

# **Bilag 6 – Samarbejdsform**

**For udbud af elektronisk låse-/adgangssystem til  
hjemmeboende borger**



GENTOFTE KOMMUNE

## Indholdsfortegnelse

<b>1. Instruktion til tilbudsgiver</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Indledning</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Samarbejdsform</b> .....	<b>3</b>
3.1 Tilstrækkelige og kvalificerede medarbejdere i hele kontraktperioden .....	3
3.2 Vidensopbygning .....	3
3.3 Kvalificeret proaktiv rådgivning .....	4
3.4 anbefalinger.....	4
3.5 Ændring af krav .....	4
3.6 Udskiftning af medarbejdere.....	4
3.7 Ekstern rådgiver.....	5
3.8 Rapportering og informationspligt i hele aftaleperioden .....	5
3.9 Forholdet til andre Leverandører .....	6
3.10 Adgangsret hos den anden part .....	6
3.11 Mødeafholdelse .....	6
<b>4. Samarbejdsorganisation</b> .....	<b>6</b>
4.1 Projektledelse frem til Overtagelsesdagen .....	7
4.1.1 Deltagere .....	7
4.1.2 Projektledelses ansvar .....	7
4.1.3 Kompetence .....	8
4.1.4 Projektledelsesmøder .....	9
4.2 Implementeringsfasen .....	10
4.3 Ad hoc-møder i Driftsfasen .....	10
<b>5. Øvrige nøglepersoner</b> .....	<b>11</b>

## 1. Instruktion til tilbudsgiver

*I nærværende Bilag beskrives projektets samarbejdsform.*

*Bilaget skal ikke udfyldes af Tilbudsgiver. Samarbejdsorganisationen udfyldes af Tilbudsgiver i Bilag 6a efter de nærmere retningslinjer angivet i det pågældende bilag.*

*Tilbudsgiver har mulighed for at sende et forslag til en alternativ samarbejdsorganisation i bilag 6a*

## 2. Indledning

I dette Bilag beskrives samarbejdsformen. Beskrivelse af samarbejdsorganisationen fremgår af Bilag 6a.

Parterne vil loyalt samarbejde om Kontraktens opfyldelse, herunder skal Parterne loyalt udveksle information, data og dokumentation i det omfang, det er relevant for Kontraktens opfyldelse.

## 3. Samarbejdsform

### 3.1 Tilstrækkelige og kvalificerede medarbejdere i hele kontraktperioden

Leverandøren skal til enhver tid stille tilstrækkelige og velkvalificerede medarbejdere til rådighed for Kontraktens opfyldelse.

Parterne skal sørge for, at deres repræsentanter i samarbejdsorganisationen har de fornødne forudsætninger for opfyldelse af deres roller som repræsentanter for henholdsvis Kommunen og Leverandøren, herunder at repræsentanterne har relevant uddannelse, erfaring, beslutningskompetence og supplerende viden til at udfylde deres rolle.

Alle Leverandørens deltagere skal have gode kvalifikationer, der bygger på praktisk erfaring med gennemførelse af tilsvarende projekter. De skal endvidere have et indgående kendskab til (i) Kontraktens krav, (ii) de anvendte værktøjer og metoder, (iii) eventuelle særlige regler, der regulerer Kommunens virksomhed. Leverandøren skal have tilstrækkeligt med personale i sin supportfunktion, som er dedikeret til Kommunen.

Skyldes en forsinkelse eller fare for forsinkelse mangel på kvalificerede medarbejdere, er Leverandøren forpligtet til at forøge antallet af medarbejdere, der er beskæftiget med ydelserne. Kommunen skal ikke betale for, at yderligere medarbejdere sætter sig ind i leveringen af ydelserne.

### 3.2 Vidensopbygning

Leverandøren skal følge med i teknologiudviklingen og sikre en udbygning af sin kompetence i takt hermed, så Leverandøren kan opfylde sin rolle som en kompetent rådgiver for Kommunen. Den løbende

videnopbygning skal gælde både It-systemet, Applikation og Låseenhed, der indgår i Leverandørens Løsning under Kontrakten. Kravet om videnopbygning gælder dog ikke teknologier, der er uvæsentlige eller usædvanlige for de leverede ydelser, med mindre andet er konkret aftalt.

### 3.3 Kvalificeret proaktiv rådgivning

Leverandøren skal aktivt rådgive Kommunen i forhold til levering af de af Kontrakten omfattede ydelser.

Leverandøren skal yde kvalificeret proaktiv rådgivning på højeste niveau til Kommunen, så Kommunen opnår optimal sikkerhed, stabilitet og serviceniveau til en konkurrencedygtig pris.

Rådgivning skal ydes såvel på foranledning af Kommunen som på Leverandørens eget initiativ, og rådgivningen skal dække fra operationelle til strategiske problemstillinger.

Rapportering og registrering af problemer samt fejl skal af Leverandøren benyttes som grundlag for analyse og rådgivning, så Løsningen løbende optimeres.

Konstaterer Leverandøren uhensigtsmæssigheder for Kommunen ved Kontrakten, kravspecifikationen eller andre forhold, der kan have betydning for Kommunens udbytte af Kontrakten, skal Leverandøren gøre Kommunen opmærksom herpå og komme med løsningsforslag.

### 3.4 anbefalinger

Leverandøren skal efter behov udarbejde anbefalinger og indstillinger til ændring af procedurer, udstyr og programmel. Rådgivningen skal foregå inden for alle områder dækket af Kontraktens ydelser og række fra operationelle til sikkerhedsmæssige og strategiske problemstillinger.

### 3.5 Ændring af krav

Hvis Leverandøren under udførelsen af en opgave bliver opmærksom på, at der er fejl i de stillede krav til Leverancen, eller at Kommunens oplyste behov bedre tilgodeses ved en ændring af kravene, skal Leverandøren straks gøre Kommunen opmærksom herpå med henblik på, at Parterne kan aftale ændringer for Leverancens udførelse.

### 3.6 Udskiftning af medarbejdere

Leverandøren skal udskifte medarbejdere, hvis Kommunen anmoder herom, og hvis Kommunens anmodning er rimeligt begrundet.

Leverandørens projektleder og de i Bilag 6a anførte nøglepersoner må kun udskiftes efter godkendelse af Kommunen. Dette gælder dog ikke ophør, som Leverandøren kun har ringe indflydelse på, såsom

længerevarende sygdom, eller hvis medarbejderen forlader sin ansættelse hos Leverandøren. Kommunen kan ikke afslå udskiftning uden anførelse af væsentlig grund.

### 3.7 Ekstern rådgiver

Kommunen kan når som helst inddrage en ekstern rådgiver i forbindelse med samarbejdet og eventuelt ophør heraf. En sådan tredjemand har adgang til samme møder, oplysninger og dokumenter som Kommunen selv. Leverandøren kan ikke nægte en sådan inddragelse af en ekstern rådgiver, men kan i helt særlige situationer, hvor der er en rimelig grund, begære en anden tredjemand udpeget hertil.

### 3.8 Rapportering og informationspligt i hele aftaleperioden

Parterne skal efterkomme enhver rimelig anmodning fra den anden Part om udlevering af oplysninger og dokumentation.

Leverandøren skal uden ugrundet ophold loyalt give Kommunen adgang til sådanne oplysninger og dokumentation vedrørende Løsningen og procedurer, der måtte være nødvendige eller hensigtsmæssige for Kommunen, så længe dette ikke strider mod Leverandørens forpligtelser over for tredjemand.

Leverandøren er forpligtet til løbende at holde Kommunen orienteret om alle forhold af betydning for levering af ydelserne. Bliver Leverandøren opmærksom på forhold, der vil medføre problemer, herunder mulige risici eller forsinkelser, i forbindelse med levering af de af Kontrakten omfattede ydelser, skal Leverandøren straks gøre Kommunen opmærksom på dette.

Kommunen skal efterkomme rimelige anmodninger fra Leverandøren om udlevering af oplysninger og dokumentation, som Kommunen er i besiddelse af, når dette er relevant for Leverandørens opfyldelse af Kontrakten, og udlevering ikke strider mod Kommunens forpligtelser over for tredjemand.

Kommunen skal skriftligt informeres hver gang:

- Der opstår hændelser, som reducerer Brugernes mulighed for brug af Løsningen.
- Der er tendenser, som viser behov for ændring i kapacitet.
- Hvis der i øvrigt forudses eller konstateres hindringer for, at Brugerne kan få adgang til Løsningen, eller at Brugerne ikke kan anvende Løsningen, som det er hensigten.
- Der forudses afvigelser i forhold til de aftalte servicemål.

Samtlige informationer, herunder rapporter, fra Leverandøren til Kommunen kan efter aftale med Kommunen i Afklaringsfasen stilles til rådighed for Kommunen via en af Leverandøren udarbejdet

kundeportal.

### 3.9 Forholdet til andre Leverandører

Leverandøren skal samarbejde loyalt med Kommunens øvrige Leverandører i det omfang, dette er nødvendigt for levering af de af Kontrakten omfattede ydelser.

Leverandøren skal være opmærksom på grænsefladerne til leverancer fra Kommunens øvrige leverandører. Som led i sin planlægning, overvågning og rådgivning, skal Leverandøren efter behov og i rimeligt omfang deltage i møder med sådanne øvrige leverandører, med henblik på reduktion af risiko for problemer i forbindelse med sådanne grænseflader.

Leverandøren skal i samarbejde med Kommunen, og i den udstrækning det er nødvendigt, sørge for etablering af sådanne samarbejdsfora og faste kontaktpersoner, så identificering og løsning af fejl kan udføres så effektivt som muligt, uden problemer som følge af grænseflader til Kommunens øvrige leverandører.

Kommunen skal på begæring fra Leverandøren bistå med at formidle kontakt direkte mellem Leverandøren og Kommunens øvrige leverandører, når dette er relevant for Leverandørens opfyldelse af Kontrakten.

### 3.10 Adgangsret hos den anden part

Parterne skal give hinanden fysisk og elektronisk adgang til deres respektive lokaler, udstyr og IT-systemer i det omfang, dette er relevant for opfyldelse af Kontrakten.

I forbindelse med såvel fysisk som elektronisk adgang skal Parterne overholde de til enhver tid gældende sikkerhedsforskrifter.

Har Leverandøren behov for at give tredjepartsleverandører adgang til Kommunens faciliteter, skal dette alene ske efter aftale med Kommunen.

### 3.11 Mødeafholdelse

Møder skal som udgangspunkt afholdes hos Kommunen. Såfremt det er relevant og nødvendigt, at møder afholdes et andet sted, skal dette aftales Parterne imellem, og disse møder skal planlægges i god tid under hensyntagen til tid og økonomi.

## 4. Samarbejdsorganisation

Med henblik på at sikre en hensigtsmæssig gennemførelse af Kontrakten etableres den i dette Bilag beskrevne samarbejdsorganisation.

De samarbejdsfora, der etableres er:

- Projektledelse
- Ad hoc-møder i Driftsfasen.

Parterne skal drage omsorg for, at projektet har den fornødne forankring i Parternes respektive ledelser, således at det til stadighed er muligt at træffe de nødvendige beslutninger undervejs i projektet med den hastighed omstændighederne kræver.

Parterne skal loyalt etablere og deltage i den samarbejdsorganisation, der er beskrevet i dette bilag. Organisationen kan løbende justeres

## 4.1 Projektledelse frem til Overtagelsesdagen

### 4.1.1 Deltagere

Hver Part udpeger forinden eller umiddelbart efter Kontraktens underskrift en projektleder. Parternes projektledere udgør i fællesskab projektledelsen. Projektledelsen fremgår af Bilag 6a.

### 4.1.2 Projektledelses ansvar

Projektledelsen har ansvar for at overvåge Kontraktens gennemførelse samt sikre den daglige fremdrift, herunder overholdelse af tidsplanen samt eventuelle aktivitets-, kvalitets-, leveranceplaner m.v.

Uanset, at der er en fælles projektledelse, har Leverandøren det totale projektledelsesansvar for alle dele af Leverancen samt for overholdelse af tidsplanen. Leverandørens projektleder har også initiativpligt over for aktiviteter, der skal gennemføres af Kommunen.

Projektledelsen udarbejder eventuelle forslag til ændringer af Kontrakten, der forlægges Kommunen.

Leverandøren skal levere erfaren og kvalificeret projektledelse. Leverandørens projektledelse omfatter især ledelse og administration af (i) Parternes samarbejde, (ii) rapportering og opfølgning, (iii) Leverandørens ydelser, (iv) bidrag fra Leverandørens underleverandører, (v) projektets tidsplaner og (vi) afprøvning.

Leverandørens projektleder udarbejder løbende statusrapporter, som minimum forud for projektledelsesmøder. Det nøjagtige indhold i statusrapporten aftales i Afklaringsfasen, men kan omfatte:

- Afvigelser i forhold til de aftalte leveringer og servicemål.
- Ajourført fortegnelse over udeståender (spørgsmål, beslutninger, problemer m.v.).
- Den faktiske fremdrift på rapporteringstidspunktet (angivet i %).

- Passerede milepæle i statusperioden og forestående milepæle i den kommende statusperiode med navngivne ansvarlige.
- Eventuelle testaktiviteter i statusperioden og planlagte testaktiviteter i den kommende statusperiode, samt status på etablering af testmiljøer.
- Ændringer i projektets scope eller planlægning.
- Vurdering af risici (f.eks. forsinkelse, økonomi eller kvalitet) og Leverandørens tiltag for at imødegå sådanne.
- Generel status på Leverandørens arbejde med eventuelle tilpasninger og udviklingspunkter.

Leverandøren skal forud for hvert projektledelsesmøde fremsende statusrapporten til Kommunen.

Leverandøren skal for samtlige aktiviteter, der direkte eller indirekte bidrager til projektets fremdrift, udarbejde detaljerede tids- og ressourceplaner, jf. Bilag 1 og 1a.

Leverandøren har vedligeholdelsesansvaret for projektets overordnede og detaljerede tidsplaner, jf. Bilag 1 og 1a.

Giver Afklaringsfasen anledning til justeringer i tids- og ressourceplanerne, skal disse forelægges Kommunen til godkendelse. Kommunen skal senest 10 Arbejdsdage efter modtagelse af Leverandørens forslag til justeringer meddele sin godkendelse heraf eller fremsætte eventuelle ændringsforslag. Såfremt ændringsforslag ikke kan accepteres af Leverandøren, behandles spørgsmålet på førstkomende møde i samarbejdsorganisationen.

Kommunens godkendelse af tids- og ressourceplanerne fritager ikke Leverandøren for nogen del af ansvaret for overholdelse af de i Tidsplanen, jf. Bilag 1, fastsatte tidsfrister samt for opfyldelsen af kravspecifikationen, medmindre Parterne udtrykkeligt og skriftligt aftaler specificerede ændringer.

For at sikre fremdrift i projektet inden for de aftalte rammer skal Leverandøren løbende medvirke til og rådgive Kommunen om væsentlige forhold for projektet.

Leverandøren er forpligtet til proaktivt at vejlede Kommunen om prioritering og evt. ændring af krav med henblik på bedst mulig opfyldelse af Kommunens kravspecifikation. Dette gælder særligt i forhold til tekniske valg eller løsningsmuligheder.

#### *4.1.3 Kompetence*

Projektledelsen kan, inden for Kontraktens rammer, gennemføre justeringer, der ikke har konsekvenser i forhold til nytteværdi, økonomi, tidsplan eller personalemæssige ressourcer.

Projektledelsens nærmere kompetencer fastlægges af Kommunen i afklaringsfasen.

#### 4.1.4 Projektledelsesmøder

Projektledelsen mødes som udgangspunkt hver uge under implementeringsfasen og hver 14. dag frem til og med godkendelse af Kontraktens øvrige driftsprøver og i øvrigt efter behov. Leverandøren er endvidere forpligtet til at deltage i de af Kommunen på ad hoc basis indkaldte projektledelsesmøder.

Dagsordenen kan indeholde følgende punkter:

1. Referat fra sidste møde.
2. Status (for de enkelte relevante delopgaver).
3. Opfølgning på økonomi.
4. Emnelog, herunder udeståender.
5. Ændringer, herunder status på godkendte, igangværende, planlagte og forventede ændringsanmodninger:
  - a. Leverandørens ydelser
  - b. Organisation og bemanning
  - c. Tidsplaner
  - d. Pris
  - e. Aftaler.
6. Risikolog.
7. Aktiviteter frem til næste møde.
8. Eventuelt.

Forinden afholdelse af et projektledelsesmøde udsender den Part, der indkalder til mødet, en dagsorden for mødet. Som udgangspunkt er Leverandøren ansvarlig for at indkalde til mødet. Dagsorden, statusrapport samt eventuelle yderligere bilag fremsendes senest 3 Arbejdsdage før mødets afholdelse.

Kommunen udarbejder referat af gruppens møder, som senest 5 Arbejdsdage efter mødets afholdelse fremsendes til gruppens medlemmer. Mødereferatet betragtes som godkendt, såfremt der ikke gøres indsigelser senest 3 Arbejdsdage efter datoen for referatets modtagelse. Alle væsentlige aftaler mellem Parterne skal fremgå af referaterne.

Som udgangspunkt skal deltagerne på mødet være fysisk til stede. Eksterne rådgivere kan efter

behov deltage i eller være faste deltagere på disse møder. Dog skal mindst en af deltagerne fra henholdsvis Kommunen og Leverandøren være til stede og kunne tegne egen virksomhed.

## 4.2 Implementeringsfasen

Projektledelsen mødes som udgangspunkt hver uge under implementeringsfasen. Kommunens projektleder sikrer udarbejdelse af de respektive arbejdsplaner til Leverandøren forud for idriftsættelsen af Løsningen. Formen og indholdet af diverse arbejdsplaner aftales på projektledelsesmøderne.

Kommunens interne samarbejdsorganisation har til formål at understøtte et tæt fællesskab mellem Kommunen og Leverandøren, hvor projektlederen som udgangspunkt er "Single Point of Contact" mellem Kommunens Lokalområder og Leverandøren under implementeringsfasen.

## 4.3 Ad hoc-møder i Driftsfasen

Til styring og koordinering af projektaktiviteter under Kontrakten nedsættes der relevante projektgrupper og arbejdsgrupper, som skal sikre koordinering af Kommunens og Leverandørens leverancer, herunder også i forhold til og fra tredjepart.

Leverandøren har det overordnede ansvar for ledelse og gennemførelse af projekter under Kontrakten og skal sammensætte sin projektgruppe bestående af en erfaren projektleder, delprojektledere samt relevant projektbemanding.

Projektgrupper nedsættes i relation til et defineret projekt.

Leverandøren har ansvar for, at nøglepersoner i en fastsat projektgruppe ikke vil blive udskiftet i projektforløbet uden gensidig aftale.

Projektgruppen fastsætter sin arbejdsplan og kan nedsætte en arbejdsgruppe til løsning af konkrete delopgaver. Arbejdsgrupperne organiseres under en delprojektleder med reference til projektledelsen.

Arbejdsgrupper skal være i stand til selvstændigt at træffe beslutninger inden for det pågældende område.

For hver arbejdsgruppe tilknyttes der en delprojektleder. Delprojektlederen er ansvarlig for udarbejdelse og overholdelse af detailplaner for arbejdsgruppen samt koordinering imellem arbejdsgrupperne, såfremt der er flere. Delprojektlederen refererer til projektlederen.

## 5. Øvrige nøglepersoner

Parterne har i Bilag 6a anført eventuelle andre personer, der supplerer samarbejdsorganisationen, og som har ansvar/viden om nærmere specificerede aktiviteter.