

Bilag 3

Samarbejdsorganisation

Vejledning

Tilbudsgiver skal i bilaget angive forslag til egne deltagere i styregruppen samt angive egen kontaktperson.

Indholdsfortegnelse

1.	Indledning	1
2.	Samarbejdsmodel	1
2.1	Dialogbaseret samarbejde	1
2.2	Vidensdeling	1
3.	Organisering af samarbejdet	2
3.1	Indledning	2
3.2	Styregruppe	2
3.3	Faste kontaktpersoner	3

1. Indledning

I dette bilag beskrives krav og forventninger til samarbejdet mellem kunden og leverandøren.

2. Samarbejdsmodel

2.1 Dialogbaseret samarbejde

Formålet med samarbejdet mellem parterne er at sikre en fortsat høj kvalitet i de af kontrakten omfattede ydelser, kontinuitet og ensartet praksis i varetagelsen af ydelserne, en mulighed for fortsat udvikling af ydelser og arbejdsgange og et samarbejdsforhold med leverandøren, der er præget af gensidighed og åben kommunikation.

Det er på den baggrund kundens forventning, at samarbejdet mellem parterne skal ske med baggrund i en dialogbaseret samarbejdsmodel. Hermed forstås, at parterne gennem dialog søger at opnå konsensus, herunder løser opståede usikkerheder og konflikter. I forlængelse heraf søges uoverensstemmelser altid løst via samtale mellem parterne.

Kunden opfatter det derfor som centralt og væsentligt, at det bærende element i samarbejdet vil være dialog, og at samarbejdsrelationen mellem parterne bygger på tillid, åbenhed og fleksibilitet. Kunden ønsker, at samarbejdet mellem kunden og leverandøren er gensidigt forpligtende, og at parternes respektive interesser i vid udstrækning indordnes under et fælles ansvar for at opnå den bedst mulige opgaveløsning.

I samarbejdsstrukturen ligger blandt andet, at samarbejdet etableres på grundlag af fælles målsætninger samt en gensidig tillid, åbenhed og tro på, at parterne kan lære af og udvikle hinanden. Det er i den forbindelse kundens tilgang til samarbejdet, at kunden har stor tillid til, at leverandøren er i stand til at udføre ydelserne på et kvalitetsniveau og med en faglig indgang, der matcher kundens.

Der lægges desuden vægt på, at leverandøren i sin opgavevaretagelse udviser fleksibilitet og agerer situationsbestemt. Kravet om fleksibilitet indebærer samtidig, at samarbejdet mellem parterne, herunder samarbejdet med de decentrale enheder hos kunden, skal være af en sådan art, at opgavetilrettelæggelsen og varetagelsen kan fungere smidigt og koordineret.

Det er væsentligt at understøtte, at samarbejdet anses for at være en dynamisk proces, der udover at arbejde for de fælles mål også fokuserer på en kontinuerlig udvikling af kvaliteten i ydelserne.

Kunden vil i det følgende skitsere en model for et sådant samarbejde.

2.2 Vidensdeling

Som et endeligt resultat af samarbejdsmodellen forventes det, at der sker en løbende faglig vidensdeling parterne imellem. Det forventes, at leverandøren i tilbudet beskriver, hvorledes en sådan vidensdeling vil kunne sikres, således at der sker en løbende faglig udveksling parterne imellem.

3. Organisering af samarbejdet

3.1 Indledning

Der etableres en samarbejdsorganisation, der afspejler parternes samarbejde, herunder leverandørens daglige samarbejde med kundens decentrale enheder. Samarbejdsorganisationen består af:

- Styregruppe
- Faste kontaktpersoner

Parterne skal loyalt deltage i den samarbejdsorganisation og i de møder, der aftales.

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

I det følgende er samarbejdsorganisationen nærmere beskrevet.

3.2 Styregruppe

Der nedsættes en styregruppe på ledelsesniveau med repræsentanter for såvel kunden som leverandøren. Styregruppen har det overordnede ansvar for samarbejdets gennemførelse med henblik på kontraktens opfyldelse.

Styregruppens opgaver og ansvar er bl.a.:

- Sikring af den overordnede fælles ledelse, herunder opfølgning på opgavevaretagelse, kommunikation og samarbejde.
- Behandling af den af leverandøren udarbejdede rapport om/dokumentation for resultaterne af egenkontrolproceduren.
- Behandling af spørgsmål af principiel betydning, herunder den langsigtede udvikling af samarbejdet mellem parterne, eventuelle tvister, kontraktændringer mv.

Kunden har formandskabet i styregruppen, og leverandøren har sekretariatsfunktionen. Leverandøren udarbejder beslutningsreferat. Referatet skal godkendes af kunden.

Til styregruppen udpeger parterne hver et antal medlemmer, der er bemyndigede til at repræsentere den pågældende part i ethvert spørgsmål vedrørende denne kontrakt og eventuelle senere tillæg. Styregruppens medlemmer er:

Fra kunden:

Titel	Navn	Tlf. nr.	Mobil tlf.	Mail

Fra leverandøren:

Titel	Navn	Tlf. nr.	Mobil tlf.	Mail

I startfasen holder styregruppen møde halvårligt eller efter behov. Herefter afholdes der styrregruppemøde 1 gang årligt eller efter behov.

Derudover vil hver af parterne kunne indkalde til ekstraordinært styregruppemøde med 10 dages varsel. I særlige situationer, og hvor der enighed om dette, kan der indkaldes til møde med kortere varsel.

Leverandøren udarbejder en dagsorden for hvert møde, der som minimum vil indeholde følgende punkter:

- Status, herunder eventuelle konstaterede problemer
- Rapportering vedrørende resultater af egenkontrolproceduren
- Leverandørens dokumentation for opfyldelse af kvalitetsmål samt opfølgning herpå
- Behandling af og opfølgning på eventuelle klager
- Ajourføring af parternes information og data
- Nye eller ændrede opgaver
- Eventuelt

I forbindelse med de ovenfor nævnte møder skal der forud for mødet ske en rapportering fra leverandøren til kunden. Denne rapport skal i styregruppen indeholde en status for arbejdet i forhold til den egenkontrol, leverandøren foretager. Det fastlægges af styregruppen, hvilket nærmere indhold rapporten skal have. Som udgangspunkt skal rapporten dog udelukkende være en afvigerapportering i forhold til de i bilag 1 opstillede kvalitetsmålepunkter.

Kunden skal meddele leverandøren eventuelle dagsordenspunkter senest to uger før mødet.

3.3 Faste kontaktpersoner

Begge parter skal udpege en kontaktperson, der skal være den daglige kontaktperson i forhold til den anden part.

Kontaktpersonerne skal være bemyndigede til at træffe afgørelse i spørgsmål om daglige opgaverrelaterede spørgsmål, herunder tilrettelæggelse af arbejdsgange, reaktion på klager mv., og har det daglige ansvar for kontakten mellem parterne samt for at holde styregruppen løbende orienteret om samarbejdets forløb. Ud over den kontakt, der er en naturlig følge af samarbejdets forløb, kan kontaktpersonerne løbende holde formelle møder med henblik på opfølgning, planlægning og eventuel problemløsning.

Ud over den kontakt, der er en naturlig følge af samarbejdets forløb, skal de faste kontaktpersoner holde formelle møder efter behov.

Kundens faste kontaktperson er:

Titel	Navn	Tlf. nr.	Mobil tlf.	Mail

Leverandøren kan ikke påregne, at kundens kontaktperson vil være en fuld-tidsressource.

Leverandørens faste kontaktperson er:

Titel	Navn	Tlf. nr.	Mobil tlf.	Mail

Kundens kontaktperson er sekretær og fører referat af møderne. Alle væsentlige aftaler mellem parterne skal fremgå af referaterne. Aftaler om fravigelse af kontrakten kræver dog skriftligt samtykke fra begge parter.