

Bilag 1

Kravspegifikation

Indholdsfortegnelse

1.	Indledning	1
2.	Den nuværende organisering af <BESKÆFTIGELSE SOMRÅDET>	2
2.1	Kundens overordnede organisering	2
2.2	<BESKÆFTIGELSE SOMRÅDET>	2
2.3	Nøgletal for <DEN UDBUDTE OPGAVER>	3
3.	Krav til anden aktør	4
3.1	Krav til anden aktørs kompetencer	4
3.2	Krav til anden aktørs overholdelse af omfattet lovgivning	4
3.3	Krav til de fysiske rammer for indsatsen	4
3.4	Krav vedrørende kontaktmulighed	4
3.5	Andre krav	5
4.	Krav til de omfattede opgaver	6
4.1	Formål	6
4.2	Målgruppen	6
4.3	Indhold	6
4.4	Henvi sning og genindtræden	7
4.5	Registrering og indberetning af indsatsen	7
4.6	Succeskriterier og effekt	7
4.7	Rådighedsvurdring	8
4.8	Krav vedrørende klager og anker	8
5.	Kvalitetsopfølgning, tilsyn og bod	9
5.1	Opfølgning, generelt	9
5.2	Tilsyn	9
5.3	Redskaber til samt opfølgning på succes kriterier og effekt	10
5.4	Opfølgning på øvrige kvalitetsmål	10
5.5	Bod	10

1. Indledning

I dette bilag beskrives de ydelser, som anden aktør skal levere til <NAVN> Kommune, og kravene til opgaveløsningen.

I afsnit 2 beskrives <NAVN> Kommunes og <BESKÆFTIGELSE SOMRÅDETS> nuværende organisering samt en række nøgletal for disse.

I afsnit 3 og 4 beskrives generelle krav til anden aktørs opgavevaretagelse og specifikationen af de opgaver, som anden aktør skal levere til <NAVN> Kommune.

I afsnit 5 beskrives kvalitetsopfølgning, tilsyn og bod.

Kravene er nummereret "Krav nn" og "Tilbud nn", hvor "Krav nn" er udtryk for et krav til opgaveløsningen, og hvor "Tilbud nn" er udtryk for et krav til tilbuddet.

Følgende krav er at betragte som mindstekrav: <Indsæt kravene>

2. Den nuværende organisering af <BESKÆFTIGELSESOMRÅDET>

I dette afsnit følger en kort beskrivelse af <NAVN> Kommunes organisering, hovedtræk i den nuværende organisering af beskæftigelsesopgaverne i kommunen samt nøgletal fra 200X vedrørende <DEN UDBUDTE OPGAVE>.

Nøgletallene for <DEN UDBUDTE OPGAVE> er retningsgivende for omfanget af de ydelser, anden aktør skal levere til <NAVN> Kommune.

Det må understreges, at beskrivelsen tjener et informativt formål og ikke er bindende for anden aktør i forhold til dennes tilgang til og organisering af den fremtidige opgaveløsning.

2.1 Kundens overordnede organisering

Den overordnede organisering af <NAVN> Kommune¹ fremgår af Figur 2-1.

Figur 2-1: <NAVN> Kommunes overordnede organisering

<INDSÆT ET ORGANISATIONS DIAGRAM FOR KOMMUNENS OVERORDNEDE ORGANISERING>

<INDSÆT EN BESKRIVELSE AF KOMMUNENS OVERORDNEDE ORGANISERING>

2.2 <BESKÆFTIGELSESOMRÅDET>

<BESKÆFTIGELSESOMRÅDET> er organiseret <INDSÆT EN BESKRIVELSE>.

Organiseringen fremgår af Figur 2-2.

Figur 2-2: Organisering af <BESKÆFTIGELSESOMRÅDET>

<INDSÆT ET ORGANISATIONS DIAGRAM EL. LIGN. FOR ORGANISERING AF BESKÆFTIGELSESOMRÅDET>.

¹ Der henvises i øvrigt til kommunens hjemmeside <http://www.<NAVN>.dk>

2.3 Nøgletal for <DEN UDBUDTE OPGAVE>

I det følgende afsnit gives en række kvantitative oplysninger om <DEN UDBUDTE OPGAVE>.

<INDSÆT EN KVANTITATIV BESKRIVELSE AF <DEN UDBUDTE OPGAVE>.

Udbuddet tager udgangspunkt i ovenstående opgørelse over <DEN UDBUDTE OPGAVE>.

3. Krav til anden aktør

<NAVN> Kommune har en række forventninger til anden aktør.

3.1 Krav til anden aktørs kompetencer

<NAVN> Kommune forventer, at anden aktør har et solidt kendskab til beskæftigelsesområdet, arbejdsmarkedet og det lokale arbejdsmarked i særdeleshed.

Der henvises i øvrigt til det øvrige udbudsmateriale, herunder til opgavebeskrivelserne i afsnit 4.

<NAVN> Kommune stiller følgende krav til anden aktørs kompetencer:

Krav 1. <INDSÆT KRAV>.

Tilbud 1. Anden aktør skal i bilag 2 redegøre for sit kendskab til beskæftigelsesområdet og til det lokale arbejdsmarked.

Tilbud 2. Anden aktør skal i bilag 2 redegøre for medarbejdernes kvalifikationer.

3.2 Krav til anden aktørs overholdelse af omfattet lovgivning

<INDSÆT TEKST MED ANGIVELSE AF DE SPECIFIKKE KRAV>.

Krav 2. <INDSÆT KRAV>.

3.3 Krav til de fysiske rammer for indsatsen

<INDSÆT TEKST MED ANGIVELSE AF DE SPECIFIKKE KRAV>.

Krav 3. <INDSÆT KRAV>.

Tilbud 3. Anden aktør skal i bilag 2 redegøre for den konkrete fysiske indretning af de lokaler, hvor opgaverne løses.

3.4 Krav vedrørende kontaktmulighed

<INDSÆT TEKST MED ANGIVELSE AF DE SPECIFIKKE KRAV>.

Krav 4. <INDSÆT KRAV>.

Tilbud 4. Anden aktør skal i bilag 2 redegøre for <INDSÆT EVT. KRAV OM REDEGØRELSE FOR KONTAKTMULIGHED>.

3.5 Andre krav

<INDSÆT TEKST MED ANGIVELSE AF DE SPECIFIKKE KRAV>.

Krav 5. <INDSÆT KRAV>.

Tilbud 5. Anden aktør skal i bilag 2 redegøre for <INDSÆT EVT. KRAV OM REDEGØRELSE FOR ANDRE KRAV>.

4. Krav til de omfattede opgaver

Varetagelsen af <DEN UDBUDTE OPGAVE> har samlet set til formål at sikre:

<INDSÆT EN BESKRIVELSE>.

Opgaven og de tilhørende krav er nedenfor beskrevet ud fra følgende disposition.

- a. Formål
- b. Målgruppen
- c. Indhold
- d. Henvi sning og genindtræden
- e. Registrering og indberetning af indsatsen
- f. Succeskriterier og effekt
- g. Rådighedsvurdering
- h. Krav vedrørende behandling af anker/klager

4.1 Formål

Formålet med den udbudte opgave er:

<INDSÆT EN BESKRIVELSE>

4.2 Målgruppen

Målgruppen for den udbudte opgave er karakteriseret som følger:

<INDSÆT EN BESKRIVELSE>

Krav 6. Det er et krav, at anden aktør er indstillet på, at arbejdet med den beskrevne målgruppe samt... [udfyldes]..

Tilbud 6. Anden aktør skal i bilag 2 redegøre <INDSÆT EVT. KRAV OM REDEGØRELSE FOR MÅLGRUPPESPECIFIKKE FORHOLD>.

4.3 Indhold

I dette afsnit beskrives de opgaver, som anden aktør skal løse for <NAVN> Kommune.

Beskrivelserne er som udgangspunkt foretaget med udgangspunkt i de resultater og/eller det output, som anden aktør skal tilvejebringe. Anden aktør har metodefrihed i forhold til valg af de mest hensigtsmæssige arbejdsmetoder til varetagelsen af opgaverne.

<DEN UDBUDTE OPGAVE> omfatter følgende aktiviteter:

- <INDSÆT EN BESKRIVELSE>

Krav 7. Det er et krav, at anden aktør varetager samtlige disse aktiviteter.

Tilbud 7. Anden aktør skal i bilag 2 redegøre for sin tilgang til den beskrevne opgave.

4.4 Henvisning og genindtræden

Henvisning af ledige til anden aktør foregår som følger:

<INDSÆT EN BESKRIVELSE; HERUNDER EVT. AF FRIT VALG OG GENINDTRÆDEN>

Krav 8. Det er et krav, at anden aktør er indstillet på at deltage i den beskrevne henvisningsprocedure.

Tilbud 8. Anden aktør skal i bilag 2 redegøre for, hvordan man konkret vil igangsætte forløb for den enkelte ledige med den beskrevne henvisningsprocedure.

4.5 Registrering og indberetning af indsatsen

Anden aktør er forpligtet til at foretage følgende registrering og indberetning af indsatsen:

<INDSÆT EN BESKRIVELSE AF DE KONKRETE KRAV>

Krav 9. Det er et krav, at anden aktør foretager de beskrevne registreringer og indberetninger.

Tilbud 9. Anden aktør skal i bilag 2 redegøre for, hvordan man konkret vil varetage sin registreringsopgave.

4.6 Succeskriterier og effekt

<NAVN> Kommune har følgende succeskriterier:

<INDSÆT EN BESKRIVELSE >

<NAVN> Kommune har en forventning om, at anden aktør kan opnå en effekt som følger:

<INDSÆT EN BESKRIVELSE >

Tilbud 10. Anden aktør skal i bilag 2 angive sin forventede effekt, herunder redegøre for årsager til væsentlige afvigelser fra <NAVN> Kommunes forventning med henvisning til redegørelsen for sin tilgang ovenfor.

4.7 Rådighedsvurdring

Anden aktør skal have fokus på de lediges rådighed i forbindelse med job-søgning og aktivering. Anden aktør skal her medvirke til, at de ledige overholder deres rådighedsforpligtigelse, mens de er hos anden aktør.

Anden aktør skal skriftligt meddele <NAVN> Kommune, hvis den ledige ikke deltager i de aktiviteter, som den anden aktør tilrettelægger, eller hvis den ledige udviser en adfærd, der gør det vanskeligt for aktøren at varetage indsatsen over for den ledige.

Krav 10. Det er et krav, at anden aktør er indstillet på at deltage i rådighedsvurderingen som foreskrevet.

4.8 Krav vedrørende klager og anker

Anden aktør er forpligtet til at medvirke til behandling af klager over anden aktørs afgørelser ud fra følgende retningslinjer:

<INDSÆT EN BESKRIVELSE >

Krav 11. Det er et krav, at anden aktør er indstillet på at behandle klager og anker som foreskrevet.

5. Kvalitetsopfølgning, tilsyn og bod

I dette bilag beskrives <NAVN> Kommunes kvalitetsopfølgning, tilsyn og bodsbestemmelser.

5.1 Opfølgning, generelt

Kunden er til enhver tid berettiget til, uden beregning, at foretage stikprøver på opgaveløsningens kvalitet til sikring af opfyldelsen af de stillede kvalitets- og produktionskrav.

En sådan stikprøve vil blive udført af 3. person med relevant faglig baggrund.

Stikprøver vil kunne omfatte alle de i kravspecifikationen nævnte ydelser. Der vil ved afslutning blive udarbejdet en skriftlig rapport med tilhørende kvalitetsbedømmelse (dokumentation for afvigelser fra den aftalte kvalitet), som vil blive forelagt anden aktør.

Konstaterede mangler i kvaliteten skal straks rettes op efter påtale i henhold til aftale med <NAVN> Kommunes kontaktperson.

På baggrund af kravspecifikationerne skal anden aktør iværksætte de fornødne instruktioner og procedurer til sikring og kontrol af levering af de aftalte ydelser.

<NAVN> Kommune forbeholder sig ret til at gennemføre evalueringer af anden aktørs opgaveløsning, herunder brug af eksterne evaluatore.

<NAVN> Kommune betaler honorar for dette.

Krav 12. Anden aktør er pligtig til <INDSÆT EN BESKRIVELSE >

Krav 13. Den ansvarlige leder af indsatsen skal sikre sig, at arbejdet udføres korrekt, og skal endvidere forestå anden aktørs egen kvalitetssikring med den udførte opgave. Anden aktør skal til enhver tid kunne dokumentere den udførte kvalitetssikring.

Tilbud 11. Anden aktør skal i bilag 2 beskrive sin tilgang til kvalitetssikring.

Jævnfør bilag 3, afholdes der jævnligt kontaktmøder mellem kunden og anden aktør, hvor der bl.a. gøres status på leverancen mht. kvalitet.

5.2 Tilsyn

<INDSÆT EN BESKRIVELSE AF DET KONKRETE TILSYN >

Anden aktør har pligt til at medvirke til dette.

5.3 Redskaber til samt opfølgning på succeskriterier og effekt

<NAVN> Kommune følger op på de i afsnit 4 beskrevne succeskriterier og effektmål.

Opfølgning foretages <INDSÆT EN BESKRIVELSE AF OPFØLGNING, HERUNDER HVORNÅR, AF HVEM OG HVORDAN >

Principperne i afregningsmodellen er beskrevet i prisbilaget.

5.4 Opfølgning på øvrige kvalitetsmål

<NAVN> Kommune lægger i forbindelse med kvalitetsmålene vægt på, at der opnås helhed og sammenhæng i løsning af <DEN UDBUDTE OPGAVE>, og at løsning af opgaven hviler på en samarbejdsfilosofi, jf. også bilag 3.

<NAVN> Kommune lægger i øvrigt vægt på følgende kvalitetsmål:

- At brugerne er tilfredse med ydelserne fra anden aktør.
- At samarbejdet mellem anden aktør og <NAVN> Kommune fungerer smidigt og gnidningsfrit.
- At anden aktør leverer fagligt gode løsninger.
- <INDSÆT ANDRE>

Brugertilfredshed

Det er væsentligt, at brugerne er tilfredse med den service, der leveres. Brugerne skal derfor spørges om deres generelle tilfredshed med betjeningen, herunder med telefonbetjening, forståelighed i skriftlig og mundtlig kommunikation osv.

Krav 14. Anden aktør skal <ANGIV INTERVAL> foretage en undersøgelse af brugernes vurderinger af opgavevaretagelsen ved forløbsafslutning.

Krav 15. Anden aktør er forpligtet til på kundens begæring uden ugrundet ophold at afhjælpe forhold, som brugerundersøgelserne måtte give anledning til.

5.5 Bod

<INDSÆT EVT. BODSMODEL>