**Bilag 5**

Samarbejdsorganisation

***Vejledning til tilbudsgiver***

*Dette bilag indeholder Kundens* ***mindstekrav*** *til samarbejdet med Leverandøren.*

*Dog er der to konkurrenceparametre, K-1 og K-2, hvor tilbudsgiver skal beskrive vedligeholdelsesteam og videreudviklingsteam. Tilbudsgiver skal udfylde de indsatte skemaer i afsnit 7 og indsætte beskrivelse af de tilbudte konsulenters opnåede erfaring i Appendiks A. Tilbudsgivers beskrivelser indgår i tilbudsevalueringen under kriteriet ”De tilbudte konsulenters kompetence”*

*Tilbudsgiver skal angive kontaktperson under punkt 2 og 4.*

**Indholdsfortegnelse**

[Indledning 4](#_Toc506377616)

[1. Leverandørens organisation ved større videreudviklingsydelser 4](#_Toc506377617)

[2. Styregruppemøder 5](#_Toc506377618)

[3. Opgavestatusmøder 6](#_Toc506377619)

[4. Andre samarbejdsrelationer 7](#_Toc506377620)

[5. 14-dages Fremdriftsrapportering ved større videreudviklingsydelser 8](#_Toc506377621)

[6. Leverandørens vedligeholdelsesorganisation 8](#_Toc506377622)

[6.1 Organisation 8](#_Toc506377623)

[6.2 Leverandørstatusmøder 9](#_Toc506377624)

[6.3 Statusrapportering 11](#_Toc506377625)

[7. Kommunikation mellem Parterne 11](#_Toc506377626)

[Teamsammensætning 12](#_Toc506377627)

Appendiks A: Det tilbudte vedligeholdelses- og videreudviklingsteam

# Indledning

Oversigten over samarbejdsorganisation har til formål at få overblik over, hvilken måde samarbejdet mellem Kunden og Leverandøren skal foregå på.

1. Leverandørens organisation ved større videreudviklingsydelser

Leverandøren skal i forbindelse med større videreudviklingsydelser oplyse Kunden om sin organisation. Leverandørens organisation ved større videreudviklingsydelser skal som minimum omfatte oplysninger om:

* Leverandørens arbejdsmetode ved større videreudviklingsydelser (dvs. opgaver over 80 timer).
* Hvem der er Leverandørens kontaktperson.
* Hvem der er stedfortræder for Leverandørens kontaktperson.
* Samtlige personer ved navns nævnelse og funktion, der indgår i Leverandørens organisation ved større videreudviklingsydelser for Kunden. Det er acceptabelt, hvis der ikke kan sættes navn på samtlige medarbejdere, men i så fald skal de angives med M1, M2 eller M3, således at antallet af videreudviklingsmedarbejdere fremgår.

Ved brug af underleverandør:

* For hver underleverandør skal dennes leverancer til opgaven beskrives på overordnet form.
* Samtlige personer ved navns nævnelse og funktion hos underleverandøren, der indgår i løsningen af en større videreudviklingsydelse. Det er acceptabelt, hvis der ikke kan sættes navn på samtlige medarbejdere, men i så fald skal de angives med M1, M2 eller M3 osv., således at antallet af videreudviklingsmedarbejdere fremgår.

# Styregruppemøder

Under udarbejdelsen af større videreudviklingsydelser afholdes der styregruppemøder mellem Parterne. Styregruppemødernes formål er at sikre et fælles overblik over opgavens fremdrift, herunder eventuelle problemer og risici.

Styregruppemøderne afholdes hos Kunden eller efter Kundens bestemmelse på et efter omstændighederne passende sted. Det påhviler Leverandøren at drage omsorg for styregruppemødernes afholdelse. Styregruppemøderne afholdes på dansk.

Hver Part udpeger et antal medlemmer, som skal repræsentere den pågældende Part i styregruppen. Medmindre andet aftales, deltager hver Parts kontaktperson i styregruppemøderne, men kontaktpersonerne er ikke medlem af styregruppen.

Styregruppens medlemmer refererer til ledelsen i medlemmernes respektive organisationer. 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 Rammekontrakten.

Styregruppen består af:

Kunden (repræsentanten i styregruppen afhænger af den opgave, der skal udføres):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Navn, stilling  Tone Madsen, kontorchef i VAND  Eller  Christian Meyer, chefkonsulent i Administrationssekretariatet | Rolle i projektet  Ansvarlig for at træffe bindende beslutninger.  Ansvarlig for at træffe bindende beslutninger. | Tlf.:  E-mail:  Tlf: 4171 5305  Email: TOMA@kfst.dk  Tlf: 4171 5062  Email: cme@kfst.dk |

Leverandøren:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Navn, stilling | Rolle i projektet | Tlf.:  E-mail: |

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

Styregruppemødet kan have følgende dagsorden:

* 1. Leverandørens status for opgaven
  2. Kundens status for Kundens medvirken
  3. Behandling af den detaljerede tidsplan samt nødvendige beslutninger for at sikre det videre forløb
  4. Behandling af eventuelle opgaveændringer
  5. Gennemgang af aktivitetslisten
  6. Eventuelt

# Opgavestatusmøder

Undervejs i udviklingen af større videreudviklingsydelser kan der afholdes opgavestatusmøder mellem Parterne. Det er Kunden, der vurderer, hvornår der er behov for opgavestatusmøder.

Det er Kundens forventning, at der efter behov foregår en udveksling mellem Parterne af informationer og afklaring af eventuelle spørgsmål, uanset disses karakter. Opgavestatusmødernes formål er at sikre en opsamling på de aktiviteter, der foregår mellem møderne, samt at fastholde et fælles overblik over opgavens stade på detailniveau med udgangspunkt i den gældende tidsplan for den pågældende videreudviklingsydelse samt sikre den daglige fremdrift.

Opgavestatusmødet skal endvidere sikre og tilvejebringe Dokumentationen for den gældende

opgave, de gældende faser, tidsplaner og den gældende Dokumentation for Leverancen.

Eventuelle uoverensstemmelser mellem kontaktpersonerne af betydning for opgaven kan forelægges for styregruppen på et styregruppemøde.

Opgavestatusmøderne afholdes hos Kunden eller efter Kundens bestemmelse på et efter omstændighederne passende sted. Opgavestatusmøderne afholdes på dansk.

Hver Part udpeger i forbindelse med opstart af en større videreudviklingsydelse en kontaktperson. Parternes kontaktpersoner udgør i fællesskab opgaveledelsen.

Opgaveledelsens medlemmer refererer til deres respektive organisationers medlemmer af styregruppen.

Opgavestatusmødet kan have følgende dagsorden:

1. Leverandørens gennemgang af den detaljerede tidsplan aktivitet for aktivitet
2. Opdatering af oversigten over det gældende opgavegrundlag
3. Opdatering af oversigten over den gældende Dokumentation
4. Identifikation af og opfølgning på tekniske spørgsmål
5. Eventuelt

# Andre samarbejdsrelationer

Parterne kan anføre eventuelle andre personer, som skal indgå i forbindelse med samarbejdet omkring gennemførelse af visse nærmere specificerede aktiviteter.

Kunden

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rollebeskrivelse  Repræsentant for Statens It | Navn, stilling  Jesper Jensen  Kundeansvarlig | Tlf. og E-mail  Tlf.  7231 1501  Email: jesper.jensen@statens-it.dk |

Leverandøren

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Aktivitet | Navn, stilling | Tlf.:  Mobil:  E-mail: |

# 14-dages Fremdriftsrapportering ved større videreudviklingsydelser

Ved levering af større videreudviklingsydelser skal Leverandøren hver 14. dag fremsende en fremdriftsrapport for videreudviklingsydelsen til Kunden. 14-dages fremdriftsrapporten, som Leverandøren sender til Kunden, skal omfatte følgende emner:

* En kortfattet, men dækkende fremdriftsrapportering med udgangspunkt i forrige fremdriftsrapport.
* En kortfattet oversigt over de næste 14 dages aktiviteter med fokus på de aktiviteter, der er væsentlige for opgavens fremdrift.
* En opgørelse over eventuelle risici for opgaven, herunder en opgørelse af de potentielle konsekvenser (eksempelvis tid, økonomi og kvalitet) samt en handlingsplan for, hvorledes Leverandøren så hurtigt som muligt agter at eliminere de tilhørende konsekvenser. Såfremt Leverandøren mener, at risiciene helt eller delvist skyldes Kundens forhold, skal dette med begrundelser fremgå af opgørelsen.
* En opgørelse over eventuelle negative afvigelser, herunder en opgørelse af de potentielle konsekvenser (eksempelvis tid, økonomi og kvalitet) samt en handlingsplan for, hvorledes Leverandøren så hurtigt som muligt agter at eliminere de negative afvigelser. Såfremt Leverandøren mener, at de negative afvigelser helt eller delvist skyldes Kundens forhold, skal dette med begrundelser fremgå af opgørelsen.

# Leverandørens vedligeholdelsesorganisation

## Organisation

Leverandørens vedligeholdelsesorganisation skal som minimum omfatte oplysninger om:

* Hvem der er Leverandørens kontaktperson vedrørende vedligeholdelse. Hvem der er stedfortræder for Leverandørens kontaktperson vedrørende vedligeholdelse.
* Samtlige personer ved navns nævnelse og funktion, der vedrører vedligeholdelse for Kunden.
* Samtlige underleverandører vedrørende vedligeholdelse for Kunden.
* For hver underleverandør skal dennes vedligeholdelsesområder beskrives.

## Leverandørstatusmøder

I Rammekontraktens periode afholdes der ca. 4 gange årligt Leverandørstatusmøder mellem Parterne. Leverandørstatusmødernes formål er at sikre:

* At følge op på Løsningens servicemål og drøfte tiltag til at sikre en stabil drift af løsningen.
* At sikre en høj it-sikkerhed i relation til Løsningen og at persondata behandles i overensstemmelse med relevante love og regler.
* At skabe et fælles overblik over nuværende og kommende vedligeholdelsesopgaver.
* At skabe et fælles overblik over ønsker til videreudvikling af løsningen.

Medmindre andet aftales mellem Parterne, afholdes Leverandørstatusmøderne hvert kvartal. Kunden indkalder til møderne. Leverandørstatusmøderne afholdes hos Kunden eller efter Kundens bestemmelse på et efter omstændigheder passende sted. Leverandørstatusmøderne afholdes på dansk. I Leverandørstatusmøderne deltager som minimum Leverandørens og Kundens kontaktpersoner for vedligeholdelsen. Eventuelle uoverensstemmelser i vedligeholdelsesgruppen af betydning for overholdelse af servicemål skal forelægges for styregruppen.

Hver Part bestemmer selv, om der skal deltage yderligere personer.

Dagsorden for Leverandørstatusmøderne er:

1. ***Driftsstabilitet, driftshændelser og incidents siden sidst (Driftsleverandør/Leverandøren)***

Gennemgang af statistik for tilgængelighed for systemet og drøftelse af driftshændelser. Der skal tages udgangspunkt i kontraktens krav til oppetider, svartider, løsningstider osv. Der bør drøftes planlægning af eventuelle certifikatfornyelser.

Det er vigtigt at få drøftet om samarbejdet mellem Driftsleverandør, Leverandøren og Kunden fungerer effektivt og gnidningsfrit. Herudover drøftes indmeldte fejl med særlig fokus på lessons learned.

1. ***It-sikkerhed og persondata (KFST/Driftsleverandør/Leverandøren)***
   1. *It-sikkerhedshændelser i relation til systemet*
   2. *Aktuelle risici*
   3. *Status for patching og vurdering af behov for opdateringer af systemet*
   4. *Tiltag til styrkelse af it-sikkerheden*
   5. *Implementering af persondataforordningen*

Under punktet drøftes it-sikkerhedshændelser og aktuelle risici som bør håndteres, herunder med fokus på hændelser der har eller potentielt kunne kompromittere persondata og fortrolige data. Drøftelsen bør føre til drøftelse af tiltag til styrkelse af it-sikkerheden.

Der skal drøftes status for patching af systemet – både for servere, operativsystem og applikation.

Under implementering af persondataforordningen drøftes indretning af systemet i forhold til en sikker håndtering af persondata og overholdelse af lovgivning.

1. ***Opfølgning på sidste møde (Driftsleverandør/Leverandøren)***

Beslutningsreferat fra sidste møde gennemgås mhp. at sikre at aftalte handlinger er gennemført. Ved større udviklingsprojekter kan de med fordel gennemgås under projekter, jf. nedenfor.

1. ***Status for aktuelle projekter (Driftsleverandør/Leverandøren)***

Under punktet drøftes kort status for projekter med særlig fokus på fremdrift og overholdelse af aftalte planer. Det er ikke hensigten at drøfte projekterne i detaljer eller at der løses udeståender i projekter.

1. ***Kommende projekter (KFST/Driftsleverandør/Leverandøren)***

Her redegør Kunden for planlagte opgaver og opgaver som muligvis realiseres. Formålet er at få en tidlig drøftelse af behov for allokering af ressourcer og planlægning af projektopstart.

Driftsleverandør og Leverandøren redegør herefter for projekter i deres organisationer, som kan have relevans for Kunden.

1. ***Eventuelt***

## Statusrapportering

Leverandøren udarbejder og fremsender til Kunden en kvartalsvis statusrapport for vedligeholdelse. Tidspunktet for fremsendelsen aftales med Kunden. Statusrapportens form skal aftales mellem Parterne og skal som minimum indeholde følgende oplysninger:

* Kort status og opfølgning på sidste møde
* Driftsstabilitet, driftshændelser og incidents siden sidst
* En fejlliste, der omfatter samtlige anmeldte fejl og som minimum indeholder følgende oplysninger for hver fejl:
  + En overskrift for fejlen
  + Leverandørens reference til fejlen
  + Kundens reference til fejlen
  + Fejlens kategori
  + Fejlens status (anmeldt, omgået, midlertidigt afhjulpet, rettet) inklusive tidspunkterne for anmeldelse, omgåelse, midlertidig afhjælpning og rettelse. Det skal tydeligt markeres, såfremt fejlen ikke er omgået, midlertidigt afhjulpet og/eller rettet inden for de aftalte tidsfrister
* It-sikkerhed og persondata
  + It-sikkerhedshændelser i relation til systemet
  + Aktuelle risici
  + Status for patching og vurdering af behov for opdateringer af systemet
  + Tiltag til styrkelse af it-sikkerheden
  + Håndtering af persondata
* Status for certifikater
* Link til opdateret dokumentation og kildekode
* Opfølgning på sidste møde
* Status for aktuelle projekter
* Kommende projekter og aktiviteter

# Kommunikation mellem Parterne

Nærværende afsnit vedrører kommunikation mellem Parterne.

Al kommunikation frem til Rammekontraktens afslutning sker som udgangspunkt med Kundens og Leverandørens kontaktpersoner eller i disses fravær med stedfortræderen. Kommunikationen mellem Kundens og Leverandørens kontaktpersoner eller stedfortrædere foregår på dansk. Kundens og Leverandørens kontaktpersoner kan skriftligt udpege personer til at varetage specielle områder inden for opgaven. I så tilfælde må der kommunikeres direkte med disse personer på disse specifikke områder. Den skriftlige kommunikation skal sendes i kopi til Kundens og Leverandørens kontaktperson. Den skriftlige kommunikation foregår på dansk.

Parterne skal besvare henvendelser fra den anden Part inden for tre Arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen. Besvarelsen skal som minimum indeholde en frist for en endelig besvarelse.

Såfremt der på et møde er aftalt en aktivitet med en tidsfrist, og såfremt det ikke er muligt at overholde denne tidsfrist, da skal den anden Part kontaktes inden tidsfristens udløb med henblik på at behandle eventuelle konsekvenser samt med henblik på at aftale en ny tidsfrist.

# Teamsammensætning

Leverandøren skal stille et primært videreudviklingsteam og vedligeholdelsesteam til rådighed for Kunden.

*K-1* **Beskrivelse af vedligeholdelses- og videreudviklingsteam.** Leverandøren skal beskrive sit primære vedligeholdelsesteam og videreudviklingsteam i forhold til nedenstående skemaer. Skemaerne (vedligeholdelsesteam og videreudviklingsteam) skal indeholde:

* + - Navne på personer som tilbydes (1. række)
    - Rolle i de medarbejderkategorier, der er fastlagt i Bilag 9, pkt. 5.2, for de personer som tilbydes (punkt 1 i skemaet)
    - Antal timers erfaring med de i skemaet nævnte områder (punkt 2-8)
    - Relevante certificeringer (punkt 9)
    - Medarbejdernes estimerede involvering i opgaven. Den samlede sum for de involverede medarbejdere i teamet skal være 100 %. Det kan eksempelvis fordeles på: projektleder 15 %, seniorudvikler 10 %, udvikler1 30 % og udvikler2 45 % (punkt 10)

*K-2* **Beskrivelse af opnåede erfaring**. Leverandøren skal for hver medarbejder beskrive (prosatekst), hvordan og hvornår erfaring med de i nedenstående skema beskrevne områder (punkt 2-8) er opnået samt i forbindelse med hvilke relevante opgaver. Maksimalt én A4-side pr. medarbejder. Beskrivelsen indsættes i Appendiks A.

Af udbudsbetingelsernes punkt 7.2.4 fremgår det, at det ved bedømmelsen af delkriterierne vedligeholdelsesteam og videreudviklingsteam vægter positivt:

* Jo mere relevant erfaring, det tilbudte team samlet har, vurderet ift. de enkelte konsulenters involvering i opgaven.
* At certificeringerne er relevante ift. den udbudte opgave (læs mere om den udbudte opgave i Bilag 3).

**Vedligeholdelsesteam**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Medarbejder A** | **Medarbejder B** | **Medarbejder C** | **Medarbejder D** | **Medarbejder N** |
| 1. Rolle\*. |  |  |  |  |  |
| 2. Faglig og teknisk erfaring med forretningsapplikationer bygget i Microsoft SharePoint. (antal timer for den enkelte medarbejder). |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 3. Faglig og teknisk erfaring med digitale selvbetjeningsløsninger bygget i Microsoft SharePoint. (antal timer for den enkelte medarbejder). |  |  |  |  |  |
| 4. Faglig og teknisk erfaring med Microsoft InfoPath (antal timer for den enkelte medarbejder). |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 5. Faglig og teknisk erfaring med tilslutning til den fællesoffentlige single sign-on løsning NemLog-in (antal timer for den enkelte medarbejder). |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 6. Faglig og teknisk erfaring med integration til ESDH-løsning. (antal timer for den enkelte medarbejder). |  |  |  |  |  |
| 7. Faglig og teknisk erfaring med integration til CVR-registret (antal timer for den enkelte medarbejder). |  |  |  |  |  |
| 8. Faglig og teknisk erfaring med integration til VIRK.dk (antal timer for den enkelte medarbejder). |  |  |  |  |  |
| 9. Eventuelt relevante certificeringer vedrørende fx Microsoft SharePoint. |  |  |  |  |  |
| 10. Medarbejderens estimerede involvering i vedligeholdelsesopgaven  (estimat i %)\*\*. |  |  |  |  |  |

**Videreudviklingsteam**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Medarbejder A** | **Medarbejder B** | **Medarbejder C** | **Medarbejder D** | **Medarbejder N** |
| 1. Rolle\*. |  |  |  |  |  |
| 2. Faglig og teknisk erfaring med forretningsapplikationer bygget i Microsoft SharePoint. (antal timer for den enkelte medarbejder). |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 3. Faglig og teknisk erfaring med digitale selvbetjeningsløsninger bygget i Microsoft SharePoint. (antal timer for den enkelte medarbejder). |  |  |  |  |  |
| 4. Faglig og teknisk erfaring med Microsoft InfoPath (antal timer for den enkelte medarbejder). |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 5. Faglig og teknisk erfaring med tilslutning til den fællesoffentlige single sign-on løsning NemLog-in (antal timer for den enkelte medarbejder). |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 6. Faglig og teknisk erfaring med integration til ESDH-løsning. (antal timer for den enkelte medarbejder). |  |  |  |  |  |
| 7. Faglig og teknisk erfaring med integration til CVR-registret (antal timer for den enkelte medarbejder). |  |  |  |  |  |
| 8. Faglig og teknisk erfaring med integration til VIRK.dk (antal timer for den enkelte medarbejder). |  |  |  |  |  |
| 9. Eventuelt relevante certificeringer vedrørende fx Microsoft SharePoint. |  |  |  |  |  |
| 10. Medarbejderens estimerede involvering i videreudviklingsopgaven  (estimat i %)\*\*. |  |  |  |  |  |

\* En rolle er de medarbejderkategorier, der er fastlagt i Bilag 9, punkt 5.2.

\*\* Den samlede sum for de involverede medarbejdere i teamet skal være 100 %. Det kan eksempelvis fordeles på: projektleder 15 %, seniorudvikler 10 %, udvikler1 30 % og udvikler2 45 %.

**Appendiks A. Det tilbudte vedligeholdelses- og videreudviklingsteam**

[Her indsættes beskrivelse af det tilbudte vedligeholdelses- og videreudviklingsteam, jf. krav K-2 i afsnit 7.]