| Bilag 6 – Samarbejde med Øvrige Leverandører |
| --- |

[Projektnavn]

[Måned + år]

[**Vejledning til Kunden**

Vejledning til Kunden er angivet i skarpe parenteser og markeret med gult. Ud over denne generelle vejledning kan bilaget indeholde en række specifikke vejledninger til Kunden.

Dette standardbilag er et kategori A-bilag. Kategori A betyder, at standardbilaget er klar til brug evt. med mindre tilpasninger og konkrete forretningsmæssige beslutninger. Det skal dog verificeres, at standardbilaget er dækkende for Kundens behov.

Vejledning til Kunden har til formål at vejlede Kunden til at færdiggøre standardbilaget til anvendelse i en konkret kontrakt. Dette bilag skal således tilpasses i overensstemmelse med Kundens konkrete forhold og den øvrige tilpasning af standardkontraktmaterialet.

Såfremt Kontrakten er omfattet af de udbudsretlige regler, skal bilaget tilpasses i overensstemmelse hermed. Dette vil ofte indebære, at bilaget og vejledning til Leverandøren skal afstemmes med udbuddets udbudsbetingelser, der beskriver udbudsprocessen og rammerne for konkurrencen.

Vejledning til Kunden bør slettes, inden kontraktmaterialet offentliggøres.]

*[****Vejledning til Leverandøren***

*Vejledning til Leverandøren er angivet med kursiv i skarpe parenteser som denne. Ud over denne generelle vejledning indeholder bilaget en række specifikke vejledningstekster til Leverandøren.*

*Leverandøren skal udfylde kravmatricen sidst i bilaget.*

*Leverandøren skal ikke ændre i bilaget, medmindre dette specifikt er angivet i vejledning til Leverandøren, eller hvor det er markeret på anden vis.*

*I Kontrakten er der henvist til Bilag 6, Samarbejde med Øvrige Leverandører i følgende punkter:*

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

*Vejledning til Leverandøren slettes inden kontraktunderskrift.]*

Indholdsfortegnelse

[1. Indledning 4](#_Toc517164215)

[2. Generelle krav 4](#_Toc517164216)

[3. Koordineringsplan 5](#_Toc517164217)

[4. Særligt om Samarbejdet ved Incidents 5](#_Toc517164218)

[4.1 Incidents inden for Leverandøren ansvarsområde 6](#_Toc517164219)

[4.2 Incidents uden for Leverandørens ansvarsområde 6](#_Toc517164220)

[5. Kravmatrice 7](#_Toc517164221)

# Indledning

Dette bilag indeholder krav til Leverandørens samarbejde med Kundens Øvrige Leverandører.

Bilaget har til formål at sikre etablering af et tværgående samarbejde mellem Leverandøren og Kundens Øvrige Leverandører med henblik på at understøtte, at Leverandøren kan levere de aftalte Ydelser, uanset at Systemet, eller andre systemer med grænseflader til Systemet vedligeholdes, supporteres og/eller ændres af Kundens Øvrige Leverandører.

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

# Generelle krav

*Etablering af samarbejde*

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

*Tværgående samarbejde*

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

1. Koordination mellem udvikling, vedligeholdelse og drift med henblik på at opretholde stabil drift.
2. Planlægning og koordinering af idriftsættelse af nye Releases og Versioner samt servicevinduer.
3. Drøftelse af Operationelle Tilpasninger.
4. Drøftelse og løsning af Incidents såvel i Systemet, som incidents i de systemer, der interagerer med Systemet, jf. K-9 til K-15.
5. Drøftelse af øvrige forhold, der kan have betydning for Kundens Øvrige Leverandører.

*Dokumentation*

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

# Koordineringsplan

*Udarbejdelse af Koordineringsplan*

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

*Løbende udarbejdelse og tidsmæssige omfang*

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

Leverandøren skal endvidere sikre, at Koordineringsplanen omfatter de til enhver tid kommende [6] måneder.

*Ansvar*

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

*Koordineringsplanens indhold*

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

1. Vedligeholdsprojekter.
2. Udviklingsprojekter.
3. Servicevinduer.
4. Planlagt nedetid.
5. Øvrige kendte aktiviteter.

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

# Særligt om Samarbejdet ved Incidents

*Kategorisering af Incident*

Hvis Leverandøren kan dokumentere, at et registreret Incident ikke ligger inden for Leverandørens ansvarsområde, skal det registrerede Incident håndteres i overensstemmelse med K-13 til K-15. Kunden er således berettiget til at kræve, at et Incident håndteres af Leverandøren i henhold til K-9 til K-12, hvor Leverandøren ikke har dokumenteret, at det registrerede Incident ligger uden for Leverandørens ansvarsområde.

Såfremt Leverandøren er uenig i kategoriseringen af et Incident, jf. ovenfor, kan Leverandøren bringe Kontraktens punkt [56.5.4] om sideløbende konflikthåndtering i anvendelse.

## Incidents inden for Leverandøren ansvarsområde

*Samarbejde*

Leverandøren skal samarbejde med den eller de relevante Øvrige Leverandører om fejlfinding og løsning af Incidents.

*Håndtering*

Håndteringen af Incidents inden for Leverandørens ansvarsområde skal ske i overensstemmelse med retningslinjerne for Incident håndtering, jf. Bilag 12.b (Support).

*Leverandørens registrering af Incidents*

Leverandøren skal underrette Kunden om Incidents, der involverer Kundens Øvrige Leverandører, og Leverandøren skal løbende informere Kunden om håndteringen af og status på sådanne Incidents.

*Lukning af Incidents*

Leverandøren skal sikre, at Incidents behandlet på tværs af Leverandøren og Øvrige Leverandører kun lukkes efter Kundens godkendelse.

## Incidents uden for Leverandørens ansvarsområde

*Samarbejde*

Leverandøren skal samarbejde om løsning af Incidents uden for Leverandørens ansvarsområde, såfremt Leverandøren bliver kontaktet af Kundens Øvrige Leverandører.

*Fejlrapportering*

Leverandøren skal foretage fejlrapportering til Kunden, som forestår den indledende kontakt til Kundens Øvrige Leverandører, hvor et registreret Incident ikke ligger inden for Leverandørens ansvarsområde.

*Afhjælpende foranstaltninger*

Leverandøren skal med Kundens medvirken foretage afhjælpende foranstaltninger i et rimeligt omfang set i forhold de Løbende Ydelser med henblik på løsning af et Incident eller virkninger heraf hos Kundens Øvrige Leverandører.

# Kravmatrice

[Kravmatricen skal færdiggøres konkret. Såfremt Kontrakten er omfattet af udbudsreglerne, skal matricen færdiggøres i overensstemmelse med de konkrete udbudsretlige beslutninger, herunder med udbuddets udbudsbetingelser, jf. også den generelle vejledning til Kunden.]

*[Leverandøren skal udfylde kravmatricen med angivelse af graden, hvormed kravene i dette Bilag 6 er opfyldt.]*

| Krav ID | Udbudsretlig kravrubricering | Opfyldelsesgrad (Helt / Opfyldes delvist / Opfyldes ikke) | Leverandørens beskrivelse eller reference til løsningsbeskrivelse i separat dokument |
| --- | --- | --- | --- |
| K-1 |  |  |  |
| K-2 |  |  |  |
| K-3 |  |  |  |
| K-4 |  |  |  |
| K-5 |  |  |  |
| K-6 |  |  |  |
| K-7 |  |  |  |
| K-8 |  |  |  |
| K-9 |  |  |  |
| K-10 |  |  |  |
| K-11 |  |  |  |
| K-12 |  |  |  |
| K-13 |  |  |  |
| K-14 |  |  |  |
| K-15 |  |  |  |