BILAG 9: SAMARBEJDSORGANISATION

*Vejledning:*

[Dette bilag udgør i sin helhed et forhandlingskrav i forbindelse med tilbudsafgivelsen.

Forhandlingskrav kan indgå i forhandlingerne, men ved afgivelse af det endelige tilbud, skal alle forhandlingskrav opfyldes/overholdes.

*Der etableres en projektorganisation, der særligt udgøres af en styregruppe og en projektledelse. Der skal etableres en organisation, der både kan håndtere det daglige arbejde samt er beslutningsdygtig i forhold til de principielle spørgsmål, der løbende vil skulle tages stilling til i Projektet.*

*Tilbudsgivers besvarelse af dette bilag skal indeholde følgende:*

* *Leverandørens projektorganisation inkl. cv’er på nøglemedarbejdere, jf. punkt 2*
* *Leverandørens medlemmer af styregruppen, jf. punkt 3*
* *Leverandørens medlemmer af projektledelsen, jf. punkt 4*
* *Beskrivelse af det daglige samarbejde, jf. punkt 5*
* *Leverandørens eventuelle andre samarbejdsrelationer, jf. punkt 6*
* *Leverandørens drift- og vedligeholdelsesorganisation inkl. cv’er på nøglemedarbejdere, jf. punkt 8.1*
* *Beskrivelse af kommunikationen mellem parterne, jf. punkt 9*

*Tilbudsgivers besvarelse af dette bilag indgår i evalueringen af underkriteriet leveringssikkerhed, jf. udbudsbetingelsernes punkt 7.4.4.3.*

*Ved evalueringen lægges der vægt på*

* *en hensigtsmæssig organisering ift. opgaven (hhv. projekt og vedligeholdelse), således at der samlet set er dækkende kompetencer,*
* *at nøglemedarbejderne har relevante kompetencer i forhold til de roller og opgaver de skal varetage og at videnoverdragelse i drift- og vedligeholdelsesorganisationen sikres på betryggende vis, samt*
* *at tilbudsgivers beskrivelse af samarbejde og kommunikation afspejler en hensigtsmæssig proces.]*

# Indledning

*I det følgende er vejledningen til udfyldelse af bilaget angivet med [kursiv].*

Bilag 9 indeholder

* Leverandørens projektorganisation (afsnit 2)
* Styregruppemøder (afsnit 3)
* Projektgruppemøder (afsnit 4)
* Det daglige samarbejde (afsnit 5)
* Andre samarbejdsrelationer (afsnit 6)
* Månedlig fremdriftsrapportering ved leverancen (afsnit 7)
* Leverandørens drift- og vedligeholdelsesorganisation (afsnit 8)
* Kommunikation mellem Parterne (afsnit 9)

*[Leverandørens tilbud kan være begrænset til en beskrivelse af, hvorledes Leverandøren forestiller sig at organisere Projektet. Beskrivelsen skal opfylde kravene i K-1, K-2, K-3, K-6, K-7, K-31, K-33, K-35 og K-38. Samtlige nøglemedarbejdere for projektorganisationen skal fremkomme med navns nævnelse og funktion, jf. K-7. Det er acceptabelt, hvis der ikke kan sættes navn på samtlige øvrige projektmedarbejdere samt drift- og vedligeholdelsesmedarbejdere, men i så fald skal de angives med NN1, NN2 …, således at antallet af projekt-, drift- og vedligeholdelsesmedarbejdere fremgår.*

*I afklaringsfasen færdiggøres bilaget i overensstemmelse med det i tilbuddet anførte.]*

#  Leverandørens projektorganisation

*[Her indsættes efter Kundens krav Leverandørens projektorganisation, dog skal K-6 udfyldes i bilag 9a.*

*Hvis det er mere praktisk, kan Leverandørens projektorganisation vedlægges som et appendiks til bilaget.]*

Leverandørens projektorganisation skal som minimum omfatte oplysninger om:

1. Leverandørens projektledelsesmetode
2. Projektets organisering skal illustreres i et organigram med placering af samtlige projektmedarbejdere og med angivelse af samtlige underleverandører.
3. Hvem der er Leverandørens projektleder.
4. Hvem der er stedfortræder for Leverandørens projektleder.
5. Samtlige personer ved navns nævnelse og funktion, der indgår i Leverandørens projektorganisation.
6. Underleverandører til Projektet, der benyttes i forbindelse med udførelsen af Kontrakten, herunder en beskrivelse af dennes Leverancer til Projektet, jf. bilag 9a.
7. Samtlige nøglemedarbejdere ved navns nævnelse og funktion. Nøglemedarbejdere kan indgå direkte i projektorganisationen, men kan også være nøglemedarbejdere hos en underleverandør.
8. For hver nøglemedarbejder skal det beskrives, hvorfor vedkommende er en nøglemedarbejder, hvilken rolle den pågældende medarbejder er tiltænkt i opgaveløsningen samt vedkommendes relevante kompetencer i forhold til denne rolle. Dokumentation vedlægges i form af cv’er, som maksimalt må fylde 1 A-4 side pr. nøglemedarbejder. Cv’erne bør som minimum indeholde oplysninger om følgende:
* Ansættelse i virksomheden
* Deltagelse i projektet
* Seneste 5 års erfaringer med tilsvarende projekter (angiv referencer)
* Relevant uddannelse
1. Deltagere i Leverandørens projektorganisation skal kunne kommunikere på engelsk inden for sit funktionsområde, således at forståelig og effektiv kommunikation til enhver tid er mulig på trods af eventuelle kommunikationsbarrierer mellem Leverandørens projektdeltagers talte sprog og dansk.

# Styregruppemøder

1. I perioden frem til Overtagelsesdagen afholdes der styregruppemøder mellem Parterne på de tidspunkter, der er fastlagt i Bilag 1. Styregruppemødernes formål er at sikre et fælles overblik over projektets stade, herunder eventuelle problemer og risici.
2. Umiddelbart efter kontraktunderskrift udarbejder styregruppen en forretningsorden, som beskriver styregruppens daglige virke.
3. Medmindre andet aftales mellem Parterne, afholdes styregruppemødet månedligt. Styregruppemøderne afholdes hos Kunden eller efter Kundens bestemmelse på et efter omstændighederne passende sted. Det påhviler Leverandøren at drage omsorg for styregruppemødernes afholdelse. Kunden udarbejder referat.
4. Hver Part udpeger et antal medlemmer, som skal repræsentere den pågældende Part i styregruppen. Kunden udpeger styregruppens formand. [Medmindre andet aftales, deltager hver Parts projektleder i styregruppemøderne, men projektlederne er ikke medlem af styregruppen.]
5. 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 Kontrakten.

I særlige tilfælde skal store beslutninger godkendes i Folketingets direktion eller præsidie. I sådanne tilfælde, er følgende tidsestimater for gennemførsel af en godkendelsesproces udgangspunktet:

*Folketingets direktion:* Ved en godkendelse på direktionsniveau, skal der forventes en behandlingstid på 10 Arbejdsdage. Der afholdes direktionsmøder 1 gang pr. uge i Folketingets mødeperioder, og materiale til et direktionsmøde skal indleveres inden en fastlagt frist ca. 2 dage forud for mødet.

*Folketingets præsidium:* Ved en godkendelse på præsidieniveau, skal der forventes en behandlingstid på 20-35 Arbejdsdage. Der afholdes præsidiemøder 1 gang pr. måned i Folketingets mødeperioder, og materiale til et præsidiemøde skal hhv. 1. og 2. behandles på forudgående direktionsmøder.

1. Styregruppen består af:

 Kunden:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Navn, stilling***Anne Mette Falbe-Hansen, vicedirektør*** | Rolle i projektet***Projektejer*** | Tlf.:Mobil:E-mail: |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Navn, stilling***Søren Væver, Kommunikationschef*** | Rolle i projektet***Driftsejer*** | Tlf.:Mobil:E-mail: |

 Leverandøren:

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

 *[Her indsættes Leverandørens medlemmer af styregruppen.]*

 Styregruppen kan beslutte, at andre personer skal deltage i styregruppen på ad hoc basis eller som permanente medlemmer. Relevante underleverandører kan således også deltage i styregruppen i dele af projektperioden.

1. Styregruppemødet har som udgangspunkt følgende dagsorden:
	1. Evt. drøftelse af referat fra forrige møde, jf. K-19
	2. Leverandørens status for projektet
	3. Kundens status for Kundens medvirken
	4. Behandling af fremdriftsrapporten samt nødvendige beslutninger for at sikre det videre forløb
	5. Behandling af den detaljerede tidsplan samt nødvendige beslutninger for at sikre det videre forløb
	6. Behandling af den detaljerede tidsplan for Kundens medvirken samt nødvendige beslutninger for at sikre det videre forløb
	7. Behandling af opdateret risikolog
	8. Behandling af projektændringer
	9. Status for projektændringer
	10. Gennemgang af aktivitetslisten
	11. Eventuelt

Kunden fremsender endelig (evt. revideret) dagsorden senest 1 uge forud for mødet.

1. Kunden fremsender referat til Leverandøren senest fem Arbejdsdage efter styregruppemødet.
2. Leverandøren fremsender skriftlige kommentarer til referatet senest fem Arbejdsdage efter modtagelse af referatet. Såfremt Leverandøren ikke inden for fem Arbejdsdage efter modtagelse af referatet har kommenteret det, betragtes det som godkendt uden kommentarer.
3. Såfremt Leverandøren rettidigt har fremsat skriftlige kommentarer til referatet, fremsender Kunden et opdateret referat med rettelsesmarkeringer, der skal være Leverandøren i hænde senest fem Arbejdsdage før næste styregruppemøde. Såfremt Kunden ikke kan acceptere alle Leverandørens kommentarer, vil dette fremgå af følgebrevet, og kommentarerne må behandles på førstkommende styregruppemøde.

# Projektgruppemøder

1. I perioden frem til overtagelse afholdes der projektgruppemøder mellem Parterne.

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

 Projektgruppemødet skal endvidere sikre og tilvejebringe Dokumentationen for det gældende projektgrundlag, de gældende faser, tidsplaner og afvigerrapportering og den gældende Dokumentation for Leverancen.

 Eventuelle uoverensstemmelser i projektgruppen af betydning for Projektet skal forelægges for styregruppen.

1. Projektledelsen mødes jævnligt og i øvrigt efter behov, dog mindst en gang hver 14. dag medmindre andet aftales. Projektgruppemøderne afholdes hos Kunden eller efter Kundens bestemmelse på et efter omstændighederne passende sted. Det påhviler Leverandøren at drage omsorg for projektgruppemødernes afholdelse. Kunden udarbejder referat.
2. Hver Part udpeger forinden eller umiddelbart efter Kontraktens underskrift en projektleder. Parternes projektledere udgør i fællesskab projektledelsen.
3. Projektledelsens medlemmer refererer til deres respektive organisationers medlemmer af styregruppen.
4. Projektledelsens sammensætning:

 Kunden:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Navn, stilling***Anne Gram Jørgensen****Specialkonsulent** | *Rolle i projektet***Projektleder** | *Tlf.:* **+45 3337 3457***Mobil:* **+45 6162 3960***E-mail:* **Anne.Jorgensen@ft.dk** |
| *Navn, stilling***Torben Peter Mikkelsen****Kommunikationsmedarbejder** | *Rolle i projektet***Delprojektleder, Pædagogik og indhold** | *Tlf.:* **+45 3337 3007***Mobil:* **+45 6162 3395***E-mail:* **Torben.Mikkelsen@ft.dk** |
| *Navn, stilling***Asger Aabenhus****Arkitekt** | *Rolle i projektet***Delprojektleder, Lokaler og interiør** | *Tlf.:* **+45 3337 3751***Mobil:* **+45 6162 4298***E-mail:* **Asger.Aabenhus@ft.dk** |
| *Navn, stilling***John Skovgaard Sørensen****It-konsulent** | *Rolle i projektet***Delprojektleder,****Den digitale løsning** | *Tlf.:* **+45 3337 3024***Mobil:* **+45 6162 3024***E-mail:* **John.Skovgaard@ft.dk** |

 Leverandøren:

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

 *[Her indsættes Leverandørens medlemmer af projektgruppen.]*

1. Projektgruppemødet har som udgangspunkt følgende dagsorden
2. Evt. drøftelse af referat fra forrige møde, jf. K-28
3. Leverandørens gennemgang af den detaljerede tidsplan aktivitet for aktivitet
4. Opdatering af oversigten over det gældende projektgrundlag
5. Opdatering af oversigten over den gældende Dokumentation
6. Opdatering af risikolog
7. Behandling af projektændringer til forelæggelse i styregruppen
8. Opdatering af oversigten over projektændringer
9. Identifikation af og opfølgning på tekniske spørgsmål
10. Gennemgang af aktivitetslisten
11. Eventuelt

Kunden fremsender endelig (evt. revideret) dagsorden senest 1 uge forud for mødet.

1. Kunden fremsender beslutningsreferatet, så det er Leverandøren i hænde senest fem Arbejdsdage efter projektgruppemødet.
2. Leverandøren fremsender skriftlige kommentarer til referatet, som er Kunden i hænde senest fem Arbejdsdage efter modtagelse af referatet. Såfremt Leverandøren ikke inden for fem Arbejdsdage efter modtagelse af referatet har kommenteret det, betragtes det som godkendt uden kommentarer.
3. Såfremt Leverandøren rettidigt har fremsat skriftlige kommentarer til referatet, fremsender Kunden et opdateret referat med rettelsesmarkeringer, der skal være Leverandøren i hænde senest fem dage før næste projektgruppemøde. Såfremt Kunden ikke kan acceptere alle Leverandørens kommentarer, vil dette fremgå af følgebrevet, og kommentarerne må behandles på førstkommende projektgruppemøde.

# Det daglige samarbejde

Bilag 10, punkt 3 indeholder en beskrivelse af Kundens projektorganisation og forventninger til samarbejdet om opgaven, herunder forventer Kunden at skulle involvere sig grundigt i opgaven, der handler om Folketingets arbejde og hvordan lovgivningsprocessen kan formidles, og også løbende at skulle godkende indhold.

*[Her indsættes en beskrivelse af det daglige samarbejde, herunder formål, omfang og indhold. Tilbudsgiver skal endvidere redegøre for samarbejdets tilrettelæggelse, herunder omfanget af Folketingets deltagelse og inddragelse af referencegrupper.*

*Hvis det er mere praktisk, kan beskrivelsen vedlægges som et appendiks til bilaget.]*

# Andre samarbejdsrelationer

Parterne kan nedenfor anføre eventuelle andre personer, som skal indgå i forbindelse med samarbejdet omkring gennemførelse af visse nærmere specificerede aktiviteter. Hvis der er personer, som er centrale for Kontraktens gennemførelse, kan det særskilt aftales, at sådanne personer i relation til udskiftning sidestilles med en Parts projektleder og nøglemedarbejdere i overensstemmelse med Kontraktens punkt 6.6 om udskiftning af en Parts projektleder.

Kunden

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

Leverandøren

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

*[Her indsættes Leverandørens eventuelle andre samarbejdsrelationer.]*

# Månedlig Fremdriftsrapportering ved Leverancen

1. Den månedlige fremdriftsrapport, som Leverandøren sender til Kunden skal omfatte følgende emner:
* En kortfattet, men dækkende fremdriftsrapportering med udgangspunkt i Bilag 1, forrige fremdriftsrapport og fremdriftskurven
* En fremdriftskurve, der viser:
	+ Den faktiske fremdrift på rapporteringstidspunktet.
	+ Den estimerede fremdrift for det resterende projektforløb på rapporteringstidspunktet.
* En kortfattet oversigt over den kommende måneds aktiviteter med fokus på de aktiviteter, der er væsentlige for projektets fremdrift.
* En opgørelse over eventuelle risici for projektet, 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 i forhold til Bilag 1, 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 afgivelser. Såfremt Leverandøren mener, at de negative afgivelser helt eller delvist skyldes Kundens forhold, skal dette med begrundelser fremgå af opgørelsen.
* Leverandørens gældende organisationsplan
1. Fremdriftsrapporten for den foregående måned skal være Kunden i hænde senest tre Arbejdsdage før styregruppemødet.

# Leverandørens DRIFT- og vedligeholdelsesorganisation

## Organisation

*[Her indsættes efter Kundens krav Leverandørens drift- og vedligeholdelsesorganisation.*

*Hvis det er mere praktisk, kan Leverandørens drift- og vedligeholdelsesorganisation vedlægges som et appendiks til bilaget.]*

Leverandørens drift- og vedligeholdelsesorganisation skal som minimum omfatte oplysninger om:

1. Hvem der er Leverandørens kontaktperson vedrørende drift og vedligeholdelse
2. Samtlige personer ved navns nævnelse og funktion, der indgår i Leverandørens drift- og vedligeholdelsesorganisation.
3. Samtlige underleverandører vedrørende drift og vedligeholdelse
4. For hver underleverandør skal dennes drift- og vedligeholdelsesområder beskrives.
5. Samtlige nøglemedarbejdere ved navns nævnelse og funktion, Nøglemedarbejdere kan indgå direkte i drift- og vedligeholdelsesorganisationen, men kan også være nøglemedarbejdere hos en underleverandør.
6. For hver nøglemedarbejder skal det beskrives, hvorfor vedkommende er en nøglemedarbejder, hvilken rolle den pågældende medarbejder er tiltænkt i drift- og vedligeholdelsesorganisationen samt vedkommendes relevante kompetencer i forhold til denne rolle. Dokumentation vedlægges i form af cv’er, som maksimalt må fylde 1 A-4 side pr. nøglemedarbejder. Cv’erne bør som minimum indeholde oplysninger om følgende:
* Ansættelse i virksomheden
* Deltagelse i drift- og vedligeholdelsen
* Seneste 5 års erfaringer med tilsvarende drift- og vedligeholdelse (angiv referencer)
* Relevant uddannelse
1. Hvordan videnoverdragelse sikres forud for en evt. udskiftning af en nøglemedarbejder.
2. Projektets organisering skal illustreres i et organigram med placering af samtlige projektmedarbejdere og med angivelse af samtlige underleverandører.

## Vedligeholdelsesmøder

1. I vedligeholdelsesperioden afholdes der vedligeholdelsesmøder mellem Parterne. Vedligeholdelsesmødernes formål er at sikre et fælles overblik over Leverancens tilstand.
2. Medmindre andet aftales mellem Parterne, afholdes vedligeholdelsesmødet hver 2. måned i det første år efter idriftsættelse, herefter afholdes halvårlige revisioner, jf. Bilag 5. Vedligeholdelsesmøderne afholdes hos Kunden eller efter Kundens bestemmelse på et efter omstændigheder passende sted. Det påhviler Leverandøren at drage omsorg for vedligeholdelsesmødernes afholdelse. Leverandøren udarbejder referat.
3. I vedligeholdelsesmødet deltager som minimum Leverandørens og Kundens kontaktpersoner for vedligeholdelsen. I perioden frem til overtagelse af Leverancen deltager også Leverandørens og Kundens projektledere. Eventuelle uoverensstemmelser i vedligeholdelsesgruppen af betydning for overholdelse af servicemål skal forelægges for styregruppen.
4. Hver Part bestemmer selv, om der skal deltage yderligere personer.
5. Vedligeholdelsesmødet har følgende dagsorden:
6. Evt. drøftelse af referat fra forrige møde, jf. K-46
7. Gennemgang og behandling af statusrapporten
8. Gennemgang og behandling af fejllisten med fokus på de Fejl, der ikke er omgået, midlertidigt afhjulpet eller rettet inden for de i Bilag 6 aftalte tidsfrister
9. Godkendelse af planen for forebyggende vedligeholdelse og aftalte ændringer
10. Gennemgang af aktivitetslisten
11. Eventuelt
12. Leverandøren fremsender referatet til Kunden senest fem Arbejdsdage efter vedligeholdelsesmødet
13. Kunden fremsender skriftlige kommentarer til referatet senest fem Arbejdsdage efter modtagelse af referatet. Såfremt Kunden ikke inden for fem Arbejdsdage efter modtagelse af referatet har kommenteret referatet, betragtes det som godkendt uden kommentarer.
14. Såfremt Kunden rettidigt fremsætter skriftlige kommentarer til referatet fremsender Leverandøren et opdateret referat med rettelsesmarkeringer, der skal være Kunden i hænde senest fem Arbejdsdage før næste vedligeholdelsesmøde. Såfremt Leverandøren ikke kan acceptere alle Kundens kommentarer, vil dette fremgå af følgebrevet, og kommentarerne må behandles på førstkommende vedligeholdelsesmøde.

## Statusrapportering

1. Leverandøren udarbejder og fremsender til Kunden en månedlig statusrapport for afhjælpning og vedligeholdelse. Statusrapportens form skal aftales mellem Parterne og skal som minimum indeholde følgende oplysninger:
* En kortfattet, men dækkende statusrapportering
* En fejlkurve, der viser udviklingen i antallet af Fejl opgjort pr. kalendermåned og fordelt på de forskellige kategorier
* En fejlkurve, der viser udviklingen i antallet af Fejl opgjort pr. kalendermåned og fordelt på fejlstatus
* 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) inklusiv 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
	+ Eventuelle kommentarer, herunder hvis Kunden er uenig i nogle eller alle fejloplysningerne
* En oversigt over fejlrapporter, hvorom der er uenighed, der for hver af disse fejlrapporter indeholder:
	+ En reference til fejlrapporten
	+ De oplysninger, der er uenighed om
	+ Leverandørens begrundelse for de af fejlrapportens oplysninger, der er uenighed om
	+ Kundens begrundelse for ikke at kunne godkende de af fejlrapportens oplysninger, der er uenighed om
* En kortfattet oversigt over den kommende måneds aktiviteter med fokus på udbedring af Fejl, ændringer og forebyggende vedligeholdelse.
1. Statusrapporten for den foregående måned skal være Kunden i hænde senest tre Arbejdsdage før vedligeholdelsesmødet.

# Kommunikation mellem Parterne

Nærværende afsnit vedrører kommunikation mellem Parterne, som ikke er omfattet af Kontraktens bestemmelser om kommunikation ved Meddelelse, jf. Kontraktens punkt 33.2.

*[Her indsættes efter Kundens krav en beskrivelse af kommunikationen mellem Parterne.*

*Hvis det er mere praktisk, kan beskrivelsen vedlægges som et appendiks til bilaget.]*

1. Al kommunikation frem til garantiperiodens afslutning sker som udgangspunkt med Kundens og Leverandørens projektleder eller i disses fravær med stedfortræderen.
2. Kundens og Leverandørens projektleder kan skriftligt udpege personer til at varetage specielle områder inden for projektet. 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 projektleder.
3. Al kommunikation efter garantiperiodens afslutning sker som udgangspunkt med Kundens og Leverandørens kontaktperson for vedligeholdelse.
4. Kundens og Leverandørens kontaktperson for vedligeholdelsen kan skriftlig udpege personer til at varetage specielle områder inden for vedligeholdelsen. I så tilfælde må der kommunikeres direkte med disse personer på disses specifikke områder. Den skriftlige kommunikation skal sendes i kopi til Kundens og Leverandørens kontaktperson for vedligeholdelsen.
5. Begge Parterne skal besvare henvendelser fra den anden Part inden for fem Arbejdsdage efter modtagelse af henvendelsen. Besvarelsen skal som minimum indeholde en frist for en endelig besvarelse.
6. 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.