

Vejledning til obligatoriske og valgfrie delkriterier under kategori 2

02.14 It-konsulenter

Version 0.1

Dato 28. oktober 2024

Indhold

1	Indledning.....	2
2	Tids-, aktivitets- ressourceplan.....	2
3	Kompetencer	3
4	Ydelsesspecifik løsningsbeskrivelse	4
5	Samarbejde og metode.....	5

1 Indledning

Formålet med denne vejledning er, med eksempler, at beskrive rammerne og intentionen bag de delkriterier, som indgår i kvalitetsevalueringen på 02.14, således at en SKI-kunde er bedre rustet til at vurdere, hvornår delkriteriet bør indgå i kvalitetsevalueringen. Vejledningen udgør ikke en endelig liste over de forhold, der kan indgå i kvalitetsevalueringen, men indeholder eksempler herpå.

2 Tids-, aktivitets- ressourceplan

Ved et kategori 2 indkøb er det obligatorisk for kunden at anmode om en om en tids-, aktivitets- og ressourceplan pr. valgte indkøbstyper. Det er intentionen, at tilbudsgiver, på baggrund af kundens behovsopgørelse, præsenterer en realistisk og robust plan, der er specifikt udarbejdet til leverancens opgaver og krav. Denne plan kan være en delleverance eller en hovedleverance, afhængig af leverancens omfang og kompleksitet, og kan indeholde klare retningslinjer for, hvordan leverancen vil blive gennemført.

Kunden anmoder om en tids-, aktivitets- og ressourceplan for at få et klart overblik over leverancens faser, ressourcer og aktiviteter, samt for at sikre, at leverancen kan gennemføres inden for den aftalte tid og med de nødvendige ressourcer. Kunden anvender delkriteriet for at kunne evaluere kvaliteten af planens udformning og sikre, at den understøtter kundens behov effektivt og inden for rammerne af leverancen.

En velfungerende tids-, aktivitets- og ressourceplan er derfor et vigtigt værktøj for både kunden og IT-leverandøren, da den sikrer gennemsigtighed og overblik over leverancens forløb. Planen hjælper kunden med at forstå, hvordan leverandøren vil styre tid, aktiviteter og ressourcer, samt hvordan eventuelle risici og ændringer vil blive håndteret undervejs. Samtidig giver det leverandøren mulighed for at demonstrere sin ekspertise i projektstyring og vise, hvordan de vil sikre, at leverancen bliver gennemført med høj kvalitet og i overensstemmelse med kundens behov.

Nedenfor er oplistet en guide til, hvad en tids-, aktivitets- og ressourceplan kan indeholde. Listen er ikke udtømmende, men kan fungere som inspiration for både kunder og leverandører:

- 1. Er tidsplanen realistisk, og indeholder den klare milepæle?**
Planen bør indeholde en overskuelig tidslinje, der opdeler leverancen i faser med realistiske milepæle og delmål, som kan sikre fremdrift og leverancens overholdelse af deadlines.
- 2. Er der en klar ressourceallokering og kapacitetsstyring?**
Ressourcerne (personale, teknologi mv.) skal fordeles og anvendes effektivt gennem leverancen, med klare ansvarsområder for hver opgave, så det er tydeligt, hvem der har ansvar for hvilke aktiviteter.
- 3. Er der en overskuelig aktivitetsoversigt og sekvensering?**
Planen skal beskrive de centrale aktiviteter i leverancen og sikre, at de er planlagt i en logisk rækkefølge, så afhængigheder mellem aktiviteter håndteres korrekt.
- 4. Er der en risikovurdering og afbødningsstrategi?**
En kvalitetsplan bør inkludere en vurdering af potentielle risici samt en plan for, hvordan disse vil blive håndteret og mitigeres, herunder bufferperioder for uforudsete hændelser.

5. **Er planen fleksibel og tilpasningsdygtig?**

Planen skal kunne justeres, hvis der opstår ændringer i kundens behov eller eksterne forhold, uden at kompromittere leverancens mål og kvalitet.

6. **Er der gennemsigtighed i rapportering og opfølgning?**

Planen bør specificere, hvordan fremdriften vil blive rapporteret, og hvilke indikatorer der vil blive anvendt for at sikre, at leverancen forløber efter planen. Det er vigtigt at afklare kundens ønsker til omfang og frekvens af rapporteringen. For eksempel kan der være behov for ugentlige, månedlige eller kvartalsvise opdateringer, afhængigt af projektets kompleksitet og kritikalitet.

Derudover kan der indgå en aftale om forventet statusmødefrekvens. Disse møder kan være en god mulighed for at drøfte rapporteringen, justere mål og sikre, at alle parter er aligned

7. **Er kundens involvering klart defineret?**

Beskriv, hvordan og hvornår kunden vil blive inddraget i leverancen, eksempelvis ved beslutningspunkter eller godkendelse af milepæle.

3 Kompetencer

Når der af kunden anmodes om en beskrivelse af konsulentkompetencer, er intentionen, at tilbudsgiver præsenterer og nyttiggøre de relevante kompetencer, som deres konsulenter bringer til leverancen. Disse kompetencer kan omfatte uddannelse, erfaring, teknologisk ekspertise samt kendskab til sektoren eller ydelsesområdet mv. (evalueringskrav eller krav specificeret af kunden). På baggrund af kundens behovsopgørelse kan tilbudsgiver eksempelvis demonstrere, hvordan deres konsulents færdigheder og viden vil bidrage til at sikre en høj kvalitet i leverancen under Leveringskontrakten.

Kunden anmoder om en beskrivelse af konsulentkompetencer, fordi det er afgørende for leverancens succes, at de involverede konsulenter har de nødvendige kvalifikationer og erfaring til at håndtere opgaven. Det er vigtigt for kunden at forstå, hvordan de tilbudte konsulenter matcher opgavens krav og behov, og hvordan deres kompetencer vil blive nyttiggjort for at sikre, at leverancen lever op til de ønskede standarder. Kunden anvender derfor delkriteriet til at vurdere, om de tilbudte konsulents kvalifikationer er tilstrækkelige til at understøtte leverancens gennemførelse med høj kvalitet.

En veldokumenteret beskrivelse af konsulentkompetencer er derfor et vigtigt værktøj for både kunden og IT-leverandøren, da den giver kunden indsigt i, hvordan leverandøren vil sikre, at de rette personer med de rette kompetencer er involveret i leverancen. Samtidig giver det leverandøren mulighed for at demonstrere sin ekspertise og sikre, at de tildeler de mest kvalificerede konsulenter til opgaven.

Nedenfor er oplistet en guide til, hvad en beskrivelse af konsulentkompetencer kan indeholde for at demonstrere kvalitet. Listen er ikke udtømmende, men kan fungere som inspiration for både kunder og leverandører:

1. **Er de rette kompetencer tydeligt beskrevet og dokumenteret?**

Beskriv de relevante kompetencer for hver konsulent, der er tilknyttet leverancen, herunder uddannelse, certificeringer og faglige kvalifikationer. Det er vigtigt at angive, hvordan disse kompetencer matcher leverancens specifikke behov.

2. **Er der relevant erfaring inden for ydelsesområdet eller sektoren?**

Angiv, hvilke relevante erfaringer konsulenterne har fra tidligere projekter inden for det pågældende sektorområde eller ydelsesområde. Konsulenter, der har arbejdet med lignende projekter eller sektorer, vil ofte kunne bidrage med en dybere forståelse af de specifikke udfordringer og krav.

3. **Er der tilstrækkeligt kendskab til den anvendte teknologi?**

Demonstrer, hvordan konsulenternes erfaring med den specifikke teknologi, der skal anvendes i leverancen, understøtter en høj kvalitet i leverancen. Konsulenterne bør have dokumenteret erfaring med de teknologier, som leverancen kræver, og være i stand til at anvende dem effektivt.

4. **Er der kendskab til relevante processer og metoder?**

Beskriv, hvilke metoder og processer konsulenterne anvender for at sikre, at leverancen bliver gennemført i henhold til tidsplanen og med høj kvalitet. Dette kan inkludere projektstyringsmetoder, agil udvikling, teststrategier eller andre relevante teknikker.

5. **Er der kontinuerlig opdatering af kompetencer?**

Det er vigtigt, at konsulenterne har opdateret viden og færdigheder. Beskriv, hvordan tilbudsgiveren sikrer, at deres konsulenter løbende videreuddannes og holdes opdateret inden for de nyeste teknologier og trends.

6. **Er der mulighed for at tilpasse kompetencerne til leverancens skiftende behov?**

Beskriv, hvordan tilbudsgiver sikrer, at de rette kompetencer er tilgængelige gennem hele leverancen, også hvis der opstår ændringer i leverancens scope. Dette kan inkludere muligheden for at tilknytte yderligere specialister eller skifte konsulenter, hvis behovet opstår.

7. **Er der fokus på teamets samlede kompetenceprofil?**

Beskriv, hvordan konsulenternes kompetencer supplerer hinanden som et samlet team. Et velfungerende team skal kunne dække alle relevante områder af leverancen og have en balanceret fordeling af både tekniske og forretningsmæssige kompetencer.

4 Ydelsesspecifik løsningsbeskrivelse

Når der af kunden anmodes om en ydelsesspecifik løsningsbeskrivelse, er intentionen, at tilbudsgiver, på baggrund af kundens behovsopgørelse, beskriver og tilbyder en løsning, der er udarbejdet specifikt til opgaven. Dette kan være en delleverance til den valgte indkøbstype (timekøb, løbende ydelser eller fastpris) eller en hovedleverance på tværs af indkøbet.

Kunden anmoder om en ydelsesspecifik løsningsbeskrivelse i de situationer, hvor kunden ikke selv kan beskrive en løsning, et problem eller et behov, og derfor ønsker hjælp til at få det belyst eller beskrevet. Kunden anvender derfor delkriteriet i de situationer, hvor udformningen af forskellige løsningsbeskrivelser har en kvalitetsmæssig betydning for opfyldelsen af kundens behov, og hvor det derfor er relevant at vurdere og evaluere kvaliteten af løsningens udformning.

En ydelsesspecifik løsningsbeskrivelse er et vigtigt værktøj for både kunden og IT-leverandøren, da den skaber klarhed omkring behov, løsninger og forventninger. Den hjælper kunden med at forstå, hvordan leverandøren kan assistere dem, og giver leverandøren mulighed for at demonstrere

sin ekspertise og den specifikke værdi, de kan bringe til bordet. Det kan være relevant både i forhold til rådgivning og/eller udførende leverancer i kategori 2.

Nedenfor er oplistet en guide til, hvornår det kunne være relevant at evaluere en ydelsesspecifik løsningsbeskrivelse.

I ønskerne til en ydelsesspecifik løsningsbeskrivelse kan kunder og leverandører finde inspiration i én eller flere af nedenstående punkter.

1. Kan behovet ikke klart defineres i krav, og er der flere mulige variationer i løsningens udformning?
2. Kan forskellige løsningsudformninger have betydning for behovsopfyldelsen eller den kvalitet, "Leverancen" har efterfølgende?

Hvis en af de to ovenstående spørgsmål opfyldes, er det formentlig relevant at evaluere den ydelsesspecifikke løsningsbeskrivelse.

5 Samarbejde og metode

Når der af kunden anmodes om en beskrivelse af samarbejde og metode, er intentionen, at tilbudsgiver præsenterer en tilgang, der er specifikt designet til at sikre et godt samarbejde og understøtte en høj kvalitet i leverancen. På baggrund af kundens behovsopgørelse kan tilbudsgiver eksempelvis demonstrere, hvordan deres samarbejdsmetode vil fremme leverancen fremdrift, leverancesikkerhed og opfyldelse af de opstillede mål.

Kunden anmoder om en beskrivelse af samarbejde og metode, når det er afgørende for leverancen succes, at der er en velfungerende og tillidsbaseret samarbejdsstruktur mellem parterne. Et godt samarbejde bidrager til, at eventuelle udfordringer håndteres hurtigt og effektivt, og at både kunde og leverandør har en klar kommunikation og forståelse af roller og ansvar. Kunden anvender derfor delkriteriet til at vurdere, hvordan tilbudsgivers tilgang til samarbejde og metode kan sikre leverancen kvalitet og fremdrift, samt hvordan de vil tilpasse deres samarbejdsmodel til kundens specifikke behov.

En veldokumenteret samarbejds- og metodebeskrivelse er derfor et vigtigt værktøj for både kunden og IT-leverandøren, da den skaber gennemsigtighed i forhold til arbejdsgange, ansvar og kommunikation. Det hjælper kunden med at forstå, hvordan leverandøren vil tilrettelægge samarbejdet for at sikre, at leverancen bliver gennemført i overensstemmelse med den ønskede kvalitet og inden for de aftalte tidsrammer. Samtidig giver det leverandøren mulighed for at demonstrere deres evne til at levere en stabil og velkoordineret indsats.

Nedenfor er oplistet en guide til, hvad en samarbejds- og metodebeskrivelse kan indeholde for at demonstrere kvalitet. Listen er ikke udtømmende, men kan fungere som inspiration for både kunder og leverandører:

1. **Er samarbejdsmodellen klar og veldefineret?**
Beskriv en tydelig samarbejdsstruktur, der angiver, hvordan parterne vil arbejde sammen. Det er vigtigt, at der er en klar rollefordeling og ansvar, samt at det er tydeligt, hvordan kundens input og feedback vil blive integreret i leverancen.

2. **Er der fokus på kommunikation, rapportering og statusmøder?**

En kvalitetsbeskrivelse bør forklare, hvordan der sikres løbende og åben kommunikation mellem kunde og leverandør, herunder hvordan leverancen fremdrift rapporteres (omfang og frekvens af rapportering), og hvilke værktøjer der bruges til opfølgning og om det forventes at der løbende afholdes statusmøder (frekvens).

3. **Er der en metode til håndtering af ændringer og konflikter?**

Det er afgørende, at der er en veldefineret proces for håndtering af ændringer i leverancen krav eller tidsplan. Beskriv også, hvordan konflikter eller uoverensstemmelser vil blive håndteret for at sikre, at leverancen ikke forsinkes eller påvirkes negativt.

4. **Sikrer metoden leverancesikkerhed og kvalitet?**

Beskriv de metoder, der anvendes til at sikre, at leverancerne lever op til den ønskede kvalitet, og at de leveres inden for de aftalte tidsrammer. Dette kan inkludere processtyringsmodeller, kvalitetskontrol eller brug af agile metoder.

5. **Er der en plan for risikostyring?**

En kvalitetsplan for samarbejde og metode bør inkludere en risikostyringsplan, der angiver, hvordan risici identificeres, overvåges og mitigeres. Dette er vigtigt for at sikre fremdrift og minimere uforudsete udfordringer. Det kan være nyttigt at fastlægge, om statusmøderne skal være månedlige, kvartalsvise eller ad hoc, baseret på projektets udvikling.

6. **Er der fokus på tilpasning og fleksibilitet?**

Vis, hvordan samarbejdsmodellen og metoden er fleksible nok til at tilpasse sig ændringer i leverancen eller kundens behov uden at kompromittere fremdrift og kvalitet. Dette inkluderer muligheden for at justere i leveranceprocessen, hvis der opstår ændringer.

7. **Er der en klar plan for vidensdeling og kompetenceoverførsel?**

Beskriv, hvordan viden og erfaringer bliver delt mellem kunde og leverandør, så kunden sikres indsigt i leverancens forløb og efterfølgende kan fortsætte arbejdet, hvis nødvendigt.