdsorganisation, i hele Kontraktens løbetid.

1.3 Beslutningskompetence

Parterne skal løbende og med kort varsel træffe forretningsmæssige beslutninger af betydning for Leverancens gennemførelse. Parterne skal organisatorisk være understøttet hertil.

1.4 Samarbejdsorganisation

Med henblik på at sikre en hensigtsmæssig opfyldelse af Kontrakten samt med henblik på at formidle det nødvendige samarbejde, etablerer Parterne en samarbejdsorganisation med deltagelse af repræsentanter fra Leverandøren og Kunden samt eventuelle andre.

Leverandøren forestår styringen af Leverancen via den daglige projektledelse og har initiativpligten i samarbejdet mellem Parterne, men Kunden forudsættes at have en aktiv rolle i projektstyringen, jf. Kontraktens punkt 4.2.3. Samarbejdet Parterne imellem er et fælles ansvar, som varetages på alle relevante niveauer.

Leverandøren er tillige forpligtet til loyalt og aktivt at samarbejde med Kundens øvrige leverandører, herunder sikre at Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov med det samlede system bedst muligt tilgodeses gennem det tværgående samarbejde mellem leverandørerne og Kontrakten til enhver tid opfyldes.

1.5 Mål for Parternes samarbejde

Parterne fastsætter i fællesskab mål for Parternes samarbejde og udvikling af Systemet, første gang i afklarings- og planlægningsfasen, jf. kontraktens punkt 5, og herefter hvert år på kontraktevaluerings og -udviklingsworkshoppen.

Målene tager afsæt i Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov og nedbrydes i SMART (Specifikt, Målbart, Acceptor, Realistisk, Tidsbegrænset) mål. Parterne fastsætter endvidere acceptkriterier for hvert mål samt tidsfrister for, hvornår målene skal være opnået, dog således at målene senest skal være opnået ved næstkommende kontraktevaluerings- og udviklingsworkshoppen, med mindre andet er aftalt.

2. Bemanding

I punkt 4 og punkt 5 nedenfor i dette Bilag er det fastlagt, hvilke medarbejdere Parterne har allokeret til Projektet.

Medarbejdernes ansvar og roller i forbindelse med gennemførelse af Kontrakten er angivet jf. Bilagets punkt 3.2

Nøglemedarbejdernes kompetencer og kvalifikationer er angivet i punkt 4 og punkt 5.

2.1 Leverandørs medarbejderressourcer

Leverandørens projektleder, øvrige nøglemedarbejdere og medarbejdere i øvrigt samt eventuelle underleverandører, der deltager i Kontrakten, skal alle være i besiddelse af de fornødne kompetencer og kvalifikationer, herunder relevant og nødvendig uddannelse, viden og erfaring, i forhold til at kunne varetage deres roller i forbindelse med Leverancens gennemførelse.

Leverandøren er forpligtet til i hele Kontraktens løbetid at opretholde den til udførelse af Leverancen relevante og fornødne kapacitet og viden, herunder i form af tilstrækkelige og kvalificerede medarbejdere.

Kan Leverandøren ikke udføre Leverancen med den aftalte kvalitet, eller indtræder der forsinkelse eller risiko for forsinkelse i relation til Absolutte Krav, som ikke er begrundet i Kundens forhold, er Leverandøren forpligtet til at tilpasse sin bemanning, herunder i nødvendigt omfang at allokere yderligere eller andre medarbejderressourcer. Ændring i projektbemanningen, herunder udskiftning af medarbejdere, er reguleret i punkt 2.3 og punkt 2.4

Leverandøren skal til enhver tid og uden ugrundet ophold på Kundens forlangende kunne dokumentere de anvendte medarbejders kompetencer og kvalifikationer eller eventuelle andre forhold af betydning enten for Leverandørens evne til at varetage Leverancens udførelse eller for kvaliteten af Leverancen. Hvis Dokumentation ikke fremvises på Kundens forlangende, er Leverandøren på Kundens forlangende forpligtet til at genoprette forholdene, herunder kan Kunden forlange, at Leverandøren inddrager underleverandører.

2.2 Kundens medarbejderressourcer

Kundens projektleder, øvrige nøglemedarbejdere og medarbejdere i øvrigt, der deltager i Kontrakten, skal være i besiddelse af de fornødne kompetencer og kvalifikationer, herunder fornødent kendskab til og forståelse for Kundens forretningsaktiviteter og Forretningsmæssige Mål og Behov samt fornøden beslutningskompetence i forhold til at kunne varetage deres roller i forbindelse med Kontraktens gennemførelse.

Kunden er forpligtet til i hele Kontraktens løbetid at opretholde den til opfyldelse af Kundens forpligtelser efter Kontrakten relevante og fornødne kapacitet og viden, herunder i form af tilstrækkelige og nødvendige medarbejderressourcer på de relevante niveauer i Kundens organisation.

Kunden skal endvidere medvirke i forbindelse med Leverancens udførelse i det i punkt 4 og punkt 5 beskrevne omfang.

2.3 Udskiftning af medarbejdere

Af hensyn til fremdriften og kvaliteten i arbejdet samt af hensyn til det tætte daglige samarbejde Parterne imellem skal Parterne i videst muligt omfang undgå udskiftning af medarbejdere på Kontrakten.

Parterne må ikke reducere antallet af medarbejdere beskæftiget med udførelse af Leverancen, hvis dette bringer Leverancens kvalitet eller færdiggørelse i overensstemmelse med Tidsplanen i fare.

Hver Part skal uden ugrundet ophold orientere den anden Part skriftligt i forbindelse med nøglemedarbejderes forfremmelse, fratrædelse eller fravær. Den orienterende Part skal i sådanne tilfælde udpege en efterfølger eller midlertidig afløser med mindst samme eller tilsvarende kompetencer og kvalifikationer, jf. punkt 4 og punkt 5.

Hver Part skal efter den anden Parts anmodning inden 20 Arbejdsdage udskifte en medarbejder, herunder en nøglemedarbejder, såfremt den anden Parts anmodning er saglig og rimeligt begrundet, f.eks. i væsentlige samarbejdsvanskeligheder eller medarbejderens manglende kompetencer og kvalifikationer.

Parterne skal sikre, at nye medarbejdere lever op til kvalifikationskravene, jf. punkt 4 og 5 og Bilag 9, og at de har mindst samme eller tilsvarende kompetencer og kvalifikationer som udskiftede medarbejdere på tidspunktet for udskiftningen. Udskiftningen må ikke have indvirkning på Parternes evne til at varetage udførelse af opgaverne i Kontrakten, herunder indebære, at Leverancens færdiggørelse forsinkes.

Hver Part afholder alle omkostninger i forbindelse med udskiftning af Partens medarbejdere.

2.4 Leverandørens udskiftning af nøglemedarbejdere

Leverandøren kan ikke forud for godkendelse af driftsprøve for Leverancen udskifte sin projektleder eller de i punkt 4 anførte øvrige nøglemedarbejdere uden Kundens skriftlige samtykke og uden forudgående fremsendelse af CV for den pågældende nye nøglemedarbejder til Kunden, medmindre udskiftningen skyldes medarbejderens personlige forhold, herunder ophør af ansættelsesforhold, orlov, længerevarende sygdom eller lignende omstændigheder, som Leverandøren ikke har indflydelse på. Kunden kan ikke nægte et sådant samtykke uden rimelig grund.

Leverandøren kan heller ikke reducere antallet af nøglemedarbejdere beskæftiget med udførelse af Leverancen eller begrænse nøglemedarbejdernes reelle deltagelse i Leverancens udførelse uden Kundens skriftlige samtykke. Kunden kan ikke nægte et sådant samtykke, hvis Leverandøren kan dokumentere, at behovet for den eller de pågældende nøglemedarbejderes deltagelse i Leverancens udførelse tilsvarende er reduceret.

2.5 Kundens udskiftning af nøglemedarbejdere

Kundens eventuelle udskiftning af sin projektleder eller de i punkt 5 anførte øvrige nøglemedarbejdere forudsættes at ske således, at den fastlagte struktur og rollefordeling ved forudsatte opgaver, ansvar og kompetencer mv. for samarbejdsorganisationen kan fortsætte uændret.

Kan Leverandøren sandsynliggøre, at Kundens udskiftning af en nøglemedarbejder medfører, at de aftalte leveringstidspunkter for Leverancen ikke kan overholdes, eller at andre leveringsvilkår påvirkes, kan udskiftningen alene ske med Leverandørens forudgående skriftlige samtykke og

med forudgående fremsendelse af CV for den pågældende nye nøglemedarbejder til Leverandøren, medmindre udskiftningen skyldes medarbejderens personlige forhold, herunder ophør af ansættelsesforhold, orlov, længerevarende sygdom eller lignende omstændigheder, som Kunden ikke har indflydelse på. Leverandøren kan ikke nægte et sådant samtykke uden rimelig grund.

Kunden kan heller ikke reducere antallet af nøglemedarbejdere beskæftiget med udførelse af Leverancen eller i øvrigt begrænse omfanget af de ressourcer som Kunden i henhold til punkt 5 skal levere til Leverancens udførelse uden Leverandørens skriftlige samtykke. Leverandøren kan ikke nægte et sådant samtykke, hvis Kunden kan dokumentere, at behovet for de pågældende ressourcers deltagelse i Leverancens udførelse tilsvarende er reduceret.

2.6 Struktur og roller - Etableringsfasen

Etableringsfasen:

- Styregruppe (programejer)
- Projektledelse
- Arbejds- og udviklingsgrupper.

Såfremt det er nødvendigt, kan styregruppen beslutte tilpasninger i samarbejdsorganisationen.

Leverandøren varetager formands- og sekretærfunktionerne. Alle væsentlige aftaler mellem Parterne skal fremgå af referaterne. Aftaler om fravigelse af kontrakten kræver dog skriftligt samtykke fra begge Parter i overensstemmelse med Kontraktens bestemmelser herom.

Leverandøren har hovedansvaret for styring af ændringshåndtering samt behørig Dokumentation af Parternes indbyrdes aftaler.

Beskrivelsen af samarbejdsorganisationen skal som minimum omfatte oplysninger om:

- Illustration af Leverandørens organisation i et organigram
- Leverandørens kontaktperson vedrørende samarbejde
- De nøglemedarbejdere der er dedikeret til Kundens forretning
- Oversigt over underleverandører af moduler til Systemet.

Fordelingen af opgaver, ansvarsområder og bemyndigelser for de enkelte roller og enheder skal tydeligt fremgå.

Mødefrekvens, ansvar for udarbejdelse af dagsordener, referater mv. for de enkelte enheder skal tydeligt fremgå.

2.7 Niveauer i etableringsfasen

2.7.1 Chefniveauet

Der nedsættes en styregruppe på Chefniveau med repræsentanter for såvel Kunden som Leverandøren.

Styregruppen har det overordnede ansvar for samarbejdets gennemførelse med henblik på kontraktens opfyldelse og i at opnå Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov. Fra Kunden deltager Personalechefen

Styregruppen har følgende opgaver og ansvarsområder:

- Styregruppen behandler spørgsmål af principiel betydning, herunder den langsigtede udvikling af samarbejdet mellem Parterne, kontraktændringer og i de fælles principper for de dynamiske forretningsudviklende tilpasninger mv
- Styregruppen skal sikre den overordnede fælles ledelse, herunder opfølgning på fremdrift, risici, mål- og behovsopfyldelse, kommunikation og samarbejde
- Styregruppen behandler de af Leverandøren udarbejdede rapporter over forløbet af Leverandørens samlede Leverance siden sidst afholdte møde
- Styregruppen behandler den af Leverandørens projektledelse udarbejdende rapportering af fremdrift, resultater og udfordringer for Kunden.

Styregruppen mødes kvartalsvis eller efter behov.

Etableringsfasen sker i henhold til Kontraktens tidsplan.

Styregruppen består af repræsentanter som har nøgledeltagelse i Leverancen og en styregruppeformand. Styregruppeformanden er en repræsentant for Leverandøren.

Følgende repræsentant er udpeget som medlemmer af styregruppen fra Kunden i etableringsfasen:

Fra Kunden:

Titel	Navn	Tlf. nr.	Mobil tlf.	Mail

Fra Leverandøren:

[Leverandøren udfylder ved kontraktindgåelse]

Titel	Navn	Tlf. nr.	Mobil tlf.	Mail

Medmindre andet aftales deltager den kontraktansvarlige, jf. styringsniveauet nedenfor, i styregruppens møder, men den kontraktansvarlig er ikke medlem af styregruppen.

Leverandøren varetager formands- og sekretærfunktionerne. Alle væsentlige aftaler mellem parterne skal fremgå af referaterne. Aftaler om fravigelse af Kontrakten kræver dog skriftligt samtykke fra begge Parter i overensstemmelse med Kontraktens bestemmelser herom.

Leverandøren har hovedansvaret for styring af ændringshåndtering samt behørig Dokumentation af Parternes indbyrdes aftaler.

Et eller flere medlemmer af styregruppen - eventuelt i forening - skal være bemyndiget til for henholdsvis Kunden eller Leverandøren at træffe bindende beslutninger om Egentlige Ændringer.

Styregruppen kan beslutte, at andre personer skal deltage i styregruppen på ad hoc basis eller som permanente medlemmer.

Umiddelbart efter kontraktunderskrift afholder styregruppen et kick-off møde, som opstart på samarbejdet.

Der afholdes styregruppemøder mellem Parterne på de tidspunkter, der er fastlagt i Bilag 1. Styregruppemødernes formål er at sikre et fælles overblik over projektets stade, herunder eventuelle problemer og risici.

Umiddelbart efter kontraktunderskrift udarbejder styregruppen en forretningsorden, som beskriver styregruppens daglige virke.

Medmindre andet aftales mellem Parterne, afholdes styregruppemøderne hos Kunden. Det påhviler Leverandøren at drage omsorg for styregruppemødernes afholdelse herunder udfærdigelse af referat. Leverandør udarbejder referat.

Styregruppemødet har følgende dagsorden:

- a. Referat fra sidste møde
- b. Status (for de enkelte relevante delopgaver)
- c. Forslag fra projektledelsen
- d. Ændringer:
 - a. Ydelser
 - b. Tidsplaner
 - c. Organisation/bemanning
 - d. Kontrakt
 - e. Dynamisk forretningsudviklende tilpasning.
- e. Næste møde
- f. Eventuelt.

Leverandøren fremsender referat til Kunden senest 5 Arbejdsdage efter styregruppemødet.

Kunden fremsender skriftlige kommentarer til referatet senest 5 Arbejdsdage efter modtagelse af referatet. Såfremt Kunden ikke inden for 5 Arbejdsdage efter modtagelse af referatet har kommenteret det, betragtes det som godkendt uden kommentarer.

Såfremt Kunden rettidigt har fremsat skriftlige kommentarer til referatet, fremsender Leverandøren et opdateret referat med rettelsesmarkeringer, der skal være Kunden i hænde senest fem arbejdsdage før næste styregruppemøde. Såfremt Leverandøren ikke kan acceptere alle Kundens kommentarer, vil dette fremgå af følgebrevet, og kommentarerne må behandles på førstkommende styregruppemøde.

2.7.2 Styringsniveauet i etableringsfasen

Leverandøren skal udpege en overordnet projektleder.

Én person kan varetage flere roller.

Projektlederen har det daglige ansvar for:

- Kontakt mellem Parterne
- Daglig ledelse og koordinering af alle aktiviteter i etableringsfasen
- Udarbejdelse af rapporter, indstillinger mm. til styregruppen
- Løbende orientering i øvrigt af styregruppen om Kontraktens og samarbejdets forløb.

Projektledelsen mødes i udgangspunktet én gang månedligt eller efter behov.

Senest 5 arbejdsdage inden et møde skal Leverandørens projektleder sende en dagsorden samt de fornødne arbejdspapirer, idet dagsordenen som minimum skal indeholde punkterne:

1. Referat fra sidste møde
2. Status (relevante delopgaver og aktiviteter i henhold til tidsplanen)
3. Risici
4. Ændringer
5. Næste møde
6. Eventuelt.

Projektledelsen kan efter behov nedsætte relevante arbejdsgrupper og uddelegere opgaver.

Fra Leverandørens side udfærdiges der en plan/tjekliste, som har til formål at præsentere projektdeltagerne for de opgaver, der skal gennemføres i implementeringsforløbet.

Indholdet i planen/tjeklisten skal bidrage til at:

- Forankrer projektet hos Kunden og Leverandøren

- Skabe sammenhæng mellem implementeringsfasen og øvrige relevante igangværende aktiviteter hos Kunden
- Skabe nye og fælles billeder hos de ressourceansvarlige om muligheder og forventninger til styring af arbejdsopgaver i implementeringsforløbet
- Sikre tæt dialog og samarbejde mellem Parterne i implementeringsforløbet
- Skabe overskuelighed i projektet som helhed.

Kommunens overordnede projektledelse (kontraktansvarlige):

Titel	Navn	Tlf.nr.	Mobil tlf.	Mail

[Kunden udfylder ved kontraktindgåelse]

Kundens kontraktansvarlige har beslutningskompetence på Kundens vegne vedrørende forhold relateret til det daglige samarbejde og udvikling af løsninger mellem Kunden og Leverandøren. Den kontraktansvarlige har en faglig profil, der omfatter et bredt kendskab til Kundens forretning og dennes mål og behov. Den overordnede projektleders rolle består i at være:

- Ansvarlig for samarbejdet med Leverandøren
- Primær kontaktperson på ledelsesniveau for fagsporet.

Kundens projektleder sikrer:

- Koordinering af aktivitetsplaner med Leverandørens projektledelse (på baggrund af udkast leveret af Leverandøren)
- Igangsættelse af og opfølgning på Kommunens aktiviteter
- Opfølgning på Leverandørens levering af etableringsydelser, herunder Kontraktens opfyldelse.

Leverandørens projektleder sikrer:

Leverandørens projektleder har beslutningskompetence på Leverandørens vegne vedrørende samtlige forhold relateret til det daglige samarbejde mellem Kunden og Leverandøren. Projektlederen skal have et bredt kendskab til egen forretning. Projektlederens rolle består i at være:

- Ansvarlig for samarbejdet med Kunden
- Primær kontaktperson på ledelsesniveau
- Planlægning og initiering af alle aktiviteter hos Leverandøren og Kunden
- Koordinering af Leverandørens levering af etableringsydelser
- Opfølgning på Leverandørens levering af etableringsydelser, herunder Kontraktens opfyldelse
- Sikring af kvalitet og rettidighed i Leverandørens etableringsydelser
- Allokering af ressourcer.

Leverandørens projektleder:

Titel	Navn	Tlf. nr.	Mobil tlf.	Mail

[Leverandøren udfylder ved kontraktindgåelse]

Projektlederen er Leverandørens projektleder eller én af Leverandørens nøglemedarbejdere.

Projektlederen har ansvaret for:

- a. Tilrettelæggelse og administration af Parternes samarbejde
- b. At overvåge Leverancens gennemførelse og sikre den daglige fremdrift, herunder Tidsplanens overholdelse og det overordnede ansvar for styring af ressourceforbrug.

2.7.3 Udførende leveranceniveau i etableringsfasen

Der kan efter behov nedsættes konkrete arbejds- og udviklingsgrupper i etableringsfasen. Leverandøren har fremdriftsansvaret for grupperne, og Leverandøren har sekretariatsfunktionen. Leverandøren udarbejder beslutningsreferat. Referatet skal godkendes af Kunden.

Følgende repræsentanter er udpeget som medlemmer af arbejds- og udviklingsgrupper:

Fra Kunden: *[Udfyldes i afklaringsfasen]*

Titel	Navn	Tlf. nr.	Mobil tlf.	Mail

Fra Leverandøren: *[Udfyldes i afklaringsfasen]*

Titel	Navn	Tlf. nr.	Mobil tlf.	Mail

I Kontrakten er det forudsat, at Kunden indtager roller, der varetager følgende arbejdsopgaver på udførende leveranceniveau:

- a. Er bindeled mellem Leverandørens og Kundens organisation, og varetager den løbende dialog med Leverandøren
- b. Er bindeled mellem udviklingen og forretningen, og har ansvaret for at formidle forretningens krav og prioritering til udviklingsprocessen

- c. Har ansvaret for at udarbejde og vedligeholde Kravlisten samt eskalere afvigelser i forhold til tolerancerammer, herunder eskalering af beslutninger om Egentlige Ændringer i relation til Kravlisten til styregruppen
- d. Har ansvaret for at sørge for den interne afstemning med Kundens organisation og øvrige interessenter
- e. Har ansvaret for løbende, og med kort varsel, at træffe forretningsmæssige beslutninger af betydning for Kontraktens gennemførelse, herunder i relation til den dynamiske forretningsudvikling
- f. Deltager i planlægning og udførelse af Interne Tests
- g. Deltager i evaluering og review som et led i udviklingsprocessen.

Det er forudsat, at Leverandøren indtager følgende roller på det udførende leveranceniveau:

- a. Har det overordnede ansvar for:
 - i. Implementeringen
 - ii. Planlægning af de enkelte i detaljer i implementeringen
 - iii. Rådgivning af Kunden i forbindelse med Kundens håndtering af Kravlisten
 - iv. Rådgivning af Kunden i forbindelse med Kundens prioritering af krav og aktiviteter i de enkelte led i implementeringen
 - v. Testprocessen
- b. Udvikler
- c. Tester
- d. IT-arkitekter

Et eller flere medlemmer af de enkelte arbejds- og udviklingsgrupper - eventuelt i forening - skal være bemyndiget til for henholdsvis Kunden og Leverandøren at træffe bindende beslutning om forretningsudviklende tilpasninger.

3. Struktur i driftsfasen

3.1 Samarbejdsorganisationens struktur

Denne samarbejdsmodel skal bidrage til bedre og mere ensartet planlægning, styring og gennemførelse af Leverancen.

Modellen er inspireret af den fællesstatslige IT-projektmodel udfærdiget i marts 2016.

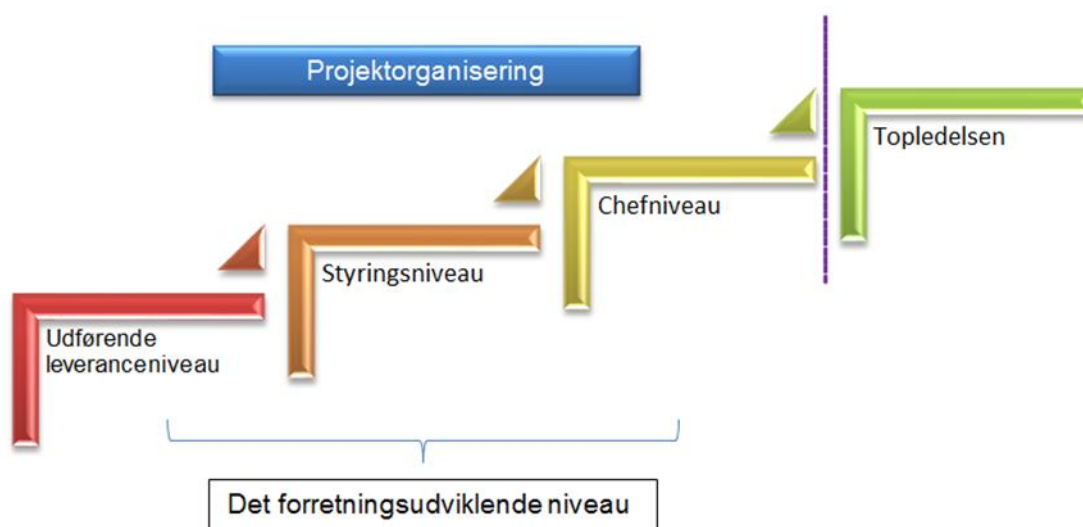
3.2 Roller og ansvar

For at sikre et vellykket Leverance tilskriver dette punkt, hvem der har ansvar for hvilke opgaver og beslutninger i Leverancen. Punktet sikrer også at ansvaret for beslutninger, ledelse og styring er forankret de rigtige steder. Det gøres ved at udfærdige et sæt standardroller og ansvarsbeskrivelse.

En rolle beskrives i forhold til de kompetencer, der skal til for at udfylde en bestemt funktion, det ansvar og typiske opgaver, følger med. Én person kan varetage flere roller.

3.3 Projektorganisering

Organisationsstrukturen i kontraktperioden er inddelt i følgende niveauer: Chefniveau, styringsniveau, det udførende niveau samt det forretningsudviklende niveau (Bilag 9). Dertil kommer Topledelsen, som kun inddrages ved eskalation og til en årlig strategisk drøftelse.



Samarbejdet omkring Kontrakten er et fælles ansvar, som varetages på alle relevante niveauer.

Styregruppen har det øverste ledelsesansvar for Kontraktens opfyldelse.

Styregruppen består af repræsentanter som har nøgledeltagelse i Leverancen og en styregruppeformand. Styregruppeformanden er en repræsentant for Leverandøren.

Fra Kunden: *[Udfyldes ved kontraktindgåelse]*

Titel	Navn	Tlf. nr.	Mobil tlf.	Mail

Fra Leverandøren: *[Udfyldes ved kontraktindgåelse]*

Titel	Navn	Tlf. nr.	Mobil tlf.	Mail

3.4 Eskalationsprocedurer

Hvis der ikke kan opnås enighed mellem parterne i et spørgsmål følges eskalationsproceduren, med mindre andet aftales i forbindelse med afklaringsfasen. Uenighed skal altid forsøges løst på lavest muligt niveau, hvis dette ikke er muligt eskaleres til næste niveau:

Eskalationsproceduren er således:

- Første instans er projektledelsen (styringsniveau)
- Anden instans er styregruppen (chefniveau)
- Tredje instans er direktionsniveau (topledelsen).

3.5 Roller og Ansvar

Organisering	Ansvar	Mødefrekvens
Topledelsen <i>Står udenfor projektet</i>	Direktion (topledelsen) følger kontrakten i forhold til at sikre overordnet strategisk koordinering, forankring, risikovillighed, udvikling og tilsikring af kontraktens fremdrift. Ved uenighed benyttes topledelse som eskalationstrin Deltagerkreds: Kommunaldirektør i Rudersdal Kommune og direktørniveau fra Leverandøren Der vil ikke være nogen dagsorden til de årlige møder.	Én gang årligt eller ved eskalation

Chefniveau	Chefniveau udstikker rammerne og retning for Kontrakten og har ansvaret for at tilsikre en dynamisk forretningsudvikling og et vellykket samarbejde. Hos Kunden er chefniveauet programejer fordelt. • Chefniveau har autoritet til at styre (primære beslutningstagere) • Chefniveau fastsætter statusmøder og indkalder ved opnåelse af delmål (milepæle) Ved større afvigelser indkaldes styregruppen til afklaring • Chefniveau har også ansvaret for kommunikationen imellem projektledelsen og øvrige interessenter uden for projektledelse • Chefniveau har også ansvaret for kommunikation imellem projektledelsen og øvrige interessenter udenfor projektledelsen. • Chefniveau behandler spørgsmål af principiel betydning, herunder den langsigtede udvikling af samarbejdet mellem parterne, kontraktændringer og i de fælles principper for Agil Tilpasning m.v. • Chefniveauet skal sikre den overordnede fælles ledelse, herunder opfølgning på fremdrift, risici, Forretningsmæssige Mål- og Behov, kommunikation og samarbejde. • Chefniveau fastholder fokus på gevinstrealisering Deltagerkreds: Områdechefen (fra Kunden) og Kundeansvarlig (fra Leverandøren) Medmindre andet aftales deltager den kontraktansvarlige, jf. styringsniveauet nedenfor, i styregruppens møder, men den kontraktansvarlige er ikke medlem af styregruppen.	Én gang årligt eller ved eskalation
-------------------	--	--

Styringsniveau	Styringsniveauet har ansvaret for levering af de krævede produkter i henhold til de i Kontrakten angivne mål, tidsplan, budget og kvalitet, etc. Kontraktansvarliges rolle er at sikre, at Leverancen gennem hele kontraktperioden er fokuseret på at nå målene og levere et produkt, som de Forretningsmæssige Mål og Behov angivet i Kontrakten. Styringsniveauet skal tilsikre, at Kontrakten giver begge parter den forventede værdi. Styringsniveauet tilsikrer fremdrift i de igangværende Projekter/Iterationer (Bilag 7). Styringsniveauet har ansvaret for planlægning og gennemførelse af de årlige kontraktevalueringer og udviklingsdrøftelser samt for realisering af aftalte konklusioner (Bilag 9). Styringsniveauet har ansvaret for opfølgning af KPI'erne, denne opfølgning kan evt. ske virtuelt. Styringsniveauet har ansvar for kommunikationen med det udførende niveau heri udfærdige rapporter, indstilling til styregrupperne m.v. Styringsniveauet kan indenfor Kontraktens rammer gennemføre justeringer, der ikke har større konsekvenser i forhold til nytteværdi af Systemet, økonomi, tidsplan eller personalemæssige ressourcer. Styringsniveauet kan efter behov nedsætte relevante arbejdsgrupper og uddelegere opgaver. Bemanning: Kontraktansvarlig (fra Kunden) og Kontrakt- og Leveranceansvarlig (fra Leverandør) Medmindre andet aftales deltager hver parts kontraktansvarlig i styregruppens møder, men kontraktansvarlig er ikke en del af styringsniveauet.	Én gang hver måned eller efter behov
-----------------------	--	---

Det udførende leveranceniveau	Det udførende niveau har ansvaret for, Leverancen leveres som angivet i Kontrakten, og dermed for koordinering mellem relevante parter, overholdelse af KPI-mål og tidsplan samt budget. (projektledelse) Det udførende niveau giver løbende statusrapportering vedrørende fremdrift i opfyldelsen af Kontrakten til styringsniveauet. Har ansvar for at indsamle og få prioriteret krav og behov Fungere som kontaktpunkt i forhold til forretningsmæssige afklaringer og med hensyn til tilretninger af funktionaliteter. Bemanding: Systemadministratorer/supervisorer fra Kunden og faglige konsulenter fra Leverandør	Efter behov – aftales i afklaringsfasen/ planlægningsfasen
Det forretningsudviklende niveau Evaluerings-/udviklingsworkshops Facilitering	Det forretningsudviklende niveau er et væsentligt styringsinstrument i den dynamiske forretningsudviklingsmodel. Den overordnede strategi trækkes i samme retning Strategien fortæller hvilken motorvej vi kører på, hvilke mål der er sat, og hvordan disse opnås Tilsikre implementering og opfølgning af både indhold, og implementering af denne. Flytte dagsorden om effektivitet fra en italesættelse, til at leve hos kunde, som hos leverandør. Dette med et langsigtet perspektiv for øje. Optimering af Kundens leverandørkæde ud fra en win-win mentalitet, hvor partnerskabet, vil kunne opnå noget bedre og af større værdi sammen, end det vil være muligt at gøre hver for sig. Udover at det forretningsudviklende niveau understøttes af ovennævnte samarbejdsorganisering, så understøttes niveauet også af evaluering- og /udviklingsworkshops én gang årlig.	

Ovenstående mødefrekvenser kan ændres hvis der opstår behov for dette. En ændring af mødefrekvens skal altid ske under hensyntagen til kontraktens ånd og Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov.

3.6 Andre samarbejdsrelationer

I forbindelse med samarbejdet omkring projektet stiller Kunden medarbejdere til rådighed med relevante kompetencer for Leverancen.

Såfremt yderligere medarbejdere skal stilles til rådighed aftales dette specifikt i hvert tilfælde med Kunden. Det er Kunden, der bestemmer, hvem der yderligere kan være med i specifikke aktiviteter.

3.6.1 Ambassadør for Løsningen

Med Ambassadør for løsningen menes, at Kunden aktivt vil tale om produktet/Systemet til Leverandørens (potentielle) kunder. Leverandøren må henvise (potentielle) kunder til at ringe til kunden, hvilket vil blive prioriteret af kunden. Kunden kan efter behov også deltage i leverandørens temadage eller lignende for at promovere nyudviklede funktionaliteter eller lignende.

Ambassadør for løsningen

- Foreslår proaktivt forbedringer til leverandørens løsning
- Fortæller når der har været Fejl
- Har en vis forståelse for Leverandørens forretningsaktivitet og forretningsmæssige mål og behov
- Har den fornødne beslutningskompetence i forhold til at kunne varetage roller i forbindelse med projektets gennemførelse.

4. Leverandørens Projektorganisation

Dette punkt indeholder en beskrivelse af Kundens Krav til Leverandørens projektorganisation.

Leverandørens bemanning

Leverandørens bemanning skal som minimum omfatte oplysninger om:

- Leverandørens projektleder
- Stedfortræder for Leverandørens projektleder
- Nøglemedarbejdere der er dedikeret til Kundens forretning
- Underleverandører af moduler til Systemet
- For de nøglemedarbejdere der er dedikeret Kundens forretning skal medarbejderens kompetencer, kvalifikationer og erfaring angives, herunder skal CV'et vedlægges. CV'et skal som minimum indeholde oplysninger om:
 - Navn
 - titel/stillingsbetegnelse

- ansættelsestidspunkt
- relevant uddannelse
- relevant certificering
- nøglekvalifikationer
- erfaring med udvikling af IT-løsninger
- erfaring med IT-projekter med forretningsudviklende forløb
- vigtigste referenceprojekter
- relevant erfaring.

Et eller flere af Leverandørens medlemmer af styregruppen - eventuelt i forening – skal være bemyndiget til at træffe bindende beslutninger om Egentlige Ændringer.

Leverandøren angiver endvidere, hvem der repræsenterer Leverandøren i konfliktløsningsorganet – og dermed er bemyndiget til at træffe bindende beslutninger i relation til opståede tvister på vegne af Leverandøren, jf. Kontraktens punkt 36.3.1.1.

[Oplysningerne om projektdeltagere mv. gives af Leverandøren i forbindelse med kontraktindgåelsen.]

Leverandørens kontaktperson

Nedenfor bedes Leverandøren angive Leverandørens kontaktoplysninger på den relevante person i Leverandørens organisation, som Meddelelser kan sendes til, jf. Kontraktens punkt 35.2.

Navn	Titel	Kontaktoplysninger ^{1/2}

Vederlagsmæssige konsekvenser af udskiftning

Det har ikke vederlagsmæssige konsekvenser af udskiftningen, men en udskiftning skal foretages i dialog med Kunden.

Indsigt

Gennemførelse af Projektet under anvendelse af den Forretningsudviklende Metode forudsætter indsigt hos Parterne i forhold til håndtering af et IT-projekt med agilt forløb samt indsigt i den anvendte Forretningsudviklende Metode. De nærmere krav til Parternes indsigt er specificeret i dette bilag.

Leverandøren skal tilstræbe at have indsigt i den forretningsudviklende metode. Indsigt i den forretningsudviklende metode omfatter evne til og erfaring med:

- styring og gennemførelse af IT-projekter baseret på agile forløb med anvendelse af den Forretningsudviklende Metode
- konkret erfaring med anvendelse af forretningsudviklende metode fra andre IT-projekter

- at indgå i et tæt dagligt samarbejde med Kunden
- at levere en ydelse, der frembringes agilt, uden at modtage en komplet kravspecifikation fra Projektets start
- løbende at levere funktionalitet, der er egnet til Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov for dermed at skabe den efterspurgte forretningsmæssige værdi for Kunden.

5. Kundens projektorganisation

Dette punkt indeholder en oversigt over Kundens projektorganisation.

5.1 Kundens projektdeltagere

Nedenfor ses Kundens projektleder:

Titel	Navn	Stedfortræder

[Kunden udfylder ved kontraktindgåelse.]

5.2 Kundens beslutningstagere

Nedenstående personer hos Kunden er bemyndiget til at træffe beslutninger om Forretningsudviklende Tilpasninger og Egentlig Ændringer, jf. Bilag 5

Projekttitel	Navn	Titel

[Kunden udfylder ved kontraktindgåelse].

I tilfælde af en konflikt vil det være Kundens projektejer, der deltager i konfliktløsningsorganet, og som er bemyndiget til at træffe bindende beslutninger i relation til opståede tvister på vegne af Kunden, jf. Kontraktens punkt 36.3.1.1.

Projekttitel	Navn	Titel

[Kunden udfylder ved kontraktindgåelse].

5.3 Kundens kontaktperson

Nedenfor fremgår de relevante personer i Kundens organisation, som meddelelse kan sendes til, jf. Kontraktens punkt 35.2.

Navn	Titel	Kontaktoplysninger

[Kunden udfylder ved kontraktindgåelse].

5.4 Krav til Kundens deltagelse

[Oplysningerne gives af Leverandør i forbindelse med kontraktindgåelsen].

5.5 Kundens medarbejderressourcer mv.

[Oplysningerne gives af Leverandør i forbindelse med kontraktindgåelsen].

Oversigten over Kundens deltagelse kan indeholde en nærmere beskrivelse af krav til Kundens beslutningskompetence.

Oversigten over Kundens deltagelse skal indeholde en detaljeret liste over eventuelle medarbejdere, udover de i punkt 2.2 anførte, som Leverandøren vil have behov for i forbindelse med levering af Leverancen.

Oversigten over Kundens deltagelse skal indeholde en beskrivelse af Leverandørens forventninger og krav til den tidsmæssige udstrækning af Kundens deltagelse i Kontraktperioden. Angivelserne skal alene opfattes som estimater over Kundens ressourceforbrug. Leverandøren skal underrette Kunden i god tid, såfremt det i perioder er nødvendigt, at Kundens projektdeltagere deltager i større udstrækning end beskrevet.

De tidsmæssige krav til Kundens deltagelse kan illustreres ved udfyldelse af følgende skema:

Aktivitet	Rolle	Antal personer	Tidsperiode/Allokeringsbehov	Estimeret ressourceforbrug

5.6 Kundens deltagelse i øvrigt

Oversigten over Kundens deltagelse skal indeholde en detaljeret liste over eventuelt kundeudstyr, som Leverandøren har behov for at låne i forbindelse med levering af Leverancen, men som ikke indgår som en del af Leverancen.

Leverandøren skal levere udleveret udstyr tilbage til Kunden i samme stand, som da det blev modtaget.

Oversigten over Kundens deltagelse skal endvidere indeholde en detaljeret liste over eventuelle:

- Systemer, data, Dokumentation mv., som Kunden er forpligtet til at stille til rådighed for Leverandøren
- Krav til indretning af lokaler mv.

- Kontorfaciliteter o. lign. hos Kunden, som Leverandøren vil have behov for i forbindelse med levering af Leverancen
- Testmiljøer, testpersoner, testdata o. lign., som Leverandøren vil have behov for i forbindelse med levering af Leverancen.

Oversigten over Kundens deltagelse skal indeholde en detaljeret liste over eventuelle yderligere ydelser, som Leverandøren vil have behov for i forbindelse med levering af Leverancen.

Kunden kræver, at der under tilslutning af dele af Leverancen til eksterne systemer, deltager personer fra Kunden, som har kendskab til de pågældende eksterne systemer.

5.7 Kundens indsigt

Det er Kundens målsætning at være digitalt førende, og der er en forventning fra direktionen om, at organisationen byder ind med kernekompetencer fra de enkelte områder. Kontrakten opfyldelse er højt prioriteret som et fælles organisationsprojekt.

Kunden ønsker udover at købe et standardsystem også at være en aktiv Part i at videreudvikle løsningen i et tæt samarbejde med Leverandøren. Formålet hermed er fra Kundens side at effektivisere og optimere arbejdsgangene. Kunden ønsker en Løsning, der kan understøtte alle løn- og personaleopgaver jf. delaftale 1 digitalt, og dermed eliminere manuelle arbejdsgange.

Kunden stiller krav til egne deltagere i projektet om at blive dygtige anvendere af Systemet – herunder at kunne optimere arbejdsgange mv. ved optimal udnyttelse af Systemet. Herudover forventes det af Kundens egne deltagere, at de med deres store system- og fagkendskab kan spille aktivt ind med forslag til forbedringer af Systemet.

Der er fokus og parathed til udvikling og forandring alle steder i organisationen.

Kunden er bevidst om, at udvikling i perioder vil kræve ekstra ressourcer. Det er derfor vigtigt, at udviklingsperioder aftales i god tid, således at de rette kompetencer og ressourcer kan prioriteres til arbejdet.

Endelig er der i Personaleområdet uddannet dels Prince2 projektledere og dels procesrådgivere.

Rammerne for samarbejdet i kontraktperioden for Delaftale 2:

6. Samarbejdsorganisation

6.1 Indledning

Partnerne skal indgå i en dynamisk forretningsudviklende samarbejdsform (partnerskab).

Parterne skal drage omsorg for, at Leverancen har den fornødne forankring hos Parternes respektive repræsentanter, således at det til stadighed er muligt at træffe de nødvendige

beslutninger undervejs i kontraktperioden med den hastighed, den Agile Metode og omstændighederne i øvrigt kræver.

Parterne skal endvidere sikre tilstedeværelsen af den fornødne bemyndigelse og beslutningskompetence hos Parterne i forhold til håndtering af tvister, jf. Kontraktens punkt 36.3.

Leverandøren forestår styringen af Leverancen og har initiativpligten i samarbejdet mellem Parterne, men Kunden forudsættes at have en aktiv rolle, jf. Kontraktens punkt 4.2.3 og punkt 4.2.1.

6.2 Generelt

Parterne skal samarbejde med en positiv, professionel og ansvarlig holdning samt hver især yde en særdeles betydelig indsats for at opnå det bedst mulige resultat samt sikre, at Systemets opfyldelse af Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov løbende forbedres igennem hele Kontraktens løbetid. Parterne skal herunder udvise den fleksibilitet, som må anses for rimelig og sædvanlig.

Parterne har gensidigt en forpligtelse til uden ugrundet ophold og i henhold til de aftalte beslutningsprocesser at påpege eventuelle åbenbare Fejl i materiale mv. udarbejdet af den anden Part samt øvrige forhold, der kan have betydning for Leverancens rette gennemførelse i overensstemmelse med Tidsplanen jf. Bilag 1 og Kontrakten i øvrigt.

Parterne skal loyalt deltage i den aftalte samarbejdsorganisation, i hele Kontraktens løbetid.

6.3 Beslutningskompetence

For at sikre en hurtig og smidig gennemførelse af Leverancen er det forudsat, at Parterne er i stand til med kort varsel at træffe forretningsmæssige beslutninger, der har betydning for Leverancens gennemførelse.

6.4 Samarbejdsorganisation

For at sikre et godt samarbejde omkring opfyldelse af Kontrakten etablerer Parterne en samarbejdsorganisation med deltagelse af repræsentanter fra Kunden og Leverandøren. Samarbejdsorganisationen kan udvides med øvrige deltagere efter nærmere aftale Parterne imellem.

Leverandøren forestår styringen af Leverancen i hele kontraktperioden via den daglige projektledelse og har initiativpligten i samarbejdet mellem Parterne, men Kunden forudsættes at have en aktiv rolle i projektstyringen, jf. Kontraktens punkt 4.2.3. Samarbejdet Parterne imellem er et fælles ansvar, som varetages på alle relevante niveauer.

Leverandøren er tillige forpligtet til loyalt og aktivt at samarbejde med Kundens øvrige leverandører, herunder sikre at Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov med det samlede system bedst muligt tilgodeses gennem det tværgående samarbejde mellem leverandørerne og Kontrakten til enhver tid opfyldes.

6.5 Mål for Parternes samarbejde

Parterne fastsætter i fællesskab mål for Parternes samarbejde og udvikling af Systemet, første gang i afklarings- og planlægningsfasen, jf. Kontraktens punkt 5, og herefter hvert år på kontraktevaluerings- og udviklingsworkshoppen.

Målene tager afsæt i Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov og nedbrydes så vidt muligt i SMART (Specifikt, Målbart, Accepteret, Realistisk, Tidsbegrænset) mål. Parterne fastsætter endvidere acceptkriterier for hvert mål samt tidsfrister for, hvornår målene skal være opnået, dog således at målene senest skal være opnået ved næstkommende kontraktevaluerings- og udviklingsworkshop, med mindre andet er aftalt.

7. Bemanding

7.1 Leverandørens bemanding

Leverandørens bemanding skal som minimum omfatte oplysninger om:

- Projektleder
- Nøglemedarbejdere, der er dedikeret til Kundens forretning
- Underleverandører af moduler til Systemet
- For de nøglemedarbejdere, der er dedikeret Kundens forretning skal medarbejderens kompetencer, kvalifikationer og erfaring angives, herunder en kort beskrivelse der som minimum skal indeholde oplysninger om:
 - Navn
 - titel/stillingsbetegnelse
 - ansættelsestidspunkt
 - relevant uddannelse – herunder evt. certificering
 - nøglekvalifikationer – herunder erfaringer fra IT-projekter
 - vigtigste referenceprojekter.

[Oplysningerne om projektdeltagere mv. gives af Leverandør i forbindelse med kontraktindgåelsen.]

7.2 Udskiftning af Parternes nøglemedarbejdere

Af hensyn til fremdriften og kvaliteten i arbejdet samt af hensyn til det tætte daglige samarbejde Parterne imellem, skal Parterne i videst muligt omfang undgå udskiftning af medarbejdere i Kontraktforløbet. Forhold, der skyldes ophør af ansættelsesforhold, orlov, længerevarende sygdom eller lignende omstændigheder Parterne ikke har indflydelse på, er undtaget herfor.

Parterne må ikke reducere antallet af medarbejdere beskæftiget med udførelse af Leverancen, hvis dette bringer Leverancens kvalitet eller færdiggørelse i overensstemmelse med Tidsplanen i fare.

7.3 Krav til Kundens deltagelse og medarbejderressourcer

[Oplysningerne gives af Leverandøren i forbindelse med kontraktindgåelsen].

Leverandøren bedes udarbejde en oversigt, der redegør for Kundens deltagelse i kontraktperioden. Oversigten bør opdeles i henholdsvis deltagelse ved implementering, deltagelse ved almindelig drift samt Leverandørens forventninger til Kundens deltagelse ved anvendelse af den Agile Metode.

Oversigten bør indeholde:

- En detaljeret liste over medarbejdere (kompetencer), som Leverandøren vil have behov for
- En beskrivelse af Leverandørens forventninger og Krav til den tidsmæssige udstrækning af Kundens deltagelse. Angivelserne skal alene opfattes som estimater over Kundens ressourceforbrug. Leverandøren skal underrette Kunden i god tid, såfremt det i perioder er nødvendigt, at Kundens projektdeltagere deltager i større udstrækning end beskrevet
- En nærmere beskrivelse af Krav til Kundens beslutningskompetence.

[Leverandøren udfylder: De tidsmæssige krav til Kundens deltagelse kan illustreres ved udfyldelse af følgende skema ved kontraktindgåelse]:

Aktivitet	Rolle	Antal personer	Tidsperiode/Allokeringsbehov	Estimeret ressourceforbrug

7.4 Kundens deltagelse i øvrigt

Oversigten over Kundens deltagelse skal indeholde en detaljeret liste over eventuelt kundeudstyr, som Leverandøren har behov for at låne i forbindelse med levering af Leverancen, men som ikke indgår som en del af Leverancen.

Leverandøren skal levere udleveret udstyr tilbage til Kunden i samme stand, som da det blev modtaget.

Oversigten over Kundens deltagelse skal endvidere indeholde en detaljeret liste over eventuelle:

- Systemer, data, Dokumentation mv., som Kunden er forpligtet til at stille til rådighed for Leverandøren
- Krav til indretning af lokaler mv.

- Kontorfaciliteter o. lign. hos Kunden, som Leverandøren vil have behov for i forbindelse med levering af Leverancen
- Testmiljøer, testpersoner, testdata o. lign., som Leverandøren vil have behov for i forbindelse med levering af Leverancen.

Oversigten over Kundens deltagelse skal indeholde en detaljeret liste over eventuelle yderligere ydelser, som Leverandøren vil have behov for i forbindelse med levering af Leverancen.

Kunden kræver, at der under tilslutning af dele af Leverancen til eksterne systemer, deltager personer fra Kunden, som har kendskab til de pågældende eksterne systemer.

7.5 Parternes indsigt

Deltagerne fra Kunden har et indgående kendskab til Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov, Kundens arbejdsgange samt indgående fagligt kendskab til delaftalens fagområde.

Kunden stiller Krav til egne deltagere i Projektet om at blive dygtige anvendere af Systemet, herunder at kunne optimere arbejdsgange mv. ved optimal udnyttelse af Systemet. Herudover forventes det af Kundens egne deltagere, at de med deres store System- og fagkendskab kan spille aktivt ind med forslag til forbedringer af Systemet.

Det forventes, at Leverandørens deltagere i Projektet hurtigt kan tilegne sig viden om Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov samt kendskab til Kundens forretning mv, således at den fælles indsigt i Kundens praksis og Systemets muligheder kan berige samarbejdet og udviklingspotentialer til fælles gavn for både Kunden og Leverandøren.

Leverandøren skal tilstræbe at have indsigt i den Forretningsudviklende Metode. Indsigt i den Forretningsudviklende Metode omfatter evne til og gerne erfaring med:

- Styring og gennemførelse af IT-projekter
- At indgå i et tæt dagligt samarbejde med Kunden
- At levere en ydelse, der frembringes agilt, uden at modtage en komplet kravspecifikation fra Projektets start.

8. Samarbejdsstruktur

Samarbejdsstrukturen er delt op i følgende to faser

- Etableringsfasen
- Driftsfasen.

Etableringsfasen er perioden fra Kontraktunderskrift og indtil overgang til Drift. I denne forholdsvis korte periode handler samarbejdet primært om, at få klargjort Kundens organisation og Systemet til idriftsættelse. Til det har Kunden nedsat en projektgruppe.

Efter overgang til Drift er der behov for at samarbejde på flere niveauer. Disse niveauer er beskrevet nedenfor.

Generelt er der lagt op til en meget flad samarbejdsstruktur, idet kontraktgrundlaget bygger på et gensidigt og tæt samarbejde. Det vurderes derfor ikke, at det er nødvendigt med mange niveauer for samarbejdet.

Hvis der skulle opstå et behov for at kunne løfte samarbejdet til et højere niveau men uden at benytte eskalationsproceduren, kan der altid aftales ad hoc møder med systemejeren.

8.1 Samarbejdsstruktur i etableringsfasen

Samarbejdsstrukturen i etableringsfasen bygger primært på Leverandørens plan for implementeringen. I implementeringsfasen er der nedsat en projektgruppe for delaftale 2, der består af Budget- og regnskabschefen, 2 systemadministratorer fra Økonomi, Funktionslederen for debitor, 2 systemadministratorer fra debitor samt projektlederen.

8.2 Samarbejdsstruktur i driftsfasen

Når Projektet overgår fra implementering til Drift bliver projektgruppen afløst af en samarbejdsstruktur, der opererer på flere niveauer, jf. nedenfor.

8.2.1 Topleddelsesniveau

Topleddelsesniveauet består af Kommunaldirektør samt systemejers fra Kunden samt panderter hertil fra Leverandøren.

8.2.2 Chefniveau

Chefniveauet består af systemejers og kontraktansvarlig fra Kunden samt panderter hertil fra Leverandøren. Ledelsesniveauet fra debitor deltager ad hoc.

8.2.3 Udførende niveau

Det udførende niveau består af kontraktansvarlig og systemadministratorer fra henholdsvis økonomi og debitor fra Kunden samt panderter fra Leverandøren.

8.3 Roller og ansvar på de enkelte niveauer

Niveau	Ansvar	Mødefrekvens
Topleddelsesniveau	Kommunaldirektøren har en interesse i, at Kontrakten udlever sit potentiale til glæde for den samlede organisation. Kommunaldirektøren har ikke i praksis noget med selve Kontrakten at gøre. Derfor vil disse møder ikke handle om opfyldelsen af Kontrakten, men	Én gang årligt

	mere om relationspleje Kunden og Leverandøren imellem – herunder indvielse i planer for det kommende år for den samlede organisation. På mødet deltager udover Kommunaldirektøren endvidere systemejeren fra Kunden for den enkelte delaftale. Leverandøren forventes at stille med panderter hertil.	
Chefniveau	Kundens centrale økonomifunktion har ansvaret og sætter retningen for den samlede økonomistyring i Kundens organisation. Systemet skal understøtte den samlede økonomistyring. På det ene af møderne på dette niveau vil den primære dagsorden være forberedelse af årets kommende workshop. Det andet årlige møde vil primært gå med opfølgning af iværksatte initiativer set i et overordnet og strategisk perspektiv. Fra Kunden deltager systemejeren og kontraktansvarlig. Ledelsen fra debitorområdet vil deltage ad hoc. Leverandøren forventes at stille med panderter hertil.	2 gange årligt eller efter behov
Udførende niveau	Det udførende niveau har ansvaret for at Leverancen leveres som angivet i Kontrakten. Dette niveau sørger for koordinering mellem relevante parter, overholdelse af KPI-mål og Tidsplanen. Dette niveau har ansvaret for at Systemet bliver implementeret i bund, og at den samlede organisation får kendskab til nye funktionaliteter mv. samt har teten i forhold Kundens andel af opgaven med opfyldelsen af Kundens Forretningsmæssige Mål og Behov. Fra Kunden deltager kontraktansvarlig samt systemadministratorerne fra økonomi og debitor.	2 – 4 gange årligt afhængig af opgaverne aftalt på workshoppen

8.4 Andre samarbejdsrelationer

I forbindelse med samarbejdet omkring projektet stiller Kunden medarbejdere til rådighed med relevante kompetencer for Leverancen.

Såfremt yderligere medarbejdere skal stilles til rådighed aftales dette specifikt i hvert tilfælde med Kunden. Det er Kunden, der bestemmer, hvem der yderligere kan være med i specifikke aktiviteter.

8.4.1 Ambassadør for løsningen

Med Ambassadør for Løsningen menes, at Kunden aktivt vil tale om produktet/Systemet til Leverandørens (potentielle) kunder. Leverandøren må henvise (potentielle) kunder til at ringe til

Kunden, hvilket vil blive prioriteret af Kunden. Kunden kan efter behov også deltage i leverandørens temadage eller lignende for at promovere nyudviklede funktionaliteter eller lignende.

Ambassadør for Løsningen:

- Foreslår proaktivt forbedringer til leverandørens løsning
- Fortæller når der har været Fejl
- Har en vis forståelse for Leverandørens forretningsaktivitet og forretningsmæssige mål og behov
- Har den fornødne beslutningskompetence i forhold til at kunne varetage roller i forbindelse med projektets gennemførelse.

9. Eskalationsprocedurer

Hvis der ikke kan opnås enighed mellem Parterne i et spørgsmål følges eskalationsproceduren, med mindre andet aftales i forbindelse med afklaringsfasen.

Uenighed skal altid forsøges løst på lavest muligt niveau, hvis dette ikke er muligt eskaleres til næste niveau:

Eskalationsproceduren er således:

Niveau, hvor problemet er opstået	Niveau, hvor problemløsningen begynder
Udførende niveau	Kontraktansvarlig
Kontraktansvarlig	Systemejer
Systemejer	Kommunaldirektør

Leverandøren angiver endvidere, hvem der repræsenterer Leverandøren i konfliktløsningsorganet – og dermed er bemyndiget til at træffe bindende beslutninger i relation til opståede tvister på vegne af Leverandøren, jf. Kontraktens punkt 36.3.1.1.

Fra Leverandøren *[Udfyldes ved kontraktindgåelse]*.

Niveau, hvor problemet er opstået	Niveau, hvor problemløsningen begynder
Udførende niveau	
Kontraktansvarlig	
Systemejer	

10. Oversigt over den samlede projektorganisation

Dette punkt indeholder en oversigt over henholdsvis Kundens og Leverandørens bidrag til den samlede projektorganisation.

10.1 Kundens beslutningstagere og kontaktpersoner

Nedenstående personer hos Kunden er bemyndiget til at træffe beslutninger om Forretningsudviklende Tilpasninger og Egentlig Ændringer, jf. Bilag 5.

Projekttitel	Titel	Navn	Mail	Mobil
Systemejer	Økonomichef	Peter Lassen	plas@rudersdal.dk	72682030
Kontraktansvarlig	Budget- og regnskabschef	Sonja Jeppesen	sonja@rudersdal.dk	72682019

Meddelelser, jf. Kontraktens punkt 35.2, kan sendes til den kontraktansvarlige.

10.2. Leverandørens beslutningstagere og kontaktpersoner

Nedenfor bedes Leverandøren angive Leverandørens kontaktoplysninger på den relevante person i Leverandørens organisation, som Meddelelser kan sendes til, jf. Kontraktens punkt 35.2.

Fra Leverandøren *[Udfyldes ved kontraktindgåelse]*.

Projekttitel	Titel	Navn	Mail	Mobil