

**Københavns Kommune**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

---

# RAMMEAFTALE OM KØB AF INDSATS FOR PRIMÆRT JOBPARATE LEDIGE MED LANG VIDEREGÅENDE UDDANNELSE

---

DATO: XX.XX.XXXX



## Parterne

Undertegnede

Københavns Kommune  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
Bernstorffsgade 17  
1577 København V

(herefter benævnt ”Ordregiver”)

og

medundertegnede

[Part 2]  
[adresse]  
[postnummer] [by]  
[land]

CVR-nummer: [nummer]

(herefter benævnt ”Leverandøren”)

har indgået nærværende rammeaftale med tilhørende bilag vedrørende køb af indsats til primært jobparate ledige med lang videregående uddannelse i Københavns Kommune (herefter benævnt ”Kontrakten”) på følgende vilkår:

## Indholdsfortegnelse

<b>1. INDLEDENDE BESTEMMELSER.....</b>	<b>7</b>
1.1 Baggrund og formål	7
1.2 Definitioner	7
1.3 Sprog og møntfod	8
<b>2. KONTRAKTENS GENSTAND .....</b>	<b>9</b>
2.1 Aftalegrundlag	9
2.1.1 Generelt	9
2.1.2 Eksklusivitet og omfang	9
2.2 Aftaleperioden	10
2.2.1 Generelt	10
2.2.2 Opsigelse	10
2.2.3 Resultatbaseret kontraktmodel	10
2.3 Leverandørens Ydelser	11
2.3.1 Generelt	11
2.3.2 Instruktion og vejledninger	11
2.3.3 Dokumentation	11
2.4 Miljøkrav	12
2.4.1 Generelt	12
2.4.2 Reduktion af miljøbelastning	12
2.5 Arbejdsmiljø	12
2.6 Bestilling	12
2.7 Ordrebekræftelse og afbestilling	12
2.8 Opfyldelsestidspunkt	13
2.8.1 Vedrørende lukkedage ifm. af en eller flere Ordres Opfyldelsestidspunkt(er)	13
2.8.2 Brug af Digitale medier i opfyldelse af en Ordre	13
2.9 Opfyldelsesstedet	13
2.10 Rettigheder	14
<b>3. LEVERANDØRENS SAMFUNDSANSVAR.....</b>	<b>15</b>
3.1 Generelt	15
3.2 Hensynet til ledige borgere og praktikanter	15
3.3 Arbejdsklausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder	15

<b>4. SAMARBEJDE .....</b>	<b>16</b>
4.1 Kontaktpersoner	16
4.2 Leverandørens ydelser	16
4.2.1 Generelt	16
4.3 Underleverandører	16
4.4 Konsortium	17
4.5 Overdragelse af rettigheder og forpligtelser	17
4.5.1 Leverandørens overdragelse af rettigheder og forpligtelser	17
4.5.2 Ordregivers overdragelse af rettigheder og forpligtelser	18
4.6 Kontrol og tilsyn	18
4.7 Habilitet	18
4.8 Medarbejdere og udskiftning af Leverandørens medarbejdere	19
4.8.1 Krav til medarbejdere	19
4.8.2 Leverandørens anmodning om udskiftning af medarbejdere	19
4.8.3 Ordregivers forlangende om udskiftning af medarbejdere	19
4.9 Fortrolighed	20
<b>5. ØKONOMI .....</b>	<b>21</b>
5.1 Vederlag	21
5.2 Regulering af vederlag	21
5.3 Betalingsbetingelser	21
5.3.1 Fakturering	21
5.3.2 Betalingsfrist	21
5.4 Modregning	21
5.5 Forsikring	22
5.6 Erstatningsansvar	22
5.6.1 Leverandørens erstatningsansvar	22
5.6.2 Ordregivers erstatningsansvar	23
5.6.3 Ansvarsbegrænsning	23
<b>6. MISLIGHOLDELSESBESTEMMELSER.....</b>	<b>24</b>
6.1 Forsinkelse	24
6.1.1 Generelt	24
6.1.2 Leverandørens forsinkelse	24
6.1.3 Ordregivers forsinkelse	24
6.2 Mangler	24

6.2.1	Generelt	24
6.3	Mangelbeføjelser	25
6.3.1	Afhjælpning	25
6.3.2	Forholdsmæssigt afslag	25
6.4	Bod	25
6.5	Ophævelse	26
6.5.1	Generelt	26
6.5.2	Ophævelse af Ordre	26
6.5.3	Ophævelse af Kontrakten	27
6.5.4	Leverandørens ophævelse	27
<b>7.</b>	<b>AFSLUTTENDE BESTEMMELSER.....</b>	<b>29</b>
7.1	Ændringer af Kontrakten	29
7.1.1	Ændringsprocedure	29
7.1.2	Option på udvidelse af Kontraktens samlede kapacitet ved et højere årligt køb end forventet ved indgåelse af Kontrakten	30
7.2	Pålagt ophør	30
7.3	Ændringer i Offentlig Regulering	30
7.4	Ordregivers ret til at bringe Kontrakten til ophør	30
7.5	Leverandørens konkurs	31
7.6	Force majeure	31
7.7	Tvister	31
7.8	Lovvalg og værneting	31
<b>8.</b>	<b>UNDERSKRIFTER.....</b>	<b>32</b>

# Bilag

Bilag A.0 – A.2.:	Kravspecifikation
Bilag B:	Målgruppebeskrivelse
Bilag C:	Betalings- og faktureringsbetingelser
Bilag D.0 – D.2:	Leverandørens løsningsbeskrivelse over tilbudte ydelser og priser
Bilag E:	Administrative krav
Bilag E.1:	Administrative krav – Retningslinjer for indberetning af data
Bilag F:	Krav til leveringssted
Bilag G:	Samarbejdsorganisation
Bilag H:	Kvalitet og tilsyn
Bilag I:	Resultatbaseret Kontraktmodel
Bilag J:	Ordrestyringssystem
Bilag K:	Autorisationsansvarlig og Leverandøroplysninger til IT-systemer
Bilag L:	Leverandørens samfundsansvar
Bilag M:	Arbejds klausul
Bilag N:	Kontrakt klausul om beskæftigelse af ledige
Bilag O.0 – O.1:	Databehandleraftale og Uddybende IT-sikkerhedsregler
Bilag P:	Tavshedspligtserklæring
Bilag Q:	Samtykkeerklæring til SMS og/eller e-mail (skabelon)
Bilag R:	Oplysningsskema om underleverandører
Bilag S:	Erklæring om erhvervsansvarsforsikring
Bilag T:	Erklæring om Leverandørens nøgletal
Bilag U:	Erklæring om henvisning til andre virksomheders ressourcer
Bilag V:	Erklæring om fælles befuldmægtiget og om solidarisk, direkte og ubetinget hæftelse
Bilag X:	Rettelsesblade, supplerende oplysninger samt spørgsmål/svar fra udbudsproces
Bilag Y:	Udbudsbekendtgørelse
Bilag Z:	Udbudsbetingelser

# 1. Indledende bestemmelser

## 1.1 Baggrund og formål

Formålet med Kontrakten er at sikre Ordregiver behov for løbende og til rette tid at få indsats til primært jobparate ledige med lang videregående uddannelse, jf. lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (Lov nr. 548 af 07/05/2019).

Kontrakten skal endvidere sikre Ordregiver rettidig og mangelfri levering af de ydelser, der er omfattet af Kontrakten med henblik på at opfylde Ordregivers egne behov eller Ordregivers forpligtelser i forhold til borgerne.

Kontrakten er indgået efter forudgående udbud [EU-udbud nr.] i overensstemmelse med afsnit III i lov nr. 1564 af 15. december 2015 (udbudsloven) med henblik på at sikre Ordregivers behov for løbende og til rette tid at få indsats til primært jobparate ledige med lang videregående uddannelse og andre borgere omfattet af lov om en aktiv beskæftigelsesindsats i Københavns Kommune, jf. bilag B.

## 1.2 Definitioner

Definitioner anvendes i Kontrakten inklusive underlæggende bilag.

Ved "Aftaleperiode" forstås den periode, i hvilken Kontrakten løber, dvs. Kontraktens varighed fra ikrafttræden til ophør.

Ved "Aktivitetstime" forstås det antal timer, der fremgår af en Ordre, hvor borgeren skal møde frem og deltage i beskæftigelsesrettede aktiviteter i henhold til Ordren. Se bilag E for nærmere definitioner aktivitetstimer og varianter af aktivitetstimer.

Ved "Arbejdsdag" forstås mandag til fredag, bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.

Ved "Arbejds klausul" forstås den i Kontrakten pkt. 3.3 og bilag L anførte klausul.

Ved "Bestilling" forstås Ordregivers anmodning om indgåelsen af en Ordre via Ordrestyringssystemet, som afventer accept af Leverandøren. Ved Leverandørens accept af Bestilling via Ordrestyringssystem dannes der en Ordre.

Ved "Dag" forstås hver af dagene i kalenderen, omfattende både hverdage, lørdage, søndage og helligdage.

Ved "Delkontrakt" forstås aftalen for et udbudsområde under Kontrakten.

Ved "Digitale medier" forstås tekniske systemer / redskaber, hvormed der kan kommunikeres mellem to eller flere personer, som led i levering forskellige varianter af Aktivitetstimer.

Ved "Enkeltkøb" forstås når Ordregiver foretager køb af lignende Ydelse *uden* for Kontrakten, hvis det på baggrund af en konkret individuel vurdering, vurderes hensigtsmæssig ift. en borgers progression.

Ved "Kontrakten" forstås nærværende dokument med tilhørende bilag som anført under bilagsfortegnelsen og eventuelle senere allonger.

Ved "Kvartal" forstås tre på hinanden følgende kalendermåneder, dvs. enten månederne 1) januar, februar og marts, 2) april, maj og juni, 3) juli, august og september eller 4) oktober, november og december.

Ved "LAB" forstås Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats med tilhørende vejledninger og bekendtgørelser m.v.

Ved "Leverance" forstås de ydelser, som er omfattet af en given Ordre og Kontrakten i øvrigt.

Ved "Leverandør" forstås den juridiske enhed, som Ordregiver har indgået Kontrakten med.

Ved "Offentlig Regulering" forstås love, bekendtgørelser, cirkulærer og bindende EU-retsakter.

Ved "Opfyldelsestidspunkt" forstås det/de i Ordren fastsatte tidspunkt(er) og/eller tidsrum (start- og slutdato) for Leverandørens præstation/udførelse af Leverancen og Kontrakten i øvrigt. Det vil sige perioden hvor en borger er i forløb og tiden indtil at en endelig leverandørrapport er modtaget af Ordregiver.

Ved "Opfyldelsessted" forstås det/de i Ordren fastsatte sted(er) for levering af Leverancen. I Kontrakten anvendes også definitionen "Leveringsadresse" eller "Leveringssted", som synonym.

Ved "Ordre" forstås en via Ordrestyringssystemet af Leverandøren *accepteret Bestilling* (= Ordre). Det vil sige, at der ved en Ordre forstås en konkret aftale om levering af en bestemt mængde ydelser omfattet af Kontrakten, der indgås mellem Ordregiver og Leverandøren, jf. pkt. 2.6.

Ved "Ordregiver" forstås alle enheder under Jobcenter København, og som i overensstemmelse med Kontrakten er bemyndiget til at afgive Bestillinger og indgå Ordre, *samt* den enhed i Københavns Kommunes (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen), som har afholdt udbudsforretningen og indgået Kontrakten med Leverandøren.

Ved "Ordrestyringssystem" forstås det IT-system, som Ordregiver stiller til rådighed for Leverandøren og som understøtter udførelsen af Kontrakten. Se også bilag J - Ordrestyringssystem.

Ved "Parterne" forstås Leverandøren og Ordregiver (hver for sig benævnt "Part").

Ved "Tilbudsgiver" forstås en der afgiver tilbud på indeværende udbud.

Ved (Leverandørens) "Ydelse(r)" forstås alle ydelser, som Leverandøren skal levere til opfyldelse og overholdelse af Kontrakten), jf. bilag D, herunder i de konkrete Ordre. Ydelserne omfatter navnlig beskæftigelsesrettet indsats til jobparate akademikere jf. bilag B i Københavns Kommune efter Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB).

### 1.3 Sprog og møntfod

Dokumenter, som knytter sig til det i Kontrakten regulerede samarbejde, affattes på dansk, og alle betegnelser med hensyn til møntfod, mål og vægt er danske.

Alle priser er i danske kroner (DKK) eksklusive moms. I priserne er inkluderet de på tidspunktet for Kontraktens underskrift gældende afgifter, bortset fra moms.

Al mundtlig og skriftlig kommunikation mellem Leverandøren og Ordregiver skal foregå på dansk, medmindre andet forinden aftales mellem Parterne.



## 2. Kontraktens genstand

### 2.1 Aftalegrundlag

#### 2.1.1 Generelt

Det samlede aftalegrundlag udgøres af Kontrakten med tilhørende bilag, som er anført under bilagsfortegnelsen og i eventuelle senere allonger. Såfremt der er uoverensstemmelse mellem disse dokumenter, skal de fortolkes under anvendelse af følgende prioriteret rækkefølge:

1. Kontrakten
2. Rettelsesblade, supplerende oplysninger samt spørgsmål/svar fra udbudsproces (bilag X).
3. Udbudsbekendtgørelse (bilag Y)
4. Udbudsbetingelser (bilag Z)
5. Udbudsmateriale
6. Leverandørens tilbud (bilag D)

Kontrakten indeholder de vilkår, der skal gælde i retsforholdet mellem Parterne. Kontrakten fastsætter udtømmende de vilkår, som Parterne er blevet enige om. Der kan således ikke støttes ret på forhold, der fremgår af dokumenter, der er blevet udarbejdet forud for Kontraktens indgåelse, hvis sådanne dokumenter ikke genfindes i Kontrakten.

I tilfælde af indbyrdes uoverensstemmelse mellem Kontrakten (inklusive bilag) og en Ordre, har Kontrakten forrang over Ordren, medmindre det i forbindelse med den enkelte Ordre skriftligt er aftalt, at der er tilsigtet en fravigelse fra Kontrakten.

Hvor det i Kontrakten er anført, at Leverandøren eller Ordregiver skal give meddelelse, godkendelse, anmodning, påkrav eller tilsvarende til anden Part eller i øvrigt reagere over for anden Part, skal sådanne meddelelser, godkendelser, anmodninger, reaktioner og påkrav være skriftlige, medmindre andet fremgår.

Overskrifterne til bestemmelserne i Kontrakten er alene indsat af praktiske grunde. Ved fortolkning af Kontrakten skal der ses bort fra disse overskrifter.

Ordregiver afgør selv, hvorvidt Ordregiver vil gøre brug af de rettigheder, som er tillagt Ordregiver i medfør af Kontrakten. Afkald på rettigheder i en situation medfører ikke fortabelse af rettigheder i en anden situation.

#### 2.1.2 Eksklusivitet og omfang

Leverandøren tillægges ved Kontrakten en ikke-eksklusiv ret til at præstere de af Kontrakten omfattede Ydelser til Ordregiver. Ordregiver har fri ret til at anskaffe lignende Ydelser hos tredjemand via Enkeltkøb, ikke-udbudspligtige aftaler og ved afholdelse af nye udbud. Det er dog Ordregivers forventning, at Kontrakten vil blive benyttet, ligesom Parterne efter nærmere aftale vil træffe fælles foranstaltninger med henblik på praktisk implementering af Kontrakten i Ordregivers organisation.

Kontrakten mellem Parterne er en rammeaftale, som har til formål at fastsætte vilkårene for de Ordre, der bliver indgået i Aftaleperioden, hvorfor Ordregiver ikke har nogen forpligtelse til at aftage en bestemt mængde Ydelser under Kontraktens samlede løbetid.

## 2.2 Aftaleperioden

### 2.2.1 Generelt

Kontrakten træder i kraft den 1. juli 2021.

Kontrakten løber indtil den 30. juni 2025, hvor den ophører uden yderligere varsel.

Uanset Aftaleperiodens ophør er både Leverandøren og Ordregiver fortsat forpligtet til at opfylde Ordre, som er indgået i Aftaleperioden.

### 2.2.2 Opsigelse

Kontrakten kan i Aftaleperioden opsiges, helt eller delvist, af Ordregiver med 2 måneders varsel til udløbet af en måned.

I tilfælde af, at Ordregivers organisation nedlægges, eller at opgaven, som begrunder Kontrakten, overgår til en anden organisation i forbindelse med en omlægning af den offentlige struktur, eller ændringer i Offentlig Regulering medfører væsentlige ændringer i Ordregivers behov, er Ordregiveren berettiget til at opsiges Kontrakten med et forudgående varsel på én måned til udløbet af en måned.

Leverandøren kan i hele Aftaleperioden med et forudgående varsel på 2 måneder skriftligt opsiges Kontrakten til udløbet af en måned.

Opsigelse af Kontrakten skal være skriftlig.

Parterne kan ikke gøre krav om erstatning eller anden form for kompensation gældende som følge af opsigelse efter dette pkt. 2.2.2.

Uanset eventuelt udløb eller opsigelse af Kontrakten er både Leverandøren og Ordregiver fortsat forpligtet til at opfylde Ordre, der er indgået før Aftaleperiodens udløb eller opsigelse, på Kontraktens vilkår, medmindre andet aftales skriftligt.

Indgåede Ordre kan af Ordregiver til enhver tid opsiges uden varsel. Herudover har Ordregiver adgang til at opsiges Ordre i det omfang, der i Kontrakten inklusive bilag er fastsat bestemmelse herom.

### 2.2.3 Resultatbaseret kontraktmodel

Ordregiver vil i løbet af Aftaleperioden deaktivere Leverandører på Kontrakten efter modellen beskrevet i bilag I – Resultatbaseret kontraktmodel.

Den resultatbaseret kontraktmodel betyder overordnet, at Leverandøren løbende får målt sine resultater for udførelsen af Kontrakten. Ordregiver opgør resultaterne over alle leverandører på rammeaftalens udbudsområder og deaktiverer undervejs i Aftaleperioden Kontrakten for enkelte leverandører pba. resultaterne, jf. bilag I – Resultatbaseret kontraktmodel.

Leverandøren er forpligtet til lade en evt. deaktiveret Kontrakt reaktivere med et varsel på 3 måneder.

## 2.3 Leverandørens Ydelser

### 2.3.1 Generelt

Leverandøren skal i Aftaleperioden præstere de tilbudte Ydelser, i overensstemmelse med kravspecifikationen (bilag A) og Leverandørens tilbud (bilag D) samt krav i øvrige bilag.

Løsningsbeskrivelsen i Leverandørens tilbud (bilag D) kan ikke medføre, at ufravigelige krav i kravspecifikationen (bilag A) og øvrige bilag i Kontrakten, ikke opfyldes.

Samtlige Leverancer skal præsteres/udføres på og i overensstemmelse med Kontraktens vilkår, herunder som angivet i kravspecifikationen (bilag A) og Leverandørens tilbud (bilag D), medmindre Parterne har aftalt en ændring til Kontrakten, jf. pkt. 7.1.1.

Leverandøren skal uden særskilt vederlag foretage enhver foranstaltning og præstere enhver tillægsydelse, som måtte være nødvendige for, at Leverancer kan gennemføres i fuld overensstemmelse med Kontrakten.

Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at opfyldelsen af Kontrakten sker under overholdelse af den til enhver tid gældende Offentlige Regulering, herunder gældende miljø-, arbejdsmiljø-, sundheds- og sikkerhedsforskrifter, og skal straks underrette Ordregiver om enhver overtrædelse heraf.

Det personale, der anvendes af Leverandøren til at opfylde Kontrakten, skal være fagligt velkvalificeret, kunne samarbejde med Ordregiver og i øvrigt leve op til Kontraktens vilkår. Se også pkt. 4.8 og bilag G (pkt. 3).

### 2.3.2 Instruktion og vejledninger

Leverandøren skal, i det omfang det fremgår af kravspecifikationen (bilag A) eller Leverandørens tilbud (bilag D), og/eller på anmodning fra Ordregiver vederlagsfrit yde Ordregiver instruktion og vejledning.

Leverandøren er til enhver tid underlagt Ordregivers instruktioner ved ophold på Ordregivers områder.

### 2.3.3 Dokumentation

Leverandøren forpligter sig til at fremsende dokumentation til Ordregiver vedrørende opfyldelsen af Ordre, herunder men ikke begrænset til, som led i tilsynet med Leverandørens opfyldelse af Ordre og Kontrakten i øvrigt, jf. bilag H (og E.1).

Materialet skal leveres digitalt og skal være Ordregiver i hænde senest fem Arbejdsdage efter, at Ordregiver har sendt Leverandøren påkrav herom. Fristen kan dog efter aftale forlænges med op til 10 Arbejdsdage.

Ordregiver har ret, men ikke pligt, til at kommentere Leverandørens dokumentation. Det forhold, at Ordregiver kommenterer eller undlader at kommentere fremsendt dokumentation, ændrer ikke ved Leverandørens ansvar i henhold til Kontrakten, herunder de enkelte Ordre, og det reducerer eller afskærer ej heller Ordregivers muligheder for at gøre misligholdelse gældende.

Hvis den modtagne dokumentation viser mangler eller anden misligholdelse generelt eller i forhold til opfyldelse af en Ordre, kan dette have konsekvenser som nærmere fastsat i Kontraktens bestemmelser om misligholdelse mv.

Såfremt Ordregiver finder anledning til at antage, at Leverandøren misligholder Kontrakten eller én eller flere underliggende Ordre, skal Leverandøren, efter påkrav fra Ordregiver, fremsende en fyldestgørende

redegørelse om forholdet til Ordregiver. Redegørelsen skal være Ordregiver i hænde senest 10 Arbejdsdage efter Ordregivers påkrav er afsendt. Fristen kan efter aftale forlænges.

## 2.4 Miljøkrav

### 2.4.1 Generelt

Leverandøren garanterer i overensstemmelse med bilag L, at Leverandøren i hele Aftaleperioden opfylder de for Kontrakten gældende miljøkrav samt den til enhver tid for Leverandøren gældende miljølovgivning i forbindelse med udførelsen af Kontrakten.

Ordregiverens (respektive Ordregivers) mulighed for at kræve dokumentation for Leverandørens overholdelse af miljøkrav samt muligheden for at ophæve Kontrakten mv., hvis kravene ikke overholdes, fremgår af bilag L.

Leverandøren er forpligtet til på eget initiativ at informere Ordregiver, hvis der er udfordringer i forbindelse med at leve op til miljøkravene.

### 2.4.2 Reduktion af miljøbelastning

Leverandøren skal samarbejde med Ordregiver om reducere af miljøbelastning ved opfyldelse af Kontrakten. Ordregiver kan forlange at se dokumentation for arbejdet.

## 2.5 Arbejdsmiljø

Leverandøren skal i forbindelse med opfyldelsen af Kontrakten overholde den for Leverandøren gældende arbejdsmiljølovgivning og sikre, at egne arbejdsforhold er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarlige. Herudover skal det bl.a. sikres, at der er udarbejdet arbejdspladsvurdering og lavet en arbejdsmiljøorganisation, hvis den for Leverandøren gældende lovgivning påbyder Leverandøren dette.

Alle Ydelser skal som minimum være udformet og kunne anvendes i overensstemmelse med den for Leverandøren og Ordregiver gældende arbejdsmiljølovgivning. Det er yderligere et krav, at Leverandøren i overensstemmelse med den for Leverandøren gældende lovgivning vil arbejde aktivt for at fremme sundhed og sikkerhed ved opfyldelse af Kontrakten.

Hvis Leverandøren får påbud fra Arbejdstilsynet eller tilsvarende national myndighed i Aftaleperioden, skal Leverandøren straks skriftligt meddele dette til Ordregiveren.

## 2.6 Bestilling

Ordregiver afgiver Bestillinger i henhold til den i bilag E angivne procedure.

## 2.7 Ordrebekræftelse og afbestilling

Leverandøren skal efter at have modtaget en Bestilling via Ordrestyringssystemet og desuden altid på Ordregivers anmodning uden ugrundet ophold fremsende en ordrebekræftelse til Ordregiver via (ordre)bekræftelse af Bestilling via Ordrestyringssystemet. Såfremt ordrebekræftelsen afviger fra Ordregivers opgavebeskrivelse i Ordren, gælder Ordregivers angivelser, medmindre Ordregiver efter modtagelsen af ordrebekræftelsen skriftligt har bekræftet, at Ordren skal leveres på ordrebekræftelsens (Leverandørens) vilkår.

Afgivelse af Bestilling og Leverandørens ordrebekræftelse skal ske i henhold til den i bilag E angivne procedure.

Ordregiver kan afbestille en Ordre helt eller delvist indtil 1 dag før den aftalte Ordres Opfyldelsestidspunkts påbegyndelse. Afbestilling sker uden beregning for Ordregiver, jf. bilag C.

## 2.8 Opfyldelsestidspunkt

Leverandøren skal præstere Leverancen på Opfyldelsestidspunktet i Ordren.

Leverandøren skal efterkomme Ordregivers ønske om Opfyldelsestidspunktet for Leverancen. Ordrens Leverance behøver dog ikke at blive påbegyndt på startdatoen i Ordrens Opfyldelsestidspunkt. Hele Ordren, der skal forstås som det bestilte antal aktivitetstimer m.v., skal dog senest være leveret ved slutdatoen i Ordrens Opfyldelsestidspunkt og i overensstemmelse med Kontrakten i øvrigt.

### 2.8.1 Vedrørende lukkedage ifm. af en eller flere Ordres Opfyldelsestidspunkt(er)

Ordregiver holder årligt et vist antal lukkedage på almindelige hverdage (fx mellem jul og nytår, samt indeklemte fredage i foråret, ligesom at 1. maj er en fridag hos Ordregiver).

Leverandøren skal dog præstere Ydelserne i Kontrakten på alle årets hverdage, således at den samlede Ordre altid kan opnås leveret inden for en Ordres Opfyldelsestidspunkt.

Leverandøren kan anmode Ordregiver om at holde lukket på en hverdag, hvis en eller flere af lukkedagene ikke medfører eller risikerer at medføre at ovenstående krav ikke kan overholdes jf. bilag E. Hvis Leverandøren ønsker at holde én eller flere lukkedage skal Leverandøren anmode om tilladelse hos Ordregivers kontaktperson senest 3 måneder før den / de ønskede lukkedag(-e). Ordregiver har ret til at afvise anmodningen.

### 2.8.2 Brug af Digitale medier i opfyldelse af en Ordre

En Leverandør kan anvende de digitale medier i gennemførelsen af en Ordre, som vurderes fagligt relevante, er i overensstemmelse med lovgivningen, betingelserne i rammeaftalen, herunder bilag A og fremgår af Leverandørens løsningsbeskrivelse, bilag D. Bilag E beskriver nærmere brugen af Digitale medier som led i leveringen af et forløb jf. Ordre.

Herudover kan en Leverandør som følge af relevant myndighed jf. punkt 7.3, Ordregivers beslutning og/eller punkt 7.6, blive pålagt at anvende Digitale medier, helt eller delvist, i leveringen af en, flere eller alle Ordre omfattet af Kontrakten, for en kortere eller længere periode. Afhængig af den konkrete situation kan det betyde ændringer i forløbets indhold, ændring af det gennemsnitlige timetal om ugen etc. Betalingen i sådanne tilfælde sker jf. pkt. 5.2.

## 2.9 Opfyldelsesstedet

Leverandøren skal præstere Leverancen på Opfyldelsesstedet og Opfyldelsestidspunktet. Se særlige vilkår om krav til beliggenhed af den eller de anvendte adresse(r), jf. bilag F.

Opfyldelsesstedet for Leverancen er den eller de adresse(r), som Ordregiver angiver i Ordren og som er angivet i Leverandørens tilbud (bilag D). Kravspecifikationen (bilag A) og Leverandørens tilbud (bilag D) kan fastsætte nærmere vedrørende Opfyldelsesstedet.

## 2.10 Rettigheder

Leverandøren overdrager til Ordregiver en vederlagsfri, tidsubegrænset, uigenkaldelig og ikke-eksklusiv brugsret til alle tilknyttede ydelser og rettigheder, som er nødvendige for Ordregivers fulde nytte af Leverancen.

Ydelser og dokumentation, som er udarbejdet til Ordregiver i henhold til eller til brug for opfyldelse af Kontrakten, tilhører Ordregiver og skal udleveres af Leverandøren på forlangende.

Leverandøren har alene brugsret til de ydelser og den dokumentation, som er udleveret af Ordregiver til brug for Kontraktens opfyldelse, og skal tilbagelevere dem vederlagsfrit til Ordregiver på forlangende.

Leverandøren garanterer, at Ydelser ikke krænker tredjemands rettigheder, og er pligtig til om muligt at bringe krænkelser til ophør, således at Ordregiver kan drage nytte af Ydelserne.

Leverandøren skal herudover holde Ordregiver skadesløs for alle tab og omkostninger, som måtte hidrøre fra, at tredjemand påberåber sig en krænkelse af dennes rettigheder.

Rejser tredjemand krav mod Ordregiver med påstand om krænkelse af dennes rettigheder, skal Ordregiver straks skriftligt meddele Leverandøren dette.

Forpligtelserne i henhold til dette pkt. 2.10 er også gældende efter Aftaleperioden uanset ophørsgrunden.

Leverandøren forpligtes til at underskrive Ordregivers aftale om databehandling og IT-sikkerhed, jf. bilag O, og tavshedspligtserklæring, jf. bilag P.

## 3. Leverandørens samfundsansvar

### 3.1 Generelt

Ved opfyldelsen af Kontrakten indestår Leverandøren for Leverandørens og dennes eventuelle underleverandørers overholdelse og efterlevelse af Københavns Kommunes til enhver tid gældende vilkår om leverandørens samfundsansvar. De aktuelle vilkår fremgår af bilag L og dette pkt. 3.

Hvis disse vilkår ændres i Aftaleperioden og ændringerne samlet set medfører dokumenterbare meromkostninger for Leverandøren i forhold til vilkårene ved Kontraktens indgåelse, er Leverandøren berettiget til dækning af sine dokumenterede meromkostninger herved, dog kun hvis disse meromkostninger er af en uvæsentlig karakter og i overensstemmelse med udbudsloven (lov nr. 1564 af 15. december 2015) bestemmelser om ændring af kontrakter.

Manglende overholdelse af vilkår om Leverandørens samfundsansvar er sanktioneret både i Kontrakten og i bilag L.

### 3.2 Hensynet til ledige borgere og praktikanter

Ordregiver stiller krav om beskæftigelse af ledige, jf. social klausul med krav om beskæftigelse af ledige, jf. bilag N.

Med beskæftigelse menes at tage ledige i enten virksomhedspraktik, løntilskud eller fleksjob efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats.

Ordregiver *opfordrer* ligeledes Leverandøren til at ansætte praktikanter i forbindelse med opfyldelsen af Kontrakten. En praktikant defineres som en arbejdstager med hvem, Leverandøren indgår eller har indgået en uddannelsesaftale i henhold til lov om erhvervsuddannelser, eller som er omfattet af en lignende uddannelsesordning i et andet EU-land.

### 3.3 Arbejdsklausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder

Leverandøren skal på baggrund af bilag M og dette pkt. 3.3 sikre, at ansatte hos Leverandøren og eventuelle underleverandører, som medvirker til at opfylde Kontrakten, er sikret løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og andre arbejdsvilkår, som ikke er mindre gunstige end dem, der gælder for arbejde af samme art i henhold til en kollektiv overenskomst indgået af de inden for det pågældende faglige område mest repræsentative arbejdsmarkedsparter i Danmark, og som gælder på hele det danske område.

Leverandøren skal sikre, at ansatte hos Leverandøren og eventuelle underleverandører orienterer de ansatte om de gældende arbejdsvilkår.

## 4. Samarbejde

### 4.1 Kontaktpersoner

Parterne har udpeget følgende kontaktpersoner til at forestå kontakten vedrørende Kontrakten:

Ordregivers kontaktperson (Contract Manager):

[navn]

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Telefonnummer: [telefonnummer]

E-mail: [xxxx@xxx.kk.dk]

Leverandørens kontaktperson:

[stillingsbetegnelse] [navn]

Telefonnummer: [telefonnummer]

E-mail: [e-mail]

Parterne skal skriftligt underrette hinanden 14 Arbejdsdage forud for en eventuel udskiftning af kontaktpersoner.

Kontaktpersonerne kan, hvor der ikke er angivet andet i Kontrakten, eller hvor der ikke er givet anden skriftlig meddelelse fra en Part, bindende disponere på vegne af den respektive Part.

Såfremt der er fastsat særlige krav til samarbejdet, vil disse fremgå af bilag E, F, G, H, I og J.

### 4.2 Leverandørens ydelser

#### 4.2.1 Generelt

I det omfang, at Leverandøren har baseret sig på andre enheders uddannelsesmæssige og faglige kvalifikationer eller faglige erfaringer vedrørende udførelse af konkrete dele af Ydelserne under Kontrakten, skal de konkrete dele af Ydelserne udføres af den enhed, som Leverandøren baserer sig på. Særlige vilkår for udførelse af samarbejdet kan fremgå af bilag U.

De pågældende enheder hæfter direkte, solidarisk og ubegrænset for opfyldelsen af Kontrakten og tilhørende Ordre.

### 4.3 Underleverandører

Leverandøren er berettiget til at anvende underleverandører til opfyldelsen af Kontrakten.

Underleverandører skal være fra et EU/EØS- land, da det er en betingelse i Ordregivers databehandleraftale (bilag O).

Leverandørens underleverandører på tidspunktet for Kontraktens underskrift fremgår af bilag R.

Leverandøren er alene berettiget til at anvende andre underleverandører end de i bilag R anførte, herunder udskifte underleverandører, hvis Ordregiver forinden skriftligt har godkendt dette.



Hvis Leverandøren benytter en underleverandør til opfyldelse af Kontraktens forpligtelser, og denne ikke er angivet i bilag R eller er accepteret ved senere aftale med Ordregiver (og ikke kun forstås åbenbart bagatelagte underleverancer), ifalder Leverandøren en bod på DKK 10.000.

Til brug for godkendelsen af en underleverandør fremlægger Leverandøren den dokumentation, som Ordregiver efter et sagligt skøn måtte finde relevant, hvilket blandt andet kan være en serviceattest fra Erhvervsstyrelsen, registreringsbevis fra det centrale virksomhedsregister (CVR) eller fra registret for udenlandske tjenesteydere (RUT).

Tilsvarende er underleverandører også kun berettiget til at anvende underleverandører, hvis Ordregiver forinden skriftligt har godkendt dette og så fremdeles.

Ordregiver kan ikke afslå godkendelse af en underleverandør uden saglig begrundelse. Manglende mulighed for effektiv kontrol af overholdelse af Arbejdsklausulen, jf. pkt. 3.3, udgør en saglig begrundelse for afslag på godkendelse af en underleverandør.

Brug af underleverandører indebærer ikke begrænsninger i Leverandørens ansvar over for Ordregiver, og underleverandører skal overholde Kontraktens vilkår.

Ordregiver kan forlange, at Leverandøren og dennes underleverandører ophører med at anvende en underleverandør, der ikke fremgår af bilag R eller ikke efterfølgende er godkendt af Ordregiveren.

## 4.4 Konsortium

Er Leverandøren et konsortium bestående af flere ansvarlige juridiske personer, kan Ordregiver med bindende virkning for konsortiet indgå aftaler med den identificerede fælles befuldmægtigede.

Et af konsortiets medlemmer skal have fuld prokura over for Ordregiver, og den i pkt. 4.1 anførte kontaktperson er på vegne af samtlige medlemmer i konsortiet ansvarlig for kontakten til Ordregiver.

De i konsortiet deltagende juridiske personer hæfter direkte, solidarisk og ubegrænset for opfyldelsen af Kontrakten og tilhørende Ordre.

Konsortiets deltagende juridiske personer og fælles befuldmægtigede fremgår af erklæringen herom i bilag V.

Ordregiveren kan kræve, at konsortiet efter tildeling af Kontrakten antager en bestemt retlig form, i det omfang, at en sådan ændring er nødvendig for at sikre en tilfredsstillende opfyldelse af Kontrakten.

## 4.5 Overdragelse af rettigheder og forpligtelser

### 4.5.1 Leverandørens overdragelse af rettigheder og forpligtelser

Leverandøren kan ikke uden Ordregivers skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder efter Kontrakten, herunder de enkelte Ordre, til tredjemand.

Såfremt Ordregiver har givet samtykke til, at Leverandøren overdrager sine rettigheder, afskærer dette ikke Ordregiver fra at foretage modregning, jf. pkt. 5.4, eller fra at tilbageholde vederlag, jf. pkt. 6.3.1 over for den, som Leverandøren har overdraget sine rettigheder til.

Leverandøren kan heller ikke – ud over det i pkt. 4.3 anførte – overdrage sine forpligtelser efter Kontrakten, herunder de enkelte Ordre, til tredjemand uden Ordregiverens skriftlige samtykke. Ved tredjemand forstås også andre virksomheder, som Leverandøren eller underleverandører har ejerpartner i.

Ved Leverandørens anmodning om overdragelse af rettigheder og forpligtelser efter Kontrakten til tredjemand gives Ordregivers (evt.) skriftlige samtykke via indgåelse af en aftale om overdragelse af rettigheder og forpligtelser efter Kontrakten.

Tredjemand skal ifm. aftalen som minimum kunne dokumentere, at de lever op til udbudsbetingelsernes egnedskriterier, men Ordregiver kan fastsætte yderligere krav til Leverandør og tredjemand ifm. en overdragelse, herunder i en ny kontrakt med tredjemand. Som udgangspunkt sker en overdragelse af rettigheder og forpligtelser efter Kontrakten på gældende vilkår og betingelser i Leverandørens Kontrakt.

Anmodning om Ordregivers skriftlige samtykke til en evt. overdragelse skal senest ske 3 måneder før det af Leverandøren og tredjemand ønskede overdragelsestidspunkt.

Såfremt Leverandøren er et konsortium, jf. pkt. 4.4, gælder ovennævnte for hvert enkelt medlem af konsortiet.

#### 4.5.2 Ordregivers overdragelse af rettigheder og forpligtelser

Ordregiveren kan overdrage sine rettigheder og/eller forpligtelser efter Kontrakten, herunder de enkelte Ordre, til en anden offentlig institution, eller en juridisk person, der ejes af det offentlige eller i det væsentlige direkte eller indirekte drives for offentlige midler.

### 4.6 Kontrol og tilsyn

Ordregiver og/eller tredjemand, som Ordregiver har bemyndiget dertil, er i Aftaleperioden berettiget til at føre løbende kontrol med Leverandørens og dennes underleverandørers overholdelse af Kontraktens vilkår. Bemyndiger Ordregiver tredjemand til at føre løbende kontrol, skal Leverandøren med et rimeligt varsel oplyses derom.

Ordregiver og/eller den af Ordregiver bemyndigede tredjemand har blandt andet ret til at foretage både anmeldte og uanmeldte kontrolbesøg hos Leverandøren og dennes underleverandører.

Kontrollen skal tilrettelægges, så den er til mindst mulig gene for Leverandøren og/eller dennes underleverandører.

Leverandøren skal yde Ordregiver og/eller den af Ordregiver bemyndigede tredjemand praktisk bistand og imødekommenhed i forbindelse med kontrol. Leverandøren er herudover forpligtet til – uden særskilt vederlag – at give adgang til oplysninger, dokumentation og andet, som Ordregiver og/eller den af Ordregiver bemyndigede tredjemand ønsker til gennemførelse af en sådan kontrol, jf. bilag H.

Leverandøren skal løbende give Ordregiver oplysninger om alle relevante forhold om overholdelse af gældende miljø-, arbejdsmiljø-, sundheds- og sikkerhedsforskrifter, som Leverandøren bliver bekendt med, herunder skal Leverandøren oplyse Ordregiver, hvis Leverandøren bliver bekendt med, at Leverandøren ikke har overholdt sådanne forskrifter.

Leverandørens ansvar i henhold til Kontrakten ændres ikke ved, at Ordregiver og/eller tredjemand, som Ordregiver har bemyndiget dertil, fører eller undlader at føre kontrol.

### 4.7 Habilitet

Leverandøren garanterer, at alle medarbejdere, herunder medarbejdere ansat hos underleverandører, er habile i forbindelse med opfyldelsen af Kontrakten. De til Kontrakten tilknyttede medarbejdere kan således ikke

påtage sig opgaver for andre kunder, hvis der herved opstår interessekonflikter, som kan drage tvivl om deres uvildighed over for Ordregiver.

Leverandøren skal uden ugrundet ophold gøre Ordregiver opmærksom på ethvert forhold, som kan rejse tvivl om de til Kontrakten tilknyttede medarbejderes habilitet.

## 4.8 Medarbejdere og udskiftning af Leverandørens medarbejdere

### 4.8.1 Krav til medarbejdere

Leverandørens medarbejdere samt eventuelle underleverandører, der deltager til Kontraktens gennemførelse, skal alle være fagligt velkvalificeret. Det vil sige være i besiddelse af de fornødne kompetencer og kvalifikationer, herunder relevant og nødvendig uddannelse, viden og erfaring, i forhold til at kunne varetage deres roller i forbindelse med Kontraktens gennemførelse.

Leverandøren er forpligtet til i hele Aftaleperioden at opretholde den til udførelse af opgaven relevante og fornødne kapacitet og viden, herunder i form af tilstrækkelige og kvalificerede medarbejdere.

Se yderligere krav i pkt. 3 i bilag G.

### 4.8.2 Leverandørens anmodning om udskiftning af medarbejdere

Leverandøren kan udskifte medarbejdere allokeret til opgaven, fx pga. ophør af ansættelsesforholdet hos Leverandøren som følge af opsigelse af ansættelsesforholdet eller sygdom.

Den udskiftede medarbejder skal i alle tilfælde erstattes af en person med mindst tilsvarende kvalifikationer. Leverandøren skal på forlangende over for Ordregiver dokumentere begrundelsen for udskiftningen, samt dokumentere den nye medarbejders kvalifikationer mindst er svarende til den udskiftede medarbejder.

Udskiftning af de til Kontrakten tilknyttede medarbejdere kan ikke medføre højere priser end de på tidspunktet for udskiftningen gældende priser i henhold til pkt. 5.1. Se også bilag G for krav til Leverandørens medarbejdere.

### 4.8.3 Ordregivers forlangende om udskiftning af medarbejdere

Såfremt samarbejdet med Leverandørens medarbejdere, herunder underleverandørers medarbejdere, har givet anledning til berettiget kritik eller samarbejdsvanskeligheder, kan Ordregiver forlange, at Leverandøren fjerner medarbejderne fra samarbejdet med Ordregiver, ligesom Ordregiver kan forlange medarbejdere fjernet, hvis disse har overtrådt arbejdsmiljølovgivningen, tilsidesat almindelige hensyn til sikkerhed eller er påvirket af alkohol eller andre rusmidler i forbindelse med samarbejdet med Ordregiver.

Den udskiftede medarbejder skal i alle tilfælde erstattes af en person med mindst tilsvarende kvalifikationer. Leverandøren skal på forlangende over for Ordregiver dokumentere, at den nye medarbejders kvalifikationer mindst er svarende til den udskiftede medarbejder.

Udskiftning af de til Kontrakten tilknyttede medarbejdere kan ikke medføre højere priser end de på tidspunktet for udskiftningen gældende priser i henhold til pkt. 5.1.

## 4.9 Fortrolighed

Leverandøren og Ordregiver, herunder deres medarbejdere, er forpligtet til at iagttage tavshed med hensyn til enhver oplysning, som de bliver bekendt med i forbindelse med opfyldelsen af Kontrakten, og som ikke er alment kendte eller alment tilgængelige. Denne forpligtelse består også efter Aftaleperioden, uanset ophørsgrunden.

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at Leverandørens medarbejdere kender og overholder de forpligtelser, der følger af dette pkt. 4.9.

Fortrolighedsforpligtelsen viger i det omfang dette følger af Offentlig Regulering, herunder de for Ordregiver gældende regler om aktindsigt.

Leverandøren og Ordregiver er berettiget til at anvende oplysninger i den udstrækning, hvor dette er til berettiget varetagelse af deres interesser under en rets- eller klagesag med tilknytning til Kontrakten.

Ordregiver kan efter en konkret vurdering videregive informationer til andre relevante myndigheder, såfremt videregivelsen vurderes at være af betydning for myndighedernes virksomhed, ligesom Ordregiver kan videregive oplysninger til politiet, hvis der er mistanke om et begået strafbart forhold.

Leverandøren må ikke uden Ordregivers forudgående skriftlige samtykke udtale sig offentligt om opfyldelsen af Kontrakten. Ordregiver kan dog ikke nægte samtykke uden saglig begrundelse.

Leverandøren er til gengæld berettiget til at henvise til opfyldelsen af Kontrakten i referencelister uden Ordregivers godkendelse.

Der henvises i øvrigt til Ordregivers tavshedspligtserklæring vedlagt som bilag P.

## 5. Økonomi

### 5.1 Vederlag

Leverandørens priser er indeholdt i bilag C. Priserne er eksklusive moms.

Priserne indeholder alle hertil nødvendige omkostninger, herunder alle interne ydelser, transportomkostninger, administration, forsikringer mv.

Priserne er eksklusive moms men inklusive alle øvrige gældende offentlige afgifter på tidspunktet for Kontraktens underskrift.

### 5.2 Regulering af vederlag

De i bilag C fastsatte priser er faste og gældende i hele Aftaleperioden, medmindre en aftalt ændring af Kontrakten, jf. pkt. 7.1 medfører en forøgelse eller forminskelse af Leverandørens vederlag.

### 5.3 Betalingsbetingelser

#### 5.3.1 Fakturering

Ved fakturering skal Leverandøren efterleve kravene i bilag C.

Leverer Leverandøren ikke en eller flere elektroniske fakturaer via Ordrestyringssystemet i overensstemmelse med kravene i bilag C og dette pkt. 5.3.1, kan Ordregiver udskyde betaling af den eller de pågældende fakturaer under forudsætning af, at Ordregiver har oplyst de nødvendige oplysninger for efterlevelse af kravene i bilag C. Ordregiver underretter i så fald Leverandøren om, at fakturaerne ikke kan betales og baggrunden herfor.

Har Ordregiver oplyst de nødvendige oplysninger for efterlevelse af kravene i bilag C, så kan Leverandøren ikke kræve morarente for manglende betaling og/eller gøre misligholdelsesbeføjelser gældende.

Ordregiver er til enhver tid berettiget til at lade sin revisor gennemgå fakturagrundlaget. Leverandøren skal stille enhver tilgængelig information til rådighed for en sådan gennemgang.

Kravene til den elektroniske faktura, jf. bilag C, kan i rimelig udstrækning ændres af Ordregiver, herunder fx krav til dataformat og indhold. Ændrer Ordregiver kravene til den elektroniske faktura, skal Leverandøren varsles senest 30 Arbejdsdage før ændringens ikrafttræden.

#### 5.3.2 Betalingsfrist

Betaling forfalder 30 Dage efter Leverandørens fremsendelse af fyldestgørende elektronisk faktura, jf. pkt. 5.3.1, medmindre Leverandøren og Ordregiver har aftalt anden forfaldsdag eller Ordregiver har ret til at tilbageholde vederlaget.

Falder forfaldsdagen på en helligdag, en lørdag eller en søndag, fremrykkes forfaldsdagen til den efterfølgende hverdag.

### 5.4 Modregning

Hvis Ordregiver mener, at der på grundlag af Kontrakten skal ske fradrag i betalingerne, eller hvis Ordregiver har modkrav mod Leverandøren, er Ordregiver berettiget til at modregne sådanne beløb i Leverandørens vederlag. Ved en modregning, der foretages uberettiget, skal Ordregiver ved senere betaling af det uberettiget tilbageholdte beløb svare morarente.

Leverandøren er ikke berettiget til at undlade at opfylde efterfølgende Ordre på grund af uenighed om betalingen.

## 5.5 Forsikring

Leverandøren er forpligtet til fra Kontraktens ikrafttræden og indtil levering af den sidste Leverance at tegne og holde følgende forsikringer i kraft:

- Alle lovpligtige forsikringer, herunder lovpligtig arbejdsskedeforsikring
- Erhvervsansvarsforsikring omfattende de Ydelser, der fremgår af Kontrakten, og som dækker skade på person og/eller ting i forbindelse med opfyldelsen af Kontrakten.

Dækning under Leverandørens erhvervsansvarsforsikring skal pr. forsikringsår udgøre mindst DKK 10 mio. for personskade og mindst DKK 500.000 for tingskade. Dækningen skal til enhver tid opretholdes uanset skete skader.

Leverandøren skal sikre sig, at dennes erhvervsansvarsforsikring dækker i tilfælde af Ydelser hidrørende fra eventuelle tredjemand/underleverandører, jf. pkt. 4.3; Subsidiært sikre, at de pågældende underleverandører har tegnet erhvervsansvarsforsikring, der lever op til ovenstående krav og opretholder de krævede forsikringer.

Leverandøren skal på Ordregivers anmodning dokumentere forsikringernes eksistens, omfang og at præmierne er betalt uden ugrundet ophold. Leverandøren skal ved forsikringens fornyelse på eget initiativ levere et forsikringscertifikat til Ordregiver for de krævede forsikringer.

Leverandøren skal straks underrette Ordregiver, hvis forsikringsselskabet opsiges en forsikring.

Forsikringerne medfører ikke begrænsninger i Leverandørens ansvar, der alene begrænses i overensstemmelse med pkt. 5.6.3.

## 5.6 Erstatningsansvar

### 5.6.1 Leverandørens erstatningsansvar

Leverandøren er, medmindre andet fremgår af Kontrakten, erstatningsansvarlig over for Ordregiver efter dansk rets almindelige regler.

For forhold, der udløser betaling af bod, kan erstatning kun kræves i det omfang, at Ordregiver dokumenterer et tab ud over bodsbeløbet.

Leverandøren skal straks skriftligt meddele Ordregiver om enhver skade eller mangel, som Leverandøren (eller dennes eventuelle underleverandører) er ansvarlig for og som er kommet til dennes kundskab.

Leverandøren har det fulde ansvar for gener og skader, som Leverandørens Ydelser måtte påføre tredjemand eller tredjemands ejendom, og Leverandøren skal holde Ordregiver skadesløs, dersom denne over for tredjemand ifalder erstatningsansvar som følge heraf.

Hvis tredjemand rejser krav mod Ordregiver på grund af forhold, som Leverandøren er ansvarlig eller hæfter for, kan Ordregiver inden for gældende processuelle rammer kræve, at Leverandøren overtager førelsen af og de tilknyttede omkostninger til den pågældende sag, ligesom Leverandøren har ret hertil.

### 5.6.2 Ordregivers erstatningsansvar

Ordregiver er, medmindre andet fremgår af Kontrakten, erstatningsansvarlig over for Leverandøren efter dansk rets almindelige regler. Erstatningsansvaret gælder dog ikke for indirekte tab, herunder driftstab og tabt avance.

### 5.6.3 Ansvarsbegrænsning

Leverandørens samlede erstatningsansvar under Kontrakten er hvert år ved tingsskade begrænset til det største beløb af enten DKK 1 mio. eller fem gange den i Kontrakten estimerede omsætning i det pågældende år. Ordregivers erstatningsansvar kan samlet ikke overstige dette beløb.

Der er ingen ansvarsbegrænsning ved personskade.

## 6. Misligholdelsesbestemmelser

### 6.1 Forsinkelse

#### 6.1.1 Generelt

Hvor ikke andet følger af bestemmelserne i nærværende Kontrakt, gælder dansk rets almindelige regler om beføjelser i anledning af en Parts misligholdelse, herunder reglerne om forholdsmæssigt afslag.

#### 6.1.2 Leverandørens forsinkelse

Overskrider Leverandøren en aftalt frist, foreligger der forsinkelse. Såfremt Leverandøren må forudse, at der er risiko for forsinkelse, skal Leverandøren straks underrette Ordregiver om baggrunden for den forventede forsinkelse, samt om den forventede tidsmæssige forsinkelse.

Når forsinkelse indtræder, eller forsinkelse må påregnes, påhviler det Leverandøren straks at foretage effektive skridt til at overvinde forsinkelse eller, såfremt dette ikke er muligt at begrænse forsinkelsen.

Såfremt Leverandørens arbejde forsinkes som følge af mangelfuld medvirken fra Ordregiver, er Leverandøren forpligtiget til straks at advisere Ordregiver herom. Adviseres Ordregiver ikke straks, fortaber Leverandøren retten til at gøre indsigelser begrundet i forsinkelser, der skyldes dette forhold, gældende.

#### 6.1.3 Ordregivers forsinkelse

Såfremt Ordregiver misligholder sine betalingsforpligtelser, jf. pkt. 5.3.2, er Leverandøren for den forsinkede del af Ordregivers betaling berettiget til at kræve betaling af renter fra forfaldsdagen efter rentelovens almindelige bestemmelser. Leverandøren kan hæve den relevante Ordre (eller Kontrakten i sin helhed) i overensstemmelse med pkt. 6.5.4.

Ordregiver kan dog ikke drages til ansvar for eller pålægges betaling af renter fra forfaldsdagen efter rentelovens almindelige bestemmelser for forsinket betaling og/eller fremsendelse af fakturagrundlag, som kan dokumenteres skyldes manglende data og/eller fejl/nedbrud i Ordregivers IT-systemer, herunder Ordrestyringssystem eller IT-systemer fra eksterne IT-leverandører. Det er alene op til Ordregiver at vurdere om Ordregiver ønsker at yde acotobetaling til Leverandøren ved længerevarende mangel på levering af data og/eller fejl/nedbrud.

## 6.2 Mangler

### 6.2.1 Generelt

Der foreligger en mangel i følgende ikke-udtømmende tilfælde, hvis:

- a) Ydelser ikke svarer til Kontrakten og Ordren, herunder i forhold til art, specifikationer og kvalitet;
- b) Ydelser ikke er egnet til Ordregivers særlige formål, i det omfang dette forud for Kontraktens indgåelse er oplyst til Leverandøren;
- c) Ydelser ikke lever op til god skik inden for den pågældende branche;
- d) Ydelser i øvrigt ikke svarer til, hvad Ordregiver med føje kunne forvente;
- e) Leverandøren ikke overholder dokumentationskrav efter pkt. 2.3.3;
- f) Ordregivers tilsyn konstaterer fejl i Ordres forbindelse med tilsynet jf. bilag H.



Afgørelsen af, om der foreligger en mangel, træffes ud fra Ordrens beskaffenhed fx ved Ordregivers tilsyn eller ved gennemgang af Leverandørens leverandørrapport m.v., jf. pkt. 2.8 og 2.9.

Viser der sig en mangel efter leveringstidspunktet, som skyldes Leverandørens forsømmelse, foreligger der altid en mangel.

Ordregiver skal for at kunne påberåbe sig en mangel reklamere over for Leverandøren inden for rimelig tid efter, at Ordregiver opdagede manglen.

Leverandøren skal af egen drift straks skriftligt meddele Ordregiver om enhver mangel ved Ordren, som Leverandøren måtte blive bekendt med, jf. også pkt. 5.6.1.

## 6.3 Mangelbeføjelser

### 6.3.1 Afhjælpning

Såfremt der konstateres mangler ved en Ydelse, er Ordregiver berettiget til at kræve disse afhjulpet. Leverandøren skal uden omkostning og ulempe for Ordregiver opfylde krav om afhjælpning inden for rimelig tid efter Ordregivers reklamation, medmindre Ordregiver og Leverandøren har aftalt et senere tidspunkt. Afhjælpning kan bestå i omlevering.

Ordregiver kan tilbageholde Leverandørens vederlag, jf. pkt. 5.4, indtil den krævede afhjælpning er sket. Ved tilbagehold af vederlag, der foretages uberettiget, skal Ordregiver svare morarente af det uberettiget tilbageholdte beløb.

Afhjælpning af mangler medfører ikke begrænsninger for Ordregiver til at kræve erstatning efter pkt. 5.6.1, såfremt Ordregiver på trods af afhjælpningen stadig lider et dokumenteret tab.

Ordregiver kan ophæve Kontrakten, såfremt der forekommer væsentlige mangler, som ikke udbedres af Leverandøren inden for en af Ordregiver fastsat passende frist. Tilsvarende kan Ordregiver ophæve en Ordre, såfremt Leverandørens Ydelser under den pågældende Ordre er behæftet med væsentlige mangler.

### 6.3.2 Forholdsmæssigt afslag

Hvor afhjælpning af en mangel er umulig eller vil påføre Leverandøren uforholdsmæssige omkostninger, samt hvor Leverandøren ikke har afhjulpet manglen, jf. pkt. 6.3.1, kan Ordregiver kræve et forholdsmæssigt afslag i Leverandørens vederlag efter dansk rets almindelige regler, eller foretage dækningskøb.

## 6.4 Bod

I tilfælde af forsinkelse og/eller mangelfuld levering, jf. pkt. 6.1.1 og pkt. 6.1.2, svarer Leverandøren en bod til Ordregiver med et beløb svarende til 10 % af værdien af den forsinkede eller mangelfulde del af Leverancen pr. Arbejdsdag. Dagsbøden udgør dog altid minimum DKK 3.000 pr. Arbejdsdag.

Hvis forsinkelsen med en del af Leverancen betyder, at Ordregiver er afskåret fra med rimelighed at kunne benytte den leverede del af Leverancen, svares bod af Leverancens samlede værdi.

Tilsvarende gælder, at hvor Leverandøren ikke foretager afhjælpning inden for den i pkt. 6.3.1. fastsatte frist, så svarer Leverandørens dagbod (opgjort pr. Arbejdsdag) til Ordregiver med et beløb svarende til 10 % af værdien af den mangelbehæftede del af Leverancen.

Hvis manglen betyder, at Ordregiver er afskåret fra med rimelighed at kunne benytte den leverede del af Leverancen, svares bod af Leverancens samlede værdi.

Fakturerer Leverandøren ikke i overensstemmelse med kravene til fakturering som angivet i bilag C, svarer Leverandøren bod. Bodens svarer til 50 % af værdien af det fejlfakturerede beløb eller DKK 10.000 pr. Arbejdsdag, hvis der ikke kan opgøres et beløb.

Såfremt Leverandøren kan godtgøre, at fejlen var undskyldelig, kan boden frafalde.

Tredje gang Leverandøren ikke fakturerer i overensstemmelse med kravene til fakturering som angivet i bilag C, kan Leverandøren sættes under selvbetalt skærpet kontrol.

Ved misligholdelse af en eller flere af de i bilag L, M, N og O anførte forpligtelser skal Leverandøren betale bod i overensstemmelse med bilag L, M, N og O. Bodens beregnes for perioden fra det pågældende forhold er konstateret og indtil det er bragt til ophør.

Påløbet bod betales ugevis efter skriftligt krav fra Ordregiver. Ordregiver er berettiget til at fortage modregning for bodens størrelse i Leverandørens vederlag i overensstemmelse med pkt. 5.4.

Betaling af bod fritager ikke Leverandøren for pligten til at opfylde Kontrakten.

## 6.5 Ophævelse

### 6.5.1 Generelt

Leverandøren anerkender Ordregivers væsentlige interesse i, at en eventuel ophævelse af Kontrakten skal være til mindst mulig gene for Ordregiver og øvrige interessenter, herunder borgerne, og Leverandøren vil derfor loyalt bestræbe sig på at minimere sådanne gener.

Leverandøren skal i forbindelse med Kontraktens ophævelse medvirke positivt til at sikre en gnidningsfri overgang af Kontrakten til enten Ordregiver eller den tredjemand, som er anvist af Ordregiver.

Leverandøren skal medvirke til at fremskaffe alt relevant dokumentationsmateriale, herunder tegninger, beskrivelser, statistikker mv., når eller hvis Ordregiver fx skal genudbyde Kontrakten som følge af ophævelse. Såfremt Leverandøren ikke medvirker til at fremskaffe sådant relevant dokumentationsmateriale, er Ordregiver berettiget til at tilvejebringe det nødvendige materiale på anden vis og gøre heraf følgende betalingskrav gældende mod Leverandøren, herunder ved modregning, jf. 5.4.

Ordregiver er berettiget til at begrænse ophævelse til alene at angå den del af Ordren og Kontrakten, som er misligholdt.

### 6.5.2 Ophævelse af Ordre

Ordregiver har i tilfælde af forsinkelse, jf. pkt. 6.1, ret til at ophæve den pågældende Ordre helt eller delvist.

Hvis Leverandøren ikke efterlever krav om afhjælpning inden for rimelig tid, jf. pkt. 6.3.1, og Ordregiver ikke accepterer flere forsøg på afhjælpning, har Ordregiver ret til at ophæve Ordre helt eller delvist.

Ordregiver er også berettiget til at ophæve Ordre, hvis Leverandørens Ydelser krænker tredjemands rettigheder, jf. pkt. 2.10.

Eventuel ophævelse af Ordre sker med virkning for fremtiden.

### 6.5.3 Ophævelse af Kontrakten

Ordregiver kan ophæve Kontrakten helt eller delvist, såfremt der foreligger væsentlig misligholdelse af Kontrakten fra Leverandørens side, hvilket blandt andet omfatter følgende ikke-kumulative tilfælde:

- a) Gentagen og væsentlig misligholdelse af de i Kontrakten fastsatte forpligtelser, herunder forsinkelse og manglende afhjælpning;
- b) Leverandøren har givet urigtige eller vildledende oplysninger, som har haft betydning for Ordregiverens beslutning om at indgå Kontrakten;
- c) Manglende overholdelse af gældende Offentlig Regulering, såfremt der er afsagt endelig dom herom mod Leverandøren, Leverandøren erkender overtrædelsen, eller Leverandøren ikke senest 20 Arbejdsdage efter at have modtaget skriftlig meddelelse herom fra Ordregiveren dokumenterer, at den gældende Offentlige Regulering er overholdt;
- d) Væsentlig misligholdelse af forpligtelserne i bilag E, F, G, H, I, J, K, L, M, N og O;
- e) Væsentlig overtrædelse af Arbejdsklausulen, jf. pkt. 3.3;
- f) Leverandørens ophør med den virksomhed, som Kontrakten vedrører, eller indtræden af andre omstændigheder, der bringer Kontraktens rette opfyldelse i alvorlig fare;
- g) Hvis tredjemands rettigheder hindrer Leverandørens opfyldelse af Kontrakten, herunder også enkelte Ordre, jf. pkt. 2.10
- h) Hvis Leverandøren eller dennes underleverandører benytter en underleverandør til opfyldelse af Kontrakten, som ikke fremgår af bilag R eller forinden er godkendt af Ordregiveren, og ikke standser med anvendelsen af en sådan underleverandør på Ordregiverens forlangende;
- i) Hvis Leverandøren eller dennes underleverandører har begået handlinger, der har ført til domfældelse for overtrædelse af gældende skattelovgivning indenfor det område, hvor virksomheden udøver sit erhverv;
- j) Hvis Leverandøren eller dennes underleverandører har vedtaget bødeforlæg eller er endelig domfældt for overtrædelse af gældende hvidvasklovgivning indenfor det område, hvor virksomheden udøver sit erhverv, medmindre Leverandøren eller dennes underleverandører har gennemført self cleaning, eller
- k) Andre forhold, som ikke selvstændigt udgør væsentlig misligholdelse, men som ved deres antal eller karakter med føje væsentligt svækker Ordregiverens tillid til Leverandøren.

Ordregiver kan ophæve Kontrakten ved Leverandørens konkurs med de begrænsninger, der følger af konkursloven.

Ordregiver kan straks ophæve Kontrakten, såfremt Leverandøren tages under rekonstruktionsbehandling, eller Leverandørens økonomiske forhold i øvrigt viser sig at være således, at Leverandøren må antages at være ude af stand til at opfylde Kontrakten.

Hvis Leverandøren er et kapitalselskab, kan Ordregiver ophæve Kontrakten, hvis selskabet kræves opløst af Erhvervsstyrelsen eller tilsvarende national myndighed. Bestemmelsen finder ikke anvendelse, hvis Leverandøren inden 10 Arbejdsdage fra fremkomsten af et påkrav fra Ordregiver dokumenterer, at betingelserne for selskabets opløsning ikke er til stede.

Eventuel ophævelse af Kontrakten sker med virkning for fremtiden.

### 6.5.4 Leverandørens ophævelse

Leverandøren er berettiget til at ophæve Ordren helt eller delvist, såfremt Ordregiver væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til den konkrete Ordre, herunder hvis Ordregiver ikke senest 20 Dage efter modtagelsen af skriftligt påkrav om manglende betaling efter forfaldsdagen, jf. pkt. 5.3.2, har betalt det skyldige beløb til Leverandøren eller deponeret beløbet.

Påkravet fra Leverandøren skal for at være gyldigt og kunne medføre ophævelse af Ordren indeholde en beskrivelse af den nærmere måde, som Ordregiver har misligholdt sin betalingsforpligtelse samt en angivelse

af, at Leverandøren helt eller delvist vil ophæve Ordren, hvis Ordregiver ikke senest 20 Dage efter modtagelsen af påkravet har betalt eller deponeret det skyldige beløb.

Leverandøren er herudover berettiget til at ophæve Kontrakten, hvis Ordregiver væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Kontrakten, herunder gentagne gange (det vil sige mere end én gang) ikke betaler skyldige beløb rettidigt, og ikke tager skridt til at udbedring.

Eventuel ophævelse af Kontrakten sker med virkning for fremtiden.

## 7. Afsluttende bestemmelser

### 7.1 Ændringer af Kontrakten

#### 7.1.1 Ændringsprocedure

Ordregiver kan anmode om, at der under iagttagelse af de udbudsretlige regler, foretages ændringer af ikke-grundlæggende elementer i Kontrakten.

Ordregiver forbeholder sig ret til, under iagttagelse af de udbudsretlige regler og praksis, at anmode om ændringer i Kontrakten uden, at Ordregiver er forpligtet til at indlede ny udbudsprocedure, såfremt følgende fremtidige betingelser indfinder sig:

- Ændringer i Offentlig Regulering, som objektivt betyder at Leverandørens Ydelse eller Ordregivers krav til Ydelsen (indhold og ramme for en forløbstype) ændres grundlæggende og/eller nødvendiggør en anmodning om ny forløbstype for at imødekomme formålet med den ændrede Offentlige Regulering
- Ændringer i (del)-målgruppernes sammensætning beskrevet i bilag B (andelen af en (del)-målgruppe stiger eller falder med +/- 10 %), som betyder at Leverandørens Ydelse eller Ordregivers krav til Ydelsen (indhold og ramme for en forløbstype) ændres grundlæggende og/eller nødvendiggør en anmodning om ny forløbstype for at imødekomme den ændrede sammensætning
- Ved væsentlige ændrede budgetforudsætninger dvs. ved ændringer på  $\geq 20$  % af det samlede indsatsbudget pr. borger i et givent budgetår pr. LAB målgruppe kan Ordregiver anmode Leverandøren om en reduktion af en eller flere af Leverandørens timepriser med op til maksimalt 10 % pr. gang
- Ændringer af forløbstyper som følge af ny evidensbaseret viden/peer review efter ønsker fra Leverandøren eller Ordregiver. Pris kan ikke øges i denne sammenhæng
- Ændringer, som følge af at Ordregiver anmoder om sammensætning af ny forløbstype pba. af de udbudte indsatsmoduler, jf. bilag A.0-A.2, og i overensstemmelse med Tilbudsgivers tilbud. Dette sker om nødvendigt ved allonger til Kontrakten.

En anmodning om ændringer i Kontrakten skal indeholde følgende:

- a) Årsag til anmodning om ændring
- b) Angivelse af ønsket ændring og konsekvenser for Kontraktens vilkår
- c) Ønsket tidspunkt for ændringens ikrafttræden

Leverandøren skal senest 20 Arbejdsdage efter at have modtaget en anmodning om ændringer i Kontrakten fremsende et løsningsforslag med angivelse af ændringsanmodningens konsekvenser for aftalegrundlaget, herunder blandt andet Opfyldelsestidspunktet samt forøgelse eller formindskelse af leverandørens vederlag.

Såfremt Ordregiver kan godkende Leverandørens løsningsforslag, skal Ordregiver udarbejde en skriftlig allonge til Kontrakten.

Alle aftalte ændringer til Kontrakten skal for at være gyldige i forhold til Kontraktens vilkår udarbejdes i form af skriftlige allonger til Kontrakten. Allongerne skal dateres og underskrives særskilt.

### 7.1.2 Option på udvidelse af Kontraktens samlede kapacitet ved et højere årligt køb end forventet ved indgåelse af Kontrakten

Hvis mere end 25 pct. af Kontraktens kapacitet anvendes i år 1, 50 pct. i år 2 og 75 pct. i år 3, i Kontraktens løbetid, kan Ordregiver øge kapaciteten med den årlige andel, der overstiger 25 pct. af Kontraktens samlede kapacitet per år, dog maksimalt 20 pct. i alt af den angivne estimerede kontraktværdi ved indgåelse af Kontrakten. Eksempel: Hvis der købes 30 pct. af Kontraktens kapacitet i perioden juli 2021 – juni 2022, kan Ordregiver øget kapaciteten i Kontrakten med 5 pct.

## 7.2 Pålagt ophør

Pålægges Ordregiver af en domstol, kompetent offentlig myndighed eller en af Voldgiftsinstituttet nedsat voldgiftsret at bringe Kontrakten helt eller delvist til ophør, er Ordregiver berettiget hertil med rimeligt varsel.

Tilsvarende kan Ordregiver med øjeblikkelig virkning opsiges Kontrakten og indgåede Ordre i det tilfælde, at Klagenævnet for Udbud eller en domstol påbyder Ordregiver at annullere beslutninger truffet af Ordregiver i forbindelse med udbuddets gennemførelse. Det samme gælder, hvis Kontrakten eller en Ordre erklæres for ”uden virkning”.

I tilfælde af ovenstående har Leverandøren alene krav på en erstatning svarende til negativ kontraktinteresse og rimeligt vederlag for sin ophørsbistand. Derudover har Leverandøren intet krav mod Ordregiver.

## 7.3 Ændringer i Offentlig Regulering

Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at opfyldelsen af Kontrakten sker under overholdelse af den til enhver tid gældende Offentlige Regulering.

Såfremt der sker ændringer i Offentlig Regulering, der medfører, at Kontrakten skal ændres, skal Leverandøren acceptere disse ændringer.

Såfremt der sker ændringer i Offentlig Regulering, herunder ændringer i de offentlige budgetter, der medfører, at Kontrakten eller dele heraf må opsiges, kan Ordregiver gøre dette med 1 måneds varsel.

## 7.4 Ordregivers ret til at bringe Kontrakten til ophør

Ordregiver har ret til at bringe Kontrakten til ophør, såfremt:

- a) Kontrakten har været genstand for en ændring af grundlæggende elementer, der ville have krævet en ny udbudsprocedure.
- b) Leverandøren var på tidspunktet for tildeling af Kontrakten omfattet af udelukkelsesgrunde i udbudsloven §§ 135-137, hvorefter Leverandøren skulle have været udelukket fra udbudsproceduren.
- c) Kontrakten ikke skulle have været tildelt Leverandøren på grund af en alvorlig overtrædelse af forpligtelserne i henhold til traktaterne og direktiverne, der er fastslået af EU-domstolen i forbindelse med en procedure efter artikel 258 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde.
- d) Ordregivers tildelingsbeslutning er annulleret ved endelig afgørelse eller dom. I dette tilfælde er Ordregiver forpligtet til at bringe Kontrakten til ophør med et passende varsel.

Ordregivers ophør af Kontrakten under dette pkt. 7.4 har virkning straks i det øjeblik, at Ordregiver har gjort ophøret gældende, jf. dog litra d.

## 7.5 Leverandørens konkurs

I tilfælde af Leverandørens konkurs skal Leverandørens konkursbo på Ordregivers forlangende uden ugrundet ophold tage stilling til, om konkursboet vil indtræde i Kontrakten og/eller indgåede Ordre.

Ordregiver har, med respekt for konkurslovens regler, ret til at bringe Kontrakten og/eller underliggende Ordre til ophør, såfremt Leverandørens konkursbo ikke uden ugrundet ophold tager stilling til, om konkursboet vil indtræde.

## 7.6 Force majeure

Leverandøren og Ordregiver er ansvarsfri, når deres korrekte opfyldelse af Kontrakten, herunder de enkelte Ordre, er umulig som følge af force majeure.

Force majeure foreligger, når opfyldelse er umulig, og dette skyldes ekstraordinære omstændigheder, som den forhindrede Part ikke kan afbøde eller burde have forudset, så som krig, naturkatastrofer, pandemi, brand, strejker eller lockouts.

Force majeure kan kun påberåbes, såfremt den forhindrede Part uden ugrundet ophold har givet skriftlig meddelelse herom til den anden part.

Den forhindrede Part skal herudover inden syv Dage efter den opståede hændelse give den anden part en mere detaljeret redegørelse om konsekvenserne af force majeure hændelsen, herunder hvordan force majeure hændelsen forventes at påvirke Leverancen samt forslag til afhjælpningsforanstaltninger.

Leverandøren og Ordregiver afholder egne omkostninger og bærer egne tab som følge af force majeure.

Såfremt en force majeure hændelse umuliggør opfyldelse af væsentlige dele af Kontrakten i 30 på hinanden følgende Dage, er den Part, som ikke er forhindret af force majeure hændelsen, berettiget til at opsiges Kontrakten helt eller delvist med 30 Dages skriftligt varsel, uden at det kan medføre krav mellem Parterne.

## 7.7 Tvister

Alle tvistigheder om og i forbindelse med Kontrakten, herunder ethvert spørgsmål om forståelsen og fortolkning af Kontrakten, skal så vidt muligt løses i mindelighed.

Opstår en tvist, kan en Part med et skriftligt varsel på mindst fem Arbejdsdage forlange, at den anden Part mindst tre gange fremmøder med mindst én bemyndiget person til et forhandlingsmøde.

## 7.8 Lovvalg og værneting

Kan uoverensstemmelser ikke afgøres mellem Parterne, afgøres disse ved de almindelige domstole.

Værneting er Ordregiverens hjemting.

Retsforholdet i henhold til Kontrakten og dennes fortolkning afgøres efter dansk ret.

## 8. Underskrifter

Kontrakten underskrives i 2 originale eksemplarer af nedenstående personer, som med deres underskrifter bekræfter at være tegningsberettigede. Hver Part modtager et eksemplar.

[By], den [dd.mm.åååå]

[By], den [dd.mm.åååå]

For Ordregiver  
Direktør

For Leverandøren  
[Stillingsbetegnelse]

---

[Marianne Sørensen]

---

[Indsæt navn]





## Bilag A.0

Overordnet kravspecifikation

for

indsatser for primært jobparate akademikere



## 1. Indledning

Formålet med kravspecifikationen er at beskrive Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens (herefter "Ordregiver") krav til de udbudte beskæftigelsestilbud til *primært* jobparate ledige med en lang videregående uddannelse. Der fremgår også en række andre krav til Leverandørens samlede opgaveleverance i øvrige bilag.

I denne overordnede kravspecifikation (bilag A.0.) beskrives generelle krav, som gælder for alle udbudsområder. For hvert udbudsområde er der en særskilt supplerende kravspecifikation (Bilag A.1., A.2.).

### 1.1 Pejlemærker ift. at reducere akademikerledigheden

I Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets handleplan "Arbejdskraft til virksomhederne" ([vedtaget 21. oktober 2019](#)), sættes der pejlemærker for jobparate ledige herunder, at der skal være *færre ledige akademikere*.

I København er der forholdsmeget flere ledige akademikere end i de andre universitetsbyer. Særligt har dimittenderne svært ved at finde vej ind på arbejdsmarkedet.

En af udfordringerne for ledige akademikere er, at de ofte kan have svært ved at oversætte deres kompetencer til virksomhedernes konkrete behov. De ledige dimittender kan mangle kendskab til arbejdsmarkedet, herunder mulighederne på det private arbejdsmarked samt de krav og forventninger, der er til akademisk arbejdskraft. En anden udfordring er, at imens der er ledige akademikere i København, er der akademiske stillinger udenfor hovedstadsområdet, der kan være svære at besætte. De ledige akademikere vil derfor kunne komme hurtigere i job, hvis de udvider deres jobsøgning geografisk. En tredje udfordring er, at de ledige akademikere ofte overser jobmulighederne udenfor det traditionelle akademiske arbejdsmarked og i opdyrkelsen af jobs i små- og mellemstore virksomheder. Der er mangel på faglig bredde i jobsøgningen herunder, at flere søger "ikke-videns arbejde".

### 1.2 Organiseringen af indsatsen for ledige akademikere i Københavns kommune, der er omfattet af indsats efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats

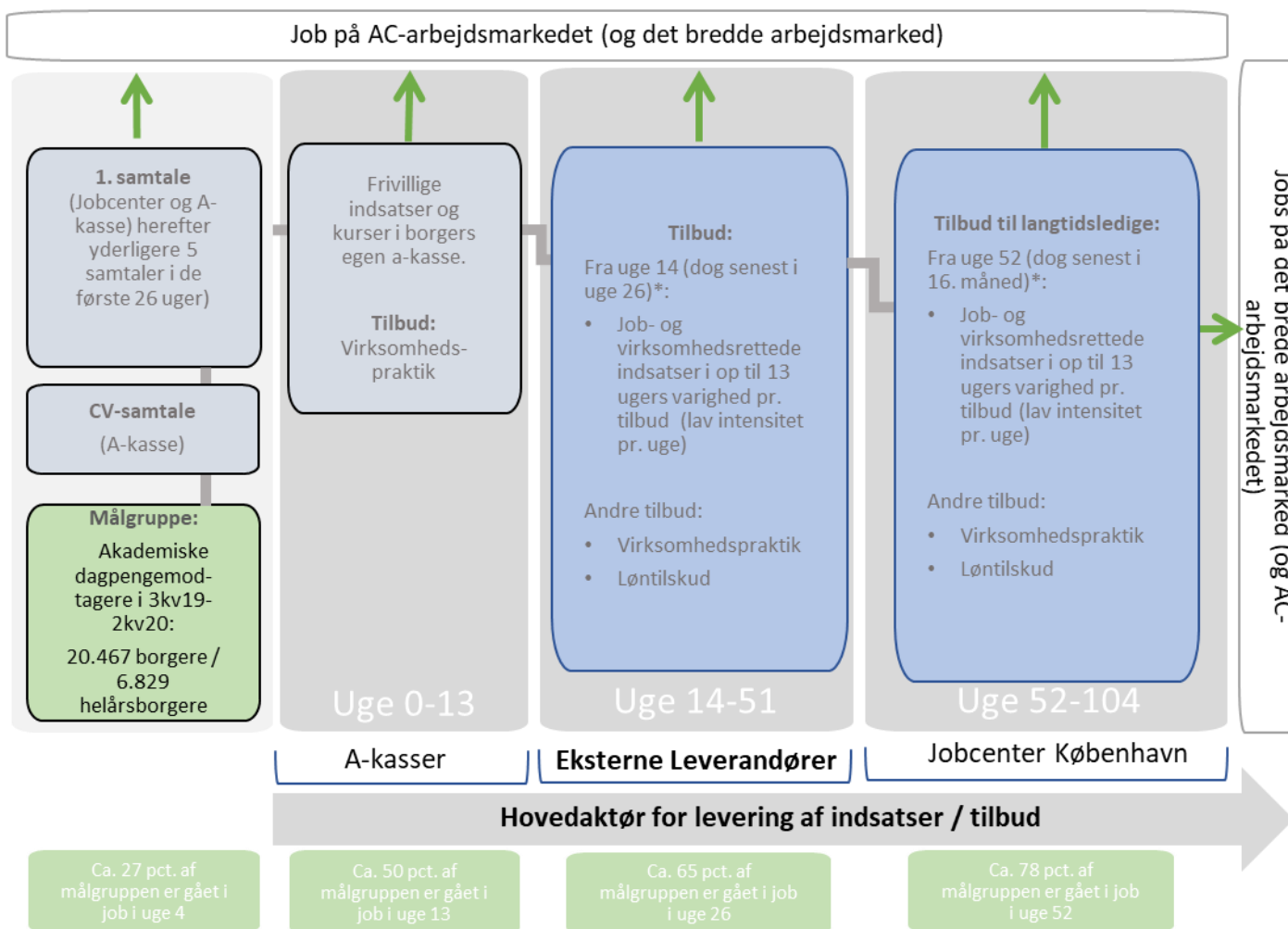
Jobcenter København (herefter "Ordregiver") er den overordnede myndighed og ansvarlig for varetagelsen af beskæftigelsesindsatsen i København, jf. bl.a. lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (herefter "LAB"). I en lang årrække har aktiveringsindsatsen til ledige akademikere - i form af fx vejledning- og opkvalificeringstilbud - været varetaget af eksterne leverandører (herefter "Leverandøren" eller "Tilbudsgiver").

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har via beslutninger i 1. halvår af 2020<sup>1</sup> ønsket, at de ordinære aktiveringsindsatser for ledige akademikere fra 1. juli 2021 skal varetages af både Leverandører og af Ordregiver via interne aktiveringsindsatser.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har vedtaget en tidsbestemt opdeling, hvor ledighedsforløbet fremadrettet opdeles i tre perioder, hvor hhv. a-kassen (uge 0-13), *ekstern leverandør* (uge 14-51) og jobcentret (uge 52-104) varetager den primære (aktiverings-)indsats for ledige akademikere. Det betyder, at borgerne som udgangspunkt vil få et aktiveringstilbud hos Leverandøren indenfor perioden uge 14-51 i borgerens ledighedsforløb. Ordregiver varetager derimod selv aktiveringsindsatserne for langtidsledige fra ledighedsuge 52. Se figur 1 for opdeling.

<sup>1</sup> Udvalgs møde d. [30. marts 2020](#) og d. [2. juni 2020](#).

Figur 1: Illustration af model for tidsopdeling af hovedaktør i leveringen af indsatser



Ordregiver planlægger som overvejende hovedregel med, at borger først henvises ved/omkring (det seneste) tidspunkt for lovpligtig aktivering, jf. LAB. Det vil sige ret- og pligttilbud i senest i uge 26 efter den i dag gældende beskæftigelseslovgivning. Ordregiver kan dog også fremrykke et eller flere tilbud til tidligere i borgerens ledighedsperiode efter en konkret individuel vurdering af borgerens behov.

Indeværende udbud omhandler derfor en stor del af indsatsen for ledige akademikere, via indgåelse af rammeaftaler om levering af beskæftigelsesindsats for disse ledige akademikere. Den udbudte opgave indeholder *ikke* myndighedsopgaver.

En rammeaftale (herefter "Kontrakten") giver en ikke-eksklusiv ret til at levere ydelser i medfør af Kontrakten. Det betyder bl.a., at Ordregiver kan fortage anskaffelse af lignende ydelser omfattet af udbuddet hos tredjemand. Dette kan gøres via Enkeltkøb, via mindre særindsatsaftaler under udbudsgrænsen og via forsøg, herunder via afholdelse af nye udbud.

Det er alene Ordregiver, der træffer afgørelse om hvilke køb, der foretages.



### 1.3 Mål for Leverandørens indsats

Formålet med alle indsatser er – via øvrige vejlednings- og opkvalificeringsaktiviteter, jf. LAB, §91 -, at bistå borgeren med at komme i ordinært arbejde hurtigst muligt. Dette skal bl.a. ske via formidling af ordinære job, samt et fokus på borgerens mobilitet, såvel geografisk som branchemæssigt og med aktivt brug af virksomhedsplacering, hvis det vurderes at være den hurtigste vej til hel eller delvis selvforsørgelse.

Leverandørens indsats skal altid medvirke til, at den ledige går *hurtigst muligt* i ordinær beskæftigelse. Hermed menes fx fuldtidsansættelse, midlertidige ansættelser (projektstillinger og vikariater), deltidsansættelser, freelancearbejde mv.

Leverandørens indsatser skal derfor *først og fremmest* fokusere på, at borgeren går i *ustøttet* ordinær beskæftigelse hurtigst muligt.

Sekundært kan Leverandørens indsatser bistå med, at borgeren ansættes i støttet beskæftigelse via ansættelse med løntilskud (LAB, Kap.12).

Leverandørens indsatser kan også bistå med, at borgeren opkvalificeres via virksomhedspraktik (LAB Kap.11) i løbet af Leverandørens vejledning- og opkvalificeringsforløb, som et skridt på vejen mod ustøttet eller støttet beskæftigelse.

Læs mere om krav til Leverandøren ved parallel virksomhedspraktik (LAB, Kap. 11) eller ansættelse med løntilskud (LAB, Kap.12) undervejs i Leverandørens vejledning- og opkvalificeringsindsats (LAB, Kap. 14) i punkt 2.3.

### 1.4 Opdeling af udbudsområder

De udbudte Kontrakter er opdelt i to udbudsområder. Tilbudsgiver kan derfor byde på ét eller to udbudsområder. Udbudsområde 1 og 2 vil være de primære vejledning- og opkvalificeringsforløb i indsatsen for ledige akademikere og Kontrakten vil have løbende optag via direkte tildeling af borgerforløb.

Hvert udbudsområde består af 5 forskellige indsatsmoduler. Ordregiver kan bygge forskellige *forløbstyper* på baggrund af et eller flere indsatsmoduler.

Ordregiver har på forhånd sammensat 2 forløbstyper for hvert udbudsområde, som Ordregiver efterspørger ved Kontraktens start. Indsatmodulerne og disse 2 forløbstyper er der definerede krav til i nærværende bilag A.0 og i bilag A.1- A.2. Tilbudsgiver skal i bilag D.1-D.2 byde ind med en løsningsbeskrivelse til hvert *indsatsmodul*, jf. pkt. 1.5.

Ved brug af forløbstyper, som teknisk baserer sig på indsatsmodul(er), ønsker Ordregiver at sikre en mulig fleksibilitet undervejs i Aftaleperioden. Dette kan være for at tilpasse indholdet af forløb ift. udviklingen på arbejdsmarkedet / lovgivningen og hhv. kunne efterspørge en løsningsbeskrivelse af en evt. nydefineret forløbstype blandt *aktive*<sup>2</sup> Leverandører på Kontrakten via en sammensætning af et eller flere af indsatsmoduler.

Tabel 1 viser et overblik over ovenstående samt, hvor mange kontrakter Ordregiver tildeler på hvert udbudsområde.

<sup>2</sup> Jf. Resultatbaseret kontraktmodel, jf. pkt. 1.8 og bilag I.



**Tabel 1: Udbudsområder, forløbstyper og antal kontrakter**

	Udbudsområde 1 (Bilag A.1)	Udbudsområde 2 (Bilag A.2)
	Jobrettede vejledning- og opkvalificeringsforløb	Jobrettede vejledning- og opkvalificeringsforløb på engelsk til ikke-dansksprogede akademikere
Antal indsatsmoduler	5	5
Forløbstype(r) ved Kontraktens påbegyndelse	”Jobformidlingsforløb” ”Individuelt jobformidlingsforløb”	”Jobformidlingsforløb” ”Individuelt jobformidlingsforløb”
Antal tildelte Kontrakter (Leverandører)	4 Kontrakter	2 Kontrakter

### 1.5 Indsatsmoduler for hvert udbudsområde

Forløbstyper i tabel 1 sammensættes teknisk af følgende indsatsmoduler, som rammemæssigt er ens for hhv. udbudsområde 1 og 2. De primære forskelle i indsatsmodulerne mellem udbudsområderne er, at Tilbudsgivers tilbudte indhold i indsatsmodulerne (og forløbstyperne) for udbudsområde 2 skal tilpasses delmålgruppen, og at alle indsatserne skal leveres på engelsk til borgerne. Se øvrige krav i bilag A.1 - A.2. Det er op til Tilbudsgiver at beskrive de konkrete metoder, indhold, aktiviteter mv.

Der findes individuelle indsatsmoduler (blå i tabel 2) og øvrige (hold/gruppebaserede) indsatsmoduler (grøn i tabel 2). Hvert modul har en tilladt tilrettelæggelsesmetode. Minimum- og maksimalpriser, jf. bilag C, afspejler, om det er et individuelt eller holdbaseret indsatsmodul, og hvorvidt et indsatsmoduls Aktivitetstimer kan leveres via digitale medier, fx i form videomøder, webinarer, fjernundervisning, e-læringsaktiviteter mv.

En af Ordregiver ønsket forløbstype skal altid kunne købes og sammensættes efter Ordregivers ønske. Den konkrete indsatsmodulsammensætning af de forløbstyper (jf. tabel 1), som efterspørges ved Kontraktens påbegyndelse, fremgår af figur 2. Et forløbs samlede timetal skal af Ordregiver altid sammensættes ud fra de mulige timetal pr. uge for indsatsmodulerne, jf. intervaller i tabel 2.



**Tabel 2: Indsatsmoduler til sammensætning af forløbstyper for udbudsområde 1 og 2**

Modul	Tilladt leveringsmetode / tilrettelæggelsesmetode, dog obs. på minimumskrav.	Interval for Bestillinger (timer pr. uge)
<b>Individuelt indsatsmodul 1:</b> Vejledning- og opkvalificeringsmøder, jf. LAB Kap. 14, §91.	Vekselvirkning mellem individuelle (1 til 1) fysiske møder på Leveringsadresse og møder via digitale medier, fx videomøder eller telefoniske møder, dog overholdelse af minimumskrav ift. vekselvirkningen, jf. bilag A.0.	0,5 til 2 timer pr. uge
<b>Individuelt indsatsmodul 2:</b> Vejledning- og opkvalificeringsmøder, jf. LAB Kap. 14, §91.	Kun individuelle (1 til 1) fysiske møder på Leveringsadresse.	0,5 til 2 timer pr. uge
<b>Individuelt indsatsmodul 3:</b> Vejledning- og opkvalificeringsmøder, jf. LAB Kap. 14, §91.	Kun individuelle (1 til 1) møder via digitale medier, fx videomøder eller telefoniske møder	0,25 til 2 timer pr. uge
<b>Indsatsmodul 1</b> Vejledning- og opkvalificeringsaktiviteter, jf. LAB, Kap. 14, §91	Alle primært holdbaserede (1 til flere) vejledning- og opkvalificeringsaktiviteter leveret via fysisk fremmøde på Leveringsadresse og/eller via digitale medier, dog overholdelse af minimumskrav ift. vekselvirkningen, jf. bilag A.0.	0,5- 10 timer pr. uge
<b>Indsatsmodul 2</b> Vejledning- og opkvalificeringsaktiviteter, jf. LAB, Kap. 14, §91	Alle primært holdbaserede (1 til flere) vejledning- og opkvalificeringsaktiviteter leveret via fysisk fremmøde på Leveringsadresse og/eller via digitale medier, dog overholdelse af minimumskrav ift. vekselvirkningen, jf. bilag A.0.	11 til 37 timer pr. uge

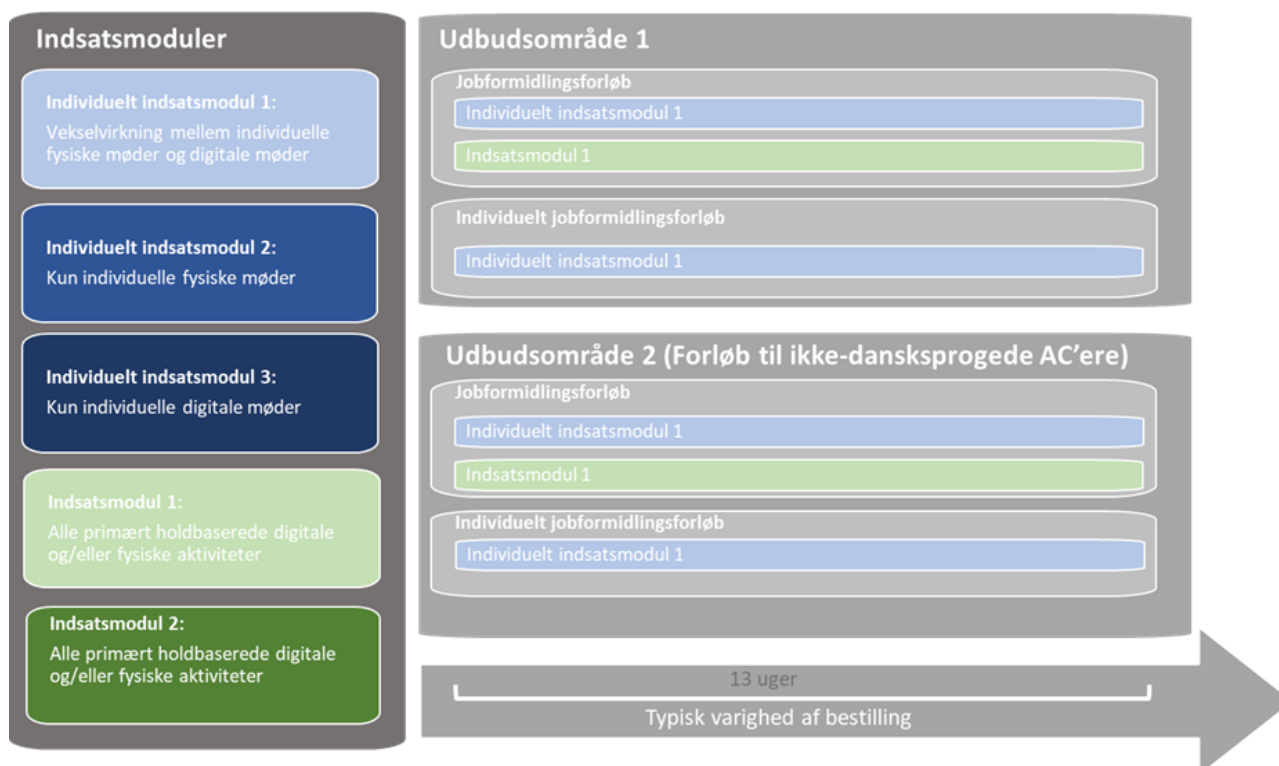
## 1.6 Forløbstyper (og indsatsmoduler)

Fra Aftaleperiodens start efterspørges forløbstyperne ”Jobformidlingsforløb” og ”Individuelt jobformidlingsforløb” for både udbudsområde 1 og 2.

Det fremgår af figur 2, hvordan de enkelte efterspurgte forløbstyper er sammensat af et eller flere indsatsmoduler, samt typisk forventet varighed af den bestilte forløbstype. Der er særskilte indsatsmoduler for hhv. udbudsområde 1 og 2. Alle indsatsmoduler indenfor et udbudsområde kan købes uafhængigt af andre indsatsmoduler eller i kombination med andre indsatsmoduler.

Krav til indsatsmodulerne og forløbstyperne for hhv. udbudsområde 1 og 2 er findes i generelle krav i dette bilag og i bilag A.1-A.2.

Figur 2: Modulopbygning af forløbstyper



## 1.7 Betalingsmodel

For alle forløb på alle udbudsområder betales der som udgangspunkt en forløbspris svarende til den bestilte Ordres timetal pr. uge og varighed. Hvis en Ordre afbrydes før Ordrens bestilte varighed, typisk fordi borgeren går i job bibeholder Leverandøren retten til fuld honorering for den pågældende forløbspris, dog obs. på undtagelsesbestemmelser i pkt. 1.5 i bilag C.

Jo hurtigere at Leverandørens tiltag og indsatser medvirker til at få borgeren i ordinær beskæftigelse, desto større "indirekte bonus" opnår Leverandøren på grund af betalingsmodellen. I bilag C kan der læses mere om betalings- og faktureringsbetingelser, herunder minimum og maksimumpriser.

## 1.8 Resultatbaseret kontraktmodel (antallet af aktive Leverandører reduceres i Aftaleperioden)

Ordregiver ønsker, at Leverandører på Kontrakten i praksis skal kunne demonstrere, at vedkommendes *konkrete* indsats / metoder / redskaber og tilrettelæggelse, jf. Leverandørens løsningsbeskrivelse i bilag D, medvirker til at levere resultater i form af afgang til ordinær understøttet beskæftigelse.

Forvaltningen vil på tre bestemte tidspunkter i Aftaleperioden måle og eventuelt *deaktivere* den Leverandørs Kontrakt, som klarer sig dårligst i en måling af at få de ledige i ordinære job på hvert udbudsområde. Den lavest rangeret Leverandør skal dog være mere end -2,5 pct. dårligere end det resultat, den bedste Leverandør præsterer, for at et stop for køb effektueres ellers fortsættes med køb hos alle Leverandører frem til næste måling. Der skal dog altid være mindst 2 aktive Leverandører på udbudsområde 1 og 1 aktiv Leverandør på udbudsområde 2.



Hvis en Leverandør eventuelt får deaktiveret sin Kontrakt, vil Leverandøren herefter *de facto* være uden kunder (Ordre) i den resterende del af Aftaleperioden, med mindre bestemte beskrevne objektive forhold indfinder sig, ex at en aktiv Leverandør går konkurs.

Hvis en Leverandør får deaktiveret sin Kontrakt, bortfalder Leverandørens forsyningsforpligtelse til at stille kapacitet til rådighed for Ordregiver. Meddelelse til Leverandør om en deaktivering af vedkommendes Kontrakt gives med en frist på 3 måneder, og Leverandøren kan fortsat modtage bestillinger på Kontrakten indtil ikrafttrædelse af deaktivering af Kontrakten. Herefter bortfalder Leverandørens forpligtelse i Kontrakten til at stille kapacitet til rådighed. Leverandøren af en deaktiveret Kontrakt gives ligeledes en frist på 3 måneder til at reetablere sig, såfremt Ordregiver – under Kontraktens forudsætninger herfor – vil reaktivere Leverandørens Kontrakt og dermed genoptage muligheden for at bestille på Leverandørens Kontrakt.

Leverandører, som leverer de bedste resultater, vil dermed (potentielt) blive tilgodeset med et større antal kunder (Ordre) på Kontrakten i den resterende del af Aftaleperioden.

Der måles i 12 måneders perioder. 1. måleperiode, der ligger til grund for den evt. første deaktivering / reduktion af Leverandører (på begge udbudsområder), vil være 1. juli 2021 til 30. juni 2022 svarende til de Ordre, som er *afsluttet* inden for de første 12 måneders indsats på Kontrakten. Leverandørerne meddeles senest den 31. december 2022 om resultaterne af 1. måling, og hvorvidt købet evt. ophører hos den dårligst præsterende Leverandør (for hvert udbudsområde) pr. 1. april 2023.

I bilag I beskrives alle detaljerne i den resultatbaserede kontraktmodel, herunder måledetaljer og øvrige tekniske detaljer.

## 1.9 Information om afgang fra kontaktførelse for AC'ere i Jobcenter København

I tabel 3 har Ordregiver til hjælp for Tilbudsgivers tilbudsgivning, trukket data fra Ordregivers beskæftigelsesystem vedr. afgang/varighed af borgernes kontaktførelse (sag). På den baggrund er der konstrueret en såkaldt "overlevelseskurve" dvs. hvor mange borgere, som fortsat er ledige på et bestemt tidspunkt. På jobindsats.dk kan en lignende opgørelse findes, jf. figur i bilag B. Opgørelser herfra baserer sig dog på uger på A-dagpenge.

Ordregiver forventer, at de på forhånd efterspurgte forløbstyper "Jobformidlingsforløb" og "Individuelt jobformidlingsforløb", i overvejende grad vil blive bestilt med start omkring ledighedsuge 26 (seneste start for afgivelse af et ret- og pligttilbud). Forløbene kan dog iværksættes på alle tidspunkter imellem ledighedsuge 14-51. Ved evt. manglende intern kapacitet i Ordregivers egen langtidsledighedsindsats kan forløb også bestilles med start i ledighedsuge 52+.





**Tabel 3: Overlevelseskurve / afgang pr. uge af ledighedsforløbet for Jobcenter Københavns AC-ledige (medlemmer af en akademisk a-kasse) i 2019. Der vises kun data for varighedsuge 14-51**

	Varighedsuger	Antal borgere	Overlevelse (pct.)	Forskel uge-uge (pct.)
<b>Total</b>	-	<b>19.828</b>	-	-
<b>14 - 26 uger</b>	14	6.892	34,8%	
	15	6.599	33,3%	-4,3%
	16	6.324	31,9%	-4,2%
	17	6.062	30,6%	-4,1%
	18	5.807	29,3%	-4,2%
	19	5.573	28,1%	-4,0%
	20	5.384	27,2%	-3,4%
	21	5.181	26,1%	-3,8%
	22	4.952	25,0%	-4,4%
	23	4.778	24,1%	-3,5%
	24	4.617	23,3%	-3,4%
	25	4.480	22,6%	-3,0%
	26	4.301	21,7%	-4,0%
<b>27 - 39 uger</b>	27	4.084	20,6%	-5,0%
	28	3.900	19,7%	-4,5%
	29	3.765	19,0%	-3,5%
	30	3.630	18,3%	-3,6%
	31	3.483	17,6%	-4,0%
	32	3.375	17,0%	-3,1%
	33	3.253	16,4%	-3,6%
	34	3.162	15,9%	-2,8%
	35	3.002	15,1%	-5,1%
	36	2.892	14,6%	-3,7%
	37	2.800	14,1%	-3,2%
	38	2.728	13,8%	-2,6%
	39	2.617	13,2%	-4,1%
<b>40 - 52 uger</b>	40	2.533	12,8%	-3,2%
	41	2.472	12,5%	-2,4%
	42	2.392	12,1%	-3,2%
	43	2.327	11,7%	-2,7%
	44	2.251	11,4%	-3,3%
	45	2.194	11,1%	-2,5%
	46	2.147	10,8%	-2,1%
	47	2.077	10,5%	-3,3%
	48	1.990	10,0%	-4,2%
	49	1.917	9,7%	-3,7%
	50	1.861	9,4%	-2,9%
	51	1.800	9,1%	-3,3%
	52	1.743	8,8%	-3,2%

Kilde: BIFLIS, Kontaktfølbeskibe 14-09-2020. Data fra Fasit. Note: Analysen omhandler dagpengemodtagere i de fire akademiske a-kasser, og som er tilknyttet Jobcenter København Karrierecentret (akademikercenter).



## 2. Generelle krav

### 2.1 Generelle krav for indsatsen for primært jobparate akademikere

Alle aktiviteter i en indsats efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB) skal til enhver tid opfylde lovgivningens krav.

De følgende krav er hermed gældende for alle forløbstyper og indsatsmoduler til primært jobparate akademikere for akademikere i tilbud på alle udbudsområder, jf. bilag A.1-A.2.

Kravene følger af bl.a. LAB kapitel 11 – Virksomhedspraktik, kapitel 12 – Ansættelse i løntilskud, kapitel 14 – Vejledning og opkvalificering. Kravspecifikationen for hver enkelt indsatsmodul/forløbstype findes i bilag A.1.-A.2.

Kravene for alle forløbstyper (og indsatsmoduler) er:

- Et forløb skal altid understøtte borgerens hurtigste vej mod ordinær beskæftigelse
- Et forløb skal altid tilrettelægges således, at der tages udgangspunkt i den enkelte borgers individuelle behov
- Et forløb skal altid tilrettelægges, så det opfylder krav til et nulstillende ret- og pligttilbud

Det fremgår af LAB § 102, stk. 2, at et tilbud efter LAB kap. 11-14 skal have en sammenhængende varighed på mindst 2 uger, for at det kan "tælle" som et ret- og pligttilbud. Det fremgår af vejledningen til LAB pkt. 329, at der ved bestemmelsen forstås, at ret- og pligttilbuddet skal have en sammenhængende varighed på mindst 2 uger. Det betyder, at tilbuddet skal berøre 2 kalenderuger. Ved 2 berørte kalenderuger forstås, at der skal være Aktivitetstimer i tilbuddet i en uge og Aktivitetstimer i tilbuddet den efterfølgende uge.

Det vil sige, at der som minimum skal leveres én Aktivitetstime efter LAB Kap. 14 i hhv. 1. og 2. uge af forløbet. Med mindst én Aktivitetstime i uge 1 og uge 2 menes minimum 0,5 Aktivitetstime pr. uge (30 minutter pr. uge).

Et forløbs (en Ordres) samlede Aktivitetstimer kan - ud over ovenstående krav - efterfølgende tilrettelægges og placeres over hele den bestilte Ordres varighed. Det vil sige, at Leverandøren vil have og kan tilrettelægge én eller flere dage/uger uden planlagte Aktivitetstimer for borgeren, dog skal Leverandøren altid levere alle Aktivitetstimer i løbet af forløbets/Ordrens samlede varighed og der skal altid planlægges Aktivitetstimer i sidste uge af forløbet/Ordren.

En periode uden planlagte Aktivitetstimer/mødedage må maksimalt være i 4 sammenhængende uger (20 hverdage) på et borgerforløb (Ordre) med en varighed på 10-37 uger. Ved en varighed af en Ordre på 5-9 uger må en periode uden planlagte Aktivitetstimer maksimalt være 2 sammenhængende uger (10 hverdage).

Ved en varighed af et borgerforløb på 2-4 uger skal der planlægges Aktivitetstimer i hver uge af forløbet.

Dog skal Leverandøren altid opfylde krav til placering af Aktivitetstimer ved parallel placering i ansættelse med løntilskud eller virksomhedspraktik, jf. pkt. 2.3.



- Et forløbs Aktivitetstimer kan tilrettelægges og leveres via følgende metoder, dog konkret afhængigt af indsatsmoduls sammensætningen af forløbstype;
  - Fysiske Aktivitetstimer med 'fysisk fremmøde' på Leverandørens Leveringsadresse fx individuelt eller i større og/eller mindre hold/gruppebaserede aktiviteter
  - Digitale Aktivitetstimer med 'digitalt fremmøde' dvs. leveret via digitale medier, både individuelt og i større eller mindre grupper, dvs. fx videomøde (individuelt eller i (mindre) hold), fjernundervisning/live-webinarer, mv., jf. definition i bilag E, dog skal Leverandøren altid opfylde:
    - Minimumskrav til tilrettelæggelse og levering af fysiske Aktivitetstimer med fysisk fremmøde, jf. bilag A.0-A.2.
    - Krav til registrering af fremmøde- og fravær, herunder ved digitale Aktivitetstimer og øvrige mulige varianter af Aktivitetstimer, leveret via digitale medier, jf. bilag E.
    - Krav i medfør Kontraktens databehandleraftale (bilag O), herunder angivelse af alle underdatabehandlere ift. de IT-løsninger, som Leverandør anvender til behandling af personoplysninger, som led i levering af alle varianter af Aktivitetstimer.

Se yderligere varianter af Aktivitetstimer og definitioner ift. forskellige varianter af tilladte Aktivitetstimer i bilag E.

- Et forløb må ikke kun leveres/tilrettelægges via digitale Aktivitetstimer

For alle forløbstyper skal *minimum 1/3 af en forløbsordres samlede Aktivitetstimer leveres via aktiviteter med fysisk fremmøde (fysiske Aktivitetstimer) fordelt både på Aktivitetstimer, som led i forløbstypens Individuelle indsatsmoduler (1-3) og øvrige Indsatsmoduler (1-2).*

Der skal være en vekselvirkning mellem aktiviteter med fysisk fremmøde og fremmøde via "digitale medier", og skal ideelt tilrettelægges individuelt i hvert borgerforløb ift. hvad Leverandøren tror virker ift. at få borgeren i job. Det er op til Tilbudsgiver i tilbuddet at beskrive hvordan forløb tilrettelægges/planlægges for forskellige (del-)målgrupper.

Dette krav gælder naturligvis *ikke* såfremt der (på sigt) efterspørges en forløbstype, der alene består af:

- Individuelt indsatsmodul 2 eller 3

Såfremt Ordregiver træffer en beslutning herom og meddeler denne til leverandørkredsen undervejs i Kontrakten, skal en konkret forløbstype eller en konkret Ordre (med Individuel Indsatsmodul 1-2 og/eller Indsatsmodul 1-2) i mindre, større eller fuldt omfang kunne leveres via digitale medier (digitale Aktivitetstimer) og telefon (telefoniske Aktivitetstimer) og dermed en ændring af kravet om, at *minimum 1/3 af et forløbs samlede Aktivitetstimer leveres via aktiviteter med fysisk fremmøde* (fysiske Aktivitetstimer).

- Det er et krav, at Leverandørens organisering og tilrettelæggelse af indsatsen altid kan understøtte, at en ledig borger kan optages løbende på tilbud her forstået som, at der som minimum er optag mindst 1 gang om ugen på et forløb. Ordregiver har altid ret til at beslutte med hvilken ugentlig frekvens, en Leverandør har optag (fx hver 2. uge eller hver 3 uge.). Herunder en hensyntagen til borger, Leverandører og ikke mindst set ift. den konkrete efterspørgsel på et udbudsområde (volumen af borgere). I bilag A.1-A.2 er det angivet hvilken *forventet* frekvens af optag, der vil være på de enkelte forløbstyper, som efterspørges og som vil blive købt fra Kontraktens start.



- Når det er nødvendigt, skal forløb tilrettelægges således, at borgeren samtidigt kan arbejde fx via deltidbeskæftigelse eller freelancejob.
- Når det er nødvendigt, skal forløb tilrettelægges således, at borgeren kan afholde op til 3 ugers (15 hverdage) godkendt ferie fra Ordregiver i løbet af Ordrens varighed. Dog kan borgeren maksimalt holde sammenhængende ferie i op til det antal dage/uger, som det er muligt for Leverandøren at have sammenhængende dage/uger uden Aktivitetstimer i forløbet, jf. tidligere krav i pkt. 2.1, ligesom at borger ikke får godkendt ferie fra Ordregiver i de to første uger af Ordrens varighed.
- Når det er nødvendigt, skal forløb tilrettelægges således, at borgeren samtidigt kan deltage i borgerens egne øvrige jobrettede aktiviteter udenfor forløbets ramme (ej Aktivitetstimer) i form af (ikke-udtømmende):
  - Formelle jobsamtaler med en virksomhed
  - Uformelle jobsamtaler/netværksmøder/virksomhedsbesøg fx i form af ”kaffemøder” med konkret relevant virksomhedsrepræsentant
  - Jobmatcharrangementer
  - Øvrige ”selvaktiverings” aktiviteter;
    - Opkvalificeringsaktiviteter via e-læring mv.
    - Frivillige møder i pre-faciliteret netværksgrupper

Vær opmærksom på, at disse øvrige jobrettede aktiviteter og ”selvaktiverings”- aktiviteter kan være tilbud / understøttet / faciliteret / opstået på baggrund af Leverandørens tilbud/bistand, men at selve borgerens konkrete deltagelse i fx en jobsamtale, kaffemøde mv. er ikke en del af forløbets ramme og ikke tæller med i opfyldelsen af Ordrens Aktivitetstimer, som Leverandøren betales for.

- Når det er nødvendigt, skal forløb tilrettelægges således, at borger samtidigt kan deltage i borgerens aftaler med Ordregiver, hhv. a-kasse om afholdelse af jobsamtaler, hhv. rådighedssamtaler (myndighedskontakt).
- Når det er *praktisk muligt* ift. overholdelse af Kontraktens leverance, skal forløb tilrettelægges således, at borgeren samtidigt kan deltage i øvrige frivillige jobrettede aktiviteter udenfor forløbets ramme, fx jobsøgningsaktiviteter i borgerens a-kasse, øvrige netværksaktiviteter, faglig opkvalificering mv.
- En Leverandør skal anspore og opfordre til, at borgeren selv tager ansvar for sin jobsøgning og gennemfører ”hjemmearbejde / hjemmeopgaver” i form af konkrete jobrettede aktiviteter i de dage eller uger, hvor Leverandøren ikke har planlagte Aktivitetstimer med fremmøde (fysisk /digitalt mv.), som led i Leverandørens forløb. Det kunne fx være konkret jobsøgning, egen opkvalificering via e-læring, research på konkrete virksomheder, som den ledige kunne/vil søge (uopfordret) job i. Det er dog frivilligt for den ledige, og Leverandøren modtager ikke betaling herfor. Dvs. borgerens egne jobrettede aktiviteter i denne sammenhæng kan ikke indgå som Aktivitetstimer eller som led i leveringen af Ordren (borgerens forløb). En leverandør er dog forpligtet til at rapportere en mistanke om manglende rådighed til Ordregiver, da fx manglende afholdelse af konkrete aftaler kan være indikation herpå.
- Ordregiver tror på, at borgerne selv kan varetage tilrettelæggelsen af arbejdet med den konkrete selvstændige jobsøgning, og dette skal derfor ikke ske via skemalagt aktivering (Aktivitetstimer) i et LAB, Kap. 14 tilbud.

Borgerens eget arbejde med konkret jobsøgning skal således foregå udenfor aktiveringsrammen (Aktivitetstimerne) af Leverandørens forløb. Der må derfor *ikke* indgå planlagt *selvstændig jobsøgning* (selvstændig jobklub) i forløbene, jf. Leverandørens løsningsbeskrivelse i bilag D, som led i borgernes (godkendte) Aktivitetstimer i borgerens forløb. Leverandøren modtager derfor ikke betaling herfor.



Undtaget fra dette krav er dog forløb/Ordre med bestillinger med et gennemsnitligt ugentligt timetal på 15 timer eller derover, hvor Ordregiver tillader selvstændig jobsøgning i grupper (med vejledning og sparring), som led i Leverandørens Aktivitetstimer, dog altid med fysisk tilstedeværelse på Leverandørens Leveringsadresse, og altid som led Indsatsmodul 2.

Leverandøren *kan* tilbyde at stille et antal lokaler/kontorpladser på Leveringsadressen til rådighed for de borgere, som evt. ønsker at sidde her indenfor normal arbejdstid og søge job og netværke med hinanden (evt. faciliteret på forhånd af Leverandøren), når de ikke deltager i Aktivitetstimer, som led i Leverandørens forløb. Det er i så fald en helt frivillig aktivitet og ej en del borgerens aktiveringsforløb.

- Der er krav om brug af måneds-/ugeskema for borgeren. Borgeren skal kende sine (fremmøde)Aktivitetstimer i den kommende periode. Borgeren skal derfor have udleveret et måneds-/ugeskema for forløbet. Af skemaet skal alle borgerens planlagte Aktivitetstimer med Leverandøren fremgå, herunder om aktiviteten er individuel eller i gruppe og om aktiviteten er ved fysisk, digitalt eller telefonisk fremmøde. Et måneds-/ugeskema skal udleveres/modtages af borgeren senest 1. dag før nyt måneds-/ugeskema får virkning. Det er op til Leverandøren, hvor vidt der anvendes måneds- eller ugeskema. Der skal ændres måneds-/ugeskema ved alle justeringer af borgerens forløb. Man kan læse mere herom i bilag E og E.1.
- Såfremt en Leverandør tildeles en Kontrakt på både udbudsområde 1 og 2 skal de *holdbaserede Aktivitetstimer* i et forløb (dvs. Indsatsmodul 1 og 2) leveres *adskilt* ift. de ledige, der er henvist på hhv. udbudsområde 1 og 2. Det vil sige, at ledige visiterede til forløb under udbudsområde 1 og 2, ikke må deltage i holdbaserede aktiviteter sammen. Dette er for at sikre, at formålet med opdelingen i to udbudsområder. Dog kan borgerne i forløb under hvert udbudsområde naturligvis deltage sammen i evt. frivillige aktiviteter på Leverandørens leveringsadresse, dvs. som ikke er en del borgerens Aktivitetstimer.

## 2.2 Varighed og intensitet i et forløb / Ordre.

### 2.2.1 Varighed

Et forløb skal kunne bestilles med en varighed fra 2-39 uger.

I bilag A.1-A.2 fremgår det med hvilken typisk forventet varighed de enkelte forløbstyper vil blive bestilt.

### 2.2.2 Intensitet (timer pr. uge)

Et forløb (et eller flere indsatsmoduler) skal kunne bestilles med et gennemsnitligt ugentligt timetal fra 0,25 time til 37 timer.

I bilag A.1-A.2 fremgår det med hvilket typisk forventet gennemsnitligt ugentligt timetal de enkelte forløbstyper vil blive bestilt.

## 2.3 Krav ved parallelle aktiviteter i en borgers forløb efter LAB

Borgeren kan deltage i virksomhedspraktik (LAB kap. 11) eller ansættelse med løntilskud (LAB, Kap. 12) parallelt med borgerens deltagelse i Ordren hos Leverandøren (LAB Kap. 14).

Ved borgerens ansættelse med løntilskud (midlertidig støttet beskæftigelse) og virksomhedspraktik er borgeren fortsat ledig og skal fortsat stå til rådighed og være aktivt jobsøgende.



En borger kan dog ikke skulle fremmøde i tilbud efter LAB Kap. 11, 12 og 14, i mere end samlet 37 timer pr. uge.

### 2.3.1 Ansættelse med løntilskud

Hvis Ordregiver godkender og bevilliger en ansættelse med løntilskud efter LAB Kap. 12 for en borger samtidigt med en parallel Ordre hos Leverandøren vil Ordregiver altid afbryde Ordren hos Leverandøren, hvis ansættelse med løntilskud er 37 timer pr. uge (hhv. 85 pct. af alle private løntilskud og hhv. 30 pct. af alle offentlige løntilskud til målgruppen i 2019).

Ved oprettelse af bevilling på mindre end 37 timer pr. uge (det være sig typisk løntilskud ml. 27-31 timer pr. uge) vil Ordregiver *som udgangspunkt ikke* afbryde borgers Ordre hos Leverandøren, dog ændres Ordregivers krav til levering af Kap. 14 aktiviteter i perioden for ansættelse med løntilskud.

I så fald skal Leverandøren gennemføre *minimum* 0,5 time (30 minutter) individuel LAB Kap. 14 aktivitet pr. uge i løbet af ansættelsen med løntilskud (kun til Ordren udløber). Det kan ske via fysisk fremmøde og/eller via 'digitalt fremmøde' i en LAB Kap. 14- aktivitet, fx via videomøde eller telefonisk møde. Dette kan fx være for at give sparring på og fastholde borgerens jobsøgning og for at formidle job. Øvrige Aktivitetstimer i Ordren i de uger, hvor der er ansættelse med løntilskud, bortfalder og skal ikke leveres. Såfremt borger vender tilbage til forløbet under Ordren, fx pga. afbrydelse af løntilskuddet, anses det *gennemsnitlige ugentlige timetal* for de pågældende uger som leveret og indgår i opgørelsen over Ordrens samlede timetal. Alle af Leverandørens aktiviteter skal tilrettelægges / koordineres ift. borgerens mødetid i ansættelsen med løntilskud.

Samlet set må borgeren dog maksimalt deltage i LAB kap. 12 og Kap. 14 aktivering i maksimalt 37 timer pr. uge og Leverandøren skal planlægge herefter.

### 2.3.2 Virksomhedspraktik

Hvis Ordregiver godkender og bevilliger en anmodning om virksomhedspraktik efter LAB Kap. 11 for en borger, samtidigt med en parallel Ordre hos Leverandøren, fortsætter forløbet under Ordren som udgangspunkt hos Leverandøren. En virksomhedspraktik kan under gældende regler som udgangspunkt alene bevilges med en maksimal varighed på 4 uger.

Hvis virksomhedspraktikken er bevilget med 37 timer pr. uge (75 % af alle virksomhedspraktikker til målgruppen i 2019) må Leverandøren *ikke* levere Ordrens LAB Kap. 14 aktiviteter i perioden for virksomhedspraktik med borgeren. Alle resterende Aktivitetstimer *skal* leveres efterfølgende, når Ordrens LAB Kap. 14 aktiviteter genoptages af Leverandøren, når virksomhedspraktikken er overstået. Hvis Ordrens slutdato er inden den planlagte slutdato for bevilget virksomhedspraktik, vil Ordregiver dog afbryde Ordren ved bevillingen af virksomhedspraktik, da det så ikke er muligt for Leverandøren at levere de resterende timer inden for Ordrens periode. Leverandøren skal altid tilrettelægge placeringen af Aktivitetstimer således, at Leverandøren kan levere evt. resterende timer i Ordren til borgeren i en (time)intensiveret afslutning af forløbet i helt ned til en uge (dvs. maksimalt 37 timer).

Ved oprettelse af bevilling af virksomhedspraktik *med mindre* end 37 timer pr. uge (25 pct. af praktikker og primært 30 timer pr. uge) vil Ordregiver *som udgangspunkt ikke* afbryde borgers Ordre hos Leverandøren.

I så fald skal Leverandøren gennemføre *minimum* 0,5 time (30 minutter) individuel LAB Kap. 14 aktivitet pr. uge i løbet af virksomhedspraktikken (maksimalt 4 uger), dog kun til Ordren udløber. Det kan ske via fysisk fremmøde og/eller via 'digitalt fremmøde' i en LAB Kap. 14- aktivitet, fx via videomøde eller telefon. Dette fx for at give sparring og fastholde borgerens jobsøgning og for at formidle job. Øvrige Aktivitetstimer i Ordren i de uger hvor der er virksomhedspraktik *skal* fortsat også leveres. Dog kan Leverandøren selv placere dem indenfor Ordrens varighed. Alle af Leverandørens Aktivitetstimer som er parallelle med en virksomhedspraktik skal dog tilrettelægges / placeres i koordinering med borgerens mødetid i virksomhedspraktikken.



Samlet set må borgeren dog maksimalt deltage i LAB kap. 11 og Kap. 14 aktivering i maksimalt 37 timer pr. uge og Leverandøren skal planlægge herefter.

## 2.4 Kravspecifikationer A.1.- A.2.

Kravspecifikationen for hvert enkelt udbudsområde, bilag A.1. – A.2. angiver rammer for tilrettelæggelse- og aktiviteter, der skal indgå i de konkrete indsatsmoduler / forløbstyper.



## Bilag A.1

### Udbudsområde 1

### Kravspecifikation

for

jobrettet vejlednings- og opkvalificeringsindsats for  
jobparate akademikere





# 1. Kravspecifikation for jobrettede vejlednings- og opkvalificeringsindsats for jobparate akademikere

Der tildeles 4 rammeaftaler (herefter ”Kontrakt”) for jobrettede vejlednings- og opkvalificeringsindsatser for primært jobparate akademikere. Tilbudsgiver skal være opmærksom på den resultatbaserede kontraktmodel, jf. pkt. 1.8 i bilag A.0 og bilag I i Kontrakten.

## 1.1 Målgruppe

Målgruppen for alle indsatsmoduler (og forløbstyper) er primært jobparate akademikere, der skal:

- Formidles hhv. omvendt formidles til ordinært udstøttet job hurtigst muligt (på AC-arbejdsmarkedet og det brede arbejdsmarked)
- Afklares, vejledes - og opkvalificeres mhp. at den lediges jobsøgningskompetencer øges hurtigst muligt i fht. at komme i udstøttet job.

## 1.2 Forløb for primært jobparate akademikere

Det er alene de aktiviteter / redskaber og metoder, der fremgår af løsningsbeskrivelsen, bilag D.1., der skal indgå i et indsatsmodul (og dermed i et samlet forløb).

Aktiviteterne i en af de konkrete forløbstyper skal anvendes og tilrettelægges fleksibelt og i forhold til den lediges ønsker, forudsætninger og muligheder. Det er således kun de enkelte relevante aktiviteter, der skal anvendes ud fra en vurdering af, hvad der kan bringe den ledige i udstøttet arbejde hurtigst muligt.

En eller flere aktiviteter kan fremgå specifikt af en konkret Ordre og skal i givet fald så indgå i den lediges forløb.

## 1.3 Varighed og timetal for jobrettede vejledning og opkvalificeringsindsatser for jobparate akademikere

For alle indsatsmoduler og underliggende forløbstyper, jf. pkt. 2 og 3, er det gældende, at de skal kunne bestilles for 2 – 26 uger ad gangen og for 0,25 – 37 timer om ugen i gennemsnit, dog indenfor de intervaller, der er angivet for hvert enkelt indsatsmodul (og dermed de underliggende forløbstyper).

En konkret forløbstypes (dvs. sammensætning af indsatsmoduler) bestilte antal timer er et gennemsnit for forløbsperioden, og kan tilrettelægges indenfor Ordrens periode. Dette ud fra Leverandørens vurdering af den lediges progression henimod ordinær udstøttet arbejde m.v., dog obs. på minimumskrav i bilag A.0-A.1.

De forventede varigheder og timetal for de efterspurgte forløbstyper (modulsammensætninger) ved Kontraktens start fremgår af beskrivelserne, jf. pkt. 3.

Der ønskes tilbud på følgende typer af indsatsmoduler (og forløbstyper). De på forhånd efterspurgte forløb/forløbstyper sammensættes teknisk af de beskrevne moduler jf. pkt. 1.5 i bilag A.0, som der skal gives tilbud på i bilag D.1



## 2. Indsatsmoduler

Udbudsområde 1 består af 5 moduler, som der skal gives tilbud på. De på forhånd efterspurgte forløbstyper sammensættes af et eller flere moduler, jf. beskrivelse i bilag A.0.

**Tabel 1: Indsatsmoduler til sammensætning af forløbstyper for udbudsområde 1**

Modul	Tilladt leveringsmetode / tilrettelæggelsesmetode, dog obs. på minimumskrav.	Interval for Bestillinger (timer pr. uge)
<b>Individuelt indsatsmodul 1:</b> Vejledning- og opkvalificeringsmøder, jf. LAB Kap. 14, §91.	Vekselvirkning mellem individuelle (1 til 1) fysiske møder på Leveringsadresse og møder via digitale medier, fx videomøder eller telefoniske møder, dog overholdelse af minimumskrav ift. vekselvirkningen, jf. bilag A.0.	0,5 til 2 timer pr. uge
<b>Individuelt indsatsmodul 2:</b> Vejledning- og opkvalificeringsmøder, jf. LAB Kap. 14, §91.	Kun individuelle (1 til 1) fysiske møder på Leveringsadresse.	0,5 til 2 timer pr. uge
<b>Individuelt indsatsmodul 3:</b> Vejledning- og opkvalificeringsmøder, jf. LAB Kap. 14, §91.	Kun individuelle (1 til 1) møder via digitale medier, fx videomøder eller telefoniske møder	0,25 til 2 timer pr. uge
<b>Indsatsmodul 1</b> Vejledning- og opkvalificeringsaktiviteter, jf. LAB, Kap. 14, §91	Alle primært holdbaserede (1 til flere) vejledning- og opkvalificeringsaktiviteter leveret via fysisk fremmøde på Leveringsadresse og/eller via digitale medier, dog overholdelse af minimumskrav ift. vekselvirkningen, jf. bilag A.0.	0,5- 10 timer pr. uge
<b>Indsatsmodul 2</b> Vejledning- og opkvalificeringsaktiviteter, jf. LAB, Kap. 14, §91	Alle primært holdbaserede (1 til flere) vejledning- og opkvalificeringsaktiviteter leveret via fysisk fremmøde på Leveringsadresse og/eller via digitale medier, dog overholdelse af minimumskrav ift. vekselvirkningen, jf. bilag A.0.	11 til 37 timer pr. uge

### 2.1 Overordnet krav til indsatsmoduler

Formålet med alle indsatsmoduler (og forløbstyper) er at få borgerne i job hurtigst muligt, herunder via afklaring, vejledning og opkvalificeringsaktiviteter.

Det er op til Tilbudsgiver i bilag D.1 at beskrive indhold / aktiviteter / metoder / redskaber mv. ud fra kravspecifikationen (bilag A.0 og A.1) og udbudsbetingelsernes tildelingskriterier i øvrigt.

### 2.2 Individuelle indsatsmoduler (Individuel indsatsmodul 1-3)

Ordregiver beskriver i det følgende de samlede krav til de *individuelle indsatsmoduler*. Det er alene den tilladte tilrettelæggelsesmetode, jf. tabel 1 og bilag A.0, som adskiller de stillede krav til de individuelle indsatsmoduler.



I de på forhånd efterspurgte forløbstyper (sammensætning af indsatsmoduler) er forløbene alene sammensat af *Individuelt Indsatsmodul 1*:

- ”Jobformidlingsforløb” = Individuelt indsatsmodul 1 + Indsatsmodul 1
- ”Individuelt jobformidlingsforløb” = Individuelt indsatsmodul 1

I de efterspurgte forløbstyper, som vil blive anvendt fra Aftaleperiodens start, er det altså alene *individuelle* (1 til 1) vejledning- og opkvalificeringsmøder (LAB, Kap.14, §91), som leveres *i en vekselvirkning mellem fysiske møder og møder via digitale medier* - indenfor de overordnede krav til tilrettelæggelse i bilag A.0 og A.1 – som er tilladt.

Hvis der på et senere tidspunkt i Aftaleperioden efterspørges forløbstype hvori indgår Individuelt indsatsmodul 2 og/eller 3, skal forløbet altid overholde modulernes krav til tilrettelæggelse af de individuelle vejlednings- og opkvalificeringsmøder og overordnede krav i øvrigt.

### 2.2.1 Krav til individuelle indsatsmoduler

Vi ved fra forskningslitteraturen, at individuelle samtaler på ugentlig basis har en positiv effekt på afgang fra ledighed, og at *hyppige samtaler* i det hele taget øger intensiteten i den lediges jobsøgning og afgang til beskæftigelse. Vi ved også, at der på baggrund af den eksisterende litteratur er stærk evidens for, at rådgivende samtaler forkorter ledighedsperioden for arbejdsmarkedsparete kandidater, fordi det styrker kandidaternes position på arbejdsmarkedet, afstemmer kandidaternes forventninger og forbedrer matchet med arbejdsmarkedet.

Ordregiver tror på, at hyppige vejledning- og opkvalificeringssamtaler med en tæt og ærlig relation med den ledige kandidat har betydning for både kvaliteten og effekterne af forløbene. Effektive jobrettede (jobformidlings-)samtaler forudsætter, at Leverandørens medarbejdere - ud over et passende antal ”sager” – bl.a. behersker forskellige relevante (jobrettede) samtale- og træningsmetoder på et højt professionelt niveau. Ligeledes forventes en stor viden om og kendskab til konkrete netværk og virksomhederne på (AC-)arbejdsmarkedene samt (AC-)brancherne.

Ud over krav i bilag A.0 er kravene for alle forløbstyper med individuelle indsatsmoduler (1-3):

- Alle individuelle indsatsmoduler (1-3) skal leveres af en *fast* gennemgående personlig jobrådgiver i borgerens forløb<sup>1</sup>.
- Alle individuelle vejlednings- og opkvalificeringssamtaler (individuelle Aktivitetstimer) med den faste gennemgående personlige jobrådgiver skal som led i et borgerhensyn i videst mulige udstrækning planlægges i samarbejde med borgeren, fx ved at borgeren har muligheder for at vælge mellem forskellige samtaletider. Det følger bl.a. af generelle krav i bilag A.0 om, at forløb altid skal tilrettelægges så der tages højde for borgerens øvrige jobrettede aktiviteter.

---

<sup>1</sup> Hvis borgerens faste gennemgående personlige jobrådgiver er syg, skal en planlagt individuel aktivitet rykkes og borgeren gives besked hurtigst muligt, således at borger ikke evt. møder unødigt op på Leveringsadressen. Borgerens uge-/månedsskema (se bilag E) skal i så fald opdateres ift. at den planlagte aktivitet rykkes. Krav om en fast gennemgående personlig jobrådgiver kan alene fraviges dvs. via udskiftning af personlig jobrådgiver med en ny, hvis borgerens tildelte personlige jobrådgiver: 1) Ophører sit ansættelsesforhold hos Leverandøren 2) Medarbejder er sygemeldt i mere end 2 uger 3) Ordregiver anmoder om at borgerens personlige jobrådgiver udskiftes 4) Borgeren anmoder Leverandøren om at få udskiftet sin jobrådgiver. I fald skal det imødekommes. Ordregiver skal orienteres, hvis en borger anmoder om udskiftning mere end 1 gang. 5) Leverandør anmoder og får tilladelse af Ordregiver til at udskifte borgerens personlig jobrådgiver, fx på grund af dårligt ”match”. Ordregiver opfordrer i øvrigt Leverandør til at arbejde systematisk med hvilke jobrådgivere(kompetencer) tildeles/matches med forskellige (del-)målgrupper / typer af borgere.



- Alle individuelle samtaler og indsatser (individuelle indsatsmoduler) skal kunne bistå den ledige i at opnå job, hhv. fastholde og øge jobsøgningen på et højt niveau både kvalitativt og kvantitativt, og dels følge op hhv. koordinere læring og jobrettede handlinger fra forløbstypens evt. gruppebaserede Aktivitetstimer og/eller den ledige parallelle deltagelse i et virksomhedsrettet tilbud.
- Alle personlige jobrådgivere skal kunne motivere til og fastholde borgeren i relevante job- og virksomhedsrettede handlinger, og i troen på, at det nok skal lykkes for borgeren at finde et job. Samtidigt skal den personlige jobkonsulent i samarbejdet holde fokus på og arbejde henimod brancher, job/stillinger og geografiske områder, hvor der er mangel på arbejdskraft. Den personlige jobrådgiver skal ikke i overvejende grad alene have fokus på at arbejde med og imødekomme de lediges ønsker, herunder til borgerens drømmejob (A, B og C jobs). Når det giver mening, skal der også arbejdes med at få borgeren i virksomhedsrettede ordninger, herunder få borgeren motiveret til at se disse ordninger, som et trin på vejen til et job.
- Alle personlige jobrådgivere (og Leverandøren i øvrigt) skal kunne bistå borgeren og kunne agere kompetent, professionelt og handlingsorienteret i flere forskellige konsulentroller, herunder som en:
  - Personlig og resultatorienteret jobformidler, der har virksomhedsrelationer og netværk, som kan skabe jobåbninger og finde de rigtige hhv. passende jobmatch for den ledige borger (og virksomhederne), herunder via omvendt jobformidling
  - Personlig sparrings – og rådgivningspartner ift. alle jobsøgningens elementer – med fokus på eksekvering og opfølgning på jobrettede handlinger
  - Personlig jobrådgiver med solidt kendskab til erhvervslivet og (AC)-arbejdsmarkedet i Region Hovedstaden, Region Sjælland, Region Syddanmark og Sydsverige, herunder virksomhedernes aktuelle behov
  - Personlig motivator og ærlig samtale- og sparringspartner, der kan flytte den ledige i retning af job, herunder ærligt og respektfuldt kan udfordre den ledige til at skabe positive forandringer i vedkommendes jobsøgningsadfærd/jobsøgningsstrategi og som, ved behov, kan møde den ledige med passende indlevelse og omsorg for borgerens (ledigheds-)situation
  - Personlig jobrådgiver, der kan yde hjælp til selvhjælp men, som også efter behov kan agere i rollen som en ansvars- og initiativtagende personlig jobrådgiver ift. en mere håndholdt indsats.
- Alle personlige jobrådgivere skal via afklarings-, vejlednings – og opkvalificeringsamtalerne opnå tilstrækkeligt indsigt og viden til at kunne gennemføre, dokumentere og skrive gode faglige vurderinger af kvaliteten af den lediges jobsøgning, herunder fx jobsøgningsmateriale og jobsøgningsstrategier, samt en (evt.) vurdering af borgerens primære udfordringer i jobsøgningen. Dette fx med henblik på at arbejde videre med at eksekvere mere effektive jobrettede handlinger i samarbejde med borgeren – og/eller komme med anbefalinger til Ordregiver herom via Leverandørrapporter eller kommunikation om borgeren i øvrigt.

Tilbudsgivers evt. tilbudte digitale vejledning- og opkvalificeringsaktiviteter via e-læring / onlinekurser (uden interaktion) og tilhørende certificeringsprøver, som borgeren primært alene selv (skal) gennemføre, som led i fysisk Aktivitetstime, jf. definition i bilag E, vil og må ikke tælle med i opfyldelsen af timer med Individuelle indsatsmoduler. Det vil sige, at disse aktiviteter, som led i fysiske Aktivitetstimer, alene kan tælle med, som led i de holdbaserede timer under Indsatsmodul 1-2. Tilbudsgiver skal være opmærksom på, at Tilbudsgivers evt. tilbudte digitale vejledning- og opkvalificeringsaktiviteter via e-læring / onlinekurser (uden interaktion) og tilhørende certificeringsprøver, som altovervejende udgangspunkt skal gennemføres som led i borgerens



egen ”selvaktivering”, og ikke som led i Leverandørens opfyldelsen af den samlede Ordres Aktivitetstimer. Se mere herom i bilag E vedrørende Aktivitetstimer.

Hvordan Tilbudsgiver mere præcist vil nå resultatmålene med Kontrakten (at få de ledige i ustøttet job hurtigst muligt) er alene op til Tilbudsgiver at beskrive i bilag D.1. Det vil sige indsatsmodulernes metoder, redskaber, indhold mv., samt hvordan disse elementer sammensættes i de på forhånd efterspurgte forløbstyper.

## 2.3 Individuelt indsatsmodul 1

Se krav i pkt. 2.2

Individuelt indsatsmodul 1 anvendes i de på forhånd efterspurgte forløbstyper, jf. nedenstående.

- ”Jobformidlingsforløb” = Individuelt indsatsmodul 1 + Indsatsmodul 1
- ”Individuelt jobformidlingsforløb” = Individuelt indsatsmodul 1

Se mere om Ordregivers forventede gennemsnitlige timetal pr. uge og varigheder pr. Ordre for de ovenstående forløbstyper i pkt. 3, samt det tiltænkte formål.

## 2.4 Individuelt indsatsmodul 2

Se krav i pkt. 2.2

Individuelt indsatsmodul 2 skal anvendes i en eventuel efterspurgt forløbstype efter Kontraktens ikrafttrædelse, hvis Ordregiver kun ønsker at individuelle vejlednings- og opkvalificeringsmøder skal ske via fysisk fremmøde på Leveringsadressen.

## 2.5 Individuelt indsatsmodul 3

Se krav i pkt. 2.2

Individuelt indsatsmodul 3 skal anvendes i en eventuel efterspurgt forløbstype, hvis Ordregiver ønsker et forløb hvor alle individuelle vejlednings- og opkvalificeringsmøder skal ske via ’digitalt fremmøde’ via digitale medier.

## 2.6 Indsatsmoduler 1 og 2 - Hold- eller gruppebaserede indsatser

Ordregiver beskriver i det følgende de samlede krav til *Indsatsmoduler (1-2)*.

I de på forhånd efterspurgte forløbstyper (sammensætning af indsatsmoduler) er forløbene sammensat af Individuelt Indsatsmodul 1 og *indsatsmodul 1*:

- ”Jobformidlingsforløb” = Individuelt indsatsmodul 1 + *Indsatsmodul 1*
- ”Individuelt jobformidlingsforløb” = Individuelt indsatsmodul 1

Ud over krav i bilag A.0 er kravene for alle forløbstyper med Indsatsmoduler (1-2):

- Indsatsmodulerne 1 og 2 skal indeholde aktiviteter / indsatser (primært baseret på hold / gruppeaktiviteter) i form af relevante job- og handlingsrettede afklarings-, vejlednings-, og opkvalificeringsaktiviteter, jf. LAB, Kap. 14, §91, som kan bistå med, at borgeren kommer i job hurtigst muligt.



Der kan indgå individuelle elementer (1 til 1), som led i de holdbaserede vejlednings- og opkvalificeringsaktiviteter i Indsatsmodul 1-2, men disse Aktivitetstimer er adskilt fra de individuelle Aktivitetstimer, som led i Individuelle Indsatmoduler (1-3).

Kravene til Indsatsmodul 1 og 2 adskiller sig alene ved det timetal pr. uge en forløbstype kan sammensættes af. Det vil sige, at Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse i bilag D.1 for indsatsmodulerne (og de på forhånd efterspurgte forløbstyper) skal kunne anvendes på en meningsfuld – indenfor krav i bilag A.0-A.1 - måde i en forløbstype med timetal fra 0,5 til 10 timer pr. uge for Indsatsmodul 1 og i en forløbstype med Indsatsmodul 2 med timetal på mellem 11-37 timer pr. uge. Obs. på at krav til muligt indhold ændrer sig i Indsatsmodul 2 ved bestillinger fra 15 timer eller mere pr. uge, jf. bilag A.0.

Indsatsmodul 2 indgår ikke i nogen af de på forhånd efterspurgte forløbstyper og det er Ordregivers forventning på nuværende tidspunkt, at Ordregiver ikke som udgangspunkt vil efterspørge meget timeintensive forløb, dvs. som vil kræve en forløbstype, hvor Indsatsmodul 2 vil indgå.

Indsatsmodulernes aktiviteter skal sammentænkes med de Individuelle indsatsmodulers aktiviteter således, at der ved en forløbstype som består af et eller flere Indsatsmoduler –skal være sammenhæng mellem de gruppebaserede og de individuelle vejlednings- og opkvalificeringsaktiviteter.

Hvordan Tilbudsgiver mere præcist – via Indsatsmodulerne (1-2) indhold / metoder mv. - vil nå (resultat-)målene med Kontrakten (at få de ledige i ustøttet job hurtigst muligt) er alene op til Tilbudsgiver at beskrive i bilag D.1.

## 2.7 Indsatsmodul 1

Se krav i pkt. 2.6

## 2.8 Indsatsmodul 2

Se krav i pkt. 2.6

# 3. Forløbstyper

På forhånd efterspørges følgende forløbstyper (sammensat af modulerne), som er de forløbstyper, som Ordregiver ønsker at anvende ved starten af Kontrakten. I nedenstående redegøres kort for forventninger til forløbene.

## 3.1 Jobformidlingsforløb

Forløbstypen ”Jobformidlingsforløb” forventes at være Ordregivers foretrukne forløbstype.

### 3.1.1 Forventet varighed og timetal for Jobformidlingsforløb

Et forløb forventes ved Kontraktens start at blive bestilt med typisk for 13 uger. Det typiske timetal er en ½ time om ugen i gennemsnit af Individuelt Indsatsmodul 1 og 2½ time om ugen i gennemsnit af Indsatsmodul 1. Det vil sige samlet 3 timer om ugen i gennemsnit.



### 3.1.2 Forventet frekvens for optag

Ordregiver forventer ugentligt optag på denne forløbstype.

## 3.2 Individuelt Jobformidlingsforløb

Forløbstypen "Individuelt Jobformidlingsforløb" forventes brugt når Ordregiver vurderer, at et individuelt forløb vil være hensigtsmæssigt og tilstrækkeligt. Det kan også fx anvendes som en forlængelse af et "Jobformidlingsforløb".

### 3.2.1 Forventet varighed og timetal for Individuelt Jobformidlingsforløb

Et forløb forventes ved Kontraktens start at blive bestilt typisk for 13 uger. Det typiske timetal er en ½ time om ugen i gennemsnit af Individuelt Indsatsmodul. Det vil sige samlet 0,5 timer om ugen i gennemsnit.

### 3.2.2 Forventet frekvens for optag

Ordregiver forventer ugentligt optag på denne forløbstype.



## Bilag A.2

### Udbudsområde 2

### Kravspecifikation

for

jobrettet vejlednings- og opkvalificeringsindsats på  
engelsk til jobparate ikke-dansksprogede akademikere





# 1. Kravspecifikation for jobrettede vejlednings- og opkvalificeringsindsatser på engelsk for jobparate ikke-dansksprogede akademikere

Der tildeles 2 rammeaftaler (herefter ”Kontrakt”) for jobrettede vejlednings- og opkvalificeringsindsatser på engelsk for primært jobparate ikke-dansksprogede akademikere. Tilbudsgiver skal være opmærksom på den resultatbaserede kontraktmodel, jf. pkt. 1.8 i bilag A.0 og bilag I i Kontrakten.

## 1.1 Målgruppe

Målgruppen for alle indsatsmoduler (og forløbstyper) er primært jobparate ikke-dansksprogede akademikere, der skal:

- Formidles hhv. omvendt formidles til ordinært understøttet job hurtigst muligt (på AC-arbejdsmarkedet og det brede arbejdsmarked)
- Afklares, vejledes og opkvalificeres mhp. at den lediges jobsøgningskompetencer øges hurtigst muligt i fht. at komme i job.

### 1.1.1 Indledning vedr. delmålgruppe af ikke-dansksprogede akademikere

Delmålgruppen har en akademisk uddannelse og udgør dermed en højt uddannet arbejdskraft med en international profil, som kan blive en relevant arbejdskraft for (internationale og lokale) virksomheder på (AC-)arbejdsmarkedet i Region Hovedstaden, Region Sjælland, Region Syddanmark og Sydsverige.

Formålet med et særligt udbudsområde er derfor også at sætte et fokus på og kunne målrette/tilpasse Ordregivers vejlednings- og opkvalificeringsindsatser til del-målgruppens særlige behov og udfordringer. Ordregiver har stor interesse i og tror på, at et særligt fokus med bl.a. engelsksprogede tilbud kan medvirke til, at disse internationale højtuddannede ledige (hurtigt) opnår varig beskæftigelse og dermed evt. på længere sigt også kan fastholde deres kompetencer og kvalifikationer i København / Danmark. En hurtig tilknytning til arbejdsmarkedet for delmålgruppen kan derfor være til gavn den ledige selv og for København / Danmark.

Ordregivers særskilte fokus – via et særskilt udbudsområde - målrettet delmålgruppen af ikke-dansksprogede højtuddannede betyder ikke, at Ordregiver ikke ser en værdi i, at delmålgruppen opnår netværk til andre (ledige) borgere med dansk som modersmål, da det kan medvirke til at åbne netværk og jobmuligheder for den enkelte. Ordregiver opfordrer til, at Leverandøren tænker i hvordan, der via vejledning- og opkvalificeringsindsatserne (inden for rammerne i bilag A.0 og A.2), fx kan opnås netværk med andre ledige, virksomheder mv., som kan medvirke til at borgeren finder et job.

Se bilag B, pkt. 3.2 ift. flere oplysninger om delmålgruppen af ikke-dansksprogede akademikere.

Et typisk kendetegn er, at delmålgruppen for udbudsområde 2 har gennemført en bachelor og/eller en kandidatuddannelse på et dansk universitet, typisk på engelsk, men på trods af deres kortere eller længere studieophold i Danmark – evt. med deltagelse i parallel danskundervisning – fortsat ikke behersker dansk (typisk mundtlig og skriftligt) på et niveau, hvormed sprogbarrieren gør, at jobmulighederne på det hele (AC-)arbejdsmarkedet reduceres betragteligt.



Dette skyldes for det første, at det fortsat er et lille mindretal af job/brancher på det danske (AC-)arbejdsmarked, hvor arbejds sproget er engelsk eller hvor der er tradition for, at engelsksprogede/internationale kandidater kan rummes (fx på universiteterne). Meget tyder på, at arbejdsmarkedet for del-målgruppen er noget mindre end for kandidater, der behersker dansk som modersmål hhv. på et meget højt niveau. Der kan ligeledes være forskellige former for formelle/uformelle (intenderet/ikke-intenderet) diskriminationsmekanismer (fx sprogkrav) og/eller rekrutteringskanaler på spil hos virksomhederne, som rammer del-målgruppen på udbudsområde 2 hårdere ift. at lande et job.

Del-målgruppen på udbudsområde 2 spænder over borgere, som fx forstår betydeligt dansk, men ikke behersker det mundtligt og/eller skriftligt på et tilstrækkeligt højt niveau ift., at *hele* (AC-)arbejdsmarkedet realistisk står åbent for den ledige, og videre til borgere, som alene behersker deres eget modersmål og engelsk på et niveau, der har været tilstrækkeligt til at gennemføre en universitetsuddannelse (i Danmark).

Nationalitet og dansk kundskaber hænger ikke nødvendigvis sammen. Nationalitet er derfor ikke afgørende for, om Ordregiver visiterer til indsatser under udbudsområde 2, da flere akademikere, med anden nationalitet end dansk, behersker det danske sprog (mundtlig og skriftligt) på et niveau, hvor sprogkundskaberne ikke vurderes at udgøre nogen særlig barriere for indtræden på arbejdsmarkedet. Det vil således være en samlet vurdering hos Ordregiver i dialog med borgeren ift. om, det er nødvendigt med et tilbud på engelsk.

Ud over de sproglige barrierer, der gør, at delmålgruppen vil have svært ved at kunne få noget ud af et en indsats under udbudsområde 1, som gennemføres på dansk, har delmålgruppen mange af de samme udfordringer, som fx dimittender med et dansk modersmål har. Dog vurderes delmålgruppen i højere omfang fx at mangle kendskab til det danske arbejdsmarked og dansk(e) arbejdspladskultur(er), samt at have ukorrekte opfattelser af deres jobmuligheder.

Det er vigtigt at understrege, at de ledige, som visiteres til udbudsområde 2, er ledige med en akademisk uddannelse, som modtager arbejdsløshedsdagpenge, og som er i stand til at påtage sig et ordinært arbejde hurtigst muligt. Delmålgruppen skal derfor - ligesom på udbudsområde 1 - formidles til og arbejdes med jobsøgning, der retter sig mod både AC-arbejdsmarkedet, herunder det internationale arbejdsmarked, og det brede arbejdsmarked.

Ordregiver kan parallelt med Leverandørens tilbud have visiteret borgeren til danskundervisning som aktive-ring, hvis Ordregiver har vurderet, at sprogbarrieren i særlig udbredt grad udgør en barriere for at blive selvforsøgende.

## 1.2 Forløb for primært jobparate ikke-dansksprogede akademikere

Det er alene de aktiviteter / redskaber og metoder, der fremgår af løsningsbeskrivelsen, bilag D.2., der skal indgå i et indsatsmodul (og dermed i et samlet forløb).

Aktiviteterne i en af de konkrete forløbstyper skal anvendes og tilrettelægges fleksibelt og i forhold til den lediges ønsker, forudsætninger og muligheder. Det er således kun de enkelte relevante aktiviteter, der skal anvendes ud fra en vurdering af, hvad der kan bringe den ledige i udstøttet arbejde hurtigst muligt.

En eller flere aktiviteter kan fremgå specifikt af en konkret Ordre og skal i givet fald så indgå i den lediges forløb.

## 1.3 Varighed og timetal for jobrettede vejlednings- og opkvalificeringsindsatser for jobparate ikke-dansksprogede akademikere



For alle indsatsmoduler og underliggende forløbstyper, jf. pkt. 2 og 3, er det gældende, at de skal kunne bestilles for 2 – 26 uger ad gangen og for 0,25 – 37 timer om ugen, dog inden for de intervaller, der er angivet for hvert enkelt indsatsmodul (og dermed de underliggende forløbstyper).

En konkret forløbstypes (dvs. sammensætning af indsatsmoduler) bestilte antal timer er et gennemsnit for forløbsperioden og kan tilrettelægges indenfor Ordrens periode og ud fra leverandørens vurdering af den lediges progression henimod ordinær understøttet beskæftigelse m.v., dog obs. på minimumskrav i bilag A.0 og A.2.

De forventede varigheder og timetal for de efterspurgte forløbstyper (indsatsmodulsammensætninger), ved Kontraktens start, fremgår af beskrivelserne.

Der ønskes tilbud på følgende typer af indsatsmoduler (og forløbstyper). De på forhånd efterspurgte forløb/forløbstyper sammensættes teknisk af de beskrevne moduler, jf. pkt. 1.5 i bilag A.0, som, der skal gives tilbud på i bilag D.2.

## 2. Indsatsmoduler

Udbudsområde 2 består af 5 moduler som, der skal gives tilbud på. De på forhånd efterspurgte forløbstyper sammensættes af et eller flere indsatsmoduler, jf. beskrivelse i bilag A.0.

**Tabel 1: Indsatsmoduler til sammensætning af forløbstyper for udbudsområde 2**

Modul	Tilladt leveringsmetode / tilrettelæggelsesmetode, dog obs. på minimumskrav.	Interval for Bestillinger (timer pr. uge)
<b>Individuelt indsatsmodul 1:</b> Vejlednings- og opkvalificeringsmøder, jf. LAB Kap. 14, §91.	Vekselvirkning mellem individuelle (1 til 1) fysiske møder på Leveringsadresse og møder via digitale medier, fx videomøder eller telefoniske møder, dog overholdelse af minimumskrav ift. vekselvirkningen, jf. bilag A.0.	0,5 til 2 timer pr. uge
<b>Individuelt indsatsmodul 2:</b> Vejlednings- og opkvalificeringsmøder, jf. LAB Kap. 14, §91.	Kun individuelle (1 til 1) fysiske møder på Leveringsadresse.	0,5 til 2 timer pr. uge
<b>Individuelt indsatsmodul 3:</b> Vejlednings- og opkvalificeringsmøder, jf. LAB Kap. 14, §91.	Kun individuelle (1 til 1) møder via digitale medier, fx videomøder eller telefoniske møder	0,25 til 2 timer pr. uge
<b>Indsatsmodul 1:</b> Vejlednings- og opkvalificeringsaktiviteter, jf. LAB, Kap. 14, §91	Alle primært holdbaserede (1 til flere) vejlednings- og opkvalificeringsaktiviteter leveret via fysisk fremmøde på Leveringsadresse og/eller via digitale medier, dog overholdelse af minimumskrav ift. vekselvirkningen, jf. bilag A.0.	0,5- 10 timer pr. uge
<b>Indsatsmodul 2:</b> Vejlednings- og opkvalificeringsaktiviteter, jf. LAB, Kap. 14, §91	Alle primært holdbaserede (1 til flere) vejlednings- og opkvalificeringsaktiviteter leveret via fysisk fremmøde på Leveringsadresse og/eller via digitale medier, dog overholdelse af minimumskrav ift. vekselvirkningen, jf. bilag A.0.	11 til 37 timer pr. uge



## 2.1 Overordnet krav til indsatsmoduler

Formålet med alle indsatsmoduler (og forløbstyper) er, at få borgerne i job hurtigst muligt, herunder via afklaring, vejledning og opkvalificeringsaktiviteter.

Det er op til Tilbudsgiver i bilag D.2 at beskrive indhold / aktiviteter / metoder / redskaber mv. ud fra kravspecifikationen (bilag A.0 og A.2) og udbudsbetingelsernes tildelingskriterier i øvrigt.

### 2.1.1 Ingen danskundervisning til målgruppen

Ordregiver varetager selv in-house tilbud med danskundervisning. Dette både i form af kompetencegivende modul-dansk (DU-dansk) og andre job- og brancherettede dansktilbud.

Det er derfor et krav, at der *ikke* indgår danskundervisning i indsatserne under udbudsområde 2.

## 2.2 Individuelle indsatsmoduler (Individuelt indsatsmodul 1-3)

Ordregiver beskriver i det følgende de samlede krav til de *individuelle indsatsmoduler*. Det er alene den tilladte tilrettelæggelsesmetode, jf. tabel 1 og bilag A.0, som adskiller de stillede krav til de individuelle indsatsmoduler.

I de på forhånd efterspurgte forløbstyper (sammensætning af indsatsmoduler) er forløbene alene sammensat af *Individuelt Indsatsmodul 1*:

- ”Jobformidlingsforløb” = Individuel indsatsmodul 1 + Indsatsmodul 1
- ”Individuelt jobformidlingsforløb” = Individuel indsatsmodul 1

I de efterspurgte forløbstyper, som vil blive anvendt fra Aftaleperiodens start, er det altså alene *individuelle* (1 til 1) vejlednings- og opkvalificeringsmøder (LAB, Kap.14, §91), som leveres *i en vekselvirkning mellem fysiske møder og møder via digitale medier* - indenfor de overordnede krav til tilrettelæggelse i bilag A.0 og A.2 – som er tilladt.

Hvis der på et senere tidspunkt i Aftaleperioden efterspørges en forløbstype, hvori der indgår Individuelt indsatsmodul 2 og/eller 3, skal forløbet altid overholde modulernes krav til tilrettelæggelse af de individuelle vejlednings- og opkvalificeringsmøder samt de overordnede krav i øvrigt.

### 2.2.1 Krav til individuelle indsatsmoduler

Vi ved fra forskningslitteraturen, at individuelle samtaler på ugentlig basis har en positiv effekt på afgang fra ledighed, og at *hyppige samtaler* i det hele taget øger intensiteten i den lediges jobsøgning og afgang til beskæftigelse. Vi ved også, at der på baggrund af den eksisterende litteratur er stærk evidens for, at rådgivende samtaler forkorter ledighedsperioden for arbejdsmarkedsparate kandidater, fordi det styrker kandidaternes position på arbejdsmarkedet, afstemmer kandidaternes forventninger og forbedrer matchet med arbejdsmarkedet.

Ordregiver tror på, at hyppige vejledning- og opkvalificeringssamtaler med en tæt og ærlig relation med den ledige kandidat har betydning for både kvaliteten og effekterne af forløbene. Effektive jobrettede (jobformidlings-)samtaler forudsætter, at Leverandørens medarbejdere - ud over et passende antal ”sager” – bl.a. behersker forskellige relevante (jobrettede) samtale- og træningsmetoder på et højt professionelt niveau. Ligeledes forventes stor viden om og kendskab til konkrete netværk og virksomhederne på (AC-)arbejdsmarkedene samt (AC-)brancherne.



Udover krav i bilag A.0 er kravene for alle forløbstyper med individuelle indsatsmoduler (1-3):

- Alle individuelle indsatsmoduler (1-3) skal leveres af en *fast* gennemgående personlig jobrådgiver i borgerens forløb<sup>1</sup>.
- Alle Aktivitetstimer, som led i en forløbstype med individuelle indsatsmoduler (1-3) skal tilrettelægges og gennemføres på engelsk af personlige rådgivere med minimum gode eller særdeles gode engelskkundskaber, ligesom al øvrig borgerkommunikation, som led i en forløbstype på udbudsområde 2 skal foregå på engelsk.
- Alle individuelle vejlednings- og opkvalificeringssamtaler (individuelle Aktivitetstimer) med den faste gennemgående personlige jobrådgiver skal som led i et borgerhensyn i videst mulige udstrækning planlægges i samarbejde med borgeren, fx ved at borgeren har muligheder for at vælge mellem forskellige samtaletider. Det følger bl.a. af generelle krav i bilag A.0 om, at forløb altid skal tilrettelægges så der tages højde for borgerens øvrige jobrettede aktiviteter.
- Alle individuelle samtaler og indsatser (individuelle indsatsmoduler) skal kunne bistå den ledige i at opnå job, hhv. fastholde og øge jobsøgningen på et højt niveau både kvalitativt og kvantitativt, og dels følge op hhv. koordinere læring og jobrettede handlinger fra forløbstypens evt. gruppebaserede aktivitetstimer og/eller den ledige parallelle deltagelse i et virksomhedsrettet tilbud.
- Alle personlige jobrådgivere skal kunne motivere til og fastholde borgeren i relevante job- og virksomhedsrettede handlinger, og i troen på, at det nok skal lykkes for borgeren at finde et job. Samtidigt skal den personlige jobkonsulent i samarbejdet holde fokus på og arbejde henimod brancher, job/stillinger og geografiske områder, hvor der er mangel på arbejdskraft. Den personlige jobrådgiver skal ikke i overvejende grad have fokus på at arbejde med og imødekomme de lediges ønsker, herunder til borgerens drømmejob (A, B og C jobs). Når det giver mening, skal der også arbejdes med at få borgeren i virksomhedsrettede ordninger, herunder få borgeren motiveret til at se disse ordninger som et trin på vejen til et job.
- Alle personlige jobrådgivere (og Leverandøren i øvrigt) skal kunne bistå borgeren og kunne agere kompetent, professionelt og handlingsorienteret i flere forskellige konsulentroller, herunder som en:
  - Personlig og resultatorienteret jobformidler, der har virksomhedsrelationer og netværk, som kan *skabe* jobåbninger og finde de rigtige hhv. passende jobmatch for den ledige borger (og virksomhederne), herunder via omvendt jobformidling
  - Personlig sparrings – og rådgivningspartner ift. alle jobsøgningens elementer – med fokus på eksekvering og opfølgning på jobrettede handlinger

---

<sup>1</sup> Hvis borgerens faste gennemgående personlige jobrådgiver er syg, skal en planlagt individuel aktivitet rykkes og borgeren gives besked hurtigst muligt, således at borger ikke evt. møder unødigt op på Leveringsadressen. Borgerens uge-/månedsskema (se bilag E) skal i så fald opdateres ift. at den planlagte aktivitet rykkes. Krav om en fast gennemgående personlig jobrådgiver kan alene fraviges dvs. via udskiftning af personlig jobrådgiver med en ny, hvis borgerens tildelte personlige jobrådgiver: 1) Ophører sit ansættelsesforhold hos Leverandøren 2) Medarbejder er sygemeldt i mere end 2 uger 3) Ordregiver anmoder om at borgerens personlige jobrådgiver udskiftes 4) Borgeren anmoder Leverandøren om at få udskiftet sin jobrådgiver. I fald skal det imødekommes. Ordregiver skal orienteres, hvis en borger anmoder om udskiftning mere end 1 gang. 5) Leverandør anmoder og får tilladelse af Ordregiver til at udskifte borgerens personlig jobrådgiver, fx på grund af dårligt ”match”. Ordregiver opfordrer i øvrigt Leverandør til at arbejde systematisk med hvilke jobrådgivere(kompetencer) tildeles/matches med forskellige (del-)målgrupper / typer af borgere.



- Personlig jobrådgiver med solidt kendskab til erhvervslivet og (AC)-arbejdsmarkedet i Region Hovedstaden, Region Sjælland, Region Syddanmark og Sydsverige, herunder virksomhedernes aktuelle behov
  - Personlig motivator og ærlig samtale- og sparringspartner, der kan flytte den ledige i retning af job, herunder ærligt og respektfuldt kan udfordre den ledige til at skabe positive forandringer i vedkommendes jobsøgningsadfærd/jobsøgningsstrategi og som ved behov kan møde den ledige med tilstrækkelig indlevelse og omsorg for borgerens (ledigheds)situation
  - Personlig jobrådgiver, der kan yde hjælp til selvhjælp, men som også efter behov kan agere i rollen som en ansvars- og initiativtagende personlig jobrådgiver ift. en mere håndholdt indsats.
- Alle personlige jobrådgivere skal via afklarings-, vejlednings- og opkvalificeringssamtalerne opnå tilstrækkelig indsigt og viden til at kunne gennemføre, dokumentere og skrive gode faglige vurderinger af kvaliteten af den lediges jobsøgning, herunder fx jobsøgningsmateriale og jobsøgningsstrategier, samt en (evt.) vurdering af borgerens primære udfordringer i jobsøgningen. Dette fx med henblik på at arbejde videre med at eksekvere mere effektive jobrettede handlinger i samarbejde med borgeren – og/eller komme med anbefalinger til Ordregiver herom via Leverandørrapporter (se bilag E) eller kommunikation om borgeren i øvrigt.

Tilbudsgivers evt. tilbudte digitale vejledning- og opkvalificeringsaktiviteter via e-læring / onlinekurser (uden interaktion) og tilhørende certificeringsprøver, som borgeren primært alene selv (skal) gennemføre, som led i fysisk Aktivitetstime, jf. definition i bilag E, vil og må ikke tælle med i opfyldelsen af timer med Individuelle indsatsmoduler. Det vil sige, at disse aktiviteter, som led i fysiske Aktivitetstimer, alene kan tælle med, som led i de holdbaserede timer under Indsatsmodul 1-2. Tilbudsgiver skal være opmærksom på, at Tilbudsgivers evt. tilbudte digitale vejledning- og opkvalificeringsaktiviteter via e-læring / onlinekurser (uden interaktion) og tilhørende certificeringsprøver, som altovervejende udgangspunkt skal gennemføres som led i borgerens egen ”selvaktivering”, og ikke som led i Leverandørens opfyldelsen af den samlede Ordres Aktivitetstimer. Se mere herom i bilag E vedrørende Aktivitetstimer.

Hvordan Tilbudsgiver mere præcist vil nå resultatmålene med Kontrakten (at få de ledige i ustøttet job hurtigst muligt) er alene op til Tilbudsgiver at beskrive i bilag D.2. Det vil sige indsatsmodulernes metoder, redskaber, indhold mv., samt hvordan disse elementer sammensættes i de på forhånd efterspurgte forløbstyper.

## 2.3 Individuelt indsatsmodul 1

Se krav i pkt. 2.2

Individuelt indsats modul 1 anvendes i de på forhånd efterspurgte forløbstyper, jf. nedenstående.

- ”Jobformidlingsforløb” = Individuel indsatsmodul 1 + Indsatsmodul 1
- ”Individuelt jobformidlingsforløb” = Individuel indsatsmodul 1

Se mere om Ordregivers forventede gennemsnitlige timetal pr. uge og varigheder pr. Ordre for de ovenstående forløbstyper i pkt. 3, samt det tiltænkte formål.

## 2.4 Individuelt indsatsmodul 2

Se krav i pkt. 2.2





Individuelt indsatsmodul 2 skal anvendes i eventuel efterspurgt forløbstype efter Kontraktens ikrafttrædelse, hvis Ordregiver kun ønsker at individuelle vejlednings- og opkvalificeringsmøder skal ske via fysisk fremmøde på Leveringsadressen.

## 2.5 Individuelt indsatsmodul 3

Se krav i pkt. 2.2

Individuelt indsatsmodul 3 skal anvendes i eventuel efterspurgt forløbstype, hvis Ordregiver ønsker et forløb hvor alle individuelle vejledning og opkvalificeringsmøder skal ske via 'digitalt fremmøde' via digitale medier.

## 2.6 Indsatsmoduler 1 og 2 - Hold- eller gruppebaserede indsatser

Ordregiver beskriver i det følgende de samlede krav til *Indsatsmoduler (1-2)*.

I de på forhånd efterspurgte forløbstyper (sammensætning af indsatsmoduler) er forløbene sammensat af Individuelt Indsatsmodul 1 og *indsatsmodul 1*:

- "Jobformidlingsforløb" = Individuel indsatsmodul 1 + *Indsatsmodul 1*
- "Individuelt jobformidlingsforløb" = Individuel indsatsmodul 1

Ud over krav i bilag A.0 er kravene for alle forløbstyper med Indsatsmoduler (1-2):

- Indsatsmodulerne 1 og 2 skal indeholde aktiviteter / indsatser (primært baseret på hold / gruppeaktiviteter) i form af relevante job- og handlingsrettede afklarings, vejlednings, - og opkvalificeringsaktiviteter, jf. LAB, Kap. 14, §91, som kan bistå med, at borgeren kommer i job hurtigst muligt.

Der kan indgå individuelle elementer (1 til 1), som led i de holdbaserede vejlednings- og opkvalificeringsaktiviteter i Indsatsmodul 1-2, men disse aktivitetstimer er adskilt fra de individuelle aktivitetstimer, som led i Individuelle Indsatsmoduler (1-3).

- Alle aktivitetstimer, som led forløbstype med Indsatsmodulerne 1 og 2 skal tilrettelægges og gennemføres på engelsk af undervisere og vejledere med minimum gode eller særdeles gode engelskkundskaber, ligesom al øvrig borgerkommunikation, som led i en forløbstype på udbudsområde 2 skal foregå på engelsk. Dette gælder fx alle undervisningsmaterialer, herunder også evt. digitale e-læringsredskaber mv.

Kravene til Indsatsmodul 1 og 2 adskiller sig alene ved det timetal pr. uge en forløbstype kan sammensættes af. Det vil sige, at Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse i bilag D.2 for indsatsmodulerne (og de på forhånd efterspurgt forløbstyper) skal kunne anvendes på en meningsfuld – indenfor krav i bilag A.0 og A.2 - måde i en forløbstype med timetal fra 0,5 til 10 timer pr. uge for Indsatsmodul 1 og i en forløbstype med Indsatsmodul 2 med timetal på mellem 11-37 timer pr. uge. Obs. på at krav til muligt indhold ændrer sig i Indsatsmodul 2 ved bestillinger fra 15 timer eller mere pr. uge, jf. bilag A.0.

Indsatsmodul 2 indgår ikke i nogen af de på forhånd efterspurgte forløbstyper og det er Ordregivers forventning på nuværende tidspunkt, at Ordregiver ikke som udgangspunkt vil efterspørge meget timeintensive forløb, dvs. som vil kræve en forløbstype, hvor Indsatsmodul 2 vil indgå.

Indsatsmodulernes aktiviteter skal sammentænkes med de Individuelle indsatsmodulers aktiviteter således, at der ved en forløbstype som består af et eller flere Indsatsmoduler –skal være sammenhæng mellem de gruppebaserede og de individuelle vejlednings- og opkvalificeringsaktiviteter.



Hvordan en Tilbudsgiver mere præcist – via Indsatsmodulernes (1-2) indhold / metoder mv. - vil nå (resultat)målene med Kontrakten er alene op til Tilbudsgiver at beskrive i bilag D.2.

## 2.7 Indsatsmodul 1

Se krav i pkt. 2.6

## 2.8 Indsatsmodul 2

Se krav i pkt. 2.6

# 3. Forløbstyper

På forhånd efterspørges følgende forløbstyper (sammensat af modulene), som er de forløbstyper, som Ordregiver ønsker at anvende ved starten af Kontrakten. I nedenstående redegøres kort for forventninger til forløbene.

## 3.1 Jobformidlingsforløb

Forløbstypen ”Jobformidlingsforløb” forventes at være Ordregivers foretrukne forløbstype.

### 3.1.1 Forventet varighed og timetal for Jobformidlingsforløb

Et forløb forventes ved Kontraktens start at blive bestilt med typisk 13 uger. Det typiske timetal er en ½ time om ugen i gennemsnit af Individuelt Indsatsmodul 1 og 2½ time om ugen i gennemsnit af Indsatsmodul 1. Det vil sige samlet 3 timer om ugen i gennemsnit.

### 3.1.2 Forventet frekvens for optag

Ordregiver forventer ugentligt optag på denne forløbstype.

## 3.2 Individuelt Jobformidlingsforløb

Forløbstypen ”Individuelt Jobformidlingsforløb” forventes brugt, når Ordregiver vurderer, at et individuelt forløb vil være hensigtsmæssigt og tilstrækkeligt. Det kan også fx anvendes som en forlængelse af et ”Jobformidlingsforløb”.

### 3.2.1 Forventet varighed og timetal for Individuelt Jobformidlingsforløb

Et forløb forventes ved Kontraktens start at blive bestilt typisk for 13 uger. Det typiske timetal er en ½ time om ugen i gennemsnit af Individuelt Indsatsmodul. Det vil sige samlet 0,5 timer om ugen i gennemsnit.

### 3.2.2 Forventet frekvens for optag

Ordregiver forventer ugentligt optag på denne forløbstype.





## Bilag B

### Målgruppebeskrivelse



## 1. Indledning

Opgaverne på de udbudte rammeaftaler (herefter ”Kontrakten”) omfatter primært borgere, der har en lang videregående uddannelse (akademikere) og som er omfattet af lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (herefter ”LAB”), § 6:

(1) Ledige, der modtager dagpenge efter lov om arbejdsløshedsforsikring m.v.

Herudover kan der være tale om et mindre antal borgere fra andre målgrupper i LAB. Det kan f.eks. være akademikere på kontanthjælp, universitetsbachelor og akademikere, som er medlemmer af de ikke-akademiske a-kasser.

Kontrakten kan også efter vurdering og evt. behov anvendes til ikke-akademiske målgrupper, dog kun jobparate målgrupper. Denne målgruppe er ikke beskrevet i nærværende bilag.

Københavns Kommune ved Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (herefter ”Ordregiver”) præsenterer i det følgende analyser og vurderinger, herunder statistiske oplysninger, af akademikergruppen. Herudover er der eksempler på cases med akademikere. Casene skal alene ses som illustration af målgruppen.

## 2. Oplysninger om ledige akademikere i Københavns Kommune

Som det fremgår af afsnit 2.1, er det gældende, at:

- Ca. halvdelen (45 %) af den samlede gruppe dagpengemodtagere er akademikere
- Ca. tre fjerdedele (76 %) af akademikerne er medlem af Akademikernes a-kasse (AKA) eller Magistrenes a-kasse (MA)
- Ca. halvdelen (46 %) af akademikerne er under 30 år (dimittender)
- Over halvdelen (59 %) af akademikerne er kvinder
- Ca. tre fjerdedele (78 %) af akademikerne har dansk herkomst
- Over halvdelen (64 %) af akademikerne kommer i arbejde indenfor 6 måneders ledighed.

### 2.1 Statistiske oplysninger om akademikere

Tabel 1 viser hvor stor en andel af den samlede gruppe dagpengemodtagere, der er akademikere.

**Tabel 1: Helårsborgere fordelt på akademikere og ikke-akademikere, 2019**

Dagpengemodtagere	Antal personer	Andel i %
Akademikere	6.169	45 %
Ikke-akademikere	7.527	55 %
I alt	13.696	100 %

Kilde: Jobindsats.dk, dagpenge (akademiker = medlem af en akademisk a-kasse. Herefter ”akademikere”).



Tabel 2 til 6 viser antallet og andelen af helårsborgere (akademikere) fordelt på hhv. a-kasser, alder, køn, herkomst og ledighedslængde

**Tabel 2: Helårsborgere fordelt på A-kasser, 2019**

A-kasse	Antal personer	Andel i %
A-kasse-Journalistik, Komm. & Sprog	684	11 %
Akademikernes	3.167	51 %
CA, A-kasse	768	12 %
Magistrenes A-kasse	1.549	25 %
I alt	6.169	100 %

Kilde: Jobindsats.dk, dagpenge (akademikere).

**Tabel 3: Helårsborgere fordelt på under/over 30 år, 2019**

Alder	Antal personer	Andel i %
Under 30 år	2.849	46 %
Over 30 år	3.317	54 %
I alt	6.166	100 %

Kilde: Jobindsats.dk, dagpenge (akademikere).

**Tabel 4: Helårsborgere fordelt på køn, 2019**

Køn	Antal personer	Andel i %
Kvinder	3.664	59 %
Mænd	2.506	41 %
I alt	6.170	100 %

Kilde: Jobindsats.dk, dagpenge (akademikere).

**Tabel 5: Helårsborgere fordelt på herkomst, 2019**

Herkomst	Antal personer	Andel i %
Dansk	4.811	78 %
Vestlig	839	14 %
Ikke-vestlig	520	8 %
I alt	6.170	100 %

Kilde: Jobindsats.dk, dagpenge (akademikere).

**Tabel 6: Forløb fordelt på varighed for ydelsen, 2019**

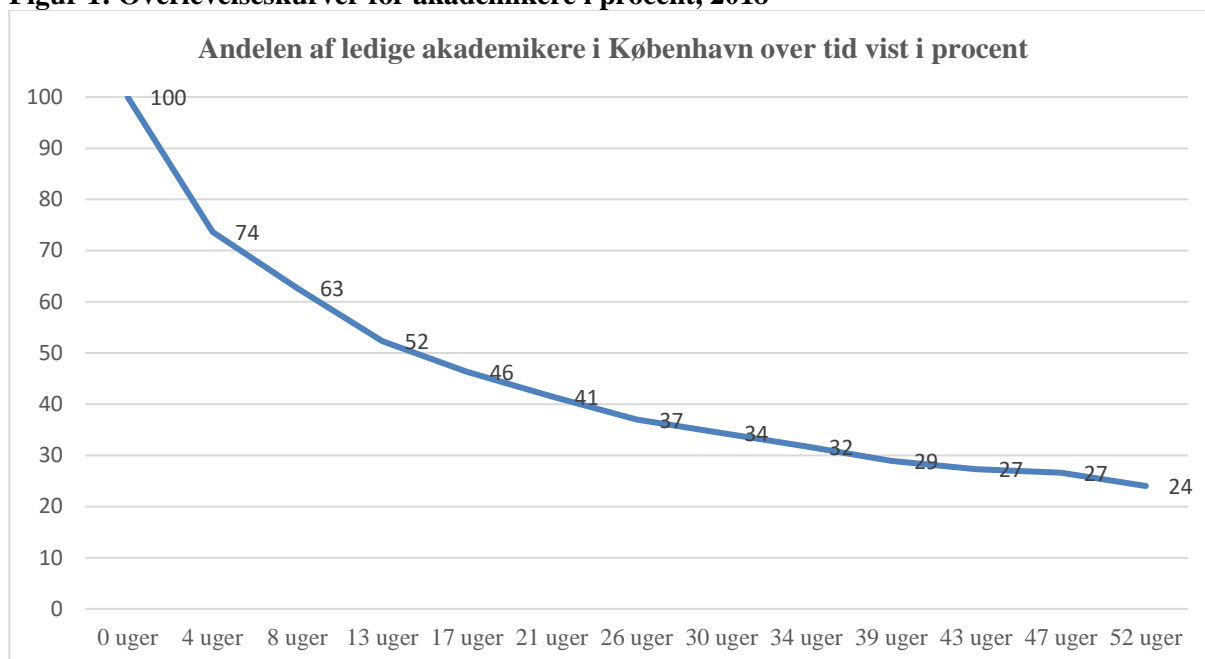
Ledighedslængde	Antal forløb	Andel i %
0-4 uger	1.093	17 %
5-8 uger	757	12 %
9-26 uger	2.239	35 %
27-52	1.443	22 %
1-2 år	883	13 %
2-3 år	63	1 %
I alt	6.477	100 %

Kilde: Jobindsats.dk, dagpenge (akademikere).

Figur 1 viser andelen af ledige akademikere over tid vist i procent.



Figur 1: Overlevelseskurver for akademikere i procent, 2018



Kilde: Jobindsats.dk, dagpenge (akademikere).

Note: Overlevelseskurven vises med tilbagefald til alle ydelser i perioden. I bilag A.0 fremgår ligeledes en tabel med en overlevelseskurve, hvor kildedata er trukket fra Ordregivers eget fagsystem (det vil sige varigheden af kontaktførelse i modsætning til varighed på dagpenge.)

## 2.2 Covid-19 situationens påvirkning på akademikerledigheden

Der er tegn på, at covid-19 krisen har medført et markant forandret arbejdsmarked, faldende beskæftigelse og stigende ledighed.

Tabel 7: Akademikerledighed, helårspersoner

Dagpengemodtagere, akademikere	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli
2019	6.144	5.955	5.529	5.697	6.009	6.618
Stigning 2019 (referencepunkt feb.)	0	-189	-615	-447	-135	474
2020	6.404	6.756	7.564	7.916	8.105	8.598
Stigning 2020 (referencepunkt feb.)	0	352	1.160	1.512	1.701	2.194

Kilde: Jobindsats.dk, dagpenge (akademikere).

I medio marts blev Danmark lukket ned, hvilket har medført et stigende antal ledige. Tabel 7 viser, at akademikerledigheden er steget med ca. 2.200 helårspersoner, svarende til ca. 3.000 reelle personer, der er kommet på dagpenge i perioden fra februar 2020 til og med juli 2020.

Det er normalt, at antallet af ledige akademikere stiger i forbindelse med dimittendsæsonen i juni måned. I samme periode sidste år steg antallet af ledige med ca. 500 helårspersoner. Under corona-situationen er antallet af ledige akademikere således steget mere end sædvanligt i denne periode.

De tal, der præsenteres i denne målgruppebeskrivelse, er fra 2019 og er derfor behæftet med nogen usikkerhed og forventes at stige.

Ordregiver opdaterer løbende - ifl. af Finansministeriets økonomiske redegørelser – vurderinger af ledigheden/bestandsstigningen. Det seneste bestandskøn for alle a-dagpengemodtagere fra Ordregiver er ca. 20.300



helårspersoner for 2020 og 19.300 helårspersoner for 2021. Det svarer til et bestandskøn på ca. 9.100 ledige akademiske helårspersoner i 2020 og ca. 8.700 ledige akademiske helårspersoner i 2021. Skønnene er behæftet med ekstraordinær usikkerhed pga. COVID-19.

## 3. Delmålgrupper

### 3.1 Dimittender

46 % af den samlede gruppe af ledige akademikere i København er dimittender (målt i andel af ledige akademikere under 30 år)<sup>1</sup>. Antallet af ledige akademiske dimittender er steget markant fra årene/perioden 2008-2018. Københavns Kommunes andel af ledige akademiske dimittender udgør 46 % i 2018 mod 35 % i 2008 (kilde: Jobindsats.dk).

I 2017 var mere end hver femte dimittend med akademisk baggrund (svarende til ca. 22 %) ledig i mindst 6 måneder det første år<sup>2</sup>. Der er dog ikke tegn på, at dimittenderne er mere langtidsledige end tidligere. Ledigheden blandt dimittenderne er i de første måneder markant højere, men efter 1½ år er andelen på overførsler for dimittenderne fra 2015 på niveau med dimittenderne fra 2008<sup>3</sup>.

Jobcenter København Karrierecentret (herefter "Ordregiver") formoder, at covid-19situationen vil gå betydeligt ud over dimittender og derved øge ledigheden blandt dimittender.

Tabel 8 til 10 viser andelen af akademiske dimittender fra 2017, der er ledige i mindst 6 måneder det første år fordelt på hhv. studieretning, uddannelsesinstitution og studiejob<sup>4</sup>.

**Tabel 8: Andel af dimittender fra 2017, som er ledige i mindst 6 måneder det første år, fordelt på studieretning**

Studieretning	Andel i %
Humanistisk, kunstnerisk og pædagogisk	35 %
Naturvidenskab, jordbrug og bioteknik	28 %
Teknisk videnskab	22 %
Samfundsvidenskab	15 %
Sundhedsvidenskab	8 %

Kilde: Analyse af dimittendledigheden i København, ØKF, Tværgående analyseenhed, 2019.

Ledige dimittender med humanistisk, kunstnerisk eller pædagogisk uddannelse har stor merledighed i forhold til gennemsnittet på 22 % i Københavns Kommune. Det har derfor betydning, at det lykkes at få lavet indsatser, som kan hjælpe denne gruppe i job.

<sup>1</sup> Der findes ikke en præcis opgørelsesmetode af dimittendledigheden blandt akademikere i Jobindsats.dk. Som alternativ anser BIF/Ordregiver borgere under 30 år fra denne gruppe som værende dimittender. Dog vil der være tilfælde, hvor ledige under 30 år ikke er dimittender.

<sup>2</sup> Analyse af dimittendledigheden i København, ØKF, Tværgående analyseenhed, 2019. Økonominforvaltningen bruger registerdata fra Danmarks Statistik som datakilde i deres dimittendberegninger.

<sup>3</sup> Analyse af dimittendledigheden i København, ØKF, Tværgående analyseenhed, 2019.

<sup>4</sup> Analyse af dimittendledigheden i København, ØKF, Tværgående analyseenhed, 2019.



**Tabel 9: Andel af dimittender fra 2017, der er ledige i mindst 6 måneder det første år, fordelt på uddannelsesinstitution**

Uddannelsesinstitution	Andel i %
Roskilde Universitet	34 %
Aalborg Universitet, København	33 %
Københavns Universitet	23 %
IT-Universitetet i København	19 %
Danmarks Tekniske Universitet	16 %
Copenhagen Business School	15 %

Kilde: Analyse af dimittendledigheden i København, ØKF, Tværgående analyseenhed, 2019.

Ledige dimittender fra Aalborg Universitet og Roskilde Universitet har stor merledighed i forhold til gennemsnittet på 22 % i Københavns Kommune. Det har derfor betydning, at det lykkes at få lavet indsatser, der kan hjælpe denne gruppe i job.

**Tabel 10: Andel af dimittender fra 2017, som er ledige i mindst 6 måneder det første år, fordelt på studiejob eller ej**

Studiejob	Andel i %
Har haft studiejob	18 %
Har ikke haft studiejob	29 %

Kilde: Analyse af dimittendledigheden i København, ØKF, Tværgående analyseenhed, 2019.

Ledige dimittender, der ikke har haft studiejob, har stor merledighed i forhold til gennemsnittet i Københavns Kommune. Det har derfor betydning, at det lykkes at få lavet indsatser, som kan hjælpe denne gruppe i job.

Samlet set udgør dimittenderne en delmålgruppe i AC-indsatsen, hvor det har stor betydning, at det lykkes at få lavet indsatser, der kan hjælpe denne gruppe i job og undgå langtidsledighed.

### 3.2 De ikke-dansktalende akademikere

Ordregiver udbyder rammeaftaler (herefter ”Kontrakt”) med et særskilt udbudsområde til del-målgruppen af ikke-dansktalende akademikere. Ordregiver vurderer, at denne gruppe af ikke-dansktalende borgere/akademikere er en delmålgruppe i AC-indsatsen, hvor der skal et særskilt fokus på at tilrettelægge indsatser. Heriblandt mere håndholdte indsatser som lykkedes med at hjælpe denne gruppe i job og undgå langtidsledighed.

Det er ikke muligt at trække data på, hvor mange ikke-dansktalende ledige akademikere der er, men Ordregiver skønner, at målgruppen af ikke-dansktalende akademikere udgør ca. 8-12 % af de ledige akademikere. Ordregiver oplever, at denne gruppe har særlige udfordringer med at komme i job. Der er desuden en indikation på, at ikke-dansktalende akademikere har et halvt så stort arbejdsmarked til rådighed, sammenlignet med dansktalende akademikere. I en undersøgelse fra 2016 svarede 57 % af virksomhederne overvejende nej til, at de vil ansætte en kandidat, der taler engelsk men ikke dansk<sup>5</sup>.

Som alternativ til data for de ikke-dansktalende borgere/akademikere, ses nedenfor en tabel over gennemsnitlig varighed af kontaktføreløb fordelt på herkomst. Det skal bemærkes, at en ikke-dansk herkomst ikke nødvendigvis har sammenhæng med danskkundskaber.

<sup>5</sup> Ballisagers rekrutteringsanalyse 2016



**Tabel 11: Gennemsnitlig varighed af afsluttede forløb i perioden 3. kvartal 2019 til 2. kvartal 2020 fordelt på herkomst i København**

Herkomst	Gennemsnitlig varighed (uger)
Dansk	23
Vestlig	26
Ikke vestlig	29

Kilde: Jobindsats.dk, dagpenge (akademikere).

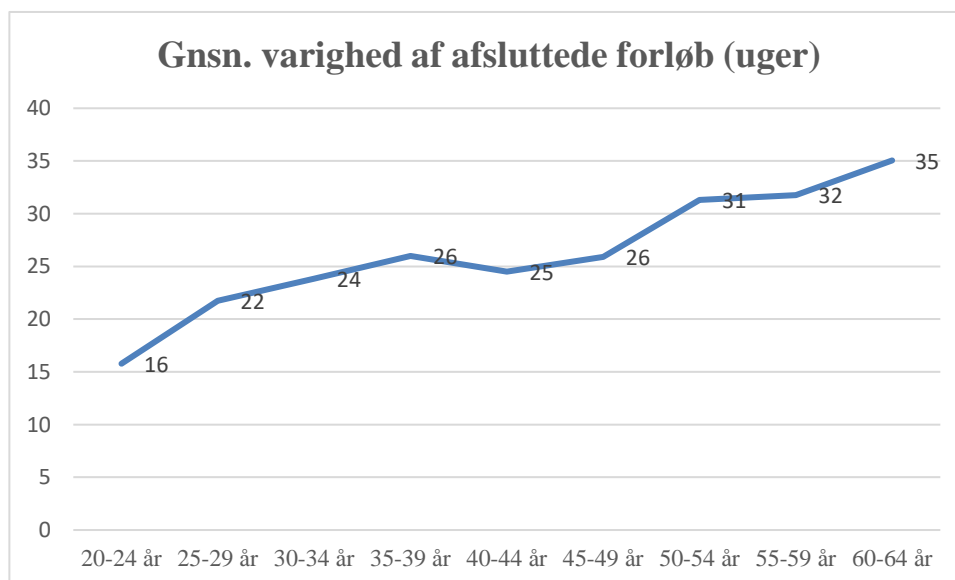
Personer med dansk herkomst har gennemsnitligt de korteste kontaktførløb (23 uger), mens forløbene gennemsnitligt varer 26 uger for personer med vestlig baggrund og 29 uger for personer med ikke-vestlig baggrund. Personer med ikke-vestlig baggrund har således en merledighed på 6 uger ift. personer med dansk herkomst.

Ordregiver oplever, at de ikke-dansktalende dimittender, som netop har gennemført en uddannelse i Danmark, fylder meget. Kendetegnene er, at de bl.a. mangler generel viden om det danske arbejdsmarked og at målgruppen ofte har uklare/ukorrekte opfattelser af deres muligheder. F.eks. mener en del, at deres udenlandske baggrund er en kompetence, som der efterspørges i NGO-stillinger, og at NGO-området har mange jobåbninger. Målgruppen har ofte en arbejdsmarkedsopfattelse, som er dannet i eget miljø. De mangler rollemodeller/videnspersoner, som kan kvalificere tilgangen til arbejdsmarkedet.

### 3.3 Seniorer

Seniorerne (de 50+ årige) fylder 8 % af det samlede antal ledige akademikere. Seniorerne fylder således meget lidt i den samlede gruppe ledige akademikere, og de bliver ikke mere ledige end andre. Når de bliver ledige, har de dog større sandsynlighed for langtidsledighed, da det kan være svært for dem at komme tilbage i arbejde pga. deres alder.

**Figur 2: Gennemsnitlig varighed af afsluttede forløb i perioden 3. kvartal 2019 til 2. kvartal 2020 fordelt på alder i København**



Kilde: Jobindsats.dk, dagpenge (akademikere).

Figur 2 viser, at varigheden af ledighedslængden stiger i takt med alder.



**Tabel 12: Gennemsnitlig varighed af afsluttede forløb i perioden 3. kvartal 2019 til 2. kvartal 2020 fordelt på aldersgruppe i København**

Aldersgruppe	Gennemsnitlig varighed (uger)
Under 50	23
Over 50	33

Kilde: Jobindsats.dk, dagpenge (akademikere).

Tabellen viser, at seniorerne (de 50+årige) har en merledighed på 10 uger ift. personer under 50 år.

Derfor kan denne gruppe af seniorer med fordel udgøre en relevant delmålgruppe, da det kan have betydning, at denne gruppe får en særlig håndholdt indsats.

### 3.4 Fordeling af delmålgrupper

Tabel 13 viser, hvor stor en andel de nævnte delmålgruppe udgør af den samlede akademikergruppe.

**Tabel 13: Fordeling over andel af delmålgrupper**

Akademikere/delmålgrupper	Antal helårsborgere	Andel i %
Dimittender	2.849	46 %
De ikke dansktalende <sup>6</sup>	740	12 %
Seniorer	494	8 %
Delmålgrupper i alt	4.083	66 %
Resterende akademikere	2.086	34 %
Akademikere i alt	6.169	100 %

Kilde: Jobindsats, egne beregninger.

## 4. Udfordringer blandt ledige akademikere

### 4.1 Jobsøgningsintensitet og mobilitet

I forbindelse med den politiske aftale ”Flere Akademikere i job” (2016) var der politisk enighed om, at de ledige akademikere søger for få jobs om ugen, og at de ikke er tilstrækkeligt fagligt og geografisk mobile i deres jobsøgning.

#### 4.1.1 Jobsøgningsintensitet

En undersøgelse lavet af Ordregiver viser, at akademikere i København i gennemsnit søger 2,1 job om ugen i 2020. I 2017 og 2018 søgte de 1,7 job om ugen, mens de i 2016 i gennemsnit søgte 2 job om ugen.

#### 4.1.2 Geografisk mobilitet

Akademikere i København søger i 2020 i gennemsnit job 33 minutter væk fra bopælen. I 2018 lå tallet på 38 minutter, mens det i 2016 også lå på 33 minutter. Der er generelt en tendens til, at den geografiske mobilitet stiger støt det første halve år af ledighedsperioden, hvorefter den falder i takt med ledighedsforløbet. Det vil

<sup>6</sup> Tallene er baserede på et skøn af målgruppen lavet af Ordregiver





sige, at de ledige dimittender ikke er mere tilbøjelige til at finde job udenfor København, jo længere de er ledige.<sup>7</sup>

#### 4.1.3 Faglig mobilitet

38 % af de job, akademikere søger i 2020, er ”ikke-vidensjob”. Det er en stigning siden seneste undersøgelse i 2018, hvor det var 25 % af de søgte jobs, der var ”ikke-vidensjob”. Der er generelt en tendens til, at den faglige mobilitet falder støt det første halve år af ledighedsperioden, hvorefter den stiger i takt med ledighedsforløbet. Det er således tegn på en tiltagende mobilitet i takt med ledighedsforløbet.<sup>8</sup>

Tal viser, at ca. 35 % af den samlede dimittendgruppe i 2015 hverken er fagligt eller geografisk mobile, mens ca. 17 % er både fagligt og geografisk mobile.<sup>9</sup>

Der er således potentiale for at øge den faglige og geografiske mobilitet i jobsøgningen blandt ledige akademikere. Herudover er der generelt et potentiale for at øge antallet af søgte job pr. uge blandt ledige akademikere.

## 4.2 Kompetenceoversættelse og virksomhedskontakt

Ordregiver oplever, at det er et generelt problem blandt ledige akademikere, at de ikke evner at oversætte deres kompetencer, så de bliver relevante i f.h.t. virksomhedernes behov. De ledige akademikere får fx ikke formidlet, hvordan de kan blive en ressource for virksomheden. Samtidigt oplever Ordregiver, at de ledige akademikere kan blive bedre til at tage virksomhedskontakt og opsøge samarbejde med relevante virksomheder.

Der er således potentiale for at øge de ledige akademikers evne til at oversætte deres kompetencer til virksomhedernes behov og tage mere uopfordret kontakt til virksomhederne.

# 5. Udbud af AC- indsatsen

## 5.1 Delvis hjemtagelse af aktiveringsindsatsen for akademikere

Det er besluttet, at der skal ske en delvis hjemtagelse af aktiveringsindsatsen for akademikere fra den 1. juli 2021. I perioden frem mod den 1. juli 2021 forberedes hjemtagelse af den del af indsatsen, som fremadrettet varetages internt, og der gennemføres et udbud af den del af indsatsen, som fremadrettet fortsat varetages eksternt.

[Den 2. juni 2020](#) godkendte Beskæftigelses- og Integrationsudvalget en model for varetagelsen af den fremadrettede aktiveringsindsats for AC-gruppen, herunder en delvis hjemtagelse af aktiveringsopgaver til jobcentret (Ordregiver). Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har besluttet en model, hvor ledighedsforløbet er opdelt i tre perioder, hvor hhv. a-kassen, eksternt leverandør og jobcentret hver er tiltænkt en central rolle:

- **Uge 0-13:** Indsatsen i jobcentret består primært af månedlige jobsamtaler i jobcentret, men hvor a-kassen har den helt centrale rolle, også ift. et evt. behov for sparring, vejledning mv., udover de lovpligtige samtaler.

<sup>7</sup> Analyse af dimittendledigheden i København, ØKF, Tværgående analyseenhed, 2019.

<sup>8</sup> Analyse af dimittendledigheden i København, ØKF, Tværgående analyseenhed, 2019.

<sup>9</sup> De ledige dimittender fra 2015 er blevet inddelt i fire grupper: de både fagligt og geografisk mobile, de kun fagligt mobile, de kun geografisk mobile og de hverken faglige eller geografisk mobile.



- **Uge 14-51:** Jobcentret tilbyder vejlednings- og opkvalificeringstilbud (aktivering) hos ekstern leverandør. Som udgangspunkt henvises borgeren først ved tidspunktet for ret- og pligttilbud, dvs. uge 26.
- **Uge 52-104:** Borgeren tilbydes vejlednings- opkvalificeringstilbud (aktivering) internt i jobcentret. Som udgangspunkt tilrettelægges et langtidsledighedstilbud (evt. også et tidligt langtidsledighedstilbud) mellem uge 52 og uge 69 (den 16. måned).

Tabel 14 viser, hvor stor en andel af den samlede gruppe af tilmeldte nyledige akademikere, der er tilbage på forskellige udvalgte tidspunkter i AC-indsatsen/ledighedsperioden.

**Tabel 14: Helårspersoner fordelt på forskellige tidspunkter i AC-indsatsen**

Periode	Antal personer	Andel af samlede gruppe nyledige akademikere
Uge 0	6.200	100 %
Uge 13	3.200	52 %
Uge 26	2.300	37 %
Uge 39	1.800	29 %
Uge 52	1.500	24 %

Kilde: Jobindsats, dagpenge (akademikere) og egne beregninger.

Note: Tabellen er lavet på baggrund af overlevelseskurven for akademikere i 2018 med udgangspunkt i antallet af gennemsnitlige helårspersoner fra 2019. Der er medtaget de vigtigste tidspunkter ift. AC-indsatsen.

Tabellen viser, at efter 13 uger er lidt over halvdelen (52 %) af alle akademikere stadig ledige, svarende til ca. 3.200 akademikere. I uge 26, hvor det er intentionen at fleste borgere skal henvises til et vejlednings- og opkvalificeringstilbud hos ekstern leverandør, er ca. 37 % af akademikerne stadig ledige, svarende til ca. 2.300 akademikere. Fra uge 52, hvor borgerne tilbydes vejlednings- og opkvalificeringstilbud internt i jobcentret, er ca. 24 % af akademikerne stadig ledige, svarende til ca. 1.500 akademikere.

## 6. Profiler af ledige akademikere

I det følgende er vedlagt eksempler på anonymiserede caseprofiler. Casene skal alene ses som illustration af eksempler på målgruppen.

Tilbudsgiver skal som led i Tilbudsgivers tilbud (Bilag D.1 /D.2) udfolde en løsningsbeskrivelse ift. til to af de udvalgte caseprofiler på hvert udbudsområde. Læs mere herom, herunder krav til opgaveløsningen, i vejledning til løsningsbeskrivelse (Bilag D.0)

- For udbudsområde 1 (bilag A.0, A.1 og D.1) skal der udarbejdes løsning på case-profil ”Helle” og ”Christian”.
- For udbudsområde 2 (bilag A.0, A.2 og D.2) skal der udarbejdes løsning på case-profil ”Matteo” og ”Ana”.

Københavns Kommune

## Helle

- Dansk kvinde
- 48 år
- Cand.mag i teater- og performancestudier
- Ledighed: 26 uger
- A-kasse: Min A-kasse



Helle kender systemet godt og har ikke de store forventninger til det. Hun har været inde og ude af dagpengesystemet de seneste år, da langt størsteparten af hendes ansættelser stort set alle har været freelance eller tidsafgrænsede projektansættelser.

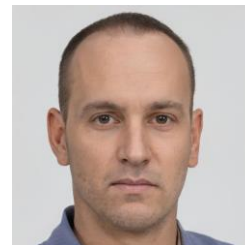
Helle orienterer sig nærmest udelukkende mod kulturområdet, da det jo er "det jeg kan".

Hun har samtidig ikke meget held med den opfordrede jobsøgning, hun er pålagt, da stort set alle opgaver kommer til hende via netværk. Også af den grund oplever Helle ikke at have fået udbytte af de jobsøgningsforløb, hun tidligere har deltaget i.

Københavns Kommune

## Christian

- Dansk mand
- 30 år
- Cand.merc.fil - erhvervsøkonomi og filosofi
- Ledighed: 26 uger
- A-kasse: CA



Christians joblog står snorlige. Der er søgt præcis det antal job, som a-kassen kræver, og de er alle søgt inden den angivne frist. Christian søger kun opslåede job.

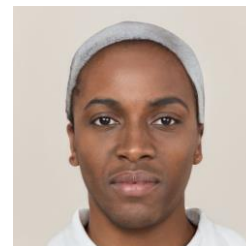
Christian er pligtopfyldende, og hans jobsøgningsmateriale afspejler seriøsitet. Han har været til en håndfuld samtaler, men formår ikke at slå igennem i det personlige møde.

Christian overvejer efter eget udsagn at blive selvstændig konsulent, og bruger "en del tid" på denne proces.

Københavns Kommune

## Matteo

- Italiensk mand
- 28 år
- Cand.soc i internationale udviklingsstudier
- Ledighed: 24 uger
- A-kasse: Akademikernes



For Matteo er der kun ét mål: At arbejde internationalt – og allerhelst for FN. Han er bevidst om, at det er en svært opnåelig drøm og er indstillet på, at vejen dertil sandsynligvis skal gå via andre midlertidige ansættelser.

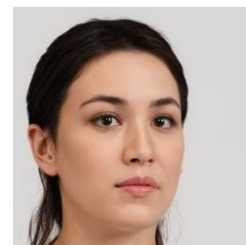
Matteo er målrettet og god til at netværke. Antallet af søgte jobs og kaffemøder er stort set ens, og han er fortsat fortrøstningsfuld ift. sine muligheder. Dog er det halve års ledighed også begyndt at sætte sine spor i Matteos' tålmodighed og overskud til kreativitet.

Matteo mål blev sat længe før han påbegyndte studiet, så her vil han ikke gå på kompromis. Han er dog åben for det, han kalder en "kvalificeret dialog" om alternative veje dertil.

Københavns Kommune

## Ana

- Bulgarsk kvinde
- 31 år
- Cand.des – "Fashion, Clothing and Textiles"
- Ledighed: 16 uger
- A-kasse: Akademikernes



Ana er født og opvokset i Bulgarien, og det var også her, hun læste sin bachelor. Den håndværksorienterede overbygning tog hun på engelsk, da det er det eneste sprog, hun behersker ud over bulgarisk.

Ana vil gerne gøre alting rigtigt, og er meget motiveret for at få finde sit første job efter studiet. Hun er bevidst om, at sprogbarrieren, samt det begrænsede kendskab til det danske arbejdsmarked, arbejder imod hende.

Hun er samtidigt meget bevidst om de begrænsede muligheder indenfor hendes fag og har endnu ikke været indkaldt til en samtale.

Ana har en jobagent, skriver ansøgninger og vedlægger sit portfolio. Hun ved ikke, hvad hun kan gøre anderledes.



## Bilag C

### Betalings- og faktureringsbetingelser



# 1. Betalingsmodel for indsatser til primært jobparate akademikere

Der er 2 særskilte udbudsområder med 5 indsatsmoduler for hvert udbudsområde. Hertil kommer 2 forløbstyper (sammensat af indsatsmoduler), som Ordregiver på forhånd vil efterspørge, jf. bilag A.0.-A.2.

En Tilbudsgiver kan byde på et eller to udbudsområder. En Tilbudsgiver skal afgive priser for alle indsatsmoduler under et udbudsområde, jf. pkt. 1.2.

Der skal afgives tilbud på timepriser i løsningsbeskrivelserne bilag D.1. – D.2. De angivne priser indgår med en vægt på 25 pct. i den samlede tilbudsvurdering for udbudsområdet, jf. Udbudsbetingelserne, pkt. 8.

## 1.1 Betaling

Leverandøren aflønnes med en betaling, som afhænger af Ordrens samlede varighed og bestilte timetal.

Ordrens samlede timetal afhænger af den konkrete forløbstype. Ordren er sammensat af Aktivitetstimetal pr. uge og timepriser, som er gældende i det eller de indsatsmoduler, som det konkrete forløb er sammensat af, jf. bilag A.0-A.2.

Som udgangspunkt er betalingen for en konkret Ordre en fast forløbspris (stykpris) uanset forløbets *effektive* varighed. Se dog pkt. 1.5 ift. undtagelser.

Det betyder at i tilfælde af, at Ordren afbrydes af Ordregiver før den bestilte varigheds slutdato (leveringsperiode) – typisk fordi borgeren opnår og/eller dokumenterer påbegyndelse af ordinært (ustøttet) job på fuld tid - bibeholder Leverandøren retten til fuld honorering for den pågældende forløbspris (bestilte Ordre). Vær dog opmærksom på undtagelser i pkt. 1.5.

Betalingsmodellen betyder;

- At jo hurtigere Leverandørens tiltag og indsatser medvirker til at få borgeren i ordinært job på fuld tid eller Ordren i øvrigt afbrydes af Ordregiver, desto højere *effektiv* timepris opnås for den konkrete Ordre og dermed opnås en form for *indirekte* bonusbetaling.

Leverandøren skal altid overholde krav til levering af Ydelser, jf. bilag A.0-A.2 og Kontrakten i øvrigt.

## 1.2 Priser

### 1.2.1 Minimums- og maksimalpriser for moduler på udbudsområde 1 og 2

De timepriser, der afgives i bilag D.1-D.2, skal være i *hele* kroner (uden decimal) og ligge indenfor spændet af de angivne minimums- og maksimalpriser, jf. nedenstående tabel 1.

Hvis Tilbudsgiver afgiver et tilbud med en pris, som ender på et antal ører (fx 60,05 el. 60,95 kr.), *bliver prisen altid rundet op* til nærmeste hele krone og Leverandøren vil være forpligtet til at levere den pågældende ydelse til den oprundede pris.

Hvis Tilbudsgiver afgiver et tilbud med en lavere timepris end minimumsprisen angivet i tabel 1 / bilag D.1-D.2 for de enkelte indsatsmoduler, bliver prisen reguleret til mindsteprisen. Leverandøren vil i et sådant tilfælde være forpligtet til at levere den pågældende ydelse til mindsteprisen. Hvis Leverandøren afgiver et tilbud med en højere pris end maksimalpriserne, angivet i tabel 1 / bilag D.1-D.2 for de enkelte indsatsmoduler, bliver



prisen reguleret ned til maksimalprisen. Leverandøren vil således være forpligtet til at levere den pågældende ydelse til maksimalprisen. Hvis Leverandøren ikke angiver en pris for en/flere af indsatsmodulerne, bliver prisen reguleret til maksimalprisen for det respektive indsatsmodul. Leverandøren vil i et sådan tilfælde være forpligtet til at levere den pågældende ydelse til maksimalprisen.

En forløbstype kan sammensættes af et eller flere indsatsmoduler med det angivne tidspænd om ugen i gennemsnit pr. indsatsmodul, jf. tabel 1.

En forløbstypes samlede timetal (via et eller flere indsatsmoduler) kan aldrig være mere end summen af det maksimale ugentlige timetal i et eller flere indsatsmoduler. Dog er en forløbstypes samlede maksimale timetal 37 timer pr. uge.

Leverandørens priser skal kunne rumme alle forløbstypers timetal pr. uge i gennemsnit (indenfor det enkelte indsatsmoduls tidspændsinterval pr. uge).

Der skal angives timepriser for hvert indsatsmodul i bilag D.1-D.2.

**Tabel 1: Minimums- og maksimumspriser for aktivitetstimer i moduler på udbudsområde 1 og 2**

Modul	Tilladt leveringsmetode / tilrettelæggelsesmetode for moduler	Tidspænd (Antal timer pr. uge)	Timepris for 1 time (DKK, ex moms)	
			Minimumspris	Maksimumspris
Individuelt indsatsmodul 1	Se bilag A.0-A.2	0,5-2 timer	550	750
Individuelt indsatsmodul 2	Se bilag A.0-A.2	0,5-2 timer	550	750
Individuelt indsatsmodul 3	Se bilag A.0-A.2	0,25-2 timer	450	650
Indsatsmodul 1	Se bilag A.0-A.2	0,5-10 timer	30	60
Indsatsmodul 2	Se bilag A.0-A.2	11-37 timer	30	60

### 1.3 Sammensætning af forløbstype og beregning af betaling for en Ordre

Ved sammensætning af en forløbstype – både de i udbudsmaterialet på forhånd efterspurgt og evt. senere efterspurgt forløbstyper – har/vil Ordregiver meddele den ønskede sammensætning af indsatsmoduler og timetal pr. uge i gennemsnit, samt varighed pr. efterspurgt forløbstype. Dette ligger til grund for beregningen af en konkret Ordres samlede forløbspris.

I tabel 2 er de på forhånd efterspurgt forløbstyper angivet, herunder sammensætning og *forventet typisk timetal* pr. uge for hvert indsatsmodul, og det samlede forløbs timetal pr. uge, samt forventet typisk varighed af forløbstypen, jf. i øvrigt bilag A.1-A.2.

De forventede typiske Ordre mht. sammensætning, varighed og timetal fremgår af bilag A.1-A.2. Disse er også gengivet i tabel 2.



**Tabel 2: Efterspurgte forløbstyper ved Kontraktens start og typisk forventet varighed, samt beregnet minimums- og maksimumspriser**

Forløbstype (titel)	Moduler i forløbstype	Typisk timetal pr. uge	Typisk varighed	Minimums ugepris ved typisk timetal pr. uge)	Maksimal ugepris (ved typisk timetal pr. uge)	Minimums forløbspris (ved typisk timetal og varighed)	Maksimal forløbspris (ved typisk timetal og varighed)
<b>Jobformidlingsforløb</b>	Individuelt indsatsmodul 1	0,5	13	275	375	4550	6825
	Indsatsmodul 1	2,5	13	75	150		
	<b>Samlet</b>	<b>3,0</b>	<b>13</b>	<b>350</b>	<b>525</b>		
<b>Individuelt jobformidlingsforløb</b>	Individuelt indsatsmodul 1	0,5	13	275	375	3575	4875
	<b>Samlet</b>	<b>0,5</b>	<b>13</b>	<b>275</b>	<b>375</b>		

## 1.4 Beregning af betaling for en Ordre

Det er Ordregiver, der fastsætter det gennemsnitlige timetal om ugen i Bestillingen (Ordren).

Udgangspunktet for Leverandørens vederlag (stykpris) for en Ordre er afhængig af, om der indgår et eller flere indsatsmoduler i den konkret definerede forløbstype.

Hvis en forløbstype – fx den på forhånd efterspurgt forløbstype Individuelt jobformidlingsforløb – kun er sammensat af ét indsatsmodul, vil formlen for Ordrens vederlag være således:

$$\text{Ordrens timetal pr. uge} \times \text{timeprisen for indsatsmodul (forløbstype)} \\ \times \text{Ordrens varighed (uger)}$$

For eksempel Individuelt jobformidlingsforløb, jf. tabel 2: 0,5 timer pr. uge \* 550 kr. \* 13 uger = 3575 kr.

Hvis en forløbstype – fx den på forhånd efterspurgt forløbstype Jobformidlingsforløb – er sammensat af mere end ét indsatsmodul, vil formlen være således:

$$\text{Ordrens timetal pr. uge} \left( (\text{Indsatsmodul Ys timetal pr. uge} \times \text{timeprisen for Indsatsmodul Y}) \right. \\ \left. + (\text{Indsatsmodul X's timetal pr. uge} \times \text{timeprisen for Indsatsmodul x}) \right) \\ \times \text{Ordrens varighed (uger)}$$

For eksempel Jobformidlingsforløb, jf. tabel 2: ((0,5 timer pr. uge \* 750 kr.) + (2,5 timer \* 60 kr.)) \* 13 uger = 6825 kr. Formlen udvides efter ovenstående princip, hvis der indgår mere end 2 indsatsmoduler i en defineret forløbstype.

Det bestilte antal timer i en Ordre er Aktivitetstimer med borgeren, dvs. timer, hvor borgeren skal møde frem og deltage i Leverandørens aktive tilbud. Én Aktivitetstime er *altid* 60 minutter.

Hvis en forløbstype (og det samlede timetal) er sammensat af mere end ét indsatsmodul, må der ikke ændres på sammensætning af Ordrens Aktivitetstimer pr. modul, da kravene til opgaveløsningen både er knyttet til det enkeltstående modul og det samlede forløb. Bestillingen (og Ordre efter Leverandørens accept af bestilling) vil i Ordrestyringssystemet alene fremgå med det samlede antal timer pr. uge /samlede antal timer for Ordren for den konkrete forløbstype. Sammensætningen af timer for de enkelte indsatsmoduler i en forløbstype vil dog være aftalt på forhånd ved oprettelse af konkret tilbudsnummer i Ordrestyringssystemet.

Læs om hvad der er omfattet af en Aktivitetstime i bilag E – Administrative krav og i bilag A.0.





Mht. køb er det forudsat, at der bestilles i hele timer. Såfremt det besluttet, – som i tilfældet med forløbstypen Individuelt jobformidlingsforløb, jf. tabel 2 - at én Ordre skal reduceres til mindre end 1 time om ugen i gennemsnit, reduceres prisen tilsvarende. Dvs. ved et Individuel jobformidlingsforløb på 30 minutter i gennemsnit om ugen, reduceres timeprisen med 50 %. Eksempel: Hvis timeprisen for 1 times Individuelt Indsatsmodul 1 (et Individuelt jobformidlingsforløb) er 650 kr., så udgør betalingen for 30 minutters Aktivitetstime af et Individuelt jobformidlingsforløb 325 kr.

## 1.5 Vederlag/betalingsmodel

Leverandøren modtager intet vederlag for Ordre, der afbestilles (annulleres) inden Ordrens starttidspunkt, jf. pkt. 2.7 i Kontrakten.

Leverandøren er *som udgangspunkt* garanteret betaling jf. en af de i pkt. 1.4 beskrevne formler afhængigt af den konkrete sammensætning af forløbstype. Betalingsmodellen, jf. beskrivelsen i pkt. 1.1 betyder, at Leverandøren *som udgangspunkt* er garanteret en fast forløbspris, uafhængigt af om Ordregiver efter Ordrens startdato afbryder hhv. annullerer Ordren (forløbet).

Leverandøren har dog ikke ret til det fulde vederlag, jf. ovenstående, hvis Ordregiver afbryder Ordren indenfor de første 14 dage efter Ordrens startdato, uanset varighed af Ordren. I et sådan tilfælde giver betalingsmodellen Leverandøren ret til et vederlag svarende til en Ordre på 2 uger (10 hverdage), dvs. det gennemsnitlige bestilte timetal pr. uge i 2 uger i Ordren.

*For eksempel:*

Et Jobformidlingsforløb, jf. tabel 2, på 13 uger koster fx 6.825 kr.:

- Hvis forløbet afbrydes fra dag 0-14 efter Ordrens startdato, honoreres Leverandøren alene med 1.050 kr. svarende til den samlede pris for 2 uger af et 13 ugers Jobformidlingsforløb:

*Ordrens forløbspris for 13 uger (6.825 kr.) / (13 uger = 65 hverdage) \* (2 uger = 10 hverdage) = 1.050 kr.*

Hvis forløbet afbrydes på og efter den 15. dag efter Ordrens startdato, honoreres Leverandøren med forløbsprisen for en 13 ugers Ordre på 6.825 kr.

Leverandøren er forpligtet til at meddele Ordregiver, hvis Leverandøren uberettiget har fået udbetalt vederlag for en borger.

En borger (cpr.nr) må ikke udløse mere end ét vederlag hos samme Leverandør. Såfremt der foreligger overlappende tidsperioder mellem flere Ordre (på samme tilbudsnummer), er der i så fald tale om en fejl.

Ordregiver har ret til i en konkret borgersag (En eller flere Ordre(r)) i dialog med Leverandøren at vurdere, om en borger (cpr.nr) skal udløse ét eller flere vederlag, hvis der er dokumentation i sagen for, at der er tale om fejl.

Leverandøren er i øvrigt forpligtet til at afvise åbenlyse fejlbestillinger eller spørge Ordregiver ved tvivl før en accept af en Bestilling i Ordrestyringssystemet. Se også bilag E og F.



## 1.6 Ordregivers ret til opkrævning af betaling for digital post fra Leverandør til borger

I et nyt kommende Ordrestyringssystem (se bilag J) vil det blive muligt (og et krav) for Leverandør at indkalde en henvist borger via Ordrestyringssystemets (sikre) digital post-funktion. Teknisk vil det i Ordrestyringssystemet ske via Ordregivers digitale afsenderadresse. Ordregiver forbeholder sig retten til at kræve udgiften til fremsendelse af breve via digital post, i et kommende nyt Ordrestyringssystem mellem Leverandør og henvist borger, dækket af Leverandøren.

## 1.7 Opmærksomhedspunkter ved prisafgivelse

Tilbudsgiver bør i prisafgivelsen tage højde for, at Ordregiver, jf. bilag A.0. – A.2., har fleksibilitet til at bestille Ordre (forløbstyper) med forskelligt timetal pr. uge og forskellig varighed af forløb indenfor de intervaller, det er muligt.

Tilbudsgiver bør i sin prisafgivelse tage højde for betalingsmodellen og dermed det forhold, – herunder med Leverandørens medvirken – at en del borger afgår (og Ordren dermed afbrydes) inden Ordrens slutdato, dog skal Leverandøren også være opmærksom på vederlagsbetingelserne i pkt. 1.5. Se i øvrigt følgende tabeller/figur som hjalp hertil (tabel 3 i bilag A.0 og figur 1 i bilag B).

En Leverandør modtager kun betaling for den *direkte borgertid* (borgerens Aktivitetstimer), dvs. de konkrete Aktivitetstimer (med fremmødepligt), som retter sig mod konkret at bistå borgeren med at komme i job, herunder via vejledning og opkvalificering hjælpe med at forbedre de lediges jobsøgningskompetencer og jobchancer (udbudssiden).

En Leverandør vil dog også have udgifter til *indirekte borgertid* dvs. Leverandørens tid/udgifter til Leverandørens virksomhedsopsøgende og virksomhedsrettede arbejde (efterspørgselssiden), herunder omvendt formidling, som bidrager med konkrete jobåbninger, jobmuligheder, netværk, viden mv. fra virksomhederne på arbejdsmarkedet, og som dermed kan komme borgerne til gavn (som led i den direkte borgertid).

Hertil kommer, at den tilbudte timepris skal omfatte alle andre relaterede ydelser, der er nødvendige at udføre i forbindelse med levering af aktivitetsstimer i forløbet og som er led i Kontraktens samlede krav. Det er udgifter til f.eks. lokaler, administration, transporttid, samarbejde med virksomheder mv., samt ikke mindst Leverandørrapporter til Ordregiver (Jobcenter København) og dokumentation ift. den konkrete borgers forløb. Dette er eksempler på aktiviteter, der skal præsteres uden særskilt vederlag og derfor skal være indregnet i prisen for en aktivitetsstime.

Det er Tilbudsgiverens ansvar at have inkluderet alle nødvendige tillægsydelser og omkostninger i de oplyste priser. Se i øvrigt bilag F ift. krav til leveringssted/lokaler mv. samt bilag E – Administrative krav, hvor krav til bl.a. administration ved Kontraktens ikrafttræden er beskrevet.

Tilbudsgiverens opmærksomhed henledes i øvrigt på, at hvis man bliver Leverandør, så bliver priser *ikke* prisreguleret ift. udvikling i nettoprisindekset i Kontraktens løbetid. Ordregiver ønsker hermed at signalere en forventning om, at en kommende Leverandør løbende kan effektivisere.

Endelig skal en Tilbudsgiver, som bliver Leverandør på et eller flere udbudsområder, være opmærksom på, at Ordre, der er afgivet under de gamle kontraktens løbepæriode, dvs. frem til og med 30. juni 2021, afsluttes under disse kontrakter, dvs. at der ikke kan forventes flere Ordre i starten af en ny Kontrakts periode.



## 2. Fakturering

Fakturering skal ske efter Ordregivers til enhver tid gældende retningslinjer. Det skal foregå elektronisk via Ordrestyringssystemet eller det af Ordregiver til formålet anviste IT-system. Leverandøren må ikke sende faktura udenom Ordrestyringssystemet eller det af Ordregiver anviste IT-system. Fakturaer, der afsendes udenom Ordrestyringssystemet eller det anviste IT-system, vil blive afvist af Ordregiver.

Ordregiver tillader kun, at Leverandøren fakturerer for bagudrettet leveret Ydelse. Der må ikke faktureres forud uanset Ordregivers betalingsmodel.

Fakturering skal ske senest 2 måneder efter en afsluttet Ordre. Dog skal alle Ordre, der afsluttes i et kalenderår, faktureres i det pågældende kalenderår/regnskabsår. Ordregiver melder ud, hvornår seneste dato for fakturering ift. lukning af regnskabet finder sted. Dette vil typisk være inden 10. januar i det nye regnskabsår.

Ved fejlfakturering kan Leverandøren ifalde bod, jf. Kontraktens pkt. 6.4.

Al fakturering skal ske elektronisk via Ordrestyringssystemet eller det af Ordregiver anviste IT-system. Leverandør skal - efter at en Ordre er faktureret helt færdigt i Ordrestyringssystemet – sende eventuel kreditnota på en eller flere Ordre elektronisk udenom Ordrestyringssystemet til:

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
CF 5. kontor - Aktiveringsøkonomi, Resultater og Danskuddannelse  
EAN-nummer: 5798009710161

Af kreditnota skal udover beløb og almindelige oplysninger, som minimum fremgå/vedlægges:

- CPR-nummer / CPR-numre (beløb pr. CPR-nummer)
- Ordre-ID / Ordre-ID'er fra Ordrestyringssystemet
- Bemærkning / dokumentation ift. til kreditnota / det enkelte cpr-nummer

### 2.1 Betalingsbetingelser

Betaling for Ydelser sker kun til Leverandørens NEM KONTO.

Betaling forfalder 30 dage efter Leverandørens fremsendelse af fyldestgørende elektronisk faktura i overensstemmelse med betingelserne herfor, medmindre Leverandøren og Ordregiver har aftalt anden forfaldsdag eller Ordregiver har ret til at tilbageholde vederlaget.

Falder forfaldsdagen på en helligdag, en lørdag eller en søndag, fremrykkes forfaldsdagen til den efterfølgende hverdag.



## Bilag D.0

### Vejledning til løsningsbeskrivelser D.1– D.2



# 1. Løsningsbeskrivelse for et udbudsområde

## 1.1 Vejledning til løsningsbeskrivelse - generelt

En Tilbudsgiver kan afgive løsningsbeskrivelse (tilbud) på et eller to udbudsområder.

En Tilbudsgiver kan ikke give flere forskellige løsningsbeskrivelser på et udbudsområde. Derimod kan en løsningsbeskrivelse indeholde mange forskellige metoder, redskaber og aktiviteter, som led i et forløb.

En Tilbudsgiver kan ikke give alternative tilbud (dvs. mere end én løsningsbeskrivelse for hvert udbudsområde) eller tage nogle former for forbehold over for det i udbudsmaterialet anførte. En løsningsbeskrivelse, der omfatter forbehold og/eller alternative tilbud vil blive betraget som ukonditionsmæssige og afvist.

Det bemærkes i den sammenhæng, at det jf. udbudsmaterialet ikke er muligt for en Tilbudsgiver at tage forbehold for en borger ved henvisning til forløb. Derimod kan specifikke metoder, redskaber og aktiviteter i en løsningsbeskrivelse målrettes hhv. anbefales til særlige undergrupper indenfor den målgruppe, der er omfattet af udbudsområdet.

En løsningsbeskrivelse på et udbudsområde skal omfatte:

1. Oplysninger om Tilbudsgiveren og erklæring om at der ikke er forbehold i løsningsbeskrivelsen
2. Den kvalitative beskrivelse af metoder, redskaber m.v. i indsatserne for borgerne, og
3. Timepriser for indsatsmodulerne.

En løsningsbeskrivelse skal være i overensstemmelse med den kravspecifikation, som løsningsbeskrivelsen er tilhører. Dvs. alle krav i bilag A.0. – Overordnet kravspecifikation og bilag C. – Betalings- og Faktureringsbetingelser samt:

- A.1.: Jobrettet vejledning- og opkvalificeringsindsats for jobparate akademikere. Her afgives bilag D.1.
- A.2.: Jobrettet vejledning- og opkvalificeringsindsats på engelsk til jobparate ikke-dansksprogede akademikere. Her afgives bilag D.2.

Kravene er angivet således, at det er op til Tilbudsgiver nærmere at beskrive, hvordan kravene til indsatsen konkret omsættes til praksis, herunder hvordan de indgår og anvendes i forhold til målgruppen. Hvis opfyldelsen af et krav ikke er udfoldet i Tilbudsgiverens løsningsbeskrivelse, skal Tilbudsgiveren følge kravet som beskrevet i kravspecifikationen.

En løsningsbeskrivelse, der ikke overholder angivne krav, f.eks. ved at have forbehold for et, flere eller alle krav, vil blive vurderet som ukonditionelt og afvist jf. også ovenstående.

En løsningsbeskrivelse for et udbudsområde skal kunne læses selvstændigt. En løsningsbeskrivelse må derfor ikke omfatte henvisninger til evt. andre løsningsbeskrivelser, Tilbudsgiver har afgivet som led i udbuddet. Dvs. at der ikke må refereres på tværs af løsningsbeskrivelser.

En løsningsbeskrivelse vurderes ud fra evaluerings- og vægtningsmodellen jf. Udbudsbetingelser, pkt. 8.

## 1.2 Vejledning til løsningsbeskrivelse – Tekniske forhold

Tilbudsgiver gøres opmærksom på følgende tekniske forhold ved udfyldelse af en løsningsbeskrivelse:



- Fjern ikke Ordregivers tekst fra løsningsbeskrivelsen eller andre ændringer af Ordregivers opsætning af løsningsbeskrivelsen. Det gælder dog ikke de små kursiveret hjælpeinstruktioner i bokse, som kan slettes. Tekst, der fjernes, kan give anledning til, at der skal foretages vurdering af, om der er tale om et forbehold.

Hvis der vurderes at der er tale om et forbehold, er tilbuddet ikke konditionelt og vil blive afvist.

- At Tilbudsgiver ved afgivelse af tilbud bør kontrollere, at det er den rigtige løsningsbeskrivelse, der afgives for et udbudsområde. Ordregiver har erfaringer med, at Tilbudsgivere har afgivet forkert løsningsbeskrivelse til et udbudsområde med heraf følgende konsekvenser for kvalitetsvurderingen, når beskrevne metoder og redskaber i en løsningsbeskrivelse ikke matcher den / de del-målgrupper et udbudsområde omhandler
- At der sammen med den fulde løsningsbeskrivelse for et udbudsområde også skal *afgives en ekstraheret udgave af løsningsbeskrivelsen* i pdf., der ikke omfatter oplysninger, der har væsentlig økonomisk værdi for Tilbudsgiverens virksomhed, jf. § 30 i Offentlighedsloven (LOV nr. 606 af 12/06/2013):

*Undtagelse af oplysninger om private forhold og drifts- eller forretningsforhold m.v.*

§ 30. Retten til aktindsigt omfatter ikke oplysninger om

- 1) enkeltpersoners private, herunder økonomiske, forhold og
- 2) tekniske indretninger eller fremgangsmåder eller om drifts- eller forretningsforhold el.lign. , for så vidt det er af væsentlig økonomisk betydning for den person eller virksomhed, oplysningerne angår, at anmodningen ikke imødekommes.

Dette jf. udbudsbetingelserne.

Den afkortede/ekstraherede udgave udleveres som udgangspunkt i forbindelse med aktindsigtsbegæring ift. udbudsområdet. Det bemærkes, at ved aktindsigtsbegæring kan Ordregiver vælge at udlevere den fulde løsningsbeskrivelse for et udbudsområde, fx ved afgørelse herom fra relevant myndighed, nævn og/eller domstol.

Endelig kan de afkortede løsningsbeskrivelser, der modtager en Rammeaftale (herefter ”Kontrakt”), blive offentliggjort på hjemmesiden om Jobcenter Københavns samarbejde med leverandører.

### 1.3 Oplysninger om tilbudsgiver og erklæring om at der ikke er forbehold i løsningsbeskrivelsen

Tilbudsgiver (”Leverandør” efter evt. kontraktindgåelse) bedes udfylde oplysninger om Tilbudsgiveren, herunder kontaktperson. For et konsortium skal der angives den for konsortiet befuldmægtigede virksomhed.

Det er den angivne kontaktperson, der kontaktes af Ordregiver, hvis der er behov for teknisk afklaring m.v. af et tilbud.

Tilbudsgiver skal herudover oplyse:

- Forventet Opfyldelsessted (Leveringsadresse(-r))
- Evt. del eller dele af Kontrakten, der varetages af underleverandør.

Tilbudsgiver skal herudover tilkendegive, at løsningsbeskrivelsen ikke er omfattet af forbehold.

**Sæt ”X” i rubrikken for NEJ.**



Hvis der sættes ”X” i rubrikken for ”JA”, så har Tilbudsgiver angivet, at der er mindst et forbehold i løsningsbeskrivelsen. Det betyder at løsningsbeskrivelsen er ukonditionel jf. udbudsbetingelserne og vil blive afvist. Løsningsbeskrivelsen vil ikke blive læst, og Ordregiver vil ikke forholde sig til om der i virkeligheden ikke er forbehold i løsningsbeskrivelsen, når Tilbudsgiver har angivet, at der er mindst et forbehold.

Det bemærkes, at selv om Tilbudsgiver har sat ”X” i rubrikken ”Nej”, så kan Ordregiver ved læsning og vurdering af en løsningsbeskrivelse konkludere at der er taget mindst et forbehold. Hvis det er tilfældet, er Løsningsbeskrivelsen ukonditionel og vil blive afvist.

Disse oplysninger udgør side 1 (forside) og side 2 (oplysninger om tilbudsgiver mv.) i en løsningsbeskrivelse (bilag D.1. – D.2.).

## 1.4 Den kvalitative beskrivelse af metoder, redskaber, aktiviteter m.v. i indsatsmoduler / forløbene for primært jobparate akademikere

**Alle metoder, redskaber, aktiviteter og tilrettelæggelse i de beskrevne indsatsmoduler / forløb i en løsningsbeskrivelse skal være i overensstemmelse med lovgivningen.**

En løsningsbeskrivelse skal beskrive indholdet i alle indsatsmoduler og forløbstyper, der efterspørges jf. kravspecifikationen (A.0 + kravspecifikation for udbudsområde), samt hvordan Tilbudsgiver selv arbejder med det virksomhedsopsøgende arbejde mhp. at få de lige akademikere i arbejde. Derudover skal Tilbudsgiver give en konkret løsningsbeskrivelse på to af Ordregivers udvalgte konkrete caseprofiler. Se mere herom afsnit 1.4.2 i dette bilag D.0

Løsningsbeskrivelsens kvalitative beskrivelse uden casebeskrivelser (kvalitetskriterium 1) må **maksimalt fylde 15 A4-sider**. Det vil sige afsnit 2.1 til og med afsnit 2.5 i bilag D.1 / D.2 svarende til side 3-17. Der læses ikke udover de 15 sider. Øvrige sider indgår dermed ikke i den kvalitative vurdering af den kvalitative beskrivelse uden casebeskrivelser (kvalitetskriterium 1).

Løsningsbeskrivelsens kvalitative beskrivelse af Ordregivers to udvalgte cases må **maksimalt fylde 4 A4-sider fordelt på 2 A4-sider til hver case**. Det vil sige afsnit 3 i bilag D.1 / D.2 svarende til side 18-21. Der læses ikke udover de 2 sider pr. case. Øvrige sider indgår dermed ikke i den kvalitative vurdering af den kvalitative beskrivelse af de to cases.

Teksten i Tilbuddet skal være Time New Roman, minimum størrelse 11. Fodnoter i Time New Roman, minimum størrelse 8. Tekst i den kvalitative løsningsbeskrivelse udover de 15 + 4 sider bliver ikke læst og indgår ikke i vurderingen. Den kvalitative beskrivelse udgør side 3-17 (afsnit 2) og 18-21 (afsnit 3) i løsningsbeskrivelsen. Tekst i figurer og lignende skal være læselig og tydelig for Ordregiver, men der er ikke krav til minimumstekststørrelse.

Tilbudsgiver opfordres til at anvende et højt konkretiseringsniveau i en løsningsbeskrivelse. Hvis Tilbudsgiver f.eks. opererer med en holdstørrelse per medarbejder i en Aktivitetstime i gennemsnit for et, flere eller alle holdbaserede aktiviteter i et forløb, så angiv det venligst i tilbuddet. Det er frivilligt at angive evt. tal, men et tal er forpligtende, såfremt det angives.

Hvis der vedlægges bilag, så bemærk, at bilag ikke læses, og bilag indgår ikke i vurderingen.

### 1.4.1 Brug af forkortelser, referencer m.v. i en løsningsbeskrivelse

En løsningsbeskrivelse for et udbudsområde skal kunne læses selvstændigt jf. de generelle krav til en løsningsbeskrivelse. Der må derfor ikke refereres på tværs af forskellige løsningsbeskrivelser.





Derimod må der gerne refereres internt i det enkelte udbudsområdes løsningsbeskrivelse. Ved brug af interne referencer i en løsningsbeskrivelse, så husk at kontrollere at interne referencer er angivet korrekt.

Hvis der f.eks. i en tekst i en løsningsbeskrivelse refereres til en overordnet metodebeskrivelse med henvisning til side 5, mens metodebeskrivelsen er beskrevet på side 3, så er referencen ikke gældende i forhold til udfoldelse af løsningsbeskrivelsen med heraf følgende konsekvens for vurderingen af løsningsbeskrivelsen i forhold til evalueringsmodellen, jf. Udbudsbetingelserne, pkt. 8.

Ved brug af eksterne referencer, vil de eksterne referencer i sig selv ikke blive læst, men de understøtter en velunderbygget beskrivelse af metoder/referencer i forhold til vægtningsmodellen jf. Udbudsbetingelser, pkt. 8.

Det anbefales at:

- En løsningsbeskrivelse holdes kortfattet og konsistent i anvendelse af navne og/eller begreber. Det er i den sammenhæng også hensigtsmæssigt ved henvisning til ikke gængse begreber, teorier m.v. at uddybe, hvad der menes hermed, første gang begreb, teori og/eller forfatter angives, fx i form af fodnote. I den sammenhæng er det ikke mindst vigtigt, at første gang et navn på en metode/redskab anvendes, angives det fulde navn med forkortelse i (parentes), da tilbudsgiver ikke kan forventes navnet kendt af Ordregiver
- Der anvendes fodnoter ift. referencer til litteratur mht. metode eller redskab, fx henvisning til forskningsrapporter m.v. Her kan f.eks. henvises til en eller flere rapporter på [jobeffekter.dk](http://jobeffekter.dk)<sup>1</sup>. Gerne via brug af et aktivt link til pågældende forskningsrapport m.v. Check at evt. eksterne referencer er korrekte før afgivelse
- Når der refereres til et redskab i LAB, ses det gerne, at der henvises til relevant kapitel eller paragraf i loven, f.eks. ”Virksomhedspraktik, LAB kap. 11”. I den sammenhæng OBS på at løsningsbeskrivelsen afgives i forhold til beskæftigelseslovgivningen, der er trådt i kraft den 1. januar 2020, herunder nye kapitel nr. og § for flere redskaber, som også anvendes i dette udbuds materiale.

#### 1.4.2 Krav om anvendelse af case i løsningsbeskrivelse ift. kvalitetskriterium 2

En Tilbudsgiver skal for hvert udbudsområde udarbejde en løsningsbeskrivelse på de to caseprofiler på et udbudsområde (2 sider pr. case). Cases er udvalgt af Ordregiver. Caseprofiler findes i Bilag B – Målgruppebeskrivelse.

Rammen for alle cases er en 13 ugers bestilling af forløbstypen ”Jobformidlingsforløb”, jf. bilag A.0, A.1, A.2.

- For udbudsområde 1 skal der laves en kvalitativ løsningsbeskrivelse ift. caseprofil ”Helle” og caseprofil ”Christian”

For case ”Helle” skal case-løsningen vise et forløb der lykkedes ift. formålet om at komme i ustøttet beskæftigelse inden for et 13 ugers forløb.

For case ”Christian” skal case-løsningen vise et forløb der *ikke* lykkedes med formålet om at komme i ustøttet beskæftigelse inden for et 13 ugers forløb.

- For udbudsområde 2 skal der laves en kvalitativ løsningsbeskrivelse ift. caseprofil ”Matteo” og caseprofil ”Ana”

<sup>1</sup> <https://www.star.dk/viden-og-tal/hvad-virker-i-beskaeftigelsesindsatsen/jobeffekter-dk/>





For case ”Ana” skal case-løsningen vise et forløb der lykkedes med formålet om at komme i understøttet beskæftigelse inden for et 13 ugers forløb.

For case ”Matteo” skal case-løsningen vise et forløb der *ikke* lykkedes ift. formålet om at komme i understøttet beskæftigelse inden for et 13 ugers forløb.

Det er op til Tilbudsgiver hvordan casebeskrivelser kan udfoldes ift. evaluering- og vægtningsmodellens krav.

#### 1.4.3 Brug af tabeller, tegninger, figurer m.v. i en løsningsbeskrivelse

Det står Tilbudsgiver frit at anvende skemaer, tabeller, tegninger, figurer m.v. i en løsningsbeskrivelse, så længe det holdes indenfor det antal sider for hver af de to kvalitative dele af løsningsbeskrivelsen, jf. pkt. 1.4.

### 1.5 Timepriser

Tilbudsgiver skal angive timepriser for de forskellige indsatsmoduler. Timeprisen som tilbydes for et forløb, skal være inden for rammen af prisspændet for indsatsmodulet.

Priser angives på løsningsbeskrivelsen D.1.-D.2. De tilbudte priser vurderes jf. Udbudsbetingelserne, pkt. 8.

**Husk at kontrollere at de angivne priser er i hele kroner og indenfor de angivne prisspænd jf. bilag C.**

Hvis Tilbudsgiver afgiver et tilbud med en lavere timepris end minimumsprisen angivet i bilag C for de enkelte indsatsmoduler, bliver prisen reguleret til mindsteprisen. Leverandøren vil således i et sådant tilfælde være forpligtet til at levere den pågældende Ydelse til mindsteprisen. Hvis Tilbudsgiver afgiver et tilbud med en højere pris end maksimalpriserne angivet i bilag C for de enkelte indsatsmoduler, bliver prisen reguleret til maksimalprisen. Leverandøren vil således i et sådan tilfælde være forpligtet til at levere den pågældende ydelse til maksimalprisen. Hvis Tilbudsgiveren ikke angiver en pris for et/flere af indsatsmodulerne, bliver prisen reguleret til maksimalprisen for det respektive indsatsmodul. Leverandøren vil således i et sådan tilfælde være forpligtet til at levere den pågældende Ydelserne til maksimalprisen.

Der må kun afgives tilbud med timepriser i hele kroner (uden decimal). Hvis Tilbudsgiver afgiver et tilbud med en pris, som ender på et antal ører (fx 60,05 el. 60,95 kr.), *bliver prisen altid rundet op* til nærmeste hele krone og Leverandøren vil være forpligtet til at levere den pågældende ydelse til den oprundede pris.

#### 1.5.1 Aktivitetstimer

Tilbudsgiver erindres om at, Tilbudsgiver ved udformning af tilbuddet, skal sætte sig grundigt ind i, hvad der er en Aktivitetstime jf. udbudsmaterialerne, ikke mindst bilag A.0., bilag E, og bilag H.

### 1.6 Løsningsbeskrivelsen som del af Leverandørens kontrakt

Hvis Tilbudsgiver tildeles Kontrakt, dvs. bliver Leverandør, vil løsningsbeskrivelsen indgå som et bilag til Kontrakten mellem Ordregiveren og Leverandøren.

Leverandøren er herefter forpligtet til at udføre sin opgave i overensstemmelse med den afgivne løsningsbeskrivelse, Kontrakten og lovgivningen i øvrigt.

Det indskræpes i den sammenhæng, at det er Leverandørens pligt at sikre, at Leverandørens forløb til borgerne kontinuerlig er i overensstemmelse med gældende lovgivning og de af Københavns Kommune fastsatte politiske målsætninger og retningslinjer for service til borgerne.



## Bilag D.1

### Løsningsbeskrivelse for udbudsområde 1

Jobrettet vejlednings- og opkvalificeringsindsats for  
jobparate akademikere



# 1. Oplysninger om tilbudsgiver og erklæring om, at der ikke er forbehold i løsningsbeskrivelsen

## 1.1 Oplysning om Tilbudsgiver

Tilbudsgivers virksomhedsnavn (Jf. CVR-register)	
Tilbudsgivers CVR-nummer	
Adresse	
Postnr.	
By	
Navn på kontaktperson	
Telefonnr. for kontaktperson	
Tilbudsgivers forventede leverings- adresse(-r) ved tildeling af Kontrakt	
Angiv de dele af Kontrakten, som eventuelt underleverandører for- ventes at skulle udføre.	

## 1.2 Erklæring om, at Tilbudsgiver ikke har forbehold

Nærværende erklæring afgives på vegne af Tilbudsgivers virksomhed jf. 1.1.

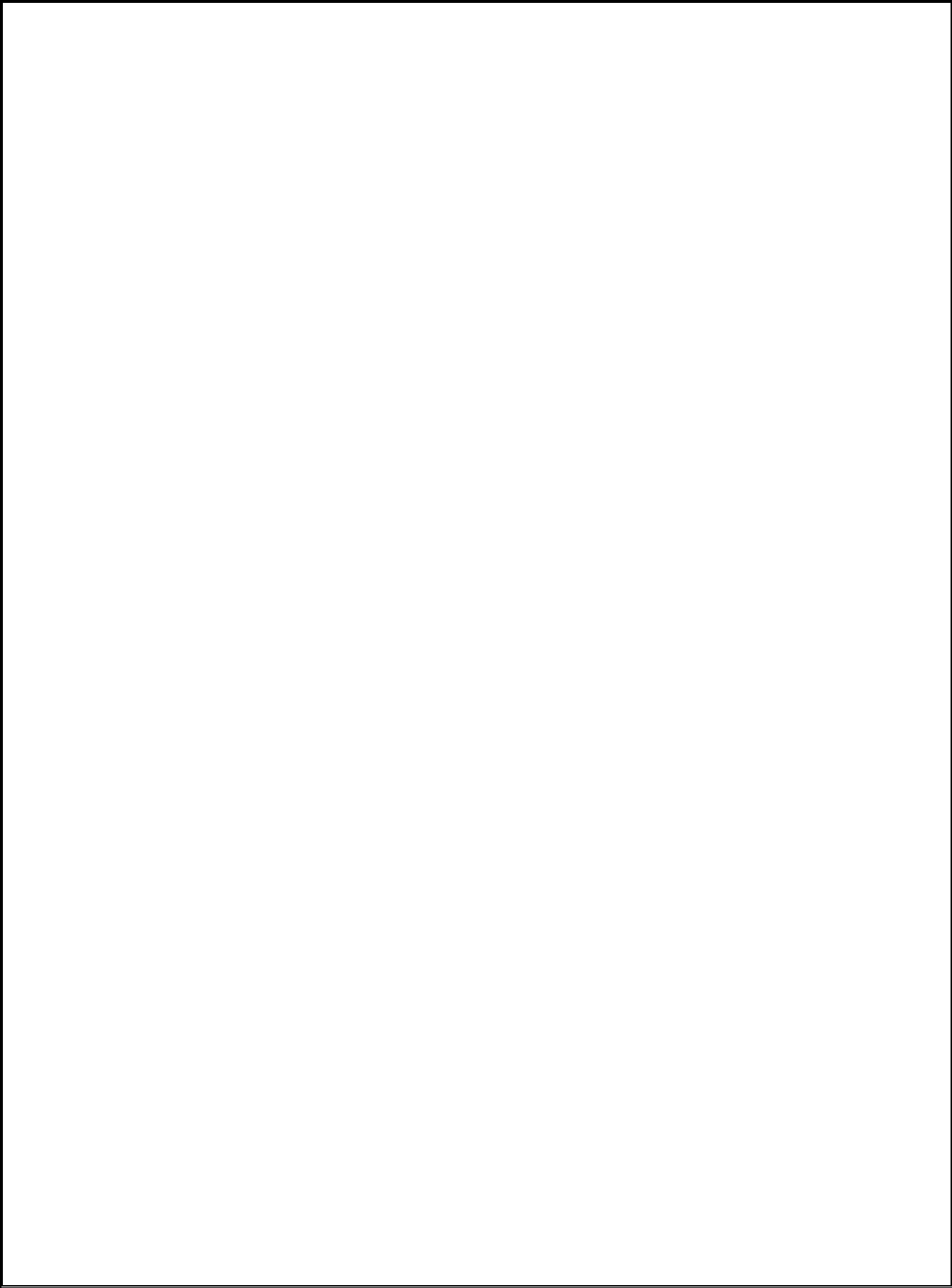
Tilbudsgiver bekræfter hermed, på tro og love, at der ikke er forbehold i indeværende løsningsbeskrivelse og til øvrige materialer omfattet af udbuddet.

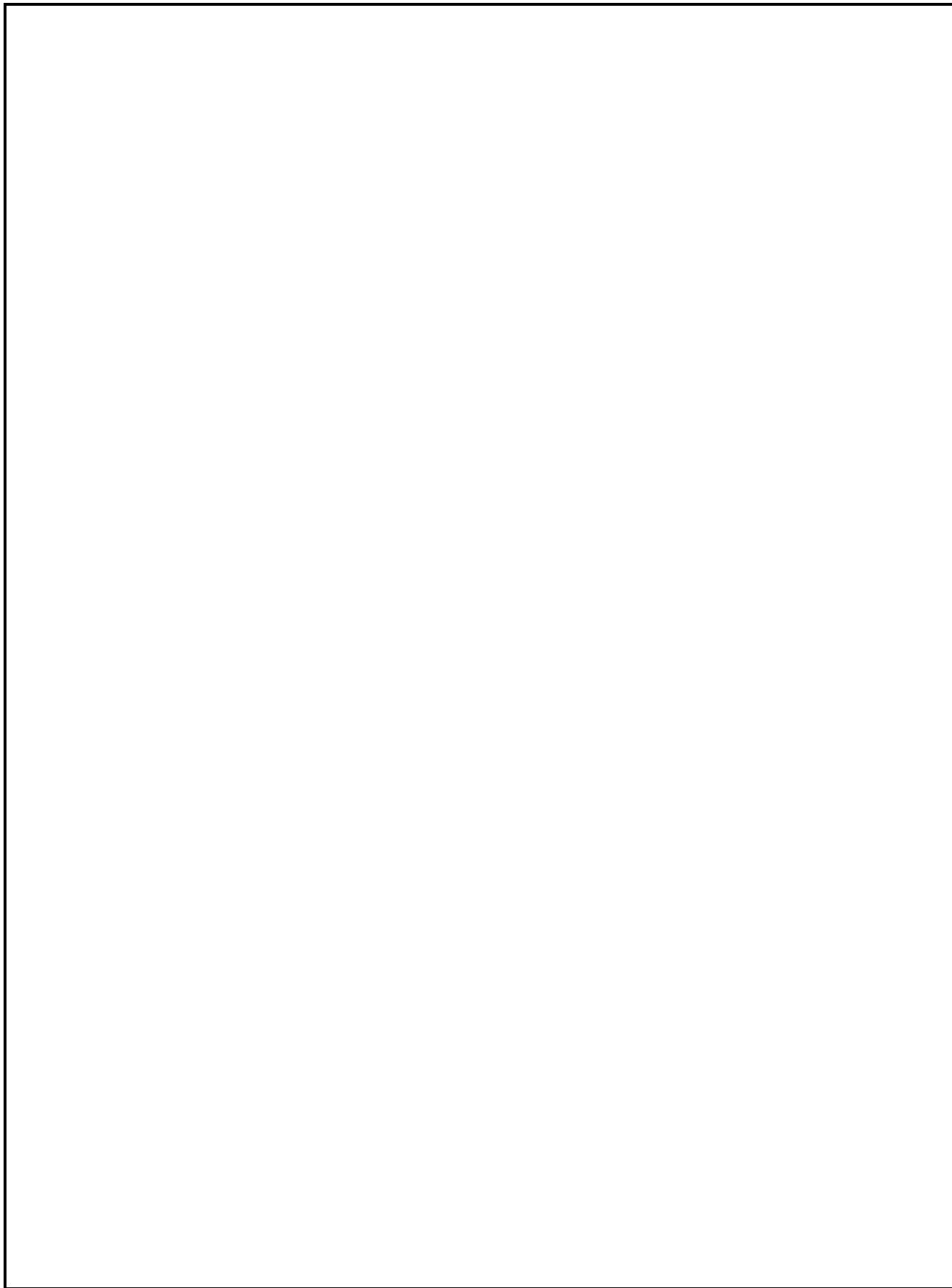
Har Tilbudsgiver forbehold?	Svar (Sæt "X")
NEJ	
JA. Dvs. at tilbuddet er ukonditionelt og afvises af Ordregiver	



## 2. Den kvalitative beskrivelse

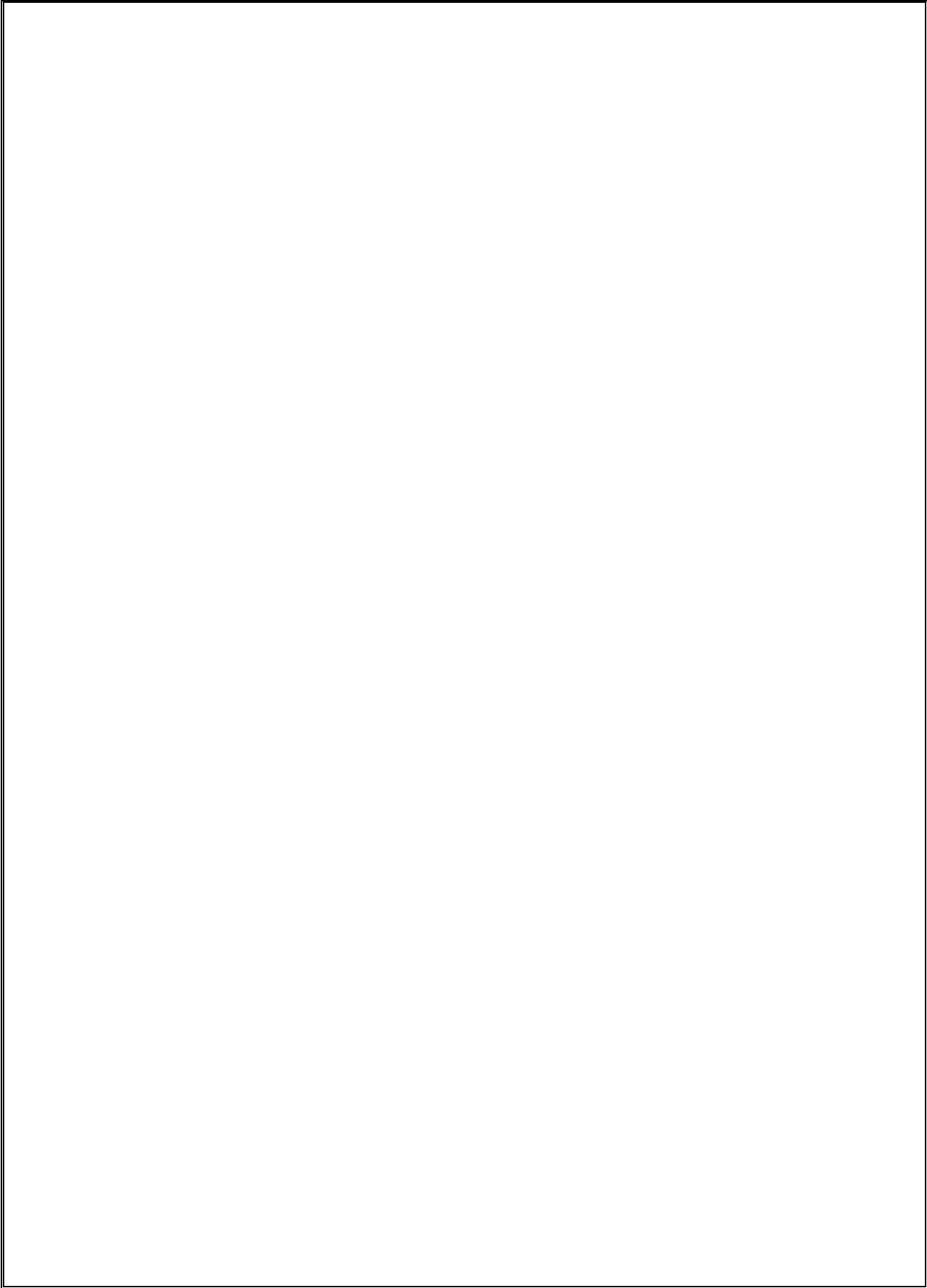
### 2.1 Generelle metoder, redskaber og aktiviteter







## 2.2 Metoder, redskaber og aktiviteter i Tilbudsgivers virksomhedsopsøgende arbejde

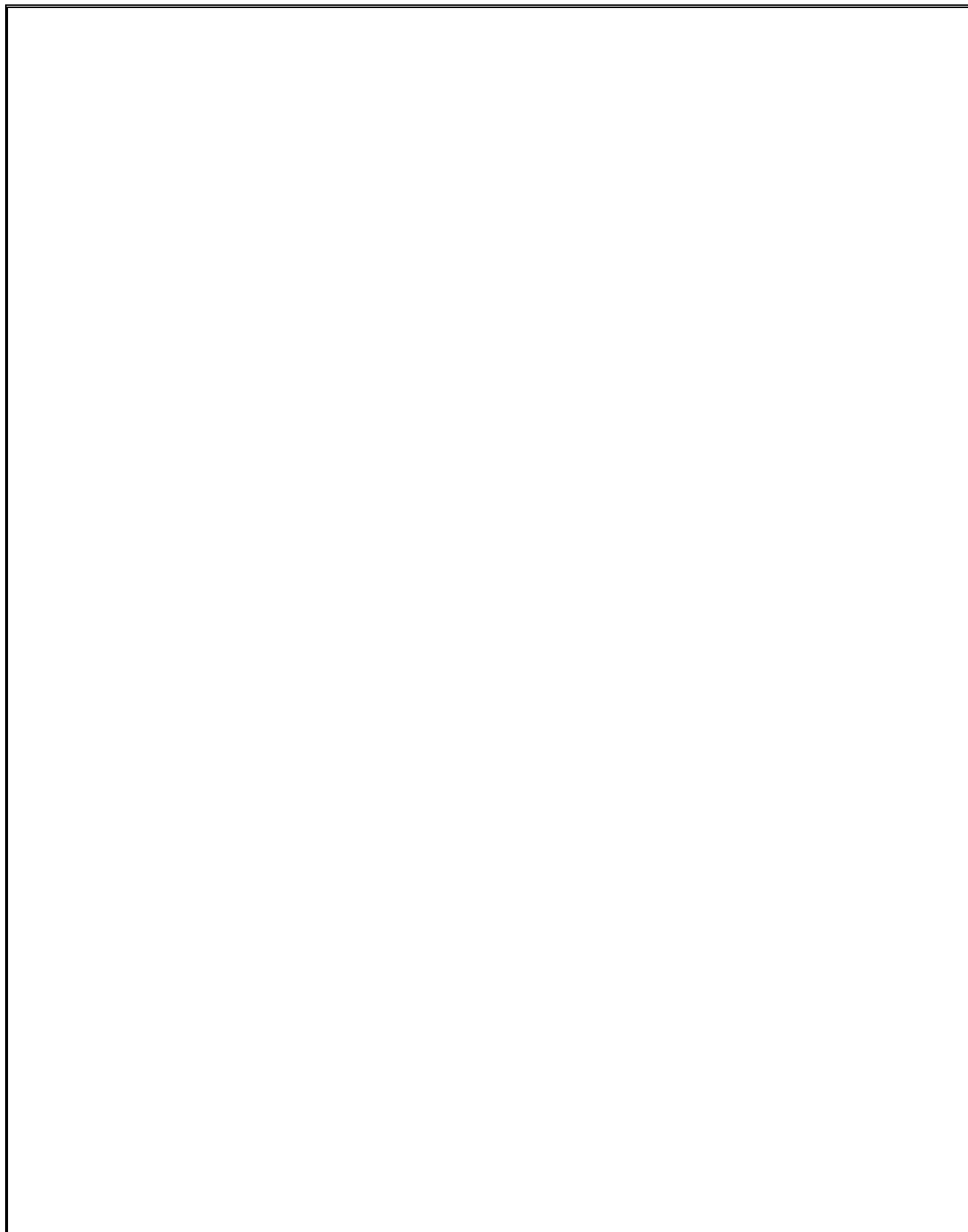






## 2.3 Individuelle indsatsmoduler (Individuelt indsatsmodul 1-3)

### 2.3.1 Generelle metoder, aktiviteter, redskaber i individuelle indsatsmoduler (individuel indsatsmodul 1-3)







### 2.3.2 Individuelt indsatsmodul 1

*Særligt ift. individuelt indsatsmodul 1; Vekselvirkning mellem individuelle (1 til 1) fysiske møder på Leve-  
ringsadresse og møder via digitale medier, fx videomøder eller telefoniske møder, dog overholdelse af mini-  
mumskrav ift. vekselvirkningen, jf. bilag A.0.- A.1*



### 2.3.3 Individuelt Indsatsmodul 2

*Kun individuelle (1 til 1) fysiske møder på Leveringsadresse.*



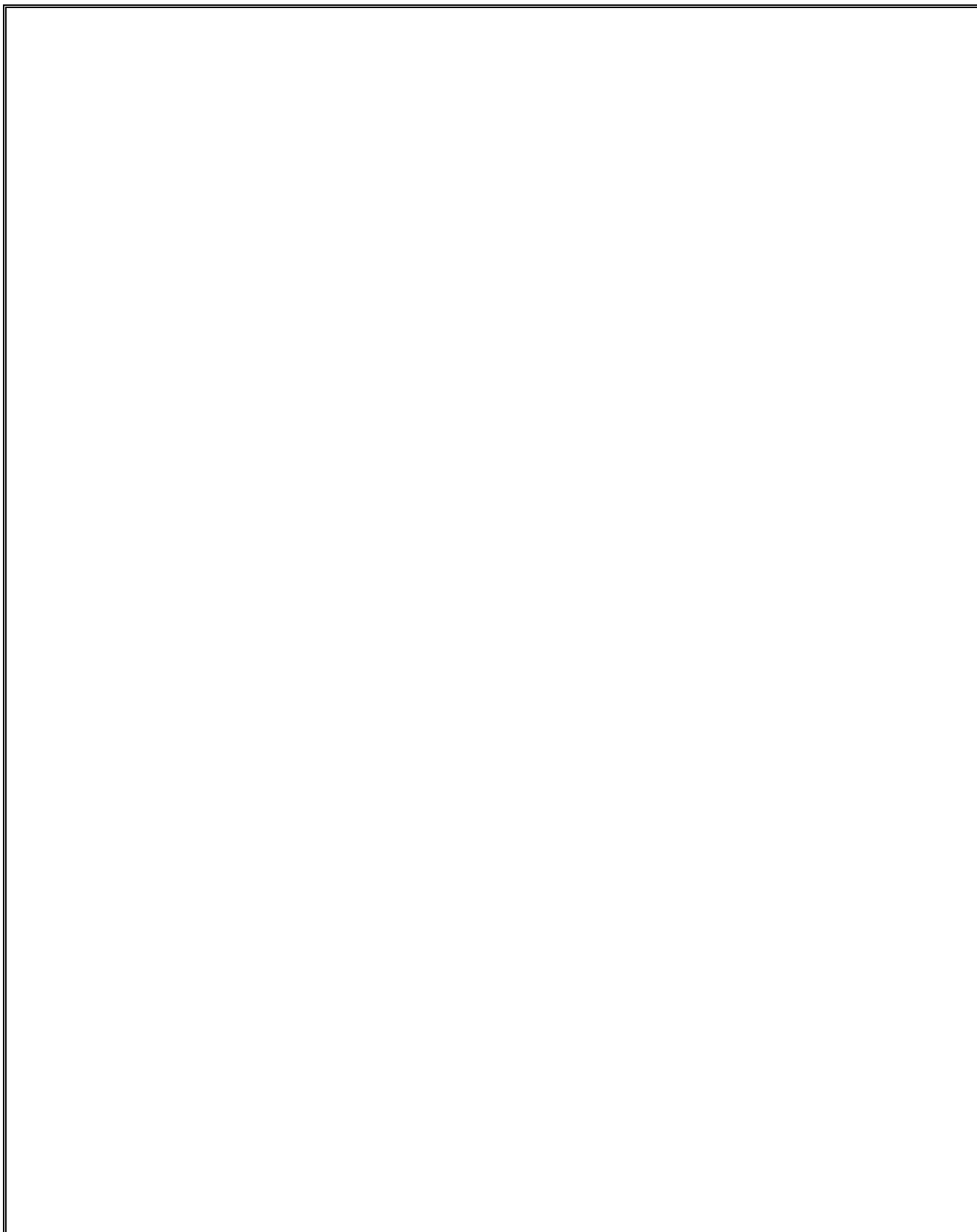
### 2.3.4 Individuel Indsatsmodul 3

*Kun individuelle (1 til 1) møder via digitale medier, fx videomøder eller telefoniske møder.*



## 2.4 Hold/gruppebaseret Indsatsmoduler (Indsatsmodul 1 og 2)

### 2.4.1 Generelle metoder, aktiviteter, redskaber i hold/gruppebaserede indsatsmoduler (Indsatsmodul 1 og 2)





2.4.2 Indsatsmodul 1 (0,5 – 10 timer pr. uge i gennemsnit)



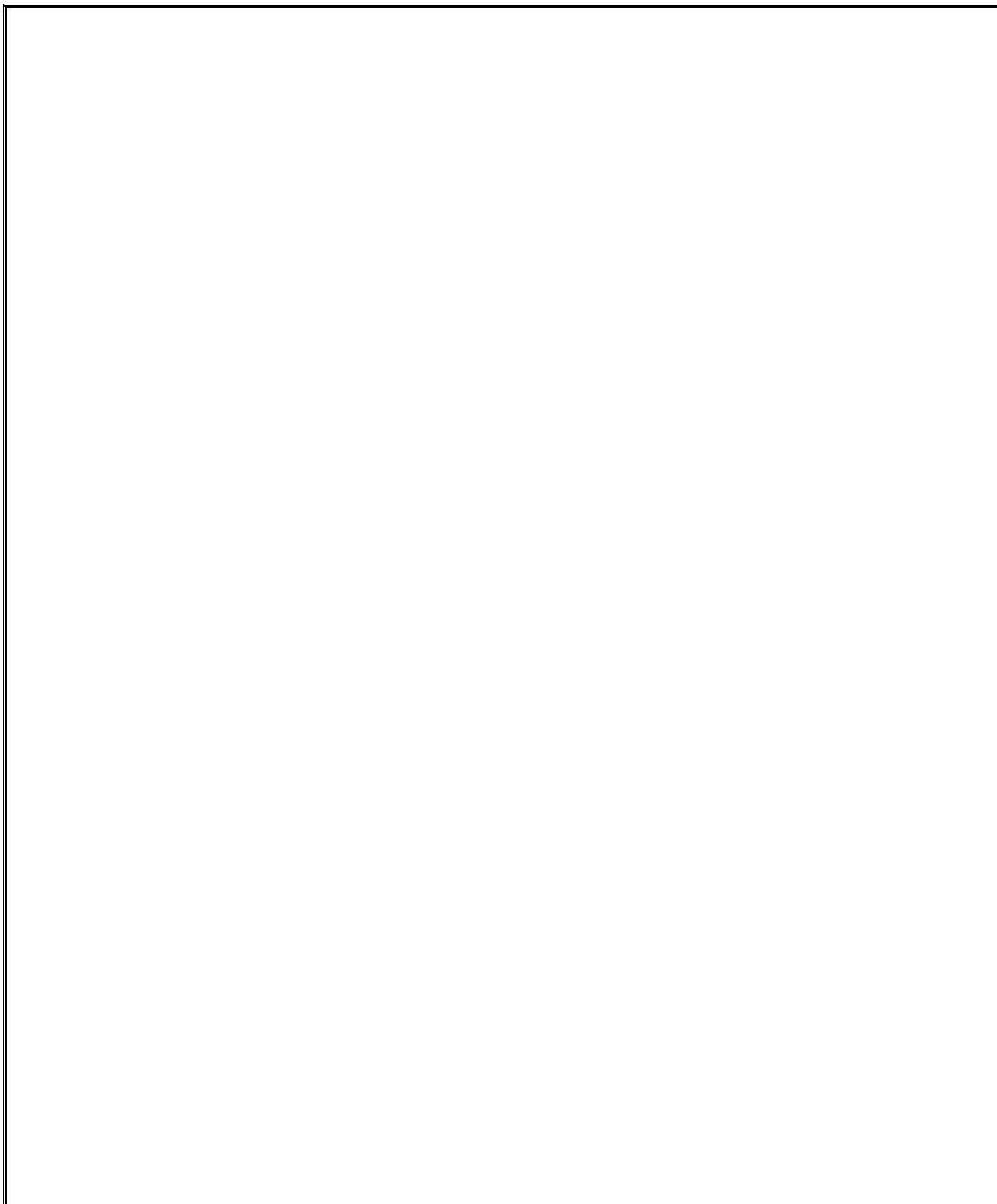
2.4.3 Indsatsmodul 2 (11 til 37 timer i gennemsnit pr. uge)





## 2.5 Forløbstyper (på forhånd efterspurgte forløbstyper)

2.5.1 Forløbstype ”Jobformidlingsforløb” – ved en bestilling på 13 uger á samlet 3 timer pr. uge i gennemsnit (0,5 time pr. uge i gennemsnit af Individuelt Indsatsmodul 1 og 2,5 time pr. uge i gennemsnit af Indsatsmodul 1), jf. bilag A.0-A.1.





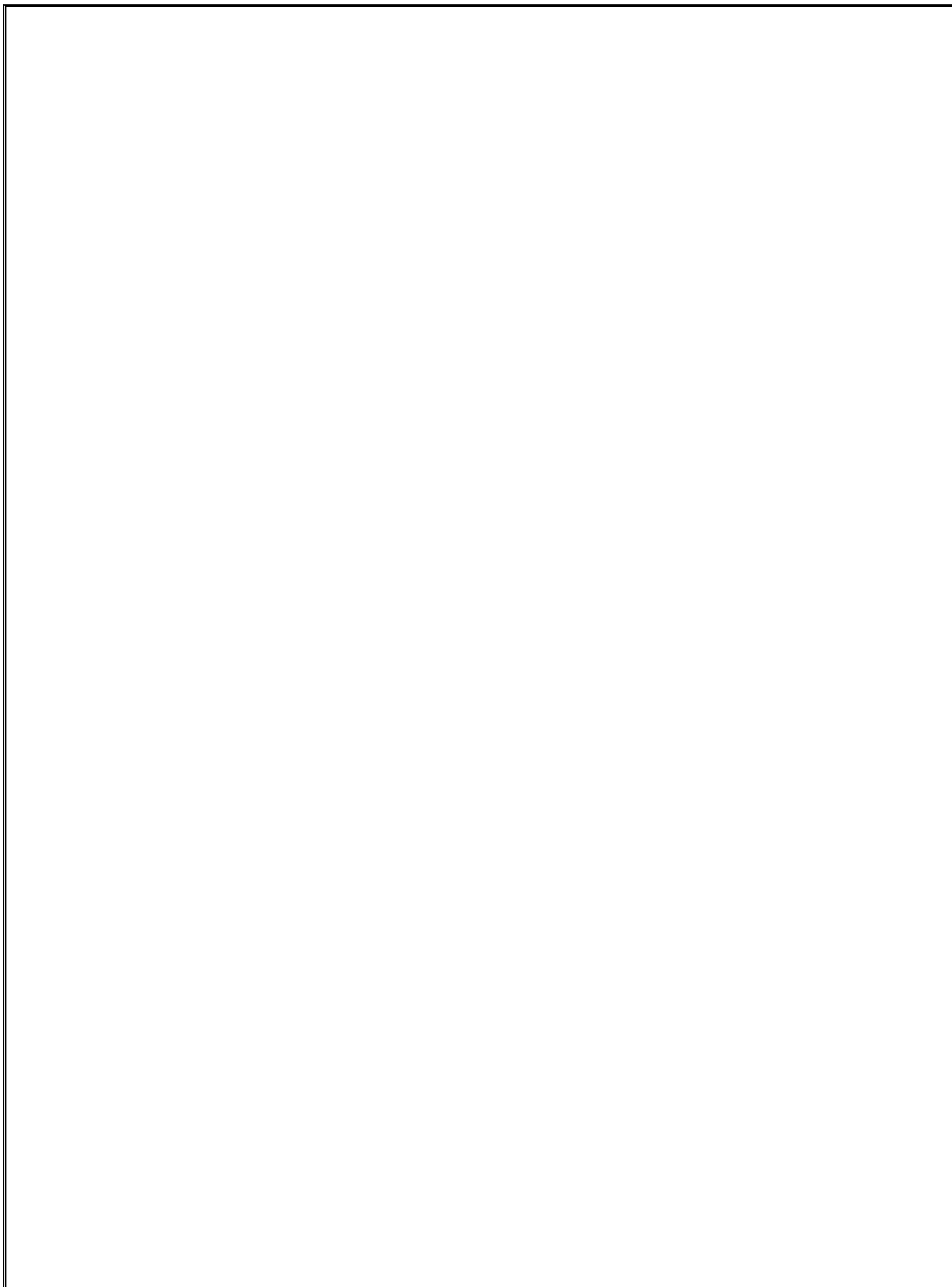
2.5.2 Forløbstype ”Individuelt Jobformidlingsforløb” (sammensat af Individuelt Indsatsmodul 1) - ved en bestilling på 13 uger á 0,5 timer pr. uge i gennemsnit, jf. bilag A.0-A.1.



## 3. Cases

### 3.1 Case "Helle", jf. bilag B.

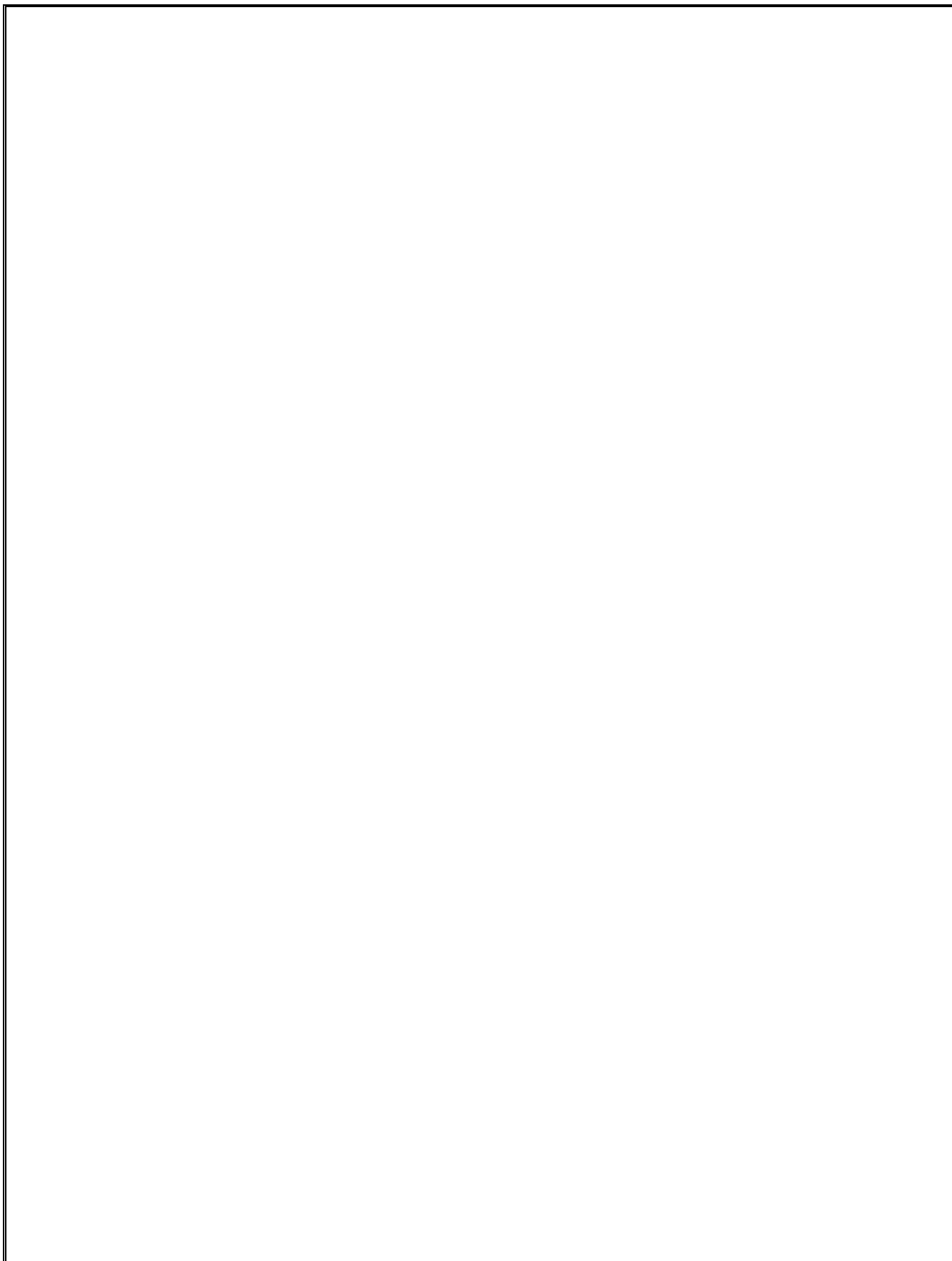
*Her skal der laves en case-løsning på hvordan Tilbudsgiver vil arbejde effektivt med borgercase "Helle".  
Obs. på krav til case i bilag D.0*





### 3.2 Case "Christian", jf. bilag B.

*Her skal der laves en case-løsning på hvordan Tilbudsgiver vil arbejde effektivt med borgercase "Christian".  
Obs. på krav til case i bilag D.0*





## 4. Timepriser

### 4.1 Timepris for Individuel Indsatsmodul 1

Interval for gennemsnitligt timetal pr. uge, jf. bilag A.0-A.1	Timepris DKK (minimal og maksimalpriser, jf. bilag C)		Angiv timepris
½ - 2 timer	Min. 550	Max. 750	_____ DKK pr. time

### 4.2 Timepris for Individuel Indsatsmodul 2

Interval for gennemsnitligt timetal pr. uge, jf. bilag A.0-A.1	Timepris DKK (minimal og maksimalpriser, jf. bilag C)		Angiv timepris
½ - 2 timer	Min. 550	Max. 750	_____ DKK pr. time

### 4.3 Timepris for Individuel Indsatsmodul 3

Interval for gennemsnitligt timetal pr. uge, jf. bilag A.0-A.1	Timepris DKK (minimal og maksimalpriser, jf. bilag C)		Angiv timepris
0,25 – 2 timer	Min. 450	Max. 650	_____ DKK pr. time

### 4.4 Timepris for Indsatsmodul 1

Interval for gennemsnitligt timetal pr. uge, jf. bilag A.0-A.1	Timepris DKK (minimal og maksimalpriser, jf. bilag C)		Angiv timepris
0,5 – 10 timer	Min. 30	Max. 60	_____ DKK pr. time



#### 4.5 Timepris for Indsatsmodul 2

Interval for gennemsnitligt timetal pr. uge, jf. bilag A.0-A.1	Timepris DKK (minimal og maksimalpriser, jf. bilag C)		Angiv timepris
11 – 37 timer	Min. 30	Max. 60	_____ DKK pr. time





## Bilag D.2

### Løsningsbeskrivelse for udbudsområde 2

Jobrettet vejlednings- og opkvalificeringsindsats på engelsk til jobparate ikke-dansksprogede akademikere



# 1. Oplysninger om tilbudsgiver og erklæring om, at der ikke er forbehold i løsningsbeskrivelsen

## 1.1 Oplysning om Tilbudsgiver

Tilbudsgivers virksomhedsnavn (Jf. CVR-register)	
Tilbudsgivers CVR-nummer	
Adresse	
Postnr.	
By	
Navn på kontaktperson	
Telefonnr. for kontaktperson	
Tilbudsgivers forventede leverings- adresse(-r) ved tildeling af Kontrakt	
Angiv de dele af Kontrakten, som eventuelt underleverandører for- ventes at skulle udføre.	

## 1.2 Erklæring om, at Tilbudsgiver ikke har forbehold

Nærværende erklæring afgives på vegne af Tilbudsgivers virksomhed jf. 1.1.

Tilbudsgiver bekræfter hermed, på tro og love, at der ikke er forbehold i indeværende løsningsbeskrivelse og til øvrige materialer omfattet af udbuddet.

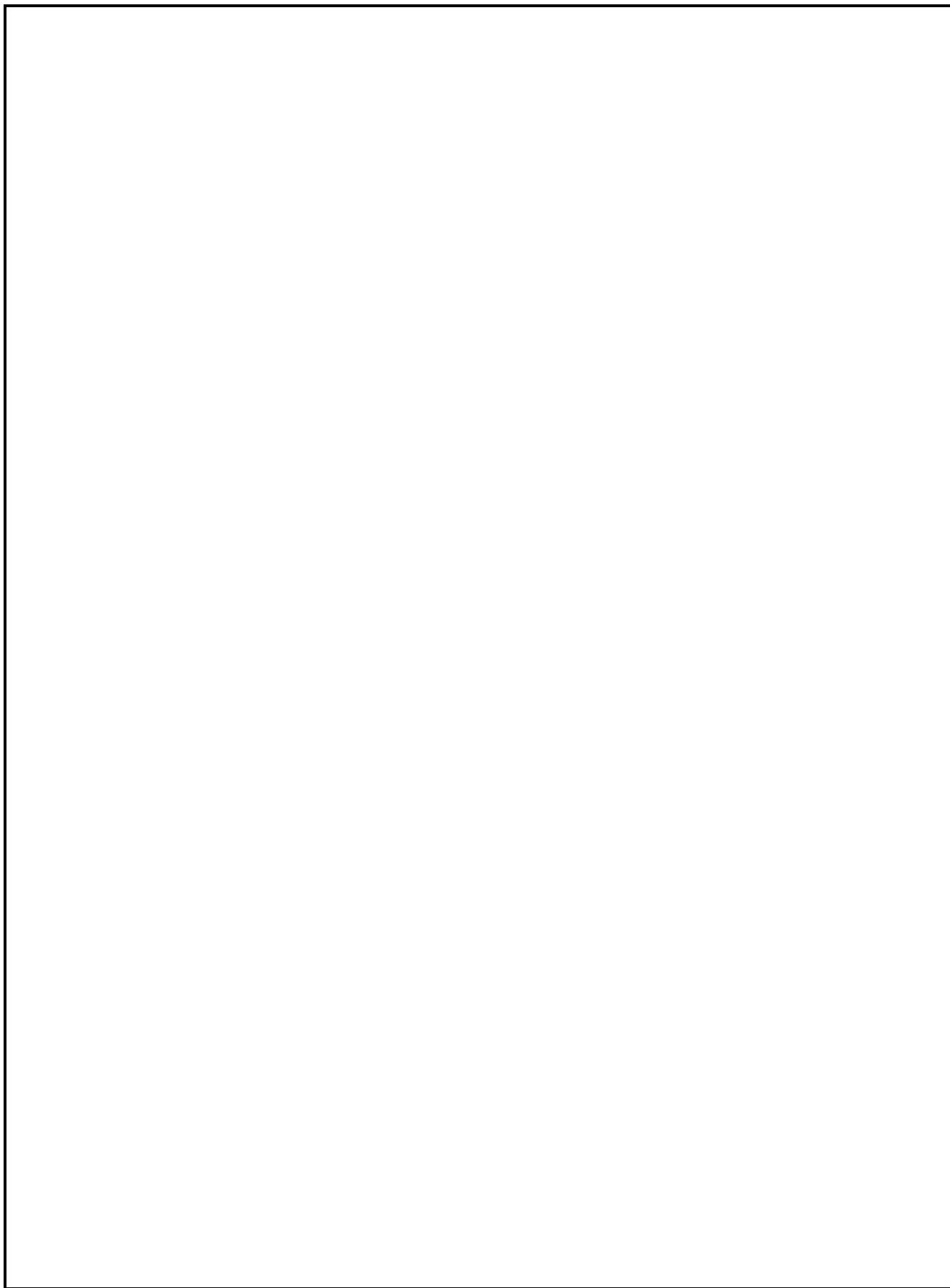
Har Tilbudsgiver forbehold?	Svar (Sæt "X")
NEJ	
JA. Dvs. at tilbuddet er ukonditionelt og afvises af Ordregiver	



## 2. Den kvalitative beskrivelse

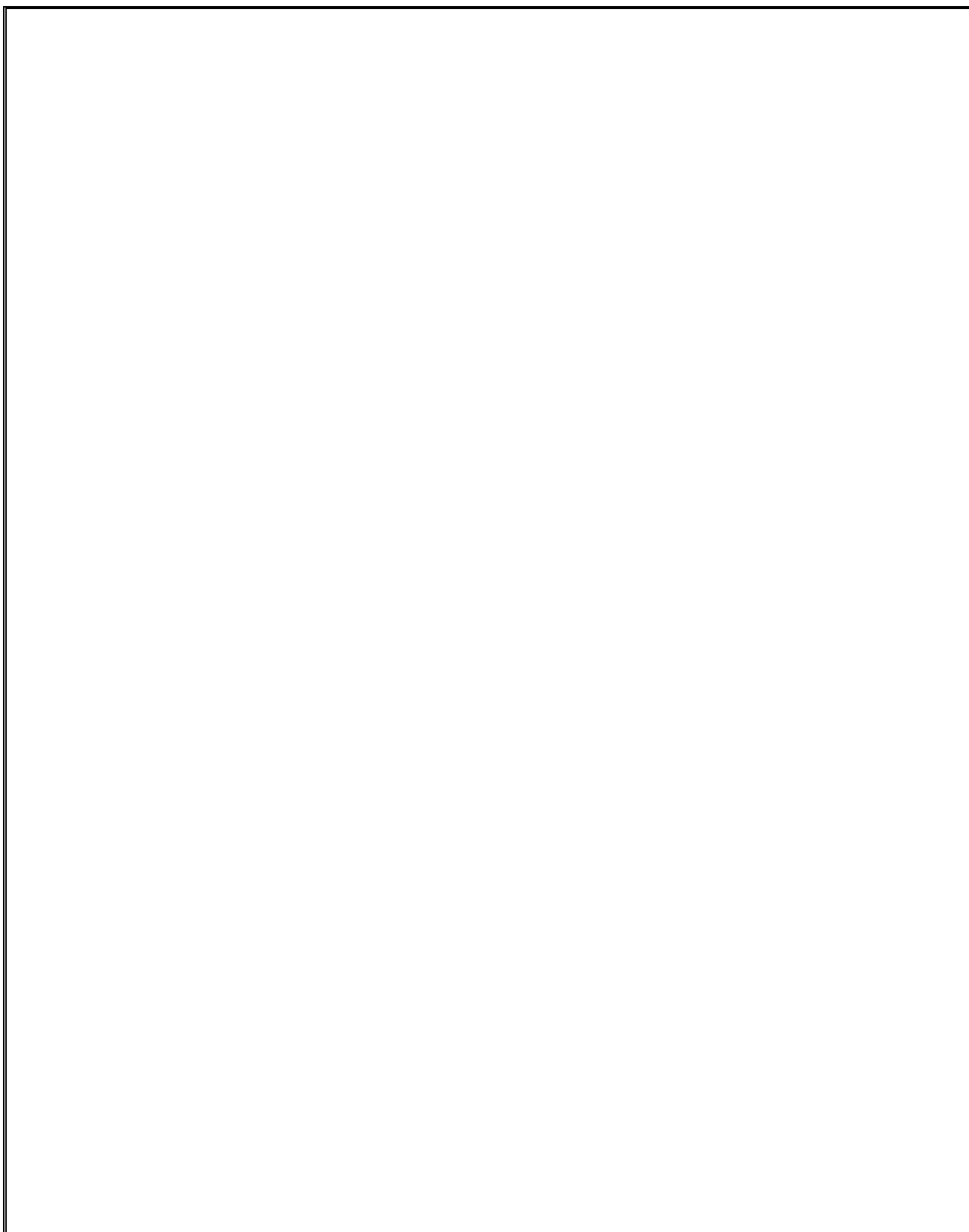
### 2.1 Generelle metoder, redskaber og aktiviteter

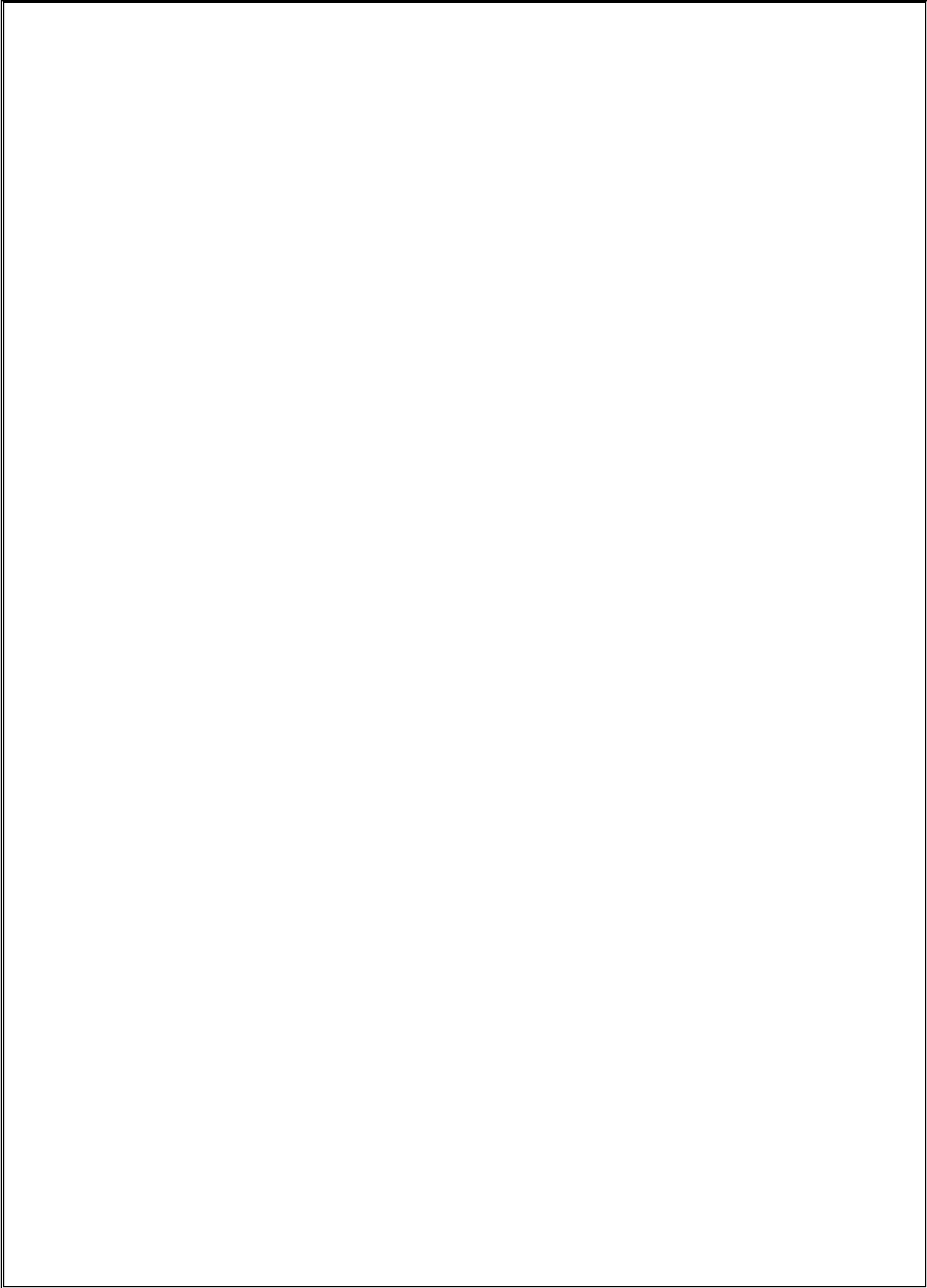






## 2.2 Metoder, redskaber og aktiviteter i Tilbudsgivers virksomhedsopsøgende arbejde

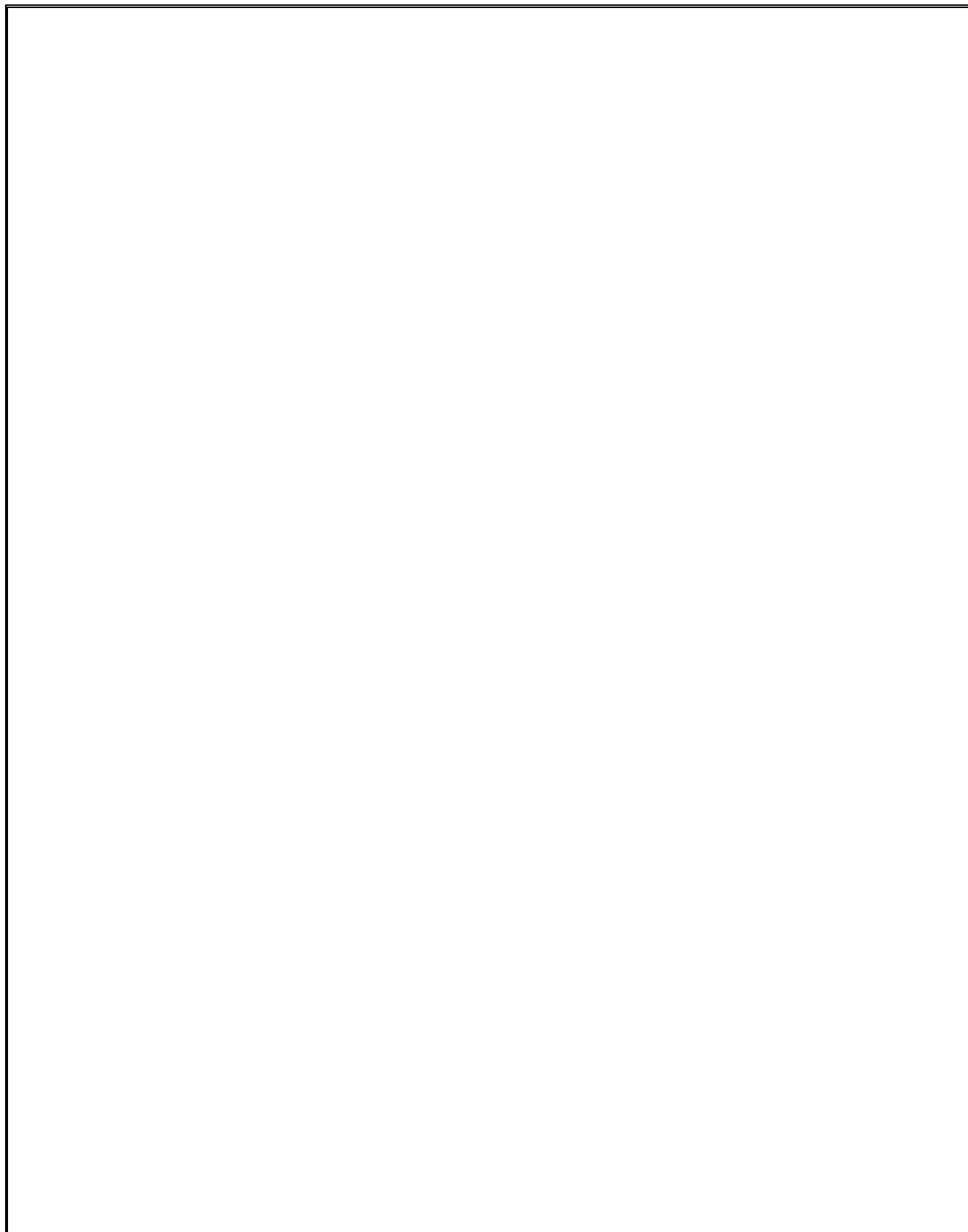




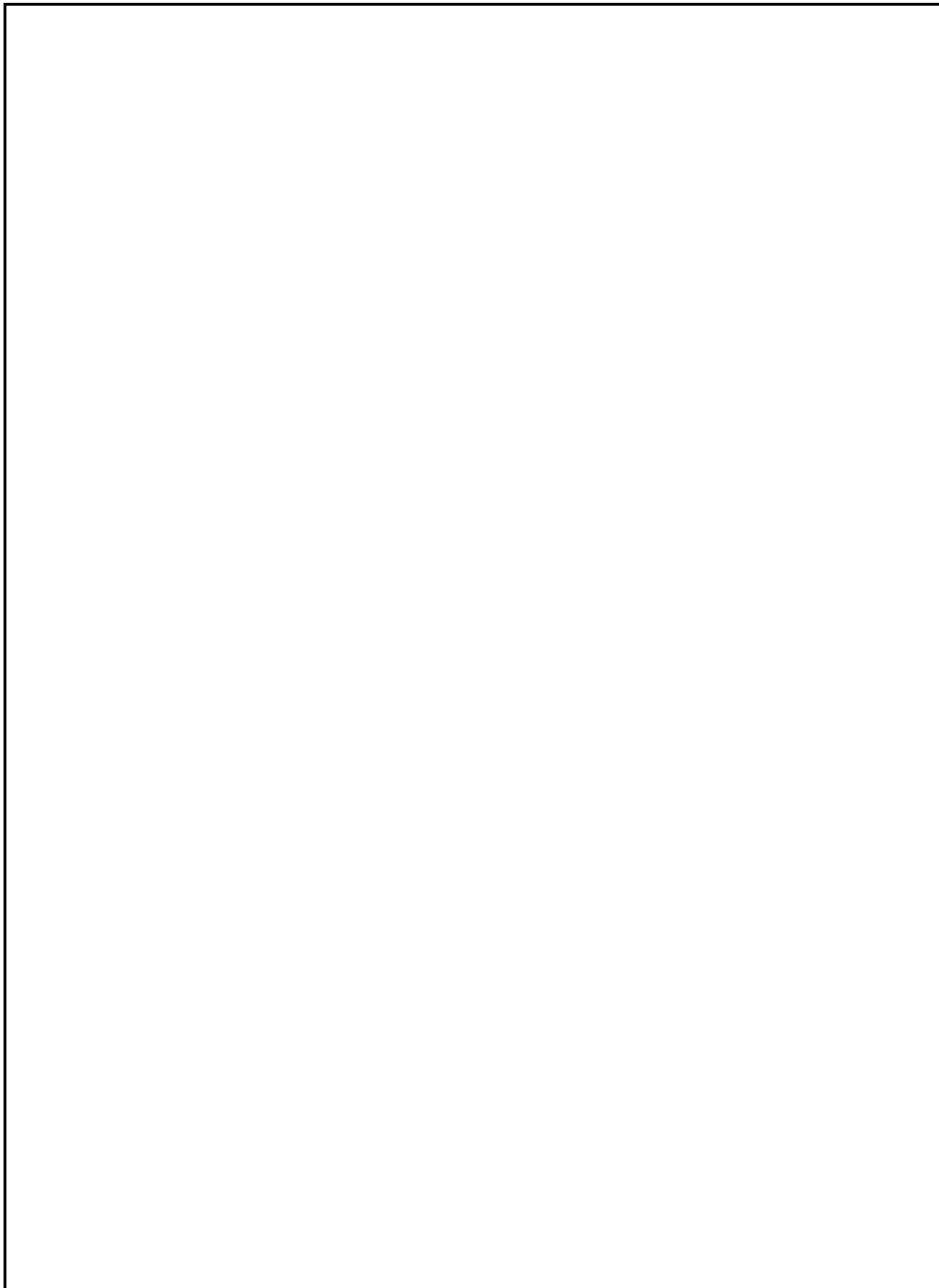


## 2.3 Individuelle indsatsmoduler (Individuelt indsatsmodul 1-3)

### 2.3.1 Generelle metoder, aktiviteter, redskaber i individuelle indsatsmoduler (individuel indsatsmodul 1-3)









### 2.3.2 Individuelt indsatsmodul 1

*Særligt ift. individuelt indsatsmodul 1; Vekselvirkning mellem individuelle (1 til 1) fysiske møder på Leve-  
ringsadresse og møder via digitale medier, fx videomøder eller telefoniske møder, dog overholdelse af mini-  
mumskrav ift. vekselvirkningen, jf. bilag A.0.- A.1*



### 2.3.3 Individuelt Indsatsmodul 2

*Kun individuelle (1 til 1) fysiske møder på Leveringsadresse.*



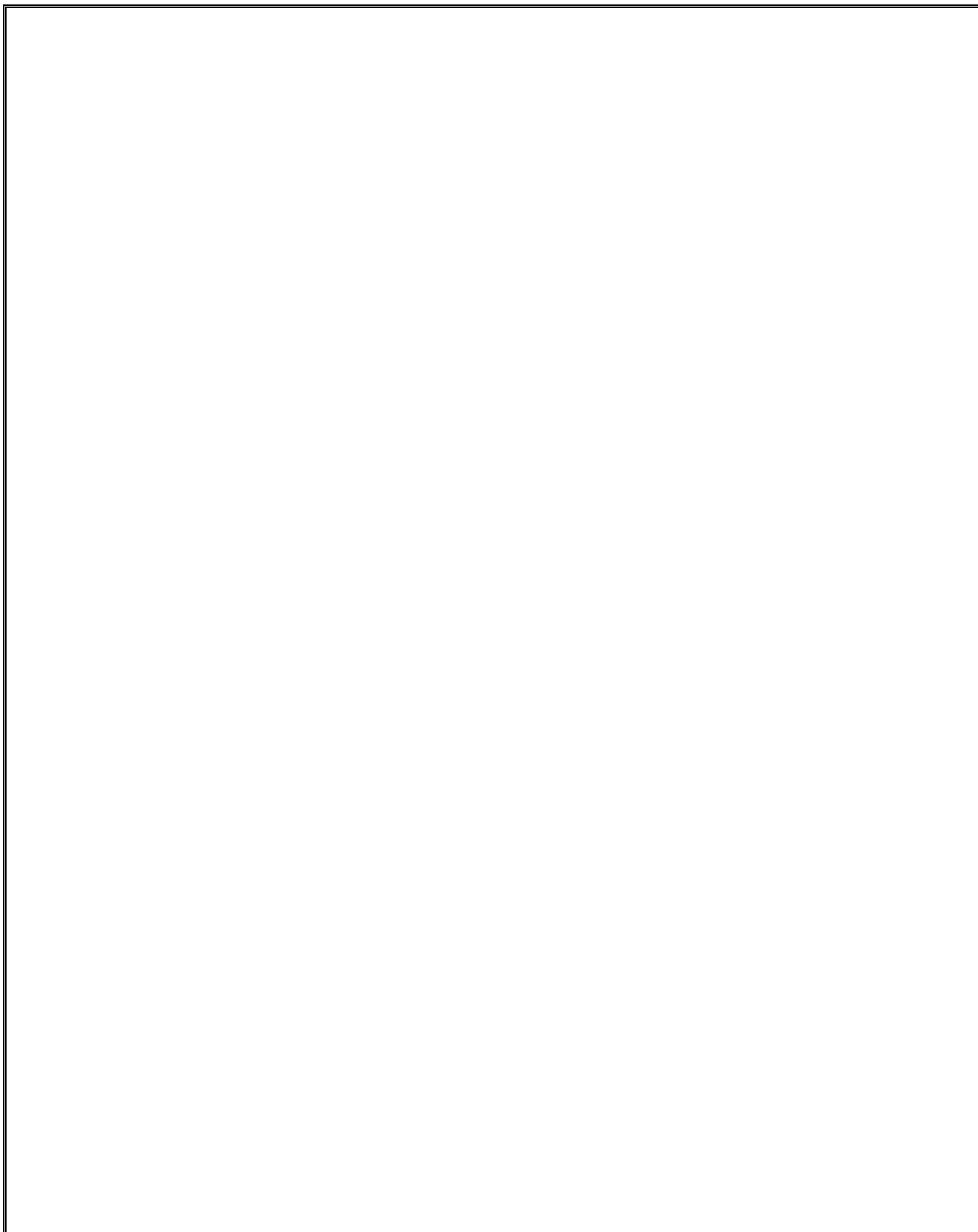
### 2.3.4 Individuel Indsatsmodul 3

*Kun individuelle (1 til 1) møder via digitale medier, fx videomøder eller telefoniske møder.*



## 2.4 Hold/gruppebaseret Indsatsmoduler (Indsatsmodul 1 og 2)

### 2.4.1 Generelle metoder, aktiviteter, redskaber i hold/gruppebaserede indsatsmoduler (Indsatsmodul 1 og 2)





2.4.2 Indsatsmodul 1 (0,5 – 10 timer pr. uge i gennemsnit)

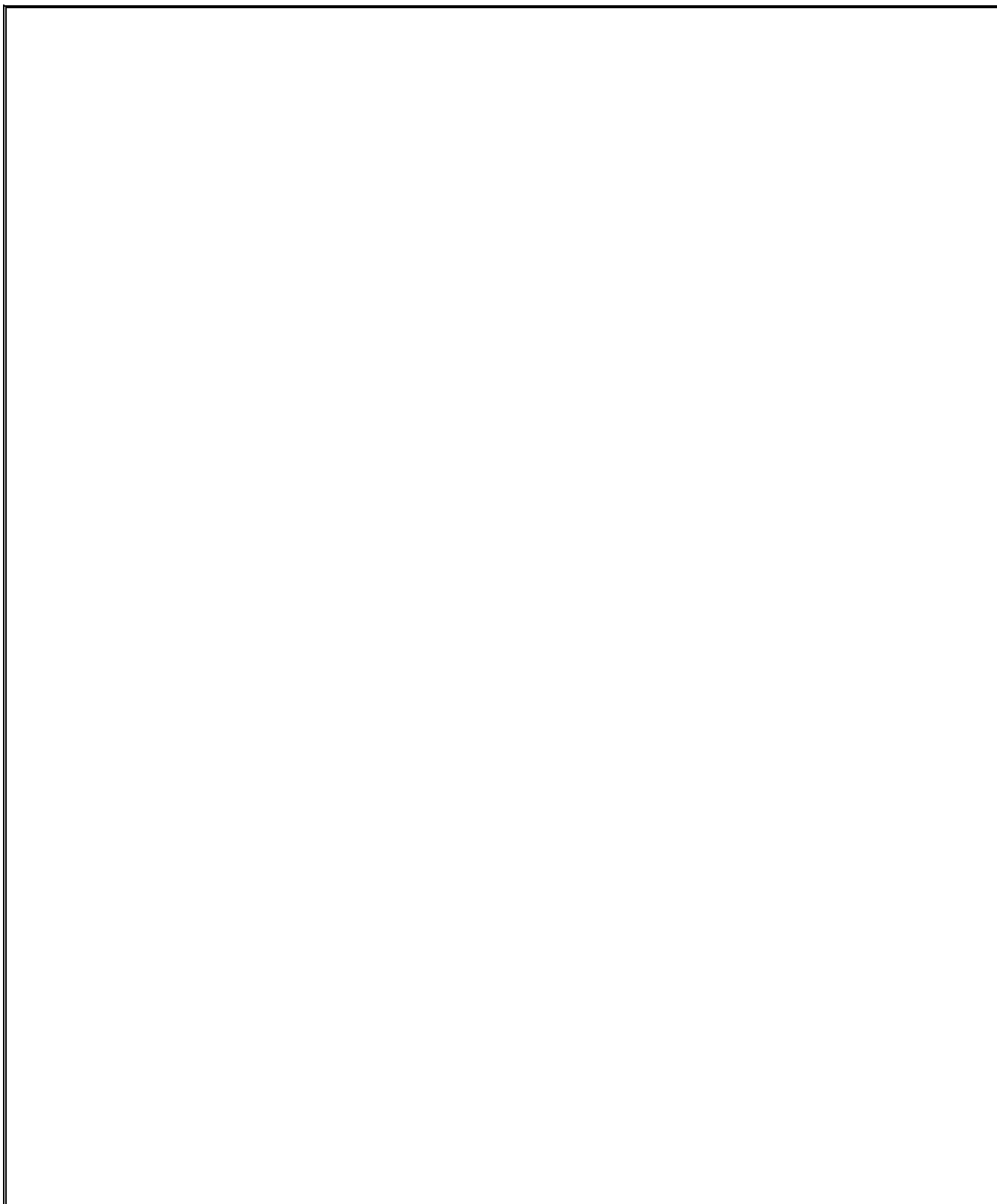


2.4.3 Indsatsmodul 2 (11 til 37 timer i gennemsnit pr. uge)



## 2.5 Forløbstyper (på forhånd efterspurgte forløbstyper)

2.5.1 Forløbstype ”Jobformidlingsforløb” – ved en bestilling på 13 uger á samlet 3 timer pr. uge i gennemsnit (0,5 time pr. uge i gennemsnit af Individuelt Indsatsmodul 1 og 2,5 time pr. uge i gennemsnit af Indsatsmodul 1), jf. bilag A.0-A.1.







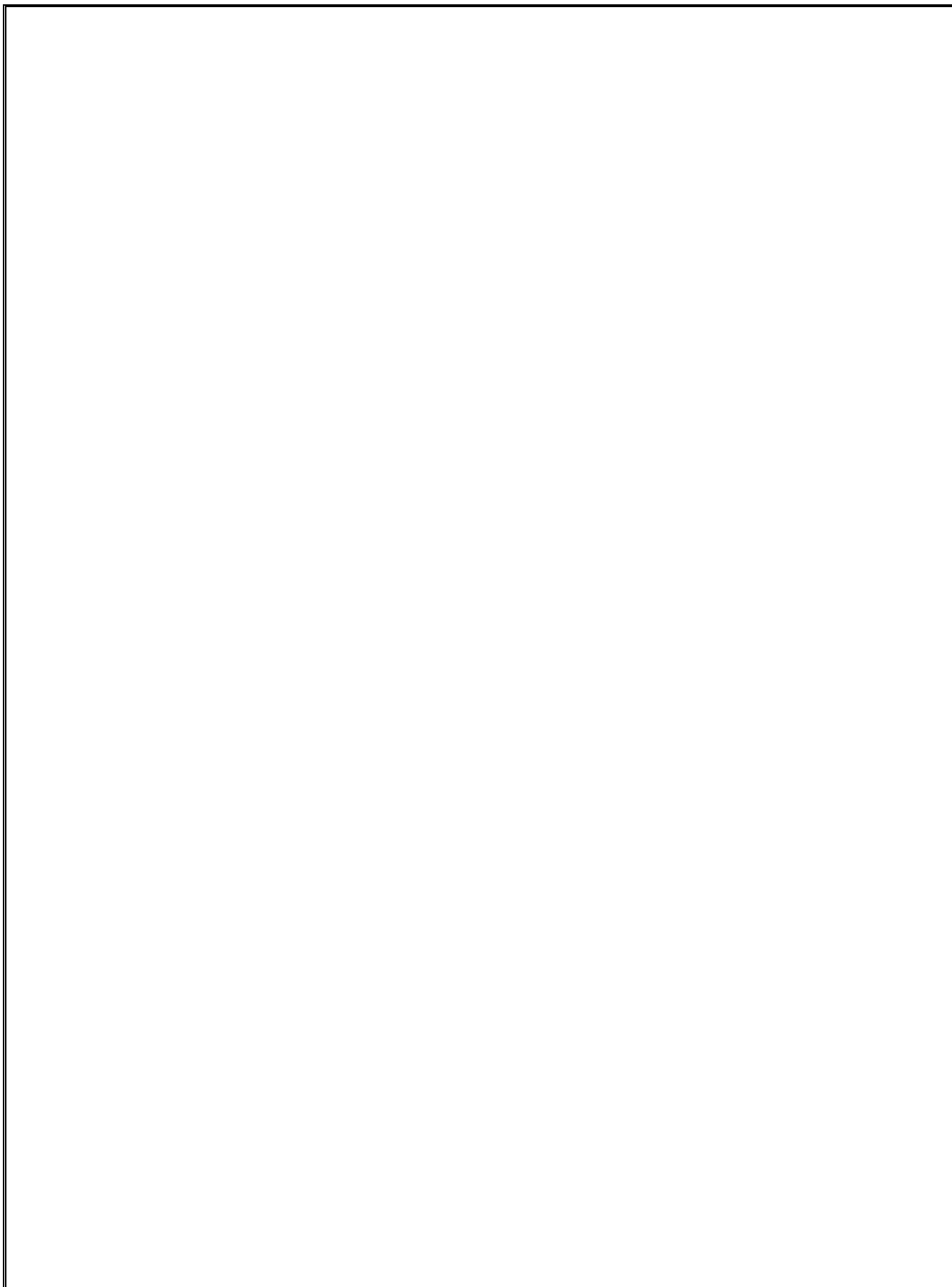
2.5.2 Forløbstype ”Individuelt Jobformidlingsforløb” (sammensat af Individuelt Indsatsmodul 1) - ved en bestilling på 13 uger á 0,5 timer pr. uge i gennemsnit, jf. bilag A.0-A.1.



## 3. Cases

### 3.1 Case "Matteo", jf. bilag B.

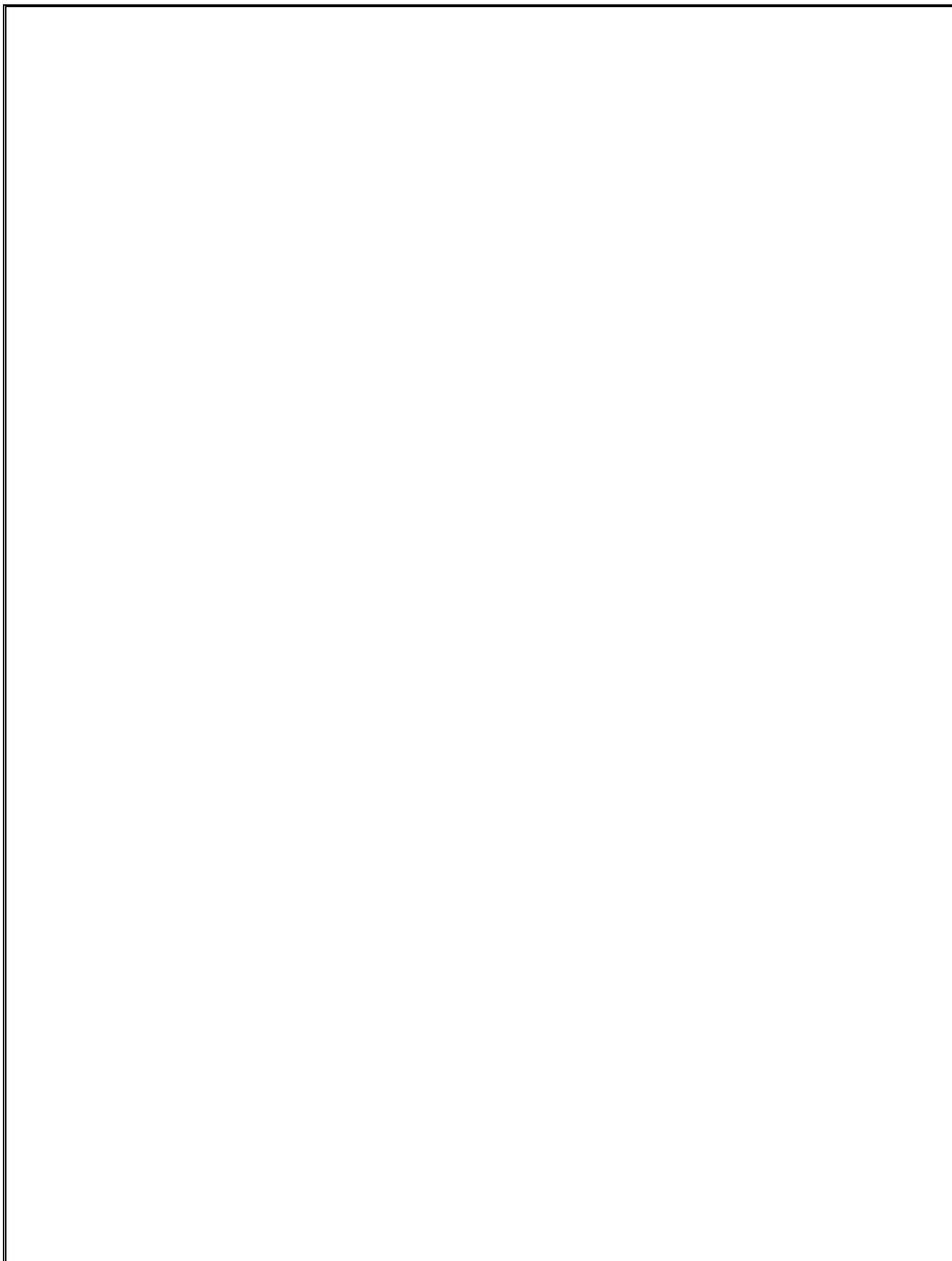
*Her skal der laves en case-løsning på hvordan Tilbudsgiver vil arbejde effektivt med borgercase "Matteo".  
Obs. på krav til case i bilag D.0*





### 3.2 Case "Ana", jf. bilag B.

*Her skal der laves en case-løsning på hvordan Tilbudsgiver vil arbejde effektivt med borgercase "Ana".  
Obs. på krav til case i bilag D.0*





## 4. Timepriser

### 4.1 Timepris for Individuel Indsatsmodul 1

Interval for gennemsnitligt timetal pr. uge, jf. bilag A.0-A.1	Timepris DKK (minimal og maksimalpriser, jf. bilag C)		Angiv timepris
½ - 2 timer	Min. 550	Max. 750	_____ DKK pr. time

### 4.2 Timepris for Individuel Indsatsmodul 2

Interval for gennemsnitligt timetal pr. uge, jf. bilag A.0-A.1	Timepris DKK (minimal og maksimalpriser, jf. bilag C)		Angiv timepris
½ - 2 timer	Min. 550	Max. 750	_____ DKK pr. time

### 4.3 Timepris for Individuel Indsatsmodul 3

Interval for gennemsnitligt timetal pr. uge, jf. bilag A.0-A.1	Timepris DKK (minimal og maksimalpriser, jf. bilag C)		Angiv timepris
0,25 – 2 timer	Min. 450	Max. 650	_____ DKK pr. time

### 4.4 Timepris for Indsatsmodul 1

Interval for gennemsnitligt timetal pr. uge, jf. bilag A.0-A.1	Timepris DKK (minimal og maksimalpriser, jf. bilag C)		Angiv timepris
0,5 – 10 timer	Min. 30	Max. 60	_____ DKK pr. time



#### 4.5 Timepris for Indsatsmodul 2

Interval for gennemsnitligt timetal pr. uge, jf. bilag A.0-A.1	Timepris DKK (minimal og maksimalpriser, jf. bilag C)		Angiv timepris
11 – 37 timer	Min. 30	Max. 60	_____ DKK pr. time



## Bilag E

### Administrative krav





## Indhold

<b>1. INDLEDNING .....</b>	<b>4</b>
<b>2. OPGAVEFORDELING.....</b>	<b>4</b>
2.1 Opgavefordeling	4
2.1.1 Ordregivers opgaver	4
2.1.2 Ordregivers organisering	4
2.1.3 Leverandørens opgave	5
<b>3. VISITATION .....</b>	<b>5</b>
3.1 Visitation, herunder Bestilling og Leverandørens accept af Bestilling	5
3.1.1 Aktivitetstimer	6
3.2 Ordregivers videre adgang til at ophæve Ordre	6
3.3 Leverandørens adgang til at afvise borgere	6
<b>4. INDKALDELSE OG KOMMUNIKATION MED BORGERE.....</b>	<b>7</b>
4.1 Indkaldelse (Velkomstbrev)	7
4.2 Påmindelse om 1. mødedag og kommunikation med borgeren	7
4.3 Anvendelse af usikker eller ikke-krypteret transmission/kommunikation med borgere til påmindelser og servicebeskeder (almindelig SMS og e-mail)	8
<b>5. MÅNEDS-/UGESKEMA TIL BORGER .....</b>	<b>9</b>
5.1 Krav til måneds-/ugeskema	9
5.2 Udlevering af måneds-/ugeskema til borger	9
<b>6. ANMELDELSE AF FRAVÆR.....</b>	<b>10</b>
6.1 Dagpengemodtagere	11
6.1.1 Anmeldelse af udeblivelse fra 1. mødedato (Afvisning af tilbud)	11
6.1.2 Anmeldelse af udeblivelse på baggrund af indmeldt sygdom (sygefravær) eller andet fravær (ikke sygefravær)	11
6.2 Kontanthjælpsmodtagere	12
<b>7. FREMMØDE- OG FRAVÆRS PROTOKOL.....</b>	<b>12</b>



<b>8. AKTIVITETSTIMER.....</b>	<b>13</b>
8.1 Aktivitetstimer, herunder definitioner og krav til dokumentation mv.	13
8.2 Planlagt og leveret Aktivitetstimer, skemaplanlægning og registrering mv.	16
8.3 Brug af digitale medier i et tilbud	16
8.3.1 Når fysiske forløb erstattes af digitale forløb	17
<b>9. OM LUKKEDAGE M.V. ....</b>	<b>17</b>
9.1 Særlig vedr. lukkedage hos Ordregiver	17
9.2 Særligt ved lukkedage hos Leverandør	17
9.3 Særligt om borgerens ferie under tilbud	18
<b>10. RAPPORTERING PÅ BORGERENS FORLØB.....</b>	<b>18</b>
10.1 Krav til rapportering på borgerens forløb	18
<b>11. VIRKSOMHEDSPLACERINGER.....</b>	<b>21</b>
11.1 VITAS	21
11.2 Virksomhedspraktik og anvendelse af virksomhedspraktiktypologier	21
11.2.1 Virksomhedspraktik	21
11.2.2 Anvendelse af virksomhedspraktiktypologier	21
11.3 Etablering af virksomhedsplaceringer i Københavns Kommune, som arbejdsplads	23
11.4 Virksomhedsplaceringernes placering	24
<b>12. PARTSREPRÆSENTATION .....</b>	<b>24</b>
12.1 Partsrepræsentation	24
12.2 Fysiske udleveringer af måneds-/ugeskema til borgeren	24
12.3 Situationer hvor reglerne om partsrepræsentation gælder hos Leverandøren	25
12.4 Aftaler om meddelelse	25
12.5 SMS- og e-mail beskeder	25
<b>13. OFFENTLIG WEBSITE MED INFORMATION TIL BORGERE .....</b>	<b>25</b>



# 1. Indledning

Formålet med bilaget er at beskrive de primære administrative krav, retningslinjer og forventninger til Leverandørens Ydelse i medfør af rammeaftalen (herefter "Kontrakten"). Der findes også administrative krav til Leverandøren i øvrige bilag, fx bilag H – Kvalitet og Tilsyn.

Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (herefter "Ordregiver") understreger, at bilaget er *dynamisk* og beskriver administrative krav, dvs. arbejdsgange og retningslinjer mv., som de ser ud ved Kontraktens ikrafttræden. Bilaget og dermed de administrative krav til Leverandørens samlede opgaveleverance kan dog ændre sig løbende i Kontraktens Aftaleperiode. Leverandøren skal følge Ordregivers til enhver tid udmeldte administrative krav fx i form af arbejdsgange og retningslinjer.

Ordregiver erindrer om at alle udgifter skal indregnes i timeprisen for en borger jf. bilag C. Eventuelle merudgifter ved ændringer af administrative krav skal afholdes af Leverandøren.

Leverandøren skal forvente, at der vil være ændringer til nærværende bilag ved implementering af nyt Ordrestyringssystem (herefter "Ordrestyringssystem" eller "Udbudsportalen og "Leverandørplatformen"<sup>1</sup>), jf. bilag J.

## 2. Opgavefordeling

### 2.1 Opgavefordeling

#### 2.1.1 Ordregivers opgaver

Ordregivers opgaver som myndighed er at koordinere den samlede indsats over for borgeren, herunder fx:

- At visitere borgere til tilbud hos Leverandøren
- At sikre Leverandøren de nødvendige oplysninger til brug for udførelsen af tilbuddet for borgeren
- At foretage registrering af afholdt lovpligtig opfølgningssamtale
- At foretage klagesagsbehandling
- At træffe afgørelse om ydelse og raskmeldinger
- At træffe afgørelse om anmodning om virksomhedspraktik
- At vurdere gyldige årsager til fravær/afbud
- At videregive besked om negative hændelser til Ordregiver/a-kassen mhp. afgørelse om eventuelt sanktioner.

#### 2.1.2 Ordregivers organisering

Ordregiver (Jobcenter København) er organiseret i forskellige, specialiserede jobcentre.

Jobcenter København, Gammel Køge Landevej, Karrierecentret (JKK) har ansvaret for visitering af borgere ift. målgrupperne for Kontrakten og vil derfor som udgangspunkt være Ordregivers bestillende enhed og den primære samarbejdspartner.

---

<sup>1</sup> Ordrestyringssystemet hedder Udbudsportalen og er det IT-bestillingssystem med snitflade til Ordregivers sagsbehandlingssystem, som Ordregiver stiller til rådighed for Leverandøren. Se også bilag J for mere om Ordrestyringssystem, herunder nyt Ordrestyringssystem i Aftaleperioden.



### 2.1.3 Leverandørens opgave

I forhold til borgernes beskæftigelsesindsats er det Leverandørens primære opgave:

- At acceptere eller afvise Ordregivers Bestillinger, jf. pkt. 3.
- At modtage borgeren i indsatsen, herunder evt. foretage indkaldelse jf. pkt. 4.
- At skemalægge den enkelte borgers forløb og løbende udlevere måneds- /ugeskema til borgeren, herunder når skemaet (evt.) justeres undervejs forløbet, jf. pkt. 5.
- At levere den bestilte indsats i overensstemmelse med Kontrakten, herunder Leverandørens løsningsbeskrivelse.
- At dagligt registrere og ajourføre fremmøde- og fraværsprotokol, jf. pkt. 7.
- At registrere (rapportere) dagligt fravær via Ordrestyringssystemet eller lignende system, der stilles til rådighed af Ordregiver og følge de øvrige arbejdsgange for fravær, jf. pkt. 6.
- At give tilbagemelding (afrapportering) på borgerens forløb, herunder levere bidrag til sagsbehandling til Ordregiver via de systemer/kanaler, der stilles til rådighed af Ordregiver i den eller de skabeloner, som Ordregiver ønsker tilbagemelding i, jf. pkt. 10.
- At forberede etableringen af virksomhedspraktik via anden aktør adgang i VITAS, jf. pkt. 11.
- At inddrage borgerens evt. partsrepræsentant, jf. pkt. 12.
- At etablere og løbende opdatere en webside med information om Leverandørens forløb, jf. punkt 13.
- At – uden forsinkelse - meddele Ordregiver, hvis det vurderes, at borgeren ikke kan profitere af forløbet. Det er dog altid Ordregiver, der har myndighed til at vurdere, om et igangsat forløb skal annulleres.

## 3. Visitation

### 3.1 Visitation, herunder Bestilling og Leverandørens accept af Bestilling

Ordregivers køb af et borgerforløb på Kontrakten skal bestilles (herefter ”Bestilling”) og accepteres af Leverandøren via Ordrestyringssystem<sup>2</sup>) eller det af Ordregiver til formålet anviste IT-system.

Inden Leverandørens accept af en Bestilling via Ordrestyringssystemet, skal Leverandøren sikre, at Bestillingen er afgivet i overensstemmelse med Kontrakten, herunder Kravspecifikationen (bilag A) og Leverandørens tilbud (bilag D) samt om, der er åbenlyse fejl i Bestillingen. Det kunne fx være:

- At der er en angivelse af en startdato, som ligger forud for afgivelse af Bestillingen,
- At der er angivet et timetal pr. uge og/eller varighed, som ligger udover Ordregivers rammer for den enkelte efterspurgte forløbstype eller Kontrakten i øvrigt
- At det af Bestillingen (fx i medfølgende besked) bliver åbenlyst, at borgeren ikke er i målgruppen for det pågældende forløb, jf. Kontrakten.
- At borgeren allerede er booket på det samme forløb i perioden.

Ordregivers driftsniveau (dvs. Ordregivers medarbejdere, jf. figur 1 i bilag G) har ikke nødvendigvis dybdegående kendskab til Kontrakten og et evt. mulighedsrum heri. Leverandøren er forpligtet til at kontakte Ordregivers Contract Manager (Herefter ”CM”), jf. punkt 4.1 i Kontrakten, hvis Leverandørens medarbejdere er i tvivl om, hvorvidt en accept af en konkret Bestilling (inklusive ønsker til forløbet i medfølgende kommentar), eller anden ønsket samarbejdspraksis fra Ordregiver, vil være i strid med Kontrakten. Se også bilag G om samarbejdsorganisationen.

Er der åbenlyse fejl eller tvivl om, hvorvidt Bestillingen er i strid med Kontrakten, skal Leverandøren afvise Bestillingen og angive grunden i bemærkningsfeltet, hvorefter Ordregiver kan vælge at afgive en ny Bestilling.

<sup>2</sup> Se nærmere om Ordrestyringssystem i bilag J



Bestillingerne på Kontrakten foretages af Ordregiver på baggrund af en konkret individuel vurdering af tilbudets egnethed og pris i forhold til borgerens individuelle behov.

Foreligger der en korrekt Bestilling, skal denne accepteres af Leverandøren i Ordrestyringssystemet uden ugrundet ophold, hvorefter der dannes en leveringsaftale (herefter "Ordre"). Ordren angiver bl.a. hvilken indsats (forløbstype), der skal leveres, indsatsens varighed (timer og uger) og indenfor hvilken periode, indsatsen skal leveres. Ved eventuel uoverensstemmelse mellem indholdet i en Ordre og Kontrakten, har Kontrakten altid forrang.

Leverandøren må ikke opstarte borgeren i forløb før, der ligger en fra Leverandørens side godkendt Ordre i Ordrestyringssystemet.

Leverandøren skal, når der foreligger en Ordre, kunne opstarte borgerens forløb i overensstemmelse med bilag A.0, A.1 og A.2. Leverandøren skal levere Leverancerne indenfor Opfyldestidspunktet dvs. det i Ordren fastsatte tidsrum for Leverandørens præstation/udførelse af Leverancen. Vær opmærksom på at der altid skal planlægges Aktivitetstimer i de første 2 uger af den fastsatte leveringsperiode, jf. krav i bilag A.0.

Der må ikke afgives Bestillinger til Leverandøren eller bekræftes Bestillinger af Leverandøren udenom Ordrestyringssystemet. Leverandøren kan ikke faktureres for "Bestillinger/Ordre", som er afgivet og bekræftet uden om Ordrestyringssystemet, fx via e-mail eller telefon.

### 3.1.1 Aktivitetstimer

Det antal timer, der fremgår af Ordren, er altid Aktivitetstimer. En Ordre bliver bestilt i et antal Aktivitetstimer. 1 Aktivitetstime er 60 minutter. Leverandøren skal til enhver tid kunne dokumentere overfor Ordregivers tilsyn, at borgerne har fået de planlagte Aktivitetstimer, der matcher Ordren. Læs mere om de detaljerede definitioner af Aktivitetstimer i pkt. 8.

Andre opgaveaktiviteter, der skal udføres af Leverandøren i forbindelse med Ordrens Aktivitetstimer, jf. Kontrakten, såsom medarbejdertid anvendt til administration, rapportering, og dokumentation m.v., skal Leverandøren præstere uden særskilt vederlag. Det er Leverandørens ansvar at have inkluderet alle nødvendige tilførsler og omkostninger i de tilbudte timepriser.

## 3.2 Ordregivers videre adgang til at ophæve Ordre

Ordregiver har myndighedskompetencen og kan til enhver tid opsige et forløb (en Bestilling el. Ordre) for en borger, hvis det vurderes, at borgerens vej til beskæftigelse bliver kortere på anden vis end ved deltagelse i tilbud hos Leverandøren.

Ordregiver kan til enhver tid afbryde en påbegyndt Ordre før Ordrens slutdato.

Ordregiver kan til enhver tid annullere (afbestille) en Ordre *før* Ordrens startdato. Dette sker uden beregning for Ordregiver, jf. bilag C.

## 3.3 Leverandørens adgang til at afvise borgere

Ordregiver har myndighedskompetencen og foretager den faglige vurdering af, hvilken indsats, hvilket forløb eller aktivt tilbud, der bedst vil opfylde den enkelte borgers behov.

Leverandørerne har forsyningspligt overfor Ordregiver og Leverandøren kan ikke tage forbehold overfor borgere, samt afvise borgere, der er visiterede til Leverandøren.



Ifald Leverandøren vurderer, at borgeren ikke kan eller bør deltage i det bestilte tilbud, skal Leverandøren straks kontakte Ordregiver og forelægge vurderingen. Der kan derefter ske en afbrydelse af forløbet (Ordren), såfremt Leverandøren kan godtgøre, at det er saglig begrundet, at borgeren ikke kan deltage eller fortsætte deltagelse i det bestilte aktive tilbud. Som en saglig grund anses at:

- Borgeren opfylder ikke de objektive forudsætninger for deltagelse i det bestilte forløb, jf. bilag B - Målgruppebeskrivelse
- Borgeren har udvist konkret voldelig adfærd eller konkret har opført sig truende overfor Leverandørens personale. En tilbagevisitering af borgere i disse tilfælde forudsætter dog en forudgående politianmeldelse, der skal kunne dokumenteres overfor Ordregiver senest hverdagen efter tilbagevisiteringen (at Ordregiver har afbrudt forløbet). Dokumentationen skal være en kopi af politiets bekræftelse af modtagelse af anmeldelsen.

Leverandøren skal i hvert enkelt tilfælde redegøre nøje for baggrunden for Leverandørens afvisning af Bestilling eller anmodning af Ordregiver om opsigelse (afslutning) af en igangværende Ordre.

I andre tilfælde skal en afvisning eller opsigelse ske efter aftale med Ordregiver. Leverandøren modtager som udgangspunkt ikke betaling ved sådanne aftaler.

## 4. Indkaldelse og kommunikation med borgere

### 4.1 Indkaldelse (Velkomstbrev)

Leverandøren skal indkalde borgeren via afsendelse af et velkomstbrev (indkaldelsesbrev) til første mødedag, *med mindre andet* er angivet eksplicit i bestillingen via Ordrestyringssystem. Som altovervejende udgangspunkt vil det være Leverandøren, der bliver bedt om at indkalde borgeren.

Velkomstbrev skal afsendes, så borgeren har det *senest 1 dag* før 1. mødedato. Leverandøren skal dermed forvente, at langt størstedelen af velkomstbrevene skal sendes via en forsendelsesløsning, der gør, at velkomstbrevet når frem til borgeren næste dag. Det kan *fx* ske via PostNords ”quickbrev”- løsning. Velkomstbrevet skal indeholde information om, hvordan og hvornår borgeren skal sygemelde sig. Indholdet fra Ordregivers standardbrevskabelon skal anvendes, hvilket udleveres ved kontraktstart.

Ved implementering af nyt Ordrestyringssystem (forventelig ultimo 2021) vil Leverandøren få mulighed for at sende et indkaldelsesbrev via digital post til en henvist borger via Ordrestyringssystemet.

### 4.2 Påmindelse om 1. mødedag og kommunikation med borgeren

For at sikre at flest mulige borgere fremmøder i deres tilbud, skal Leverandøren kontakte/påminde borgeren om første mødedag:

Hvis det fremgår eksplicit af bemærkning til Bestilling, at Ordregiver har indhentet samtykke til, at SMS må benyttes til *påmindelser og servicebeskeder* kan Leverandøren via;

- SMS  
oplyse/påminde borger om første mødedag, mødetidspunkt, mødeadresse og kontaktoplysninger.

Ordregiver indhenter dog som udgangspunkt ikke samtykke hos borgeren til, at Leverandøren må benytte SMS til påmindelser og servicebeskeder ifm. med afgivelse af Bestilling.

Leverandøren kan dog kontakte/korrespondere med borgeren i indsatsen (fx om 1. mødedag) via kanaler, hvor der ikke behøves samtykke, dvs.:



- Telefonopkald
- E-mail (Borgerens e-mail oplyses dog ikke via Ordrestyringssystemet ved accept af Bestilling, så den vil skulle anskaffes via telefonopkald. Se dog pkt. 4.3 ved anvendelse af e-mail).

Ved al telefonisk kontakt (både ind- og udgående kontakt) skal Leverandøren validere, at Leverandøren taler med den rigtige person / en person, der er tilmeldt Leverandørens indsats. Anvendelse af e-mails forudsætter, at den anførte eller oplyste e-mailadresse efter Leverandørens vurdering tilhører rette modtager af korrespondancen.

Hvis Ordregiver ifm. Bestillingen *ikke* har indhentet samtykke til, at Leverandøren må kontakte borger via almindelig SMS, jf. oplysninger i Bestilling, kan Leverandøren, når de møder borgeren, indhente skriftligt samtykke (se bilag Q) til at kontakte borgeren via almindelig SMS fremadrettet i borgerens forløb. Se næste afsnit for uddybning af kommunikation med borgere som led i borgerens forløb.

Ordregiver påmindrer om, at Leverandøren generelt har notatpligt og skal derfor bl.a. skal kunne dokumentere indhold og afsendelse af SMS, e-mail, og brev, samt indhold af telefonopkald, herunder indgåede aftaler med borgeren. Leverandøren skal kunne udlevere oplysninger til Ordregiver, ifald det bliver nødvendigt fx i en partshøringssag, klagesag, aktindsigtssag eller som led i Ordregivers tilsyn. Der må ikke foretages sagsbehandling via almindelig SMS og E-mail.

#### 4.3 Anvendelse af usikker eller ikke-krypteret transmission/kommunikation med borgere til påmindelser og servicebeskeder (almindelig SMS og e-mail)

Leverandøren skal følge de til enhver tid bindende retningslinjer for brug af (almindelig) SMS og e-mail til påmindelser og servicemeddelelser til de henviste borgere.

Leverandøren har ansvar for, at al usikker eller ikke-krypteret transmission/kommunikation med borgere via SMS og e-mail ikke indeholder *fortrolige og følsomme personoplysninger* om borgerens sag.

*Almindelige* personoplysninger kan sendes modtages via SMS eller e-mail, såfremt krypterede kommunikationskanaler ikke er mulige for Leverandøren. Sendes *følsomme eller fortrolige personoplysninger* usikkert til en borger eller virksomhed, er der tale om et sikkerhedsbrud, som Leverandøren skal indmelde til Ordregiver.

Det er en forudsætning, at der er indhentet samtykke fra borgeren til at anvende almindelig SMS-korrespondance og/eller e-mails til at give påmindelser eller servicebeskeder. Borgeren skal klart have sagt ja til, at SMS og/eller e-mail må benyttes til påmindelser og servicebeskeder. Borgerne skal til enhver tid have mulighed for at trække samtykket tilbage hos Leverandøren. I bilag Q er vedlagt samtykkeerklæring til anvendelse af SMS og/eller e-mail, som Leverandøren kan anvende.

SMS og e-mail er en usikker platform, hvorfor der *ikke* må sendes følsomme eller fortrolige oplysninger til borgerne. Det betyder, at man heller ikke må sende beskeder, hvor der kan udledes noget om fx borgerens sociale eller helbredsmæssige forhold.

SMS eller e-mail-korrespondancer må aldrig give anledning til sagsbehandling via SMS eller e-mail. Det betyder fx, at man ikke må stille åbne spørgsmål. Men det kan være tilladt at stille spørgsmål, som ikke medfører, at borgeren sender fortrolige eller følsomme oplysninger. Dette kan fx være, ”Kommer xxx med til mødet i dag?” eller ”Er det i orden, at vi mødes kl. 14 i stedet?”.

Ordregiver har pligt til at passe på borgernes data og på borgerne. Derfor må Leverandøren ikke opfordre borgere til at kommunikere med Leverandøren om personoplysninger via usikre kanaler, som fx sms eller e-mail. Hvis man modtager en SMS eller en e-mail fra en borger, som indeholder følsomme og fortrolige





oplysninger, så skal Leverandøren derfor ikke svare på hans/hendes SMS/e-mail, men i stedet ringe borgeren op. Dette gælder også, selvom Leverandørens beskeder ikke indeholder følsomme oplysninger.

## 5. Måned-/ugeskema til borger

Det er et krav, at borgeren skal kende sine aktiviteter (Aktivitetstimer) i den kommende periode, jf. bilag A.0.

Det betyder, at Leverandøren skal planlægge borgerens aktiviteter og udarbejde et måneds-/ugeskema (herefter ”Skema”), som skal udleveres til borgeren på 1. mødedag og løbende igennem forløbet, herunder ved ændringer/justeringer til Skemaet.

### 5.1 Krav til måneds-/ugeskema

Skemaet skal udarbejdes elektronisk og give et overskueligt overblik for borgeren over den kommende tids aktiviteter, mødetidspunkter mv.

Ordregiver har følgende krav til hvilke oplysninger, der skal fremgå af et Skema:

- Titel på aktivitet (det skal angives om aktiviteten er en individuel aktivitetstime (1 til 1) eller ej og 1 til 1 aktivitet skal altid registreres som en separat aktivitet i Skemaet)
- Tidslængde for aktivitet
- Start- og sluttidspunkt for aktivitet
- Lokation for aktivitet (typisk på Leverandørens leveringsadresse)
  - Ved virksomhedsforlagt vejledning og opkvalificering skal navn (på virksomhed) samt adresse for virksomheden angives.
  - Leverandøren skal tilføje evt. virksomhedsplacering til borgerens Skema (og udlevere dette), når Ordregiver har godkendt etableringen af virksomhedsplaceringen. Vær venligst opmærksom på, at Ordrens kap. 14- aktiviteter i borgerens Skema dermed også eventuelt skal justeres (afhængig af timer i virksomhedsplaceringen), jf. krav i bilag A.0. til leveringen af Ordrens kap. 14-aktiviteter ved parallelle aktiviteter i en borgers forløb efter LAB
- Eventuel note til aktivitet/Skema
- Ifald borgeren er booket i parallelle forløb (forskellige forløbstyper) hos Leverandøren (flere Ordre), skal alle aktiviteter fra borgerens forløb fremgå af ét Skema til borgeren.
- Borgerens navn, Forløbets/forløbenes start- og sluttidspunkt(er), Versionsnummer og versionsdato for Skemaet.

Ét, flere eller alle borgeres Skema(er) skal på forlangende øjeblikkeligt kunne fremvises eller fremsendes (digitalt) til Ordregiver, som led i Ordregivers tilsyn. Skemaet skal også kunne fremvises ved anmeldt eller uanmeldt tilsynsbesøg hos Leverandøren.

### 5.2 Udlevering af måneds-/ugeskema til borger

Skemaet skal udleveres til borgeren på 1. mødedag og løbende, når Skemaet ”udløber”, eller der foretages ændringer af Skemaet.

Ved igangsætning af et nyt eller justeret Skema, skal Skemaet udleveres til borgeren senest 1 hverdag før, det nye skema får bindende virkning. Det vil sige, at hvis et Skema ændres med virkning fra onsdag d. 26.09 skal Skemaet udleveres til borgeren senest tirsdag d. 25.09. Ordregiver anbefaler, at Skemaet printes og udleveres fysisk til borgeren. Leverandøren kan dog også vælge at sende Skemaet med brev, så borgeren har det senest 1. hverdag før, det får virkning. Leverandøren kan supplere Skemaets udlevering via SMS. Dog kan SMS





*aldrig* stå alene, da borgeren ikke har pligt til at tjekke sine SMS'er. SMS-afsendelse af Skemaet forudsætter imidlertid, at der ikke fremgår eller kan udledes følsomme og fortrolige personoplysninger.

Alle versioner af de, i leveringsperioden, udleverede Skemaer skal gemmes på borgerens sag. Ligesom det skal dokumenteres på borgerens sag, når Skemaet er blevet udleveret fysisk til borgeren hhv. sendt med brev, da Ordregivers skal kunne dokumentere, at borgeren er blevet rettidigt varslet om mødetidspunkt mv. i forløbet.

## 6. Anmeldelse af fravær

Leverandøren har ikke kompetence til at give en borger fri fra deltagelse i et tilbud eller acceptere et fravær som lovlig grund til udeblivelse, uanset fraværets oplyste karakter. Leverandøren skal derfor altid henvise borgeren til Ordregiver, hvis borgeren skal have godkendt fravær fra et tilbud.

Leverandøren er forpligtet til straks at anmelde fravær til Ordregiver efter følgende retningslinjer, medmindre Ordregiver giver instruks om andet. Anmeldelse af fravær skal ske via *daglig* registrering af fravær i Ordrestyringsystemet, jf. 6.1.1.

*Fraværsregistrering via Ordrestyringsystemet, skal ske på den pågældende tilbud i Ordrestyringsystemet. Leverandøren skal kun registrere fravær én gang på borgeren den pågældende dag, uafhængigt af, om Leverandøren har planlagt én eller flere Aktivitetstimer med borgeren.*

*Alt fravær skal registreres under kategorien "uberettiget fravær". En eventuel årsag til fraværet skal angives ved registrering, som bidrag til Ordregivers myndighedsvurdering af, om fraværet vurderes uberettiget med deraf følgende mulighed for sanktion.*

Leverandøren er til enhver tid forpligtet til at efterleve modellen og instruks for indberetning af borgernes udeblivelser samt implementere og efterleve en instruks for en anden model, som Ordregiver udsender.

Kontrakten retter sig primært mod borgere, der har lang videregående uddannelse (akademikere) i følgende målgruppe jf. lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB) § 6:

- 1) Ledige, der modtager dagpenge efter lov om arbejdsløshedsforsikring m.v.

Disse jobparate dagpengemodtagere med en akademisk uddannelse vil forventeligt udgøre næsten hele målgruppen jf. bilag B.

Det er dog muligt at anvende Kontrakten til andre målgrupper jf. LAB og jf. bilag B. Regler, praksis og arbejdsgange er forskellige på tværs af dagpenge- og kontanthjælpsområdet. Leverandøren kan dog forvente, at opgaveomfanget som minimum ligner det, der findes i procedurerne for den primære målgruppe i Kontrakten, jf. pkt. 6.1.1.

Det fremgår af Ordren i Ordrestyringsystemet, hvilken målgruppe i LAB, som borgeren tilhører.

Leverandøren skal være opmærksom på den generelle notatpligt, som også gælder ved kontakt med borgeren via telefon om fx fravær.



## 6.1 Dagpengemodtagere

### 6.1.1 Anmeldelse af udeblivelse fra 1. mødedato (Afvisning af tilbud)

For at understøtte, at Ordregiver/A-kassen får besked om en negativ hændelse skal Leverandøren gøre følgende:

Procedure for dagpengemodtagere, der ikke møder frem på 1. dagen for tilbuddet, jf. Leverandørens indkaldelsesbrev:

- Leverandøren skal *senest samme dag* meddele Ordregiver via registrering af fravær i Ordrestyringssystemet udbudsportalen uanset, om borgeren melder sit fravær med årsag eller udebliver fra opstart i tilbud på 1. dagen uden at give besked.

Leverandøren skal notere ”udeblivelse fra 1. mødedato” samt andre oplysninger, som borgeren måtte meddele Leverandøren, som bidrag til den videre sagsbehandling i jobcenter/A-kasse.

Ordregiver får dermed besked om udeblivelsen. Ordregiver vil – med mindre borgeren har sygemeldt sig via jobnet (jf.6.1.2) – meddele A-kassen herom med henblik på A-kassens vurdering af ret til dagpenge/sanktion. Ordregiver skal lukke aktiveringstilbuddet, som led heri.

### 6.1.2 Anmeldelse af udeblivelse på baggrund af indmeldt sygdom (sygefravær) eller andet fravær (ikke sygefravær)

Dagpengemodtagere har pligt til ved sygdom at melde deres sygdom til Ordregiver via jobnet.dk.

Dagpengemodtageren får desuden pligt til at meddele Leverandøren (telefonisk) om borgerens sygdom og periode, som er indmeldt til Ordregiver via jobnet. Sygemeldingen til Leverandøren skal også ske *inden* mødetidspunktet hos Leverandøren. Proceduren angående anmeldelse af sygefravær vil fremgå af borgerens jobplan og skal indgå i Leverandørens vejledning af borgere.

Ordregiver kan efter meddelelse af sygdom vælge at lukke aktiveringstilbuddet, såfremt det vurderes hensigtsmæssigt, fx hvis det vurderes, at længden af sygefraværet gør, at borgeren ikke kan profitere af forløbet.

Procedure for dagpengemodtagere ved sygefravær:

- Leverandøren skal tage imod dagpengemodtagerens sygemelding (telefonisk) og evt. periode (og registrere dette i fremmøde- og fraværsprotokol, jf. pkt. 7), herunder vejlede borgeren om forpligtelsen til (også) at melde sig syg via jobnet, da borgeren måske ikke har gjort dette før henvendelse til Leverandøren. Leverandøren bør oplyse borgeren om, at det kan få betydning for borgerens ydelse (dagpenge), hvis ikke de melder sig syge via jobnet.
- Leverandøren bør ved borgerens sygemelding aftale/bekræfte næste mødetidspunkt i tilbuddet (hvis borgeren endnu ikke har fået udleveret sit Skema) og vejlede dagpengemodtageren om, at han skal sygemelde sig via samme procedure, hvis borgeren fortsat er syg ved næste, aftalte mødetidspunkt.

Det kan i sjældne tilfælde forekomme, at der henvises en sygedagpengemodtager (LAB § 6, stk. 5). En sygedagpengemodtager, som modtager ydelsen pga. fx dårlig ryg kan fx godt blive syg med influenza i løbet af tilbuddet. Leverandøren skal følge ovenstående procedure. Sygedagpengemodtager har dog ikke pligt til at melde sygefravær fra tilbud via jobnet og skal derfor ikke vejledes herom.

Anmeldelsesprocedure for dagpengemodtagere, der enten har meldt sig syge eller er fraværende af anden årsag:



For at understøtte, at Ordregiver (og herefter evt. A-kassen) får besked om udeblivelse skal Leverandøren gøre følgende:

- Leverandøren skal *senest samme dag* meddele Ordregiver via registrering af fravær i Ordrestyringssystemet uanset, om borgeren melder sit fravær med årsag eller udebliver uden at give besked.
- Leverandøren skal i bemærkningsfeltet til fraværsmeddelelse notere enten:
  - ”Sygefravær”, hvis borgeren har kontaktet og sygemeldt (sygefravær) sig hos Leverandøren.eller
  - ”Anden fravær”, hvis borgerens fravær ikke er sygdom og borgeren tidligere har fremmødt mindst 1 gang i tilbuddet. Oplyser borgeren en årsag til fraværet, skal denne noteres i indberetningen til Ordregivereller
  - ”Borger er aldrig fremmødt”, hvis borgeren efter udeblivelse på 1.mødedag (se 6.1.1) fortsat udebliver og aldrig har været fremmødt i tilbuddet.

Det gælder for alle fraværsmeddelelser, at Leverandøren udover ”sygemelding”, ”anden fravær”, ”borger aldrig fremmødt” skal notere andre oplysninger om fraværet, som borgeren måtte have meddelt Leverandøren, som bidrag til den videre sagsbehandling i jobcenter/A-kasse.

## 6.2 Kontanthjælpsmodtagere

Procedurer for kontanthjælpsmodtagere vil blive uddybet, såfremt Ordregiver beslutter mere systematisk at anvende rammeaftalen til jobparate kontanthjælpsmodtagere.

# 7. Fremmøde- og fraværsprotokol

Skemaet, jf. punkt 5, er *ikke* det samme som fremmøde- og fraværsprotokol. Skemaet skal give borgeren (og Ordregivers tilsyn) et overblik over planlægningen af, hvornår og i hvor lang tid borgeren skal møde til en given aktivitet. Fremmøde- og fraværsprotokollen skal derimod dag for dag anføre om, det planlagte fremmøde (fra borgerens Skema) er blevet gennemført af borgeren (fremmødt eller ej).

I forbindelse med borgernes deltagelse i tilbud er Leverandøren forpligtet til at føre protokol over hver borgers (planlagte) fremmødedage og fravær. Protokollen skal føres på timeniveau ift. de planlagte Aktivitetstimer den pågældende dag. Hvis borgeren er fraværende fra alle Aktivitetstimer på dagen, så er det hele dagen, der registreres som fravær. Fremmøde- og fraværsprotokollen skal på forlangende øjeblikkeligt kunne fremvises eller fremsendes (digitalt) til Ordregiver, som led i Ordregivers tilsyn. Fremmøde- og fraværsprotokollen skal også kunne fremvises ved tilsynsbesøg hos Leverandøren.

Fremmøde- og fraværsprotokollen skal ajourføres dag for dag. En fremmødeprotokol skal på cpr. nr. niveau kunne give et overblik over borgerens fremmødetimer pr. dag. En historisk fremmøde- og fraværsprotokol bør derfor bagudrettet kunne dokumentere om, en borger har været fremmødt eller ej til Ordrens bestilte Aktivitetstimer, der er planlagt i borgerens Skema. En fremmøde- og fraværsprotokol for den pågældende dag skal også kunne give et samlet overblik over alle de fremmødte og fraværende borgere i den pågældende (hold)aktivitet på den pågældende dag.

I fremmøde- og fraværsprotokollen registreres borgeren som fremmødt eller ej. Oplyst årsag til fravær noteres.



## 8. Aktivitetstimer

En Ordres samlede antal timer er *Aktivitetstimer*. En Aktivitetstime er lig med 60 minutter. Leverandøren kan ikke dispensere fra det bestilte antal Aktivitetstimer i Ordren. Leverandørens administration mv. kan aldrig tælle som en Aktivitetstime. En Aktivitetstime vedrører altid en aktivitet med/for borgeren/borgerne.

I det følgende beskrives Ordregivers definitioner af Kontraktens forskellige varianter af mulige Aktivitetstimer. Ordregiver forventer at tage en fælles drøftelse af forståelse af Aktivitetstimer og Kontrakten i øvrigt ifm. et opstartsmøde med leverandørkredsen.

Alle de følgende definitioner af forskellige varianter af Aktivitetstimer kan have en status af være en *planlagt aktivitetstime(r)* eller en *leveret aktivitetstime(r)*, som led i leveringen af det samlede antal Aktivitetstimer i Ordren. Se præcis definition i pkt. **Fejl! Henvissningskilde ikke fundet.**

### 8.1 Aktivitetstimer, herunder definitioner og krav til dokumentation mv.

- 1) Ved en *fysisk aktivitetstime(r)* forstås, en planlagt aktivitet/indsats i medfør af Kontrakten, der udføres via fysisk deltagelse på Leverandørens Leveringsadresse.

*En fysisk aktivitetstime* kræver at Leverandørens medarbejder(e) gennemfører en borgerrettet aktivitet/indsats ”i samme rum”, som borgeren/borgerne. Det vil sige udfører en aktivitet/indsats og er tilgængelig for borgeren/borgerne i samme fysiske lokaler på Leveringsadressen.

Det følger af, at en *fysisk aktivitetstime* forudsætter, at der ikke er tale om ”selvaktivering” og/eller ”selvstudium”, men om vejledning- og opkvalificeringsaktiviteter sammen med Leverandørens medarbejdere, som skal bistå med at få borgeren i job på kortest mulig tid.

I en *fysisk aktivitetstime* skal det være tydeligt for borgeren/borgerne, at Leverandørens medarbejder(e) er til rådighed for vejledning/bistand mv. indenfor den planlagte tidsperiode for aktiviteten/indsatsen, jf. borgerens Skema, hvis en konkret (sub/del-) aktivitet består af gruppearbejde/gruppeøvelser eller af individuelle læring/øvelser.

En Leverandør kan stille *åben fysisk rådgivning* – dvs. uden aftale, jf. borgerens Skema - til rådighed på Leveringsadressen for borger/borgerne *uden* for en planlagt tidsperiode for en aktivitet/indsats, jf. borgerens Skema. Ifald er der tale om en service og en frivillig aktivitet mellem Leverandør og borger/borgerne, som ikke tæller, som led i opfyldelsen af Ordrens samlede Aktivitetstimer og dermed hvad Ordregiver betaler for.

En Leverandør kan som led i løsningsbeskrivelse (bilag D.1 / D.2) tilbyde Ordregivere og borgere relevante understøttende (opkvalificerings)aktiviteter via e-læring / onlinekurser (uden interaktion), herunder evt. med tilhørende afsluttende certificeringsprøver mv., der kan opkvalificere (og evt. dokumentere opkvalificering via prøve) og bistå borgerne med at komme i job på kortest mulig tid.

Såfremt Leverandøren tilbyder vejledning- og opkvalificering via e-læring / onlinekurser (uden interaktion) med evt. tilhørende certificeringsprøver i Leverandørens løsningsbeskrivelse kan dette gennemføres af Leverandøren, enten:

- 1) Som led i en *fysisk aktivitetstime* (*ikke* som en digital aktivitetstime) ved at borgerens gennemførelse konkret sker på Leveringsadressen med tæt samtidig undervisning/vejledning/sparring fra Leverandørens medarbejdere (blended learning), jf. definition på en fysisk Aktivitetstime. Dermed kan elementer med individuel e-læring mv. i aktiviteten tælle som en fysisk Aktivitetstime, som led opfyldelsen af Ordrens samlede Aktivitetstimer. Obs. på krav i Kontrakten om individuel egen-



læring via e-læring mv., som led i en fysisk Aktivitetstime, alene kan leveres/gennemføres af borgeren, som led i Ordrens / forløbstypens *gruppebaserede Indsatsmoduler* (Indsatsmodul 1 og 2).

- 2) Som led i borgerens egen ”selvaktivering” / ”selvstudium”, som *ikke* tæller med i opfyldelsen af Ordrens Aktivitetstimer. Ifald der tale om en frivillig aktivitet for borgeren uden for rammerne af Ordren.

Det er op til Leverandøren / Leverandørens tilbud, hvorvidt sådanne aktiviteter planlægges/tilrettelægges, som en fysisk Aktivitetstime, jf. borgerens Skema), eller er en aktivitet, som led i en borgerens ”selvaktivering”.

Det forudsættes, at evt. fysiske Aktivitetstimer eller frivilligt tilbudte ”selvaktiverings” opkvalificeringskurser/aktiviteter via e-læring / onlinekurser (uden interaktion) samt herunder (evt.) tilhørende certificeringsprøver er beskrevet i Leverandørens tilbud (bilag D.1 / D.2). Aktiviteter der ikke indgår i Aktivitetstimer indgår ikke i betalingsgrundlaget.

En Leverandør skal være opmærksom på at evt. optagelse af nye e-læringskurser / onlinekurser (uden interaktion) mv, eller opdateringer af eksisterende, kræver særskilt godkendelse fra Ordregiver undervejs i Aftaleperioden, uanset om aktiviteterne gennemføres som led i en fysisk Aktivitetstime eller som led i borgerens ”selvaktivering”.

- 2) Ved en *digital aktivitetstime(r)* forstås, en planlagt digital/virtuel aktivitet/indsats i medfør af Kontrakten, som leveres via brug af digitale medier, fx videomøde (herunder video via telefonens skærm), live-webinarer, fjernundervisning mv., hvor borgeren *ikke* befinder sig på Leverandørens Leveringsadresse, men som altid fordrer Leverandøren og borgerens/borgernes ”live” / ”samtidige” tilstedeværelse, interaktion og deltagelse i et fælles digitalt/virtuelt ”rum”. Vær opmærksom på at denne variant ikke omfatter almindelige telefonsamtaler mellem borger og Leverandør (se telefonisk Aktivitetstime).

Dette følger af, at en *digital aktivitetstime* forudsætter, at der ikke er tale om ”selvaktivering” og/eller ”selvstudium”, men om vejledning- og opkvalificeringsaktiviteter sammen med Leverandørens medarbejdere, som skal bistå med at få borgeren i job på kortest mulig tid.

En *digital aktivitetstime* kræver, at borgeren/borgerne *er logget på den/de digitale medieplatforme under hele tidsperioden* for aktiviteten/indsatsen, jf. borgerens Skema, hvormed borgeren/borgerne er synlig og kan identificeres fx via video eller at borgeren/borgerne er synlig og kan identificeres systemmæssigt for Leverandøren, dvs. at alle deltagere, som er er logget ind kan ses med fulde navn via den digitale medieplatform, der anvendes til aktiviteten/indsatsen. På den måde kan Leverandøren også kontrollere om borgeren/borgerne, der skulle være til stede til den planlagte digitale aktivitetstime, også er dette (er logget ind). Leverandøren kan evt. ved behov supplere dette med en opråbning af de tilstedeværende i det digitale rum. Obs. at en Leverandør kan kræve at borger logger på med billede ift. at kunne registrere borgerens fremmøde / deltagelse i den planlagte digitale aktivitetstime.

Hvis evt. læringsøvelser / træning, som led i en digital holdaktivitetstime *ikke* er individuel (og dermed kan ske via fortsættelse af borgerens log-in i det fælles digitale rum evt. med individuel sparring i ’digitalt online 1 til 1 del-rum’ med borgeren), men sker via en opdeling af hold i mindre grupper, skal Leverandøren/underviseren ligesom i fysisk aktivitetstime kunne gå ud i de enkelte ’digitale online grupperum’, for (digitalt) at kunne vejlede gruppen, herunder når borger/gruppen beder herom, ift. de øvelser og opgaver, som Leverandøren har aftalt skal laves med gruppen/grupperne.

I en *digital aktivitetstime* skal det være tydeligt for borgeren/borgerne, at Leverandørens medarbejder(e) står til rådighed for digital vejledning/bistand mv. indenfor den planlagte tidsperiode for aktiviteten/indsatsen, jf. borgerens Skema, hvis en konkret (sub/del-)aktivitet består af gruppearbejde/gruppeøvelser eller af individuelle læring/øvelser.



En Leverandør kan stille *åben digital rådgivning* – dvs. uden aftale, jf. borgerens Skema - til rådighed i et *uden* for en planlagt tidsperiode for en (digital) aktivitet/indsats, jf. borgerens Skema. Ifald er der tale om en service og en frivillig aktivitet mellem Leverandør og borger/borgerne, som ikke tæller, som led i opfyldelsen af Ordrens samlede Aktivitetstimer og dermed hvad Ordregiver betaler for.

Hvis borgeren udebliver helt eller delvis, dvs. logger af den digitale platform, herunder hvis borger ikke reagerer på kontaktforsøg fra Leverandøren, *fra en digital aktivitetstime*, skal Leverandøren melde borgeren udeblevet fra den planlagte digitale aktivitetstime, jf. procedure i pkt. 6. Det samme gælder, hvis Leverandøren konstaterer manglende aktiv (digital) deltagelse af borgeren, fx hvis en aftalt øvelse / træning, ikke er gennemført som aftalt.

En ikke-planlagt - dvs. ikke er aftalt på forhånd i borgerens Skema - uopfordret 1 til 1 digital samtalekontakt (initieret af borger eller Leverandør) kan ikke tælle som en digital aktivitetstime, som led i opfyldelse af Ordrens samlede Aktivitetstimer, og dermed hvad Ordregiver betaler for. Ifald er der tale om en service og en frivillig understøttende aktivitet mellem Leverandør og borger. Obs. at Leverandøren stadig har notatpligt, selvom en uopfordret digital samtalekontakt, ikke tæller som led i opfyldelse af en Ordres samlede Aktivitetstimer.

Ifald Leverandøren tilbyder borgerne adgang til relevante opkvalificeringskurser/aktiviteter via e-læring / onlinekursus (uden interaktion) og tilhørende certificeringsprøver mv. kan dette ikke leveres som led i en digital Aktivitetstime, som led i opfyldelsen af en Ordres samlede Aktivitetstimer, og dermed hvad Leverandøren modtager betaling for. Dog kan dette indgå, som led i en fysisk Aktivitetstime eller som borgerens egen ”selvaktivering”, jf. tidligere beskrivelse.

- 3) Ved en telefonisk aktivitetstime(r), forstås en planlagt telefonisk mødeaktivitet/indsats i medfør af Kontrakten, som leveres og gennemføres via almindeligt telefonopkald (uden video) mellem Leverandør og borger.

En *telefonisk aktivitetstime* defineres kun som 1 til 1.

En *telefonisk aktivitetstime* kræver, at den telefoniske aktivitet er planlagt på forhånd, jf. borgerens Skema. En ikke-planlagt uopfordret telefonisk samtalekontakt (initieret af borger eller Leverandør) kan ikke tælle, som led i opfyldelse af Ordrens samlede Aktivitetstimer, og dermed hvad Ordregiver betaler for. Ifald er der tale om en service og en frivillig aktivitet mellem Leverandør og borger. Obs. at Leverandøren stadig har notatpligt, selvom en uopfordret telefonsamtale, ikke tæller som led i opfyldelse af en Ordres samlede Aktivitetstimer.

- 4) Ved en ledsaget aktivitetstime(r) udenfor Leveringsadressen forstås en aktivitet/indsats i medfør af Kontrakten, hvor Leverandørens medarbejder selv ledsager en eller flere borgere til en aktivitet ”ude af huset” hhv. udfører aktiviteter sammen med borgeren/borgerne udenfor Leveringsadressen. Det kunne fx være, hvis Leverandøren ledsager en borger/flere borgere til en forlagt aktivitet/indsats, fx et (af Leverandøren) tilrettelagt virksomhedsbesøg, hos en virksomhed, der efterspørger arbejdskraft, som afspejler målgruppen. Ordregiver forudsætter, at aktiviteten ”ude af huset” er relevant og er beskrevet i Leverandørens tilbud (Bilag D.1 / D.2).
- 5) Ved en aktivitetstime(r) i virksomhedspraktik eller ansættelse med løntilskud, jf. LAB kap. 11 og 12 forstås en aktivitet/indsats, som led i borgerens deltagelse i virksomhedspraktik eller ansættelse med løntilskud indenfor Ordrens Opfyldelsestidspunkt.

Se dog bilag A.0. om krav til Leverandørens Leverance, når borgeren er i en virksomhedsplacering parallelt, som led i Ordren (et Kap. 14 forløb i medfør af Kontrakten).





## 8.2 Planlagt og leveret Aktivitetstimer, skemaplanlægning og registrering mv.

- Ved en planlagt aktivitetstime(r) forstås en aktivitet/indsats (Aktivitetstimer, jf. ovenstående tilladte aktivitetstimedefinitioner) i medfør af Kontrakten, som Leverandøren har planlagt organisatorisk, aftalt med borgeren og dokumenteret planlagt og leveret via et (udleveret) Skema. En planlagt aktivitetstime betegner derfor en aftalt Aktivitetstime uafhængigt af, om borgeren faktisk fremmøder eller ej til den planlagte aktivitetstime.
- Ved en leveret aktivitetstime(r) forstås en aktivitet/indsats (Aktivitetstimer, jf. ovenstående tilladte aktivitetstimedefinitioner) i medfør af Kontrakten, som Leverandøren har planlagt organisatorisk, aftalt med borgeren, dokumenteret planlagt via (udleveret) Skema og hvor borgeren er mødt frem og har deltaget i aktiviteten.

Hvis en borger er helt eller delvist fraværende fra en planlagt aktivitetstime(r), tæller dette som en godkendt aktivitetstime(r) ift. opgørelse af de samlede antal Aktivitetstimer, der er bestilt i Ordren, og som skal leveres af Leverandøren. Den planlagte aktivitet (på timeniveau) og registreringen af fravær skal altid fremgå af borgerens sag hos Leverandøren.

Leverandøren er *ikke* forpligtet til at levere erstatningstimer (for ellers *registrerede* planlagte Aktivitetstimer) ved borgerens fravær under forløbet (uanset årsag).

Leverandøren er ved den indledende og løbende skemaplanlægning for den enkelte borger, jf. pkt. 5, og krav i bilag A.0 forpligtet til at tage højde for på forhånd *kendt* fravær, ikke mindst alle de af borgerens øvrige jobrettede aktiviteter, fx kaffemøder, jobsamtaler mv. som der er krav om at Leverandøren skal planlægge Aktivitetstimer udenom. Borgerens deltagelse i egne frivillige aktiviteter må dog ikke stå i vejen for, at Leverandøren kan levere alle de bestilte Aktivitetstimer i Ordren.

Leverandøren skal på overskuelig vis, og ved anvendelse af en elektronisk tilgang, kunne dokumentere og sandsynliggøre, at der er sammensat et forløb, hvor bestilte Aktivitetstimer i Ordren er blevet leveret / har været planlagt leveret. Leverandørens registrering og dokumentation af alle former for Aktivitetstimer (jf. definitioner) skal være overskuelig, og dels kunne vise en registrering af Aktivitetstimer på de enkelte elementer/aktiviteter, der indgår i Ordren og dels kunne vise en samlet optælling over det planlagte samt leverede antal Aktivitetstimer. Denne dokumentation skal på opfordring kunne fremvises Ordregiver, herunder ved tilsynsbesøg, jf. bilag H.

Leverandøren skal altid følge Ordregivers retningslinjer og krav til dokumentation af Aktivitetstimer. Se i øvrigt retningslinjer for indberetning af data om Aktivitetstimer i bilag E.1.

## 8.3 Brug af digitale medier i et tilbud

I et tilbud kan digitale medier anvendes som led i vejledning og opkvalificering jf. LAB kap. 14, hvor det er fagligt relevant ift. målgruppen.

Brugen af digitale medier i et tilbud / Ordre forudsætter:

- At Leverandøren overholder de til enhver tid gældende GDPR-regler.
- At Leverandøren understøtter borgeren i opsætning af hardware / software, hvis borgeren har behov herfor.
- At Leverandøren uændret registrerer fremmøde/fravær, herunder aktiv (digital) deltagelse.

Herudover opfordres Leverandøren til at tilbyde (frivillig) digital opkvalificering til borgerne via sin hjemmeside, fx via fremvisning af optagelser fra undervisningen mv, som borgerne kan tilgå igen (og igen) mhp. at gentage læringssituation. Evt. optaget materiale på Leverandørens hjemmeside



### 8.3.1 Når fysiske forløb erstattes af digitale forløb

En Leverandør kan jf. Kontrakten blive pålagt at erstatte et helt eller delvist fysiske leveret forløb med digitale tilrettelagt forløb, jf. Kontraktens pkt. 2.8, 7.3 og/eller 7.6. Leverandøren skal i givet fald, i videst muligt omfang, levere/omlægge forløbet jf. kravspecifikationens mål for målgruppen og med det i Ordren bestilte timetal.

Herudover kan der f.eks. blive tale om situationer, hvor en Leverandør skal sende en eller flere borgere hjem jf. Kontraktens pkt. 7.3., f.eks. med henblik på isolation og testning. Her skal Leverandøren i givet fald og i videst muligt omfang, levere forløbet jf. kravspecifikationens mål for målgruppen og med det i Ordren bestilte timetal, jf. også forrige afsnit.

## 9. Om lukkedage m.v.

### 9.1 Særlig vedr. lukkedage hos Ordregiver

Leverandøren skal, jf. Kontraktens pkt. 2.8.1, som udgangspunkt kunne levere Ordrenes aktiviteter på alle ugens hverdage (igennem hele året), også selvom Ordregiver evt. selv har en lukkedag på en hverdag.

Ordregiver holder årligt et vist antal lukkedage på almindelige hverdage (fx mellem jul og nytår, samt indeklemte fredage i foråret, såvel som 1. maj er en fredag i Jobcenter København).

Borgere i tilbud hos Leverandøren skal vejledes om, at eventuelt sygefravær på de dage, hvor Ordregiver holder lukket, forsat skal registreres på jobnet (for dagpengemodtagere) eller for øvrige målgrupper skal meddeles Ordregiver (Jobcenter København via Kontaktcentret) på førstkommende hverdag, hvor Ordregiver igen holder åbent for telefonisk henvendelse.

Det vil ligeledes ikke være muligt at komme i kontakt med Ordregiver på lukkedage.

### 9.2 Særligt ved lukkedage hos Leverandør

Leverandøren kan have lukkedage, herunder flere lukkedage i træk, f.eks. mellem jul og nytår, hvis Leverandøren ønsker dette som led i sin planlægning og gennemførelse af de bestilte Ordre. Med en lukkedag forstås, at hele Leverandørens produktion, som led i gennemførelsen af Kontrakten er lukket ned, og at medarbejder er hjemsendt/holder ferie. En lukkedag skal således ikke forveksles med, at en Leverandør selv fx kan vælge at tilrettelægge leveringen af alle Aktivitetstimer til borgerne mandag-torsdag, og fredag kan bruges på administrative opgaver, forberedelser, omvendt formidling mv<sup>3</sup>.

Forudsætningen for at kunne holde enkelte lukkedage er, at:

- En borger uændret får opfyldt det bestilte antal timer i sin Ordre. Dvs. at de timer, der ikke leveres pga. en eller flere lukkedage, skal leveres på et andet tidspunkt i borgerens forløb.
- En borger kan maksimalt have 37 timer i et forløb om ugen.
- Borgerens timer skal fremgå af borgerens Skema, jf. pkt. 5.
- Krav til tilrettelæggelse om borgerforløb mv. i bilag A.0, A.1, og A.2. forsat kunne overholdes.

En Leverandør skal anmode om tilladelse hos Ordregivers kontaktperson senest 3 måneder før den / de ønskede lukkedag(-e) jf. Rammeaftalens pkt. 2.8.1. Ordregiver har ret til at afvise anmodningen. Ordregiver accepterer som udgangspunkt ikke mere end 7 lukkedage om året.

<sup>3</sup> Ordregiver har dog ret til at blande sig i Leverandørens planlægning, hvis der er saglige grunde hertil, fx at det uhensigtsmæssigt ift. Ordregives driftsproduktion.





### 9.3 Særligt om borgerens ferie under tilbud

Hvis en borger har aftalt ferie med jobcentret, har borgeren ret til at afholde ferien samtidigt med, at det bestilte timetal i Ordrens periode fortsat skal opfyldes. Jf. bilag A.0. skal forløbet tilrettelægges så borgeren kan afholde op til 3 ugers godkendt ferie fra Ordregiver og Leverandøren skal fortsat kunne levere alle Aktivitetstimer i løbet af Ordren.

Hvis det ikke er muligt, skal Leverandøren kontakte Ordregiver.

## 10. Rapportering på borgerens forløb

Ordregiver stiller krav om afrapportering på borgerens forløb (herefter ”Leverandørrapport”) via det Ordrestyringssystem, der stilles til rådighed af Ordregiver i den eller de skabeloner, som Ordregiver ønsker tilbagemelding i.

Leverandøren skal altid følge Ordregivers retningslinjer for afrapportering på borgerens forløb.

Leverandøren skal altid afholde udgiften til opgaven med tilbagemelding indenfor den pris, der er angivet i løsningsbeskrivelsen for forløbet jf. Leverandørens løsningsbeskrivelse, herunder ved en evt. ændring af krav for afrapportering.

Leverandøren er altid forpligtet til at rapportere (kontakte) Ordregiver omgående med oplysninger, der har betydning for borgerens forløb.

### 10.1 Krav til rapportering på borgerens forløb

Leverandøren skal give afrapporteringer og status på borgernes forløb til Ordregiver i form af såkaldte ”Leverandørrapporter”. Dette sker via det registrerede borgerforløb i Ordrestyringssystemet via et ”spring (link)” til systemet Udviklingsmål. Tekniske spørgsmål hertil kan altid rettes til [IT\\_fagsupport@bif.kk.dk](mailto:IT_fagsupport@bif.kk.dk). Afrapporteringen til Ordregiver skal bl.a. indeholde en beskrivelse af borgerens centrale udviklings- og fokusområder, samt konkrete aktiviteter i forløbet m.m.

Leverandøren skal altid udarbejde én *afsluttende* Leverandørrapport til Ordregiver, når borgerens forløb er afsluttet. Den afsluttende Leverandørrapport (efter endt forløb med borger) skal indeholde de opsamlede erfaringer og borgerens progression under forløbet, samt vurdering af og anbefalinger til borgerens videre forløb. Der skal sendes en *afsluttende* Leverandørrapport uagtet, hvor lang tid borgeren har været i forløbet.

Derudover har Ordregiver, i forbindelse med Bestillingen, mulighed for at bestille *status*-Leverandørrapporter med forskellige intervaller f.eks. i tilfælde af længerevarende forløb. Ordregivers ønskede interval for status tilbagemeldinger, i form af Leverandørrapporter undervejs i forløbet, vil fremgå af Bestillingen og dermed af Ordren. En *status*-Leverandørrapport skal indeholde korte opdateringer på borgerens forløb. Ordregiver vil forventeligt bestille *status* Leverandørrapporter ca. halvvejs i en Ordre på 13 ugers varighed.

Udarbejdelse af alle Leverandørrapporter, uanset antallet af Leverandørrapporter i Ordren, skal ske indenfor den aftalte pris.

Leverandøren skal dog ikke udarbejde Leverandørrapport(er) på forløb/Bestilling, som annulleres af Ordregiver inden startdato.



Den *afsluttende* Leverandørrapport skal indleveres elektronisk via Ordrestyringssystemet til Ordregiver (det bestillende jobcenter) senest 5 hverdage efter, at borgeren afslutter sit forløb. Øvrige *status*-Leverandørrapporter skal indleveres via Ordrestyringssystemet efter de oplyste frister i Ordren.

I særligt tilfælde kan anden frist i en konkret borgersag aftales med Ordregiver. I så fald skal anmodning herom ske skriftligt, og i rimelig tid før forløbets afslutning, til Jobcentret: (Anders Birch – [VI64@kk.dk](mailto:VI64@kk.dk)). Eventuel accept af udsættelse af frist skal gemmes på borgerens sag, da Ordregiver, som led i et tilsynsbesøg kan vælge at kontrollere, om Leverandøren har udarbejdet en Leverandørrapport og hvorvidt, den er leveret rettidigt.

Ordregiver forventer, at det er Leverandøren, der udfærdiger Leverandørrapporter. Såfremt Leverandør finder fx pædagogiske eller 'empowermentmæssige' fordele i, at en borger selv bidrager med input til Leverandørrapporterne, stiller Ordregiver som krav, at Leverandøren har kvalitetssikret rapporten forud for indlevering via Ordrestyringssystemet samt, at det i Leverandørrapporten tydeligt fremgår hvorvidt og hvad borger har ydet input til (har fået noteret) i Leverandørens Leverandørrapport. Leverandøren skal bl.a. sikre at rapporten lever op til krav og forskrifter i nærværende afsnit.

Leverandøren skal altid anvende de skabeloner og retningslinjer for afrapportering på borgerens forløb, som Ordregiver stiller til rådighed og som løbende kan ændre sig.

En *afsluttende* Leverandørrapport udfærdiges med korte svar på følgende spørgsmål (skabelon):

1. Hvad er den primære udvikling i kandidatens jobsøgning? (resultatet)
  - *Her tænkes primært på (nye) job eller virksomhedsplacering, sekundært på øget faglig og geografisk bredde i jobsøgningen og kvalitet i jobsøgningsmaterialet.*
2. Har kandidater (ikke mindst nyledige kandidater) et jobsøgningsmateriale (fx CV/ansøgning), som er i kvalitativt i orden?
  - *Materialet skal vurderes på følgende skala:*
    1. Materiale vurderes at være særdeles velegnet
    2. Materiale er i orden
    3. Materiale vurderes ikke at være i orden trods forløbet

*Herudover skal Leverandørens begrundelser for vurderingen og evt. forbedringsområder noteres.*

- *Det er Ordregivers forventning til Leverandørens forløb, at Leverandøren bl.a. arbejder med og bistår med at kvalitetssikre borgers jobsøgningsmaterialer – således at kandidat – som minimum – hvis målet om job ikke er nået - returnerer til jobcentret med et jobsøgningsmateriale, som er i kvalitativt i orden.*
3. Såfremt Ordregiver i Bestilling af forløbet, har defineret et særligt fagligt fokus for kandidaten, skal det af rapporten fremgå hvordan, og med hvilket resultat, det er adresseret i forløbet.
  4. Hvilke konkrete tiltag er aftalt med kandidaten fremadrettet? (handlingsanvisende)
    - *Her skal det fremgå hvad der konkret er aftalt med kandidaten ift. praktisk handling efter forløbet*

Leverandøren skal i Leverandørrapporten også oplyse om:

- Mistanke om manglende rådighed, fx via observation af en adfærd, der kan give mistanke herom.
- At borgeren ikke overholder aftaler med Leverandøren om fx vedkommendes jobsøgning mv.

Ordregiver ønsker en høj kvalitet i Leverandørrapporterne, da disse er vigtige for Ordregivers arbejde med borgerens videre forløb. For at sikre et løbende fokus på Leverandørens udarbejdelse og Ordregivers anvendelse af Leverandørrapporter skal Leverandøren:



*Månedligt* stille en afdelingschef eller faglig driftsleder til rådighed for et møde eller en telefonsamtale med en afdelingschef hos Ordregiver om udvalgte Leverandørrapporter, som er leverede indenfor den seneste måned. Ordregiver og Leverandøren udvælger hver op til 5 konkrete eksempler på Leverandørrapporter til samtalen. Dialogen skal være en overordnet dialog om anvendeligheden og kvaliteten af Leverandørrapporterne mhp. på løbende forbedring af kvaliteten.



## 11. Virksomhedsplaceringer

Leverandøren skal overholde den til enhver tid gældende virksomhedsstrategi i Københavns Kommune og de retningslinjer for virksomhedskontakt vedr. virksomhedspraktik, som Ordregiver udstikker.

### 11.1 VITAS

Leverandøren skal, som led i Leverandørens forløb, bistå borgeren med at finde et virksomhedsrettet aktive-ringstilbud, herunder via anvendelse af omvendt formidling til borgeren.

Leverandøren skal i den forbindelse, bistå Ordregiver i varetage processen omkring oprettelse af virksomhedspraktik eller ansættelse med løntilskud, heri også at supportere virksomhederne med at ansøge om et virksomhedsrettet forløb (indsende ansøgninger) via VITAS. VITAS er Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekrutterings (STARs) obligatoriske IT-løsning til ansøgende virksomheder. Leverandøren opretter ansøgningskladder til virksomhederne i VITAS. Når virksomheden sender den endelige ansøgning, vil Leverandøren kunne finde den i VITAS og videresende den til Jobcenter København til endelig godkendelse. Leverandøren vil i VITAS til enhver tid kunne holde øje med godkendte/afviste ansøgninger. Hvis virksomheden selv starter ansøgningen op, vil den dog ikke være synlig for Leverandøren og Leverandøren kan dermed ikke se/få besked i systemet om hvorvidt ansøgningen er godkendt af Ordregiver.

Leverandøren vil blive oprettet som anden aktør i VITAS via Ordregiver med rettigheder/rolle, der svarer til Kontrakten. I denne Kontrakt har Leverandøren ikke myndighed til at bevilge virksomhedsrettede tilbud.

Ordregiver opretter som udgangspunkt ikke Leverandørens eventuelle underleverandører i VITAS.

### 11.2 Virksomhedspraktik og anvendelse af virksomhedspraktiktypologier

#### 11.2.1 Virksomhedspraktik

Virksomhedspraktik gives med henblik på at afklare eller udvikle borgerens faglige, sociale eller sproglige kompetencer samt at afklare og bringe borgeren tættere på et jobmål. Dette sker ved, at borgeren deltager i konkrete arbejdsopgaver og indgår i kollegiale sammenhænge.

Leverandøren skal ifm. anvendelse af virksomhedspraktik og kontakt med arbejdsgivere være opmærksom på, at virksomhedspraktikken skal tilrettelægges, så den så vidt muligt kombineres med eller efterfølges af timer, hvor borgeren ansættes ordinært som lønmodtager og at ordinære løntimer skal finde sted indenfor en anden arbejdsfunktion, hvis den foregår sideløbende med virksomhedspraktikken.

#### 11.2.2 Anvendelse af virksomhedspraktiktypologier

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har besluttet, at der skal anvendes praktiktypologier ved anvendelse af redskabet virksomhedspraktik.

Leverandøren skal anvende typologierne, som led i opgaven med at få etableret virksomhedspraktikker.

Formålet med praktiktyperne er, at:

- Øge borgers oplevelse af mening og formål med praktikken.
- Øge virksomhedens viden om forventningerne til, hvad arbejdspladsen skal levere.
- Øge kvaliteten i praktikken og forbedre resultaterne (progression og/ eller ordinær job/uddannelse).

Formålet skal opnås via, at:



1. Skærpe fokus på formål/delmål med praktikken.
2. Styrke forventningsafstemning med borger og virksomhed.
3. Styrke opfølgningen på resultaterne af praktikken.

Leverandøren skal bidrage med de nævnte metoder under punkt 1-3, når det er relevant, som led i Leverandørens leverance. Til formålet anvendes STAR's tre formål med virksomhedspraktik.

STAR's tre formål med virksomhedspraktik er:

- **Opnå løntimer**
- Træning af jobmålkompetencer
- Afklaring af jobmål eller uddannelsesmål.

For akademikermålgruppen vil formålet i en evt. virksomhedspraktik i så godt som alle tilfælde være at opnå løntimer. Tabel 1 viser begreberne i STAR's tre formål.

**Tabel 1: STAR's tre formål med virksomhedspraktik**

STAR's tre formål med virksomhedspraktik	Opnå løntimer	Træning af jobmålkompetencer	Afklaring af jobmål
<b>Formålsbeskrivelse</b>	Tilbydes borgere som kompetencemæssigt 'stort set' matcher en jobåbning mhp. en ordinær ansættelse.  Formål: At borger opnår en ordinær ansættelse eller uddannelsesplads - herunder mulighed for, at borger opnår ordinære timer under/i forlængelse af virksomhedspraktikken.	Tilbydes borgere, der har en retning for, hvad de skal på arbejdsmarkedet, men som skal arbejde med specifikke kompetencer og netværk mhp. at komme i ordinær beskæftigelse eller uddannelse.  Formål: At borger udvikler konkrete kompetencer mhp. at komme tættere på en ordinær ansættelse, uddannelse eller et småjob.	Tilbydes borgere som skal have afklaret retning og indhold for fremtidige beskæftigelsesmål eller uddannelsesplan.  Formål: At borger får afklaret kompetencer, motivation og/eller rådighed. At borger opnår retning for job eller uddannelsesplan. Ved raskmelding af en sygemeldt borger for, så vidt det er muligt, at opnå ordinære løntimer.
<b>Delmål</b>	- Opnå ordinære timer.  - At få foden indenfor på en konkret arbejdsplads med udsigt til job, løntilskud eller uddannelsesplads.  - Afprøve relevante arbejdsopgaver og jobfunktioner.  - Afstemme kemi mellem borger og arbejdsgiver.  - Styrke CV'et.  - Få arbejdsgivers feedback på borgers ansættelsesmulighed, potentiale og evt. indsatsbehov.  -Udvikle netværk ift. borger.	- At opnå ordinære timer.  -At udvikle faglige, sociale og/eller sproglige kompetencer mhp. ordinært arbejde eller uddannelse.  -Udvikling ift. nye specifikke arbejdsfunktioner/områder.  -At styrke jobmulighederne for borger på det givne jobområde, fx gennem en sideløbende indsats og jobsøgning  -At styrke borgers CV.  -Få arbejdsgivers feedback på borgers potentiale, ansættelsesmulighed og evt. indsatsbehov.	- At opnå ordinære timer.  -Give borgeren indblik i arbejdsmarkedet og arbejdspladskultur mhp. afdækning af retning for uddannelse/beskæftigelse.  -Afklare borgerens arbejdsevne, herunder tilgode evt. skånebehov.  -Afklare og udvikle borgers rådighed for job, deltagelse i aktive tilbud, mødestabilitet.  -Få en arbejdsgivervurdering af borgers behov og evner.



**Billede 1: Skærmpoint fra Vitas. I feltet markeret noteres delmål.**

### Stillingsbeskrivelse og indhold

Det er vigtigt, at beskrive indholdet i jobbet så præcist som muligt, da det vil sikre det bedste match med en borger. Man kan fx også anføre, hvis virksomheden tilbyder kursus eller oplæring i internt regnskabssystem etc.

Branche/forvaltning/område

produktion

Stillingsbetegnelse

lager- og logistikmedarbejder

Praktikbeskrivelse

Skralde gulerødder via maskine som skal indføres 1 for 1, altså ikke tungt. Forefaldende lagerarbejde samt lettere rengørings opgaver.

Ønsker til kvalifikationer/specielle forhold

Leverandøren skal ved udarbejdelse af en *ansøgningskladde* i VITAS angive hovedformål og delmål med virksomhedspraktikken, herunder angive hvilken praktiktype, der er tale om. Leverandøren skal også notere om, der har været en drøftelse af hovedformål/delformål med borger og arbejdsgiver. Leverandøren skal notere (kommunikere) dette til Ordregiver via feltet ”Praktikbeskrivelse” i VITAS.

Ordregiver kan anvende praktiktypologien ifm. en Bestilling, i fald et delmål med forløbet er at bistå borgeren med, at vedkommende finder en virksomhedspraktik hhv. via Leverandørens omvendte formidling på borgeren.

### 11.3 Etablering af virksomhedsplaceringer i Københavns Kommune, som arbejdsplads

Som led i Ordregivers virksomhedsstrategi ”Flere ledige ud i virksomhederne” er det besluttet, at Leverandøren skal kontakte Ordregiver (Københavns Erhvervsbureau), hvis Leverandøren har borgere i forløb, som Leverandøren, via omvendt formidling, ønsker at bistå med etableringen af en virksomhedspraktik i en enhed i Københavns Kommune (CVR: 64942212).

Leverandøren skal følge den til enhver tid gældende arbejdsgang for henvendelse til Ordregiver. Leverandøren skal gøre følgende:

- Der rettes skriftlig henvendelse til Ordregiver på mailadresse: [teamoffentlig@erhverv.kk.dk](mailto:teamoffentlig@erhverv.kk.dk) (Nedenstående tekst anvendes)
  - *[Leverandør - indsæt navn]* ønsker kontakt til arbejdsgiver mhp. omvendt formidling af borger *[indsæt navn, profession, evt. skånebehov mm.]*. virksomhedspraktik, løntilskud/fleksjob/andet] hos Københavns Kommune *[- enhedens navn]* med p. nummer: *[indsæt p.nr.]*
- Ordregiver bekræfter samme dag for modtagelse af henvendelsen og bestræber sig på at give et skriftligt svar til Leverandøren indenfor 3 arbejdsdage. Dog kan der periodevis være længere svartid.
- Ordregiver afdækker hvilken samarbejdsform den enkelte arbejdsgiver under Københavns Kommunes forvaltninger ønsker herunder om, de ønsker omvendt formidling.



- Såfremt arbejdsgiver på det ønskede p.nr. er modtagelig for omvendt formidling, videregives arbejdsgivers kontaktdetaljer til Leverandøren, der herefter kan kontakte arbejdsgiver direkte.
- Ved opnåelse af et match, er det Leverandørens ansvar at sikre udfyldelse af VITAS-ansøgningskladde, jf. punkt 11.1.
- Ifald arbejdsgiver ikke ønsker omvendt formidling, meddeler Ordregiver dette til Leverandøren.

## 11.4 Virksomhedsplaceringernes placering

Leverandøren skal ved etableringen af virksomhedspraktik for borgerne i forløb på Kontrakten *i videst muligt omfang* placere disse borgere i virksomheder udenfor Leverandørens egen virksomhed (CVR-nr./P-nr.), herunder andre virksomheder (CVR-nr.), hvor majoriteten af virksomheden er ejet af Leverandøren.

Leverandøren *må ikke* etablere eller oprette særlige arbejdspladser (p-nr. enheder) med henblik på etablering af virksomhedsplaceringer for Ordregivers borgere *med mindre*, dette er aftalt særskilt med Ordregiver i forlængelse af Kontraktens ikrafttrædelse.

# 12. Partsrepræsentation

## 12.1 Partsrepræsentation

Det vil være undtagelsen, hvis målgruppen i Kontrakten lader sig repræsentere af en partsrepræsentant, men det kan være muligt, hvorfor der er beskrevet mere herom i det følgende.

En borger har ret til at lade sig repræsentere af en partsrepræsentant eller bistå af en bisidder, herunder også i forbindelse faktisk forvaltningsvirksomhed, som fx foregår ifm. et forløb hos Leverandøren.

Har borgeren en partsrepræsentant, skal Ordregiver give Leverandøren meddelelse om fuldmagtsforholdet og partsrepræsentantens kontaktoplysninger i forbindelse med Bestilling til Leverandøren.

Reglerne om partsrepræsentation finder dog kun anvendelse, hvis borger har givet fuldmagt til eller entydigt har erklæret, at partsrepræsentanten repræsenterer borgeren ikke blot i myndighedsafgørelsessager, men også i forbindelse med den faktiske forvaltningsvirksomhed, som foregår hos Leverandøren.

I tilfælde af tvivl om fuldmagts (ml. borger/partsrepræsentant) omfang, må Leverandøren afklare dette med borgeren.

Leverandøren kan vejlede borgeren om muligheden for at lade sig repræsentere eller bistå af en bisidder.

Partsrepræsentation eller ledsagelse af en bisidder kan nægtes eller indskrænkes i de situationer, hvor fx partens personlige medvirken er påkrævet. Det vil i praksis betyde, at borgeren skal deltage personligt i beskæftigelsesrettede tilbud, der foregår hos Leverandøren.

Borgerens medvirken er fx påkrævet, når borgeren ved en samtale aftaler et tilbuds nærmere indhold med Leverandøren. Her kan borger som udgangspunkt vælge at medbringe en bisidder, med mindre det vil virke kontraproduktivt på samtalen. Der skal dog meget til at nægte tilstedeværelsen af en bisidder.

## 12.2 Fysiske udleveringer af måneds-/ugeskema til borgeren

Udleverer Leverandøren fysiske Skemaer til borgeren ifm. sin deltagelse i forløbet hos Leverandøren, hvor borgers personlig medvirken er påkrævet, har Leverandøren *ikke* pligt til også at sende Skemaerne til partsrepræsentanten.





### 12.3 Situationer hvor reglerne om partsrepræsentation gælder hos Leverandøren

Leverandøren skal inddrage partsrepræsentanten, hvor borgers personlige medvirken *ikke* er påkrævet.

Borgers personlige medvirken er ikke påkrævet, når Leverandøren sender skriftlig kommunikation.

Det betyder, at Leverandøren skal sende skriftlig kommunikation til borgers partsrepræsentant. Der kan også sendes en kopi af den skriftlige kommunikation til borgeren, med mindre borgeren har frabedt sig dette.

Skriftlig kommunikation er fx:

- Aftaler (herunder Skemaer), som efterfølgende sendes skriftligt til borgeren.
- SMS- og e-mail beskeder.

Telefonisk henvendelse skal i udgangspunktet ligeledes ske til partsrepræsentanten. Leverandøren skal være opmærksom på, at der kun må lægges en besked på telefonsvarer, hvis der er vished om, at man har fat i den rigtige person. Telefonsvarebeskeder behandles som sms- og e-mailbeskeder, hvortil der kræves samtykke. Der må ikke indtales følsomme eller fortrolige personoplysninger på en telefonsvarer.

Leverandørens meddelelser anses for at være tilgået borger, når de er modtaget af partsrepræsentanten.

### 12.4 Aftaler om meddelelse

Leverandøren, borgeren og partsrepræsentanten kan i fællesskab konkret aftale i hvilket omfang/tilfælde og hvorvidt, det er borger eller partsrepræsentanten, der skal have mundtlige eller skriftlige meddelelser fra Leverandøren vedrørende det konkrete forløb (Ordre). Eventuelle aftaler skal noteres i borgerens sag. Ifald fuld-  
magsaftalen mellem borger og partsrepræsentanten hermed ændres væsentligt, skal Ordregiver også orienteres.

### 12.5 SMS- og e-mail beskeder

SMS- og e-mail-påmindelser samt servicebeskeder kræver samtykke, jf. pkt. 4.3.

Det er i udgangspunktet borgeren, der skal give samtykke til anvendelse af SMS og/eller e-mail. Hvis borgeren ønsker, at partsrepræsentanten skal modtage SMS og/eller e-mail, skal der indhentes et selvstændigt samtykke fra partsrepræsentanten til behandling af borgerens personoplysninger.

Partsrepræsentanten kan dog ikke beslutte, at der ikke må sendes SMS og/eller e-mail til borgeren, hvis borgeren gerne vil have det.

## 13. Offentlig webside med information til borgere

For at borgere (og Ordregiver) kan have det mest optimale informationsniveau om Leverandørens forløb, skal Leverandøren etablere en webside, der fortæller om:

- Leverandørernes forskellige forløb for Ordregivers borgere.
- Anden information og vejledning, som kan være relevant for borgernes forløb hos Leverandøren.

Websiden skal være offentlig tilgængelig senest 1. måned efter Aftaleperiodens ikrafttrædelse og forudsættes opdateret løbende.





Leverandøren er forpligtet til på samme sted (websiteside) at vise eller linke videre til resultater, informationer mv. som, Ordregiver anfører, skal offentliggøres på Leverandørens hjemmeside.



## Bilag E.1

# Retningslinjer for indberetning af datasæt med oplysninger om borgernes aktivitetstimer



## 1. Indberetning af data

Leverandøren skal efter Ordregivers anmodning indsende et datasæt med oplysninger om henviste borgeres aktiviteter i en given periode.

De ønskede oplysninger om aktiviteter svarer i vid udstrækning til de oplysninger, der skal fremgå af borgerens måneds-/ugeskema, og de oplysninger, der skal fremgå af fremmøde- og fraværsprotokollen. Desuden skal datasættet indeholde oplysninger fra Ordregivers Bestilling/Ordre, som Leverandøren har modtaget via Udbudsportalen eller andet af Ordregiver anvist IT-redskab (herefter Ordrestyringssystemet). Jf. i øvrigt kontraktens bilag E, som nærværende bilag er underbilag til.

Leverandøren skal kunne understøtte oplysningerne i det indsendte datasæt ved hjælp af dokumentation, der er gemt på de enkelte borgeres sager.

Formålet med datasættet er at give Ordregiver bedre overblik over forløb og aktiviteter, som borgerne deltager i. Datasættet vil også blive anvendt i tilsynsøjemed.

Formålet med retningslinjer for udformning af datasæt, jf. pkt. 2 herunder, er at sikre mere ensartede og gennemskuelige data om borgernes forløb og aktiviteter, blandt andet ved at konkretisere, hvordan en Aktivitetstime skal forstås, og fastlægge ensartede fremmøde-/fraværskategorier på tværs af leverandører.

Da leverandørerne kan have forskellige målgrupper, vil de konkrete eksempler på situationer, der fremgår herunder, være mere relevante for nogle leverandører end andre.

Leverandøren har kun pligt til i datasættet at medtage oplysninger om aktiviteter, som borgeren skal deltage i, og som registreres som Aktivitetstimer for borgeren. Leverandøren må gerne medtage oplysninger om andre begivenheder, der er noteret på sagen - eksempelvis med henblik på at opfylde notatpligten. For at kunne skelne mellem borgeraktiviteter og andre begivenheder, skal det for hver aktivitet angives, om den regnes til borgerens Aktivitetstimer (jf. pkt. 2.5).

## 2. Retningslinjer for udformning af datasæt

### 2.1 Udformning og indsendelse af datasæt

Datasættet skal indsendes som en såkaldt 'flad tekstfil' (et standardtekstformat med endelsen 'txt' eller 'csv'), alternativt i form af et regneark, der kan importeres i Microsoft Excel.

Datasættet skal indeholde én række pr. aktivitet pr. borger. Hvis datasættet indsendes som tekstfil, skal de enkelte oplysninger om aktiviteten (kolonnerne) være adskilt af komma eller semikolon.

Kolonnerne skal være navngivet i overensstemmelse med Ordregivers retningslinjer herunder. Rækkefølgen på kolonnerne må dog afvige fra det beskrevne.

Datasættet skal indsendes eller uploades sikkert efter Ordregivers anvisninger.

Ordregiver kan sende et regnearkseksempel, der eventuelt kan anvendes til indberetning, hvis Leverandøren foretrækker denne løsning.



## 2.2 Kolonner i datasættet

Herunder oplistes navnene på de kolonner, der skal være i datasættet. Hvilke oplysninger, der skal fremgå i kolonnen om de enkelte aktiviteter, bliver uddybet i de følgende afsnit 2.3 til 2.8.

1. Bestillingsnummer
2. CPR-nummer
3. Navn
4. Tilbuds-ID
5. Tilbudstitel
6. Startdato
7. Bestilt slutdato
8. Timer pr. uge
9. Bestilte timer i alt
10. Supplerende aftale
11. Forløbsstatus
12. Faktisk slutdato
13. Aktivitet
14. Aktivitetsdato
15. Startklokkeslæt
16. Slutklokkeslæt
17. Hvem deltager
18. Hvordan deltager
19. Aktivitetsmedarbejder
20. Aktivitetstimer
21. Kontaktperson
22. Fremmøde
23. Fraværsårsag

## 2.3 Oplysninger fra Ordregivers bestilling

Oplysninger fra den bestilling (efter godkendelse af Leverandøren = Ordre), som Leverandøren modtager via Ordrestyringssystemet, og som den registrerede aktivitet hører under.

1. **Bestillingsnummer** (unikt løbenummer på den konkrete bestilling/ordre i Ordrestyringssystemet)
2. **CPR-nummer** (borgers fulde CPR-nummer uden bindestreg)
3. **Navn** (borgers navn)
4. **Tilbuds-ID** (=Projektnummer)
5. **Tilbudstitel**
6. **Startdato** (startdato ifølge bestilling)
7. **Bestilt slutdato** (slutdato ifølge bestilling)
8. **Timer pr. uge** (timer pr. uge ifølge bestilling)
9. **Bestilte timer i alt** (samlede antal Aktivitetstimer ifølge bestillingen)
10. **Supplerende aftale** (Er der indgået en særlig aftale om det konkrete forløb, der har relevans for leveringen af de bestilte timer?) - mulige værdier:
  - 10.1. Nej
  - 10.2. Ja (Hvis 'Ja', skal Leverandøren gemme dokumentation for den særlige aftale på borgerens sag og kunne fremvise dokumentationen efter anmodning.)



## 2.4 Oplysninger om forløbsstatus

Oplysninger om aktuel status på forløbet, dvs. omkring det tidspunkt, hvor datasættet til Ordregiver dannes, fx udtrækkes fra Leverandørens system.

11. **Forløbsstatus** - mulige værdier:
  - 11.1. **Gennemført/gennemføres** (i overensstemmelse med Ordre)
  - 11.2. **Afbrudt** (af Ordregiver)
12. **Faktisk slutdato** - mulige værdier:
  - 12.1. **<dato1>** (samme som Bestilt slutdato, hvis forløbet er gennemført/gennemføres i overensstemmelse med Ordre)
  - 12.2. **<dato2>** (hvor meddelelse om afbrud af forløb er meddelt af Ordregiver via Ordrestyringssystemet)

## 2.5 Oplysninger om planlagte aktiviteter fra måneds-/ugeskema

En planlagt aktivitet er en aktivitet, som borgeren skal deltage i, og som borgeren på forhånd er blevet informeret om efter de retningslinjer, der fremgår af Kontraktens bilag E.

Den planlagte varighed af aktiviteten skal fastsættes realistisk. Aktivitetsdato, Start- og Slutklokkeslæt skal angive det tidspunkt og tidsrum, hvor Leverandøren reelt forventer, at den konkrete borger deltager i den konkrete aktivitet. Det angivne tidsrum må ikke omfatte tid til administrative og andre opgaver, der udføres uden borgerens deltagelse (indirekte borgertid), jf. betalingsbetingelser i bilag C og bilag E.

Oplysningerne om en planlagt aktivitet skal stemme overens med oplysningerne om aktiviteten på måneds-/ugeskemaet, som borgeren får udleveret inden datoen for aktiviteten, og som skal gemmes på borgerens sag (jf. bilag E, kapitel 5). Hvis borger får et efterfølgende skema med opdaterede oplysninger om aktiviteten, er det de opdaterede oplysninger, der skal fremgå af de indsendte data.

13. **Aktivitet** (Titel på aktivitet)
14. **Aktivitetsdato**
15. **Startklokkeslæt**
16. **Slutklokkeslæt**
17. **Hvem deltager** (Mulige værdier kan kun benyttes, hvis det er tilladt inden for den konkrete kontrakt):
  - 17.1. **1-1-aktivitet** (Én borger deltager sammen med medarbejder fra Leverandøren. Tredjepart kan deltage - fx medarbejder fra virksomhed eller jobcenter)
  - 17.2. **Gruppe** (Flere borgere deltager sammen med Leverandørens medarbejder(e))
  - 17.3. **Alene** (Praktik og andre aktiviteter, som borger gennemfører uden ledsaget deltagelse af medarbejder fra Leverandør. Alene-/uledsagede aktiviteter skal være inden for Kontraktens rammer. Det betyder fx, at hvis Kontrakten foreskriver, at der ikke må tælles alene-/uledsaget aktiviteter uden deltagelse af medarbejder fra Leverandør, som Aktivitetstimer kan denne valgmulige 16.3 ikke vælges)
18. **Hvordan deltager** (borger)? (Mulige værdier kan kun benyttes, hvis det er tilladt inden for den konkrete kontrakt):
  - 18.1. **Fysisk fremmøde** (Borger fremmøder fysisk)
  - 18.2. **Telefonsamtale** (med borger)
  - 18.3. **Virtuelt fremmøde** (Anden form for digital tilrettelæggelse af inden for Kontraktens rammer)
19. **Aktivitetsmedarbejder** (Hvis 17.1 eller 17.2 er valgt: Hvilken af leverandørens medarbejdere deltog i aktiviteten. Dvs. hvis en anden end den planlagte har deltaget, skal angives navnet på den person, der faktisk deltog. Hvis mere end én medarbejdere deltog, angives den hovedansvarlige)
20. **Aktivitetstimer** (Regner Leverandøren aktiviteten med i borgerens Aktivitetstimer i henhold til bestillingen og Kontrakten?) - mulige værdier:
  - 20.1. **Ja**



20.2. **Nej** (Kan anvendes til eventuelle registrerede aktiviteter, hvor borgerens deltagelse ikke er nødvendig. Eksempler: huskepunkter for medarbejderen, notits om afsendelse af brev til borger, indrapportering af fravær om borger, udarbejdelse af leverandørrapport, samtale med virksomheder eller jobcenter (uden borgers deltagelse) etc.)

21. **Kontaktperson** (Navn på kontaktperson på tidspunktet for planlægning af aktiviteten)

## 2.6 Oplysninger fra fremmøde- og fraværsprotokol

22. **Fremmøde** (Borgers fremmøde til aktiviteten) - mulige værdier:

22.1. **Fremmødt** (Anvendes hvis borger fremmødte til hele den planlagte aktivitet)

22.2. **Delvist fremmødt** (Anvendes hvis borger fremmødte, men ikke til hele den planlagte aktivitet. Eksempler: Borger kommer for sent eller går for tidligt. Anvendes også, hvis borgers delvise fremmøde skyldes deltagelse i anden planlagt aktivitet)

22.3. **Ikke fremmødt** (Anvendes hvis borger slet ikke fremmødte. Anvendes også, hvis borgers manglende fremmøde skyldes deltagelse i anden aftalt aktivitet)

22.4. **Aflyst** (Anvendes, hvis en planlagt aktivitet aflyses på Leverandørens initiativ, så borger ikke skulle fremmøde)

22.5. **Ikke relevant** (Anvendes til eventuelle registrerede aktiviteter, hvor borgerens deltagelse ikke var nødvendig = indirekte borgertid)

23. **Fraværsårsag** (hvis 22.2 eller 22.3) værdier:

23.1. **Aftalt aktivitet** (Borger deltager i anden aktivitet efter aftale med Leverandør)

23.2. **Anden årsag** (Alle andre årsager)

### 2.6.1 Præciseringer vedr. oplysninger fra fremmøde- og fraværsprotokol

#### 2.6.1.1 Borgerens tid kan normalt kun medregnes én gang

Overlap af aktiviteter medfører, at borger inden for et givet tidsrum kan være registreret med flere planlagte timer og evt. også med mere fravær, end der er faktiske klokketimer i tidsrummet. Som udgangspunkt gælder imidlertid det princip, at Leverandøren kun kan medregne det faktiske antal klokketimer som leverede timer. Hvis to aktiviteter overlapper, så medregnes det overlappende tidsrum således højst én gang. (Undtagelserne for dette princip er beskrevet i punkt 2.6.1.2).

**Eksempel:** Borgeren skal efter planen i 3 timers praktik og i løbet af dette tidsrum deltage i en praktiksamtale med Leverandøren (på praktikstedet, så der ikke er transporttid for borger) med en varighed på 1 time. Borger er i dette tilfælde kun aktiveret i tre timer, uanset om der er registreret i alt 4 timers aktiviteter inden for perioden på tre timer.

Leverandøren skal registrere sådanne overlap på denne måde: Hvis det er planlagt, at borger skal deltage i tre timers praktik (aktivitet A) og i samme eller et overlappende tidsrum skal deltage i en kapitel 14 praktiksamtale med Leverandøren (aktivitet B) med en varighed på en time, så skal det registreres på følgende måde:

- På aktivitet A vælges under **Fremmøde** (afhængig af de faktiske omstændigheder) ”Delvist fremmødt” eller ”Ikke fremmødt”. Under **Fraværsårsag** vælges ”Aftalt aktivitet”.
- På aktivitet B vælges under **Fremmøde** ”Fremmødt”, hvis borger er fremmødt. Ellers registreres manglende fremmøde som normalt, og årsagen angives til ”Andre årsager”.

Dette princip gælder som nævnt, medmindre der er gjort undtagelser i Leverandørens Kontrakt, eller der er tale om situationer som beskrevet i 2.6.1.2.

#### 2.6.1.2 Borgerens tid kan i visse tilfælde medregnes flere gange



Leverandøren kan i visse tilfælde af overlap mellem aktiviteter medregne begge aktiviteter som Aktivitetstimer. Med den konsekvens, at det overlappende tidsrum kan medregnes to gange i Leverandørens leverede timer.

Der er undtaget for princippet, der er beskrevet i 2.6.1.1, hvis en af følgende betingelser er til stede:

1. Ordregiver har i Kontrakten meddelt Leverandøren tilladelse til, at der i eksplicite tilfælde kan gøres en undtagelse.
2. Borger deltager i en aktivitet, som Leverandør kan medregne i leverancen, og Leverandøren leverer samtidig mentorstøtte (herunder uddannelsesmentor) med henblik på at fastholde borger i aktiviteten (jævnfør eksemplerne herunder).

Hvis Leverandøren medregner overlappende tidsrum som leverede timer mere end én gang, skal Leverandør-ende kunne fremvise dokumentation for, at en af de to ovenfor nævnte betingelser er opfyldt.

Eksempler på samtidig mentorstøtte, hvor både aktivitet A og aktivitet B medregnes som Aktivitetstimer:

- Hvis borger som led i sin virksomhedspraktik, aktivitet A (efter Lov om aktiv beskæftigelsesindsats kapitel 11), fra kl. 10-13 får mentorstøtte, Aktivitet B (kapitel 26), fra kl. 12-13 ude på virksomheden med henblik på at fastholde borger i aktiviteten.
- Hvis borger som led i sin ansættelse med løntilskud, Aktivitet A (kapitel 12), fra kl. 10-13 får mentorstøtte, Aktivitet B (kapitel 26), fra kl. 12-13 ude på virksomheden med henblik på at fastholde borger i aktiviteten.

Leverandøren skal i sådanne tilfælde registrere aktiviteterne på denne måde: Under begge aktiviteter vælges ”Fremmødt”, hvis borger er fremmødt. Ellers registreres manglende eller delvist fremmøde som normalt, og årsagen angives til ”Andre årsager”.

## 2.7 Oplysninger om ikke-planlagte aktiviteter

Hvis Leverandørens Kontrakt giver mulighed for, at en specifik aktivitet, som borgeren ikke er orienteret om på forhånd via et måneds-/ugeskema, registreres som Aktivitetstimer, så skal sådanne aktiviteter registreres efter retningslinjerne, der fremgår af afsnit 2.5 og 2.6 med følgende modifikationer:

- Skemanummer (på skema) angives ikke (dvs. feltet er tomt).
- Aktivitetsdato skal være den dato, hvor aktiviteten fandt sted.
- Start- og slutklokkeslæt skal være de *faktiske* klokkeslæt, hvor borgeren påbegyndte og afsluttede sin deltagelse i aktiviteten.
- Under Fremmøde kan der kun registreres ”Fremmødt” eller ”Ikke relevant”. ”Ikke relevant” anvendes, hvis Leverandør ønsker at registre en aktivitet, hvor borgerens deltagelse ikke er nødvendig (=indirekte borgertid), eller hvis Leverandør vil registrere fx et ikke-planlagt, men forgæves telefonopkald.

### Eksempel - ikke planlagt telefonsamtale

Borger ringer ikke-planlagt til konsulent eller vice versa. Der registreres den dato, og det start- og slutklokkeslæt, hvor samtalen faktisk fandt sted. Hvis Leverandøren ønsker, at samtalen medregnes som Aktivitetstime, og dette er muligt inden for rammerne af Leverandørens Kontrakt, så registreres borgeren som ”Fremmødt”. Hvis Leverandøren ikke medregner samtalen som Aktivitetstime, registreres ”Ikke relevant”. I sidste tilfælde kan Leverandøren også vælge ikke at indsende data om aktiviteten. Der er kun krav om, at det indsendte datasæt indeholder oplysninger om aktiviteter, som Leverandøren registrerer som Aktivitetstimer for borgeren (jf. afsnit 1).



## 2.8 Oplysninger om støttetimer, hvor tidspunkt ikke skal registreres

Der kan af enkelte kontrakter fremgå, at borgeren skal have et gennemsnitligt ugentligt antal timers støtte, fx mentortimer i forbindelse med ordinær uddannelse, og der kan i kontrakten være en eksplicit undtagelse for kravet om, at der skal registreres det præcise tidspunkt for, hvornår aktiviteterne/mentorassistenten er udført.

Hvis Leverandørens Kontrakt giver mulighed for, at en specifik aktivitet gennemføres på denne måde, så kan aktiviteten registreres efter retningslinjerne, der fremgår af afsnit 2.5 og 2.6 med følgende modifikationer:

- De anvendte timer skal registreres pr. dag eller uge
- Dato for aktivitet skal være i den uge, hvor støtten er givet
- Startklokkeslæt sættes til kl. 00:00
- Slutteklokkeslæt sættes til en værdi, der svarer til det tidsrum, hvor borgeren har modtaget støtte. Hvis borger i den konkrete uge eksempelvis har fået mentorstøtte i 2½ time, så sættes sluttidsklokkeslæt til 2:30.
- Under Fremmøde kan der kun registreres ”Fremmødt” eller ”Ikke relevant”. ”Ikke relevant” anvendes, hvis Leverandør ønsker at registrere en aktivitet, hvor borgerens deltagelse ikke er nødvendig (=indirekte borgertid), eller hvis Leverandør vil registrere fx et ikke-planlagt, men forgæves telefonopkald.

## 2.9 Generelt

Formålet med de ovenfor beskrevne retningslinjer er som nævnt i afsnit 1 at sikre, at de indsendte data er gennemskuelige og kan sammenlignes på tværs af leverandører.

Leverandøren kan have flere Kontrakter, der relaterer sig til forskellige udbud. Og der er typer af aktiviteter og tilrettelæggelsesformer, der ikke kan anvendes inden for alle Kontrakter.

Det skal derfor understreges, at Leverandøren kun kan tilrettelægge og registrere aktiviteter/medregne aktiviteter på de måder, det fremgår Kontrakten, som Leverandørens udfører den konkrete aktivitet efter. Det betyder, at der kan være værdier, som er beskrevet herover, som Leverandøren ikke kan vælge inden for Kontrakten. Dette er fremhævet flere steder ovenfor, men gælder som generelt princip.

Hvis Leverandøren angiver værdier, der ikke er i overensstemmelse med Kontrakten, vil aktiviteten ikke kunne medregnes til borgerens Aktivitetstimer. I tvivlstilfælde skal Leverandøren derfor kontakte Ordregiver.





## Bilag F

### Krav til leveringssted



# 1. Leveringssted

## 1.1 Leveringssted

Levering af indsatserne, jf. Kontrakten, skal ske i Københavns eller Frederiksberg kommuner.

Der er som udgangspunkt ikke nogen geografisk afgrænsning af evt. virksomhedsplacering som led i et forløb, jf. Kontrakten, da det er afhængigt af en individuel vurdering af Ordregiver i hver konkret sag, hvorvidt afstanden mellem bopæl og arbejdssted medfører en urimelig belastning af den pågældende på grund af transportvanskeligheder eller den tid der går til transport.

Der erindres i den sammenhæng, at Leverandøren i flere tilfælde fortsat skal have Aktivitetstimer med borgeren under evt. ansættelse med løntilskud eller virksomhedspraktik, så længe borgeren er i forløb hos Leverandøren jf. bilag A.0. Det gælder uanset om virksomhedsplaceringen er etableret uden for leveringsområdet.

Der må ikke afholdes aktiviteter med borgerne (fx møder) ”ude af huset”, hvis det foregår hos Leverandørens ejerreds og/eller ansatte. Se i øvrigt bilag E for definitioner af Aktivitetstimer.

Leverandøren skal ved kontraktstart oplyse Ordregiver om, hvilke leveringssted(er) i form af Leveringsadresse(er), som Leverandøren stiller til rådighed. Leverandøren skal senest 2 uger før ændring eller tilføjelse af Leveringsadresse meddele dette til kontaktpersonen i Kontrakten.

Leverandøren påtager sig forsyningspligt over for Ordregiver og skal sørge for at have den til enhver tid nødvendige kapacitet til gennemførelse af de aktive tilbud, der bestilles af Ordregiver. Dog obs. på at forsyningspligten ophører ved en deaktivering af Kontrakten, jf. den evt. mulighed herfor, som følger af den resultatbaserede kontraktmodel (se bilag I).

Hvis Leverandøren ikke kan udvide kapaciteten yderligere eller først kan udvide kapaciteten med et vist varsel, skal Ordregiver oplyses herom, så der kan sættes et øvre loft for kapaciteten. Kontaktpersonen i Kontrakten skal altid kontaktes omgående af Leverandøren, hvis der er eller kan forudses udfordringer ift. håndtering ift. den efterspurgte kapacitet (antal pladser), herunder hvis kvaliteten af Ydelsen (overfor Ordregiver og borger) kan risikere at komme i fare.

Ordregiver kan pålægge Leverandøren at melde løbende pladsantal (kapacitet) på forløbstyper ift. hensigtsmæssig driftsstyring hos Ordregiver, ligesom Leverandør ved implementering skal angive deres pladskapacitet for de efterspurgte tilbudstyper.

## 1.2 Leveringsstedets lokaler, indretning, faciliteter mv.

Leveringsstedet, herunder lokaler, møbler, udstyr til anvendelse på Leveringsadresse, og udstyr til levering af digitale Aktivitetstimer (fx computere, software, kameraer, mikrofoner mv.) og anden indretning, der benyttes af borgerne, skal være i ordentlig stand og egnet til gennemførelsen af de relevante aktiviteter.

Leverandøren skal stille lokaler til rådighed, som er i en ordentlig stand, velegnede og indrettede til formålet med aktiviteter for borgerne, herunder:

- Lokale(r) til mødeafholdelse, herunder formelle og uformelle møder
- Lokale(r) til 1 til 1 samtaler/møder, hvor samtaler ikke kan foregå i andres påhør
- Lokale(r) til undervisnings- og andre gruppeaktiviteter, herunder til både større og mindre grupper
- Lokale(r) til borgernes personlige telefonopkald til relevante aktører, som led i jobsøgning mv.
- Stillezone(r) eller stillelokale(r) til anvendelse ifm. jobsøgning.



Lokalerne skal have et godt indeklima og være røgfrie.

Lokalerne skal – til brug for borgernes egne bærbare computere - have adgang til internettet og med en tilstrækkelig hurtig netværksforbindelse – uanset antallet af henviste borgere. Hvis ikke borgeren selv medbringer sin egen (bærbare) computer til aktiviteter på Leveringsadressen, skal Leverandøren kunne stille tilstrækkeligt antal computere til rådighed på leveringsstedet til anvendelse i aktiviteterne i Leverandørens forløb. Alle computere skal have adgang til internettet med en tilstrækkelig hurtig netværksforbindelse – uanset antallet af henviste borgere.

Lokalefaciliteter skal overholde Offentlig Regulerings krav, og der skal være adgang til toiletter, herunder handicaptoilet (se også pkt. 1.3).

Er der ikke et cafeteria, kantine eller dertil svarende, skal der være et særskilt lokale til fortæring for deltagerne samt køleskab til borgernes opbevaring af fødevarer.

Leverandøren skal stille et fast lokale til rådighed på Leveringsadressen, såfremt Ordregiver prioriterer at afholde/forlægge fx de lovpligtige samtaler mellem borger og Ordregiver (jobcentret), mens borgeren er i forløb hos Leverandøren på Leverandørens Leveringsadresse.

Leverandøren skal derudover sørge for adgang til kopimaskine, telefon, opslagsværker og andre hjælpemidler i den udstrækning, at det er relevant for borgerens forløb.

Lokalerne, der anvendes af borgerne, skal være indrettet til formålet med aktiviteterne, og antallet af borgere skal være kvalitetsmæssigt passende afstemt i forhold til lokalet, herunder overholdelse af brandtilsynets regler, hvor de er gældende. Leverandøren er forpligtet til at oplyse Ordregiver hvis antallet af henviste borgere / fordelingen af borgere på forløbstyper, vurderes af have betydning for at der kan opretholdes et kvalitetsmæssigt passende forhold mellem antallet af henviste borgere og Leverandørens lokaleudnyttelse.

Leveringsstedets lokaliteter skal være løbende rengjorte, herunder særlig opmærksomhed på renholdelse af toiletter. Ordregiver opfordrer til at der er mulighed for afspritning.

Leverandøren skal i øvrigt overholde arbejdsmiljølovens (LBK Nr. 1084 af 19/09/2017) bestemmelser, samt arbejdstilsynets vejledning om arbejdspladsens indretning.

### 1.3 Leveringsstedet adgangsforhold for borgere med funktionsnedsættelse

Leverandøren skal råde over mindst et leveringssted, der er tilgængeligt for borger med funktionsnedsættelse, herunder adgang for kørestolsbrugere og adgang til handicaptoilet jf. bygningsreglementet 2018 (BR18) med tilhørende SBI-anvisning 272. Der henvises også til bekendtgørelse om tilgængelighedsforanstaltninger i forbindelse med ombygninger i eksisterende byggeri (BEK nr. 1250 af 13/12/2004).

Såfremt handicaptoilet ikke findes i stueetagen, skal der være adgang for borger med funktionsnedsættelse herunder kørestolsbrugere via elevator, lift eller lignende til den etage, hvor der er handicaptoilet til rådighed. Det skal i den sammenhæng bemærkes, at der er forskellige mål for forskellige kørestolstyper, og at alle typer af kørestole skal kunne komme ind i elevator, lift eller lignende.

Der skal ligeledes være mindst én parkeringsplads for handicapkøretøj i nærhed af et leveringssted, hvor der er adgang for borgere med funktionsnedsættelse.

Det bemærkes, at krav mht. adgangsforhold, handicaptoiletter m.v. bortfalder, hvis årsagen til, at det ikke er tilgængeligt, skyldes afgørelse fra relevant myndighed. Leverandøren skal i givet fald kunne dokumentere dette, og Leverandøren skal så gennemføre en Ordre for en borger med behov for handicaptoilet m.v. jf. bilag F på et sted, hvor kravene i bilag F er opfyldte.



## Bilag G

### Samarbejdsorganisation



<b>1. INDLEDNING .....</b>	<b>3</b>
1.1 Indledning	3
<b>2. STRUKTUR OG ROLLER I SAMARBEJDSORGANISATIONEN .....</b>	<b>5</b>
2.1 Indledning	5
2.2 Ved anvendelse af underleverandør(er)	6
2.3 Øverste ledelsesniveau	6
2.4 Repræsentanter for Ordregiver i det daglige samarbejde	7
2.5 Mellemste ledelsesniveau (Styregruppeniveau)	7
2.6 Styringsniveau (Contract Manager-niveau)	9
2.7 Driftsniveau	11
2.8 ”Løsningstrappe” (Eskalationsprocedure)	12
<b>3. KRAV OG FORVENTNINGER TIL MEDARBEJDERE.....</b>	<b>14</b>
3.1 Krav til Leverandørens medarbejdere	14
3.2 Udskiftning af Leverandørens medarbejdere	14



# 1. Indledning

## 1.1 Indledning

Formålet med dette bilag er at sætte rammerne for et samarbejde, der giver værdi og nytte for både Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (herefter "Ordregiver") og Leverandøren.

Dette bilag er *dynamisk* og beskriver så vidt muligt Ordregivers ønsker og minimumskrav til en fælles samarbejdsorganisation, som Ordregiver ønsker det ved rammeaftalens (herefter "Kontraktens") ikrafttræden. Bilaget og dermed krav til Leverandørens samlede opgaveleverance i forbindelse med samarbejdet kan derfor ændre sig løbende i Kontraktens Aftaleperiode, og Leverandøren skal følge Ordregivers til enhver tid udmeldte retningslinjer. Eventuelle merudgifter ved ændringer skal afholdes af Leverandøren.

Der ønskes et løsningsorienteret samarbejde, der skaber de bedst mulige forudsætninger for, at de ledige akademikere oplever meningsfulde, sammenhængende og målrettede forløb, som medvirker til at skabe konkrete resultater i form af hurtigst mulig afgang til ordinært job og/eller progression ift. at forbedre borgerens jobchancer.

Ordregiver tror på at effektive samarbejdsrelationer er en forudsætning for at borgeren oplever en sammenhængende indsats - baseret på sammenfaldende faglige principper - med plads til metodefrihed – med et tydeligt formål.

Ordregiver tror desuden på, at en tæt og tillidsfuldt samarbejde på alle niveauer (drifts – såvel som styring- og ledelsesniveauer) medvirker til høj kvalitet i indsatsen for borgerne og dermed på de afledte jobresultater. Ordregiver ønsker, at dette skal afspejles i en dag-til-dag relation i Aftaleperioden. Selvom der eksisterer en "bestiller-udfører" – relation ønsker Ordregiver, at lykkes med en tæt, tillidsfuld og udviklende samarbejdsrelation, der medvirker til at skabe positive forandringer for borgeren ("modtageren") i form af ordinært job.

Parterne skal samarbejde med en positiv, professionel og ansvarlig holdning, samt hver især yde en betydelig indsats for at opnå det bedst mulige resultat for de ledige akademikere.

Ingen kontrakt er sikret imod, at der kan opstå uoverensstemmelser eller forskellige fortolkninger. Opstår sådanne situationer skal Parterne for at finde gode løsninger proaktivt, -loyalt, ærligt og uden ugrundet ophold påpege uoverensstemmelser, uenigheder og eventuelle åbenbare fejl eller mangler i Kontrakten eller hos den anden part, samt øvrige forhold, der kan have betydning for Kontraktens optimale gennemførelse, herunder forhold vedrørende Leverandørens forretning.

Ordregiver tror på, at Leverandørens samarbejde og relation med borgeren har betydning for kvaliteten og effekten af forløbene i medfør af Kontrakten. Leverandøren skal indtage rollen, som en betydningsfuld anden for borgeren, som via hjælp til selvhjælp, motiverende samtaler, ærlig hjælp og rådgivning, samt en formidlet tro på, at borgeren kommer hurtigt i job - understøtter borgerens værdighedsfølelse, for at medvirke opkvalificering og til skabelsen af positive adfærdsforandringer i borgerens jobsøgning, som forbedrer borgerens jobchancer.

Leverandøren har derfor også pligt til at sikre, at borgeren til enhver tid omgås med *respekt, ligeværdighed, dialog og tillid*, jf. Ordregivers eget [værdigrundlag](#), men også omgås med – efter vurdering af borgerens behov - tilstrækkelig *omsorg* for vedkommendes konkrete (ledigheds)situation. Leverandørens forløb skal derfor tilrettelægges og udføres således, at forløbet ikke vurderes at være krænkende eller ydmygende efter almindelig opfattelse. Leverandørens medarbejdere må dog ikke påtage sig rollen som borgerens bisidder, men skal agere neutralt.



En samarbejdsorganisation, som beskrevet i dette bilag indgår, som et element i en løbende fælles kvalitetsudvikling og som et led i Ordregivers generelle tilsynspligt. Se i øvrigt bilag H angående Ordregivers tilsyn, herunder tilsynsbesøg hos Leverandøren.

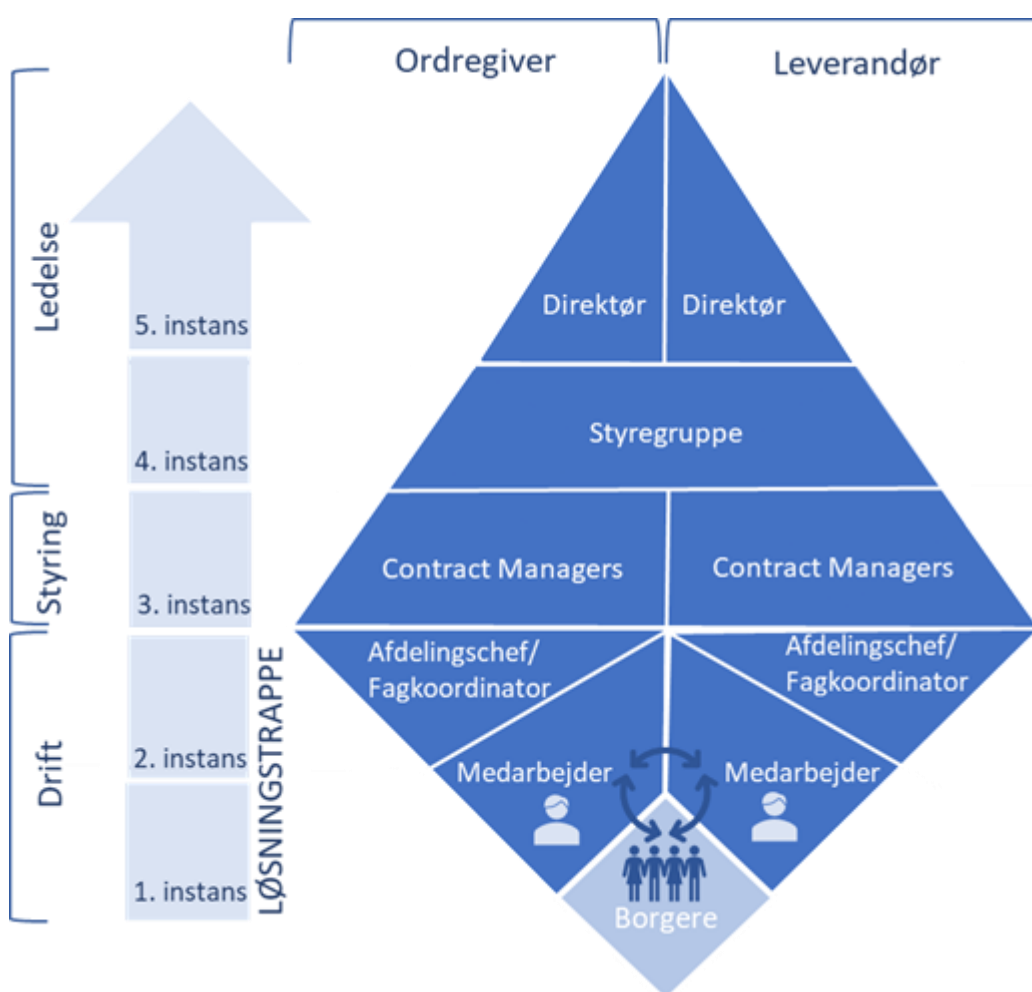
## 2. Struktur og roller i samarbejdsorganisationen

### 2.1 Indledning

For at sikre en hensigtsmæssig opfyldelse af Kontrakten, skal Parterne etablere en samarbejdsorganisation med deltagelse af repræsentanter fra Leverandøren og Ordregiver. Formålet med dette afsnit er at skitsere forskellige niveauer i samarbejdsorganisationen, herunder ansvar for beslutninger, ledelse, styring, mødestruktur og andre redskaber og metoder i samarbejdet på de forskellige niveauer i samarbejdsorganisationen.

Figur 1 viser strukturen og de forskellige niveauer i samarbejdsorganisationen ("Samarbejdsdiamanten") samt "løsningstrappe". Dette uddybes i de efterfølgende afsnit.

**Figur 1: Samarbejdsorganisationen ("Samarbejdsdiamanten") med "løsningstrappe".**



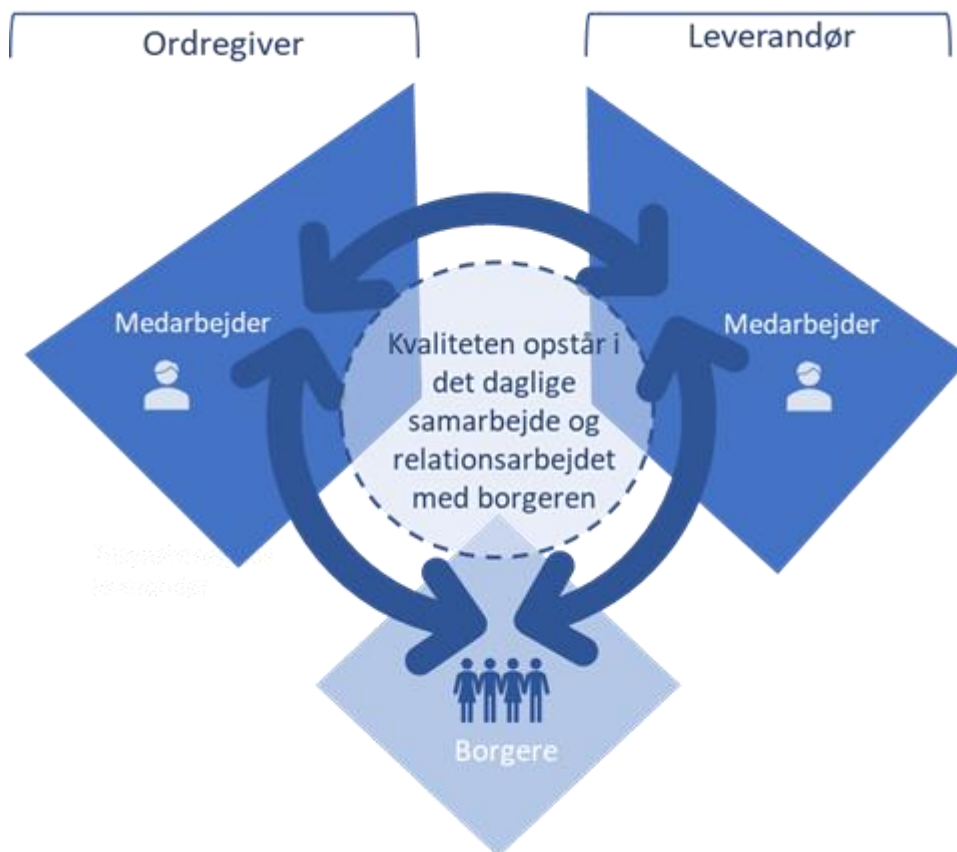
Samarbejdsmodellen i den skitserede samarbejdsorganisation skal bidrage med god contract management via mere ensartet planlægning, styring og gennemførelse af Kontrakten således, at Kontrakten giver værdi og nytte for borgerne og for Parterne i samarbejdet.

Det er Ordregivers opfattelse, at effekten (udbyttet) af indsatsen til borgerne blandt andet opstår som et resultat af kvaliteten i det relationelle "ansigt-til-ansigt-arbejde" i "kvalitetscirklen", ikke mindst via Leverandørens forskellige aktiviteter, redskaber og metoder i det enkelte forløb og via et tæt understøttende samarbejde



mellem Parterne på forskellige niveauer i samarbejdsdiamanten. Trepårtssamarbejdet mellem borger, Ordregiver og Leverandørens medarbejder er ligeledes en væsentlig del af dette, som illustreret i figur 2.

**Figur 2: Kvalitetscirklen i samarbejdsorganisationen**



## 2.2 Ved anvendelse af underleverandør(er)

Såfremt Leverandøren anvender underleverandører, skal Leverandøren sikre, at Leverandøren og underleverandøren ligeledes opbygger en tæt og tillidsfuld samarbejdsrelation og at underleverandøren (og underleverandørens synspunkter) indgår i denne samarbejdsorganisation på det niveau, der er passende.

Repræsentant for underleverandøren kan derfor *fx* deltage på styregruppemøder (det mellemste ledelsesniveau), når det er relevant (eller når Ordregiver kræver det), men *som udgangspunkt* foregår den løbende kontakt / samarbejdsdialog (om en underleverandørs indsats/del-ydelse) –mellem Ordregiver og Leverandøren. Leverandøren er, i henhold til Kontrakten, ansvarlig for, at Leverandørens eventuelle underleverandører og øvrige aftalepartnere, overholder Kontrakten på samme vis som Leverandøren.

## 2.3 Øverste ledelsesniveau

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget (BIU) fastlægger / tegner de politiske rammer for Ordregivers arbejde på Beskæftigelses- og Integrationsområdet. Beskæftigelses- og Integrationsborgmesteren (BM) er Ordregivers politisk administrative leder og forperson for Beskæftigelses- og Integrationsudvalget.

Det øverste ledelsesniveau er fra Ordregivers side repræsenteret af en fagdirektør. Fagdirektøren har det overordnede faglige ledelsesansvar for Kontraktens område/målgrupper og samarbejdet med leverandørkredsen på



området. Fagdirektøren deltager ikke på de underliggende niveauer i samarbejdsorganisationen, herunder på styregruppeniveau (det mellemste ledelsesniveau).

Ordregivers fagdirektør inviterer som udgangspunkt den øverste ledelse i leverandørkredsen til 1-2 fællesmøder årligt. Formålet med møderne er at have en tæt dialog på højeste niveau om indsatsen / samarbejdet, herunder fx orientere om væsentlige nyheder fra Ordregiver, som vil påvirke eller evt. kan komme til at påvirke samarbejdet. Møderne på øverste ledelsesniveau afholdes som udgangspunkt i juni og i slutningen af kalenderåret, når det politisk besluttede budget for det kommende år, og udmøntningen af dette foreligger.

Ordregiver er ansvarlig for dagsorden og referat fra disse møder. Leverandøren er velkommen til at bidrage med forslag til dagsordenspunkter, som kan være relevante for hele leverandørkredsen.

I særlige situationer kan der afholdes yderligere fællesmøder eller bilaterale møder på direktørniveau.

Øverste ledelsesniveau kan i fællesskab ændre beslutninger, som er truffet på underliggende ledelsesniveauer i samarbejdsorganisationen, dog vil Ordregiver ved væsentlige beslutninger i styregruppen (fx vedr. uoverensstemmelse mellem Parterne) typisk have drøftet Ordregivers position internt med det øverste ledelsesniveau hos Ordregiver.

### 2.3.1 Kontakt til øverste ledelsesniveau

Contract Managers / kontraktstyrers rolle (herefter ”CM”) er bl.a. at agere bindeled mellem Leverandøren og Ordregivers organisation. Ønsker Leverandøren at rette henvendelse til Ordregivers øverste ledelsesniveau, i form fagdirektør eller centerchef, bør dette derfor gå via CM.

Hvis en Leverandør ønsker at kontakte BM eller BIU, vedr. Leverandørens udførelse af Kontrakten henstiller Ordregiver til, at Leverandøren, som led i et tillidsbaseret samarbejde, hvor fx fejl eller mangler hos den anden Part kan drøftes åbent, på forhånd orienterer Ordregiver om indholdet af Leverandørens henvendelse eller på forhånd drøfter det med øverste ledelsesniveau hos Ordregiver.

## 2.4 Repræsentanter for Ordregiver i det daglige samarbejde

Ordregivers repræsentanter i det daglige samarbejde består af medarbejdere fra følgende af Ordregivers enheder, jf. tabel 1.

**Tabel 1: Ordregivers forvaltningsenheder**

Ordregivers enheder	Niveau i samarbejdsorganisationen	Rolle (opgaver)
Jobcenter København, Gammel Køge Landevej, Karrierecentret (JKK)	Driftsniveau	Leverandørens daglige samarbejdspartner ifm. udførelsen af Kontrakten. Diverse afdelinger i JKK henviser borgere til Leverandøren forløb.
Jobcenter København, Centralforvaltningen (CF)	Styringsniveau	Contract Management, herunder fx rådgivning af driftsniveauet og gennemførelse af tilsynsbesøg

## 2.5 Mellemste ledelsesniveau (Styregruppeniveau)

Parterne nedsætter ifm. kontraktstart en styregruppe på ledelsesniveau med repræsentanter fra Ordregiver, jf. tabel 1 og fra Leverandøren, jf. tabel 2.



Styregruppen har det overordnede ansvar for samarbejdets gennemførelse med henblik på at opfylde Parternes mål med Kontrakten, som er at levere kvalitativt meningsfulde forløb, der får ledige akademikere i job på kortest mulig tid.

Formålet med styregruppemøderne er, fx at:

- Gennemføre status på Kontraktens udførelse og samarbejdet i øvrigt, herunder status efter behov på relevante kvalitetsindikatorer og øvrige KPI-målinger fx antal borgerhenvisninger, antal borgere der kommer i job og uddannelse, brugertilfredshedsmålinger mv.
- Sikre et fælles overblik og forståelse for samarbejdet, herunder afklare og løse eventuelle problemer, som øvrige niveauer i samarbejdsorganisationen har bedt styregruppen om at drøfte/løse.
- Gennemføre risikostyring (overblik og drøftelse af faktorer, som vil kunne påvirke Kontraktens optimale udførelse på forskellige niveauer – det gælder både Ordregiver og Leverandørens forretning)
- Undersøge og løbende vurdere om, der behov for ændringer i samarbejdet, fx integrering af den nyeste viden i tilrettelæggelsen af indsatsen, herunder vurdere om ændringer i samarbejdet har en karakter eller et omfang, der fordrer en allonge til Kontrakten eller ej. Evt. allonge til Kontrakten skal godkendes (underskrives) af parternes tegningsberettigede repræsentant fra *øverste ledelsesniveau*.
- Undersøge og løbende vurdere om der behov for at iværksætte evt. udviklingspunkter, herunder fx praksis- og læringsfællesskaber eller korterevarende fælles kompetenceudvikling

### 2.5.1 Styregruppens opgaver og ansvarsområder

Styregruppen har følgende opgaver og ansvarsområder:

- Styregruppen behandler spørgsmål af principiel betydning, herunder den langsigtede udvikling af samarbejdet mellem Parterne, kontraktændringer mv.
- Styregruppen skal sikre den overordnede fælles ledelse, herunder opfølgning på fremdrift, udfordringer, mål- og behovsopfyldelse, kommunikation og samarbejde.
- Styregruppen behandler de af Ordregiver (og evt. af Leverandøren) udarbejdede rapporter/statistikker (ledelsesinformation)
- Styregruppen træffer de nødvendige beslutninger om samarbejdet og Kontraktens udviklingspunkter mv.

### 2.5.2 Leverandørens repræsentanter i styregruppe og på øvre ledelsesniveau

Ordregivers forvaltningsrepræsentanter i det daglige samarbejde fremgår af tabel 1. Leverandørens repræsentanter på øvre-, og mellemste ledelsesniveau, samt styringsniveau og driftsniveau fremgår af tabel 2 [*Skal udfyldes af Leverandøren ved Kontraktindgåelse*]. Der gerne må være personsammenfald mellem Leverandørens repræsentanter/roller på de forskellige niveauer i samarbejdsorganisationen. Det vil oftest også være mest effektivt.

Udpegning af repræsentanter/roller er op til Leverandøren.

**Tabel 2: Leverandørens repræsentanter i styregruppe og på øvre ledelsesniveau.**

Titel	Navn	E-mail	Telefon	Medlem af styregruppe på det mellemste ledelsesniveau	Deltager i fælles og bilaterale møder på øverste ledelsesniveau
[Adm. dir]				[Nej]	Ja
[Direktør]				[Nej]	Ja
[Afdelingschef]				[Ja]	Ja



[Contract Manager]				Ja	Ja
[Fagkoordinator]				Nej	Nej

### 2.5.3 Styregruppens bemyndigelse og rollefordeling

Et eller flere medlemmer af styregruppen - eventuelt i forening - skal være bemyndiget til for henholdsvis Ordregiver og Leverandøren at træffe bindende beslutninger om samarbejdet og Kontraktens gennemførelse. Eventuelt forhandlede allonger til Kontrakten skal dog godkendes (underskrives) af parternes tegningsberettigede repræsentant fra *øverste ledelsesniveau*.

Styregruppen kan beslutte, at andre personer skal deltage i styregruppen på ad hoc basis eller som permanente medlemmer.

Ordregiver og Leverandørens CM (se styringsniveau) deltager i møderne på dette niveau således, at styringsniveauet har det fulde overblik over de drøftelser/beslutninger der træffes. Dette er med henblik på, at CM kan arbejde ind i de beslutninger styregruppen træffer og sørge for, at det bliver implementeret/iværksat.

En af Ordregivers repræsentanter udpeges, som forperson for styregruppen.

Samarbejdet i styregruppen skal fungere efter hensigtserklæringerne i indledningen, men i sidste instans skal Ordregiver kunne foretage en afgørelse ved uenighed. Ordregivers CM vil som udgangspunkt internt have koordineret (og fået mandat) til at udlægge Ordregivers standpunkt / afgørelse i en konkret sag. En beslutning vil være koordineret blandt Ordregivers styregruppemedlemmer, herunder evt. også med Ordregivers øverste ledelsesniveau.

### 2.5.4 Mødestruktur i styregruppe

På første møde i styregruppen (kick-off møde), som afholdes umiddelbart efter kontraktstart, fastlægges den endelige mødestruktur, mødernes indhold samt antal møder i år 1 af Kontrakten. Ved afholdelse af sidste møde i kalenderåret aftaler Parterne mødestrukturen for det kommende år. Derudover skal styregruppen på det første møde ligeledes gennemgå Ordregivers implementeringsplan. I de første 6 måneder efter kontraktstart kan det være nødvendigt at mødes hyppigere. Dette fastlægges ligeledes på kick-off mødet.

Styregruppens overordnede ansvar er *ikke* som udgangspunkt at følge den daglige drift (driftsniveauet), selvom fx mere principielle operationelle driftsudfordringer, sagtens kan blive genstand for en drøftelse på et styregruppemøde.

Styregruppen skal afholde møder efter behov. Der kan ved behov forelægges skriftlige notater/indstillinger til styregruppen fra styringsniveauet i tiden/perioden mellem styregruppemøderne, fx ved behov for en hurtig beslutning fra Ordregiver/Leverandør. Som udgangspunkt træffes beslutninger dog på styregruppemøderne.

Styringsniveauet kan også fremsende relevant opdateret styringsinformation til leverandørkredsens styregrupper, fx købsprognoser (se også pkt. 2.6.4).

Medmindre andet aftales mellem Parterne, afholdes styregruppemøderne hos Leverandøren.

## 2.6 Styringsniveau (Contract Manager-niveau)

Leverandøren skal udpege deres egen kontaktperson (Leverandørens Contract Manager), som sammen med Ordregivers CM står for den *daglige styring* af Kontrakten og samarbejdet (på styringsniveau).



Contract Managers varetager det daglige overblik over Kontraktens udførelse og samarbejde i øvrigt. Det er Contract Managers overordnede ansvar at fungere som sparringspartner til Ordregivers driftsniveau (dvs. beskæftigelses- og uddannelseskonsulenter, fagkoordinatorer og den lokale ledelse) og som sparringspartner af styregruppens opfølgning på, om Kontrakten fungerer hensigtsmæssigt og opfylder sit formål. Contract Managers skal rapportere til styregruppen om Kontraktens fremdrift og compliance. Dertil kommer driftsniveauernes vurdering af samarbejdet hos Ordregiver hhv. Leverandør, herunder forslag til justeringer i Kontrakten/samarbejdet.

Styregruppen kan på baggrund af blandt andet disse rapporter drøfte og foretage ændringer el.lign. i Kontrakten/samarbejdet.

Derudover har Contract Managers det daglige ansvar for bl.a.:

- Kontakt mellem Parterne
- Daglig ledelse og koordinering af alle aktiviteter i implementeringsfasen
- Udarbejdelse af rapporter, ledelsesinformation, indstillinger mm. til styregruppen
- Tilrettelæggelse og administration af Parternes samarbejde
- Løbende orientering i øvrigt til styregruppen om Kontraktens og samarbejdets forløb.

Ordregivers og Leverandørens udpegede kontaktpersoner (Contract Manager) fremgår af Kontrakten.

### 2.6.1 Ordregivers Contract Managers rolle og ansvar

Ordregivers CM har beslutningskompetence på Ordregivers vegne vedrørende forhold relateret til det daglige samarbejde og udvikling af løsninger mellem Ordregiver og Leverandøren.

CMs rolle består fx i at (være):

- Ansvarlig for samarbejdet med Leverandøren
- Primær kontaktperson på ledelsesniveau
- Bindeled mellem Leverandørens og Ordregivers organisation og varetage den løbende dialog med Leverandøren
- Bindeled mellem udviklingen og den daglige drift
- Ansvarlig for den interne afstemning i Ordregivers egne enheder med Ordregivers behov ift. Kontraktens optimale udførelse
- Ansvarlig for koordinering og bestilling af opgaver hos Ordregivers forskellige enheder ifm. Kontraktens udførelse, fx Ordregivers tilsyn og Ordregivers økonomiafdeling
- Rådgive eller koordinere rådgivning af Ordregivers egne enheder om Kontrakten og Kontraktens udførelse
- Planlægning eller koordinering af andre af Ordregivers enheders planlægning af workshops / udviklingsaktiviteter
- Deltage i evaluering og review, som et led i udviklingsprocessen

CM sikrer:

- Opfølgning på Leverandørens levering af Ydelser, herunder Kontraktens opfyldelse / compliance
  - Contract Manager skal fungere som et bindeled mellem driftsniveau (beskæftigelseskonsulenter og lokal ledelse) og Leverandøren, hvis der opstår udfordringer el.lign.
- Koordinering af aktivitetsplaner med Leverandørens Contract Manager

CM kan uddelegere (dele af) vedkommendes ansvar (og opgaver) til enheder på driftsniveauet, da opgaveløsning ofte med fordel kan ske på driftsniveauet, som er i tættest kontakt med de konkrete Leverancer på Kontrakten.



### 2.6.2 Leverandørens Contract Managers rolle og ansvar

Leverandørens Contract Manager har beslutningskompetence på Leverandørens vegne vedrørende samtlige forhold relateret til det daglige samarbejde mellem Ordregiver og Leverandør.

Leverandørens Contract Managers rolle består i at være:

- Ansvarlig for samarbejdet med Ordregiver
- Primær kontaktperson på ledelsesniveau

Leverandørens Contract Manager sikrer:

- Planlægning, rådgivning og initiering af alle aktiviteter hos Leverandøren
- Opfølgning på Leverandørens levering af Ydelser, herunder Kontraktens opfyldelse
- Sikring af kvalitet i Leverandørens ydelser

### 2.6.3 Mødestruktur for Contract Managers samarbejde

På styregruppens første møde ("kick-off møde") fastlægges den endelige mødestruktur og indhold for Contract Managers arbejde, herunder relationen til styregruppen.

Contract Managers mødes og/eller taler sammen efter behov. Under implementeringsperioden kan det dog være nødvendigt, at Contract Managers mødes eller taler sammen hyppigere for at sikre en optimal implementering af Kontrakten hos begge Parter.

Det vil som udgangspunkt, medmindre styregruppen aftaler andet på kick-off mødet, være Contract Managers, som forestår implementeringen af Kontrakten, arrangerer møder, workshops og i øvrigt understøtter styregruppen, på samme måde som Contract Managers understøtter deres egen organisation optimale udførelse af Kontrakten mv.

### 2.6.4 Aktivitets- og styringsinformation til Leverandøren

For at sikre leverandørkredsen på Kontrakterne en hensigtsmæssig styringsinformation om købsaktivitet og forventet købsaktivitet, udsender Ordregiver, som udgangspunkt månedligt, en oversigt over de seneste 12 måneders disponerede forbrug, samt en *prognose* for aktiviteten i de kommende 3 måneder. Købsaktiviteten på Kontrakten vil typisk blive drøftet på styregruppemøder.

## 2.7 Driftsniveau

Driftsniveauet (praksisniveauet) består af Parternes beskæftigelses- og uddannelseskonsulenter, virksomhedskonsulenter, specialister, fagkoordinatorer og administrative medarbejdere – og deres direkte leder, som varetager den daglige drift af Kontrakten. Således sikres det, at Kontrakten anvendes og at der leveres gode borgerforløb i medfør af Kontrakten.

### 2.7.1 Driftsniveauets medarbejderrolle(r)

Driftsniveauets udførende medarbejdere har den direkte kontakt til borgeren. Leverandørens medarbejdere er de primære personer i borgerens jobrettede indsats, når Ordregivers medarbejdere har henvist en borger til Leverandørens forløb.

Leverandøren skal forvente en løbende dialog og sparring på borgerniveau mellem Parternes medarbejdere - hyppigheden afhænger af behov i forhold til den enkelte borger. Som led i samarbejdet kan borgeren også møde/tale med Ordregivers medarbejdere på driftsniveau, som led i deres myndighedsrolle, herunder fx via afholdelse af lovpligtige samtaler og justeringer af borgerens Min Plan.





### 2.7.2 Ordregiver og Leverandørens fagkoordinatorer og/eller afdelingschefts roller og ansvar

Som led i udførelsen af Kontrakten kan der opstå spørgsmål og udfordringer for Leverandøren og Ordregivers medarbejdere.

Som udgangspunkt skal der være faste kontaktpersoner hos begge Parter i form fagkoordinator og/eller afdelingschef. Den konkrete organisering beslutes af hhv. Ordregiver og Leverandøren.

Fagkoordinator og/eller afdelingschef har ansvaret for at vejlede og rådgive medarbejderne og finde løsninger vedr. Kontraktens anvendelse på driftsniveauet. Det gælder både i egen organisation og i dialog med samarbejdspartneren at finde hensigtsmæssige løsninger i ”dag-til-dag” udførelsen af Kontrakten.

Afdelingschefen har ansvaret for at viderebringe spørgsmål og udfordringer mv. længere op i styringskæden til CM- niveau, jf. løsningsstrappeproceduren i punkt 2.8. Det gælder, hvis fagkoordinatorer og/eller afdelingschef ikke umiddelbart kan løse en udfordring/spørgsmål mv., eller på nogen måde er i tvivl om forståelsen af forhold i Kontrakten ift. driftsniveauets udførelsen af Kontrakten.

### 2.7.3 Mødestruktur og udvidet samarbejde på driftsniveau

Medarbejdere på driftsniveauet korresponderer (telefonisk/via mail) og/eller mødes efter behov.

Ordregiver ønsker et tæt samarbejde med Leverandøren for at sikre de bedste rammer for at få så mange borgere i job hurtigst muligt. Ud over løbende møder på forskellige niveauer i samarbejdsorganisationen, jf. punkt 2.3,2.5 og 2.6, kan følgende redskaber (ikke-udtømmende) fx indgå i samarbejdet på driftsniveau:

- Mail (fx til en fast Leverandørpostkasse med kort svartid)
- Telefon (hurtigt afklaring på sager, misforståelser mv.)
- Samlokalisering (Ordregivers medarbejder er delvist placeret hos Leverandøren for at afholde lovpligtige samtaler og for sikre sparring med Leverandør og hurtigt reaktion i sager.)
- Fællessamtaler med borger (fx ved visitation, undervejs eller ved afslutning/overlevering til Ordregiver), fx for at få fokus på progression hos borgeren.
- Samarbejds-, lærings- og praksisfællesskaber (på driftsniveau med deltagelse af styringsniveau ved behov), fx jf. pkt. 2.7.2.
- Ordregiver bidrager med efteruddannelse af Leverandørens medarbejdere hhv. fælles kompetenceudviklingsaktiviteter af medarbejdere på driftsniveau.
- Årlige udviklings- og læringsworkshops.

Ledelsesniveauet (typisk mellemste ledelsesniveau) planlægger og fastlægger særlige samarbejdsaktiviteter, herunder CMs rolle/opgaver, som ligger ud over driftsniveauets almindelige samarbejdskanaler som fx mail/telefon/møder.

Omfanget af et udvidet samarbejdet er dog afhængigt af Ordregivers muligheder indenfor den økonomiske ramme og andre prioriteringer og kan derfor også løbende ændre sig i Aftaleperioden.

## 2.8 ”Løsningstrappe” (Eskalationsprocedure)

Hvis der ikke kan opnås en enighed (løsning) mellem Parterne i en konkret sag eller der fx er tvivl om forståelsen af bestemte forhold i Kontrakten, følges ”Løsningstrappens” eskalationsprocedure, med mindre andet aftales på styregruppens kick-off møde.



Spørgsmål eller uenighed *skal* altid forsøges løst på lavest muligt niveau. Hvis dette ikke er muligt, inddrages hhv. eskaleres til næste niveau.

Eskalationsproceduren er således:

- Første instans er driftsniveauet ved Ordregivers og Leverandørens medarbejdere
- Anden instans er driftsniveauet ved Fagkoordinator og vedkommendes Afdelingschef
- Tredje instans er styringsniveauet ved Contract Managers
- Fjerde instans er mellemste ledelsesniveau ved styregruppen
- Femte instans er øverste ledelsesniveau ved direktør hos Ordregiver og Leverandør

”Løsningstrappen” er også illustreret i ”samarbejdsdiamanten” i figur 1 i punkt 2.1.





## 3. Krav og forventninger til medarbejdere

Leverandørens medarbejdere har en essentiel rolle i samarbejdsorganisationen og udgør det centrale omdrejningspunkt ift. at få borgeren i job hurtigst mulig tid.

Det følger af Kontraktens pkt. 4.8, at Leverandøren skal have egnet personale til udførelsen af opgaven. Afnittet uddyber krav og forventninger til Leverandørens medarbejdere.

### 3.1 Krav til Leverandørens medarbejdere

Leverandørens medarbejdere samt eventuelle underleverandører, der deltager til Kontraktens gennemførelse, skal alle være i besiddelse af de fornødne kompetencer og kvalifikationer, herunder relevant og nødvendig uddannelse, viden og erfaring, i forhold til at kunne varetage deres roller i forbindelse med Kontraktens gennemførelse. Se i øvrigt bilag A.0-A.2 om krav og forventninger til rollen, som fast personlig jobrådgiver i forløbene.

Leverandøren er forpligtet til i hele Aftaleperioden at opretholde den til udførelse af opgaven relevante og fornødne kapacitet og viden, herunder et tilstrækkeligt antal velkvalificerede medarbejdere.

Kan Leverandøren ikke udføre opgaven med den aftalte kvalitet, eller indtræder der forsinkelse eller risiko for forsinkelse, som ikke er begrundet i Ordregivers forhold, borgers forhold el.lign., er Leverandøren forpligtet til at tilpasse sin bemanning, herunder i nødvendigt omfang at allokere yderligere eller andre medarbejderressourcer. Ændring i bemanningen, herunder udskiftning af medarbejdere, jf. afsnit 3.2.

Leverandøren skal, til enhver tid og uden ugrundet ophold på Ordregivers forlangende, kunne dokumentere de anvendte medarbejders kompetencer og kvalifikationer eller andre eventuelle forhold af betydning enten for Leverandørens evne til at varetage opgaven eller for kvaliteten af de leverede Ydelser. Hvis dokumentation ikke fremvises på Ordregivers forlangende, er Leverandøren forpligtet til at genoprette forholdene. Herunder kan Ordregiver forlange, at Leverandøren inddrager underleverandører.

### 3.2 Udskiftning af Leverandørens medarbejdere

Af hensyn til fremdriften og kvaliteten i arbejdet samt af hensyn til det tætte daglige samarbejde skal begge Parter i videst muligt omfang undgå udskiftning af medarbejdere, som fungerer som nøglepersoner.

Leverandøren må ikke reducere antallet af medarbejdere beskæftiget med udførelse af Kontrakten, hvis dette bringer forløbenes kvalitet i fare, jf. Kontrakten (herunder Leverandørens løsningsbeskrivelse).

Udskiftningen af medarbejdere eller en underleverandør (og dennes medarbejdere) må ikke have indvirkning på Leverandørens evne til at varetage udførelse af opgaverne i overensstemmelse med den beskrevne kvalitet i Kontrakten. En eventuel udskiftning må heller ikke indebære, at forløbenes færdiggørelse forsinkes. Leverandøren skal sikre, at en udskiftning eller nye medarbejdere lever op til kravene i pkt. 3.1 og i Kontrakten i øvrigt.

Leverandøren afholder alle omkostninger i forbindelse med udskiftning af Leverandørens medarbejdere.

Leverandøren skal efter Ordregivers anmodning udskifte en medarbejder, ifald Ordregivers anmodning er sagligt og rimeligt begrundet. Det vil sige, hvis Ordregiver sagligt kan begrunde, at der er samarbejdsvanskeligheder med en medarbejder fra Leverandøren, skal Leverandøren sørge for, at denne medarbejder fjernes fra den pågældende samarbejdsflade. Ordregiver skal ligeledes justere i kontaktfladen til Leverandøren, hvis Leverandørens anmodning om dette er sagligt og rimeligt begrundet.



## Bilag H

### Kvalitet og Tilsyn



## Indhold

<b>1. KVALITET OG TILSYN.....</b>	<b>4</b>
1.1 Indledning	4
1.2 Tilsynets elementer	4
<b>2. KVALITET- OG TILSYNSORGANISATIONEN.....</b>	<b>5</b>
2.1 Kvalitet- og tilsynsorganisationen: Tilsynsbesøg / databaseret tilsyn	5
2.2 Kvalitet- og tilsynsorganisationen: Resultat- og ledelsesinformation, brugertilfredshed og klagesagsbehandling	5
<b>3. TILSYN – TILSYNSBESØG .....</b>	<b>6</b>
3.1 Indledning	6
3.2 Tilsynsmodel for Ordregivers tilsynsbesøg	6
3.2.1 Omfang af tilsynsbesøg, herunder tilsynstyper	6
3.2.2 Proces for gennemførelse af tilsynsbesøg	7
3.3 Tilsynets hovedområder	8
3.4 Opfølgning på Ordregivers egne tilsynsbesøg	9
3.4.1 Generelt vedrørende opfølgning på tilsynsbesøg, herunder eskalering.	9
3.4.2 Særskilt eskalationsmodel ved uoverensstemmelser mellem Ordrens aktivitetstimer og Leverandørens dokumentation for leveret Ydelse.	9
3.5 Krav til Leverandøren vedr. tilsyn, som led i uanmeldte tilsynsbesøg mv.	10
3.5.1 Krav ifm. tilsyn og tilsynsbesøg	10
3.5.2 Krav til Leverandørens eget kvalitetssikringssystem	11
3.6 Krav til Leverandørens dokumentation	11
3.6.1 Varighed af opbevaring af data/dokumentation (slettefrist), som led i Leverandørens udførelse af Kontrakten	11
<b>4. TILSYN MED ARBEJDSKLAUSUL OG BORGERNES DATA .....</b>	<b>12</b>
4.1 Tilsyn med Leverandørens opfyldelse af Kontraktens arbejdsklausul (bilag L)	12
4.2 Tilsyn med Leverandørens databehandleraftale (opbevaring af borgernes data)	12
<b>5. RESULTAT- OG LEDELSESINFORMATION .....</b>	<b>13</b>
<b>6. BRUGERTILFREDSHED .....</b>	<b>13</b>



<b>7. KLAGER OG AKTINDSIGTSBEGÆRING.....</b>	<b>14</b>
7.1 Klagesagsbehandling	14
7.1.1 Kontaktoplysninger til klagesagsbehandlingsteam	14
7.2 Aktindsigtsbegæringer	15
7.2.1 Aktindsigt begæret af borgeren	15
7.2.2 Aktindsigt begæret af anden instans i Ordregivers akter om Leverandøren	15



# 1. Kvalitet og tilsyn

## 1.1 Indledning

Formålet med bilaget er at give Leverandøren et billede af, hvilke krav og forventninger Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (herefter "Ordregiver") har til Leverandøren, som led i Ordregivers tilsyn. Ordregiver har ved inddragelse af Leverandører i beskæftigelsesindsatsen pligt til at føre tilsyn med Leverandørernes varetagelse af opgaver efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB).

Dette bilag er *dynamisk* og beskriver så vidt muligt Ordregivers ønsker og minimumskrav ved rammeaftalens (herefter "Kontraktens") ikrafttræden. Bilaget og dermed krav til Leverandørens samlede opgaveleverance kan derfor ændre sig løbende i Kontraktens Aftaleperiode, og Leverandøren skal følge Ordregivers til enhver tid udmeldte retningslinjer. Eventuelle merudgifter ved ændringer skal afholdes af Leverandøren.

Ordregivers driftsorienterede tilsyn har til formål at sikre kvaliteten af de uddannelses- og beskæftigelsesrettede tilbud, der leveres af Leverandøren, herunder Leverandørens overholdelse af Kontrakten. Ordregivers tilsyn har både et kontrol-, kvalitets- samt et udviklings- og læringsaspekt, som skal understøttes af samarbejdsorganisationen og dets samarbejdsaktiviteter, jf. bilag G.

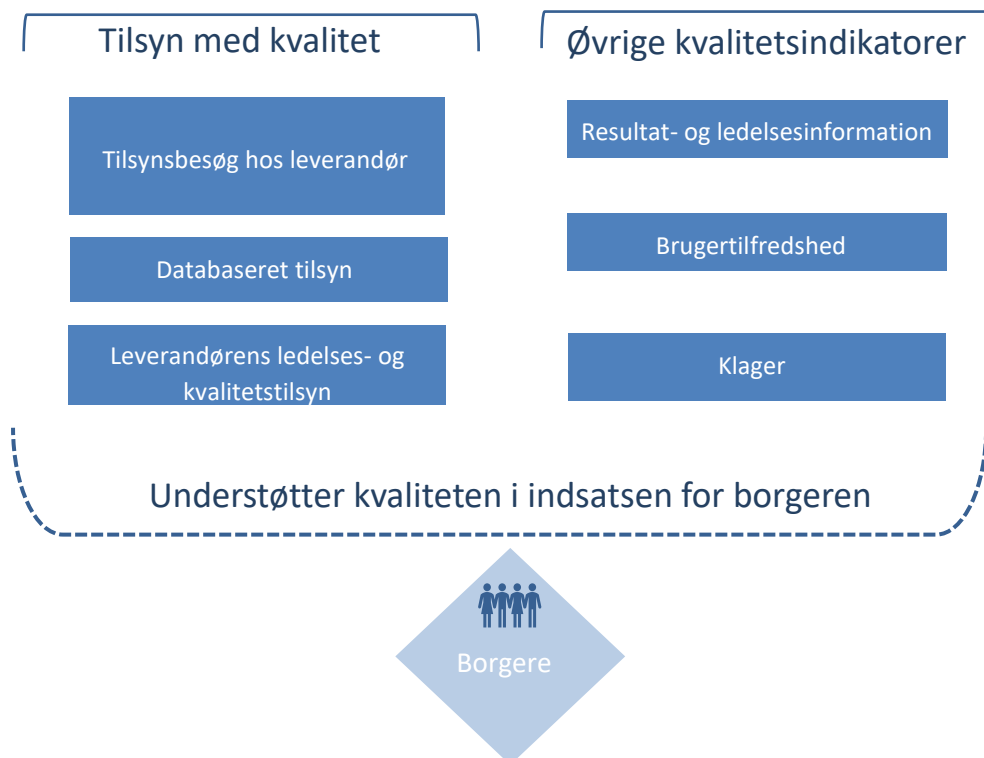
Tilsynet er baseret på dialog og en grundlæggende tillid til, at Leverandøren leverer gode forløb af høj kvalitet til vores borgere, der er i overensstemmelse med Kontrakten. Tilsynet rummer mange aspekter af Leverandørens indsats, men har et særligt fokus på kvaliteten i Leverandørens udførelse af Kontrakten.

## 1.2 Tilsynets elementer

Tilsynet med Ordregivers leverandørkreds bygger på følgende elementer, hvoraf den *største del af tilsynet* foregår via Ordregivers tilsynsbesøg hos Leverandøren og via Leverandørens eget interne ledelses- og kvalitetstilsyn. Ordregiver kan desuden anmode Leverandøren om at indsende supplerende dokumentation for borgernes aktiviteter, for eksempel i form af et datasæt, der skal udarbejdes efter Ordregivers retningslinjer, jf. bilag E.1.

Ordregivers tilsyn udføres primært fra styringsniveauet i samarbejdsorganisationen, jf. figur 1 i bilag G. Ordregivers overordnede kvalitets- og tilsynsaktiviteter er illustreret i figur 1, herunder Leverandørens eget ledelsestilsyn. Flere af elementerne uddybes efterfølgende.

Figur 1: Aktiviteter i kvalitets- og tilsynsorganisationen



## 2. Kvalitet- og tilsynsorganisationen

### 2.1 Kvalitet- og tilsynsorganisationen: Tilsynsbesøg / databaseret tilsyn

Tilsynsbesøg udgør kernen i Ordregivers tilsynspligt og er en væsentlig kvalitetsindikator for, i hvilken grad Kontrakten udføres efter hensigten og med Ydelser af høj kvalitet. Tilsynsbesøg mv. som led i udførelsen af Kontrakten beskrives i pkt. **Fejl! Henvissningskilde ikke fundet.** og **Fejl! Henvissningskilde ikke fundet.**

Som supplement til Ordregivers tilsynsbesøg gennemfører Ordregiver også tilsyn via anmodning om data for en given periode fra Leverandøren.

### 2.2 Kvalitet- og tilsynsorganisationen: Resultat- og ledelsesinformation, brugertilfredshed og klagesagsbehandling

Tilsynsbesøg suppleres i kvalitets- og tilsynsorganisationen af Ordregivers løbende tilvejebringelse og overvågning af andre kvalitetsindikatorer og KPI'er i samarbejdet med Leverandøren. Ordregiver ønsker, at der løbende bliver gennemført status på relevante kvalitetsindikatorer på alle niveauer i samarbejdsorganisationen (drifts, styrings- og ledelsesniveau) for kontinuerligt at have fokus på høj kvalitet i indsatsen for borgerne og udførelsen af Kontrakten i øvrigt.

Følgende kvalitetsindikatorer (ikke-udtømmende) indgår i Ordregivers redskabsvifte for at kunne give et overblik over den kvalitative udførelse af Kontrakten:

- Resultatmålinger og anden relevant ledelsesinformation
- Brugertilfredshedsmålinger
- Opgørelse af klager over Leverandøren (og indholdet af klager).



Ovenstående punkter beskrives nærmere i pkt. **Fejl! Henvisningskilde ikke fundet.**, **Fejl! Henvisningskilde ikke fundet.**, og **Fejl! Henvisningskilde ikke fundet.**.

## 3. Tilsyn – Tilsynsbesøg

### 3.1 Indledning

Tilsynsbesøg (og afrapportering heraf) udgør den væsentligste aktivitet i Ordregivers tilsyn med, i hvilken grad Leverandørens tilbud skaber kvalitet og progression for borgerne herunder, om kvaliteten af Leverancer er i overensstemmelse med Kontrakten.

Tilsynsmodellen, herunder indholdet og antallet af fokuspunkter, samt bredden og dybden af tilsynet kan ændre sig løbende. Leverandøren er forpligtet til altid at følge Ordregivers retningslinjer vedrørende gennemførelse af tilsyn og afholde eventuelle merudgifter ved udvidet tilsyn.

### 3.2 Tilsynsmodel for Ordregivers tilsynsbesøg

#### 3.2.1 Omfang af tilsynsbesøg, herunder tilsynstyper

Ordregiver foretager en konkret risikobaseret vurdering af, hvor stort behovet for tilsynsbesøg er hos hver enkelt Leverandør i Ordregivers leverandørkreds.

Ordregiver gennemfører dog et *ordinært* tilsynsbesøg hos Leverandøren *mindst* én gang årligt.

Tilsynsbesøg gennemføres som et *uannmeldt* besøg. Ordregiver vil foretage tilsynsbesøg indenfor almindelig kontortid. Afhængigt af hvad man finder på et ordinært tilsynsbesøg, vurderer Ordregiver om, der er behov for et *opfølgende* tilsynsbesøg (genbesøg) indenfor 6 måneder. Ved behov kan Ordregiver gennemføre *ekstraordinære* tilsynsbesøg hos Leverandøren.

Flere af de følgende fokusområder i tilsynet (se punkt **Fejl! Henvisningskilde ikke fundet.**) undersøges med udgangspunkt i et antal stikprøver bestående af både igangværende og afsluttede borgerforløb. Ved *ekstraordinære tilsynsbesøg* beslutter Ordregiver ud fra en konkret vurdering af sagens karakter, indholdet og omfanget af det ekstraordinære tilsyn.

I tabel 1 er Ordregivers tilsynstyper oplistet.

**Tabel 1: Ordregivers tilsynstyper**

	Ordinært tilsynsbesøg	Opfølgende tilsynsbesøg (genbesøg)	Ekstraordinære tilsynsbesøg	Databaseret tilsyn
Formål	At sikre kvaliteten af indsatsen, herunder Kontraktens overholdelse.	At følge op på mangler / fejl / lav kvalitet mv., som led i resultatet et <i>ordinært tilsynsbesøg</i> .	At ved opstået behov at gennemføre yderligere ekstraordinære tilsynsbesøg.	At ved opstået behov at gennemføre et dybdegående tilsyn ved sammenkædning af data om leverancer.



Frekvens	Mindst 1 gang årligt.	Ved behov. Et opfølgende besøg udføres som <i>udgangspunkt</i> indenfor 6 måneder efter afsluttet rapportering fra ordinært besøg <sup>1</sup> .	Ved behov.	Ved behov.
Indhold	Tilsyn med Kontrakten mv. Se punkt <b>Fejl! Henvisningskilde ikke fundet.</b> for tilsynsbesøget hovedområder.	Et opfølgende besøg vil fokusere på de områder, hvor der var udfordringer i det ordinære besøg.	Et ekstraordinært besøg vil fokusere på de områder, som har udløst et behov for ekstraordinært besøg.	Fokus på områder, som har udvist en risiko ved ordinære tilsynsbesøg, herunder evt. opfølgende tilsynsbesøg.

Et tilsynsbesøg uanset type tager typisk 2-3 timer, hvor Leverandøren skal stille en chef/medarbejder til rådighed for Ordregivers tilsyn.

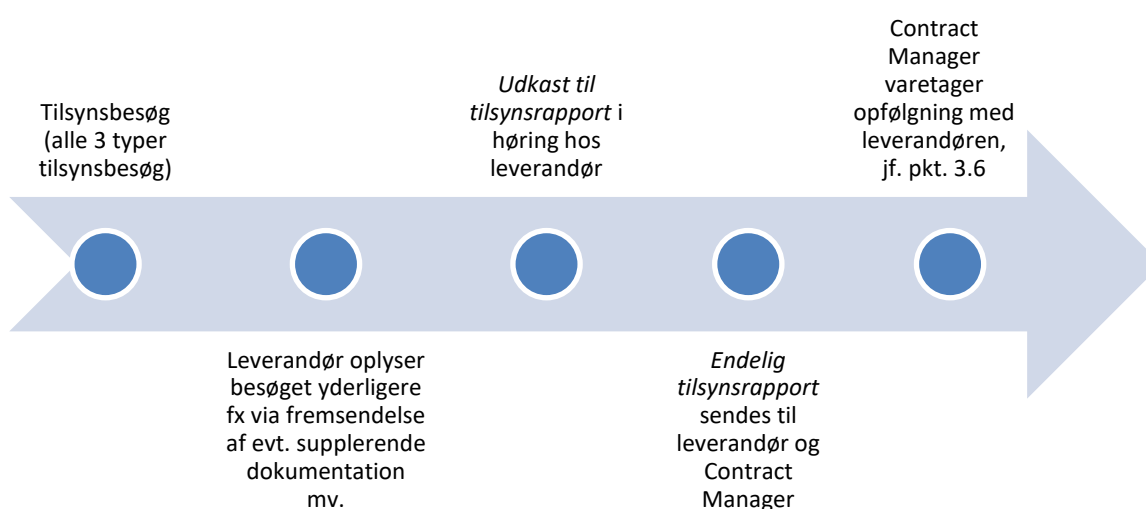
I forbindelse med alle tilsynstyper kan Leverandøren blive bedt om at udlevere hele- eller dele af Leverandørens eget interne ledelses- og kvalitetstilsyn. Se krav til Leverandørens eget ledelses- og kvalitetstilsyn i pkt. **Fejl! Henvisningskilde ikke fundet.**

### 3.2.2 Proces for gennemførelse af tilsynsbesøg

Efter hvert tilsynsbesøg udarbejder Ordregiver en tilsynsrapport. Ordregiver varetager den videre vurdering af tilsynsrapporten og evt. opfølgning med Leverandøren.

I figur 2 er sagsskridt i processen vedr. gennemførelse af tilsynsbesøg illustreret.

**Figur 2: Procesdiagram for gennemførelsen af tilsynsbesøg**



I særlige situationer kan Ordregiver påbegynde opfølgning *straks* efter besøget.

<sup>1</sup> Se dog punkt **Fejl! Henvisningskilde ikke fundet.** for en konkret udløser af opfølgende besøg på et tilsynsområde





Ordregiver gør opmærksom på, at *al* korrespondance mellem Ordregiver og Leverandøren, vedrørende et konkret tilsynsbesøg, skal ske via krypteret/sikker forbindelse. Det skyldes, at rapporter, dokumenter mv. indeholder personfølsomme data, da tilsynet bl.a. baserer sig på stikprøver på cpr-nummer niveau.

Al korrespondance mellem parterne skal derfor ske via Ordregivers sikre kontorpostkasse:

- [kot@kk.dk](mailto:kot@kk.dk)

Leverandøren kan også anvende e-mailadressen til spørgsmål vedr. tilsyn/tilsynsbesøg.

### 3.3 Tilsynets hovedområder

Ordregiver inddrager løbende viden fra Ordregivers styrings- og driftsniveau i en fleksibel tilrettelæggelse af tilsynsbesøg og fokusområder i dette. Viden herfra bruges ligeledes til evt. at ændre tilsynet og hhv. udvide (eskalere) tilsynet i både bredden og dybden ved behov.

Ordregivers fokusområder (tilsynsskabelon) kan ændre sig løbende igennem Kontraktens Aftaleperiode. Som led i et tæt samarbejde om at gennemføre et tilsyn, der skaber læring og udvikling i både Leverandørs og Ordregivers organisation, opfordrer Ordregiver til en tæt dialog om tilsynets udførelse.

Ordregivers tilsynsopgave består overordnet i at sikre, at der leveres høj kvalitet i Ydelserne i medfør af Kontrakten samt, at der sker en efterlevelse af de administrative krav til opgaveudførelsen, som fremgår af Kontrakten.

Ordregivers tilsyn har fokus på følgende hovedområder:

- **Fokusområde 1:** Kvaliteten af indholdet i borgernes forløb (kvaliteten af aktiviteter), herunder om indholdet i Leverancerne synes i overensstemmelse med Kontraktens kravspecifikation og Leverandørens løsningsbeskrivelse.
- **Fokusområde 2:** Tilstrækkelig dokumentation for levering af forløb i overensstemmelse med Ordre, herunder økonomi.
- **Fokusområde 3:** Kvaliteten af rapportering (skriftlig dokumentation) til Ordregiver på borgerforløb, herunder rapportering af progression.
- **Fokusområde 4:** Kvaliteten af Leverandørens administration mv. Herunder forvaltningsmæssige krav, som fx notatpligt, registreringer ifm. fravær/skemaer, overholdelse af arbejds gange mv.
- **Fokusområde 5:** Kvaliteten af de fysiske rammer: fx lokalefaciliteter, adgangsforhold, indretning mv.
- **Fokusområde 6:** Kvaliteten og resultaterne i Leverandørens egne interne ledelses- og kvalitetstilsyn (kvalitetssikring), herunder kvalitetssikring af evt. underleverandørers leverancer.

Under hvert af de enkelte hovedområder findes en række forskellige underpunkter, som Ordregiver fører tilsyn med, jf. den til enhver tid gældende skabelon for Ordregivers tilsynsbesøg. I gennemførelsen af tilsynsbesøget anvendes fx følgende metoder: (fælles) gennemgang af dokumenter/administration, interview/samtaler med ledelse og medarbejdere, interview/samtaler med borgere og observation i øvrigt.

Ordregiver udleverer ved kontraktstart Ordregivers vejledning til leverandører om tilsynsbesøg, samt den gældende skabelon for fokuspunkter i tilsynet.



### 3.4 Opfølgning på Ordregivers egne tilsynsbesøg

#### 3.4.1 Generelt vedrørende opfølgning på tilsynsbesøg, herunder eskalering.

Som led i et samarbejdet er det vigtigt for Ordregiver, at der er en åben og ærlig dialog, ikke mindst ved konstatering af evt. fejl og mangler, fx som led i forbindelse med Ordregivers tilsynsbesøg. Dette er en forudsætning for, at Leverandøren (og evt. Ordregiver) fx kan foretage nogle handlinger, der evt. kan minimere fejlrate og forbedre kvaliteten fremadrettet.

Ordregiver følger op på den *endelige tilsynsrapport*. Ordregiver vurderer tilsynsrapporten og indleder en passende opfølgning (reaktion) overfor Leverandøren. Såfremt der er tale om et *ordinært tilsynsbesøg* vil Ordregiver ved fremsendelse af den endelige tilsynsrapport have vurderet og besluttet om det *ordinære tilsynsbesøg* skal følges op med et *opfølgende tilsynsbesøg* (genbesøg).

Hvis Ordregiver vurderer, at fejl og mangler (i kvaliteten) har et mindre omfang, eller er af mindre graverende karakter, er det typisk tilstrækkeligt, at Ordregiver, som led i opfølgningen, vejleder om og indskærper kravene i Kontrakten overfor Leverandøren. Ordregiver bistår efter behov også med rådgivning og kan indgå i en kvalitativ dialog med Leverandøren om, hvordan Leverandøren fx organisatorisk kan tilrettelægge / planlægge indsatsen mv. på en måde, så fejl og mangler mv. med større sandsynlighed kan minimeres.

Ifald de konstaterede forhold og fejl og mangler i kvaliteten vurderes at have et større omfang, herunder af systemisk karakter eller, at et eller flere forhold af Ordregiver vurderes at være af mere alvorlig karakter, vil Ordregiver kunne tage yderligere opfølgningsreaktioner i anvendelse. Der kan ligeledes ske en eskalation på løsningsstappen (jf. figur 1 i bilag G), hvis dette vurderes nødvendigt. Ordregiver kan fx tage initiativ til fælles igangsættelse af samarbejdsaktiviteter for at få fokus på etableringen af højere kvalitet i Leverandørens indsats, jf. mulige samarbejdsaktiviteter i bilag G. Se dog punkt **Fejl! Henvisningskilde ikke fundet.** for særskilt opfølgningsmodel (eskalationsmodel) for fokusområde 2 i Ordregivers tilsynsmodel.

En eller flere reaktionsmuligheder (eskalationsmuligheder) *kan* fx være (ikke-udtømmende)

- Tilsynsmøde med Leverandøren på et passende ledelsesniveau
- Udarbejdelse af handlingsplan (og plan for opfølgning)
- Udarbejdelse af en udvidet redegørelse
- Gennemførelse af *ekstraordinært tilsynsbesøg*
- Gennemførelse af et databaseret tilsyn
- Midlertidigt stop for henvisninger (køb) på Leverandørens Kontrakt
- Vurdering af sagen ift. Kontraktens misligholdelsesbestemmelser

Hvis Ordregiver vurderer, at Ordregivers eget driftsniveau ved deres handlinger, som led i samarbejdet med Leverandøren, har bidraget til fejl mv. eller ikke selv har overholdt intentionen i Kontrakten og samarbejdet, indgår det i Ordregivers vurdering af opfølgningsreaktionen overfor Leverandøren.

#### 3.4.2 Særskilt eskalationsmodel ved uoverensstemmelser mellem Ordrens aktivitetstimer og Leverandørens dokumentation for leveret Ydelse.

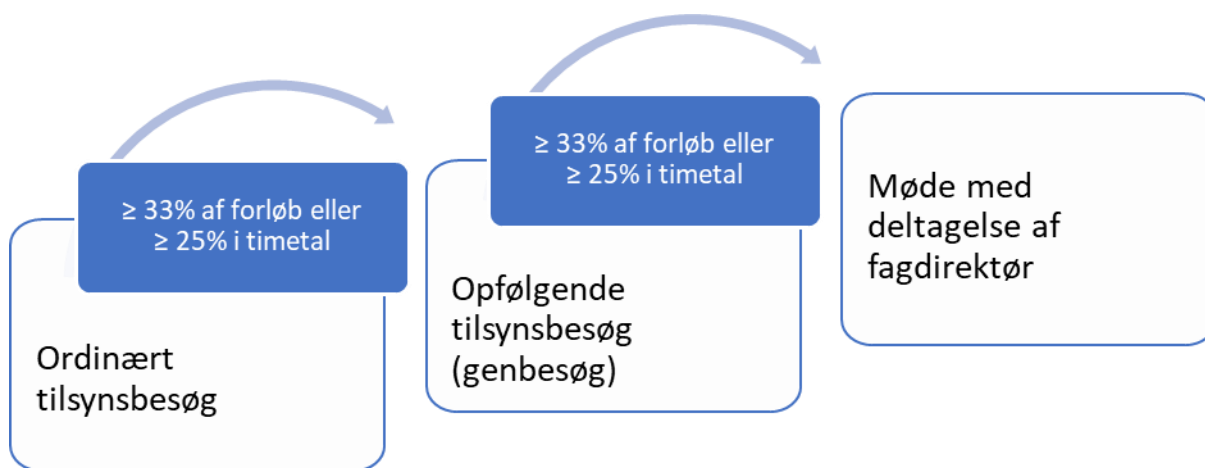
Ordregivers øverste ledelsesniveau har vedtaget en særskilt opfølgningsprocedure for tilsynsbesøg, når der konstateres problemer med at dokumentere levering af Ydelse i form af aktivitetstimer. Se definition af aktivitetstimer i bilag E. I figur 3 er den særskilte opfølgning (og eskalationsmodel) ved manglende dokumentation af (aktivitets)timeleverancer illustreret.

Konstaterer Ordregiver på *ordinært tilsynsbesøg* uoverensstemmelser hos Leverandøren mellem de bestilte aktivitetstimer, og de aktivitetstimer, der har været planlagt for borgerne i forløb hos Leverandøren, og Leverandøren ikke skriftligt kan dokumentere gyldig grund hertil, vil der overfor Leverandøren blive rejst et

tilbagebetalingskrav svarende til timedifferencerne, jf. Kontraktens pkt. 6.3.2. Differencer svarende til mere end 25 pct. af de bestilte aktivitetstimer i stikprøverne, eller differencer i mere end en tredjedel af de gennemgæede stikprøveforløb, vil altid udløse et *opfølgende besøg* (genbesøg) indenfor seks måneder.

Formålet med et *opfølgende besøg* (genbesøg) er at konstatere, om de påpegede forhold fra det *ordinære tilsynsbesøg* er bragt i orden, og om Leverandøren har overholdt eventuelle aftaler om opfølgende handlinger. Ved genbesøg gennemgås dobbelt så mange stikprøver som ved et ordinært tilsynsbesøg. Hvis der fortsat konstateres fejl og mangler af samme type eller omfang, kan Leverandøren blive indkaldt til møde hos Ordregiver. Her vil Leverandøren blive bedt om at redegøre for forholdene, og hvordan Leverandøren har tænkt sig at bringe forholdene i overensstemmelse med Kontrakten.

Figur 3: Eskalationsmodel ved konstatering af manglende aktivitetstimeleverancer



### 3.5 Krav til Leverandøren vedr. tilsyn, som led i uanmeldte tilsynsbesøg mv.

#### 3.5.1 Krav ifm. tilsyn og tilsynsbesøg

Leverandøren er forpligtiget til at tage imod Ordregivers tilsynsenhed og give tilsynet adgang til *alle* af de af tilsynet ønskede oplysninger, dokumenter mv., herunder efter ønske at fremvise de fysiske lokaliteter. Leverandøren skal, på foranledning af tilsynet, udlevere det af tilsynet ønskede materiale (dette kan fx være: Sidst gennemførte APV, undervisningsmateriale, borgerens måneds-/ugeskema(er), fremmødeprotokol, dokumentation for aftaler med jobcentret, procedure for behandling af personfølsomme oplysninger, seneste stillingsopslag m.v.), herunder Leverandørens eget ledelses- og kvalitetstilsyn.

Ligeledes skal Leverandøren efter Ordregivers ønske kunne stille et lokale til rådighed i tilfælde af, at tilsynet ønsker at føre samtaler/interview med tilstedeværende borgere.

Ordregiver forventer, at Leverandøren er forberedt på, at der kan komme uanmeldt tilsynsbesøg. Det vil sige, at det forventes, at Leverandøren fx har interne procedurer for bedst muligt (og uden varsel) at kunne bistå til en effektiv gennemførelse af tilsynsbesøget hos Leverandøren. Ordregiver forventer derfor, at Leverandøren er forberedt på de forskellige dokumenter, registreringer mv. som *hurtigt skal kunne fremfindes og udleveres*, jf. Ordregivers gældende tilsynsskabelon for gennemførelse af tilsynsbesøg. Se også punkt **Fejl! Henvisningskilde ikke fundet.** vedr. krav til dokumentation.



### 3.5.2 Krav til Leverandørens eget kvalitetssikringssystem

Ordregiver har tiltro til, at Ordregivers samarbejdspartnere er professionelle aktører, som ønsker et ledelsesmæssigt fokus på at sikre høj kvalitet i indsatsen for borgerne.

Leverandøren skal derfor føre et internt (risikobaseret) ledelses- og kvalitetstilsyn. Indholdet heraf kan indgå, som et fokuspunkt i Ordregivers tilsynsbesøg. Leverandøren skal, i tilfælde af at Ordregiver finder behov herfor, på forlangende kunne udlevere sit eget ledelses- og kvalitetstilsyn således, at Leverandørens eget tilsyn kan bidrage til at kvalificere det samlede tilsyn med Leverandørens (og evt. underleverandørers) leverancer.

Leverandøren kan selv tilrettelægge indhold, frekvens, metode mv. i et internt ledelses- og kvalitetstilsyn, dog har Ordregiver en forventning om, at Leverandøren fører et internt tilsyn med de tilsynsområder, som Ordregiver inddrager/har beskrevet i sit tilsyn således, at der er et *sammenstemmende match* i tilsyn.

Ordregiver har en forventning om, at Leverandøren har beskrevet sit eget tilsyn, og at Leverandørens beskrivelse som minimum indeholder følgende parametre:

1. Beskrivelse af Leverandørens risikobillede for leverancer i beskæftigelsesindsatsen
2. Frekvens for Leverandørens interne ledelses- og kvalitetstilsyn
3. Anvendelse af metode i Leverandørens ledelses- og kvalitetstilsyn
4. Leverandørens opfølgning på datadisciplin ved registrering af borgerens forløb, herunder registreringspraksis for planlagte og leverede timer og leverede timer, der ikke kan planlægges.

### 3.6 Krav til Leverandørens dokumentation

Leverandøren skal altid følge Ordregivers retningslinjer og krav til dokumentation af forløb i medfør af Kontrakten.

Leverandøren er forpligtet til, som minimum på borgerniveau, at have *al* dokumentation, registreringer, akter mv. i elektronisk form og lagret digitalt, herunder fx:

- Registreringen af borgerens fremmøde/fravær (også ved anvendelse af fremmødescanner)
- Dokumentation af planlagte og leverede aktivitetstimer i borgerens måneds-/ eller ugeskema(er).

Se pkt. 8 i bilag E for nærmere definitioner af aktivitetstimer ifm. Leverandørens udførelse af en konkret Ordre.

Se også bilag E.1 ift. retningslinjer for indberetning af datasæt.

Disse krav følger af, at fremvisning af dokumentation og andet relevant materiale i tilsynsøjemed skal være gennemskueligt for Ordregiver og at al relevant materiale hurtigt kan udleveres af Leverandøren.

#### 3.6.1 Varighed af opbevaring af data/dokumentation (slettefrist), som led i Leverandørens udførelse af Kontrakten

Ordregiver skal som led i sin myndighedsrolle have mulighed for at få adgang til borgerdata (akter, dokumenter mv.) som er eller kan være relevante for Ordregivers sagsbehandling og som er oprettede og opbevarede af Leverandøren ifm. Leverandørens udførelse af Kontrakten. Samtidigt skal Ordregiver og Leverandøren dog ikke gemme borgerdata, når det vurderes, at der ikke længere er et særligt formål med opbevaringen.

I dialog med Ordregivers egen *data protection officer* (DPO) og Københavns Kommunes Intern Revisions DPO er der indført en slettefrist på 5 år på alle Ordregivers kontrakter (her Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen).



Ved en slettefrist på 5 år forstås, at al Leverandørens data om hver enkelt borger (akter, journaler, notater, dokumenter, skemaer, protokoller mv.) skal gemmes i 5 år, hvorefter Leverandøren skal slette alt på borgerens sag. Slettefristen på 5 år *regnes fra det enkelte borgerforløbs (Ordrens) slutdato*. Hvis en borger gennemfører flere borgerforløb (flere Ordre) hos Leverandøren, skal der dermed løbende slettes data, som relaterer sig til det enkelte borgerforløb (Ordre).

Leverandøren skal derfor indrette sin (elektroniske) opbevaring af data på en måde så dette er muligt.

Hvis Leverandøren i den konkrete praksis bliver i tvivl om fx nogle tekniske forhold ifm. opbevaringen/slettefristen, skal Leverandøren kontakte Ordregiver *inden* data/dokumentationen slettes, for at DPO kan tage konkret stilling til et konkret spørgsmål ifm. den besluttede slettefrist. I så fald kan slettefristen udsættes, indtil DPO har foretaget en afgørelse.

Hvis en borger henvender sig til Leverandøren omkring Leverandørens data om borgeren, herunder anmoder om sletning af Leverandørens data om borgeren, skal Leverandøren henvise til, at Ordregivers vurderede slettefrist og de data/dokumenter, som ikke er blevet overleveret til Ordregiver, som led i borgerens forløb, slettes hos Leverandøren efter ovenstående slettefrist. I øvrigt kan borgeren vejledes til at kontakte Ordregivers DPO for yderligere spørgsmål herom.

## 4. Tilsyn med arbejdsklausul og borgernes data

I de følgende 2 punkter redegøres for andre af Ordregivers risikobaserede tilsyn, som Leverandøren skal medvirke til gennemførelsen af.

### 4.1 Tilsyn med Leverandørens opfyldelse af Kontraktens arbejdsklausul (bilag M)

Som led i Ordregivers indsats imod social dumping, gennemfører en central enhed tilsyn med Leverandørens opfyldelse af Kontraktens arbejdsklausul.

Ordregiver fører en *risikobaseret kontrol* med, at arbejdsklausuler bliver overholdt af Ordregivers leverandører og støtte- og tilskudsmodtagere. Eventuelle kontroller er uanmeldte.

Der anvendes følgende to kontroltyper:

- Uformelle screeningsbesøg
- Interview og dokumentkontrol

Tilsynsenheden udtager arbejdspladser til kontrol ud fra anmeldelser gennem kommunens hotline, og et risikobaseret udtræk, samt en mindre andel af tilfældigt udvalgte kontrakter fra Ordregivers (Københavns Kommunes) samlede portefølje af leverandører og støtte- og tilskudsmodtagere. Udvælgelsen af virksomheder til udførlige interview og dokumentkontroller vil i høj grad være baseret på risikovurderinger, der er sket via uanmeldte og uformelle screeningbesøg.

Hvis der, efter interview og dokumentkontrol, konstateres en overtrædelse af arbejdsklausulen, udarbejder de tilsynsførende en anbefaling til Ordregiver. I den forbindelse indkaldes til et mæglingssmøde med leverandør eller støtte-/ tilskudsmodtager og Ordregiver for at få afklaret situationen.

### 4.2 Tilsyn med Leverandørens databehandlersaftale (opbevaring af borgernes data)

I medfør af Kontraktens databehandlersaftale (bilag M.0.- Instruks) fører Ordregiver tilsyn med Leverandørens opbevaring af borgerdata. Se bilag M.0. for mere om tilsynet.



## 5. Resultat- og ledelsesinformation

Målet med Ordregiver og Leverandørens indsats i medfør af Kontrakten er at hjælpe så mange borgere i ordi- nært job.

Ordregiver opdaterer og gennemfører løbende resultatmålinger og analyser af indsatsen. Herudover opdateres anden relevant ledelsesinformation.

Det kunne fx være følgende målinger:

- Andelen af borgere som ifl. af Leverandørens forløb fx går i beskæftigelse
- Andelen af borgere som i eller ifl. af Leverandørens forløb har deltaget i virksomhedsplacering.

Informationen anvendes i den daglige drift, herunder på møder på såvel ledelses-, styrings-, og driftsniveau i forhold til Kontraktens udførelse.

## 6. Brugertilfredshed

Ordregiver har fokus på kvalitet og borgerens oplevelse af det gode forløb i forbindelse med deltagelse i tilbud. Borgernes oplevelse af kvaliteten (tilfredsheden) af Leverandørens forløb er derfor en vigtig kvalitets- og til- svarsindikator for, i hvilken udstrækning Leverandøren lykkedes med at skabe høj kvalitet for borgerne.

I Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets vision for Ordregivers arbejde indgår et styrket fokus på at skabe gode brugeroplevelser, som et særskilt mål, som skal gennemsyre alle aktørers indsatser med borgerne.

Visionen lyder:

*”Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal med omsorg, inddragelse og høj faglighed skabe gode brugeroplevelser og hjælpe ledige københavnere i ordinære job og uddannelse for at sikre et vær- digt forsørgelsesgrundlag og være en stærk samarbejdspartner for virksomhederne” [Ordregivers kur- sivering].*

Til understøttelse heraf gennemfører Ordregiver centrale brugertilfredshedsundersøgelser af kvaliteten i alle de vejledning- og opkvalificerings-, samt mentortilbud, som Ordregiver benytter til ledige borgere i København. Det omfatter interne såvel som eksterne tilbud.

Formålet med brugertilfredshedsundersøgelserne er at synliggøre borgernes tilfredshed og oplevelsen af de forløb, som de deltager i. Undersøgelserne giver ligeledes borgerens input til, hvor Leverandøren hhv. Ordregiver fx kan tilrettelægge forløbene anderledes.

Leverandøren skal bidrage til gennemførelsen af brugertilfredshedsundersøgelser for de borgere, som deltager i Leverandørens forløb efter de retningslinjer, som Ordregiver melder ud.

Ordregiver stiller en teknisk løsning til rådighed for gennemførelsen af Ordregivers brugertilfredshedsunder- søgelser.

Leverandøren er forpligtet til løbende at kvalitetsovervåge og analysere egne data/resultater via den tekniske løsning, som stilles til rådighed og som Leverandøren får adgang til.

Det forhold, at Ordregiver stiller en teknisk løsning til rådighed, hvor Leverandøren har adgang til egne data/re- sultater betyder, at Ordregiver forventer, at Leverandøren selv løbende tager passende initiativer (herunder i samarbejde med Ordregivers styrings- og driftsniveau) for løbende at forbedre kvaliteten af Leverandørens indsats.





Ordregiver opfordrer Leverandøren til selv – via egne løsninger – at gennemføre supplerende brugerundersøgelser, fx på et mere detaljeret niveau end, der er mulighed for via Ordregivers overordnede spørgeramme.

Som led i et tæt og tillidsbaseret samarbejde forventer Ordregiver, at Leverandøren løbende orienterer Ordregiver om Leverandørens interne initiativer, der er påbegyndt, som led i kvalitetsovervågningen af borgernes tilfredshed via Ordregiver og Leverandørens egne undersøgelser.

På henvendelse fra Ordregiver skal Leverandøren ligeledes give Ordregiver adgang til resultater fra Leverandørens evt. egne undersøgelser af borgernes tilfredshed med Leverandørens forløb.

## 7. Klager og aktindsigtsbegæring

### 7.1 Klagesagsbehandling

Ordregiver monitorerer klager over Leverandøren. Antallet af klager og det konkrete indhold i klager over Leverandøren giver en indikation på hvilke områder der evt. kan være udfordringer med Leverandørens kvalitet og er særdeles anvendelige i et lærings- og udviklingsperspektiv, hvorfor konkrete klager fx kan blive taget op i samarbejdet på drifts, styrings- eller ledelsesniveau.

Klager over Leverandøren, der modtages i Ordregivers centrale klagesagsteam, behandles af Ordregivers klagesagsbehandlere. Leverandøren modtager ikke nødvendigvis en orientering om klager over Leverandøren eller klagesagsbehandlernes klagebesvarelser.

Leverandøren er forpligtet til at samarbejde om behandling af en klage over Leverandøren og skal på Ordregivers anmodning og inden en frist bistå med en udtalelse til klagesagen. Leverandøren skal også bistå med at fremskaffe alle oplysninger m.v., som klagesagsbehandlerne finder relevante for klagesagen.

Borgeren kan også vælge, at Leverandøren ikke skal kende borgers identitet.

Leverandøren er forpligtiget til at give klagevejledning, hvis en borger ønsker at klage over Leverandøren. Klagevejledningen kan opfyldes ved at oplyse borgeren om, hvor klagen kan indgives – fx klagesagsteamets e-mailadresse, jf. pkt. **Fejl! Henvisningskilde ikke fundet.**

Ønsker en borger i et igangværende forløb hos Leverandøren at indgive en mundtlig eller skriftlig klage over Leverandøren til Leverandøren, skal Leverandøren straks videresende klagen til Ordregivers klagesagsteam, hvis borgeren ønsker klagen behandlet hos Ordregiver. Er klagen mundtlig, skal Leverandøren neutralt notere klagens indhold og få det noterede bekræftet af klageren. Leverandøren kan ved fremsendelse til klagesagsbehandlingsteam samtidigt sende Leverandørens bemærkninger til klagesagsteamet.

#### 7.1.1 Kontaktoplysninger til klagesagsbehandlingsteam

Klager fra borgere sendes direkte til Ordregiver klagesagsbehandlingsteam.

Klager over Leverandøren skal *straks* sendes til:

- [bifkpcfklagesager@bif.kk.dk](mailto:bifkpcfklagesager@bif.kk.dk)

Ved Leverandørens fremsendelse af en borgerklage til ovenstående e-mailadresse skal borgeren og Ordregiver (CM) orienteres samtidigt.



## 7.2 Aktindsigtsbegæringer

### 7.2.1 Aktindsigt begæret af borgeren

Såfremt en borger ønsker aktindsigt i egen sag hos Leverandøren, er det Leverandørens opgave at levere de relevante akter til borgeren via Ordregiver.

### 7.2.2 Aktindsigt begæret af anden instans i Ordregivers akter om Leverandøren

Såfremt andre end borgeren selv (politikere, presse, private aktører) begærer aktindsigt i Ordregivers akter om Leverandøren (og samarbejdet med Ordregiver), herunder i Leverandørens egne akter om forløb for Ordregivers borgere i medfør af Kontrakten, skal Leverandøren bistå med at sende de forespurgte akter på forlangende, så fristen for meddelelsen af aktindsigten ikke overskrides.

Ordregiver har i samarbejde med Leverandøren 7 arbejdsdage til behandling af en begæring om aktindsigt, jf. offentlighedslovens § 32, stk.2. Ved beregningen af fristen på 7 arbejdsdage, medregnes ikke den dag, begæringen om aktindsigt er modtaget.

Som bidrag til Ordregivers myndighedsafgørelse i aktindsigtsbegæringen kan Leverandøren i nogle sager blive bedt om at afgive en udtalelse ift. en evt. undtagelse af akter fra aktindsigten.

Ordregiver vil, hvis det vurderes nødvendigt for myndighedsbehandlingen, orientere Leverandør om begæring af aktindsigt, herunder hvilke oplysninger der kan være relevante på baggrund af den aktuelle aktindsigt.





## Bilag I

# Resultatbaseret kontraktmodel



## Indhold

<b>1. RESULTATBASERET KONTRAKTMODEL .....</b>	<b>3</b>
1.1 Resultatbaseret kontraktmodel (antallet af aktive Leverandører reduceres i Aftaleperioden)	3
1.2 Resultatbaseret kontraktmodel	5
<b>2. TEKNISK BESKRIVELSE AF MÅLE- OG OPGØRELSESMETODE .....</b>	<b>10</b>
2.1 BIFLIS og Targit	10
2.2 Målekube: Afgang efter afsluttet aktivering	10
2.3 Målemetode	10
2.4 Afsluttede forløb, der frasorteres fra kuben	11
2.5 Målemetode: Forsørgelsesgrundlag	11
2.6 Definition af positive afgange efter afsluttet aktivering	13
2.7 Referencetal for akademikerindsatsen i dag	13
2.8 Øvrige opmærksomhedspunkter	14



# 1. Resultatbaseret kontraktmodel

I dette bilag beskrives den resultatbaserede kontraktmodel, som der henvises til i rammeaftalens (herefter "Kontrakten") pkt. 2.2.3 og i bilag A.0, pkt. 1.8.

I pkt. 1 beskrives den resultatbaserede kontraktmodel i detaljer. I pkt. 2 i bilaget beskrives, hvordan resultaterne teknisk måles og opgøres.

## 1.1 Resultatbaseret kontraktmodel (antallet af aktive Leverandører reduceres i Aftaleperioden)

### 1.1.1 Formål

Den resultatbaserede kontraktmodel har følgende formål:

1. At Leverandøren via modellen (suppleret med betalingsmodellen i bilag C) får et incitament til at få de ledige akademikere i udstøttet beskæftigelse hurtigst muligt.
2. At Leverandøren via modellen får mulighed for i *praksis* at demonstrere den konkrete kvalitative beskrivelse af indsatser / metoder / redskaber / tilrettelæggelser, jf. bilag D, og medvirker til at opnå bedre resultater, dvs. afgang til udstøttet beskæftigelse, end andre Leverandører på Kontrakten.
3. At tilgodese de Leverandører, som leverer de bedste resultater.
4. At Leverandører, hvis Kontrakt *deaktiveres*, på de angivne tidspunkter i Aftaleperioden, jf. pkt. 0, fortsat kan indgå som en back-up Leverandør / kapacitet, der kan *reaktiveres*, såfremt bestemte objektive forudsætninger indfinder sig i Aftaleperioden.

### 1.1.2 Modellen overordnet

Modellen betyder, at Ordregiver på (op til) 3 fastsatte tidspunkter i Aftaleperioden måler Leverandørens resultater *for de seneste 12 måneder*. Den Leverandør, som klarer sig dårligst i målingen af resultater på et udbudsområde, vil som udgangspunkt få sin Kontrakt *deaktiveret* af Ordregiver.

Med en *deaktivering* af Kontrakt forstås, at Leverandørens Kontrakt fortsat løber men, at Kontrakten *de facto* ikke længere vil blive anvendt (få tildelt Ordre) af Ordregiver i den resterende del af Aftaleperioden og Leverandøren dermed får en "hvilende" Kontrakt. Der er dog en mulighed for, at en Leverandør, hvis Kontrakt er deaktiveret, kan få reaktiveret Kontrakten, hvis bestemte beskrevne objektive hændelser indfinder sig (se pkt. 1.2.3).

Den lavest rangerede Leverandør skal dog være mere end -2,5 pct. dårligere i målingen end det resultat, den bedste leverandør præsterer, for at en deaktivering af Kontrakten, dvs. et stop for køb, effektueres. Hvis den lavest rangerede Leverandør på et udbudsområde ligger under grænsen (0 til -2,5 pct.), fortsætter Ordregivers køb hos hele leverandørkredsen på området indtil næste fastsatte tidspunkt, hvor målingsproceduren gentages. I de følgende målinger vil der ligeledes ske en effektivering af en deaktivering af den lavest rangerende Leverandørs Kontrakt, hvis de ligger over grænsen på -2,5 pct. fra det resultat, den bedste leverandør på området præsterer.

I den resultatbaserede kontraktmodel skal der dog altid som minimum være:

- 2 aktive Leverandører på udbudsområde 1
- 1 aktiv Leverandør på udbudsområde 2.



Det vil sige, at den årlige måling af resultater gentages op til 3 gange eller indtil, minimumsantallet af aktive Leverandører er nået.

De konkrete tidspunkter i Aftaleperioden for måling og eventuel *deaktivering* af Kontrakt er fastsat nedenfor i pkt. 1.1.4.

Den resultatbaserede kontraktmodel måler kun på indsatsen vedrørende ledige akademikere fra Jobcenter København Karrierecentret.

Med mindre andet beslutes, vil alle forløbstyper og bestillingsintensiteter og varigheder være omfattet af målingen i den resultatbaserede kontraktmodel. Ordregiver har dog ret til at beslutte om, en defineret forløbstype skal indgå i målingen ift. den resultatbaserede kontraktmodel. Der skal foreligge en beslutning fra Ordregiver om, hvorvidt forløbstypen skal indgå i målingen *forud* for igangsættelsen af forløbstypen.

Ordregiver kan ikke fjerne en igangværende forløbstype – som Ordregiver har udmeldt indgår - fra målingen til gennemførelsen af den resultatbaserede kontraktmodel.

### 1.1.3 Forpligtelse for Leverandør ved deaktivering af Kontrakten

Ved en deaktivering af Kontrakten bortfalder Leverandørens forpligtelse til at stille kapacitet til rådighed for Ordregiver i henhold til Kontrakten og i øvrigt deltage i aktiviteter, som led i Kontrakten. Ordregiver sender Leverandøren en skriftlig meddelelse om deaktivering senest 3 måneder før deaktiveringens planlagte ikrafttræden.

Leverandøren kan fortsat modtage bestillinger på Kontrakten indtil ikrafttrædelse af deaktiveringen, og er forpligtet til at stille kapacitet til rådighed i denne periode. Leverandøren er ligeledes forpligtet til at færdiggøre leverancen af Ordre ud over ikrafttrædelsesdatoen af deaktiveringen. Ordregiver vil dog som udgangspunkt påbegynde en hurtig/trinvis neddrøling af nye bestillinger efter *meddelelse* om deaktivering. Dette for at sikre en hensigtsmæssig udfasning for Leverandøren. Ordregiver og Leverandør kan bilateralt aftale de nærmere betingelser herfor, herunder evt. en hurtigere udfasning.

### 1.1.4 1. Måling og evt. deaktivering af Kontrakter

Måleperioden, der ligger til grund for 1. måling og dermed den eventuelle reduktion af aktive Leverandører, vil for både udbudsområde 1 og udbudsområde 2 være 1. juli 2021 til 30. juni 2022 svarende til de Ordre, som er *afsluttede* indenfor de første 12 måneders indsats på Kontrakten, jf. den tekniske beskrivelse i pkt. 2.

Leverandørerne meddeles senest den 31. december 2022 om resultaterne og dermed, hvilke Leverandører som eventuelt får deaktiveret deres Kontrakt med virkning pr. 1. april 2023.

Herefter måles der hver 12. måned. De nærmere detaljer for hvert udbudsområde beskrives i de følgende afsnit.

### 1.1.5 Overordnet: Om målemetode, opgørelse af resultater og tildeling af bestillinger

Målet for Leverandørens indsats er at medvirke til, at den ledige hurtigst muligt opnår ordinær *ustøttet* beskæftigelse.

I pkt. 2 i bilaget beskrives de tekniske detaljer for, hvordan der resultatmåles. Som led i den resultatbaserede kontraktmodel måles Leverandøren alene på, om borgeren *i anden måned efter afsluttet aktiveringsforløb hos Leverandøren har opnået ustøttet beskæftigelse*.



Ordregiver vurderer, at forskellene mellem delmålgrupperne på hvert udbudsområde indenfor AC-gruppen generelt er relativt små, da AC-gruppen som helhed har rigtig gode forudsætninger for at komme hurtigt i job på både AC- arbejdsmarkedet eller det bredere arbejdsmarked. En af de væsentligste risikogrupper ift. langtidslighed i Ordregivers vurdering er den del-målgruppe, som Ordregiver har udskilt i et selvstændigt udbudsområde 2.

Ordregiver vurderer og forventer derfor, at Leverandøren, inden for hvert udbudsområde, kan levere jobresultater for alle jobparate akademikere uanset sammensætningen af (del-)målgruppernes køn, alder eller uddannelsesbaggrund mv. uanset den bestilte forløbstype på Kontrakten. Resultater i opgørelsen korrigeres eller vægtes derfor *ikke* efter en opstillet beregningsmodel, hvor de konkrete borgeres forskellige baggrundskarakteristika set ift. forskellige borgertypers ledighedsrisiko indregnes.

Ordregiver ser ifm. opgørelsen til den resultatbaserede kontraktmodel alene på Leverandørens *samlede afgangsrate*, da det er *Leverandørens evne til at skabe resultater* (uanset det konkret bestilte forløb eller borgersammensætningen i øvrigt), som er vigtigt for Ordregiver og dermed styrende for en evt. konsekvens, som følge af den resultatbaserede kontraktmodel.

Ordregiver understreger, at Ordregiver som udgangspunkt bestiller med samme indsatsstrategi for alle Leverandører på et udbudsområde. Det vil derfor være undtagelsen, hvis ikke alle Leverandører modtager samme Ordretyper forstået som timetal og varighed bestillinger (samme varighed/timetal).

Ordregiver understreger ligeledes, at Ordregiver på ingen måde systematisk tildeler bestemte borgerbestillinger til udvalgte Leverandører. Alle Leverandører vil derfor få hele bredden af borgertyper indenfor AC-gruppen på det enkelte udbudsområde.

Ordregiver har ingen købspligt på Kontrakten, jf. pkt. 2.1 i Kontrakten.

Ordregivers organisation og drift tilrettelægges dog efter, at hver aktiv Leverandør får tildelt Ordre på Kontrakten. I pkt. 1.2.2 har Ordregiver angivet nogle forventninger/skøn ift. tildeling af andele (interval) af de samlede Ordre. Ordregiver er ikke forpligtet heraf.

## 1.2 Resultatbaseret kontraktmodel

### 1.2.1 Om måling af resultater og en evt. deaktivering af Kontrakt

Ordregiver tildeler 4 Kontrakter for udbudsområde 1 og 2 Kontrakter på udbudsområde 2 ifm. udbudsprocessen.

I tabel 1 er der fastlagt tidspunkter i Aftaleperioden for at gennemføre formålet med den resultatbaserede kontraktmodel, som er en evt. løbende udskilning af den/de Leverandører, som klarer sig dårligst i måling af resultater.



**Tabel 1: Tidspunkter for målinger og evt. deaktivering af (Kontrakt) i den resultatbaserede kontraktmodel**

Udbudsområde 1	Måleperiodens start	Måleperiodens slut	Meddelelse om resultater og deaktivering*	Ikrafttrædelse af deaktivering
Tidspunkter i Aftaleperioden (1.måling)	1. juli 2021	30. juni 2022	Senest 31. december 2022	1. april 2023
Tidspunkter i Aftaleperioden (2. måling)	1. juli 2022	30. juni 2023	Senest 31. december 2023	1. april 2024
Tidspunkter i Aftaleperioden (3. måling)	1. juli 2023	30. juni 2024	Senest 31. december 2024	1. april 2025 (Kontrakten udløber 30. juni 2025)

\*Bemærk at Ordregiver gør opmærksom på, at der er mulighed for en, forsinkelse af ovenstående tidsplan og meddelelse om resultater samt en evt. deaktivering ved den årlige måling. Dette kan ske som følge af, at målingen bliver forsinket grundet tekniske årsager i forbindelse med opgørelse af målingen, fx forsinket levering af DREAM-data.

Resultatopgørelsen for hhv. udbudsområde 1 og 2 vil rangere Leverandørerne efter, hvem der opnår de bedste beskæftigelsesresultater (afgangsrate opgjort med 2 decimaler), jf. målemetoden i pkt. 2.

Den Leverandør på hvert udbudsområde, der rangeres lavest i målingen vil, hvis vedkommendes resultat afviger mere end -2,50 pct. fra det resultat den bedst rangerende Leverandør på udbudsområdet præsterer, få en meddelelse fra Ordregiver om deaktivering af vedkommendes Kontrakt, jf. tidsplan i tabel 1. Hvis den lavest rangerende Leverandør på et udbudsområde har et resultat, der er lig med eller mindre end -2,50 pct. fra den bedste Leverandør på udbudsområdet (dvs. afvigelse ml. 0 til -2,50 pct.) vil Leverandøren ikke få en meddelelse om deaktivering af Kontrakt. Ordregiver fortsætter i så fald køb hos alle Leverandører på et udbudsområde frem til næste resultatmåling, hvor en eventuel udskilningsprocedure gentages, jf. ovenstående. Se i øvrigt illustration i nedenstående tabel 2-5 for hhv. udbudsområde 1 og 2.

Af hensyn til forsyningen skal der altid være minimum 2 aktive Leverandører på udbudsområde 1 og 1 aktiv Leverandør på udbudsområde 2. Den årlige måling ift. den resultatbaserede kontraktmodel ophører, hvis 2 Leverandører er blevet udskilt (har fået deaktiveret deres Kontrakt eller af andre årsager ikke længere har en Kontrakt) på udbudsområde 1 hhv. 1 Leverandør er blevet udskilt på udbudsområde 2.

**Tabel 2: Udbudsområde 1: Eksempel på måling (eksempel på 1. måling med 4 Leverandører), hvor den lavest rangerende Leverandør vil få deaktiveret sin Kontrakt**

Leverandør	Afgangsrate, jf. målemetode i bilag I.1	Rangering	Procentvis afvigelse fra Leverandør som er rangeret nr. 1
Leverandør 1A	19,55 pct.	1	-
Leverandør 1B	19,35 pct.	2	-1,02 pct.
Leverandør 1C	18,75 pct.	3	-4,09 pct.
Leverandør 1D	18,10 pct.	4	-7,42 pct.



**Tabel 3: Udbudsområde 1: Eksempel på måling uden efterfølgende deaktivering af den laveste rangerende Leverandør, da de ligger lig med eller under grænsen på -2,50 pct. fra den bedst rangerende**

Leverandør	Afgangsrate, jf. målemetode i bilag I.1	Rangering	Procentvis afvigelse fra Leverandør som er rangeret nr. 1
Leverandør 1A	19,55 pct.	1	-
Leverandør 1B	19,39 pct.	2	-0,82 pct.
Leverandør 1C	19,23 pct.	3	-1,64 pct.
Leverandør 1D	19,08 pct.	4	-2,40 pct.

**Tabel 4: Udbudsområde 2: Eksempel på måling (ved 2 leverandører), hvor den lavest rangerende Leverandør vil få deaktiveret sin Kontrakt**

Leverandør	Afgangsrate, jf. målemetode i bilag I.1	Rangering	Procentvis afvigelse fra Leverandør som er rangeret nr. 1
Leverandør 2A	19,55 pct.	1	-
Leverandør 2B	18,10 pct.	2	-7,42 pct.

**Tabel 5: Udbudsområde 2: Eksempel på måling uden efterfølgende deaktivering af den laveste rangerende Leverandør, da de ligger lig med eller under grænsen på -2,50 pct. fra den bedst rangerende.**

Leverandør	Afgangsrate, jf. målemetode i bilag I.1	Rangering	Procentvis afvigelse fra Leverandør som er rangeret nr. 1
Leverandør 2A	19,55 pct.	1	-
Leverandør 2B	19,08 pct.	2	-2,40 pct.

Hvis en eller flere Leverandører (på udbudsområde 1) i en måling er dårligere end -2,50 pct. fra den bedste Leverandører vil det altid kun være den lavest rangerende Leverandør, som får deaktiveret sin Kontrakt.

Der deaktiveres maksimalt én Leverandør pr. årlig måling på hvert udbudsområde.

Hvis to Leverandører (på udbudsområde 1) skulle have det samme resultat (med to decimaler), som begge er dårligere end -2,5 pct. end den bedste Leverandørs resultat, vil afgørelsen om hvilken Leverandør, der skal deaktiveres, blive afgjort i henhold til det følgende kriterier:

1. Laveste pris; defineret ved at hver af Leverandørens priser (alle delpriser), jf. bilag D, lægges sammen til en samlet pris. Den Leverandør med den samlede højeste pris får deaktiveret sin Kontrakt.

Hvis de to Leverandører har samme samlet pris, vil *ingen* Leverandører få en meddelelse om deaktivering af Kontrakt. Ordregiver fortsætter i så fald køb hos alle Leverandører på et udbudsområde frem til næste resultatmåling, hvor en eventuel udskilningsprocedure gentages, jf. ovenstående.

### 1.2.2 Om tildeling af Ordre på udbudsområde 1 og 2

I tabel 6 har Ordregiver angivet nogle skøn for tildelingen af Ordre blandt aktive Leverandører, som Ordregiver vil sigte efter i den konkrete driftsplanlægning. Ordregiver *er ikke* forpligtet af disse skøn og forventninger.



**Tabel 6: Forventet andel (interval) af det samlede antal Ordre pr. Leverandør**

Antal Leverandører	Andel, pct. (interval) af det samlede antal Ordre pr. Leverandør, dog altid 100 pct. samlet set	Bemærkning
<b>Udbudsområde 1</b>		
Ved 4 aktive Leverandører	20 – 30 pct.	Dog begyndende ned-drosling af en Leverandør efter meddelelse om evt. deaktivering.
Ved evt. 3 aktive Leverandører	25 – 40 pct.	Dog begyndende ned-drosling af en Leverandør efter meddelelse om evt. deaktivering.
Ved evt. 2 aktive Leverandører	40 – 60 pct.	
<b>Udbudsområde 2</b>		
Ved 2 Leverandører	40 – 60 pct.	Dog begyndende ned-drosling af en Leverandør efter meddelelse om evt. deaktivering.
Ved evt. 1 aktiv Leverandør	100 pct.	

### 1.2.3 Forudsætninger for reaktivering af en Leverandørs Kontrakt.

I den resultatbaserede kontraktmodel deaktiveres en Leverandørs Kontrakt i modsætning til en opsigelse, jf. Kontraktens pkt. 2.2.2. Dette er for at sikre Ordregiver en vis fleksibilitet, da det kan være svært at forudsige fx efterspørgslen (dvs. ledighedsudviklingen) eller andre uforudsete hændelser i løbet af Aftaleperiode.

En Leverandør, der får deaktiveret sin Kontrakt, indgår fortsat som en del af leverandørkredsen, som en ”back-up” Leverandør, der kan få reaktiveret sin Kontrakt (eller blive brugt til at udskifte en aktiv Leverandør), hvis nedenstående hændelser / situationer indtræffer (listen er udtømmende):

- At en aktiv Leverandør er under konkursbegæring eller likvidation hhv. at en sådan procedure er blevet afsluttet (og dermed ikke længere indgår i leverandørkredsen).
- At en aktiv Leverandør er under opsigelse af Kontrakt (af Leverandør eller Ordregiver) eller en opsigelsesprocedure er blevet afsluttet (og dermed ikke længere indgår i leverandørkredsen),
- At aktive Leverandører - efter konkret forespørgsel fra Ordregiver - ikke *samlet set* kan opfylde Ordregivers ønskede behov for pladser/kapacitet indenfor en fastsat tidsperiode, fx på grund af en stærkt stigende efterspørgsel.
- At aktive Leverandører - efter konkret forespørgsel fra Ordregiver eller fælles henvendelse til Ordregiver - er villige til at reaktivere en anden Leverandørs deaktiverede Kontrakt, herunder midlertidigt for en fastsat periode, fx på grund af stigende efterspørgsel.
- At en aktiv Leverandør – efter anmodning fra Leverandøren *selv* – får godkendt en deaktivering af Kontrakten af Ordregiver.

Ordregiver er ikke forpligtet til at reaktivere en Leverandørs Kontrakt / imødekomme forespørgsel, hvis en af de oplyste objektive hændelser indtræffer. Fx kan efterspørgslen være faldet så væsentligt, at det ikke er hensigtsmæssigt – for Ordregiver og/eller Leverandør - at reaktivere en Leverandørs Kontrakt. Det er alene Ordregivers beslutning om en Leverandørs Kontrakt skal reaktiveres.





Hvis 2 Leverandørers Kontrakter er deaktiverede (på udbudsområde 1) og Ordregiver ifl. af en af ovenstående hændelser ønsker én Leverandørs Kontrakt reaktiveret, afgøres dette ved, at det altid er den Leverandør hvis Kontrakt senest er blevet deaktiveret, som vil blive bedt om at reaktivere Kontrakten.

Leverandøren er forpligtet til at lade Kontrakten reaktivere med det i pkt. 2.2.3 i Kontrakten fastsatte varsel på 3 måneder. Hvis det er muligt for Leverandøren, kan en hurtigere reaktivering af Kontrakten aftales med Ordregiver.

#### 1.2.4 Øvrige opmærksomhedspunkter

Hvis en Leverandør ønsker at overdrage sine rettigheder og pligter i medfør af Kontakten til tredjepart, jf. Kontraktens pkt. 4.5 og dette godkendes af Ordregiver betyder det samtidigt, at tredjepart (den nye Leverandør) indtræder og overtager resultater/pladsen fra den overdragende Leverandør.

Hvis der opstår situationer ift. driften af den resultatbaserede kontraktmodel, som Ordregiver ikke har taget højde for i bilag I, vil Ordregiver inddrage Parterne heri med henblik på at finde en saglig løsning.

#### 1.2.5 Vurderingskategorier ift. leverandørernes resultatforskelle

Ordregiver har udarbejdet en resultat kategorisering, der er baseret på resultatforskellene mellem den bedst præsterende og den dårligst præsterende Leverandør. En Leverandør kan ikke få deaktiveret sin Kontrakt, hvis vedkommende i målingerne kun er marginalt dårligere end den eksemplariske leverandør (nr. 1), hvilket følger af modellen, som redegjort for i ovenstående.

**Tabel 7: Vurderingskategorier ift. procentvis forskel til den bedste Leverandør**

Forskel til den eksemplariske Leverandør (nr. 1), pct.	Resultatkategori	Kategori beskrivelse	Eksempel på kategoriens afgangsrate, hvis den bedste (nr. 1). leverer en afgangsrate på 20 pct.
0 til -2,5 pct.	☆☆☆☆☆	Leverandøren leverer marginalt dårligere og er ”praktisk set” på samme eksemplariske niveau, som nr. 1	19,5 til 20 pct.
-2,51 til -5,0 pct.	☆☆☆☆	Leverandøren leverer nogenlunde tilfredsstillende resultater sammenlignet med nr. 1.	19 til 19,49 pct.
-5,01 til -7,5 pct.	☆☆☆	Leverandøren leverer jævne resultater sammenlignet med nr.1.	18,5 til 18,99 pct.
-7,51 til -10,0 pct.	☆☆	Leverandøren leverer mindre tilfredsstillende resultater sammenlignet med nr. 1.	18 til 18,49 pct.
- 10,01 pct. og derover	☆	Leverandøren leverer ringe resultater sammenlignet med nr. 1.	0 til 17,99 pct.



## 2. Teknisk beskrivelse af måle- og opgørelsesmetode

I nærværende bilags pkt. 1 er de grundlæggende rammer og forhold i den resultatbaserede kontraktmodel blevet beskrevet.

I det følgende beskrives de tekniske detaljer om, hvordan resultater/data måles og opgøres. Dette gøres for at skabe fuld gennemsigtighed om, hvordan Leverandørerne på Kontrakten måles, og dermed hvilken målemetode, som ligger til grund for en mulig *deaktivering* mv. af Leverandørens Kontrakt, jf. den beskrevne model i pkt. 1.

### 2.1 BIFLIS og Targit

Resultaterne af Leverandørernes forløb måles/hentes i Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens ledelsesinformationssystem (BIFLIS), Targit. Targit er et rapporteringsværktøj, der gør det muligt at analysere på kvantitative data og nøgletal for arbejdet med borgerne og indsatserne i forbindelse hermed. Targit er bygget op omkring en masse kildesystemer og data. Fordelen er, at der kan samordnes og krydses en stor mængde data, som kildesystemerne hver især indeholder. Dermed bliver det muligt at følge op på målsætninger og resultatkrav på en veldokumenteret og pålidelig måde.

### 2.2 Målekube: Afgang efter afsluttet aktivering

Nøgletallene bliver kategoriseret i forskellige opfølgings – eller fagområder. Disse kategoriseringer kaldes *kuber*. Kuben indeholder nøgletal og data, der er relevante ift. det specifikke opfølgingsområde, og på baggrund af disse kan der udtrækkes (resultat)analyser fra kuben.

Resultaterne i Kontrakten vil blive målt via kuben ”Afgang efter afsluttet aktivering”. Denne kube trækker dels data fra beskæftigelsessystemet ”Schultz Fasit”, hvor al registrering af borgernes forløb og Leverandørens aktiveringsindsats registreres. Mere specifikt ses der alene på *afsluttede* forløb hos Leverandørerne for de enkelte borgere. Med afsluttede forløb menes både en Ordre, der er gennemført (som ikke er blevet afbrudt før slutdato) eller en Ordre som i løbet af bestillingsperioden afbrydes af Ordregiver (fx fordi borger går i job).

Dels trækkes der data fra ”DREAM”, der er en forløbsdatabase baseret på data fra Beskæftigelses- og undervisningsministeriet, Cpr-registret samt SKAT. Datasættet omfatter oplysninger vedr. offentlige overførselsindkomster og/eller beskæftigelsesoplysninger for samtlige personer og ajourføres månedligt.

Kuben i Targit opdateres dagligt men, der indhentes nye data fra DREAM-databasen om borgerens forsørgelsesstatus én gang månedligt, eller så snart de nye data er tilgængelige.

### 2.3 Målemetode

Kuben er programmeret således af Ordregiver, at der ses på *hvilken forsørgelse borgeren havde i den anden måned efter det afsluttede forløb*.

Forsørgelsesgrundlaget bliver trukket fra DREAM-databasen, hvor det kan synliggøres, om borgeren fortsat er på offentlig forsørgelse eller om borgeren er kommet i beskæftigelse. Hvis borgeren er kommet i beskæftigelse i anden måned efter afsluttet forløb, jf. definitioner som tydeliggøres i resten af pkt. 2, vil Leverandørens borgerforløb blive tilskrevet et positivt afgangresultat.

Eftersom forsørgelsesgrundlaget bliver valideret af DREAM-data, er der 6 måneders forsinkelse på resultatet/den validerede afgang. Dette skyldes, at forsørgelsesgrundlaget som nævnt opgøres i den anden måned efter det afsluttede forløb og derudover fordi DREAM-data er op til fire måneder forsinket.



## 2.4 Afsluttede forløb, der frasorteres fra kuben

Ikke alle afsluttede forløb medtages i kuben og indgår dermed ikke i de forløb Leverandøren måles på. Enkelte forløb frasorteres i kuben. Dette er gældende, hvis borgernes sag (kontaktførløb) i beskæftigelsessystemet undervejs (og dermed Leverandørens Ordre) bliver afsluttet af Ordregiver med en af følgende afslutningsårsager:

- Afbud pga. strafafsoning
- Død
- Efterløn
- Flyttet
- Forsvundet
- Fængsel
- Pension
- Udvandret
- Fraflyttet kommunen

Et forløb der bliver *annulleret* af Ordregiver, bliver ligeledes frasorteret kuben og bliver dermed ikke en del af målingen. Med annulleret forstås et forløb (Ordre), der aflyses af Ordregiver.

En Ordre annulleres (aflyses) i alt overvejende grad *før* forløbets startdato, fx hvis borgeren går i job inden startdatoen for Ordren. Ordregiver *kan* dog også annullere et forløb i beskæftigelsessystemet bagudrettet i tid (herunder efter Ordrens startdato/slutdato), hvis Ordregiver fx får oplysninger om, at borgeren aldrig er påbegyndt (fremmødt) forløbet fx pga. sygemelding. I så fald vil dette forløb på samme vis blive bortsorteret fra kuben og fra målingen.

## 2.5 Målemetode: Forsørgelsesgrundlag

I kuben måles borgerens forsørgelsesgrundlag i måneder og ikke i uger.

Derfor har det ingen betydning, hvornår på måneden et forløb bliver afsluttet. En borger, der f.eks. har afsluttet et forløb hos Leverandøren i april (hvad enten det er start, midt eller slut april) vil få trukket data på, hvilket forsørgelsesgrundlag vedkommende havde to måneder efter forløbets afslutning, altså i hele juni måned.

Jo tidligere på måneden et forløb afsluttes, desto længere tid (og større chance alt andet lige) er der til, at borgeren kan opnå et (positivt) forsørgelsesgrundlag i hele anden måned efter afsluttet forløb i målingen i kuben.

I DREAM opgøres ydelsesoplysning / forsørgelsesgrundlag på ugeniveau<sup>1</sup>. I kuben bliver DREAMs forsørgelsesdata oversat til en kategori i tråd med, at der måles i måneder (anden måned) og ikke i uger i kuben.

Kuben 'oversætter og prioriterer' (via programmeringskoden) dermed data fra DREAM til en kategori for borgerens forsørgelsesstatus i anden måned efter afsluttet forløb, hvormed borgerens forsørgelsesstatus / borgerens forløb placeres i én af disse (forsørgelses)kategorier.

Disse kategorier er:

<sup>1</sup> Der kan læses mere om, hvordan DREAM er opbygget her: <https://www.eflis.dk/dokumentation/beskaeftigelse/dream/>



**Uddannelse.** Borgere med dette forsørgelsesgrundlag modtager uddannelsesstøtte, dvs. de er i gang med en SU-berettiget uddannelse i måneden.

**Fleksjob:** Borgeren er i fleksjob i måneden.

**Beskæftigelse og offentlig forsørgelse.** Hvis borgeren lander i denne kategori, har der i måneden både været en lønindkomst og borgeren har modtaget en offentlig forsørgelse. Antallet af dage eller timer på den enkelte ydelse eller antallet af timer eller dage med løntimer er underordnet. Begge forsørgelsestyper skal bare figurere i et eller andet omfang i måneden.

Det kan både være, at borgeren i en måned har modtaget en af ydelserne som defineret i fx forsørgelsesgrundlagskategorien ”Ledighed” (se nedenstående) og samtidig har haft løntimer. Det kan fx være tilfældet, hvis borgeren er startet på et arbejde i midten af en måned direkte efter ledighed eller direkte efter afslutningen af et løntilskud. Men det kan også f.eks. være, at borgeren har været i ansættelse i løntilskud i én periode af måneden og samtidigt haft løntimer.

**Beskæftigelse.** Borgeren har i *hele måneden* modtaget lønindkomst, dvs. borgeren har på intet tidspunkt i måneden modtaget en af ydelserne defineret i forsørgelseskategorien ”Ledighed” (herunder været i ansættelse med løntilskud), ”Fleksjob (fleksydelse)”, ”Sygedagpenge”, ”Førtidspension”, ”Anden offentligt forsørgelse” eller ”Uddannelse”. Borgeren vil ikke havne i denne kategori for ”beskæftigelse”, hvis blot der har været en enkelt dag med modtagelse af en af ydelserne. Antallet af dage eller løntimer i måneden er underordnet, så længe ovenstående er opfyldt.

**Sygedagpenge.** Borgeren modtager sygedagpenge i måneden.

**Ledighed.** Borgeren er fortsat ledig i måneden. Dvs. borgeren har på intet tidspunkt i måneden modtaget uddannelsesstøtte, lønindkomst eller sygedagpenge. Derimod har borgeren i hele måneden modtaget en ydelse, der definerer personen som ledig. Det er f.eks. dagpenge (herunder feriedagpenge), kontanthjælp, uddannelseshjælp, S&H-ydelse, overgangsydelse, er voksenlærling eller rotationsvikar. Eller borgeren har været ansat i løntilskud.

**Førtidspension.** Borgeren modtager førtidspension i måneden.

**Anden offentlig forsørgelse.** Borgeren modtager en offentlig forsørgelse, som ikke indgår i de ledighedsydelse, der indgår i forsørgelsesgrundlaget ”Ledighed”. Det kan f.eks. være ressourceforløbsydelse eller revalideringsydelse.

**Selvforsørget.** For dette forsørgelsesgrundlag gælder, at borgeren hverken modtager lønindkomst, offentlig forsørgelse eller uddannelsesstøtte. Personen kan f.eks. være forsørget af familie eller er formuende.



## 2.6 Definition af positive afgang efter afsluttet aktivering

Ordregivers definition af positive afgang afhænger af, hvilken målgruppe der tages udgangspunkt i.

Den primære målgruppe i Kontrakten, dagpengemodtagere med en lang videregående uddannelse, definerer Ordregiver som en veluddannet ”stærk” målgruppe, der i udgangspunktet har gode forudsætninger for hurtigt at komme i job.

Ordregiver vil i den resultatbaserede kontraktmodel, som angivet i bilag I, alene definere følgende kategori i kuben som en positiv afgang:

- **Beskæftigelse**

Dvs. at Leverandørens borger(forløb) skal i den anden måned efter afsluttet forløb findes med et forsørgelsesgrundlag som ”Beskæftigelse” i den omtalte kube i BIFLIS, Targit.

Ordregivers mål med indsatsen er *ordinær understøttet beskæftigelse*, hvorfor der alene måles/beregnes en afgangsrate på kategorien ”**Beskæftigelse**”.

Ordregiver ønsker en målemodel, som er gennemsigtig og let forståelig for alle parter. Målemodellen ville blive unødigt kompleks, hvis kategorien ”*Beskæftigelse og offentlig forsørgelse*” medtages som en positiv afgang, da den kan dække over en række kombinationer af beskæftigelse, løntilskud og forsørgelsesgrundlag, der ikke kan udskilles unikt i kuben. Ordregiver er bevidst om, at denne kategori fx kan dække over, at borgeren starter et arbejde midt (’skævt’) i måneden, hvilket i øvrigt er et ønsket resultat. På den anden side kan kategorien eksempelvis også dække over en borger, der har et deltidsjob / få løntimer og er på offentlig forsørgelse i målemåneden, og som fx kan have haft et mindre (fast) deltidsjob allerede før Leverandørens forløb.

### 2.6.1 Opgørelse af resultater

En leverandørs afgangsrater på hhv. udbudsområde 1 og 2 beregnes derfor på følgende måde ud fra kubens data:

$$\text{Afgangsrater} = \frac{\text{Antal afsluttede forløb i kategorien "Beskæftigelse"}}{\text{Antal afsluttede forløb}}$$

Som det fremgik af pkt. 1, måles i den resultatbaserede kontraktmodel alene på Leverandørens *samlede antal afsluttede forløb*. Der tages derfor ikke hensyn i opgørelsen på fordelingen af Ordre (borgerforløb) på forskellige forløbstyper, som kan have forskellige resultater.

Leverandøren vil ifm. resultatopgørelser ift. den resultatbaserede Kontraktmodel alene få opgjort en visning af de samlede resultater på tværs af alle forløbstyper.

Leverandøren har som udgangspunkt ingen ret til at få opgjort en visning af resultaterne på CPR-nummerniveau, hverken som led i resultatopgørelsen ifm. den resultatstyrede kontraktmodel eller øvrige resultatopgørelser.

## 2.7 Referencetal for akademikerindsatsen i dag

For at Leverandøren skal have en fornemmelse af niveauet for afgangsrater med den pågældende målemetode via kubens ”Afgang efter afsluttet aktivering”, viser tabel 1 den seneste opgørelse af resultater på aktiveringsforløb under de nuværende rammeaftaler om indsats for akademikere (august 2020).



Ordregiver har, for at illustrere forskelle, vist afgangsraten ud fra forskellige definitioner af positive afgange.

**Tabel 8: Eksterne aktiveringsforløb til akademikere i perioden marts 2017- december 2019. Antal afsluttede forløb fordelt på forsørgelsesgrundlag i anden måned efter afsluttet aktiveringsforløb og beregnede afgangsrater, fordelt på forskellige målemetoder.**

Forsørgelsesgrundlag i anden måned efter afsluttet aktiveringsforløb*	-
<b>Total</b>	<b>16.041</b>
Anden offentlig forsørgelse	221
Beskæftigelse	2.894
Selvforsørget	523
Uddannelse	42
Ledighed	9.927
Sygedagpenge	357
Beskæftigelse og Offentlig forsørgelse	2.077
<b>Afgangsrater:</b>	
<b>Afgangsrater: Beskæftigelse</b>	<b>18,04%</b>
Afgangsrater: Beskæftigelse og Uddannelse	18,30%
Afgangsrater: Beskæftigelse og Uddannelse og Selvforsørget	21,56%
Afgangsrater: Beskæftigelse og Beskæftigelse og Offentlig forsørgelse	30,99%
Afgangsrater: Beskæftigelse, Uddannelse og Beskæftigelse og Offentlig forsørgelse	31,25%
Afgangsrater: Beskæftigelse, Uddannelse og Beskæftigelse og Offentlig forsørgelse og Selvforsørget	34,51%

Kilde: BIFLIS, TARGIT – Kube: Afgang fra afsluttet aktivering

\* Bemærk venligst: Ordregiver gør opmærksom på, at tabellen viser den akkumulerede samlede afgangsrater for alle 3 leverandører for alle AC-forløb afsluttet i perioden marts 2017- december 2019. Som baggrund gøres opmærksom på, at tallet dækker over forløb til både nyledige og til langtidsledige og, at forløbene har haft skiftende timetal og varighed, dog indenfor et varighedsinterval på 2-6 uger.

## 2.8 Øvrige opmærksomhedspunkter

Leverandør skal være opmærksom på, at data i kuben kan blive efterreguleret ved næste opdatering som følge af evt. efterreguleringer i DREAM-data. Herudover kan kuben ved opdateringer også bagudrettet fjerne forløb fra kuben (som er fremgået af tidligere udsendte analyser), hvis der i mellemtiden ændres i afslutningsårsager for Leverandørens forløb eller borgerens sag i beskæftigelsessystemet. Dette betyder, at et forløb fra frasorteres kuben, jf. pkt. 2.4.

Der sker ifølge Ordregivers erfaring kun ganske få efterreguleringer ml. opgørelserne. Dette er fordi den lange forsinkelse i data fra DREAM gør, at evt. efterregistreringer fra Ordregiver i beskæftigelsessystemet, som kunne påvirke, hvorvidt forløbet bortsorteres fra kuben, i udgangspunktet vil være foretaget af Ordregiver inden DREAM-data er tilgængelige og dermed inden resultatopgørelsen.



## Bilag J

# Ordrestyringssystem



# 1. Ordrestyringssystem

Leverandøren skal altid anvende det af Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (herefter "Ordregiver") til formålet anviste IT-system til understøttelse af ordrestyring, dele af de administrative krav, fakturering mv. (herefter "Ordrestyringssystem"), som led i samarbejdet mellem Ordregiver og Leverandør. Herudover skal Leverandøren følge alle andre krav til den konkrete anvendelse af det af Ordregiver anviste Ordrestyringssystem, som led i Leverandørens Ydelser.

Ordregiver understreger, at bilaget er *dynamisk* og beskriver Ordrestyringssystemet og administrative krav mv. ifm. anvendelse af Ordrestyringssystem, som de ser ud ved rammeaftalens (herefter "Kontrakten") ikrafttræden. Bilaget og dermed de administrative krav til Leverandørens samlede opgaveleverance kan dog ændre sig løbende i Kontraktens Aftaleperiode. Leverandøren skal følge Ordregivers til enhver tid udmeldte administrative krav fx i form af arbejdsgange og retningslinjer.

Ordregiver erindrer om at alle udgifter skal indregnes i timeprisen for en borger jf. bilag C. Eventuelle merudgifter ved ændringer af administrative krav skal afholdes af Leverandøren.

Leverandøren skal forvente, at der vil være større ændringer til nærværende og andre bilag i Kontrakten ved implementering af nyt Ordrestyringssystem, som pt. forventes implementeret i ultimo 2021. Her vil Ordregivers nuværende Ordrestyringssystem "Udbudsportalen" blive udskiftet med et nyt system "Leverandørplatformen".

## 1.1 Bestillinger i Ordrestyringssystem

Bestillinger skal jf. bilag E altid bestilles af Ordregiver og bekræftes af Leverandøren via det anviste Ordrestyringssystem. Ved Leverandørens godkendelse af en Bestilling i Ordrestyringssystem 'konverteres' Bestilling til en leveringsaftale (herefter "Ordre").

Når Leverandøren modtager en Bestilling via Ordrestyringssystem skal Leverandøren sikre at Bestillingen er afgivet i overensstemmelse med rammeaftalen (herefter "Kontrakten"), herunder kravspecifikationen (bilag A.0, A.1, A.2) og Leverandørens tilbud (bilag D.1, D.2), samt om der er åbenlyse fejl i Bestillingen, som fx angivelse af en startdato, der ligger forud for afgivelse af Bestillingen, eller at borgeren allerede er booket på det samme forløb i perioden. Er der fejl i Bestillingen skal Leverandøren afvise den og angive grunden i bemærkningsfeltet, hvorefter Ordregiver afgiver en ny Bestilling.

# 2. Nuværende ordrestyringssystem (Udbudsportalen)

## 2.1 Udbudsportalen

Udbudsportalen bruges af Leverandørerne til håndtering af Bestillinger, Ordre mv. og (evt.) fakturering af Ordre. Bestillinger godkendes eller afvises af en bruger med rettigheder, som såkaldt "Leverandørkoordinator" (herefter "Leverandørkoordinator"), der samtidig overdrager ansvaret for Ordren til en bruger med rettigheder som såkaldt "Leverandørmedarbejder" (herefter "Leverandørmedarbejder").

### 2.1.1 Fakturering

Indtil nyt Ordrestyringssystem implementeres, vil fakturering af Ordre på Kontrakten ske ved at Ordregiver udarbejder fakturagrundlag til Leverandøren, som Leverandøren fakturerer via fremsendelse af elektronisk faktura. Dette er fordi at Kontraktens prismodel ikke it-understøttes af det nuværende Ordrestyringssystem.



Fakturering altid følge regler for fakturering, jf. bilag C i Kontrakten.

Et nyt Ordrestyringssystem vil kunne it-understøtte fakturering af pris-og betalingsmodeller i Kontrakten.

### 2.1.2 Registrering af udeblivelse

Leverandørmedarbejderne skal foretage registrering af fravær for borgere i Ordrestyringssystemet. Leverandørmedarbejderen skal angive dato og fraværsårsag for fraværet. Registrering skal ske i overensstemmelse med krav i bilag E i Kontrakten.

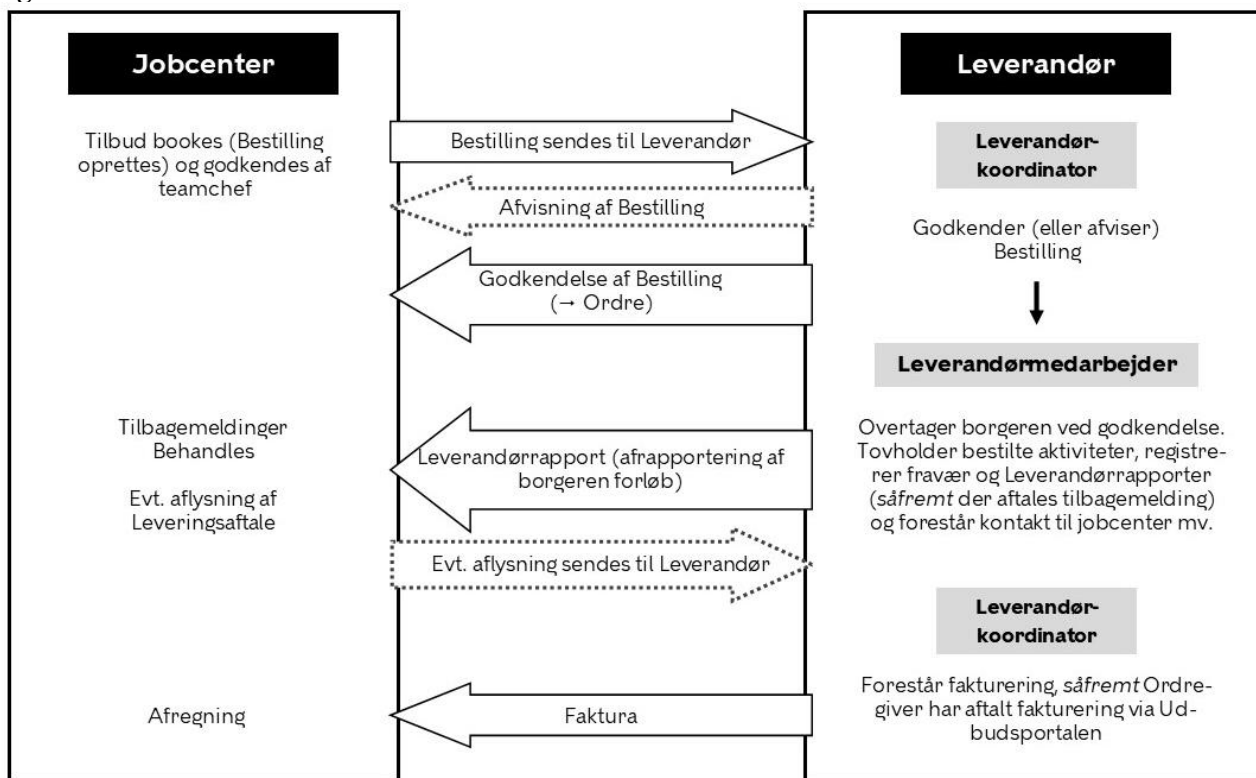
### 2.1.3 Rapportering på borgeren forløb

Afrapportering på borgerens forløb varetages af Leverandørmedarbejdere. Afrapportering sker ved udarbejdelse af Leverandørrapporter i systemet "Udviklingsmål", som tilgås gennem Ordrestyringssystemet. Rapportering skal følge krav i bilag E i Kontrakten.

### 2.1.4 IT-workflow

I figur 1 er IT-workflowet i Udbudsportalen illustreret. Ordrestyringssystemet giver mulighed for, at Leverandøren kan trække detaljerede analyser og statistik på hhv. enkelte borgeres forløb og faktureringer.

Figur 1: IT- workflow



## 3. Nyt ordrestyringssystem (Leverandørplatformen)

### 3.1 Leverandørplatformen



Det nye Ordrestyringssystem "Leverandørplatformen" skal bidrage med hhv. en opgradering af funktionerne fra det tidligere Ordrestyringssystem, og bidrage med nye funktioner der skal lette samarbejdssnitfladen og arbejdsgangene for Leverandøren. Det forventes, at det nye Ordrestyringssystem vil gøre brugergrænsefladen og funktionerne mere brugervenlige og gøre samarbejdet mere effektivt.

### 3.1.1 Forventeligt indhold af nyt ordrestyringssystem

Det nye Ordrestyringssystem vil *forventeligt* understøtte (og optimere) bl.a. følgende funktioner:

- **Håndtering af Bestillinger**
- **Brugerautorisationer og NemLog-in:**  
Adgang til Ordrestyringssystemet skal for fremtiden ske med Nem-ID. Der bliver derfor mulighed for at Leverandøren selv kan oprette og nedlægge brugere.
- **Indkaldelse af borgere gennem digital post**  
Mulighed for at indkalde borgere direkte fra Ordrestyringssystemet gennem digital post eller fysisk brev, herunder med automatisk journalisering.
- **Sikker Kommunikation mellem Leverandør og Jobcenter**  
Kommunikationsmodul mellem Leverandøren og Jobcenter med automatisk journalisering
- **Fremmøde- og Fraværsregistrering**  
Fravær indberettet til Jobcenteret / via jobnet.dk vil automatisk blive vist for Leverandøren.
- **Afrapportering af borgerens forløb direkte i systemet**  
Udarbejdelse af Leverandørrapporter direkte i det nye Ordrestyringssystem

Brugergrænsefladen opdateres til en mere smidig og brugervenlig platform.

## 4. Implementering af Leverandørplatformen

Det nye Ordrestyringssystem *forventes* i drift ultimo 2021. Ved idriftsættelsen forventes en overgangsperiode på op mod 6 måneder, hvor Leverandøren skal håndtere Bestilling og Ordre i begge Ordrestyringssystemer. Overgangsperioden skal sikre, at det nye Ordrestyringssystem kun modtager nye data. Leverandøren vil blive informeret om den endelige plan for implementering af det nye system, når denne foreligger.

Leverandøren vil ligeledes blive informeret løbende om status på Ordregivers anskaffelse af systemet, herunder konkrete funktionaliteter.



## Bilag K

# Autorisationsansvarlig og Leverandøroplysninger til IT-systemer.



# 1. Autorisationsansvarlige ift. anmodning om IT- autorisationer til Leverandørens medarbejdere

Følgende medarbejder/medarbejdere (én eller to medarbejdere) er Leverandørens autorisationsansvarlige ift. anmodning hos Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ("Ordregiver") ([Ihlp-eksterne@kk.dk](mailto:Ihlp-eksterne@kk.dk)) om nye IT-autorisationer og ændringer til eksisterende autorisationer.

Undertegnede erklærer samtidigt straks at orientere Ordregiver ([Ihlp-eksterne@kk.dk](mailto:Ihlp-eksterne@kk.dk)), såfremt en medarbejder ophører hos Leverandøren og hvis autorisation dermed skal lukkes i systemerne. Dette gælder også for den autorisationsansvarlige selv. Ordregiver anbefaler, at Leverandøren udpeger en afdelingschef, projektleder, administrativ leder el.lign. som autorisationsansvarlig. Det er kun den autorisationsansvarlige, som kan melde nye medarbejdere og ændringer til IT-adgange ind til Ordregiver, herunder evt. ønske om medarbejdere hos evt. underleverandører.

Ordregiver udleverer efter kontraktindgåelse en excel-skabelon til anvendelse for autorisationsansvarlige ved oprettelse og sletning af medarbejderautorisationer til Ordrestyringssystemet ("Udbudsportalen").

Den autorisationsansvarlige er ansvarlig for at medarbejdere, som gives adgang til Udbudsportalen og øvrige systemer har underskrevet erklæring om tavshedspligt om persondata (svarende til bilag P). Den autorisationsansvarlige er ansvarlig for at indmelde sletning af medarbejder, når denne medarbejder fratræder eller får andre opgaver, hvor adgang til Udbudsportalen eller andet system ikke er nødvendig.

Autorisationsansvarlig 1			
Virksomhedens navn:			
Rammeaftalens navn:			
CVR-nr.:		P-nummer for leverings- adresse:	
Adresse (CVR-nr.):			
Postnr.:	By:		
Navn på underskriver og dennes titel:			
Telefonnr.:		E- mail:	
<b>Underskrift og dato:</b>			

Autorisationsansvarlig 2			
Virksomhedens navn:			
Rammeaftalens navn:			
CVR-nr.:		P-nummer for leverings- adresse:	
Adresse (CVR-nr.):			
Postnr.:	By:		
Navn på underskriver og dennes titel:			
Telefonnr.:		E- mail:	
<b>Underskrift og dato:</b>			



## 2. Leverandøroplysninger til oprettelse i IT- systemer

### 2.1 Udbudsportalen

Såfremt Leverandøren ikke tidligere ifbm. opgaver for Ordregiver er blevet oprettet i Ordrestyringssystemet Udbudsportalen, er det nødvendigt med nedenstående oplysninger.

E-mail skal være en *sikker* e-mailadresse og være e-mailadresse på en fælles hovedmail/kontorpostkasse, da alle adviseringer om nye Bestillinger til godkendelse i Ordrestyringssystemet, vil blive sendt til den angivne e-mail.

Leverandøroplysninger til oprettelse i Udbudsportalen			
Virksomhedens navn:			
Rammeaftalens navn:			
CVR-nr.:		P-nummer for leverings- adresse:	
Adresse (CVR):			
Postnr.:	By:		
P-nummer adresse			
Postnr.:	By:		
Virksomhedens EAN- nummer:			
Navn på kontaktperson og dennes titel:			
Telefonnr.:		E-mail (sikker postkasse):	

### 2.2 VITAS

Leverandøren skal som led i Leverandørens forløb bistå borgeren med komme i et virksomhedsrettet aktive-ringstilbud, herunder via anvendelse af omvendt formidling.

Leverandøren skal i den forbindelse bistå Ordregiver i varetage processen omkring oprettelse af virksomhedspraktik / ansættelse med løntilskud eller voksenlærlinge forløb, heri at supportere virksomhederne med at ansøge om et virksomhedsrettet forløb (indsende ansøgninger) via VITAS. VITAS er Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekrutterings obligatoriske IT-løsning til ansøgende virksomheder. Til dette formål skal Leverandøren oprettes i VITAS. Se også bilag E i Kontrakten vedr. virksomhedsplaceringer.

Ordregiver giver som udgangspunkt *ikke* adgang til Leverandørens eventuelle underleverandører i Kontrakten.

Adgang til VITAS kræver desuden, at medarbejderen med Nem-ID får adgang via [virk.dk](https://koebenhavn-vitas.bm.dk) på det p-nummer, som aftalen er indgået på. Se vejledning om tildeling af rettigheder på <https://koebenhavn-vitas.bm.dk>. Denne adgang gives af Leverandøren.

Leverandøroplysninger til oprettelse som anden aktør i VITAS			
Virksomhedens navn:			
Rammeaftalens navn:			
CVR-nr.:		P-nummer for leverings- adresse:	
Adresse (CVR):			



Postnr.:		By:	
P-nummer adresse			
Postnr.:		By:	
Navn på kontaktperson og dennes titel:			
Telefonnr.:		E-mail (sikker postkasse):	

## 2.3 Borgerevaluering.dk/Defgo.net

Brugernavn skal være en e-mailadresse (kontorpostkasse el. lign.), som der også kan sendes e-mail til og fortsat anvendes, hvis en konkret kontaktperson fx fratræder. Password udleveres kun til kontaktpersonen hos Leverandøren.

Den autorisationsansvarlige er ansvarlig for at indmelde en ny kontaktperson, hvis kontaktpersonen fratræder eller får andre opgaver, hvor adgang til system ikke er nødvendig. Den autorisationsansvarlig vil så modtage et nyt password til den nye kontaktperson. Brugernavnet skiftes som udgangspunkt ikke.

Leverandøroplysninger til brugertilfredshedssystemet (både borgerevaluering.dk og defgo.net)			
Virksomhedens navn:			
Rammeaftalens navn:			
Brugernavn (login):			
CVR-nr.:		P-nummer for leveringsadresse:	
Adresse (CVR-nr.):			
Postnr.:		By:	
Navn på kontaktperson og dennes titel:			
Telefonnr.:		E-mail:	

## 3. Vejledninger

Ordregiver udleverer efter kontraktindgåelse relevante vejledninger om:

- Udbudsportalen (kan tilgås fra selve udbudsportalen)
- Vitas
- Borgerevaluering.dk / Defgo.net

[ihlp-eksterne@kk.dk](mailto:ihlp-eksterne@kk.dk) kan altid kontaktes, hvis der er spørgsmål til anvendelse af systemet. Der kan efter nærmere aftale med Ordregivers kontaktperson på Kontrakten planlægges en undervisnings- og vejledningssession i anvendelse af systemer.



## Bilag L

# Leverandørens samfundsansvar



## 1. Generelle krav

Københavns Kommune har fokus på eget og samarbejdspartneres samfundsansvar, når konkrete opgaver udføres. Derfor forpligter Leverandøren sig ved opfyldelsen af Kontrakten til at udvise samfundsansvar som formuleret i de konventioner, der ligger til grund for FN's 10 Global Compact-principper. Det sker ved, at Leverandøren ved opfyldelsen af Kontrakten forpligter sig til at overholde kravene i dette bilag.

Principperne i FN's Global Compact handler om:

- Menneskerettigheder
- Arbejdstagerrettigheder
- Miljø
- Anti-korruption

## 2. Leverandørens ansvar

Leverandøren er alene forpligtet til at overholde kravene efter dette bilag ved opfyldelsen af Kontrakten, dvs. det leverede i forbindelse med den aktuelle opgave.

Ved vurderingen af om Leverandøren kan holdes ansvarlig for en opfyldelse af Kontrakten, som strider mod kravene i dette bilag, lægges der bl.a. vægt på, om Leverandøren har udvist nødvendig omhu i forhold til tilrettelæggelse af produktionsprocesser eller –metoder. Der lægges endvidere vægt på, i hvilket omfang Leverandøren ved sin adfærd i forbindelse med opfyldelse af Kontrakten har kunnet påvirke opfyldelsen i øvrigt, herunder ved valg af underleverandører eller ved valg af dele til det leverede.

Leverandøren hæfter for sine underleverandørers varer, tjenesteydelser og bygge- og anlægsarbejder efter dette bilag på ganske samme måde som for sine egne forhold.

## 3. Krav til Leverandøren

### 3.1 Menneskerettigheder

Leverandøren forpligter sig til enhver tid at overholde gældende lovgivning og regulering, der forbyder forskelsbehandling på baggrund af race, hudfarve, køn, religion, politisk overbevisning, nationalt tilhørsforhold eller tro, politisk anskuelse, seksuel orientering, alder, handicap eller national, social eller etnisk oprindelse.

Leverandøren forpligter sig ved opfyldelsen af Kontrakten således til at overholde grundlæggende menneskerettigheder, som fastlagt i princip 1 og 2 i FN's Global Compact, og som dette bl.a. er kommet til udtryk i ILO konvention nr. 100 (1951) om ligeløn og nr. 111 (1958) om diskrimination.

### 3.2 Arbejdstagerrettigheder

Leverandøren forpligter sig til at overholde grundlæggende arbejdstagerrettigheder, hvilket bl.a. indebærer, at det leverede og dele heraf;

- ikke er produceret i strid med det generelle forbud mod *tvangsarbejde*, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 29 (1930) og nr. 105 (1957);
- ikke er produceret i strid med det generelle forbud mod *børnearbejde*, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 138 (1973) og nr. 182 (1999);





- er produceret under forhold, hvor det generelle princip om retten til *organisationsfrihed* og retten til kollektive forhandlinger er sikret, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 87 (1948), nr. 98 (1949) og nr. 135 (1971);
- er produceret under forhold, hvor det generelle princip om retten til *rimelig aflønning* er overholdt, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 26 (1928) og nr. 131 (1970);
- er produceret under forhold, hvor det generelle princip om retten til *rimelige arbejdstider* er overholdt, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 1 (1919) og nr. 30 (1930); og
- er produceret under forhold, hvor det generelle princip om retten til et *sikkert og sundt arbejdsmiljø* er overholdt, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 155 (1981).

Leverandøren forpligter sig ved opfyldelsen af Aftalen således til at overholde grundlæggende arbejdstagerrettigheder som fastlagt i princip 3, 4, 5 og 6 i FN's Global Compact.

### 3.3 Miljø

Leverandøren forpligter sig til at værne om natur og miljø, således at samfundsudviklingen kan ske på et bæredygtigt grundlag med respekt for menneskets livsvilkår og for bevarelse af dyre- og planteliv. Leverandøren skal ved produktion og levering af de aftalte ydelser tilstræbe:

- at forebygge og bekæmpe forurening af luft, vand, jord og undergrund samt vibrations og støjulemper;
- at anvende hygiejnisk begrundende processer af betydning for miljøer og for mennesker;
- at begrænse brugen og spild af råstoffer og andre ressourcer;
- at fremme anvendelsen af renere teknologi; og
- at begrænse problemer i forbindelse med bortskaffelse af affald.

Der lægges vægt på, hvad der er realistisk at opnå, når den bedste tilgængelige teknik benyttes, herunder mindre forurenende råvarer, processer og anlæg og de bedst mulige forureningsbekæmpende foranstaltninger.

Leverandøren forpligter sig ved opfyldelsen af Kontrakten således til at overholde princip 7, 8 og 9 i FN's Global Compact. Det betyder, at Leverandøren skal overholde de specifikt fastlagte krav til produktets egenskaber og de eventuelt fastlagte minimumskrav til miljø og energi.

### 3.4 Anti-korruption

Endelig dom for korruption i aftaleperioden anses som væsentlig misligholdelse af Kontrakten.

Korruption defineres som:

- aktiv bestikkelse som defineret i henholdsvis art. 3 i Rådets retsakt af 26. maj 1997 og art. 3, stk. 1, i Rådets fælles aktion 98/742/RIA, og
- alle tilfælde af misbrug af betroet magt med henblik på at opnå en fordel, f.eks. passiv bestikkelse, underslæb, bedrageri, mandatsvig og embedsmisbrug.

Leverandøren forpligter sig ved opfyldelsen af Kontrakten således til at afholde sig fra alle former for korruption som fastlagt i princip 10 i FN's Global Compact.



## 4. Dokumentation

Leverandøren er forpligtet til at fremsende følgende dokumentation for, at kravene efter punkt 3 er overholdt, hvis Københavns Kommune skriftligt anmoder herom:

- *Erklæring fra Leverandørens ledelse* om, at Leverandøren ved opfyldelsen af Kontrakten løbende sikrer overholdelsen af de nævnte krav.
- *Beskrivelse af de praktiske tiltag*, som Leverandøren har gennemført for at sikre overholdelsen af kravene. Beskrivelsen kan omfatte en fremstilling af påtagne forpligtelser, implementerede systemer og andre iværksatte tiltag. Leverandøren er på Københavns Kommunes anmodning forpligtet til at deltage i opfølgende møder herom, herunder at indberette opdaterede beskrivelser af praktiske tiltag.
- *Beskrivelse af resultatmålinger*, hvori det beskrives, hvordan resultatet af iværksatte tiltag måles. F.eks. kan standarder som Global Reporting Initiative's (GRI) Sustainability Reporting Guidelines anvendes, eller Leverandøren kan udarbejde en såkaldt "Communication On Progress" (COP), der er offentliggjort på FN's Global Compact hjemmeside.

Dokumentation m.v. skal være Københavns Kommune i hænde senest 5 arbejdsdage efter, at Københavns Kommunes anmodning er afsendt, medmindre andet konkret aftales. Fristen kan dog maksimalt forlænges til 10 arbejdsdage. Leverandørens (og eventuelle underleverandørers) omkostninger ved udarbejdelse og fremsendelse af dokumentation m.v. er Københavns Kommune uvedkommende.

## 5. Procedure ved begrundet mistanke om manglende overholdelse af samfundsansvar

Hvis der opstår begrundet mistanke om, at kravene i pkt. 3 ikke er overholdt, skal Leverandøren efter Københavns Kommunes skriftlige anmodning sende en skriftlig redegørelse inkl. dokumentation for:

- under hvilke processer og/eller -metoder de aktuelle varer, tjenesteydelser og/eller bygge og anlægsarbejder er tilvirket samt
- hvilke materialer, der indgår i opfyldelsen af Kontrakten.

Leverandøren skal desuden redegøre for, om Leverandøren ved sin adfærd kan påvirke opfyldelsen af de nævnte krav, herunder gennem valg af underleverandører eller valg af dele til det leverede.

Redegørelsen skal i fornødent omfang være ledsaget af attester om produktionsprocesser og -metoder samt materialevalg.

Redegørelse m.v. skal være Københavns Kommune i hænde senest 10 arbejdsdage efter, at Københavns Kommunes anmodning er afsendt, medmindre andet konkret aftales. Fristen kan dog maksimalt forlænges til 20 arbejdsdage. Leverandørens (og eventuelle underleverandørers) omkostninger ved udarbejdelse og fremsendelse af dokumentation m.v. er Københavns Kommune uvedkommende.

## 6. Sanktioner

### 6.1 Ophævelse

Københavns Kommune kan ophæve Kontrakten helt eller delvist ved Leverandørens væsentlige misligholdelse. Følgende, men ikke begrænset hertil, anses altid for væsentlig misligholdelse:

- Hvis Leverandøren ved opfyldelsen af Kontrakten ikke opfylder alle krav i pkt. 3.



- Hvis Leverandøren ikke overholder redegørelseskravene i pkt. 4 eller 5.

Københavns Kommune kan på trods af misligholdelse vælge ikke at ophæve Kontrakten, uden at dette dog medfører, at Københavns Kommune mister sine rettigheder efter dette bilag. Københavns Kommune foretager en konkret vurdering i hvert enkelt tilfælde, herunder af hvorvidt der skal indledes dialog med Leverandøren.

## 6.2 Bod og erstatning mv.

Leverandøren ifalder bod ved overtrædelse af pkt. 3. Bodden pr. påbegyndt arbejdsdag svarer til 1 promille af aftalesummen dog minimum 1.000 kr. pr. dag, indtil overtrædelsen er bragt til ophør. Beløbet kan modregnes i Leverandørens vederlag.

Leverandøren ifalder bod ved overtrædelse af pkt. 4 og pkt. 5. Bodden pr. påbegyndt arbejdsdag svarer til 1 promille af aftalesummen dog minimum 1.000 kr. pr. dag, indtil Leverandøren har imødekommet Københavns Kommunes påkrav. Beløbet kan modregnes i Leverandørens vederlag.

Leverandørens betaling af bod udelukker ikke Københavns Kommune fra at kræve erstatning af Leverandøren efter dansk rets almindelige regler. Københavns Kommune er berettiget til at tilbageholde vederlag med henblik på at tilgodese berettigede krav fra Leverandørens eller underleverandørers ansatte.



## Bilag M

# Arbejdsklausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder i forbindelse med arbejde udført for Københavns Kommune



**Arbejdsklausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder i forbindelse med arbejde udført for Københavns Kommune**

## 1. Forpligtelsen

Leverandøren skal sikre, at ansatte hos leverandøren og eventuelle underleverandører, samt underleverandørernes eventuelle underleverandører, og hele vejen igennem en eventuel kæde, som i Danmark medvirker til at opfylde kontrakten, er sikret løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og andre arbejdsvilkår, som ikke er mindre gunstige end dem, der gælder for arbejde af samme art i henhold til en kollektiv overenskomst indgået af de inden for det pågældende faglige område mest repræsentative arbejdsmarkedsparter i Danmark, og som gælder på hele det danske område.

Leverandøren skal sikre, at ansatte hos leverandøren og eventuelle underleverandører, samt underleverandørernes eventuelle underleverandører, og hele vejen igennem en eventuel kæde, orienterer de ansatte om de gældende arbejdsvilkår.

### 1.1 Krav til medarbejderens ansættelsesforhold og identifikation

Alle medarbejdere skal inden 4 uger efter arbejdets påbegyndelse have modtaget et ansættelsesbevis samt orienteres af Leverandøren om gældende løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og andre arbejdsvilkår. Leverandøren er endvidere ansvarlig for, at der kun anvendes medarbejdere med gyldig opholds- og arbejdstilladelse. Københavns Kommune kan i det konkrete udbud stille krav til, at medarbejderne skal bære synligt ID-kort med billede. Krav om ID-kort er dog altid obligatorisk for større kontrakter med over 10 ansatte, og hvor medarbejderne udfører arbejde på opgaven i mere end 3 dage i træk.

### 1.2 Krav til ophold på arbejdspladsen, orientering om underleverandører samt krav til skiltning

Københavns Kommune skal via bilag M i Aftalen skriftligt orienteres om, hvilke underleverandører Leverandøren anvender i forbindelse med opfyldelsen af kontrakten, ved angivelse af navn og CVR.nr./RUT.nr. Leverandøren skal endvidere på bygge-, drifts-, statusmøder eller lignende oplyse Københavns Kommune om, hvilke underleverandører der befinder sig på arbejdspladsen i en forud defineret periode samt eventuelt hvilket arbejde, de udfører.

Københavns Kommune kan konkret stille krav til, at Leverandøren på byggepladsen skilter med, hvilke virksomheder der udfører arbejde på arbejdspladsen ved angivelse af navn og CVR.nr./RUT.nr. Skiltning skal desuden indeholde oplysninger om kommunens hotline. Krav om skiltning er dog altid obligatorisk for byggerier med en varighed over en måned.

Leverandøren er til enhver tid underlagt Københavns Kommunes instruktioner omkring ophold på Københavns Kommunes arbejdspladser. Københavns Kommune forbeholder sig med dette krav retten til at kunne udstikke instruktioner omkring ophold på arbejdspladsen. Eksempler herpå kan være regler omkring uønsket ophold på arbejdspladsen, forbud mod overnatning på byggepladsen mv.

### 1.3. Krav om registrering af udenlandske tjenesteydere

Leverandøren er forpligtiget til at sikre, at såfremt Leverandøren eller dennes underleverandører har anmeldelsespligt til RUT-registret, overholder deres forpligtigelse og på eget initiativ, sender en kvittering for anmeldelsen til Københavns Kommune straks efter anmeldelsen.



## 2. Dokumentation for overholdelse af forpligtelsen

Der skelnes i nærværende arbejdsklausul mellem krav til dokumentation og krav til redegørelse.

### 2.1. Dokumentation

Leverandøren har bevisbyrden for at forpligtelsen jf. klausulens afsnit. 1 er overholdt, og Københavns Kommune kan på forlangende kræve at se dokumentation for Leverandørens og dennes underleverandørers overholdelse heraf. Københavns Kommune kan kræve dokumentation direkte fra Leverandørens eller dennes underleverandørers medarbejdere.

Relevant dokumentation skal som minimum omfatte lønsedler, E-indkomstkvittering lønregnskaber, opholds- og arbejdstilladelser og ansættelsesbeviser samt den referenceramme Leverandøren har anvendt i forbindelse med fastsættelsen af løn- og arbejdsvilkår for de ansatte. Herudover kan Københavns Kommune i den konkrete sag anmode Leverandøren om at fremsende andre relevante dokumenter.

### 2.2. Redegørelse

Såfremt Københavns Kommune har en mistanke om overtrædelse, skal Leverandøren efter påkrav, fremsende en fyldestgørende redegørelse. Parterne har endvidere pligt til egenhændigt at orientere hinanden, ved mistanke om manglende overholdelse af arbejdsklausulen.

Leverandøren skal som minimum redegøre for, under hvilke forhold og/eller metoder de tjenesteydelser og bygge- og anlægsarbejder, der indgår til opfyldelsen af Kontrakten, er fremstillet. Københavns Kommune kan i den konkrete sag anmode Leverandøren om at uddybe andre relevante forhold.

### 2.3. Frister

Dokumentationen skal være Københavns Kommune i hænde senest 5 arbejdsdage efter Københavns Kommunes påkrav er afsendt. Redegørelsen skal være Københavns Kommune i hænde senest 10 arbejdsdage efter Københavns Kommunes påkrav er afsendt medmindre andet konkret aftales. Fristerne kan dog maksimalt forlænges til 10 arbejdsdage for dokumentation og 20 arbejdsdage for redegørelsen.

### 2.4. Samtykke

Hvor det er nødvendigt at fremsende ikke-anonymiseret dokumentation, skal Leverandøren sikre, at det fornødne samtykke fra den enkelte arbejdstager, jf. gældende persondatalovgivning, er til rådighed for den ovenfor beskrevne overdragelse af oplysninger om løn- og ansættelsesvilkår, således at den fastsatte tidsfrist på 10 dage kan overholdes.

### 2.5. Videregivelse af dokumentation

Efter en konkret vurdering inden for de til enhver tid gældende juridiske rammer kan kommunen videregive informationer, som tjener som dokumentation for overholdelse af kravene i Arbejdsklausulen, jf. afsnit 2.1 til SKAT eller Arbejdstilsynet, såfremt videregivelsen vurderes at være af væsentlig betydning for myndighedernes virksomhed.



Kommunen kan efter en konkret vurdering videregive informationer, som tjener som dokumentation for overholdelse af kravene i Arbejdsklausulen, jf. afsnit 2.1 til politiet, såfremt der er mistanke om et begået strafbart forhold.

## 3. Sanktion for manglende overholdelse af forpligtelsen

Leverandørens eller dennes underleverandørers væsentlige overtrædelser af Arbejdsklausulen vil altid berettige Københavns Kommune til at ophæve kontrakten helt eller delvist.

Ifalder Leverandøren nedenstående sanktioner eller andre misligholdelsesbeføjelser, fritages denne ikke for pligten til at opfylde kontrakten.

### 3.1. Sanktioner ved Leverandørens overtrædelse til klausulens afsnit 1

Københavns Kommune er berettiget til at tilbageholde vederlag med henblik på at tilgodese berettigede krav fra Leverandørens eller underleverandørers ansatte. Med berettiget krav menes lønmodtagerkrav op til niveauet i arbejdsklausulen.

Såfremt betingelsen for at tilbageholde vederlag er opfyldt, og det tilbageholdte vederlag som følge af manglende dokumentation ikke kan udbetales til de pågældende medarbejdere, tilfalder det tilbageholdte vederlag Københavns Kommune.

Leverandøren ifalder bod ved overtrædelse af klausulens afsnit 1. Bodden pr. påbegyndt arbejdsdag svarer til 5.000 kr. pr. dag, indtil overtrædelsen er bragt til ophør. Beløbet kan modregnes i Leverandørens vederlag.

Hvis en underleverandør overtræder klausulens afsnit 1, er Leverandøren ansvarlig for at sikre, at underleverandøren lever op til klausulen. Såfremt underleverandøren groft misligholder eller gentagende gange overtræder klausulens afsnit 1, kan Københavns Kommune kræve, at Leverandøren opsiger samarbejdet med underleverandøren. Opsigelse af samarbejdet med en underleverandør berettiger ikke Leverandøren til en kompensation eller forlængelse af kontraktens periode.

### 3.2. Sanktioner ved Leverandørens overtrædelse af klausulens afsnit 2

Leverandøren ifalder bod ved overtrædelse af klausulens afsnit 2. Bodden pr. påbegyndt arbejdsdag svarer til DKK 5.000 kr. pr. dag indtil Leverandøren har imødekommet Københavns Kommunes påkrav. Beløbet kan modregnes i Leverandørens vederlag.

## 4. Besøg på arbejdspladsen

Københavns Kommune eller en tredjepart vil i kontraktens løbetid løbende kunne foretage uanmeldte besøg på arbejdspladsen for at sikre overholdelse af Arbejdsklausulen.

## 5. Københavns Kommunes aftalestyringssystem

Leverandøren skal ved kontraktindgåelse indberette og løbende opdatere basisoplysninger på sig selv og sine underleverandører i Københavns Kommune til en hver tid anvendte Aftalestyringssystem, hvor relevante oplysninger om Københavns Kommunes kontrakter forefindes.



## Bilag N

# Kontraktklausul for beskæftigelse af ledige





# 1. Kontraktklausul for beskæftigelse af ledige

## 1.1

Leverandøren skal sikre, at der indenfor kontraktens samlede løbetid sker beskæftigelse af et antal ledige. Under nærværende kontrakt er der tale om minimum 1 ledig pr. *hele* år (juli til juni) Leverandøren har en *aktiv* Kontrakt (obs. at en Kontrakt kan blive deaktiveret undervejs, jf. bilag I).

Ved en 4-årig aktiv Kontrakt skal en Leverandør sørge for at der sker beskæftigelse af i alt minimum 4 ledige. Opgørelsen af overholdelsen sker pr. år. Beskæftigelsen skal være påbegyndt i måleperioden (juli til juni).

Det vil sige i alt minimum 4 ledige (minimum 1 ledig pr. hele år), hvis en Leverandør har en aktiv kontrakt i hele perioden.

Beskæftigelse skal ske gennem ansættelse af ledige i enten virksomhedspraktik, løntilskud eller fleksjob efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, eller gennem ansættelser af ledige, som er omfattet af lign. ordninger for ledige i et andet EU-land. Under disse rammer har Leverandøren i relation til efterlevelsen af kravet om frit valg med hensyn til persongruppe, ansættelsestype og ansættelsesperiode, så længe beskæftigelsen sker indenfor Kontraktens løbetid og personerne er beskæftiget med opgaver under kontrakten med Københavns Kommune.

## 1.2

Forpligtelsen til at beskæftige 1 ledig pr. hele år bortfalder, hvis Leverandøren ikke er i stand til at finde det samlede antal ledige, som kan indgå i en relevant ansættelse med virksomheden. Forpligtelsen bortfalder dog kun, hvis Leverandøren kan dokumentere:

- a) at der i rimeligt omfang er annonceret efter ledige, herunder taget kontakt til et jobcenter eller anden relevant myndighed i et andet EU-land, og
- b) at et jobcenter eller anden relevant myndighed i et andet EU-land efter konkret henvendelse fra Leverandøren ikke har set sig i stand til at formidle ledige til ansættelse

Forpligtelsen til at beskæftige 1 ledig pr. hele år bortfalder, hvis

- a) Leverandørens kontrakt deaktiveres i løbet af året (juli til juni), jf. Kontraktens bestemmelser. Det vil sige, at hvis Leverandørens Kontrakt deaktiveres fx 1. april 2023 bortfalder forpligtelsen om at beskæftige 1 ledig pr. hele år i denne periode (juli 2022 til juni 2023), da Leverandøren skal have en aktiv Kontrakt i hele året. Ved en evt. reaktivering af Leverandørens Kontrakt, påbegynder forpligtelsen først fra det førstkommande hele år (juli til juni). Det vil sige, at hvis en Kontrakt reaktiveres 1. april 2024 påbegynder forpligtelsen 1. juli 2024 (for perioden 1. juli 2024- juni 2025)

Forpligtelsen til at beskæftige 1 ledig pr. hele år bortfalder, hvis

- a) Leverandørens årlige omsætning på Kontrakten (juni-juli) er under DKK 1 mio. (ex. moms).

## 1.3

Leverandøren skal på kommunens anmodning dokumentere, at kravet om beskæftigelse af ledige er opfyldt.

## 1.4



Hvis der opstår uenighed om, hvorvidt Leverandørens manglende beskæftigelse af en eller flere ledige er berettiget, kan kommunen forlange en uddybende redegørelse fra Leverandøren. Hvis kommunen fortsat finder Leverandørens handling uberettiget, kan kommunen meddele Leverandøren, at den manglende beskæftigelse af en eller flere ledige vil blive betragtet som misligholdelse af kontrakten. Sker der herefter fortsat misligholdelse af kontrakten, er kommunen berettiget til:

- a) efter påkrav at kræve en bod på 5.000 DKK pr. påbegyndt uge pr. ledig, som Leverandøren efter nærværende kontrakt mangler at beskæftige, indtil Leverandøren har afleveret behørig dokumentation, eller
- b) at ophæve kontrakten som misligholdt

## 1.5

Såfremt det ved aflevering af opgaven kan konstateres, at Leverandøren ikke fuldt ud har beskæftiget det påkrævede antal ledige, pålægges Leverandøren en bod svarende til 20.000 DKK pr. manglende ledig.



# Bilag O

## Databehandlersaftale (Bilag O.0. - O.0.2.)

og

## Uddybende IT-sikkerhedsregler (Bilag O.1.)



## Bilag O.0.

# Databehandlersaftale



# DATABEHANDLERAFTALE

Københavns Kommune

og

[Leverandøren]

System: Udbudsportalen, Udviklingsmål og Vitas





**System:** Udbudsportalen, Udviklingsmål og Vitas

### Databehandleraftale

Københavns Kommune  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
Bernstorffsgade 17  
1592 København V

Danmark

CVR-nummer: 64942212

("den Dataansvarlige")

og

[Navn på Databehandler]

[Adresse]

[Land]

CVR-nummer: [CVR-nr.]

("Databehandleren")

(hver for sig kaldet en "Part" og samlet "Parterne")

har indgået nærværende Databehandleraftale.



# DATABEHANDLERAFTALE

("Aftalen")

om Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige.

## Præambel

Københavns Kommune varetager en række myndighedsopgaver m.v. De fleste af disse opgaver er nærmere reguleret i lovgivningen.

Når kommunen varetager disse opgaver, behandler kommunen i stort omfang personoplysninger om borgere og medarbejdere som Dataansvarlig. Kommunen skal i den forbindelse overholde reglerne i databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven, og kommunen skal som Dataansvarlig i den forbindelse sikre sig, at der er hjemmel til den behandling, som en Databehandler instrueres i at foretage.

Som led i overholdelsen af disse databeskyttelsesregler vil kommunen indgå Databehandleraftaler som efter databeskyttelsesforordningen er en forudsætning for, at Databehandlere kan løse opgaver på vegne af kommunen efter instruks.

Denne Aftale sikrer, at Parterne overholder kravene i databeskyttelsesforordningen til indholdet af Databehandleraftaler.

## 1. De behandlede personoplysninger

### 1.1

Aftalen er indgået i forbindelse med Parternes indgåelse af aftale vedrørende Rameaftale om køb af indsatser til primært jobparate ledige med en lang videregående uddannelse fra den 1. juli 2021 ("Hovedaftalen").

### 1.2

Aftalen regulerer Databehandlerens behandling af personoplysninger i forbindelse med Hovedaftalen. I tilfælde af uoverensstemmelse mellem Aftalen og Hovedaftalen vedrørende behandling af personoplysninger har Aftalen forrang. Andre spørgsmål end behandling af personoplysninger reguleres af Hovedaftalen. I tilfælde af uoverensstemmelse mellem Aftalen og Hovedaftalen om andre spørgsmål end behandling af personoplysninger har Hovedaftalen forrang.

### 1.3

Aftalen og Hovedaftalen er indbyrdes afhængige, og kan ikke opsiges særskilt. Aftalen kan dog – uden at Hovedaftalen opsiges – erstattes af en anden gyldig Databehandleraftale.

### 1.4

Databehandleren forpligter sig til at efterleve den Dataansvarliges Informationssikkerhedspolitik og Informationssikkerhedsregulativ i forbindelse med sin behandling af personoplysninger for den Dataansvarlige. En uddybning heraf fremgår af bilag 3, afsnit 2.1.

### 1.5

Databehandleren behandler de typer af personoplysninger, som fremgår af bilag 1, på vegne af den Dataansvarlige. Personoplysningerne angår de i bilag 1 oplistede registrerede personer og den nærmere beskrevne



behandling. Bilag 2 indeholder en liste over de eventuelle Underdatabehandlere, som den Dataansvarlige har godkendt. Bilag 3 indeholder en nærmere instruks om, hvilken behandling Databehandleren skal foretage på vegne af den Dataansvarlige (behandlingens genstand), hvilke sikkerhedsforanstaltninger der som minimum skal iagttages, samt hvordan den Dataansvarlige ved tilsyn kan sikre sig, at behandlingen overholder kravene i databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesloven og Aftalen.

## 1.6

Den Dataansvarlige er berettiget til at slette og/eller tilføje yderligere typer af personoplysninger og/eller registrerede personer til ovenstående liste ved fremsendelse af en ny liste over personoplysninger og/eller registrerede personer til Databehandleren.

# 2. Formål

## 2.1

Databehandleren må alene behandle personoplysninger til formål, som er nødvendige for:

- At levere den bestilte indsats i overensstemmelse med Leverandørens løsningsbeskrivelse og Kontrakten i øvrigt, herunder muligheden for at levere indsatsen digitalt via digitale medier (via Databehandlerens underdatabehandlere)
- At rapportere borgerens udvikling og levere bidrag til sagsbehandlingen (leverandørrapport) til Jobcenter København via udbudsportalen/udviklingsmål (eller lignende system, der stilles til rådighed af Københavns Kommune i den eller de skabeloner, som forvaltningen ønsker tilbagemelding i).
- At registrere (rapportere) dagligt fravær via udbudsportalen og følge de øvrige arbejdsgange for fravær.
- At fakturere Jobcenter København via den løsning, som stilles til rådighed via udbudsportalen (eller lignende system, der stilles til rådighed af Københavns Kommune).

Databehandleren må benytte data til rådighed til udarbejdelse af statistisk materiale i forbindelse med effekt-målinger og PT til bl.a. udbudsmateriale. Databehandleren må ligeledes benytte data til udarbejdelse af anonymiserede cases på fx egen hjemmeside eller i løsningsbeskrivelser til udbud.

# 3. Databehandlerens forpligtelser

## 3.1

Databehandleren må alene behandle de af den Dataansvarlige overførte personoplysninger i overensstemmelse med den Dataansvarliges instrukser medmindre det kræves i henhold til EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret, som Databehandleren er underlagt.

## 3.2

Databehandleren underretter omgående den Dataansvarlige, hvis en instruks efter Databehandlerens mening er i strid med databeskyttelsesforordningen eller databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret.

## 3.3

Databehandleren skal særligt leve op til reglerne i databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven.

## 3.4

I bilag 3 er en nærmere instruks om, hvilken behandling Databehandleren skal foretage på vegne af den Dataansvarlige (behandlingens genstand), hvilke sikkerhedsforanstaltninger der skal iagttages, samt hvordan den





Dataansvarlige kan sikre sig, at behandlingen overholder kravene i databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesloven og Aftalen.

### 3.5

Databehandleren skal på den Dataansvarliges anmodning redegøre for og/eller dokumentere, at Databehandleren opfylder kravene i databeskyttelseslovgivningen, herunder fremvise dokumentation for Databehandlerens datastrømme og procedurer/politikker for behandling af personoplysninger.

### 3.6

Databehandleren stiller alle oplysninger, der er nødvendige for at påvise Databehandlerens overholdelse af kravene i databeskyttelsesforordningen og Aftalen, til rådighed for den Dataansvarlige og giver mulighed for og bidrager til revisioner, herunder inspektioner, der foretages af den Dataansvarlige eller en anden revisor, som er bemyndiget af den Dataansvarlige. Den nærmere procedure for den Dataansvarliges tilsyn med Databehandleren fremgår af Aftalens bilag 3.

### 3.7

Den Dataansvarliges tilsyn med eventuelle Underdatabehandlere sker gennem Databehandleren. Den nærmere procedure herfor fremgår af Aftalens bilag 3.

### 3.8

Databehandleren er forpligtet til at give myndigheder, der efter den til enhver tid gældende lovgivning har adgang til den Dataansvarliges og Databehandlerens faciliteter, eller repræsentanter, der optræder på myndighedens vegne, adgang til Databehandlerens fysiske faciliteter mod behørig legitimation.

### 3.9

Databehandleren sikrer, at kun de personer, der autoriseres hertil, har adgang til de personoplysninger, der behandles på vegne af den Dataansvarlige. Adgangen til oplysningerne skal derfor straks lukkes ned, hvis autorisationen fratages eller udløber. Der må alene autoriseres personer, for hvem det er nødvendigt at have adgang til personoplysningerne for at kunne opfylde Databehandlerens forpligtelser over for den Dataansvarlige. Databehandleren sikrer, at de personer, der er autoriseret til at behandle personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige, har forpligtet sig til fortrolighed eller er underlagt en passende lovbestemt tavshedspligt. Databehandleren skal efter anmodning fra den Dataansvarlige fremvise dokumentation for, at de relevante medarbejdere er underlagt en sådan forpligtelse samt at de er orienteret om, at fortroligheds- og tavshedspligten fortsætter efter endt ansættelse og aftalens ophør.

### 3.10

Databehandleren underretter uden unødigt forsinkelse den Dataansvarlige senest 12 timer efter at være blevet opmærksom på, at der er sket brud på persondatasikkerheden hos Databehandleren eller en eventuel Underdatabehandler. Underretningen skal bestå af oplysning om, at der er sket et brud på persondatasikkerhed samt en kort beskrivelse af karakteren og det umiddelbare omfang.

I umiddelbar forlængelse heraf bistår Databehandleren løbende den Dataansvarlige med de oplysninger, som er nødvendige for, at den Dataansvarlige kan efterleve sine forpligtelser i forbindelse med et brud på persondatasikkerheden, herunder eventuel underretning af de registrerede og anmeldelse af bruddet til tilsynsmyndigheden. Inden for 48 timer fra det konstaterede brud på persondatasikkerheden afgiver Databehandleren så vidt muligt en endelig redegørelse for hændelsen til den Dataansvarlige. Redegørelsen skal mindst indeholde de oplysninger, som den Dataansvarlige efter databeskyttelsesforordningens artikel 33, stk. 3, er forpligtet til at give til tilsynsmyndigheden.



### 3.11

Databehandleren iværksætter alle foranstaltninger, som kræves i henhold til databeskyttelsesforordningens artikel 32, hvoraf det bl.a. fremgår, at der under hensyntagen til det aktuelle niveau, implementeringsomkostningerne og den pågældende behandlings karakter, omfang, sammenhæng og formål samt risiciene af varierende sandsynlighed og alvor for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder skal gennemføres passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at sikre et sikkerhedsniveau, der passer til disse risici. Denne forpligtelse indebærer, at Databehandleren skal foretage en risikovurdering, og herefter gennemføre foranstaltninger for at imødegå identificerede risici. Der kan herunder bl.a. være tale om følgende foranstaltninger:

- Pseudonymisering og kryptering af personoplysninger
- Evne til at sikre vedvarende fortrolighed, integritet, tilgængelighed og robusthed af behandlingssystemer og -tjenester
- Evne til rettidigt at genoprette tilgængeligheden af og adgangen til personoplysninger i tilfælde af en fysisk eller teknisk hændelse
- En procedure for regelmæssig afprøvning, vurdering og evaluering af effektiviteten af de tekniske og organisatoriske foranstaltninger til sikring af behandlingssikkerhed

### 3.12

Ved vurderingen af, hvilket sikkerhedsniveau der er passende, tages der navnlig hensyn til de risici, som behandling udgør, navnlig ved hændelig eller ulovlig tilintetgørelse, tab, ændring, uautoriseret videregivelse af eller adgang til personoplysninger, der er transmitteret, opbevaret eller på anden måde behandlet. Databehandleren skal i forbindelse med ovenstående i alle tilfælde iværksætte det sikkerhedsniveau og de eventuelle foranstaltninger, som måtte være specificeret nærmere i bilag 3.

### 3.13

Databehandleren bistår, under hensyntagen til behandlingens karakter, så vidt muligt den Dataansvarlige ved hjælp af passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger med opfyldelse af den Dataansvarliges forpligtelse til at besvare anmodninger om udøvelsen af de registreredes rettigheder som fastlagt i databeskyttelsesforordningens kapitel 3. Der kan herunder bl.a. være tale om følgende rettigheder:

- Opfyldelse af oplysningspligten ved indsamling af oplysninger hos den registrerede
- Opfyldelse af oplysningspligten, hvis personoplysninger ikke er indsamlet hos den registrerede
- Overholdelse af den registreredes indsigtsret
- Overholdelse af den registreredes ret til berigtigelse
- Overholdelse af den registreredes ret til begrænsning af behandling
- Opfyldelse af underretningspligten i forbindelse med berigtigelse eller sletning af personoplysninger eller begrænsning af behandling
- Overholdelse af den registreredes ret til indsigelse
- Overholdelse af den registreredes ret til ikke at være genstand for automatiske individuelle afgørelser, herunder profilering

### 3.14

Databehandleren bistår den Dataansvarlige med at sikre overholdelse af den Dataansvarliges forpligtelser i medfør af databeskyttelsesforordningens artikel 32-36 under hensyntagen til behandlingens karakter og de oplysninger, der er tilgængelige for Databehandleren, jf. art 28, stk. 3, litra f. Der kan herunder bl.a. være tale om følgende foranstaltninger:

- Gennemførelse af passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at sikre et sikkerhedsniveau, der passer til de risici, der er forbundet med behandlingen
- Anmeldelse af brud på persondatasikkerheden til Datatilsynet uden unødigt forsinkelse og om muligt senest 72 timer, efter at den Dataansvarlige er blevet bekendt med bruddet



- Underrettelse – uden unødigt forsinkelse – af den/de registrerede om brud på persondatasikkerheden, når et sådant brud sandsynligvis vil indebære en høj risiko for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder
- Gennemførelse af en konsekvensanalyse, hvis en type behandling sandsynligvis vil indebære en høj risiko for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder
- Høring af Datatilsynet inden behandling, hvis en konsekvensanalyse viser, at behandlingen vil føre til høj risiko i mangel af foranstaltninger truffet af den Dataansvarlige for at begrænse risikoen

## 4. Overførsel af oplysninger til Underdatabehandlere eller tredjeparter

### 4.1

Databehandleren opfylder de betingelser, der er omhandlet i databeskyttelsesforordningens artikel 28, stk. 2 og 4, for at gøre brug af en anden Databehandler (Underdatabehandler) til behandling af personoplysninger omfattet af Aftalen.

### 4.2

Databehandleren må således ikke gøre brug af en anden Databehandler (Underdatabehandler) uden forudgående specifik eller generel skriftlig godkendelse fra den Dataansvarlige.

### 4.3

I tilfælde af generel skriftlig godkendelse skal Databehandleren underrette den Dataansvarlige om eventuelle planlagte ændringer vedrørende tilføjelse eller erstatning af andre Databehandlere og derved give den Dataansvarlige mulighed for at gøre indsigelse mod sådanne ændringer.

### 4.4

Den Dataansvarliges betingelser for Databehandlerens brug af eventuelle Underdatabehandlere fremgår af Aftalens bilag 2.

### 4.5

Den Dataansvarliges eventuelle godkendelse af specifikke Underdatabehandlere er anført i Aftalens bilag 2.

### 4.6

Når Databehandleren har den Dataansvarliges godkendelse til at gøre brug af en Underdatabehandler, sørger Databehandleren for at pålægge Underdatabehandleren de samme databeskyttelsesforpligtelser som dem, der er fastsat i Aftalen, gennem en kontrakt eller andet retligt dokument i henhold til EU-retten eller medlemsstaternes nationale ret, hvorved der navnlig stilles de fornødne garantier for, at Underdatabehandleren vil gennemføre de passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger på en sådan måde, at behandlingen opfylder kravene i denne forordning.

### 4.7

Databehandleren er således ansvarlig for – igennem indgåelsen af en Underdatabehandler-aftale – at pålægge en eventuel Underdatabehandler de forpligtelser, som Databehandleren selv er underlagt efter databeskyttelsesreglerne og Aftalen med tilhørende bilag.



#### 4.8

Relevante uddrag af underdatabehandleraftalen og eventuelle senere ændringer hertil sendes i kopi til den Dataansvarlige, som herigennem har mulighed for at sikre sig, at der er indgået en gyldig aftale mellem Databehandleren og Underdatabehandleren.

#### 4.9

Hvis Underdatabehandleren ikke opfylder sine databeskyttelsesforpligtelser, forbliver Databehandleren fuldt ansvarlig over for den Dataansvarlige for opfyldelsen af Underdata-behandlerens forpligtelser.

#### 4.10

Tilsynet med eventuelle Underdatabehandleres overholdelse af databeskyttelsesreglerne og Aftalen føres af Databehandleren på vegne af den Dataansvarlige. Der henvises til Aftalens bilag 3.

## 5. Overførsel af oplysninger til tredjelände

### 5.1

Databehandleren må alene foretage overførsel (overladelse, videregivelse samt intern anvendelse) af personoplysninger til tredjelände eller internationale organisationer efter dokumenteret instruks eller godkendelse fra den Dataansvarlige, medmindre det kræves i henhold til EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret, som Databehandleren er underlagt. I så fald underretter Databehandleren den Dataansvarlige om dette retlige krav inden behandling, medmindre den pågældende ret forbyder en sådan underretning af hensyn til vigtige samfundsmæssige interesser, jf. art 28, stk. 3, litra a.

### 5.2

Den Dataansvarliges eventuelle instruks eller godkendelse af, at der foretages overførsel af personoplysninger til et tredjelände, vil fremgå af Aftalens bilag 3.

Databehandleren må således bl.a. ikke træffe selvstændige beslutninger om at;

- videregive personoplysningerne til en Dataansvarlig i et tredjelände,
- overlade behandlingen af personoplysninger til en Underdatabehandler i et tredjelände eller
- lade oplysningerne behandle i en anden af Databehandlerens afdelinger, som er placeret i et tredjelände.

Kommunen giver alene en instruks om eller godkendelse til overførsel af personoplysninger til et tredjelände, når der foreligger en ekstra hjemmel hertil i databeskyttelsesforordningens kapitel 5.

Databehandleren kan anvende Underleverandører indenfor EU, Schweiz, Norge, Island og England, hvis de er godkendt af den Dataansvarlige.

## 6. Ansvar

### 6.1

I tilfælde af Databehandlerens overtrædelse af nærværende Databehandleraftale, herunder ved manglende overholdelse af gældende databeskyttelseslovgivning, er Databehandleren ansvarlig efter dansk rets almindelige regler og artikel 82 i databeskyttelsesforordningen.

### 6.2

I intet tilfælde skal en part være ansvarlig for indirekte tab eller følgeskadetab, som den anden art måtte ifalde under eller i forbindelse med denne Aftale.



## 7. Ikrafttrædelse og ophør

### 7.1

Aftalen træder i kraft ved underskrift.

### 7.2

Aftalen er gældende, så længe behandlingen består eller til Aftalen opsiges eller eventuelt ophæves.

### 7.3

Aftalen kan af begge parter kræves genforhandlet, hvis lovændringer eller uhensigtsmæssigheder i Aftalen giver anledning hertil.

### 7.4

I tilfælde af Aftalens ophør forpligtes Databehandleren til, efter den Dataansvarliges valg, at slette eller tilbagelevere alle personoplysninger til den Dataansvarlige, samt at slette eksisterende kopier, medmindre EU-retten eller national ret foreskriver opbevaring af personoplysningerne.

## 8. Lovvalg og værneting

### 8.1

Aftalen reguleres af dansk ret dog undtaget danske lovvalgsregler.

### 8.2

Ethvert krav og enhver tvist, der udspringer eller på anden måde er forbundet med Aftalen, skal afgøres ved Københavns Byret.



## 9. Underskrifter og kontaktpersoner

### 9.1

Aftalen er underskrevet i to enslydende, originale eksemplarer, hvoraf hver Part modtager et eksemplar.

\*\*\*

På vegne af den Dataansvarlige:

På vegne af Databehandleren:

\_\_\_\_\_  
Navn: Jakob Franck  
Dato og sted: København, den

\_\_\_\_\_  
Navn:  
Dato og sted:

Kontaktpersoner hos den Dataansvarlige og Databehandleren

Navn: Jakob Franck  
Stilling: Driftscontroller  
Telefonnummer: 2637 0773  
E-mail: tz62@kk.dk

Navn:  
Stilling:  
Telefonnummer:  
E-mail:



## Bilag 1

### Typen af personoplysninger og registrerede personer

#### Registrerede personer

Målgruppen for rammeaftalen er:

Primært unge med uddannelsespålæg jf. lov om en aktiv beskæftigelsesindsats jf. også bilag B.

#### Kategorier af personoplysninger

Alle person-, kontakt, og betalingsoplysninger, som Leverandøren kommer i besiddelse af ved gennemførelsen af Kontrakten, herunder via udbudsportalen såsom fx alder, køn, cpr-nummer mv.

Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige kan påbegyndes efter Aftalens ikrafttræden. Behandlingen har følgende varighed:

#### Behandlingens påbegyndelse og Aftalens varighed

Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige kan påbegyndes efter Hovedaftalens ikrafttræden.

En sikkerhedshændelse, hvor personoplysninger er blevet kompromitteret i alvorlig grad, kan medføre, at aftaleforholdet opsiges. Kunden kan opsige pågældende aftaleleverance, hvis der på baggrund af en sikkerhedshændelse af alvorlig karakter og efter påkrav ikke er implementeret tilstrækkelige sikkerhedsforanstaltninger til at imødegå lignende hændelser.

Tavshedspligtsbestemmelserne ophører ikke ved denne Databehandleraftales ophør.

Behandlingen er tidsbegrænset og varer indtil Hovedaftalen opsiges eller ophæves af en af parterne.

Såfremt Databehandleren af ikke uvæsentlige grunde ikke er i stand til at sikre en korrekt behandling af Kundens Data i overensstemmelse med denne Databehandleraftale, indvilliger Databehandleren i straks at underrette Kunden herom. Kunden er til enhver tid berettiget til at suspendere dataoverførsel og/eller Aftaler, hvortil den manglende overholdelse kan henføres.

Denne Databehandleraftale indgås ved begge parter underskrivelse og gælder, indtil Hovedaftalen forudgående denne Databehandleraftale opsiges.

Uanset Hovedaftalens formelle aftaleperiode, skal denne Databehandleraftale gælde så længe som Databehandleren behandler Kundens Data.

#### VITAS

VITAS er et system, som benyttes til at udfærdige ansøgninger om løntilskud og virksomhedspraktikker til borgere. Leverandørens rolle er at hjælpe virksomheden og borgeren med at starte ansøgningen op. I den forbindelse giver VITAS leverandøren adgang til personfølsomme oplysninger om borger og fortrolige oplysninger om virksomheder.



Leverandør adgang gives kun på det p-nummer, som er tilknyttet aftalen med Jobcenter København. Der er således ikke mulighed for at give adgang til eventuelle underleverandører. Der gives kun adgang til VITAS, hvis aftalen med Jobcenter København er, at leverandøren skal medvirke til at få borgerne i virksomhedsrettet forløb.

Medarbejdere hos leverandøren kan kun få adgang, hvis de udstyres med et certifikat med VITAS adgang på det p-nummer, som er tilknyttet aftalen med Jobcenter København.





## Bilag 2

### Underdatabehandlere

#### Betingelser for Databehandlerens brug af eventuelle Underdatabehandlere

Databehandleren må alene gøre brug af Underdatabehandlere efter forudgående specifik skriftlig godkendelse fra den Dataansvarlige. Den Dataansvarliges godkendelse af konkrete Underdatabehandlere ved Databehandleraftalens indgåelse er anført nedenfor.

#### Godkendte Underdatabehandlere

Den Dataansvarlige har ved Databehandleraftalens ikrafttræden godkendt anvendelsen af følgende Underdatabehandlere:

Navn	CVR-nr	Adresse	Beskrivelse af behandling
[Navn]	[CVR-nr]	[Adresse]	[Overordnet beskrivelse af behandlingen hos Underdatabehandleren]
[Navn]	[CVR-nr]	[Adresse]	[Overordnet beskrivelse af behandlingen hos Underdatabehandleren]
[Navn]	[CVR-nr]	[Adresse]	[Overordnet beskrivelse af behandlingen hos Underdatabehandleren]
[Navn]	[CVR-nr]	[Adresse]	[Overordnet beskrivelse af behandlingen hos Underdatabehandleren]

Databehandleren indestår for, at enhver Underdatabehandler, som der indgås aftale med efter indgåelsen af nærværende Databehandleraftale, er pålagt de samme forpligtelser, som Databehandleren selv er pålagt efter lovgivningen og Aftalen med tilhørende bilag.

Når det i Aftalen eller bilag hertil f.eks. er angivet, at ”Databehandleren” foretager visse behandlingsskridt eller iværksætter bestemte sikkerhedsforanstaltninger, betyder det således, at behandlingen altid skal leve op til de angivne krav og foretages inden for den Dataansvarliges instrukser, uagtet at en del af behandlingen foretages af en Underdatabehandler. De krav og forpligtelser, som følger af Aftalen med tilhørende bilag, vil derfor være gældende for både Databehandleren og eventuelle Underdatabehandlere.

Databehandleren er herefter ansvarlig for, at personoplysninger omfattet af denne aftale aldrig bliver behandlet til andre formål eller på andre måder end aftalt med den Dataansvarlige - hverken af Databehandleren selv eller af eventuelle Underdatabehandlere.

For så vidt angår de underdatabehandlere, som Databehandleren allerede har aftaler med på tidspunktet for indgåelse af nærværende Databehandleraftaler gælder, at disse skal være underlagt samme forpligtelser, som Databehandleren selv er pålagt efter lovgivningen.



## Bilag 3

### Instruks

# 1. Behandlingens genstand

Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige sker ved, at Databehandleren udfører følgende behandlingsskridt:

Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige sker ved, at Databehandleren udfører følgende behandlingsskridt Udbudsportalen og Udviklingsmål:

Udbudsportalen anvendes til administration af borgere i aktivitet hos Databehandleren, herunder via Leverandørrapporter, som sker via Udviklingsmål. Udviklingsmål bruges som opfølgings- og samtaleredskab til borgere og medarbejdere. Databehandleren tilgår Udviklingsmål via borgerens sag i Udbudsportalen, hvor der åbnes et link mellem systemerne.

Databehandleren modtager bestilling på aktivitet fra København Kommunes beskæftigelsessystem, som sendes til Udbudsportalen. Bestillingen indeholder borgernes personoplysninger, og bliver enten godkendt eller afvist af Databehandleren i Udbudsportalen. Godkendes bestillingen starter borgeren i aktivitet hos Databehandleren, hvor det er Databehandlerens ansvar at registrere fravær på borgeren, og udarbejde progressionsrapporter i Udviklingsmål. Borgerens sag i Udviklingsmål er mulig at tilgå fra Udbudsportalen fra startdato – til slutdatoen + 28 dage. Herefter vil adgangen være lukket for tilgang til borgerens sag.

Efter endt aktivitet kan Databehandleren anvende UP til styring, beregning og fakturering af vederlag i forbindelse med bestillingen hos Københavns Kommune.

# 2. Behandlingssikkerhed

## 2.1 Foranstaltninger som følge af Københavns Kommunes Informationssikkerhedspolitik og Informationssikkerhedsregulativ

Databehandlerens forpligtelse til at efterleve den Dataansvarliges gældende Informationssikkerhedspolitik og Informationssikkerhedsregulativ, jf. Aftalens punkt 1.4, betyder i praksis, at Databehandleren navnlig forpligter sig til at iagttage nedenstående forhold:

- At Databehandleren arbejder systematiseret med sikkerhed med afsæt i anerkendte principper og standarder inden for informationssikkerhed, f.eks. ISO 27001 eller tilsvarende (Informationssikkerhedsregulativets punkt 1.2)
- At Databehandleren skal sikre, at modstridende funktioner og ansvarsområder, medmindre det ikke er muligt, adskilles for at nedsætte muligheden for uautoriseret eller utilsigtet anvendelse, ændring eller misbrug af kommunens informationsaktiver. I tilfælde, hvor det er særligt vanskeligt eller uladsiggørligt at gennemføre egentlig funktionsadskillelse, skal andre sikkerhedsforanstaltninger iværksættes gennem overvågning af aktiviteter, tilsyn mv. (Informationssikkerhedsregulativets punkt 2)
- At Databehandleren sikrer sig, at dets ansatte er instrueret i relevante regler om navnlig informationssikkerhed og databeskyttelse (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.3)
- At Databehandleren ved væsentlige ændringer af it-systemer og infrastruktur orienterer den Dataansvarlige herom med henblik på, at den Dataansvarlige kan foretage fornyede risikovurderinger og sikkerhedsforanstaltninger (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.4)



- At Databehandleren skal bistå den Dataansvarlige med at foretage løbende opfølgning og tilsyn, som nærmere beskrevet i Aftalens bilag 3 (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.6 og 3.7)
- At Databehandleren i tilknytning til Aftalens punkt 3.11 ligeledes skal afrapportere om yderligere hændelser, som er af væsentlig økonomisk betydning for den Dataansvarlige, som medfører et øget risikoniveau for behandlingen af data eller som i øvrigt må betragtes som en sikkerhedshændelse (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.8 og 3.10)
- At Databehandleren som følge af sikkerhedshændelser eller andre identificerede forhold, der truer informationssikkerheden, skal iværksætte foranstaltninger, der nedsætter eller eliminerer konsekvenserne af de u hensigtsmæssige forhold (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.9)
- At Databehandleren skal bistå den Dataansvarlige med besvarelse på anmodninger om udøvelsen af de registreredes rettigheder som angivet i Aftalens punkt 3.14 (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.10)
- At Databehandleren har processer (et beredskab) for, at driften af et system genoptages i tilfælde af et nedbrud (informationssikkerhedsregulativets punkt 3.11).

## 2.2 Øvrige sikkerhedsforanstaltninger

Databehandleren gennemfører – i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens artikel 32 – passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at sikre et sikkerhedsniveau, der passer til de risici, der er forbundet med behandlingen.

Der er tale om behandling af en stor mængde personoplysninger omfattet af databeskyttelsesforordningens artikel 9 om ”særlige kategorier af personoplysninger”, hvorfor der skal etableres et højt sikkerhedsniveau”. Databehandleren er herefter berettiget og forpligtet til at træffe beslutninger om, hvilke tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger der skal anvendes for at skabe det nødvendige (og aftalte) sikkerhedsniveau omkring oplysningerne. Hvis den Dataansvarlige har instrueret Databehandleren i at foretage bestemte sikkerhedsforanstaltninger, skal Databehandleren dog – i alle tilfælde – gennemføre de følgende omtalte foranstaltninger.

Den Dataansvarlige stiller følgende krav:

- Det er til enhver tid Databehandlerens pligt at sikre, at det leverede System og Leverancen i øvrigt overholder love og regler herunder bl.a.:
  - Databeskyttelsesloven
  - Regulativ for informationssikkerhed i Københavns Kommune
  - Vejledning af juni 2018 om databeskyttelse gennem design og standardindstillinger
- Databehandleren skal sikre, en sikker krypteret transmission af data fra Systemet til Databehandlerens netværk.
- Databehandleren skal sikre, en sikker krypteret transmission af data fra Databehandlerens netværk til hjemme-/fjernarbejdspladser/mobile enheder.
- Databehandleren skal sikre vedvarende fortrolighed, integritet, tilgængelighed og robusthed af behandlingssystemer og -tjenester
- Databehandleren skal kunne genoprette tilgængeligheden af og adgangen til personoplysninger i tilfælde af en fysisk eller teknisk hændelse
- Databehandleren skal have procedurer for regelmæssig afprøvning, vurdering og evaluering af effektiviteten af de tekniske og organisatoriske foranstaltninger til sikring af behandlings-sikkerhed.
- Databehandleren skal have fastlagte procedurer for håndtering af sikkerhedshændelser, som sikre at der hurtigt bliver grebet ind og fulgt op på sikkerhedshændelser.
- Databehandleren skal sikre beskyttelse af data, hvor de opbevares
- Databehandleren skal sikre fysisk sikring af lokaliteter, hvor der behandles personoplysninger
- Databehandleren skal sikre, at anvendelse af hjemme-/fjernarbejdspladser/mobile enheder sker på en sådan måde, at det kun er autoriserede medarbejdere, som kan tilgå systemet.



- Databehandleren skal sikre, at Systemet er beskyttet mod skadelige programmer, og at Systemet kun kan tilgås med autoriseret adgang.
- Databehandleren skal sikre, at kun Brugere, som har tildelte rettigheder til Systemet, må kunne tilgå Systemet.
- Databehandleren skal sikre, at hver Bruger alene må kunne foretage de handlinger, som vedkommende er autoriseret til.
- Databehandleren skal en gang årligt, senest ved udgangen af april måned, fremsende en samlet liste over hvem, der har adgang til Systemet hos Databehandleren og dennes Underleverandører.
- Databehandleren skal sikre, at der sker registrering af Brugerens rettigheder samt Brugerens handlinger i Systemet.
- Registreringen skal altid minimum indeholde oplysning om:
  - o Oprettelse/ændring og sletning af brugerident samt hvilken brugerident der har foretaget autoriseringen.
  - o Tidspunkt, brugeridentifikation.
  - o Type af anvendelse og angivelse af den person (eller det værdidata), de anvendte oplysninger vedrørte.
  - o Det anvendte søgekriterium.
  - o Registrering af alle succesfulde eller afviste adgangsforsøg.
  - o Andre oplysninger, som systemejer finder relevant for efterforskning af uautoriserede adgangsforsøg.
  - o Aktiviteter udført af systemadministratorer og andre med særlige rettigheder logges. Hvor det er teknisk muligt skal der være etableret funktionsadskillelse, således at systemadministratorer ikke selv kan ændre log informationer.

### Lokalitet for behandlingen

Navn	CVR-nr	Adresse	Beskrivelse af behandling
[Navn]	[CVR-nr]	[Adresse]	[Overordnet beskrivelse af behandlingen hos Underdatabehandleren]
[Navn]	[CVR-nr]	[Adresse]	[Overordnet beskrivelse af behandlingen hos Underdatabehandleren]
[Navn]	[CVR-nr]	[Adresse]	[Overordnet beskrivelse af behandlingen hos Underdatabehandleren]
[Navn]	[CVR-nr]	[Adresse]	[Overordnet beskrivelse af behandlingen hos Underdatabehandleren]

Behandling af de af aftalen omfattede personoplysninger kan ikke uden den Dataansvarliges skriftlige godkendelse ske på andre lokaliteter end de ovenfor anførte.

### Opbevaring og opbevaringsperioder

Databehandleren skal opbevare personoplysningerne i hele aftale periodens længde samt i op til et år herefter. Personoplysningerne skal efter den Dataansvarliges beslutning tilbageleveres eller slettes. Databehandleren er dog berettiget til at opbevare en kopi af personoplysningerne, hvis EU/EØS-lovgivning eller EU-/EØS-medlemsstaternes nationale ret foreskriver, at Databehandleren opbevarer personoplysningerne, eller det er påkrævet til dokumentation af de ydelser, der leveres til Kunden.

Udlevering af data følger det, der er aftalt i leveranceaftalen for den konkrete leverance. Kunden har ret til på et hvilket som helst tidspunkt i perioden, hvor leveranceaftalen gælder, at få udleveret al data, der er en del af Aftalen og som tilhører Kunden. Betaling for udlevering af data oppebæres af Kunden og afregnes efter forbrugt tid, til den enhver tid gældende standardtakst hos Databehandleren. De pågældende data og



informationer skal udleveres efter Kundens nærmere rimelige anvisning. Databehandleren skal sikre, at værktøjer til at foretage dataudtræk er tilgængelige, så Databehandleren kan udlevere data til Kunden.

Ved Aftalens ophør er Kunden berettiget til at få udleveret samtlige data og informationer aftalen omfatter uanset årsagen til Aftalens ophør, og vederlaget er defineret i leveranceaftalen for den konkrete leverance. Dog er Databehandler ikke berettiget til at tilbageholde Dataansvarliges data trods udestående vederlag. Udlevering af data vil dog ikke være vederlagsfri for Kunden, for aftaler indgået før denne Databehandleraftale, hvor prisen på udlevering af data ikke er forbeholdt i kontraktsummen. Prisen afregnes efter forbrugt tid, til den enhver tid gældende standardtakst hos Databehandleren.

Udlevering af data skal ske til Kunden og/eller til en af Kunden udpeget tredjemand.

Hvis Kunden anmoder herom har Databehandleren pligt til at opbevare en backup kopi af sådanne data og informationer i op til 12 måneder efter Aftalens ophør. Såfremt Databehandleren inden udløbet af denne periode vil slette data, skal Kunden forinden skriftligt orienteres og gives et rimeligt varsel til enten selv at få etableret en backup eller anmode Databehandleren om fortsat at opbevare disse data i en længere periode, dog ikke udover den angivne periode på 12 måneder. Databehandleren skal efter Kundens skriftlige anvisninger slette data eller informationer af enhver art, der er kommet i Databehandlerens besiddelse i medfør af Aftalen, jf. dog Databehandlerens ret til fortsat opbevaring ovenfor.

### **Instruks eller godkendelse vedrørende overførsel af personoplysninger til tredjelande**

Kommunen giver alene en instruks om eller godkendelse til overførsel af personoplysninger til et tredjeland, når der foreligger en ekstra hjemmel hertil i databeskyttelsesforordningens kapitel 5.

Databehandleren kan anvende Underleverandører indenfor EU, Schweiz, Norge, Island og England, hvis de er godkendt af den Dataansvarlige.

### **Den Dataansvarliges tilsyn med behandlingen hos Databehandleren**

Databehandleren skal træffe de nødvendige tekniske og organisatoriske foranstaltninger forelagt denne som Databehandler og skal til brug for de årligt afgivne revisorerklæringer foretage en beskrivelse af sit interne kontrolmiljø (interne kontroller) for hhv. driftsmiljøet (generelle it-kontrol-ler) samt udviklingsmiljø.

Disse sikkerhedsforanstaltninger skal sikre mod, at Kundens Data:

- Hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller på anden vis forringes.
- Kommer til uvedkommendes kendskab eller misbruges eller i øvrigt behandles i strid med gældende regler, hvoraf følger, at Databehandleren til stadighed er forpligtet til at opretholde en rimelig og opdateret beskyttelse af Databehandlerens systemer, herunder af driftsmiljøet, hvor disse kan påvirke Databehandlerens levering af ydelser, mod ulovlig elektronisk eller fysisk indtrængen, hærværk, tyveri, hacking, edb-virus, ”denial of service” (DDoS) angreb og andre lignende sikkerhedsmæssige brug, samt mod risiko for brand, storm, vandskade og andre forhold, der kan bringe Databehandlerens opfyldelse af Aftalen i fare eller ødelægge eller give uvedkommende adgang til Kundens it-systemer, og behandles i strid med gældende regler.

Bemærk at ovenstående ses som eksempler og ikke er udtømmende.

Revisorerklæringen sendes snarest muligt efter indhentelsen til orientering hos den Dataansvarlige. Den Dataansvarlige eller dennes revisor har herudover adgang til at føre tilsyn, herunder fysisk tilsyn, hos Databehandleren, når der efter den Dataansvarliges vurdering opstår et behov herfor. Dette kan fx være aktuelt, hvis den afgivne revisorerklæring påviser mangler eller giver anledning til uklarhed om, hvorvidt behandlingen hos Databehandleren lever op til kravene i databeskyttelseslovgivningen og Aftalen med tilhørende bilag. Det



kan ligeledes være tilfældet, hvis en konkret omstændighed, fx et sikkerhedsbrud, giver anledning til tvivl om beskyttelsen af personoplysningerne hos Databehandleren.

Den Dataansvarliges eventuelle udgifter i forbindelse med afholdelse af et fysisk tilsyn afholdes af den Dataansvarlige. Databehandleren er dog forpligtet til at afsætte de ressourcer (hovedsagligt den tid), der er nødvendig for, at den Dataansvarlige kan gennemføre sit tilsyn. Den pågældende revisor skal være underlagt fortrolighed, enten aftalemæssigt eller ved lov. I intet tilfælde kan den Dataansvarlige få adgang til fortrolige data vedrørende Databehandlerens kunder, samarbejdspartnere eller tredjeparter eller om Databehandlerens forretning, som ikke er genstand for denne Aftale.

Offentlige kontrolmyndigheder og andre myndigheder skal i henhold til den til enhver tid gældende lovgivning inden for normal kontortid have adgang til uanmeldt at efterse, undersøge, kontrollere samt revidere data, datamedier og informationsbeholdende enheder hos Databehandleren. For Kundens interne revision og Kundens eksterne revisorer gælder samme rettigheder, dog forudsat at der afgives et rimeligt varsel til Databehandleren.

Databehandleren skal hvert år senest den 1. august det efterfølgende år fremlægge en generel type II-revisorerklæring for det forudgående år, såfremt der er tale om en kritisk applikation til Kunden efter Revisionsstandard ISAE 3000, udgivet af Foreningen af Statsautoriserede Revisoreres Revisionstekniske Udvalg (eller de revisionsstandarder, der måtte træde i stedet herfor), om generelle it-kontroller, herunder også i relation til behandlingen af personoplysninger.

Vurderer Kunden, at der som en følge af de udarbejdede revisorerklæringer er behov herfor, skal Databehandleren fremlægge en supplerende revisorerklæring udfærdiget specifikt i relation til Kundens forhold. Den supplerende revisorerklæring betales af Kunden

Auditeringer og udstedelser af erklæringer skal varsles af Kunden i rimelig tid, og sker på Kundens opfordring og Kunden afholder udgifter hertil.

### **Den Dataansvarliges tilsyn med behandling hos eventuelle Underdatabehandlere**

Databehandleren skal én gang årligt for egen regning indhente en revisionserklæring fra en uafhængig tredjepart angående Underdatabehandlerens overholdelse af databeskyttelseslovgivningen og Aftalen med tilhørende bilag. Revisionserklæringen sendes snarest muligt efter indhentelsen til orientering hos den Dataansvarlige. Databehandleren eller en repræsentant for Databehandleren har herudover adgang til at føre tilsyn, herunder fysisk tilsyn, hos Underdatabehandleren, når der efter Databehandlerens (eller den Dataansvarliges) vurdering opstår et behov herfor. Dette kan eksempelvis være aktuelt, hvis den afgivne revisionserklæring påviser mangler eller giver anledning til uklarhed om, hvorvidt behandlingen hos Underdatabehandleren lever op til kravene i databeskyttelseslovgivningen og Aftalen med tilhørende bilag. Det kan ligeledes være tilfældet, hvis en konkret omstændighed, fx et sikkerhedsbrud, giver anledning til tvivl om beskyttelsen af personoplysningerne hos Underdatabehandleren. Dokumentation for de afholdte tilsyn sendes snarest muligt til orientering hos den Dataansvarlige.

Den Dataansvarliges eventuelle udgifter i forbindelse hermed afholdes af den Dataansvarlige. Den Dataansvarliges eventuelle deltagelse i et tilsyn hos Underdatabehandleren ændrer ikke ved, at Databehandleren også herefter har det fulde ansvar for Underdatabehandlerens overholdelse af databeskyttelseslovgivningen og Aftalen med tilhørende bilag.



## Bilag O.0.1.

# Databehandleraftale

## Informationssikkerhedspolitik

(I bilag O.0. refereres der til her Dataansvarliges Informationssikkerhedspolitik, som er bilag O.0.1.)





# Informationssikkerhedspolitik

## 1. Ramme for politikken

Informationssikkerhedspolitikken, det tilhørende Informationssikkerhedsregulativ og underliggende regelsæt følger den til enhver tid gældende lovgivning og regulering, herunder Lov om kommunernes styrelse, Styrelsesvedtægt for Københavns Kommune, persondatareguleringen, samt forvaltningsretlige krav af betydning for informationssikkerheden og sikringen af borgernes rettigheder i bred forstand.

Politikken, det tilhørende Informationssikkerhedsregulativ og underliggende regelsæt gælder for alle juridiske enheder under Københavns Kommune, hvor Københavns Kommune enten er dataansvarlig eller databehandler, og omfatter værdioplysninger samt personoplysninger fra alle borgere, medarbejdere og andre personer, hvis personoplysninger registreres af kommunen (herefter registrerede).

Politikken træder i kraft, når den er godkendt af Borgerrepræsentationen. Økonomiforvaltningen har ansvar for vedligeholdelse af politikken, herunder for forelæggelse og godkendelse for Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen. Økonomiforvaltningen inddrager relevante tværgående fora, hvor alle forvaltninger er repræsenteret på direktionsniveau.

## 2. Vision

Visionen for informationssikkerhed i Københavns Kommune er: *Lovlig forvaltningsvirksomhed og tryghed for borgerne og virksomhederne i mødet med Københavns Kommune.*

## 3. Strategi

Trygheden opnås ved efterlevelse af gældende lovgivning og ansvarlig behandling af personoplysninger, værdioplysninger og øvrige oplysninger, som modtages og behandles i forbindelse med kommunens opgaveløsning.

Den konkrete strategi for at udmønte visionen baserer sig på en række styringsprincipper, der med udgangspunkt i en risikobaseret tilgang skal medføre et optimalt og ensartet sikkerhedsniveau i alle kommunens forvaltninger. Sikkerhedsniveauet er udtryk for en afvejning af hensynet til sikkerhed, brugervenlighed og økonomi. Strategien skal løbende vurderes og tilpasses efter behov.

## 4. Mål

Strategien lægger den overordnede ramme for at opfylde Københavns Kommunes mål om:

- *at sikre et vedvarende, ensartet og passende niveau for lovmedholdelighed, fortrolighed, integritet og tilgængelighed, når kommunen modtager, behandler, opbevarer og transmitterer data, herunder person- og værdioplysninger.*

Med lovmedholdelighed menes, at love og regler for behandling af personoplysninger udmøntes korrekt og beskytter de registreredes rettigheder.





Med fortrolighed menes, at person- og værdioplysninger i alle tilfælde kun er tilgængelig for de medarbejdere, systemer eller eksterne parter, der har et lovligt arbejdsbetinget behov for at have adgang til disse.

Med integritet menes, at person- og værdioplysninger i alle tilfælde er valide og med garanti for, at data ikke er manipulerede.

Med tilgængelighed menes, at det skal være muligt at tilgå systemer og data for autoriserede personer, når det er nødvendigt.

## 5. Risikovillighed

Informationssikkerhedsniveauet skal være stabilt og bestemt ud fra Københavns Kommunes aktuelle risikoniveau for henholdsvis databeskyttelse og informationssikkerhed. Dog går hensynet til overholdelse af gældende lovgivning, herunder den registreredes retsstilling og rettigheder, forud for hensynet til kommunens økonomiske og ressourcemæssige indsats for opnåelse af tilstrækkelig informationssikkerhed.

Den konkrete risiko skal løbende følges og omfanget af den ressourcemæssige og økonomiske indsats for at nedbringe risici skal disponeres ud fra det besluttede risikoniveau.

## 6. Ansvar og organisering

Informationssikkerheden skal udmøntes gennem tydelige regelsæt i overensstemmelse med kommunens regelhierarki og skal understøttes af styringsprincipper, dokumenterede processer og det rette kompetenceniveau hos kommunens medarbejdere.

## 7. Tilsyn

Tilsyn foretages ud fra en risikobaseret tilgang og gennemføres af de relevante aktører i Københavns Kommune:

- Lovpligtig Revision
- Borgerrepræsentationen og Økonomiudvalget
- Databeskyttelsesrådgiveren
- Forvaltningens ledelse

## 8. Beredskab

Der skal foreligge opdaterede beredskabsplaner for relevante områder og systemer i Københavns Kommune til brug i de situationer, hvor systemer eller områder evt. rammes af forhold, der aktiverer beredskabet. Beredskabsplanerne skal baseres på en vurdering af områdets eller systemets kritikalitet.



## 9. Udmøntning og drift

Udmøntning af politikken sker gennem Informationssikkerhedsregulativet og dertil hørende underliggende cirkulærer, der regulerer følgende tre hovedområder:

- Informationssikkerhed
- Databeskyttelse
- It-livscyklus.

## 10. Ikrafttrædelse og ajourføring

Politikken træder i kraft, når den er godkendt af Borgerrepræsentationen og gælder til en ny version er godkendt af Borgerrepræsentationen.

Redaktionelle ændringer, som ikke ændrer grundlæggende ved Informationssikkerhedspolitikken, Informationssikkerhedsregulativet eller forretningscirkulærer, kan dog godkendes af Økonomiforvaltningens direktion. Tilsvarende gælder ændringer affødt af Borgerrepræsentationens beslutninger, der medfører, at der skal foretages konsekvensrettelser ved Informationssikkerhedspolitikken, Informationssikkerhedsregulativet eller underliggende forretningscirkulærer



## Bilag O.0.2.

# Databehandlersaftale

## Informationssikkerhedsregulativ

(I bilag O.0. refereres der til Dataansvarliges Informationssikkerhedsregulativ (bilag O.0.2.))



<b>1. GENERELT .....</b>	<b>3</b>
1.1 Formål	3
1.2 Lovgrundlag	3
1.3 Regelsættets opbygning	3
1.4 Gyldighedsområde	4
1.5 Ajourføring	5
<b>2. HABILITET OG UAFHÆNGIGHED.....</b>	<b>5</b>
<b>3. STYRINGSPRINCIPPER.....</b>	<b>6</b>
3.1 Ledelses- og beslutningshierarki	6
3.2 Rolle- og ansvarsfordeling	6
3.3 Ressourcer og kompetencer	7
3.4 Risikovurderinger	7
3.5 Dokumentation	8
3.6 Styring af eksterne parter	8
3.7 Tilsyn	9
3.8 Rapportering	9
3.9 Hændelsesforanstaltninger	10
3.10 Databeskyttelse og registreredes rettigheder	10
3.11 Beredskabsplaner	10
<b>4. DATABESKYTTELSESRÅDGIVEREN .....</b>	<b>11</b>
<b>5. UDMØNTNING OG DRIFT.....</b>	<b>11</b>
<b>6. IKRAFTTRÆDELSE.....</b>	<b>12</b>



# 1. Generelt

Det påhviler enhver medarbejder at handle sagligt og forsvarligt i alle anliggender, der kan have betydning for informationssikkerheden i Københavns Kommune.

## 1.1 Formål

Økonomiudvalget varetager den umiddelbare forvaltning af kommunens overordnede og tværgående it-forhold, jf. Styrelsesvedtægten for Københavns Kommune (KKSTV), § 12, stk. 6, 3. pkt.

Informationssikkerhedsregulativet (herefter Regulativet) har til formål at udmønte ansvars- og rollefordelingen i KKSTV dels i relation til styringen af kommunens overordnede og tværgående it-forhold, dels i relation til varetagelsen af kommunens ansvar som dataansvarlig i henhold lovgivningen om behandling af personoplysninger, herunder udmøntning af Københavns Kommunes informationssikkerhedspolitik, der gennem vision, strategi og mål fastlægger rammen for kommunens informationssikkerhed. Målet for kommunens informationssikkerhedspolitik er:

- *at sikre et vedvarende, ensartet og passende niveau for lovmedholdelighed, fortrolighed, integritet og tilgængelighed, når kommunen modtager, behandler, opbevarer og transmitterer data, herunder person- og værdioplysninger.*

Regulativet fastlægger således de overordnede principper for kommunens håndtering af følgende overordnede områder: 'informationssikkerhed', 'databeskyttelse' og 'it-livscyklus'.

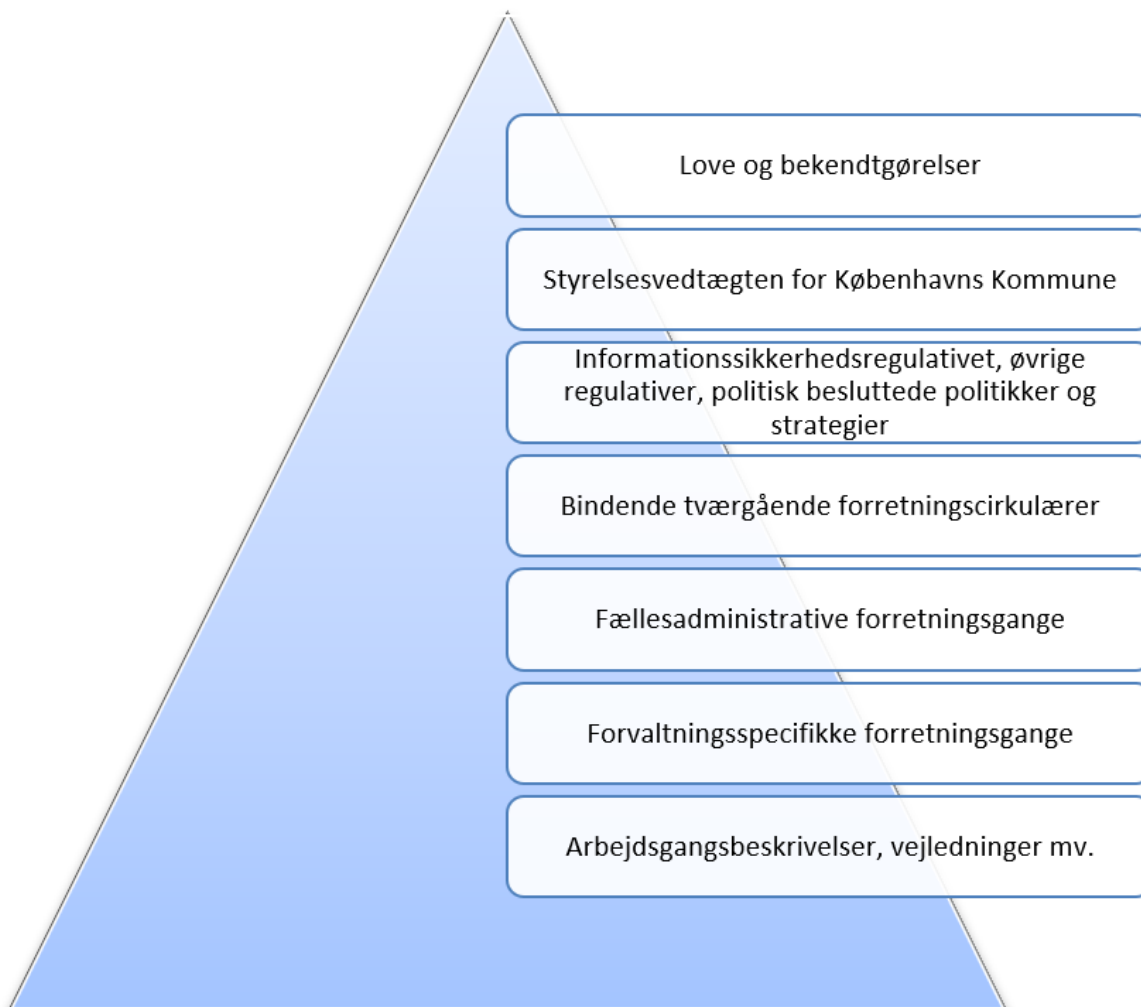
Vedtagelse og håndhævelse af underliggende bindende tværgående forretningscirkulærer og fællesadministrative forretningsgange inden for de pågældende områder skal ske i overensstemmelse med og indenfor rammerne af den til enhver tid gældende lovgivning og med respekt for forvaltningernes ansvar for varetagelse af deres respektive myndighedsopgaver og hensynet til forsvarlig forvaltning af kommunens opgaver i øvrigt.

## 1.2 Lovgrundlag

Regulativet respekterer den til enhver tid gældende lovgivning, herunder Lov om kommunernes styrelse (KSL), Styrelsesvedtægten for Københavns Kommune (KKSTV), lovgivning på det persondataretlige område samt forvaltningsretlige krav i øvrigt af betydning for informationssikkerheden og sikringen af borgernes rettigheder. På informationssikkerhedsområdet følges tillige principperne i ISO 27001-standarden.

## 1.3 Regelsættets opbygning

Regulativet indgår i det overordnede regelhierarki i Københavns Kommune som illustreret i Figur 1 nedenfor.



Figur 1: Det overordnede regelhierarki i Københavns Kommune

Udmøntningen af informationssikkerhedspolitikken i kommunen sker indenfor rammerne af Regulativet, tilhørende forretningscirkulærer samt fællesadministrative og forvaltningsspecifikke forretningsgange.

Forretningscirkulæerne, fastsat i medfør af Regulativet, uddyber de overordnede regler og retningslinjer i forhold til et afgrænset område inden for informationssikkerhed-, databeskyttelse- eller it-livscyklusområdet. Forretningscirkulæerne uddyber rolle- og ansvarsfordelingen inden for forretningscirkulæernes respektive områder.

Forretningsgange, herunder de fællesadministrative forretningsgange og de forvaltningsspecifikke forretningsgange fastlægger udførelsen af den praktiske opgaveløsning og kravene hertil. Udarbejdelsen og implementeringen af forretningsgangene skal følge den til enhver tid gældende kvalitets-standard for dokumentation af forretningsgange i kommunen. Forretningsgange skal så vidt muligt understøttes af beskrevne processer, der fastlægger sammenhængen mellem aktiviteter, beslutninger og ansvarsplaceringen på organisationsneutrale roller. Hver rolle tilknyttes konkrete aktører, der svarer til den organisering, der er valgt i kommunen.

Arbejdsgangsbeskrivelser, vejledninger mv. supplerer eller udfolder forretningsgange, hvor det måtte være nødvendigt. For mindre opgaveområder kan der fastlægges retningslinjer for opgaveløsningen som erstatning for en forretningsgang.

## 1.4 Gyldighedsområde



Regulativet gælder for alle juridiske enheder under Københavns Kommune. Regulativets bestemmelser og underliggende regelsæt er minimumskrav til den data- og informationssikkerhed, der skal være etableret i alle kommunens enheder.

Styringsprincipperne, herunder rolle- og ansvarsfordelingen, omfatter også det pædagogiske it-område (PIT) i Børne- og Ungdomsforvaltningen.

## 1.5 Ajourføring

Økonomiforvaltningen har overfor Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen ansvar for vedligeholdelse og ajourføring af Regulativet gennem inddragelse af kommunens relevante tværgående fora, hvori alle forvaltninger er repræsenteret på direktionsniveau. Regulativet skal som minimum gennemgås én gang årligt med henblik på en vurdering af eventuelle nødvendige tilpasninger. Resultatet af den årlige gennemgang forelægges for kredsen af Københavns Kommunes administrative direktører.

Forslag til ændringer af Regulativet forelægges af Økonomiforvaltningen for Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen til godkendelse. Forslag til ændringer af de underliggende tværgående forretningscirkulærer forelægges af Økonomiforvaltningen for Økonomiudvalget til endelig godkendelse.

Ansaret for forelæggelse til beslutning af ændringer og ajourføringer af Regulativet og de underliggende tværgående forretningscirkulærer sker således indenfor rammerne om ansvars – og rollefordelingen i KKSTV.

Redaktionelle ændringer, som ikke indebærer egentlige ændringer i Regulativet eller forretnings-cirkulærer, kan dog godkendes af Økonomiforvaltningens direktion. Tilsvarende gælder ændringer, der som følge af Borgerrepræsentationens beslutninger, måtte indebære konsekvensrettelser i Regulativet eller i de underliggende forretningscirkulærer.

## 2. Habilitet og uafhængighed

De almindelige habilitetsregler for offentlig forvaltningsvirksomhed gælder for alle medlemmer af Borgerrepræsentationen og ansatte i Københavns Kommune. Det er et grundlæggende princip, at alle forvaltningsafgørelser og -beslutninger skal træffes alene ud fra saglige hensyn.

Modstridende funktioner og ansvarsområder skal, medmindre det ikke er muligt, adskilles for at nedsætte muligheden for uautoriseret eller utilsigtet anvendelse, ændring eller misbrug af kommunens informationsaktiver. I tilfælde, hvor det er særligt vanskeligt eller uladsiggørligt at gennemføre egentlig funktionsadskillelse, skal andre sikkerhedsforanstaltninger iværksættes gennem overvågning af aktiviteter, tilsyn mv. Det er enhver leders ansvar at sikre funktionsadskillelse og tilsyn hermed.

Det er et grundlæggende krav, at kommunens Databeskyttelsesrådgiver er uafhængig og ikke må blive instrueret af andre om, hvordan denne skal udføre sine opgaver. Databeskyttelsesrådgiveren må således ikke modtage instruks, afskediges eller sanktioneres for at udføre sine lovpligtige opgaver og skal rapportere direkte til kommunens øverste politiske ledelsesniveau.



## 3. Styringsprincipper

I det følgende redegøres nærmere for rammerne for styringen og ledelsen af kommunens informationsikkerhed:

### 3.1 Ledelses- og beslutningshierarki

Den overordnede ansvars- og rollefordeling for varetagelsen af Københavns Kommunes opgaver er fastlagt i KSL og i KKSTV, der dermed tillige fastlægger den overordnede ansvars – og rollefordeling for varetagelsen af kommunens informationsikkerhed. Aktørerne i Københavns Kommunes ledelses- og beslutningshierarki har således alle et ansvar indenfor de overordnede områder 'informationsikkerhed', 'databeskyttelse' og 'it-livscyklus'.

De anførte 'Kredse' i Tabel 1 nedenfor er koordinerende uden formel beslutningskompetence i medfør af KKSTV.

Aktører – i hierarkisk orden	Kredse	Øvrige aktører
Borgerrepræsentationen	Kredsen af adm. direktører	Datatilsynet
Økonomiudvalget	Økonomikredsen	Databeskyttelsesrådgiver
OB og Borgmestrene	It-kredsen	Lovpligtige revision
Økonomiforvaltningen	Digitaliseringschefkredsen	DPO Business Partner
Forvaltningsledelse	Legal Compliance Forum	Intern revision

Tabel 1: Aktører i ledelses- og beslutningshierarkiet for varetagelse af kommunens informationsikkerhedsmæssige opgaver

Beslutninger og varetagelse af kommunens informationsikkerhedsopgaver - og forhold samt op-gavevaretagelse i forhold til databeskyttelse og it-livscyklus følger kommunens normale ansvars- og beslutningsprocesser inden for rammerne af kommunens styreform som fastlagt i KKSTV.

#### *Styringsprincip*

Ved udarbejdelse af forretningscirkulærer og forretningsgange inden for områderne 'informations-sikkerhed', 'databeskyttelse' og 'it-livscyklus' samt ved efterlevelsen heraf skal kommunens overordnede ledelses- og beslutningshierarki, jf. KKSTV, iagttages.

### 3.2 Rolle- og ansvarsfordeling

Borgerrepræsentationen vedtager kommunens informationsikkerhedspolitik og -regulativ efter anbefaling fra Økonomiudvalget på grundlag af indstilling fra Økonomiforvaltningen.

Økonomiudvalget varetager den umiddelbare forvaltning af Københavns Kommunes overordnede og tværgående it-forhold, jf. Københavns Kommunes styrelsesvedtægt § 12, stk. 6, 3. pkt.

Økonomiudvalget varetager således – herunder ved delegation til Økonomiforvaltningen med underliggende enheder – bl.a. ansvaret for:

- It-systemer, som understøtter opgavevaretagelsen på tværs af kommunens forvaltninger (fællessystemer og infrastruktur)
- Kommunens overordnede og tværgående informationsikkerhed
- It-sikkerhedsfunktionen i kommunen
- Udarbejdelse og vedligeholdelse af kommunens it-sikkerhedsbestemmelser
- Tilsyn med overholdelse af kommunens it-sikkerhedsbestemmelser
- It-sikkerhedsvurderinger af fællessystemer, fagsystemer og it-infrastruktur
- At medarbejdere, som varetager it-opgaver inden for Økonomiudvalgets ansvarsområder har de nødvendige kompetencer.





Overborgmesteren og borgmestrene varetager inden for hver deres udvalgsområde ansvaret for den øverste daglige administrative ledelse, jf. KKSTV § 11. Den øverste daglige administrative ledelse varetages af borgmestrene med ansvar overfor Økonomiudvalget. Med ansvaret følger, at overborgmesteren og borgmestrene, herunder de enkelte forvaltninger, inden for hver deres udvalgsområde bl.a. har ansvaret for:

- It-systemer (fagsystemer), som specifikt understøtter forvaltningens opgavevaretagelse
- At fastlæggelsen af it-sikkerhedsniveauet i egen forvaltning sker inden for rammerne af kommunens overordnede og tværgående bestemmelser vedr. kommunens it-sikkerhedsniveau samt med ansvar for, at forvaltningens it-sikkerhedsniveau ikke indebærer risiko for negativ påvirkning af kommunens samlede risiko på tværs af forvaltningerne
- At forvaltningens behandling af personoplysninger respekterer den til enhver tid gældende lovgivning, herunder databeskyttelseslovgivningen og kommunens fastsatte rammer og retningslinjer herfor, herunder bl.a. kravene til dokumentation, jf. afsnit 3.5
- At der i forbindelse med samarbejde med eksterne parter i nødvendigt omfang er indgået data-behandleraftaler i overensstemmelse med kommunens fælles standardskabelon herfor, jf. afsnit 3.6
- At der i hver forvaltning er udpeget en DPO Business Partner som kontaktperson til kommunens Databeskyttelsesrådgiver, jf. afsnit 4
- At der gennemføres risikovurderinger, jf. afsnit 3.4, inden for forvaltningens egne ansvarsområder under iagttagelse af, at forvaltningens eget risikoniveau ikke må indebære risiko for negativ påvirkning af kommunens samlede risiko på tværs af forvaltningerne
- At forvaltningens medarbejdere, som behandler personoplysninger og arbejder med it-systemer inden for forvaltningens egne ansvarsområder, har de nødvendige kompetencer og viden om persondata – og it-sikkerhed, jf. afsnit 3.3.

Om Databeskyttelsesrådgiverens ansvarsområder henvises til afsnit 4.

Den nærmere beskrivelse af roller og ansvar inden for områderne 'informationssikkerhed', 'data-beskyttelse' og 'it-livscyklus' fastsættes i forretningscirkulærereform.

#### *Styringsprincip*

Ved udmøntning og præcisering af roller og ansvar i forretningscirkulærer og forretningsgange samt ved efterlevelsen heraf, skal den konkrete rolle- og ansvarsfordeling være entydigt fastsat in-den for rammerne af KKSTV.

### 3.3 Ressourcer og kompetencer

Overborgmesteren og borgmestrene har indenfor hver deres udvalgsområde ansvar for at sikre tilstrækkelige og uddannede ressourcer til opfyldelse af vision, strategi og mål i kommunens informationssikkerhedspolitik. De har endvidere ansvar for, at sammensætningen af allokerede ressourcer og deres kompetencer sikrer udmøntningen af alle elementer i Regulativet samt underliggende forretningscirkulærer og forretningsgange.

Ansvaret indebærer, at der i forvaltningerne løbende sikres en bevidsthed om databeskyttelse, it-sikkerhed og øvrige forhold i relation til informationssikkerhed, således at kendskabet og forståelsen for områderne er en naturlig del af medarbejdernes adfærd.

#### *Styringsprincip*

Alle forvaltninger har inden for egne ansvarsområder i medfør af Regulativet ansvar for at sikre tilstrækkelige og uddannede ressourcer. Ved udarbejdelse af forretningscirkulærer og forretningsgange skal der i relevant omfang fastsættes bestemmelser om nødvendige kompetencer.

### 3.4 Risikovurderinger



Københavns Kommune foretager risikovurderinger for at sikre opfyldelsen af vision, strategi og mål i kommunens informationssikkerhedspolitik.

Risikovurderinger skal f.eks. foretages ved iværksættelse af enhver ny behandling af personoplysninger og ved ændringer i behandlingen samt ved indførelse og væsentlige ændringer af it-systemer og infrastruktur.

Vurderingerne skal være relevante og kvalificerede i forhold til det vurderede område. Heri ligger blandt andet:

- At vurderingerne i nødvendigt omfang skal tage afsæt i anerkendte, standardiserede og vedtagne principper for risikovurderinger, tilpasset det pågældende område og under hensyntagen til, at det i nødvendigt omfang skal være muligt at sammenholde og sammenligne risikoniveauet på tværs af forvaltninger
- At vurderingerne skal udføres af kvalificerede medarbejdere
- At omfanget af risikovurderinger skal være proportionalt med det vurderede områdes betydning
- At den foretagne risikovurdering dokumenteres
- At risikovurderinger foretages med den fornødne frekvens, og at det i relevant omfang er muligt at følge risikoudviklingen over tid.

#### *Styringsprincip*

Ved udarbejdelse af forretningscirkulærer og forretningsgange i medfør af Regulativet, skal der i nødvendigt omfang fastsættes nærmere bestemmelser om risikovurderinger.

### 3.5 Dokumentation

Alt dokumentation skal opfylde indholdsmæssige og formmæssige krav til registrering, dokument-udformning mv., som nærmere fastsat i Regulativets underliggende forretningscirkulærer og bestemmelser, herunder i forretningscirkulæret for dokumentation og compliance.

I forhold til databeskyttelse og informationsaktiver skal navnlig væsentlige dispositioner, hændelser, aktiver og beslutninger dokumenteres. Det er eksempelvis i form af instrukser, processer, kontraktuelle forhold, beslutningsnotater, business cases, infrastrukturtegninger og systemdokumentation, risikovurderinger, beskrivelse af brugeradministration og adgangsstyring mv.

I forhold til databeskyttelsen skal der endvidere forelægge særlig dokumentation i form af kommunens fortegnelse over behandlinger af personoplysninger, datastrømme mv., som fastsat i Regulativets underliggende regelsæt.

I forhold til dokumentation af samarbejdet med eksterne parter skal evt. særlige behov for dokumentation opfyldes, jf. afsnit 3.6.

#### *Styringsprincip*

Inden for Regulativets områder har alle forvaltninger ansvar for at sikre den fornødne dokumentation. Ved udarbejdelse af forretningscirkulærer og forretningsgange skal der i relevant omfang fastsættes nærmere bestemmelser om dokumentation.

### 3.6 Styring af eksterne parter

Aftaler med eksterne parter skal, medmindre særlige forhold gør sig gældende, opfylde kravene i Københavns Kommunes fælles standardskabeloner for databehandlaftaler og skal i nødvendigt omfang være kvalitetssikret af medarbejdere med henholdsvis juridisk, faglig og teknisk kompetence inden for det givne aftalefelt.

Der skal i nødvendigt omfang ske en løbende opfølgning og tilsyn med det aftalte samarbejde. Såfremt der ikke kan træffes aftale om kommunens eget tilsyn af eksterne parter, kan det efter en risikobaseret vurdering være nødvendigt at indgå aftale om periodisk indhentelse af revisorerklæring.



#### *Styringsprincip*

Alle forvaltninger har inden for egne ansvarsområder i medfør af Regulativet ansvar for at sikre den fornødne styring af eksterne parter. Aftaler med eksterne parter skal, medmindre særlige forhold gør sig gældende, opfylde kravene i Københavns Kommunes fælles standardskabeloner for databehandleraftaler.

### 3.7 Tilsyn

Tilsyn foretages ud fra en risikobaseret tilgang. Tilsynet varetages og gennemføres af følgende relevante aktører i Københavns Kommune:

- *Forvaltningerne*: forvaltningernes respektive direktioner og ledere har ansvaret for gennemførelse af ledelsestilsyn i forvaltningernes enheder med henblik på sikring af forvaltningernes egenkontrol i relation til medarbejderadfærd, funktionsadskillelse, it- sikkerhed og databeskyttelse
- *Databeskyttelsesrådgiveren*: fører med reference direkte til Borgerrepræsentationen et uafhængigt tilsyn med kommunens håndtering af persondata, herunder varetagelsen af ansvaret for og styringen af området, lovmedholdelighed og egenkontrol med henblik på at understøtte, at kommunen overholder de gældende databeskyttelsesretlige regler
- *Borgerrepræsentationen og Økonomiudvalget*: har det overordnede ansvar for informations-sikkerhed og datasikkerhed i Københavns Kommune og skal således overordnet sikre at det nødvendige tilsyn på området gennemføres
- *Lovpligtig revision*: Fører som led i den lovpligtige revision uafhængigt af Borgerrepræsentationen kontrol med kommunens informationssikkerhed, jf. KSL § 42.

Inden for områderne 'informationssikkerhed', 'databeskyttelse' og 'it-livscyklus' skal tilsynsemner og tilsynsmål afstemmes således, at det samlede tilsyn for kommunen er dækkende, tilstrækkeligt og effektivt. Tilsynet skal tilrettelægges ud fra en risikobaseret tilgang og i sammenhæng med kommunens aktuelle risikoniveau.

Ved tilrettelæggelse og gennemførelse af tilsyn skal det sikres:

- At tilsynet følger etablerede og fastlagte processer, forretningsgange mv.
- At de udførende medarbejdere har det nødvendige kendskab til gennemførelse af tilsyn
- At tilsynet reelt fungerer.

#### *Styringsprincip*

Alle forvaltninger har inden for egne ansvarsområder i medfør af Regulativet ansvar for at gennemføre fornødne ledelsestilsyn. Ved udarbejdelse af forretningscirkulærer og forretningsgange skal der i relevant omfang være taget stilling til behovet og gennemførelse af tilsyn.

### 3.8 Rapportering

Brud på persondatasikkerheden skal, i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens bestemmelser herom, rapporteres til Datatilsynet inden for 72 timer efter, at forvaltningen er blevet bekendt med bruddet.

Afvielser af relevans på områderne 'informationssikkerhed', 'databeskyttelse' og 'it-livscyklus' skal afrapporteres i overensstemmelse med kommunens ledelseshierarki samt i overensstemmelse med Regulativets underliggende regelsæt.

Rapportering er navnlig relevant i forhold til ændringer af væsentlig økonomisk betydning, et øget risikoniveau, sikkerhedshændelser og persondatabrud.



Nærmere regler for afrapportering kan fastlægges i medfør af Regulativet med henblik på, at beslutningstager eller andre aktører bedst muligt kan varetage sine ansvarsområder på et rettidigt og oplyst grundlag.

*Styringsprincip*

Alle forvaltninger har inden for egne ansvarsområder i medfør af Regulativet ansvar for at sikre den fornødne rapportering. Ved udarbejdelse af forretningscirkulærer og forretningsgange skal der i relevant omfang fastsættes bestemmelser om rapportering.

### 3.9 Hændelsesforanstaltninger

Som følge af tilsyn, risikovurderinger, sikkerhedshændelser eller andre identificerede u hensigtsmæssige forhold, der truer informationssikkerheden, skal der iværksættes og dokumenteres foranstaltninger, der nedsætter eller eliminerer konsekvenserne af de u hensigtsmæssige forhold. Såfremt der træffes beslutning om kun delvist at eliminere u hensigtsmæssige forhold, skal dette følges af en ledelsesbeslutning på direktionsniveau, med begrundelse for beslutningen. I de tilfælde Regulativets underliggende regelsæt tilsiger det, vil Økonomiforvaltningen være forpligtet til at forelægge beslutninger herom for Økonomiudvalget. Forelæggelsen følger den normale praksis i Københavns Kommune.

*Styringsprincip*

Alle forvaltninger har inden for egne ansvarsområder i medfør af Regulativet ansvar for at iværksætte fornødne hændelsesforanstaltninger. Ved udarbejdelse af forretningscirkulærer og forretningsgange skal der i relevant omfang fastsættes bestemmelser om hændelsesforanstaltninger.

### 3.10 Databeskyttelse og registreredes rettigheder

Københavns Kommune skal opretholde et teknisk og organisatorisk forsvarligt sikkerhedsniveau, hvor kommunen bl.a. skal følge principperne for databeskyttelse gennem design og standardindstillinger af hensyn til informationssikkerheden samt sikre registreredes rettigheder og data.

I tilknytning hertil vil sikringen af den registreredes rettigheder i medfør af bestemmelserne på det persondataretlige område være udmøntet i forretningscirkulærer og i nødvendigt omfang fællesobligatoriske forretningsgangsbeskrivelser.

*Styringsprincip*

Alle forvaltninger har inden for egne ansvarsområder i medfør af Regulativet ansvar for at varetage den fornødne databeskyttelse mv. Ved udarbejdelse af forretningscirkulærer og forretningsgangsbeskrivelser skal der i relevant omfang fastsættes bestemmelser om databeskyttelse mv.

### 3.11 Beredskabsplaner

Der skal foreligge opdaterede beredskabsplaner for alle forvaltninger, herunder for alle relevante systemer i Københavns Kommunes enheder, der behandler person- og værdioplysninger, der kan blive ramt af forhold, der aktiverer beredskabet. Planerne skal baseres på en vurdering af kritikalitet og skal løbende opdateres samt testes med en relevant frekvens.

*Styringsprincip*

Alle forvaltninger har inden for egne ansvarsområder i medfør af Regulativet ansvar for at udarbejde og opdatere beredskabsplaner. Ved udarbejdelse af forretningscirkulærer og forretningsgange skal der i relevant omfang fastsættes bestemmelser om beredskabsplaner.



## 4. Databeskyttelsesrådgiveren

Databeskyttelsesrådgiverens rolle og opgaver er fastsat i databeskyttelseslovgivningen med Justitsministeriets og Datatilsynets tilhørende Vejledninger. Databeskyttelsesrådgiveren er en i kommunen uafhængig funktion, der fungerer som kommunens rådgiver og tilsynsfunktion på området og skal inddrages og rådføres om overholdelse af de databeskyttelsesretlige regler.

Databeskyttelsesrådgiverens opgaver er i hovedtræk følgende:

- Underrette og rådgive om databeskyttelse. Det indebærer konkret rådgivning om beskyttelse af personoplysninger i Københavns Kommune, herunder hvordan lovmedholdelighed mv. sikres i forbindelse med indkøb af nye it-systemer, kravspecifikationer til leverandører, udarbejdelse af datapolitikker mv. samt stå til rådighed for ledelsen vedrørende spørgsmål om datasikkerhed
- Modtage underretninger og yde rådgivning i forbindelse med sikkerhedshændelser med indflydelse på personoplysninger og derefter rådgive i forbindelse med potentielle eller konkrete sikkerhedsbrud
- Overvåge overholdelsen af de databeskyttelsesretlige regler i kommunen. Det indebærer bl.a. at overvåge kommunens politikker om databeskyttelse, uddannelsen af personale i databeskyttelse, oplysningskampagner, fordeling af ansvar og revisioner etc.
- Databeskyttelsesrådgiveren skal rådgive ved udarbejdelse af konsekvensanalyser vedrørende databeskyttelse, når der anmodes herom, samt overvåge deres opfyldelse
- Inddragelse forud for udstedelse af retningslinjer og procedurer for, hvordan de databeskyttelsesretlige regler skal overholdes i kommunen herunder informationssikkerhedspolitik, -regulativ, forretningscirkulærer, processer og forretningsgange mv.
- Samarbejde med Datatilsynet på kommunens vegne
- Agere som kontaktpunkt for Datatilsynet angående alle spørgsmål om behandling af personoplysninger i kommunen, herunder
  - hvis en behandling af personoplysninger vil medføre en høj risiko, der kræver, at Datatilsynet høres forinden iværksættelsen af behandlingen
  - hvor sager om kommunens behandling af personoplysninger indbringes for Datatilsynet
- Vejlede den registrerede
  - angående den registreredes rettigheder ved behandling af personoplysninger
  - ved at besvare spørgsmål om behandling af personoplysninger. Kommunen skal bistå samt stille ressourcer og informationer til rådighed ved bl.a. at besvare henvendelser om, hvordan den registreredes oplysninger behandles
- Aflægge årlig statusrapport i oktober til Borgerrepræsentationen
- Ved særlige hændelser og/eller brud på datasikkerheden afrapporterer Databeskyttelses-rådgiveren til Borgerrepræsentationen.

## 5. Udmøntning og Drift

Udmøntning af Regulativet skal ske gennem en række underliggende forretningscirkulærer, der fastlægger de bindende retningslinjer på Regulativets tre hovedområder:

- Informationssikkerhed



- Databeskyttelse
- It-livscyklus.

Det vil ske i form af følgende 6 forretningscirkulærer:

- Forretningscirkulæret for persondatabeskyttelse, herunder bl.a. om registreredes rettigheder
- Forretningscirkulæret for dokumentation og compliance, herunder bl.a. om vedligeholdelse af kommunens behandlingsprocesser
- Forretningscirkulæret for organisering af informationssikkerhed
- Forretningscirkulæret for it-beskyttelse og it-sikkerhed
- Forretningscirkulæret for it-anskaffelser
- Forretningscirkulæret for it-livscyklus

## 6. Ikrafttrædelse

Regulativet træder i kraft, når det er godkendt af Borgerrepræsentationen og gælder til en ny version er godkendt af Borgerrepræsentationen.



## Bilag O.1.

# Uddybende IT-sikkerhedsregler



<b>1. ORGANISERING AF IT-SIKKERHED .....</b>	<b>4</b>
1.1 Interne organisatoriske forhold	4
1.2 Organisering af aftaler med eksterne samarbejdspartnere	4
<b>2. STYRING AF AKTIVER.....</b>	<b>4</b>
2.1 Ansvar for it-aktiver	4
2.2 Klassifikation af information og data	5
<b>3. MEDARBEJDETSIKKERHED .....</b>	<b>5</b>
3.1 Ansættelse af medarbejdere	5
3.2 Under ansættelsesforholdet	5
3.3 Ved ansættelsesforholdets ophør	5
<b>4. FYSISK SIKKERHED .....</b>	<b>6</b>
4.1 Sikre områder	6
4.2 Kontrollerede områder	7
4.3 Områder med borgeradgange og ubemandede områder	7
4.4 Beskyttelse af udstyr	7
<b>5. STYRING AF KOMMUNIKATION OG DRIFT .....</b>	<b>8</b>
5.1 Driftsafviklingsprocedurer	8
5.2 Håndtering af eksterne samarbejdspartnere	9
5.3 Kapacitetsstyring	9
5.4 Skadevoldende programmer og ondsindet kode	9
5.5 Backup	10
5.6 Netværkssikkerhed	10
5.7 Håndtering af databærende medier	11
5.8 Informationsudveksling	11
5.9 Elektronisk handel og betaling	11
5.10 Logning og overvågning	12
<b>6. ADGANGSSTYRING, BRUGERRETTEDE POLITIKKER MM.....</b>	<b>13</b>
6.1 Forretningsmæssige krav og ansvar	13
6.2 Administration af brugeradgange	14
6.3 Brugerrettede politikker	15
6.4 Netværksadgange	17





6.5 Styring af systemadgange	18
6.6 Fjernarbejdspladser	18

<b>7. ANSKAFFELSE, UDVIKLING OG VEDLIGEHOLDELSE AF INFORMATIONSSYSTEMER.....</b>	<b>18</b>
7.1 Sikkerhed i forhold til indkøb og nyudvikling af større systemer	19
7.2 Korrekt informationsbehandling	19
7.3 Kryptografi	20
7.4 Styring af systemfiler og programkildekode i større driftsmiljøer	20
7.5 Sikkerhed i udviklings- og hjælpeprocesser	20
7.6 Teknisk sårbarhedsstyring	21
<b>8. STYRING AF IT-SIKKERHEDSHÆNDELSER.....</b>	<b>21</b>
<b>9. BEREDSKABSSTYRING.....</b>	<b>22</b>
<b>10. OVERENSSTEMMELSE MED KRAV OG POLITIKKER.....</b>	<b>22</b>



# 1. Organisering af it-sikkerhed

## 1.1 Interne organisatoriske forhold

De interne organisatoriske forhold er fastsat i "Regulativ for it-sikkerhed i Københavns Kommune". Beskrivelsen omfatter alle forvaltningerne. F.eks. beskrives ansvar/opgaverne for Direktion, It-sikkerhedsfunktion, Systemejer, den Driftsansvarlige, Brugeradministrationen, Autorisationsansvarlige, ledere og medarbejdere.

## 1.2 Organisering af aftaler med eksterne samarbejdspartnere

- Ved indgåelse af aftaler med eksterne samarbejdspartnere er systemejeren ansvarlig for at sikre, at samarbejdspartneren underskriver en tavshedspligtserklæring, hvis samarbejdspartneren som led i samarbejdet får adgang til kommunens netværk.
- Ved indgåelse af aftaler med eksterne samarbejdspartnere, der indebærer, at samarbejdspartneren skal foretage databehandling på kommunens vegne, skal der for større systemer indgås en databehandleraftale, hvis indhold er i overensstemmelse med en af It-sikkerhedsfunktionen udarbejdet skabelon. Databehandleraftalen sikrer, at den eksterne samarbejdspartner ved hvilke regler, han skal overholde, og at han har tavshedspligt. It-sikkerhedsfunktionen kan dog godkende, at der anvendes andre databehandleraftaler.
- Udveksling af person- og værdioplysninger i form af udtræk fra et system til et andet skal ske i henhold til retningslinjer udarbejdet af systemejeren.

# 2. Styring af aktiver

De væsentlige aktiver hos kommunen er grupperet i kategorier, således at ansvar for disse aktiver kan decentraliseres.

- It-systemaktiver og informationer. F.eks. driftssystemer, forretningssystemer, mm.
- Slutbrugeraktiver. F.eks. udstyr til arbejdspladser.
- Mobilt it-udstyr. F.eks. telefoner, smartphones, tablets, mm.
- Infrastruktur og netværk. F.eks. netværk, kabling, mm.
- Servere. Dette omfatter elementer til serverdrift såsom hardware, SAN, UPS, mm.
- Print/multifunktionsenheder. Omfatter printere, fax, kopi, scan, mm.

## 2.1 Ansvar for it-aktiver

- Alle væsentlige it-systemer skal dokumenteres i kommunens systemfortegnelse FISKK, hvilket er systemejernes ansvar.
- Systemejerne for kritiske systemer er ansvarlige for, at der sker ajourføring af driftsplaner og godkendelse af disse.
- Ansvar for administrering og ajourføring af it-aktiver ligger hos den forretningsenhed, der varetager driften af de pågældendes it-aktiver.

### 2.1.1 Fortegnelse over it-aktiver

- I samarbejde med forvaltningerne definerer Koncernservice hvilke typer af it-aktiver, der anses for hhv. kritiske og væsentlige.
- Som led i risikovurderingen skal It-sikkerhedsfunktionen sikre, at der til enhver tid findes en ajourført fortegnelse over alle væsentlige it- og informationsaktiver.
- Koncernservice har ansvaret for, at der føres lister over væsentlige it-aktiver.



- Der skal tages stilling til arkivering og eventuel sletning af oplysninger.
- Placering af kritiske it-aktiver skal registreres, herunder placering i sikre områder.

### 2.1.2 Ejerskab til information

- Kommunen ejer alle ikke private informationer, som lagres i kommunens it-systemer, herunder på medarbejdernes it-udstyr, og forbeholder sig ret til inden for lovens grænser frit at anvende disse informationer.

## 2.2 Klassifikation af information og data

- Klassifikationen af data hos kommunen tager udgangspunkt i de lovmæssige krav, der er gældende for personoplysninger og justitsministeriets bekendtgørelse om it-sikkerhed nr. 528. Der er ydermere foretaget en klassifikation af data i forhold til interne oplysninger, hvoraf nogle vil blive vurderet som fortrolige.

### 2.2.1 Klassifikation af informationer og data

- **Personoplysninger, fortrolige/følsomme.** Omfatter etnisk tilhørsforhold, religion, sociale forhold, strafeforhold, helbredsoplysninger mm.
- **Personoplysninger, almindelige.** Kan indeholde identificerbare oplysninger: Det være sig navn, adresse, e-mail, telefonnumre, mm.
- **Værdioplysninger.** Oplysninger, der har en væsentlig økonomisk eller forvaltningsmæssige værdi for kommunen, og hvor offentliggørelse vil forårsage væsentlig skade på Københavns Kommunes forvaltning, omdømme eller økonomi. Det gælder f.eks. visse økonomidata, data om it-infrastruktur, fortrolige forretningsplaner eller udbudsmateriale.
- **Interne data.** Omfatter oplysninger, der ikke er person- eller værdioplysninger, men kun er tiltænkt internt brug i Københavns Kommune, og hvor offentliggørelse kun vil forårsage ubetydelig skade på Københavns Kommunes forvaltning, omdømme eller kun ubetydelig økonomisk effekt, som f.eks. vagtplaner og interne notater.
- **Åbne data.** Omfatter alt hvad der ikke er omfattet af ovenstående f.eks. alle oplysninger, der er egnede til almen offentliggørelse, åbne dagsordner, borger- og erhvervsinformation.

## 3. Medarbejdersikkerhed

### 3.1 Ansættelse af medarbejdere

- Alle medarbejdere skal senest på tiltrædelsestidspunktet og som en del af ansættelsesaftalen erklære at være bekendt med, at de er underlagt It-sikkerhedshåndbogen og reglerne om tavshedspligt, jf. forvaltningslovens § 27 og straffelovens § 152 og §§ 152 c-152 f. Ansvaret herfor påhviler medarbejderens nærmeste overordnede.

### 3.2 Under ansættelsesforholdet

- Den nærmeste leder er ansvarlig for, at medarbejderen er informeret om sine opgaver og ansvar i forhold til it-sikkerheden, inden der gives adgang til kommunens it-systemer.
- Alle medarbejdere får ved adgang til kommunens netværk et elektronisk brev om kommunens it-sikkerhedsregler og et link til kommunens It-sikkerhedshåndbog, som de har pligt til at læse.

### 3.3 Ved ansættelsesforholdets ophør



- Medarbejderens nærmeste leder sikrer, at medarbejderen senest ved ansættelsesforholdets ophør afleverer it-udstyr og lignende, som tilhører kommunen.
- Medarbejderens nærmeste leder skal orientere medarbejderen om, at tavshedspligten stadig gælder efter ansættelsesforholdets ophør.
- Det skal sikres, at inddragelse af medarbejderen adgangsrrettigheder sker i henhold til en af Koncernservice godkendt procedure.

### 3.3.1 Akut ophør af medarbejder

- Det skal sikres, at rettigheder og adgange til systemer og data bliver deaktiverede hurtigst muligt efter gældende procedure.
- Ved akut ophør må data på arbejdsstationer, mobilt it-udstyr og e-mailkonti ikke slettes, men skal arkiveres for eventuelle videre undersøgelser.

## 4. Fysisk sikkerhed

Kommunen skal sikre sig, at der er etableret en passende fysisk sikkerhed omkring området og kritiske områder, såsom databehandlingssteder og andre steder hvor der kunne ligge personfølsomme oplysninger eller værdiopllysninger. Eksempler er områder med borgeradgange, arkiver, serverrum, netværksudstyr og lignende. Kommunen bruger følgende kategorier af sikre områder, som er defineret i det følgende:

1. Sikre områder
2. Kontrollerede områder
3. Åbne områder med borgeradgang og ubemandede områder.

### 4.1 Sikre områder

#### 4.1.1 Generelt om sikre områder

- Krydsfelter, serverrum og andre steder, hvor netværksudstyr er placeret, anses altid som sikre områder.
- Den lokale ledelse kan i samarbejde med It-sikkerhedsfunktionen træffe beslutning om inddragelse af andre områder som sikre områder.
- Den driftsansvarlige skal føre en fortegnelse over sikre områder. Det skal fremgå af fortegnelsen, om det er den driftsansvarlige, eksterne eller den lokale ledelse, der er ansvarlige for området.
- Sikre områder skal være afgrænsede og beskyttede i henhold til en risikovurdering, der omfatter de informationsaktiver, der opbevares i området.
- Den driftsansvarlige skal i samarbejde med It-sikkerhedsfunktionen fastsætte minimumsretningslinjer for fysisk sikring herunder eventuelle retningslinjer for godkendelse af personale med adgang til sikre områder.
- Den driftsansvarlige er ansvarlig for at vurdere behovet for sikringstiltag såsom alarmsystemer, beskyttelse mod brand og vandskader, UPS, køling eller andre sikringstiltag.
- Der skal være etableret branddøre til store serverrum.
- Passende indbrudsalarmer skal være etablerede som minimum til større installationer.
- Den driftsansvarlige skal revidere listen med sikre områder mindst hvert 4. år.

#### 4.1.2 Fysisk adgangskontrol

- Der skal være etableret passende adgangskontroller til store serverrum, således at kun autoriserede personer kan få adgang.
- Den driftsansvarlige skal sikre, at der sker logning af hvem, der har været inde i store serverrum, og hvornår de har været inde.



- Den driftsansvarlige skal sikre, at alle eksterne personer med adgang til store serverrum er registrerede, og der skal ske en periodisk revurdering af, om der fortsat er behov for, at disse eksterne personer har adgang.

#### 4.1.3 Beskyttelse mod eksterne trusler

- Brandfarligt materiale skal placeres i forsvarlig afstand fra sikre områder.
- Sikkerhedskopier og andre typer af arkiver skal være beskyttede mod eksterne trusler såsom brand og oversvømmelser.
- Der skal være etableret klimaanlæg og løbende overvågning af serverrum i forhold til temperatur og fugt.
- Der skal være etableret brandslukningsmekanismer i serverrum
- Der skal foreligge opdaterede servicereporter, hvor sikringsmekanismerne er blevet testet og godkendt af eksterne parter.

#### 4.1.4 Arbejde i sikrede områder - større serverrum

- Den driftsansvarlige fastsætter retningslinjer for arbejde i større serverrum.

### 4.2 Kontrollerede områder

- I visse mindre sikre områder - som offentligheden dog ikke normalt skal have adgang til - er der kun begrænsede krav til it-sikkerheden, disse områder betegnes "kontrollerede områder".
- Den driftsansvarlige eller den lokale ledelse træffer beslutning om, hvilke områder, som offentligheden ikke normalt skal have adgang til, og som dermed skal anses som kontrollerede områder.
- Den driftsansvarlige eller den lokale ledelse kan - i samarbejde med It-sikkerhedsfunktionen - fastsætte retningslinjer for sikkerheden på sådanne kontrollerede områder.
- For kontrollerede områder bør der være etableret passende fysisk adgangskontrol (f.eks. aflåsning).

#### 4.2.1 Overvågning af områder til af- og pålæsning

- Adgang til og fra af- og pålæsningsområdet i Koncernservice skal være sikret på passende vis med fysiske og logiske adgangskontroller.
- Ved fysisk transport af ind- og uddata skal der afhængigt af oplysningernes karakter anvendes en betryggende transportform. Vurderingen heraf skal foretages af systemejeren for det system, som ind- og uddataene hidrører fra og efter inddragelse af It-sikkerhedsfunktionen.

### 4.3 Områder med borgeradgange og ubemandede områder

- Den lokale ledelse i de enkelte forvaltninger er ansvarlig for at sikre områderne på passende vis.
- Den lokale ledelse i forvaltningen er ansvarlig for at sikre, at eventuel tv-overvågning overholder de gældende krav omkring persondatabeskyttelse. It-sikkerhedsfunktionen skal konsulteres ved oprettelse af ny tv-overvågning på offentligt tilgængelige steder. Se også afsnit 10.10.2 Tv-overvågning.

### 4.4 Beskyttelse af udstyr

- It-udstyr skal være placeret, så skader og uautoriseret adgang minimeres.
- Væsentligt it-udstyr skal beskyttes mod tyveri.
- It-sikkerhedsfunktionen kan stille krav om tv-overvågning af særligt kritisk it-udstyr eller udstyr af høj værdi.
- It-systemer og infrastruktur skal være beskyttet mod lyn og overspændinger.



- It-udstyr, der benyttes til behandling af personoplysninger eller værdioplysninger, skal placeres på en sådan måde, at det er beskyttet mod adgang fra uvedkommende.
- Printere, der benyttes til udskrivning af personoplysninger eller værdioplysninger, skal placeres i kontrollerede områder, hvortil der ikke er offentlig adgang, eller det skal sikres, at det kun er muligt at udskrive dokumenter ved medarbejderens tilstedeværelse.
- Den driftsansvarlige i henholdsvis Koncernservice, Børne- og Ungdomsforvaltningen og Brandvæsenet skal fastsætte regler for hvilket it-udstyr, der skal tyverisikres gennem mærkning.

#### 4.4.1 Forsyningsikkerhed

- Ved større forretningskritiske serverrum mm. skal der være etableret nødstrømsanlæg til korttidsbrug og kontrollerede nedlukninger.
- På disse lokationer skal der være etableret plan for brugen af nødstrømsanlæg, og det skal periodisk afprøves og kontrolleres.
- Der skal være etableret alternative kommunikationsforbindelser til kritiske forretningssystemer.

#### 4.4.2 Sikring af kabler og udstyr

- Den driftsansvarlige i henholdsvis Koncernservice, Børne- og Ungdomsforvaltningen og Brandvæsenet skal sørge for beskyttelse af kabler til datakommunikation mod uautoriserede indgreb og skader. Faste kabler og udstyr bør mærkes klart og entydigt.
- Den driftsansvarlige skal sikre, at der findes overordnet dokumentation for kabelføring, og at den bliver opdateret, når den faste kabelføring ændres.
- Den driftsansvarlige skal periodisk kontrollere netværket for uautoriseret it-udstyr og om nødvendigt kontakte den ansvarlige.

#### 4.4.3 Fjernelse af virksomhedens informationsaktiver og sikker bortskaffelse

- Bortskaffelse af it-udstyr, som indeholder personoplysninger eller værdioplysninger, skal i det omfang, det er muligt, ske ved destruktion.
- Ved salg, genbrug eller bortskaffelse af it-udstyr herunder pc'er og eksterne harddiske skal alle data lagret på udstyret slettes på en sådan måde, at data ikke kan gendannes. Koncernservice kan dispensere herfra.
- Ansvar for sletning og bortskaffelse påhviler den driftsansvarlige i Koncernservice.

## 5. Styring af kommunikation og drift

### 5.1 Driftsafviklingsprocedurer

#### 5.1.1 Driftsafviklingsprocedurer

- Der skal sikres, at driftsprocedurer for infrastruktur og forretningssystemer løbende bliver ajourførte og er tilgængelig for driftspersonale.
- Driftsprocedurer skal omfatte beskrivelse af eventuel integration og driftsmæssige bindinger til andre systemer.
- Driftsprocedurer skal indeholde procedurer for fejlhåndtering og systemdokumentation, der beskriver ind-/uddata.
- Driftsprocedurer skal omfatte beskrivelser af reetableringsproces.
- Driftsprocedurer skal beskrive muligheder og opsætning af kontrolspor og øvrig systemteknisk logning.

#### 5.1.2 Ændringsstyring



- Det skal sikres, at ændringer ikke forringer indbyggede integritetskontroller.
- Alle påvirkede systemer, databaser og udstyr skal identificeres i forbindelse med ændringer.
- Ændringer skal være formelt godkendte på møder i Change Advisory Board inden implementering.
- Systemer for større systemer er - i samarbejde med den driftsansvarlige - ansvarlig for at vurdere behovet for teknisk test og brugerinvolvering inden implementering.
- Ved større ændringer til it-systemer skal interne kontroller testes for at sikre, at disse ikke forringes ved implementeringen.
- Test skal være med til at afdække utilsigtede afledte virkninger på Københavns Kommunes daglige drift og sikkerhed.
- Mulige konsekvenser af ændringer skal vurderes.
- Der skal tages stilling til behovet for fallback.
- Der skal sikres et kontrolspor for gennemførte ændringer på systemerne.

## 5.2 Håndtering af eksterne samarbejdspartnere

Det skal sikres, at eksterne samarbejdspartnere efterlever Københavns Kommunes krav til sikkerhed og stabilitet og tilgængelighed.

- Kontrakter og SLA'er (Service Level Agreement) med eksterne samarbejdspartnere bør indeholde beskrivelser af logiske og fysiske sikkerhedstiltag.
- Kommunen skal kunne gennemføre audit eller kontrol med outsourcete aktiviteter såsom logging af adgang og ændringer til systemer.
- Ansvar for identifikation af sikkerhedshændelser og it-beredskab skal være defineret i kontraktuelle aftaler med eksterne samarbejdspartnere.
- Det skal sikres, at eksterne samarbejdspartnere som minimum efterlever Københavns Kommunes regler for ændringsstyring omfattende teknologiske, hardwaremæssige, organisatoriske og it-systemmæssige ændringer.

## 5.3 Kapacitetsstyring

- It-infrastrukturen skal løbende overvåges i forhold til ressourceforbrug.
- Der skal være defineret tærskelværdier med alarmering, hvis disse overskrides ved fejl på f.eks. CPU, disk, eller ved andre lignende performanceproblemer.
- Der skal løbende tages stilling til behovet for kapacitetsændringer såsom indkøb af nyt hardware mm.
- Krav til kapacitetsstyring skal tage udgangspunkt i forretningens krav til svartider og tilgængelighed.

## 5.4 Skadevoldende programmer og ondsindet kode

### Scope

- Alle servere, arbejdsstationer, bærbare pc'er og andet mobilt it-udstyr, netværksenheder og andre relevante enheder skal være beskyttet mod ondsindet kode, såsom virus, malware, mm.
- Netværksindgange og e-mailtrafik til og fra kommunen skal være beskyttet mod ondsindet kode.
- Det skal være muligt at blokere ondsindede websider eller e-mails, således at disse ikke kan tilgås.

### Hvad skal scannes

It-sikkerhedsfunktionen kan fastsætte retningslinjer for hvilke typer af data, der skal scannes. Det omfatter som minimum følgende:

- Kritiske systemfiler
- Master boot records
- Specifikke filer såsom pdf'er, eksekverbare filer, makroer, scripts, ondsindede links i e-mails, mm.
- Indgående/udgående netværkstrafik





- Alle vedhæftede filer i e-mailsystemer skal scannes inden de åbnes
- Mobile medier såsom USB-enheder, eksterne drev og cd/dvd'er
- Java applets og browser-relaterede trusler

#### **Review**

- Der skal gennemføres periodisk review af antivirus/malware-løsninger for at sikre, at alle enheder er aktive og beskyttet med seneste signaturer.
- Et periodisk review i form af stikprøve eller scanninger af systemer skal gennemføres og resultatet dokumenteres.
- Håndtering af kritiske observationer, der ikke automatisk kan håndteres af antivirus/malware-løsningen, skal dokumenteres med handlingsplan.
- Automatisk karantæne skal være aktiveret med henblik på efterfølgende undersøgelser.

### 5.5 Backup

Kommunen tager backup af alle væsentlige informationsaktiver i henhold til de forretnings- og driftsmæssige krav hos Københavns Kommune.

- Der skal udarbejdes en overordnet strategi for backup i Københavns Kommune, og strategien har til formål at sikre, at der til enhver tid kan gennemføres gendannelse af systemer og data, samt at backup tilbydes som en standardiseret ydelse over for kommunens systemejere.
- Krav til backup-konfigurationer for alle systemer og data skal være dokumenteret i backup-planer omfattende hyppighed, og på hvilke medier de bliver arkiveret.
- Backup-planer skal tage udgangspunkt i de forretningsmæssige krav til tilgængelighed og acceptabel periode for database.
- It-systemer (kilden) og backup-medier (kopien) skal være fysisk adskilte, og placeringen af backup-medier skal være beskyttet med passende fysiske og logiske adgangskontroller.
- Arkiverede backup-medier hos Københavns Kommune skal placeres i data- og brandsikret rum, skabe eller bokse.
- Fjernarkivering af backup-medier som f.eks. langtidslagring skal ske i en anden fysisk enhed hos kommunen eller hos autoriserede samarbejdspartnere, og der skal signeres af på udlevering/aflevering af backup-medier til fjernarkivering.
- Fjernarkiverede backup-medier skal være beskyttet med passende fysiske og logiske adgangskontroller.
- Backup skal minimum testes en gang årligt med henblik på at validere integriteten af backup-medierne, og at systemer og data kan genskabes inden for de aftale tidsrammer.
- Ændringer til backup-konfigurationer eller backup-løsninger skal formelt godkendes og dokumenteres.
- I forbindelse med større idriftsættelser eller andre betydende ændringer, skal der gennemføres backup af systemopsætninger.
- Automatiserede backup-jobs som f.eks. kørsler og batch-jobs skal løbende overvåges for identifikation af fejlede kørsler.
- Systemejerne for kritiske systemer skal sikre, at der kan gennemføres en restore-test hos enten Koncernservice serverdrift eller hos ekstern leverandør, hvis systemet driftes eksternt.

### 5.6 Netværkssikkerhed

- Der skal forefindes beskrevne procedurer for logisk adgang til kritisk netværksudstyr som f.eks. switcher, routere og firewalls.
- Administration, der ikke foretages fra Københavns Kommunes netværk, skal ske med en sikker og krypteret forbindelse med automatisk timeout-funktion efter inaktiv periode.
- Netværksinfrastrukturen skal designes med henblik på at minimere sikkerhedsrisici f.eks. segregering/VLAN, DMZ zoner, mm.





- Der skal tages backup af kritisk netværksudstyr i forbindelse med opdateringer og som minimum hver 4. uge.
- Installation og konfiguration af nyt netværksudstyr skal omfatte konfiguration af basale sikkerhedsparametre.
- Kritisk netværksudstyr skal løbende overvåges for driftsmæssige problemer eller for sikkerhedshændelser såsom DDOS, port scanninger eller uautoriserede adgangsforsøg.

#### 5.6.1 Netværkstjenester og opkobling af netværksudstyr

- Netværket skal periodisk scannes efter uautoriserede netværkstjenester omfattende usikre protokoller og software-tjenester, såsom torrent-klienter, eksterne fildelingstjenester, FTP, telnet, uautoriserede webservere mm.
- Tilføjelser eller undtagelser til regler for al netværkstrafik på Københavns Kommunes interne netværk skal godkendes i form af en change request.
- Administration af netværksenheder må kun foretages fra specifikke IP-adresser eller ske via en sikker forbindelse, som er krypteret, f.eks. SSL, https eller lignende.
- Netværksudstyr, samt overvågning af disse, skal konfigureres efter definerede standarder, der omfatter brugen af best practices for sikkerhedskonfigurationer, f.eks. deaktivering af services, porte, konsoladgange, ukrypterede forbindelser, mm.
- Al adgang til det administrative netværk skal valideres med AD oprettet netværksbrugernavn og password.
- Alt netværksudstyr med borgeradgang skal afvikles på et publikumsnetværk, som er fysisk og logisk adskilt fra det administrative netværk. Det er dog muligt at få adgang til det administrative netværk, hvis der benyttes netværk, hvor sikkerhedsforanstaltningerne skriftligt er godkendt af den driftsansvarlige.

#### 5.6.2 Trådløse netværk

- Alle eksterne, der får adgang til Københavns Kommunes publikumsnetværk eller gæstenetværk, skal præsenteres for en startside med krav om accept af vilkår for brug.

### 5.7 Håndtering af databærende medier

- Bortskaffelse af USB-nøgler, cd'er, dvd'er, hukommelseskort og lignende kan kun ske ved destruktion efter en af den driftsansvarlige godkendt procedure.
- Systemdokumentation såsom vejledninger, topologitegninger, konfigurationsdokumenter og anden systemdokumentation skal beskyttes og må ikke placeres på ikke-beskyttede eksterne databærende medier.

### 5.8 Informationsudveksling

- Der skal være etableret sikringsforanstaltninger til opdagelse af og beskyttelse mod misbrug, fejlforsendelser og manipulation af data.
- Der må ikke efterlades printede personfølsomme oplysninger eller værdioplysninger på offentlige områder såsom åbne kontorlandskaber eller i printerrum.
- Det skal sikres, at personfølsomme oplysninger eller værdioplysninger ved transport bliver sikret på passende vis, f.eks. beskyttet emballage, aflåste bokse eller ved kryptering af indhold.

### 5.9 Elektronisk handel og betaling

- Den systemansvarlige for systemer, hvori der indgår elektronisk handel eller elektronisk betaling, er ansvarlig for at sikre, at den elektroniske handel/elektroniske betaling foregår i overensstemmelse med best practice.



## 5.10 Logning og overvågning

### Generelle regler

Omfang af logning på brugeraktiviteter skal være baseret på en risikovurdering, således at der kun logges for relevante og nødvendige hændelser.

Logning omfatter systemer og brugeradgange i forhold til lovgivningen beskrevet i

- Bekendtgørelse om it-sikkerhed nr. 528 kapitel 3 § 15 og 19
- Københavns Kommunes kasse og regnskabsregulativ.

Hvis et system ikke behandler personfølsomme oplysninger eller værdioplysninger, kan kravet om logning fraviges.

### Brugerlogning

- It-systemer, hvor personoplysninger behandles, skal omfattes af logning, med mindre de er undtaget fra logning i Justitsministeriets bekendtgørelse om it-sikkerhed nr. 528 § 19. Logdata skal f.eks. indeholde dato for systemanvendelse og specificering af systemer, log-on og log-off.
- Fejlede og succesfulde adgangsforsøg.
- Logning af brugen af udvidede rettigheder på kritiske systemer.
- Logning af data indeholdende personfølsomme oplysninger skal opbevares i 6 måneder, hvorefter logdata skal slettes. Undtagelser, hvor logdata skal opbevares i op til 5 år, skal være dokumenteret.
- It-systemer, hvor data, der er omfattet af Københavns Kommunes Kasse- og regnskabsregulativ, opbevares, skal logge i henhold til denne.

### Systemlogning

- Installation og brugen af systemværktøjer på kritiske systemer.
- Brugen af kritiske transaktionstyper, herunder læsning og ændring af data.
- Konfigurationsændringer.
- Benyttede netværksprotokoller.
- Aktivering/deaktivering af systemkontroller såsom antivirus, firewall og andre logiske sikringskontroller.

### Opfølgning på logning

- Der skal løbende følges op på logdata med henblik på at identificere uhensigtsmæssigheder, f.eks. overskridelser af tærskelværdier, forsøg på uretmæssig adgang til kritiske data, uventede ændringer og til/frakobling af udstyr til systemer eller netværk.
- Alarmer fra fysiske og logiske adgangskontrolsystemer omfattende benyttede adgange, forsøg på adgang og aktivering/deaktivering af kontroller i disse systemer, skal håndteres.

### Fejllogs

- Fejllogs skal regelmæssigt analyseres og gennemgås for at sikre, at alle fejl bliver rettet på tilfredsstillende vis.
- Korrigerende og kompenserende foranstaltninger, der kan påvirke beskyttelsen af data på systemerne, skal dokumenteres.

### Administratorlogs

- Hvis et system indeholder personfølsomme data eller værdidata, skal aktiviteter udført af systemadministratorer og andre med særlige rettigheder logges. Hvor det er teknisk muligt, skal der være etableret funktionsadskillelse, således at systemadministratorer ikke selv kan ændre loginformationer.

### Beskyttelse af logdata



- Logfaciliteter og loginformation skal være beskyttet, således at risikoen for uautoriseret adgang eller manipulation af indholdet reduceres.

#### 5.10.1 It-sikkerhedsrapporter

Kommunen gennemfører periodiske udtræk fra systemer for f.eks. at kontrollere adgange til data og systemer.

- Anmodning om udtræk i form af it-sikkerhedsrapporter skal godkendes af It-sikkerhedsfunktionen.
- It-sikkerhedsrapporter skal udarbejdes enten i forbindelse med de generelle kontroller af medarbejderes adgange eller ved begrundet mistanke om misbrug mm.
- Udtrækkene skal altid opbevares på sikker vis, således at uvedkommende ikke kan få adgang til oplysningerne.
- Udtrækkene skal destrueres, så snart forholdet er endeligt afklaret, og der ikke længere er behov for at arkivere disse.

#### 5.10.2 Tv-overvågning

Tv-overvågning må som udgangspunkt alene iværksættes i kriminalitetsforebyggende øjemed. Offentlige myndigheders adgang til at iværksætte tv-overvågning er først og fremmest reguleret af persondatalovens regler samt i lov om Tv-overvågning.

Efter § 2a i lov om Tv-overvågning kan en kommune med henblik på at fremme trygheden foretage tv-overvågning af offentlig gade, vej, plads eller lignende område, som benyttes til almindelig færdsel, og som ligger i nær tilknytning til et område, der allerede tv-overvåges. I praksis betyder "nær tilknytning" inden for en radius af 500 m. fra allerede etableret tv-overvågning, som ikke behøver at være iværksat af kommunen. Politidirektøren i København skal høres, inden tv-overvågningen iværksættes.

De relevante regler i persondataloven er navnlig de grundlæggende principper om god databehandlingsskik, saglighed og proportionalitet i § 5 og de enkelte regler for behandling af personoplysninger i §§ 6-8.

- Ved tv-overvågning af steder eller lokaler, hvor der er almindelig adgang, eller af arbejdspladser, skal der oplyses om overvågningen ved skiltning eller anden tydelig information.
- Alle ansatte på stedet skal oplyses om formålet med tv-overvågningen og om, i hvilke tilfælde optagelserne vil blive gennemgået og videregivet til politiet.
- Billedoptagelser fra tv-overvågning i kriminalitetsforebyggende øjemed skal slettes senest 30 dage efter, at de er optaget, med mindre de indgår i en verserende politisag.
- Der skal træffes de nødvendige fysiske og tekniske foranstaltninger imod, at billedoptagelser fra et overvågningskamera kommer til uvedkommendes kendskab eller misbruges.
- Billedoptagelser fra tv-overvågning i kriminalitetsforebyggende øjemed må kun videregives, hvis personen på optagelsen har givet sit udtrykkelige samtykke, eller hvis videregivelse sker til politiet i kriminalitetsopklarende øjemed.

## 6. Adgangsstyring, brugerrettede politikker mm.

### 6.1 Forretningsmæssige krav og ansvar

- Al adgang til kommunens it-systemer, servere, netværk og pc'er, der indeholder person- eller værdioplysninger, skal være betinget af konkrete autorisationer.
- Nærmeste leder har ansvaret for tildelte autorisationer til medarbejderne.
- Systemer meddeler Koncernservice (Brugeradministrationen og It-sikkerhedsfunktionen) de nærmere retningslinjer for adgangsstyring til hvert enkelt it-system.



- Retningslinjerne skal blandt andet beskrive hvilke medarbejdergrupper, der skal have adgang til it-systemet, samt hvilke oplysninger og funktioner den enkelte medarbejder kan få adgang til, og kan endvidere indeholde en beskrivelse af eventuel mulighed for anvendelse af rolleprofiler.
- Rolleprofiler skal oprettes og vedligeholdes af systemejer i samarbejde med Brugeradministrationen i Koncernservice.

## 6.2 Administration af brugeradgange

- Oprettelse og vedligeholdelse af medarbejdere i kommunens it-systemer bliver gennemført af Brugeradministrationen i Koncernservice.

Medarbejdere i Brandvæsenet oprettes og vedligeholdes som udgangspunkt af Brugeradministrationen i Koncernservice. Brandvæsenet sikrer efterfølgende selv relevante autorisationer til egne systemer efter egen forretningsgang. Koncernservice er ansvarlig for, at der foreligger ajourførte procedurer for adgangsstyring og brugeradgang omfattende oprettelser, ændringer og sletning af interne og eksterne brugere. Den autorisationsansvarlige har ansvaret for, at der bestilles de rettigheder, som medarbejderne har behov for arbejdsmæssigt.

- Eksterne samarbejdspartnere, som har brug for adgang til et it-system af hensyn til drifts-, udviklings- og vedligeholdelsesopgaver, skal autoriseres hertil.
- Autorisation af eksterne samarbejdspartnere må kun finde sted, såfremt en entydig identifikation af den pågældende medarbejder kan finde sted. Dette skal som udgangspunkt ske i form af cpr-nummer.
- Autorisation skal ske på baggrund af en anmodning fra en autorisationsansvarlig i samarbejde med den ansvarlige for aftaleindgåelsen, der sørger for at indhente de fornødne oplysninger i forbindelse med bestillingen.
- Slutbrugeren får som udgangspunkt ikke lokaladministratorrettigheder på arbejds-pc'er.

### 6.2.1 Brugeroprettelser

- Hver medarbejder skal ved oprettelse tildeles et unikt brugernavn.
- Brugernavnet er personligt og må ikke overdrages til andre.
- De enkelte brugernavne skal genereres i kommunens it-sikkerhedssystem.
- Ved oprettelse eller nulstilling af adgangskode skal medarbejderen tildeles en midlertidig adgangskode, som skal ændres ved første anvendelse.
- Udlevering af den midlertidige adgangskode skal ske på en sikker måde.
- Midlertidige adgangskoder skal opfylde de gældende krav til adgangskoder.
- Koncernservice er ansvarlig for at ajourføre procedurer for, hvordan en brugers identitet fastslås, før en ny adgangskode må udleveres, og for hvorledes udleveringen skal ske.
- Såfremt der skal foretages udlevering af adgangskoder over internettet eller andre åbne netværk, skal denne udlevering sikres vha. kryptering.
- Standardadgangskoder fra systemleverandører skal ændres i forbindelse med installation af nye it-systemer.
- Indtastning af adgangskode kan erstattes af brug af id-kort eller lignende autentifikationsmekanisme med et tilsvarende eller højere sikkerhedsniveau.

#### Periodisk review

- It-sikkerhedsfunktionen sikrer, at der foretages stikprøvekontrol af de tildelte autorisationer.
- It-sikkerhedsfunktionen skal især sikre, at der sker kontrol af de medarbejdere, der har adgang til værdioplysninger eller fortrolige personoplysninger.

#### Ændring af brugerrettigheder

- Ved omplacering skal den nye leder sikre, at medarbejderen kun har de autorisationer, der er et arbejdsmæssigt behov for. Eventuelle ændringer af rettigheder bestilles hos Brugeradministrationen.



### **Nedlæggelse af brugerrettigheder**

- Ophører ansættelsesforholdet skal brugerrettighederne nedlægges, og ved orlov, længerevarende sygdom eller andet fravær skal brugerens adgangsrettigheder deaktiveres.

### **Udvidede rettigheder**

- Udvidede rettigheder til forretningssystemer og it-systemer skal være dokumenteret.
- Brugen af udvidede rettigheder til administration af brugeradgange skal registreres i form af logning.

### **Adgangskoder generelt (mobilt udstyr se dog afsnit 11.3.10)**

- Adgangskoder skal indeholde mindst 8 tegn.
- Adgangskoder til systemadministratorprofiler skal så vidt muligt indeholde mindst 12 tegn.
- Adgangskoder skal indeholde kombinationer fra følgende tre kategorier: store bogstaver, små bogstaver og tal.
- Der må ikke benyttes brugernavn, eget navn eller datoer som en del af adgangskoden.
- Adgangskoder skal skiftes efter højst 90 dage.
- Adgang til systemer skal blokeres senest efter 5 mislykkedes login forsøg og håndhæves i mindst 30 min.
- Alle arbejdsstationer skal have en skærmlås, der aktiveres automatisk efter højst 15 minutters inaktivitet med krav om indtastning af password.
- Adgangskoder til administratoradgang skal opbevares i en forseglede kuvert i et aflåst pengeskab.
- It-sikkerhedsfunktionen kan tillade, at passwords bliver gemt i single sign on-løsninger. Muligheden for at gemme passwords i browsere eller andre applikationer skal deaktiveres.

## **6.3 Brugerrettede politikker**

### **6.3.1 Adgangskoder**

- Adgangskoder er personlige og strengt fortrolige og må ikke udlånes til andre.
- Såfremt adgangskoden kompromitteres, eller der opstår mistanke herom, er det medarbejderens ansvar straks at ændre kodeordet og underrette It-sikkerhedsfunktionen.
- Hvis flere medarbejdere benytter den samme arbejdsstation, skal den enkelte medarbejder logge på med egen adgangskode, før der udføres arbejdsopgaver, og logge af inden den næste medarbejder overtager arbejdspladsen.

Når en medarbejder forlader en tændt arbejdsstation, skal den adgangskodebeskyttede skærmlås aktiveres

### **6.3.2 Københavns Kommunes rettigheder**

- Af hensyn til Københavns Kommunes drifts- og sikkerhedsmæssige forhold kan alt, hvad der sker på kommunens it-systemer løbende blive registreret/logget.
- Registreringen giver ikke ledere mv. en adgang til at tilgå oplysninger om medarbejdernes brug af internet mv.
- Eventuel gennemgang af en medarbejders e-mails må kun ske, hvis det er nødvendigt for, at Københavns Kommune kan forfølge berettigede interesser, og hensynet til den ansatte ikke overstiger disse interesser. De berettigede interesser kan f.eks. være hensynet til drift, sikkerhed, genetablering og dokumentation samt hensynet til kontrol af medarbejders brug.
- Medarbejderne skal på forhånd - på en klar og utvetydig måde - være informeret om eventuel gennemgang af den enkelte medarbejders e-mails.
- Ved en gennemgang af en medarbejders e-mails må arbejdsgiveren ikke læse medarbejderens private e-mails.

### **6.3.3 Accepteret brug af e-mail**



Medarbejdere skal anvende e-mailsystemer til arbejdsmæssige forhold, og i det omfang det ikke generer den arbejdsrelaterede anvendelse, må e-mailsystemet godt anvendes til private formål.

- Kommunens it-sikkerhedspolitik skal overholdes ved brug af kommunens e-mailsystemer.
- E-mails der indeholder fortrolige, personfølsomme oplysninger skal altid krypteres, hvis de sendes udenfor Københavns Kommunes netværk. Dette skal ske som digital post "Doc2mail" eller som "sikker e-mail".
- Såfremt modtageren ikke kan modtage sikker e-mail, kan der ikke anvendes e-mails til korrespondancer, der indeholder værdioplysninger, fortrolige personoplysninger eller andre beskyttelsesværdige personoplysninger som f.eks. cpr-nr.
- Hvis en medarbejder markerer private e-mails med teksten "privat" i emnefeltet og gemmer e-mails i en folder navngivet med "privat" er kommunens ansatte forpligtiget til i videst muligt omfang ikke at gøre sig bekendt med indholdet.
- Det er ikke tilladt automatisk at videresende medarbejderens e-mail til en privat eller ekstern e-mail adresse.

#### 6.3.4 Afsendelse af digital post og sikker e-mail

- Kommunen skal afsende digital post via "Doc2mail". Her kan medarbejderen let se, om modtageren har en digital postkasse. Hvis det ikke er tilfældet, sender systemet automatisk et fysisk brev.
- Hvis kommunen skal sende en sikker e-mail til en modtager, er det en forudsætning, at postsystemet "kender" modtagerens certifikat.
- Har en enhed i kommunen modtaget en sikker e-mail fra modtageren, vil kravet om kendskab til modtagers certifikat være opfyldt, idet certifikatet automatisk bliver gemt i systemet.
- Hvis postsystemet ikke "kender" modtagerens certifikat, skal dette fremskaffes, førend der kan afsendes sikker post.

#### 6.3.5 Intern e-mailkorrespondance

- Det kræver ikke kryptering at sende e-mails inden for Københavns Kommunes interne netværk.
- En intern e-mailbruger kan identificeres ved, at e-mailadressen ender med "kk.dk".

#### 6.3.6 Accepteret brug af internet

- Privat brug af internettet må finde sted i det omfang, det er foreneligt med medarbejderens varetagelse af sit daglige arbejde i kommunen og i øvrigt ikke strider mod lovgivningen, Københavns kommunens it-politik og kommunens værdigrundlag.
- Medarbejdere må ikke anvende kommunens it-udstyr til bevidst at opsøge anstødelige eller ulovlige hjemmesider som f.eks. racistiske eller børnepornografiske hjemmesider.
- Det er kun tilladt arbejdsmæssigt at bruge sociale netværkstjenester, som er godkendt af Koncernservice.
- Der må ikke via de godkendte sociale netværkstjenester udveksles fortrolige oplysninger herunder person- og værdioplysninger vedrørende kommunens forhold eller sager.

*Særligt om en kommunal afdelings oprettelse af profiler på Facebook eller andre sociale netværkstjenester:*

- Det anbefales, at afdelingerne undgår at offentliggøre medarbejdernes personoplysninger på Facebook eller andre sociale netværkstjenester, ellers skal der foreligge skriftligt samtykke fra medarbejderen.
- Afdelinger, der vælger at lægge personoplysninger vedrørende medarbejdere ud på Facebook eller andre sociale medier, bliver dataansvarlig for de oplysninger, som de vælger at lægge ind på deres profil og skal følge persondatalovens regler.

#### 6.3.7 Accepteret brug af programmer og tjenester

- Det er ikke tilladt at installere eller benytte ikke-godkendte programmer eller tjenester.





### 6.3.8 Accepteret brug af trådløse netværk

- Det er som udgangspunkt kun tilladt at koble netværksudstyr indkøbt via Koncernservice på det administrative netværk.
- Medarbejdere, der tilgår fremmede trådløse netværk f.eks. i lufthavne, toge og hoteller, skal anvende it-sikkerhedsløsninger, som er godkendt af den driftsansvarlige.

### 6.3.9 Accepteret brug af mobilt it-udstyr

Dette afsnit omfatter ikke bærbare pc'er.

- Håndholdt udstyr, som er stillet til rådighed af kommunen, må ikke anvendes af andre end den medarbejder, hvortil udstyret er udleveret.
- Mobiltelefoner og andre håndholdte enheder skal kunne stilles til rådighed for kommunens teknikere i forbindelse med support og vedligehold.
- Den driftsansvarlige skal fastsætte retningslinjer for, om medarbejderne selv må installere programmer eller acceptere licensvilkår for applikationer.
- Den driftsansvarlige skal fastsætte retningslinjer for anvendelsen af krypteringsmekanismer.
- Den driftsansvarlige skal fastsætte retningslinjer, som beskriver om kommunens håndholdte udstyr må forbindes direkte til it-systemer, der ikke ejes eller administreres af Københavns Kommune.
- Personfølsomme oplysninger eller værdioplysninger må som udgangspunkt ikke lagres på mobiltelefoner og andre håndholdte enheder.
- Håndholdt udstyr skal opbevares på forsvarlig og sikker vis og til enhver tid under medarbejderens kontrol.
- Ved bortkomst af håndholdt udstyr, skal medarbejderen melde en sådan bortkomst til Koncernservice.

### 6.3.10 Sikkerhedskrav for brug af mobilt it-udstyr

Mobilt it-udstyr omfatter smartphones, tablets og PDA'er med synkronisering til Exchange eller anden dataadgang til Københavns Kommunes it-systemer, som ansvarsmæssigt er underlagt den driftsansvarlige hos Koncernservice.

#### **Tekniske minimumstiltag**

- PIN-koder skal som minimum indeholde 4 tegn.
- Enheden skal spærres efter højst 5 forkerte adgangsforsøg.
- Enheden skal være udstyret med adgangskodebeskyttet skærmlås, der automatisk aktiveres efter højst 1 minuts inaktivitet.
- Skærmlåsen tilstræbes at være konfigureret således, at brugeren ikke kan slå funktionen fra, når det er teknisk muligt at sætte systemet op til det.
- Enhederne skal være beskyttet med kryptering, medmindre Koncernservice beslutter andet.
- Håndholdt udstyr skal være underlagt en centralt administreret løsning, der sikrer, at enheden kan spærres og data slettes, i tilfælde af at enheden mistes eller stjæles.
- Lagrede adgangskoder til kommunens netværk skal sikres på passende vis. Dette omfatter også certifikater.
- Der skal etableres automatisk timeout-funktion på dataforbindelser, der er inaktive i en længere periode.

## 6.4 Netværksadgange

Den driftsansvarlige skal udarbejde forretningsgange for:

- Brug af netværkstjenester



- Autentifikationskrav
- Identifikation af netværksudstyr
- Beskyttelse af netværksenheder: logiske porte og fysiske konfigurations porte
- Opdeling af netværk f.eks. i form af segregering.

## 6.5 Styring af systemadgange

- Kontrol med afviste adgangsforsøg skal etableres ved login til kommunens netværk eller i forbindelse med login til it-systemer, der behandler værdioplysninger eller fortrolige eller følsomme personoplysninger, således at forgæves forsøg på login automatisk bliver registreret i en log.
- Hvis der konstateres mere end 5 på hinanden følgende forgæves login-forsøg, skal der automatisk blokeres for yderligere forsøg.
- Blokeringen skal rapporteres til den driftsansvarlige.
- Blokering for login kan ophæves af Koncernservice.
- Forbindelse til systemer, hvor en bruger er logget ind, såsom VPN-forbindelser, SSH, telnet, Remote Desktop og lignende, skal beskyttes, således at der sker en automatisk afbrydelse, hvis forbindelsen har været inaktiv i mere end 15 min.
- Adgangskoder skal beskyttes.
- Ved brugen af systemværktøjer, der kan omgå sikkerhedsmekanismer, skal brugen være begrænset og dokumenteret.

## 6.6 Fjernarbejdspladser

- Fjernarbejdspladser må ikke anvendes af andre end dem, som fjernarbejdspladsen er tiltænkt, eller af kommunens it-medarbejdere, hvis dette sker som led i udførelsen af en it-service, som f.eks. installation eller reparation.
- Fjernarbejdspladser skal stilles til rådighed for kommunen i forbindelse med it-sikkerhedskontroller, servicering mv.
- Personoplysninger eller værdioplysninger må ikke lagres på fjernarbejdspladsens harddisk, medmindre dette er godkendt af It-sikkerhedsfunktionen, og oplysningerne er krypterede.
- For at få adgang til kommunens interne netværk fra en fjernarbejdsplads, skal brugeren anvende en krypteret forbindelse.
- Der må ikke behandles eller opbevares personoplysninger eller værdioplysninger på it-udstyr, der ikke tilhører kommunen, medmindre der er indgået aftale herom, f.eks. en databehandlaftale.
- Den driftsansvarlige skal sikre, at antivirusprogrammer og adgangskontrolsystemer er installeret på fjernarbejdspladser tillige med firewall eller anden tilsvarende sikkerhedsforanstaltning.
- Adgang til kommunens netværk må kun ske gennem sikkerhedsgodkendt it-udstyr. Der kan fra fjernarbejdspladser fås adgang til de samme applikationer, som fra medarbejderens sædvanlige kontorarbejdsplads.
- Enhver adgang til kommunens it-systemer og administrative netværk foretaget fra udstyr uden for kommunens ejendom må som udgangspunkt kun foregå ved brug af to-faktor login eller anden tilsvarende sikkerhedsløsning.
- Bærbare computere må kun opkobles til kommunens administrative net via en sikret forbindelse, f.eks. VPN eller VDI løsning.

# 7. Anskaffelse, udvikling og vedligeholdelse af informationssystemer





Omfatter sikkerhedskrav i forbindelse med anskaffelse og udvikling af alle former for it-systemer og programmel, som indeholder, udstiller eller behandler personfølsomme oplysninger og værdioplysninger. Sikkerhedskravene gælder både for systemer, der driftes af kommunen og af eksterne samarbejdspartnere.

**De overordnede krav og systemejerens generelle ansvarsområde** er defineret i Regulativ for it-sikkerhed i Københavns Kommune.

## 7.1 Sikkerhed i forhold til indkøb og nyudvikling af større systemer

Omfatter krav til sikkerhedsanalyse af systemer og programmel i forbindelse med udvikling.

- Sikkerhedsløsningen omkring anskaffede eller nyudviklede it-systemer skal godkendes af It-sikkerhedsfunktionen.
- Systemejeren er ansvarlig for, at der sker dokumentation af it-systemets funktionalitet, opbygning, anvendelse og sikkerhedsløsning omfattende nødvendige foranstaltninger til beskyttelse af it-systemet.
- Systemejeren er ansvarlig for at sikre, at der foretages test inden migrering fra udvikling til produktion for at sikre ønsket driftsniveau, it-sikkerhedsniveau og brugbarhed.
- Systemejeren skal godkende afleveringstest fra leverandøren.
- Logningsmuligheder i it-systemet skal være dokumenteret.
- Muligheden for styring af administratoradgange skal være dokumenteret, herunder eventuelle skærpede krav til administratoradgangskoder.
- Krav til it-kontroller og sikkerhedsrapporter skal være dokumenteret og disse skal som minimum leve op til det niveau, som It-sikkerhedsfunktionen fastsætter under hensyntagen til krav fra den eksterne revision.
- Der bør være en enkel mulighed for at opfylde registreredes krav på indsigt efter reglerne i persondataloven.

### 7.1.1 Sikker udviklingsmetodik

- Ved udvikling bør sikkerhed tænkes ind i processen.
- Best practice for generelle sikkerhedskrav bør adresseres ved udvikling.
- Ved udarbejdelse af kravspecifikation til nye systemer henvises til kommunens vejledning "It-sikkerhedskrav - Kravspecifikation Bilag 28". (Det bør overvejes, om der bør være krav til AD-integration).

## 7.2 Korrekt informationsbehandling

### Inddata og uddata

Informationsbehandling omfatter både it-systemer og netværksudstyr, der opbevarer, behandler eller transmitterer information.

Informationsbehandling omfatter også fysiske systemer, medier og dokumenter.

- Adgangen til ind- og uddata, der indeholder personoplysninger eller værdioplysninger, skal begrænses til medarbejdere, der har et arbejdsbetinget behov herfor.
- Ind- og uddata skal til enhver tid opbevares således, at de ikke kommer til uvedkommendes kendskab, og som minimum ved aflåsning af lokalet eller enheden, når dette/denne forlades.
- I områder, som anvendes til betjening af borgere, og hvor der er offentlig adgang, skal ind- og uddata, som omfatter fortrolige eller følsomme personoplysninger eller værdioplysninger opbevares aflåst i skabe, skuffer eller lignende, når de ikke benyttes.
- Ind- og uddata skal destrueres på betryggende vis, f.eks. ved makulering, når der ikke længere er et sagligt behov for disse og senest 5 dage herefter.



## 7.3 Kryptografi

- Den driftsansvarlige skal anvise godkendte krypteringsløsninger eller etablere en generel og sikker krypteringsløsning og udarbejde et nøglehåndteringssystem, som understøtter anvendelsen af kryptografi.
- It-sikkerhedsfunktionen kan stille krav til krypteringsløsningerne.
- Nøgler og certifikater skal håndteres og beskyttes på passende vis.

## 7.4 Styring af systemfiler og programkildekode i større driftsmiljøer

### 7.4.1 Installation af systemer i driftsmiljø

- Der skal foretages test inden større opdateringer rulles ud i driftsmiljøet.
- Der skal tages stilling til behovet for brugerinvolvering i testforløb.
- Muligheden for tilbagerulning til tidligere versioner skal være dokumenteret.
- Alle opdateringer til driftsmiljøet skal være logget.
- Hvis testdata indeholder personfølsomme oplysninger eller værdioplysninger, skal adgangen til testdata beskyttes.
- Overførsel af produktionsdata til testmiljø skal godkendes og dokumenteres.

### 7.4.2 Sikring af testdata

- Der skal være etableret separate testmiljøer for kritiske systemer.
- Der skal tages stilling til behovet for anonymisering af testdata, hvis det indeholder personfølsomme data eller værdioplysninger.
- Der skal foretages en formel godkendelse af adgange til testmiljøer.

### 7.4.3 Styring af adgang til kildekode

- Kildekode til egenudviklede it-systemer og it-systemer, der er helt særlige for kommunen, som ikke er standardsystemer, skal som udgangspunkt altid opbevares hos kommunen eller i et deponeringsinstitut.
- Kildekode må ikke opbevares i driftsmiljøet og fysisk/logisk adgang skal begrænses, kontrolleres og logges.
- Medarbejderes adgang til kildekodebiblioteker skal være dokumenteret.

## 7.5 Sikkerhed i udviklings- og hjælpeprocesser

Generelt skal al systemudvikling og ændringer foretaget hos kommunen eller af outsourcing-partnere, gennemføres med de nødvendige it-sikkerhedsforanstaltninger for at sikre, at systemer ikke bliver ustabile, eller der introduceres nye sårbarheder i disse.

- Forretningsgange for installation af systemer i driftsmiljøet skal være dokumenteret.
- Alle opdateringer til driftsmiljøet skal være registreret i logs.
- Tidligere versioner af bruger- og styresystemer skal gemmes i tilfælde af behov for genindlæsning af disse.
- Det skal sikres, at der er revisionshistorik på ændringer til kildekode, og tidligere versioner af kildekode skal gemmes, således at tidligere versioner kan gendannes.

### 7.5.1 Change procedurer

- I Koncernservice skal change procedurene være iagttaget, før udstyr og software sættes i produktion.

### 7.5.2 Teknisk gennemgang af programmer efter ændringer i operativsystemer



- Når operativsystemer ændres, bør forretningskritiske programmer gennemses og testes.

## 7.6 Teknisk sårbarhedsstyring

- Den driftsansvarlige skal sikre, at nye it-systemer eller opdateringer bliver sikkerhedstestet, inden de bliver idriftsat.
- Den driftsansvarlige skal holde sig informeret om sårbarheder og trusler i forbindelse med de anvendte platforme.
- Den driftsansvarlige skal løbende vurdere behovet for installation af rettelser, opdateringer og Service Packs til it-systemer.
- Systemejeren skal løbende vurdere behovet for installation af rettelser/opdateringer til it-forretningssystemer.
- Den driftsansvarlige skal tage stilling til behovet for sikkerhedsanalyser af systemer og netværk såsom periodiske scanninger for sårbarheder. Eksempler er:
  1. Periodiske sårbarhedsscanninger af infrastruktur
  2. Periodiske penetrationstest af infrastruktur for at validere sårbarheder
  3. Test af interneteksponerede enheder i infrastrukturen, såsom webapplikationer, SQL injections, XSS, mm.
  4. Når sårbarheder bliver opdaget, skal den driftsansvarlige vurdere alvorligheden og relevansen for Københavns Kommune.
  5. Passende handlingsplaner skal udarbejdes og prioriteres samt implementeres hvor nødvendigt.

### 7.6.1 Teknisk sårbarheds-management

- Alle patches og sikkerhedsopdateringer til styresystemer, brugersystemer og netværk skal formelt vurderes for relevans, herunder sikkerhedsmæssige implikationer.
- Fravælgelse af patches eller sikkerhedsopdateringer skal begrundes formelt.
- Der skal foretages en formel vurdering af udrulningstidspunkter for at minimere driftsforstyrrelser.
- Stillingtagen til test i forbindelse med udrulning af patches skal overvejes og dokumenteres ved f.eks. en sårbarhedstest.
- For kritiske systemer bør brugen af testsystemer overvejes.
- For kritiske systemer skal behovet for roll-back overvejes.
- Aktuelle patchniveauer for styresystemer, brugersystemer og netværk skal være centralt registreret, således at disse kan holdes op imod fastlagte minimumskrav til patchniveauer.
- Det skal sikres, at patches, der udføres af eksterne samarbejdspartnere, overholder Københavns Kommunes krav til Patch Management.

## 8. Styring af it-sikkerhedshændelser

- Ved konstatering af brud eller formodning om brud på it-sikkerhedsbestemmelserne skal It-sikkerhedsfunktionen underrettes herom. Hvis hændelsen har relation til et bestemt system, skal systemejeren også underrettes.
- Medarbejdere, der konstaterer it-sikkerhedshændelser eller har en formodning herom, skal øjeblikkeligt notere alle vigtige detaljer såsom typen af brud, den opståede fejl, beskeder på skærmen og usædvanlige hændelser.
- It-sikkerhedsfunktionen skal sikre, at der straks iværksættes de foranstaltninger, der er nødvendige for at korrigere de konstaterede fejl eller svagheder.
- It-sikkerhedsfunktionen kan altid udbede sig en redegørelse fra involverede parter ved større it-sikkerhedshændelser.
- It-sikkerhedsfunktionen sikrer, at der sker opsamling og bearbejdning af oplysninger om it-sikkerhedshændelser.



- It-sikkerhedsfunktionen orienterer én gang årligt og inden udgangen af 1. kvartal Økonomiudvalget om konstaterede væsentlige it-sikkerhedshændelser. Der redegøres i den forbindelse for udbedrende tiltag.
- Forvaltningerne holdes løbende orienteret om væsentlige sikkerhedshændelser, og indberetter en gang årligt og inden udgangen af 4. kvartal fagudvalget og It-sikkerhedsfunktionen om konstaterede it-sikkerhedshændelser.
- Koncernservice og eksterne samarbejdspartnere skal rapportere til It-sikkerhedsfunktionen, såfremt der er konstateret hændelser af betydning for it-sikkerheden og beskrive disse hændelser nærmere.

## 9. Beredskabsstyring

It-beredskabsprocessen, som kommunen arbejder ud fra, tager afsæt i best practice for it-beredskab. Business Impact Assessment og risikovurderinger skal sikre, at beredskabet er på et passende niveau. Københavns Kommunes it-beredskab er del af det overordnede katastrofeberedskab, som Brandvæsnet er ansvarlig for.

- Der skal forefindes en overordnet it-beredskabsplan for Københavns Kommune.
- Koncernservice skal fastlægge de overordnede retningslinjer for udarbejdelse af it-beredskabsplanerne.
- It-beredskabsplanerne skal indeholde procedurer for iværksættelse af nødplaner, eskalering, reetablering af it-systemer og begrænsning af skadevirkninger i tilfælde af større it-nedbrud. Direktionen henholdsvis Revisionschefen, Borgerrådgiveren og Beredskabschefen har inden for eget område ansvaret for, at der bliver udarbejdet en it-beredskabsplan, som omfatter alle kritiske it-systemer og processer.
- I tilfælde af større it-nedbrud skal it-beredskabsplanen aktiveres efter den fastlagte eskaleringsprocedure.
- Den driftsansvarlige har ansvaret for at indgå aftale om it-beredskab herunder den tekniske reetableringsplan med eksterne driftsleverandører og sikre, at disse bliver testet og vedligeholdt.
- Systemejeren for forretningskritiske systemer skal sikre, at der indgås aftale om it-beredskab for eget it-system.
- Direktionerne har ansvaret for at vurdere, om der eventuelt skal tegnes en forsikring af det anvendte it-udstyr mv.
- Beredskabsplanen og ændringer til de sammenhængende it-beredskabsplaner hos forvaltningsenhederne skal revurderes mindst hvert 3. år.

## 10. Overensstemmelse med krav og politikker

- Medarbejdere må ikke gemme arbejdsrelaterede personfølsomme data lokalt på sin pc. Alle øvrige arbejdsrelaterede data må kun midlertidigt gemmes lokalt i ønsket om ikke at miste arbejdsrelaterede data.
- Medarbejdere må ikke publicere billeder af personer på nettet/intranettet, uden at de har givet skriftlig accept af dette.
- Medarbejdere, der genbruger digitalt materiale såsom software, lydfiler og billedfiler fra andres udgivelser, skal sikre sig, at de ikke bryder den aktuelle lovgivning omkring ophavsrettigheder.

### Sikkerhed i forbindelse med revision

- It-revisioner skal altid planlægges med henblik på at minimere drifts- og sikkerhedsmæssige risici.
- It-sikkerhedsfunktionen skal formidle adgange til relevante systemer og data via lederen på det område, der skal revideres.
- Al brug af revisionsværktøjer og adgange skal logges.
- Adgangsforhold til revisionen skal periodisk revurderes med henblik på at deaktivere adgangsforhold efter endt brug, og udleverede adgangskort skal inddrages efter endt revision.



## Bilag P

# Tavshedspligtserklæring



## Tavshedspligtserklæring

**Erklæring om tavshedspligt og Københavns Kommunes (herefter benævnt "Ordregiver") it-sikkerhedsbestemmelser mv. for eksterne samarbejdspartnere (virksomheden) der som led i samarbejdet får adgang til Ordregivers fortrolige personoplysninger, følsomme personoplysninger eller værdioplysning.**

(Definitioner: Fortrolige og følsomme personoplysninger vil f.eks. sige: Etnisk tilhørsforhold, religion, sociale forhold, straffeforhold og helbredsoplysninger. Værdioplysning vil f.eks. sige: Oplysninger der har en væsentlig økonomisk eller forvaltningsmæssige værdi for Ordregiver, og hvor offentliggørelse vil forårsage væsentlige skade på Ordregivers forvaltning, omdømme eller økonomi. Det gælder visse økonomidata, data om it-infrastruktur, fortrolige forretningsplaner eller udbudsmateriale.)

I forbindelse med samarbejde med Ordregiver, erklærer samarbejdspartneren ved sin underskrift at acceptere følgende:

- At samarbejdspartneren (virksomheden) skal føre en liste over hvilke medarbejdere, der er eller måtte blive involveret i arbejdet med systemet. Listen skal indeholde medarbejdernes bruger-id og listen skal på anmodning udleveres til Ordregiver. Ordregiver kan - i særlige tilfælde - kræve underskrift fra hver enkelt medarbejder på listen, på en særlig tavshedserklæring som Ordregiver udformer,
- At tavshedspligten efter straffeloven § 152 a også gælder for den, der er eller har været beskæftiget med opgaver, der udføres efter aftale med en offentlig myndighed,
- At være bekendt med tavshedspligtsreglerne for offentligt ansatte i forvaltningsloven § 27 og straffelovens § 152-152 f,
- At tavshedspligten efter straffeloven § 152 c også gælder for aftaleparters medhjælpere, herunder medarbejdere,
- At tavshedspligten ikke ophører ved samarbejdets eller medarbejderes ansættelses ophør,
- At overtrædelse af tavshedspligten kan medføre straf,
- At behandling af personoplysninger mv. skal ske i overensstemmelse med gældende lovgivning, herunder lov om behandling af personoplysninger (persondataloven), og
- Ordregivers it-sikkerhedspolitik og regulativ vedrørende it-sikkerheden i Ordregiver (se materialet på [kk.dk](http://kk.dk)) samt de uddybende it-sikkerhedsregler for Ordregiver (er vedlagt).

Erklæringen afgives på vegne af samarbejdspartner (virksomhed):

Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr.:		By:	
Navn på underskriver og dennes titel:			
Dato:		Underskrift:	



## Bilag Q

### Samtykkeerklæring til anvendelse SMS og/eller e-mail (skabelon)



## 1. Samtykkeerklæring til SMS og/eller e-mail

Leverandøren kan anvende nedenstående skabelon til indhentning af samtykke fra borgeren omkring kommunikation via SMS og/eller e-mail. Læs i øvrigt mere om evt. SMS, - og e-mailkommunikation med borgerne i bilag E. Borgeren kan give samtykke til anvendelse af SMS og/eller e-mail.

## 2. Skabelon til samtykkeerklæring til SMS

### Samtykkeerklæring til sms

*Som led i [Leverandørens] forløb for Jobcenter København, Københavns Kommune – har [Leverandøren] brug for dit samtykke til at sende påmindelses- og servicebesked [sms'er og/eller e-mails] i forbindelse med din kontakt med [Leverandøren]. [SMS og/eller e-mails] er en ikke-sikker kommunikationsform, hvorfor beskederne ikke vil indeholde følsomme og fortrolige oplysninger om din sag. De vil dog blive brugt til fx at påminde om møder med [Leverandøren] eller evt. aflysninger. Samtykket gælder også [Leverandørens] underleverandører [indsæt navne på underleverandører]*

#### 1.1 Hvem skal bruge dit samtykke?

Virksomhed: [Leverandør] og [Evt. underleverandører]

Ovenstående er en del af [Indsæt Leverandørens (og evt. underleverandørers) CVR-navn, CVR-adresse og CVR-nummer]

Københavns Kommune er dataansvarlig for behandlingen af dine personoplysninger og har indgået en databehandlingsaftale med [Leverandøren].

#### 1.2 Hvad er formålet med behandlingen af dine personoplysninger?

[Leverandøren] ønsker dit samtykke til at sende [SMS og/eller e-mail] ved påmindelse og servicebeskeder, som led i dit forløb hos [Leverandøren], herunder fx møder, eller hvis der er behov for, at du kontakter [Leverandøren]. [SMS og/eller e-mail] bruges **ikke** til dialog om din sag/forløb hos [Leverandøren] og indeholder **ikke** følsomme eller fortrolige oplysninger.

Eksempler på [SMS og/eller e-mail] du kan modtage er:

*Husk vores møde i dag kl. 14, vh Jens fra [Leverandøren]*

*Husk papirerne til vores møde i dag, vh Ida fra [Leverandøren]*

#### 1.2.1 Hvilke typer af personoplysninger behandler vi?

[Leverandøren] anvender kun almindelige personoplysninger i form af navn og [telefonnummer og/eller e-mailadresse]. Dine personoplysninger behandles [telefonisk og/eller elektronisk], idet oplysningerne indgår i påmindelses og servicebesked [SMS'erne og/eller e-mails].

#### 1.3 Dit samtykke er frivilligt, og du kan altid trække det tilbage

Det er frivilligt, om du vil give os dit samtykke, men [Leverandøren] er forpligtet til at bede om dit samtykke ifølge reglerne i databeskyttelsesforordningen.

Hvis du vælger at give dit samtykke, kan du altid trække det tilbage på et senere tidspunkt.





Du kan trække dit samtykke tilbage ved at kontakte [Leverandøren]:

Virksomhed:

Adresse:

Telefonnummer:

#### **1.4 Sådan giver du dit samtykke**

Ved at udfylde nedenstående felter og sende erklæringen til [Leverandøren], giver du samtykke til, at [Leverandøren og underleverandører] må bruge dine personoplysninger, som er beskrevet ovenfor:

Navn:

CPR nr:

Evt. barns CPR nr.

Telefonnummer:

Dato:

Underskrift:



## Bilag R

### Oplysningskema om underleverandører

Ingen underleverandører



Leverandøren skal oplyse navne mv. på den eller de juridiske personer, som forventes anvendt som underleverandører i forbindelse med udførelsen af evt. tildelt rammeaftale, jf. Kontraktens pkt. 4.3 og Udbudsbetingelsernes pkt. 6.3.

Underleverandør 1			
Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr:		By:	

Underleverandør 2			
Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr:		By:	

Underleverandør 3			
Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr:		By:	

Underleverandør 4			
Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr:		By:	

Navn på underskriver og dennes titel:			
Underskrift og dato:			



## Bilag S

### Erklæring om erhvervsansvarsforsikring



# 1. Erklæring om relevant og gyldig erhvervsansvarsforsikring

## 1.1 Vejledning til udfyldelse

Bilaget er opdelt i 2 dele, hhv. ift. Tilbudsgivere, der er omfattet af Statens selvforsikring og ift. Tilbudsgivere, der ikke er omfattet af Statens selvforsikring.

Tilbudsgivere, der er omfattet af Statens selvforsikring underskriver selv erklæringen og indestår herved for, at de er omfattet af Undervisningsministeriets regler herom. Her udfyldes 1.2.

Tilbudsgivere, der ikke er omfattet af Statens selvforsikring skal have bilaget underskrevet af sit forsikrings-selskab i forhold til opfyldelse af egnedskriteriet ift. forsikring jf. udbudsbetingelserne pkt. 7.3.3. Her udfyldes 1.3.

## 1.2 Erklæring om at Leverandøren er omfattet af Statens selvforsikring

Undertegnede erklærer hermed at opfylde egnedskrav i udbudsbetingelsernes pkt. 7.3.3 via Statens selvforsikring jf. reglerne herfor som beskrevet af Undervisningsministeriet:

<https://www.uvm.dk/institutioner-og-drift/oekonomi-og-drift/regulerede-institutioner/statens-selvforsikring/om-statens-selvforsikring>

<b>Dato:</b>	<b>Leverandøren:</b>
--------------	----------------------



### 1.3 Erklæring om at Leverandøren er forsikret af forsikringsselskab

Undertegnede (relevant forsikringsselskab) erklærer hermed at Leverandøren har relevant og gyldig erhvervsansvarsforsikring, jf. egnethedskrav i udbudsbetingelsernes pkt. 7.2.2.

Virksomhedens (forsikringsselskabets) navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr.:		By:	
Kontaktperson:			

Såfremt Leverandøren vedlægger yderligere bevis herfor som bilag, kan Leverandøren angive bilagsnummer herpå.

--

<b>Dato:</b>	<b>Leverandøren:</b>
<b>Underskrift (forsikringsselskabet):</b>	<b>Underskrivers (forsikringsselskabet) navn og titel:</b>



## Bilag T

### Erklæring om Leverandørens nøgletal



# 1. Erklæring om Leverandørens økonomiske nøgletal

## 1.1 Vejledning

Såfremt en tilbudsgiver har afsluttet årsregnskabet for 2020, skal der angives nettoomsætning for 2018, 2019 og 2020. Angivelse af år skal i givet fald ændres i erklæringens pkt. 2.

# 2. Erklæring om Leverandørens økonomiske nøgletal

Oplysninger vedrørende Leverandøren			
Leverandørens navn:			
Adresse:			
Postnr. og by:			
Telefonnummer:			
CVR-nr:			
Virksomhedens etableringsår:			
Web adresse:			
Kontaktperson: Navn, tlf. og e-mail			
Leverandørens samlede <u>nettoomsætning</u> i de seneste tre disponible regnskabsår i danske kroner ekskl. Moms	År 2017	År 2018	År 2019

# 3. Den aktuelle økonomiske situation

Såfremt der siden udgangen af det senest godkendte regnskabsår er sket væsentlige ændringer af Leverandørens økonomiske og finansielle forhold, skal Leverandøren vedlægge en ledelses- eller revisorerklæring herom med en kortfattet redegørelse for ændringerne. Dette bilag kan anvendes til redegørelsen.

Ændringer anses i denne sammenhæng for at være væsentlige, hvis oplysning herom kan forventes at påvirke regnskabsbrugernes (herunder nuværende og mulige kreditorers og investorers) økonomiske beslutninger vedrørende virksomheden i negativ retning.

*[Skriv her såfremt der er sket væsentlige ændringer i den aktuelle økonomiske situation]*

Dato og sted	Virksomhedens navn	Underskriver





## Bilag U

Erklæring om henvisning til  
andre virksomheders ressourcer

ikke relevant



# 1. Erklæring om henvisning til andre virksomheders ressourcer

Undertegnede virksomhed erklærer hermed:

- at Leverandøren kan basere sin egnethed for så vidt, angår økonomisk og finansiell formåen og/eller teknisk og faglig formåen på undertegnede virksomhed i det i tilbuddet anførte omfang;
- at påtage sig direkte, solidarisk og ubegrænset hæftelse for opfyldelsen af Kontrakten
- at være juridisk forpligtet til at stille sin formåen til rådighed på undertegnede virksomhed; og
- at stille de i tilbuddet anførte ressourcer til rådighed for Leverandøren i forbindelse med opfyldelsen af Kontrakten.

Undertegnede erklærer hermed, at Leverandøren kan basere sin egnethed for så vidt angår: (sæt kryds)	
Økonomiske og finansiell formåen	<input type="checkbox"/>
Teknisk og faglig formåen	<input type="checkbox"/>

Virksomhed, som der stilles ressourcer til rådighed for (Leverandøren):			
Virksomhedsnavn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr.:		By:	

Virksomhed, som stiller sine ressourcer til rådighed:			
Virksomhedsnavn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr.:		By:	
Underskrivers titel og navn:			
Dato:		Underskrift:	



## Bilag V

Erklæring om fælles befuldmægtiget og  
om solidarisk, direkte og ubetinget hæftelse

ikke relevant



# 1. Erklæring om fælles befuldmægtiget og om solidarisk, direkte og ubetinget hæftelse

## 1.1 Deltagere i konsortium

Følgende virksomheder deltager i det konsortium, der den [Indsæt dato 2021] har afgivet tilbud i forbindelse med Københavns Kommunes, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens ("Ordregiver") udbud vedrørende indsatser for primært jobparate ledige men en lang videregående uddannelse. Tilføj linjer/tabel ved mere end 2 deltagere i konsortiet.

<b>Konsortiedeltager 1:</b>	[navn på virksomhed samt cvr-nr]
<b>Konsortiedeltager 2:</b>	[navn på virksomhed samt cvr-nr]

De deltagende virksomheder har i fællesskab udpeget:

Fælles befuldmægtiget			
Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr.:		By:	
Navn på underskriver og dennes titel:			
<b>Dato:</b>		<b>Underskrift:</b>	

som fælles befuldmægtiget, der har fuld prokura over for Ordregiver.

Undertegnede konsortiedeltagere erklærer samtidig hermed, at hver enkelt deltager hæfter solidarisk, direkte og ubetinget overfor Ordregiver i forbindelse med udførelsen af Kontrakten, som konsortiet måtte blive tildelt.

Konsortiedeltager 1			
Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr.:		By:	
Navn på underskriver og dennes titel:			
<b>Dato:</b>		<b>Underskrift:</b>	

Konsortiedeltager 2			
Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr.:		By:	
Navn på underskriver og dennes titel:			
<b>Dato:</b>		<b>Underskrift:</b>	



## Bilag X

Rettelsesblade, supplerende oplysninger og spørgsmål/ svar fra udbudsproces.

Opdateret:  
Version 4 – 02.02.2021



# 1. Rettelsesblade og supplerende oplysninger fra udbudsproces

Ordregivers evt. rettelsesblade og supplerende oplysninger fremgår af nedenstående skema:

Nr.	Dato	Hvad omhandler rettelsen	Rettelsesblad / supplerende oplysning																																																								
1	13. januar	<p>I Udbudsbetingelsernes pkt. 8.1.4.4 fremgår en tabel 3 med vægtning af priser:</p> <p><b>Tabel 3 – Vægtning af priser</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Indsatsmodul (priser)</th> <th>Vægt (pct.)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Individuelt Indsatsmodul 1</td> <td>30 pct.</td> </tr> <tr> <td>Individuelt Indsatsmodul 2</td> <td>12 pct.</td> </tr> <tr> <td>Individuelt Indsatsmodul 3</td> <td>10 pct.</td> </tr> <tr> <td>Indsatsmodul 1</td> <td>30 pct.</td> </tr> <tr> <td>Indsatsmodul 2</td> <td>8 pct.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Der er tale om en fejl, da vægtningen ikke samlet giver 100 pct.</p> <p>De efterfølgende <i>eksempler</i> på point sammenstilling i udbudsbetingelsernes pkt. 8.1.4.5 er dermed ikke korrekte og skal genberegnes ift. rettelsesbladet med ny vægtning af priser.</p>	Indsatsmodul (priser)	Vægt (pct.)	Individuelt Indsatsmodul 1	30 pct.	Individuelt Indsatsmodul 2	12 pct.	Individuelt Indsatsmodul 3	10 pct.	Indsatsmodul 1	30 pct.	Indsatsmodul 2	8 pct.	<p>I Udbudsbetingelsernes pkt. 8.1.4.4 erstattes tabel 3 med følgende nye udgave af tabel 3:</p> <p><b>Tabel 3 – Vægtning af priser</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Indsatsmodul (priser)</th> <th>Vægt (pct.)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Individuelt Indsatsmodul 1</td> <td>30 pct.</td> </tr> <tr> <td>Individuelt Indsatsmodul 2</td> <td>17 pct.</td> </tr> <tr> <td>Individuelt Indsatsmodul 3</td> <td>15 pct.</td> </tr> <tr> <td>Indsatsmodul 1</td> <td>30 pct.</td> </tr> <tr> <td>Indsatsmodul 2</td> <td>8 pct.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Eksempel 1 og tilhørende relevante tabeller i pkt. 8.1.4.5 er dermed ikke korrekt beregnet og konsekvensrettes som følger af ovenstående rettelse:</p> <p><b>Eksempel 1: Tilbudsgiver har modtaget følgende point for pris</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Indsatsmodul</th> <th>Point</th> <th>Vægt (pct.)</th> <th>Pris</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Individuelt Indsatsmodul 1</td> <td>6,50</td> <td>30 pct.</td> <td><math>(6,50 * 30 / 100) = 1,95</math></td> </tr> <tr> <td>Individuelt Indsatsmodul 2</td> <td>3,95</td> <td>17 pct.</td> <td><math>(3,95 * 17 / 100) = 0,67</math></td> </tr> <tr> <td>Individuelt Indsatsmodul 3</td> <td>5,20</td> <td>15 pct.</td> <td><math>(5,20 * 15 / 100) = 0,78</math></td> </tr> <tr> <td>Indsatsmodul 1</td> <td>7,15</td> <td>30 pct.</td> <td><math>(7,15 * 30 / 100) = 2,15</math></td> </tr> <tr> <td>Indsatsmodul 2</td> <td>3,00</td> <td>8 pct.</td> <td><math>(3,00 * 8 / 100) = 0,24</math></td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>I alt</b></td> <td><b>5,79</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Eksempel 1: Tilbudsgiver har modtaget følgende pointvurdering for kvalitet</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kvalitet</th> <th>Point</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>Kvalitetskriterium 1: Effektivitet</b></td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table>	Indsatsmodul (priser)	Vægt (pct.)	Individuelt Indsatsmodul 1	30 pct.	Individuelt Indsatsmodul 2	17 pct.	Individuelt Indsatsmodul 3	15 pct.	Indsatsmodul 1	30 pct.	Indsatsmodul 2	8 pct.	Indsatsmodul	Point	Vægt (pct.)	Pris	Individuelt Indsatsmodul 1	6,50	30 pct.	$(6,50 * 30 / 100) = 1,95$	Individuelt Indsatsmodul 2	3,95	17 pct.	$(3,95 * 17 / 100) = 0,67$	Individuelt Indsatsmodul 3	5,20	15 pct.	$(5,20 * 15 / 100) = 0,78$	Indsatsmodul 1	7,15	30 pct.	$(7,15 * 30 / 100) = 2,15$	Indsatsmodul 2	3,00	8 pct.	$(3,00 * 8 / 100) = 0,24$	<b>I alt</b>			<b>5,79</b>	Kvalitet	Point	<b>Kvalitetskriterium 1: Effektivitet</b>	7
Indsatsmodul (priser)	Vægt (pct.)																																																										
Individuelt Indsatsmodul 1	30 pct.																																																										
Individuelt Indsatsmodul 2	12 pct.																																																										
Individuelt Indsatsmodul 3	10 pct.																																																										
Indsatsmodul 1	30 pct.																																																										
Indsatsmodul 2	8 pct.																																																										
Indsatsmodul (priser)	Vægt (pct.)																																																										
Individuelt Indsatsmodul 1	30 pct.																																																										
Individuelt Indsatsmodul 2	17 pct.																																																										
Individuelt Indsatsmodul 3	15 pct.																																																										
Indsatsmodul 1	30 pct.																																																										
Indsatsmodul 2	8 pct.																																																										
Indsatsmodul	Point	Vægt (pct.)	Pris																																																								
Individuelt Indsatsmodul 1	6,50	30 pct.	$(6,50 * 30 / 100) = 1,95$																																																								
Individuelt Indsatsmodul 2	3,95	17 pct.	$(3,95 * 17 / 100) = 0,67$																																																								
Individuelt Indsatsmodul 3	5,20	15 pct.	$(5,20 * 15 / 100) = 0,78$																																																								
Indsatsmodul 1	7,15	30 pct.	$(7,15 * 30 / 100) = 2,15$																																																								
Indsatsmodul 2	3,00	8 pct.	$(3,00 * 8 / 100) = 0,24$																																																								
<b>I alt</b>			<b>5,79</b>																																																								
Kvalitet	Point																																																										
<b>Kvalitetskriterium 1: Effektivitet</b>	7																																																										



			<b>Kvalitetskriterium 2: Effektiv case-løsning</b>	8																
			<b>Eksempel 1: Beregning af Tilbudsgivers samlet score</b>																	
			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Kvalitets-kriterium 1 (55 pct.)</th> <th>Kvalitets-kriterium 2 (20 pct.)</th> <th>Pris (25 pct.)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Point</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>5,79</td> </tr> <tr> <td>To-talt</td> <td><math>(7*55/100) = 3,85</math></td> <td><math>(8*20/100) = 1,60</math></td> <td><math>(5,79*25/100) = 1,45</math></td> </tr> <tr> <td><b>Samlet vurdering</b></td> <td colspan="3"><b><math>(3,85+1,60+1,45) = 6,90</math></b></td> </tr> </tbody> </table>		Kvalitets-kriterium 1 (55 pct.)	Kvalitets-kriterium 2 (20 pct.)	Pris (25 pct.)	Point	7	8	5,79	To-talt	$(7*55/100) = 3,85$	$(8*20/100) = 1,60$	$(5,79*25/100) = 1,45$	<b>Samlet vurdering</b>	<b><math>(3,85+1,60+1,45) = 6,90</math></b>			
	Kvalitets-kriterium 1 (55 pct.)	Kvalitets-kriterium 2 (20 pct.)	Pris (25 pct.)																	
Point	7	8	5,79																	
To-talt	$(7*55/100) = 3,85$	$(8*20/100) = 1,60$	$(5,79*25/100) = 1,45$																	
<b>Samlet vurdering</b>	<b><math>(3,85+1,60+1,45) = 6,90</math></b>																			
			Ordregiver anser hermed fejlskriftet som afhjulpet.																	
2																				

## 2. Spørgsmål og svar fra udbudsproces

Spørgsmål og svar fra udbudsprocessen fremgår af nedenstående skema:

Nr.	Dato	Spørgsmål fra Tilbudsgivere	Ordregivers svar til Tilbudsgivere
1	7. januar 2021	<p>Er det muligt at få sænket omsætningskravene?</p> <p>[Spørgsmål er afkortet/redigeret for at opretholde anonymitet. Obs. at det skriftlige spørgsmål ikke er stillet via Mercell. Alle spørgsmål skal sendes gennem Mercell, jf. udbudsbetingelserne pkt. 5.5.2]</p>	<p>Det er Ordregivers vurdering, at de oplyste krav er rimelige og niveauet legitimt i forhold til udbuddets omfang og værdi, samt den interesse kommunen har i en kommende leverandørs økonomiske og finansielle formåen. Det er centralt for Ordregiver, at de kommende leverandører har de nødvendige ressourcer til at gennemføre kontrakten.</p> <p>Ordregiver kan henvise til muligheden for konsortiedannelse jf. udbudsmaterialets pkt. 7.2.3, eller muligheden for at basere sin egnethed på andre virksomheders formåen, jf. udbudsbetingelserne pkt. 7.2.4.</p>
2	12. januar 2021	<p>Følgende fremgår af Bilag D.0 - Vejledning til løsningsbeskrivelse:</p> <p>"Løsningsbeskrivelsens kvalitative beskrivelse <u>uden</u> casebeskrivelser (kvalitetskriterium 1) må <b>maksimalt fylde 15 A4-sider</b>. Det vil sige afsnit 2.1 til og med afsnit 2.5 i bilag D.1 / D.2 svarende til side 3-17.</p>	<p><b>Afsnit 2 i bilag D.1 / D.2:</b></p> <p>Ordregiver tillader at Tilbudsgiver kan fjerne de sideskift i formateringen som der findes efter rammen på hver side, hvormed Tilbudsgiver selv kan strukturere beskrivelsen i løsningsbeskrivelsens afsnit 2. Tilbudsgiver kan ligeledes gøre rammerne mindre/slette unødvendige rammer, så siderne kan udnyttes fuldt</p>



		<p>Der læses ikke udover de 15 sider."</p> <p>Samtidig er der i bilag D.1/D.2 pga. formateringen afsat specifikt antal sider under hver punkt. F.eks. er der under pkt. 2.1 <b>Generelle metoder, redskaber og aktiviteter</b> afsat 3 sider, under 2.3.2 <b>Individuelt indsatsmodul 1</b> er der afsat 1 side osv.</p> <p>Er det tilladt at tilføje flere sider til afsnit man vil skrive mere om? F.eks. 3,5 sider under punkt 2.1, og så tilsvarende mindre under punkt 2.3.2, hvor man skriver 0,5 sider?</p> <p>Hvis ja vil det bevirke, at kravet om de maksimalt 15 A4 sider er overholdt, men pga. formatering vil besvarelse af løsningen svare til side 3-20. Er dette tilladt så længe man holder sig inden for 15 siders tekst?</p> <p>Alternativt: Vil I ændre formatering i bilag D.1/D.2, så det er muligt at rykke de enkelte afsnit sammen, så man selv kan vælge hvor meget plads man vil bruge under hvert punkt?</p>	<p>ud og så det er muligt at rykke de enkelte afsnit sammen. Ordregiver læser alene side 3-17 (15 sider). Obs. at der ikke må slettes overskrifter mv.</p> <p><b>Afsnit 3 i bilag D.1 / D.2</b></p> <p>Tilbudsgiver skal være særligt opmærksom på at løsningsbeskrivelsens kvalitative beskrivelse af Ordregivers to udvalgte cases må <b>maksimalt fylde 4 A4-sider fordelt på 2 A4-sider til hver case</b>. Det vil sige afsnit 3 i bilag D.1 / D.2 svarende til side 18-21. <i>Der læses ikke udover de 2 sider pr. case</i>. Øvrige sider indgår dermed ikke i den kvalitative vurdering af den kvalitative beskrivelse af de to cases.</p> <p>Det vil sige at Tilbudsgiver <i>ikke</i> selv kan bestemme fordelingen af de samlet 4 sider til de to casebeskrivelser.</p>
3	12. januar	I forbindelse med udbud af beskæftigelsesindsats for ledige LVU'ere: vil det være tilladt at vedlægge regnskabstal/omsætningstal for 2017, 2018 og 2019, idet der for vores vedkommende endnu ikke foreligger endeligt regnskab for 2020?	Ja. Se i øvrigt bilag T, som kan anvendes til oplysning om omsætning.
4	13. januar	Vedr. økonomisk ramme - udbudsbetingelser side 6: Hvor mange akademikere vurderes at blive udlagt til anden aktør ud fra det givne budget og visitationstidspunkt?	<p>Ordregiver vurderer ikke at det er muligt at lave en nogenlunde præcis vurdering heraf, da et sådant estimat afhænger af mange omskiftelige faktorer, og vil være behæftet med stor usikkerhed.</p> <p>Ordregiver henviser til oplysninger i bilag B ift. oplysninger ift. målgruppen, forventede visitationstidspunkter og overlevelseskurver.</p> <p>Ordregiver vil når kontrakten er indgået løbende udsende prognoser for forventet købsmønster, samt orientere om købsprognoser på de løbende fællesmøder, der afholdes på ledelsesniveau mellem Ordregiver og leverandør, jf. bilag G afsnit 2.6.4.</p>





5	13. januar	Vedr. udbudsbetingelser side 17 - kvalitetskriterium 1: Effektivitet:  Hvordan kommer I frem til én score for kvalitet, når et udbudsområde består af fem forskellige indsatsmoduler samt to på forhånd efterspurgte forløbstyper?	Tilbudsgivers tilbud vil blive vurderet/scoret samlet ift. kvalitetskriterium om <i>effektivitet</i> , jf. udbudsbetingelsernes pkt. 8.1.1.
6	13. januar	Vedr. vægtning af priser - udbudsbetingelser side 20:4  I tabel 3 fremgår vægtningen af priser på de respektive indsatsmoduler. Summen heraf er 90%, hvilket vel ikke er korrekt?	Korrekt. Der er tale om en fejl. Se rettelsesblad 1.
7	18. januar	Er det korrekt, at bilag P - tavshedspligterklæring - ikke skal afleveres i forbindelse med aflevering af tilbud?	Ja.
8	18. januar	Af bilag C, pkt. 1,6 fremgår, at "ordregiver forbeholder sig ret til at kræve udgiften til fremsendelse af breve via digital post i et kommende nyt ordrestyringssystem mellem leverandør og henvist borger, dækket af leverandøren".  Kan prisen på dette ordrestyringssystem oplyses?	Prisen på anskaffelse af nyt Ordrestyringssystem kan ikke oplyses. Et nyt kommende Ordrestyringssystem til levering af Kontrakten stilles til rådighed for en kommende Leverandør af Ordregiver. Læs mere herom i bilag J.  Hvis der spørges til priser på forsendelse af digital post via et kommende Ordrestyringssystem kan det oplyses at de <i>nuværende</i> priser for digital post findes her:  <a href="#">Priser i Digital Post (digst.dk)</a>  Priser er afhængige af diverse forhold, herunder størrelsen af digitalt postbrev. Ordregiver oplyser, at et normalt standardbrev i Jobcenter København fylder ca. 130kb.
9	18. januar	I individuel indsatsmodul 1 og indsatsmodul 1 og 2 ønskes beskrevet en vekselvirkning mellem fysiske møder og digitale møder.  Er det afgørende, at det i tilbuddet fastlægges, om de individuelle møder og holdforløbene gennemføres som et fysisk møde eller digitalt?  Kan der ændres på fremmødeform efter opstart, hvis det viser sig hensigtsmæssigt?	Det er op til Tilbudsgiver nærmere at beskrive, hvordan kravene til indsatsen konkret omsættes til praksis i løsningsbeskrivelsen i Tilbudsgivers tilbud.  Al konkret indsats efter opstart skal altid leveres i overensstemmelse med Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse og indenfor de (minimums)krav som fremgår af udbudsmaterialet.
10	28. januar	Jeg kan se i svarene at man må fravige formatet i løsningsbeskrivelsen. Kan du venligst bekræfte at det er rigtigt forstået at vi må slette rammerne i løsningsbeskrivelsesdokumentet vi indsender som besvarelse, så vi ikke risikerer at indsende et	Ordregiver tillader at den formatering der findes i dokumentet i form af sideskift og rammer/tabel fjernes/slettes.



		ukonditionelt bud.	Den henvises i øvrigt til svar på spørgsmål 2 og bilag D.0 – Vejledning til løsningsbeskrivelse.
11	1. februar	<p>Vores forsikringselskab har grundet hjemmearbejdsplads i øjeblikket ingen adgang til printer, hvorfor vi har vanskeligheder med at få underskrevet bilag S.</p> <p>Er det tilstrækkeligt, hvis vi istedet for underskriften i bilag S dokumenterer vores erhvervsansvarsforsikring ved hjælp af hhv. forsikringscertifikat samt en mail fra den ansvarlige jurist hos forsikringselskabet, hvori det bekræftes, at vi er forsikret i overensstemmelse med pkt. 1.3 i udbudsbetingelserne?"</p>	<p>Følgende fremgår af udbudsbetingelsernes pkt. 7.3.3 vedr. økonomisk og finansiell formåen:</p> <p><b>7.3.3 Økonomisk og finansiell formåen</b></p> <p>Tilbudsgiver skal dokumentere sin økonomiske og finansielle formåen ved fremlæggelse af:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kopi af forsikringspolice eller erklæring fra det relevante forsikringselskab (eventuel anvendelse af bilag S).</li> <li>• Tilbudsgivers tre seneste årsregnskaber eller erklæring om Tilbudsgivers omsætning i de tre seneste regnskabsår (bilag T).</li> </ul> <p>Tilbudsgiver kan godtgøre sin økonomiske og finansielle formåen ved ethvert andet dokument, som Ordregiver vurderer passende, hvis Tilbudsgiver af en gyldig grund ikke er i stand til at fremlægge ovenstående dokumenter</p> <p>—</p> <p>Ordregiver kan ikke på forhånd sige, om en konkret oplysning eller manglende oplysning i et tilbud vil medføre, at tilbuddet anses som ukonditionsmæssigt.</p> <p>Da der alene er tale om en henvisning til, hvad der i henhold til udbudsloven og udbudsbetingelserne gør sig gældende, påvirkes ansøgningsfristen ikke.</p>
12			



## Bilag Y

# Udbudsbekendtgørelse

Denne bekendtgørelse på TED-webstedet: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:626096-2020:TEXT:DA:HTML>

**Danmark-København: Sociale foranstaltninger  
2020/S 250-626096**

**Sociale og andre specifikke tjenesteydelser – offentlige kontrakter**

**Udbudsbekendtgørelse**

**Tjenesteydelser**

**Retsgrundlag:**

Direktiv 2014/24/EU

**Del I: Ordregivende myndighed**

I.1) **Navn og adresser**

Officielt navn: Københavns Kommune - Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

CVR-nummer: 64942212

Postadresse: Bernstorffsgade 17

By: København V

NUTS-kode: DK DANMARK

Postnummer: 1577

Land: Danmark

Kontaktperson: Christian Schiørring

E-mail: [e72s@kk.dk](mailto:e72s@kk.dk)

**Internetadresse(r):**

Overordnet internetadresse: <https://permalink.mercell.com/145785045.aspx>

I.3) **Kommunikation**

Udbudsmaterialet er gratis, ubegrænset og fuldt tilgængeligt på: <https://permalink.mercell.com/145785045.aspx>

Yderligere oplysninger fås på den ovennævnte adresse

Bud eller ansøgninger om deltagelse skal sendes elektronisk via: <https://permalink.mercell.com/145785045.aspx>

I.4) **Type ordregivende myndighed**

Regional eller lokal myndighed

I.5) **Hovedaktivitet**

Generelle offentlige tjenester

**Del II: Genstand**

II.1) **Udbuddets omfang**

II.1.1) **Betegnelse:**

Udbud af beskæftigelsesindsats til primært jobparate ledige med lang videregående uddannelse (akademikere)

II.1.2) **Hoved-CPV-kode**

85310000 Sociale foranstaltninger

II.1.3) **Kontrakttype**

Tjenesteydelser

II.1.4) **Kort beskrivelse:**

Ved nærværende udbud ønsker Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen at indgå aftale om køb af beskæftigelsesindsatser efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats for primært jobparate ledige med lang videregående uddannelse (akademikere).

Tryk her <https://permalink.mercell.com/145785045.aspx>

II.1.5) **Anslået samlet værdi**

Værdi eksklusiv moms: 116 000 000.00 DKK

II.1.6) **Oplysninger om delkontrakter**

Kontrakten er opdelt i delkontrakter: nej

II.2) **Beskrivelse**

II.2.2) **Supplerende CPV-kode(r)**

85000000 Sundhedsvæsen og sociale foranstaltninger

85300000 Sociale foranstaltninger og hermed beslægtet virksomhed

II.2.3) **Udførelsessted**

NUTS-kode: DK011 Byen København

II.2.4) **Beskrivelse af udbuddet:**

Udbuddet omfatter indsats for primært jobparate ledige med en lang videregående uddannelse (akademikere) efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, kapitel 11 - virksomhedspraktik, kapitel 12 - ansættelse i løntilskud og kapitel 14 - vejledning og opkvalificering.

Der efterspørges indsatser for jobparate akademikere. Formålet med alle indsatser er at bistå (del-)målgruppen med at komme i ordinært arbejde hurtigst muligt.

Udbuddet er opdelt i 2 udbudsområder. Tilbudsgiver kan byde på 1 eller 2 udbudsområder. Udbudsområderne er:

1) Jobrettede vejlednings- og opkvalificeringsforløb (til den brede målgruppe af akademikere)

2) Jobrettede vejlednings- og opkvalificeringsforløb på engelsk til ikke-dansksprogede akademikere.

II.2.6) **Anslået værdi**

Værdi eksklusiv moms: 116 000 000.00 DKK

II.2.7) **Kontraktens eller rammeaftalens varighed**

Start: 01/07/2021

Slut: 30/06/2025

II.2.13) **Oplysninger om EU-midler**

Udbuddet vedrører et EU-finansieret projekt og/eller program: nej

II.2.14) **Yderligere oplysninger**

**Del III: Juridiske, økonomiske, finansielle og tekniske oplysninger**

III.1) **Betingelser for deltagelse**

III.1.4) **Objektive regler og kriterier for deltagelse**

Liste over og kort beskrivelse af regler og kriterier:

Tilbudsgiver må ikke være omfattet af udelukkelsesgrundene i udbudslovens § 135, stk. 1 og 3, § 136, nr. 1-3 og § 137, nr. 1-6. Tilbudsgiver skal opfylde følgende krav til udøvelse af det pågældende erhverv:

Tilbudsgiver skal være registreret i Det Centrale Virksomhedsregister (CVR), hvis tilbudsgiver er en dansk virksomhed. Er tilbudsgiver en udenlandsk virksomhed, skal tilbudsgiver lade sig registrere i Registret for Udenlandske Tjenesteydere (RUT). Tilbudsgiver skal opfylde følgende krav til økonomisk og finansiell formåen: Tilbudsgivers erhvervsansvarsforsikring skal have en dæknings pr. forsikringsår på minimum 500 000 DKK pr skadebegivenhed for tingskade og 10 mio. DKK pr. skadebegivenhed for personskade. Tilbudsgivers

omsætning i de 3 seneste offentliggjorte årsregnskab skal udgøre minimum 9 mio. DKK (ekskl. moms) pr. år for tilbud til udbudsområde 1 og 5 mio. DKK (ekskl. moms) pr. år for tilbud til udbudsområde 2.

#### **Del IV: Procedure**

##### **IV.1) Beskrivelse**

##### **IV.1.1) Procedureform**

##### **IV.1.3) Oplysninger om rammeaftale**

Udbuddet indebærer udarbejdelse af en rammeaftale

##### **IV.1.10) Angivelse af de nationale regler, der er gældende for udbuddet:**

##### **IV.1.11) Tildelingsprocedurens hovedtræk:**

Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, vil tildele rammeaftalen til den tilbudsgiver, der har afgivet det økonomisk fordelagtige tilbud, hvilket identificeres på grundlag af det bedste forhold mellem pris og kvalitet. Ordregiver vil anvende følgende underkriterier med den for hvert kriterium anførte vægt: Kvalitetskriterium 1 55 %, kvalitetskriterium 2 20 % og pris 25 %.

##### **IV.2) Administrative oplysninger**

##### **IV.2.2) Frist for modtagelse af bud eller ansøgninger om deltagelse / Frist for modtagelse af interessetilkendegivelser**

Dato: 05/02/2021

Tidspunkt: 13:00

##### **IV.2.4) Sprog, der må benyttes ved afgivelse af tilbud eller ansøgninger om deltagelse:**

Dansk

#### **Del VI: Supplerende oplysninger**

##### **VI.3) Yderligere oplysninger:**

##### **VI.4) Klageprocedurer**

##### **VI.4.1) Organ med ansvar for klageprocedurerne**

Officielt navn: Nævnenes Hus

Postadresse: Toldboden 2

By: Viborg

Postnummer: 8800

Land: Danmark

E-mail: [kfu@naevneneshus.dk](mailto:kfu@naevneneshus.dk)

Telefon: +45 72405600

Fax: +45 33307799

Internetadresse: <http://www.naevneneshus.dk>

##### **VI.4.3) Klageprocedure**

Præcise oplysninger om klagefrist(er):

Præcise oplysninger om klagefrist(er): I henhold til LBK nr. 593 af 2. juni 2016 om lov om Klagenævnet for Udbud gælder følgende klagefrister i relation til gennemførelse af udbud:

1) Klage over ikke at være prækvalificeret skal være indgivet til Klagenævnet for Udbud inden 20 kalenderdage regnet fra dagen efter den dag, hvor ordregiveren har afsendt en underretning til de berørte ansøgere om, hvem

der er blevet prækvalificeret, hvis underretningen har angivet en kort redegørelse for de relevante grunde for beslutningen, jf. lovens § 7, stk. 1.

2) Klage over tildeling af kontrakten skal være indgivet til Klagenævnet for Udbud inden 45 dage efter, at ordregiveren har offentliggjort en bekendtgørelse i Den Europæiske Unions Tidende om, at ordregiveren har indgået en kontrakt.

3) Klage i forbindelse med indgåelse af en rammeaftale skal indgives inden 6 måneder regnet fra dagen efter den dag, hvor ordregiver har underrettet de berørte ansøgere og tilbudsgivere.

Senest samtidig med at en klage indgives til Klagenævnet for Udbud, skal klageren skriftligt underrette ordregiveren om, at klage indgives til Klagenævnet for Udbud, og om, hvorvidt klagen er indgivet i standstill perioden, jf. lovens § 6, stk. 4. I tilfælde, hvor klagen ikke er indgivet i standstill perioden, skal klageren tillige angive, hvorvidt der begæres opsættende virkning af klagen, jf. lovens § 12, stk. 1.

Samtidig med indgivelse af klage skal der indbetales et klagegebyr på 20 000 DKK til Klagenævnet for Udbud.

VI.4.4) **Tjeneste, hvor der kan fås oplysninger om klageproceduren**

Officielt navn: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Postadresse: Carl Jacobsens Vej 35

By: Valby

Postnummer: 2500

Land: Danmark

E-mail: [kfst@kfst.dk](mailto:kfst@kfst.dk)

Telefon: +45 41715000

Fax: +45 41715100

Internetadresse: <http://www.kfst.dk>

VI.5) **Dato for afsendelse af denne bekendtgørelse:**

18/12/2020



## Bilag Z

# Udbudsbetingelser





**Københavns Kommune**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

---

# UDBUDSBETINGELSER FOR BE- SKÆFTIGELSESIKKELSISINDSATS TIL PRI- MÆRT JOBPARATE LEDIGE MED LANG VIDEREGÅENDE UDDAN- NELSE (AKADEMIKERE)

---

DATO: 18/12/2020



# **Udbudsbetingelser for rammeaftale om indsats til primært jobparate ledige med lang videregående uddannelse**

**EU-udbud efter udbudslovens afsnit III**

## Indhold

<b>1. INDLEDNING .....</b>	<b>5</b>
<b>2. ORDREGIVENDE MYNDIGHED .....</b>	<b>5</b>
2.1 Den juridiske person.....	5
2.2 Kontaktperson .....	5
<b>3. KONTRAKTENS GENSTAND.....</b>	<b>6</b>
3.1 Kort beskrivelse af kontrakten .....	6
3.2 Delkontrakter.....	6
3.3 Ordregivers estimerede økonomiske ramme.....	6
3.4 Antal økonomiske aktører på kontrakten .....	7
3.5 Kontraktperioden.....	7
3.5.1 Resultatbaseret kontraktmodel .....	7
<b>4. TILBUDSGIVERS FORHOLD .....</b>	<b>7</b>
<b>5. UDBUDSPROCESSEN.....</b>	<b>7</b>
5.1 Regelsæt.....	7
5.2 Udbudsform.....	7
5.3 Udbudsmaterialet .....	8
5.4 Foreløbig tidsplan.....	8
5.5 Kontakt indtil tilbudsafgivelsen .....	9
5.5.1 Kommunikation.....	9
5.5.2 Spørgsmål til udbudsmaterialet .....	9
5.5.3 Ændringer af udbudsmaterialet .....	9
5.6 Forhandlingsforbud .....	9
5.7 Fortrolighed.....	9
5.8 Annullation af udbudsprocessen .....	10
<b>6. VILKÅR FOR TILBUDSAFGIVELSEN.....</b>	<b>10</b>
6.1 Tilbudsfrist .....	10
6.2 Afleveringssted.....	10
6.3 Tilbuddets indhold.....	10
6.4 Sprog .....	11

6.5 Alternative tilbud eller mulighed for at afgive flere tilbud .....	11
6.6 Vedståelsesfrist.....	11
6.7 Tilbagelevering af tilbud .....	11
6.8 Tilbudsgivers omkostninger.....	12
6.9 Forbehold .....	12

## **7. EGNETHED OG EVALUERING..... 12**

7.1 Udelukkelsesgrunde .....	12
7.2 Tilbudsgivers egnethed .....	14
7.2.1 Egnethed i forhold til udøvelse af det pågældende erhverv .....	14
7.2.2 Egnethed i forhold til økonomisk og finansiel formåen.....	14
7.2.3 Egnethed for konsortier eller andre sammenslutninger af virksomheder.....	14
7.2.4 Egnethed baseret på andre virksomheders formåen .....	15
7.3 Dokumentation angående udelukkelse og egnethed.....	15
7.3.1 Udelukkelsesgrunde .....	15
7.3.2 Udøvelse af det pågældende erhverv.....	16
7.3.3 Økonomisk og finansiel formåen .....	16
7.3.4 Egnethed for konsortier eller anden sammenslutning af virksomheder .....	16
7.3.5 Egnethed baseret på andre virksomheders formåen .....	16

## **8. TILBUDSEVALUERING ..... 17**

8.1 Retningslinjer for evalueringen.....	17
8.1.1 Evaluering af Kvalitetskriterium 1 - Effektivitet.....	17
8.1.2 Evaluering af Kvalitetskriterium 2 – Effektiv løsning af cases.....	18
8.1.3 Evaluering af pris/økonomi .....	18
8.1.4 Evalueringsmetode .....	19
8.1.4.1 Pointmodel til evaluering af kvalitetskriterium.....	19
8.1.4.2 Kvalitetskriterium 1: Effektivitet .....	19
8.1.4.3 Kvalitetskriterium 2: Effektiv løsning af konkrete cases .....	19
8.1.4.4 Pointmodel til evaluering af pris/økonomi .....	19
8.1.4.5 Pointmodel til sammenstilling af pris og kvalitet.....	20

## **9. TILDELING AF KONTRAKT..... 21**

# 1. Indledning

Disse udbudsbetingelser gælder for Ordregivers udbud af rammeaftale (herefter ”Kontrakten”) om anskaffelse af aktive tilbud til borgere, der primært har en lang videregående uddannelse (akademikere) og som er omfattet af lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (herefter ”LAB”), § 6:

- 1) Ledige, der modtager dagpenge efter lov om arbejdsløshedsforsikring m.v.

Herudover kan der være tale om et mindre antal borgere fra andre målgrupper i LAB. Det kan f.eks. være akademikere på kontanthjælp, universitetsbachelor og akademikere, som er medlemmer af de ikke-akademiske a-kasser. Kontrakten kan også efter evt. behov i et mindre omfang anvendes til ikke-akademiske målgrupper, dog kun jobparate målgrupper med en kort eller mellemlang videregående uddannelse.

Formålet med dette udbud er at tilvejebringe Kontrakter med kompetente leverandører, der kan bidrage til at få primært ledige jobparate akademikere i job på kortest mulig tid.

Kontrakten tager udgangspunkt i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets handleplan om ”Arbejdskraft til virksomhederne” (21. oktober 2019), og Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets beslutning (2. juni 2020), om hvilke opgaver på akademikerområdet, der skal varetages via de udbudte Kontrakter, og hvilke opgaver Ordregiver, selv skal varetage in-house pr. 1. juli 2021.

## 2. Ordregivende myndighed

### 2.1 Den juridiske person

Ordregiver under dette udbud er:

Københavns Kommune  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
Bernstorffsgade 17  
1792 København V  
(herefter benævnt ”Ordregiver”)

(herefter benævnt ”Ordregiver”)

Ordregiver er den ansvarlige for udbuddets tilrettelæggelse og gennemførelse, og eventuel kontrakt vil skulle indgås med ordregiver.

### 2.2 Kontaktperson

Alle henvendelser forud for tilbudsafgivelsen om yderligere oplysninger, dokumentation, mv. skal rettes til den af Ordregiver udpegede kontaktperson, der er:

Udbudsjurist Christian Schiørring.

Henvendelser skal ske skriftligt og via udbudssystemet Merzell.

Opstår der uoverensstemmelser mellem Ordregivers skriftlige angivelser og mundtlige udsagn, skal de skriftlige angivelser til enhver tid gælde forud.

Ordregiver kan på et hvilket som helst tidspunkt under udbuddet udpege en anden kontaktperson.

## 3. Kontraktens genstand

### 3.1 Kort beskrivelse af kontrakten

Disse udbudsbetingelser gælder Ordregivers udbud af Kontrakt om aktive tilbud til primært jobparate ledige med lang videregående uddannelse.

Med nærværende udbud ønsker Ordregiver at indhente tilbud på aktive tilbud til primært jobparate ledige med lang videregående uddannelse.

Ordregivers krav til kontraktvilkår fremgår af udkast til rammeaftale i bilag Æ med bilag (bilag A-Z), mens kravene til Ydelsen er detaljeret beskrevet i kravspecifikationen (bilag A.0. – A.2. og bilag C), ligesom der findes yderligere krav til opgaveudførelsen ifm. Ydelsen i bilag E - O.

En nærmere beskrivelse af målgruppen for udbuddet kan findes i målgruppebeskrivelsen (bilag B).

### 3.2 Delkontrakter

Ordregiver har opdelt dette udbud i 2 særskilte udbudsområder og Ordregiver vil foretage en selvstændig vurdering af hvert enkelt udbudsområde med henblik på tildeling af kontrakter.

Udbudsområderne er:

- I. Jobrettet vejledning og opkvalificeringsindsats for jobparate akademikere (bilag A.0., A.1. og D.1.)
- II. Jobrettet vejledning og opkvalificeringsindsats på engelsk til jobparate ikke-dansksprogede akademikere (bilag A.0., A.2. og D.2.)

Kravene til aktive tilbud på de to udbudsområder er nærmere beskrevet i bilag A.1 – A.2. Bilag A.0. beskriver generelle krav, der er gældende for alle udbudsområder.

Tilbudsgivere kan afgive tilbud på et eller begge udbudsområder og kan blive tildelt aftale på et eller begge udbudsområder. En tilbudsgiver kan maksimalt blive tildelt 2 aftaler, en for hvert udbudsområde. Hver aftale er en del af Kontrakten.

Ordregiver vil foretage en selvstændig vurdering af hver enkelt tilbud (løsningsbeskrivelse m.v.) med henblik på tildeling af kontrakt ud fra hvilket tilbud der udgør det økonomisk mest fordelagtige tilbud i henhold til vægtningsmodellen, jf. pkt. 8.

### 3.3 Ordregivers estimerede økonomiske ramme

Den samlede købsramme for køb til målgruppen for udbuddet forventes at udgøre 116 mio. kr. i den 4-årige periode juli 2021 – juni 2025. Estimeringen af den samlede købsramme er baseret på en prognose ud fra vedtaget budget i 2021 på de typer af tilbud til den primære målgruppe, som er omfattet af udbuddet. I estimatet er også inkluderet et evt. mindre køb til ikke-akademiske målgrupper.

Den estimerede samlede købsramme tager således ikke højde for evt. kommende ændringer i lovgivningen på beskæftigelsesområde, stigende eller faldende ledighed i målgruppen for udbuddet, og/eller ændring i de poli-

tiske prioriteringer for anvendelse af de tilbud, som er omfattet af udbuddet. Tilbudsgiver skal være opmærksom på Ordregivers optioner i Kontrakten (bilag Æ) ift. evt. behov for udvidelse af købsrammen inden for de udbuds- og kontraktretlige regler, for administrativt at kunne håndtere større uventede ændringer.

### 3.4 Antal økonomiske aktører på kontrakten

Ordregiver har til hensigt at indgå Kontrakt med 4 Tilbudsgivere på udbudsområde I, og 2 Tilbudsgivere på udbudsområde II.

### 3.5 Kontraktperioden

Kontrakten træder i kraft 1. juli 2021 og løber frem til 30. juni 2025, hvor den ophører uden yderligere varsel.

#### 3.5.1 Resultatbaseret kontraktmodel

Ordregiver vil i løbet af Aftaleperioden evt. deaktivere Leverandører på Kontrakten efter modellen beskrevet i bilag I – Resultatbaseret kontraktmodel. Den resultatbaseret kontraktmodel betyder overordnet, at Leverandøren løbende får målt sine resultater for udførelsen af Kontrakten. Ordregiver opgør resultaterne over alle leverandører på rammeaftalens udbudsområder og deaktiverer undervejs i Aftaleperioden Kontrakten for enkelte leverandører pba. resultaterne, jf. bilag I – Resultatbaseret kontraktmodel.

## 4. Tilbudsgivers forhold

Tilbudsgiver skal være den eller de juridiske personer, som Ordregiver modtager tilbud fra. Tilbudsgiver kan ikke lade sig erstatte af en anden juridisk person, og dette gælder også eventuelt koncernforbundne selskaber.

Hvis Tilbudsgiver udgør et konsortium bestående af en eller flere ansvarlige tilbudsgivere, skal det være netop disse juridiske personer – hverken færre eller flere – der afgiver tilbud. Der skal angives en fælles befuldmægtiget, som Ordregiver med bindende virkning for konsortiet kan indgå aftaler med.

Såfremt Tilbudsgiver agter at anvende underleverandører til udførelsen af den udbudte ydelse, skal navne på den eller disse juridiske personer angives klart og entydigt ved anvendelse af brug af oplysningsskemaet i bilag R – Oplysningsskema om underleverandører.

## 5. Udbudsprocessen

### 5.1 Regelsæt

Udbuddet gennemføres i overensstemmelse med afsnit III i lov nr. 1564 af 15. december 2015 (udbudsloven) om indkøb af sociale og andre specifikke tjenesteydelser over tærskelværdierne.

Ordregiver er herudover ansvarlig for, at de generelle principper om ligebehandling, gennemsigtighed og proportionalitet samt forbuddet mod forskelsbehandling på baggrund af nationalitet respekteres i alle faser af udbuddet frem til tidspunktet for opfyldelsen af den udbudte Kontrakt.

### 5.2 Udbudsform

Ordregiver foretager ikke en kvalifikationsrunde og enhver har ret til at afgive tilbud.

## 5.3 Udbudsmaterialet

Ud over nærværende udbudsbetingelser består udbudsmaterialet af følgende bestanddele:

- Bilag A.0: Overordnet kravspecifikation
  - Bilag A.1: Kravspecifikation (Udbudsområde I)
  - Bilag A.2: Kravspecifikation (Udbudsområde II)
- Bilag B: Målgruppebeskrivelse
- Bilag C: Betalings- og faktureringsbetingelser
- Bilag D.0 – Vejledning til løsningsbeskrivelse
  - Bilag D.1: Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse (Udbudsområde I)
  - Bilag D.2: Tilbudsgiver løsningsbeskrivelse (Udbudsområde II)
- Bilag E: Administrative krav
  - Bilag E.1: Administrative krav - Retningslinjer for indberetning af data
- Bilag F: Krav til leveringssted
- Bilag G: Samarbejdsorganisation
- Bilag H: Kvalitet og Tilsyn
- Bilag I: Resultatbaseret kontraktmodel
- Bilag J: Ordrestyringssystem
- Bilag K: Autorisationsansvarlig og Leverandøroplysninger til IT-systemer
- Bilag L: Leverandørens samfundsansvar
- Bilag M: Arbejdsklausul
- Bilag N: Kontraktklausul om beskæftigelse af ledige
- Bilag O: Databehandleraftale og Uddybende IT-sikkerhedsregler
- Bilag P: Tavshedspligtserklæring
- Bilag Q: Samtykkeerklæring til SMS og/eller e-mail
- Bilag R: Oplysningsskema om underleverandører
- Bilag S: Erklæring om erhvervsansvarsforsikring
- Bilag T: Erklæring om Leverandørens nøgletal
- Bilag U: Erklæring om henvisning til andre virksomheders ressourcer
- Bilag V: Erklæring om fælles befuldægtiget og om solidarisk, direkte hæftelse
- Bilag X: Rettelsesblade, supplerende oplysninger samt spørgsmål/svar fra udbudsproces
- Bilag Y: Udbudsbekendtgørelse
- Bilag Z: Udbudsbetingelser
- Bilag Æ: Rammeaftale / Kontraktudkast (bliver kontrakten med ovenstående bilag)

## 5.4 Foreløbig tidsplan

Uge 51, 2020	Udbudsbekendtgørelse sendt til offentliggørelse
25. januar 2021	Praktisk frist for at stille spørgsmål.
29. januar 2021	Ordregivers frist for supplerende oplysninger om udbudsmaterialet, herunder svar på spørgsmål fra tilbudsgivere
<b>Fredag d. 5. februar 2021, kl. 13</b>	<b>Tilbudsfrist</b>
30. april 2021	Forventet tildelingsbeslutning
30. april – 10. maj 2021	Forventet standstill-periode
11. maj 2021	Forventet indgåelse af Kontrakt
01. juli 2021	Forventet kontraktstart

Ordregiver gør opmærksom på at det er en foreløbig tidsplan og at tidsplanen kan blive ændret.



## 5.5 Kontakt indtil tilbudsafgivelsen

### 5.5.1 Kommunikation

Ordregiver har valgt at anvende udbudssystemet Mercell Sourcing Service til gennemførelsen af udbudsprocessen. Tilbudsgiver skal være licenshaver hos Mercell Danmark A/S for at kunne deltage i udbuddet, hvilket kan ske uden omkostninger. Efter Tilbudsgiver har registreret sig, vil Tilbudsgiver modtage login-oplysninger og have gratis adgang til udbuddet.

Spørgsmål vedrørende Mercell kan sendes til support.dk@mercell.com.

Tilbudsgiver er selv ansvarlig for at holde sig opdateret om udbuddets forløb.

### 5.5.2 Spørgsmål til udbudsmaterialet

Tilbudsgiverne kan til brug for deres tilbud skriftligt stille spørgsmål om udbudsmaterialet.

Alle spørgsmål vedrørende udbudsmaterialet, der stilles senest den 25. januar 2021, vil blive besvaret.

Spørgsmål, der stilles senere end den 25. januar 2021, vil alene blive besvaret i det omfang, besvarelse kan afgives senest 6 dage før tilbudsfristen. Spørgsmål, der stilles senere end 6 dage før tilbudsfristen, kan ikke forventes besvaret. I særlige tilfælde kan Ordregiver vælge at besvare senere indkomne spørgsmål.

Spørgsmål og svar vil i anonymiseret form blive offentliggjort via Mercell Sourcing Service.

Tilbudsgiver er selv ansvarlig for at holde sig opdateret om udbuddets forløb.

### 5.5.3 Ændringer af udbudsmaterialet

Ordregiver forbeholder sig ret til på et hvilket som helst tidspunkt at indrykke ændringsbekendtgørelser eller offentliggøre rettelsesblade om eventuelle ændringer af udbudsmaterialet via TED (EUs elektroniske udbudshjemmeside) og Mercell Sourcing Service. Hvis der offentliggøres en ændringsbekendtgørelse eller rettelsesblade senere end 6 dage før tilbudsfristen, vil Ordregiver udsætte tilbudsfristen, så Tilbudsgivere har en passende frist for afgivelse af tilbud.

Såfremt Tilbudsgiver bliver opmærksom på fejl og/eller uhensigtsmæssigheder ved udbudsmaterialet, bedes Tilbudsgiver straks gøre Ordregiver opmærksom herpå, således at Ordregiver får mulighed for at afhjælpe forholdet ved offentliggørelse af rettelsesblad.

## 5.6 Forhandlingsforbud

Ordregiver gør opmærksom på, at der under udbud ikke gennemføres forhandlinger inden kontrakttildelingen.

Tilbudsgiver bør derfor sørge for, at tilbud er udformet på sådan en måde, at kontrakten principielt kan indgås uden foregående drøftelser mellem Ordregiver og Tilbudsgiver. I den forbindelse bør tilbudsgiver sikre sig, at tilbuddet er fyldestgørende, indeholder alle nødvendige oplysninger, behandler alle relevante forhold og er præcise i enhver henseende.

## 5.7 Fortrolighed

Ordregiver vil så vidt muligt sikre fortroligheden af alle oplysninger i Tilbudsgivers tilbud, som angår fortrolige forretningsmæssige forhold, jf. udbudslovens § 5. I den udstrækning, hvor Tilbudsgiver selv anser oplys-

ninger for at være fortrolige, bedes dette tydeligt angivet i tilbuddet, hvorefter Ordregiver vil tilstræbe, at oplysningerne ikke videregives – medmindre oplysningerne er offentligt tilgængelige i forvejen eller på tilsvarende måde ikke kan anses som fortrolige.

En Tilbudsgiver skal på den baggrund afgive en ekstraheret udgave af Løsningsbeskrivelsen, der kan anvendes i forbindelse med evt. aktindsigt.

Fortrolighedstilsagnet må i sagens natur vige i den udstrækning, hvor lovgivningen forpligter Ordregiver til at videregive oplysninger til tredjemand. Tilbudsgiver skal på den baggrund som led i afgivelse af tilbuddet også afgive et eksemplar af løsningsbeskrivelsen, hvor der ikke fremgår væsentlige økonomiske oplysninger jf. også vejledningen i bilag D.0. om afgivelse af løsningsbeskrivelse. Denne udgave af løsningsbeskrivelsen anvendes ved anmodning om aktindsigt.

Hvis Ordregiver ønsker at udlevere den fulde løsningsbeskrivelse som led i en aktindsigtsbegæring vil Ordregiver indhente en udtalelse fra Tilbudsgiver i forbindelse med en eventuel anmodning om aktindsigt for at få belyst risikoen for, at en udlevering af oplysninger vil medføre en nærliggende risiko for, at der påføres Tilbudsgiver betydelig økonomisk skade.

Ordregiver er til enhver tid berettiget til at anvende oplysninger i den udstrækning, hvor dette er til berettiget varetagelse af Ordregivers interesser under en rets- eller klagesag med tilknytning til udbuddet.

Endelig skal det bemærkes, at Ordregiver kan vælge at offentliggøre de ekstraherede Løsningsbeskrivelser, der er tildelt en Kontrakt på Ordregivers hjemmeside for samarbejde med leverandører i beskæftigelsesindsatsen.

## 5.8 Annullation af udbudsprocessen

Indtil udbuddet er afsluttet med indgåelse af Kontrakten, er Ordregiver berettiget til at annullere udbudsproceduren, medmindre det konkret strider mod fællesskabsrettens grundlæggende principper, herunder principperne om ligebehandling og gennemsigtighed.

# 6. Vilkår for tilbudsafgivelsen

## 6.1 Tilbudsfrist

Tilbud skal for at være rettidigt og kunne tages i betragtning under udbuddet være afleveret **senest den 5. februar 2021, kl. 13:00**.

Tilbud, der modtages efter tilbudsfristens udløb, vil ikke blive taget i betragtning.

## 6.2 Afleveringssted

Tilbud skal fremsendes til Ordregiver via Mercell Sourcing Service, jf. pkt. 5.5.1.

## 6.3 Tilbuddets indhold

Tilbudsgiver skal i sit tilbud vedlægge:

- Udfyldt bilag D.1. og/eller D.2. – Løsningsbeskrivelse
  - Bilag D.1. – D.2. skal udfyldes i henhold til instruks anført i bilag D.0.
  - Bilag D.1. – D.2. skal vedlægges i både PDF og Word format

- Bilag D.1. – D.2. skal vedlægges i PDF udgave uden oplysninger der er af væsentlige økonomiske betydning mhp. udlevering ved aktindsigtsbegæring jf. pkt. 5.7 (ekstraherede udgaver).
- Serviceattest udstedt af Erhvervsstyrelsen, jf. pkt. 7.3.1
- Udtræk fra Det Centrale Virksomhedsregister (CVR), hvis Tilbudsgiver er en dansk virksomhed, eller udtræk fra Registret for Udenlandske Tjenesteydere (RUT), hvis Tilbudsgiver er en udenlandsk virksomhed, som skal udføre arbejde i Danmark, jf. pkt. 7.3.2
- Kopi af forsikringspolice eller erklæring fra relevant forsikringsselskab (evt. anvendelse af bilag S), jf. pkt. 7.3.3
- Erklæring om Tilbudsgivers omsætning i de tre seneste disponible regnskabsår (evt. anvendelse af bilag T), jf. pkt. 7.3.3.

Såfremt Tilbudsgiver har til hensigt at anvende underleverandører, skal der i løsningsbeskrivelsen (bilag D.1. – D.2.) angives de dele af Kontrakten der forventes opfyldt af underleverandører. Herudover skal Tilbudsgiver vedlægge bilag R ift. oplysning om de underleverandører, som Tilbudsgiver forventer at anvende.

Såfremt Tilbudsgiver er et konsortium eller anden sammenslutning af virksomheder skal dokumentation, jf. pkt. 7.3.4 også vedlægges tilbuddet (bilag V).

Såfremt Tilbudsgiver baserer sin egnethed på andre virksomheders formåen skal dokumentationen, jf. 7.3.5 også vedlægges tilbuddet (Bilag U).

## 6.4 Sprog

Tilbud, som indgår som bilag til Kontrakten, skal være på dansk.

Eventuelle bilag omfattende tekniske specifikationer, brochuremateriale, egnethedsdokumentation eller lignende må dog gerne være formuleret på engelsk og norsk og svensk, såfremt dokumentationen ikke foreligger på dansk.

Såfremt dele af tilbuddet ikke er udfærdiget på dansk, skal Tilbudsgiver, såfremt den ordregivende myndighed anmoder herom – uden omkostninger for den ordregivende myndighed – sørge for oversættelse af hele eller dele af materialet til dansk.

## 6.5 Alternative tilbud eller mulighed for at afgive flere tilbud

Tilbudsgiver er ikke berettiget til at afgive alternative tilbud.

## 6.6 Vedståelsesfrist

Tilbud skal være bindende i 6 måneder fra tilbudsfristen.

## 6.7 Tilbagelevering af tilbud

Tilbudsgiver kan ikke forlange tilbud tilbageleveret fra Ordregiver, der til gengæld er uberettiget til at anvende tilbud i andre sammenhænge end i forhold vedrørende nærværende udbud.

## 6.8 Tilbudsgivers omkostninger

Tilbudsgivers omkostninger forbundet med at afgive tilbud under nærværende udbud er Ordregiver uvedkommende.

## 6.9 Forbehold

Ordregiver er forpligtet til at afvise ethvert tilbud som uantageligt, hvis tilbuddet indeholder forbehold, vedrører grundlæggende elementer i udbudsmaterialet, herunder forbehold vedrørende mindstekrav angivet i kravspecifikationen i bilag A. Ordregiver er også berettiget til at afvise ethvert tilbud med forbehold vedrørende udbudsmaterialet i øvrigt, hvilket vil ske.

Tilbudsgiver opfordres derfor til ikke at tage forbehold eller opstille forudsætninger for sit tilbud, da forbehold betyder, at tilbuddet ikke vil blive taget i betragtning. Tilbudsgiver opfordres også til ikke at vedlægge standarddokumenter i form af standardleveringsbetingelser mv. til tilbud, idet sådanne dokumenter kan indeholde utilsigtede forbehold.

Ordregiver forbeholder sig retten til at anmode Tilbudsgiver om at supplere, præcisere eller fuldstændiggøre ufuldstændige eller fejlbehæftede tilbud ved at indsende relevante oplysninger eller dokumenter i overensstemmelse med de generelle principper om ligebehandling og gennemsigtighed.

# 7. Egnethed og evaluering

## 7.1 Udelukkelsesgrunde

Tilbudsgiver er udelukket fra at deltage i udbuddet, hvis Tilbudsgiver:

I henhold til udbudslovens § 135, stk. 1, har modtaget endelig dom eller vedtaget bødeforlæg inden for de seneste 4 år for:

- Handlinger begået som led i en kriminel organisation som defineret i artikel 2 i Rådets rammeafgørelse 2008/841/RIA af 24. oktober 2008 (EU-Tidende 2008, nr. L 300, side 42).
- Bestikkelse som defineret i artikel 3 i konventionen om bekæmpelse af bestikkelse, som involverer tjenestemænd ved De Europæiske Fællesskaber eller i Den Europæiske Unions medlemsstater, og artikel 2, stk. 1, i Rådets rammeafgørelse 2003/568/RIA af 22. juli 2003 om bekæmpelse af bestikkelse i den private sektor (EU-Tidende 2003, nr. L 192, side 54) og bestikkelse som defineret i den nationale ret i ansøgerens eller tilbudsgiverens medlemsstat eller hjemland eller i det land, hvor ansøgeren eller tilbudsgiveren er etableret.
- Svig som omhandlet i artikel 1 i konventionen om beskyttelse af De Europæiske Fællesskabers finansielle interesser.
- Terrorhandlinger eller strafbare handlinger med forbindelse til terroraktivitet som defineret i henholdsvis artikel 1, 3 og 4 i Rådets rammeafgørelse 2002/475/RIA af 13. juni 2002 om bekæmpelse af terrorisme (EU-Tidende 2002, nr. L 164, side 3) som ændret ved Rådets rammeafgørelse 2008/919/RIA af 28. november 2008 om ændring af rammeafgørelse 2002/475/RIA om bekæmpelse af terrorisme (EU-Tidende 2008, nr. L 330, side 21).
- Hvidvaskning af penge eller finansiering af terrorisme som defineret i artikel 1 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/60/EF af 26. oktober 2005 om forebyggende foranstaltninger

mod anvendelse af det finansielle system til hvidvaskning af penge og finansiering af terrorisme (EU-Tidende 2005, nr. L 309, side 15).

- Overtrædelse af straffelovens § 262 a eller, for så vidt angår en dom fra et andet land angående børnearbejde og andre former for menneskehandel som defineret i artikel 2 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/36/EU af 5. april 2011 om forebyggelse og bekæmpelse af menneskehandel og beskyttelse af ofrene herfor, og om erstatning af Rådets rammeafgørelse 2002/629/RIA (EU-Tidende 2011, nr. L 101, side 1).
- Har ubetalt forfalden gæld på DKK 100.000 eller derover til offentlige myndigheder vedrørende skatter, afgifter eller bidrag til sociale sikringsordninger, jf. udbudslovens § 135, stk. 3, medmindre tilbudsgiver stiller sikkerhed for betaling af gælden eller har indgået en aftale med inddrivelsesmyndigheden om en afviklingsordning og overholdt denne.
- Er i en interessekonflikt i forhold til udbuddet, jf. udbudslovens § 136, nr. 1.
- Har været involveret i forberedelsen af udbuddet på en måde, som medfører konkurrencefordrejning, jf. udbudslovens § 136, nr. 2.
- Har givet groft urigtige oplysninger, har tilbageholdt oplysninger eller ikke har været i stand til at fremsende supplerende dokumenter vedrørende udelukkelsesgrunde, jf. udbudslovens § 136, nr. 3, inden for de seneste 2 år.

Tilbudsgiver er endvidere udelukket fra at deltage i udbuddet, hvis ordregiveren kan påvise, at Tilbudsgiver indenfor de seneste 2 år:

- Har været omfattet af nedenstående udelukkelsesgrunde i henhold til udbudslovens § 137, stk. 1, inden for de seneste 2 år:
  - Ordregiver kan påvise, at Tilbudsgiver har tilsidesat gældende forpligtelser inden for det miljø-, social- eller arbejdsretlige område i henhold til EU-retten, national lovgivning, kollektive aftaler eller de miljø-, social eller arbejdsretlige forpligtelser, der er afledt af konventionerne, der er nævnt i bilag K (CSR-bilaget) til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/24/EU af 26. februar 2014 om offentlige udbud og om ophævelse af direktiv 2004/18/EF (EU-Tidende 2014, nr. L 94, side 65), eller er omfattet af retsakter, der vedtages af Europa-Kommissionen i medfør af direktivets artikel 57, stk. 4, jf. artikel 88.
  - Tilbudsgiver er erklæret konkurs eller er under insolvens- eller likvidationsbehandling, hvis dennes aktiver administreres af en kurator eller af retten, hvis denne er under tvangsakkord, hvis dennes erhvervsvirksomhed er blevet indstillet eller denne befinder sig i en lignende situation i henhold til en tilsvarende procedure, der er fastsat i national lovgivning, hvor Tilbudsgiver er hjemhørende.
  - Ordregiver kan påvise, at Tilbudsgiver i forbindelse med udøvelsen af sit erhverv har begået alvorlige forsømmelser, der sår tvivl om ansøgerens eller tilbudsgiverens integritet.
  - Ordregiver har tilstrækkelige plausible indikationer til at konkludere, at Tilbudsgiver har indgået en aftale med andre økonomiske aktører med henblik på konkurrencefordrejning.
  - Ordregiver kan påvise, at Tilbudsgiver væsentligt har misligholdt en tidligere offentlig kontrakt, kontrakt med en forsyningsvirksomhed eller koncessionskontrakt og misligholdelsen har medført den pågældende kontrakts ophævelse eller en lignende sanktion.

- Ordregiver kan påvise, at Tilbudsgiver uretmæssigt har forsøgt at påvirke Ordregivers beslutningsproces, hvis Tilbudsgiver har fået fortrolige oplysninger, der kan give uretmæssige fordele i forbindelse med udbudsproceduren, eller såfremt Tilbudsgiver groft uagtsomt har givet vildledende oplysninger, der kan have væsentlig indflydelse på beslutninger vedrørende udelukkelse, vurdering af minimumskravene til egnethed, udvælgelse eller tildeling af kontrakt.

Ordregiver kan dog ikke udelukke Tilbudsgiver, hvis vedkommende kan dokumentere sin pålidelighed ("self cleaning") i henhold til udbudslovens § 138, stk. 1-3.

## 7.2 Tilbudsgivers egnethed

### 7.2.1 Egnethed i forhold til udøvelse af det pågældende erhverv

Tilbudsgiver skal være registreret i Det Centrale Virksomhedsregister (CVR) inden Ordregivers beslutning om tildeling af kontrakt, hvis Tilbudsgiver er en dansk virksomhed.

Er Tilbudsgiver en udenlandsk virksomhed, som skal udføre arbejde i Danmark i forbindelse med opfyldelse af Kontrakten, skal Tilbudsgiver lade sig registrere i Registret for Udenlandske Tjenesteydere (RUT) inden Ordregivers beslutning om tildeling af kontrakt.

### 7.2.2 Egnethed i forhold til økonomisk og finansiel formåen

Tilbudsgiver skal opfylde følgende minimumskrav for at være økonomisk egnet til at opfylde Kontrakten:

- Tilbudsgivers erhvervsansvarsforsikring skal have en dækningssum pr. forsikringssår på minimum DKK 500.000 pr. skadesbegivenhed for tingskade og DKK 10 millioner pr. skadesbegivenhed for personskade.
- Tilbudsgivers gennemsnitlige omsætning i de 3 seneste disponible regnskabsår eller Tilbudsgivers omsætning i det seneste disponible regnskabsår skal udgøre
  - minimum DKK 9.000.000 (ekskl. moms) for udbudsområde 1, jf. pkt. 3.2.
  - minimum DKK 5.000.000 (ekskl. moms) for udbudsområde 2, jf. pkt. 3.2.

### 7.2.3 Egnethed for konsortier eller andre sammenslutninger af virksomheder

Hvis tilbuddet afgives af et konsortium eller en anden sammenslutning af virksomheder:

- Skal deltagerne i konsortiet eller sammenslutningen hver især angives klart og entydigt.
- Skal konsortiet eller sammenslutningen udpege én fælles repræsentant eller ledende partner (fælles befuldmægtiget) i relation til Kontrakten.
- Må ingen af de i konsortiet eller sammenslutningen deltagende være omfattet af udelukkelsesgrundene i pkt. 7.1.

Det er alene et krav, at virksomhederne i konsortiet eller anden sammenslutning tilsammen opfylder minimumskravene til økonomisk og finansiel formåen.

En virksomhed kan alene være deltager i ét konsortium eller én sammenslutning af virksomheder. Samme virksomhed kan dog godt være deltager i ét konsortium eller anden sammenslutning og samtidig lade andre tilbudsgivere basere deres egnethed på sig, jf. pkt. 7.2.4 eller være underleverandør til flere tilbudsgivere.

Tildeles konsortiet eller sammenslutningen Kontrakten, så skal de i konsortiet eller den anden sammenslutning deltagende virksomheder påtage sig direkte, solidarisk og ubegrænset hæftelse for opfyldelsen af Kontrakten.

#### 7.2.4 Egnethed baseret på andre virksomheders formåen

Hvis Tilbudsgiver baserer sin egnethed på andre virksomheders formåen:

- Skal de virksomheder, som Tilbudsgiver baserer sin egnethed på, være juridisk forpligtet over for Tilbudsgiver til at stille sin formåen til rådighed.
- Må ingen af de virksomheder, som Tilbudsgiver baserer sin egnethed på, være omfattet af udelukkelsesgrundende i pkt. 7.1
- Skal de virksomheder, som Tilbudsgiver baserer sin økonomiske og finansielle formåen på, jf. pkt. 7.2.2, påtage sig direkte, solidarisk og ubegrænset hæftelse for opfyldelsen af Kontrakten.

Det er alene et krav, at Tilbudsgiver og de virksomheder, som Tilbudsgiver baserer sin egnethed på, tilsammen opfylder minimumskravene til økonomisk og finansiell formåen.

En virksomhed kan godt samtidig lade flere tilbudsgivere basere deres egnethed på sig og/eller være underleverandør til flere tilbudsgivere.

### 7.3 Dokumentation angående udelukkelse og egnethed

Tilbudsgiver skal i tilbuddet vedlægge dokumentation for, at der ikke er grundlag for udelukkelse, og for at minimumskravene til egnethed er opfyldt.

Tilbudsgivers tilbud **skal** indeholde al dokumentation, der er anført i pkt. 7.3.1 - 7.3.5 nedenfor.

Ordregiver har nedenfor anført den dokumentation, som en dansk virksomhed skal fremlægge som dokumentation angående udelukkelse og egnethed. Er Tilbudsgiver en udenlandsk virksomhed, så kan Tilbudsgiver anvende e-Certis til at identificere de oplysninger og dokumenter, der er brugbar som dokumentation. Udstedes der ikke dokumenter eller certifikater i det land, hvor Tilbudsgivers virksomhed er etableret, kan de erstattes af en erklæring under ed. Anvendes edsaflæggelse ikke i det pågældende land, kan de erstattes af en erklæring på tro og love, der er afgivet for en kompetent retslig eller administrativ myndighed, for en notar eller for en kompetent faglig organisation i det pågældende land.

#### 7.3.1 Udelukkelsesgrunde

Tilbudsgiver skal fremlægge en serviceattest, som er udstedt af Erhvervsstyrelsen, med oplysninger om:

- Udelukkelsesgrundene vedrørende straffedomme i henhold til udbudslovens § 135, stk. 1.
- Betaling af skatter og afgifter eller bidrag til sociale sikringsordninger i henhold til udbudslovens § 135, stk. 3.
- Udelukkelsesgrunde vedrørende konkurs, insolvens- eller likvidationsbehandling i henhold til udbudslovens § 137, stk. 1, nr. 2.

Tilbudsgiver skal være opmærksom på:

- At fra Erhvervsstyrelsen modtager anmodning i *korrekt* udfyldt stand, tager det ca. to uger at udfærdige en serviceattest.



- At serviceattesten skal indeholde oplysninger fra Kriminalregistret i henhold til udelukkelsesgrundene i udbudslovens § 135, stk. 1 og stk. 2. Der skal derfor i forbindelse med anmodning om serviceattest uploades samtykkeerklæringer (for indhentning af oplysninger) for de danske personer i virksomheden/virksomhedernes registrerede bestyrelse, direktion eller tilsynsråd.
- At serviceattesten senest må være udstedt 6 måneder før tilbudsfristen for denne udbudsprocedure.

Se evt. yderligere oplysninger her:

- <https://erhvervsstyrelsen.dk/serviceattest-ved-udbud>

### 7.3.2 Udøvelse af det pågældende erhverv

Tilbudsgiver skal fremlægge et udtræk fra:

- Det Centrale Virksomhedsregister (CVR), hvis Tilbudsgiver er en dansk virksomhed.
- Registret for Udenlandske Tjenesteydere (RUT), hvis Tilbudsgiver en udenlandsk virksomhed, som skal udføre arbejde i Danmark.

### 7.3.3 Økonomisk og finansiell formåen

Tilbudsgiver skal dokumentere sin økonomiske og finansielle formåen ved fremlæggelse af:

- Kopi af forsikringspolice eller erklæring fra det relevante forsikringsselskab (eventuel anvendelse af bilag S).
- Tilbudsgivers tre seneste årsregnskaber eller erklæring om Tilbudsgivers omsætning i de tre seneste regnskabsår (bilag T).

Tilbudsgiver kan godtgøre sin økonomiske og finansielle formåen ved ethvert andet dokument, som Ordregiver vurderer passende, hvis Tilbudsgiver af en gyldig grund ikke er i stand til at fremlægge ovenstående dokumenter

### 7.3.4 Egnethed for konsortier eller anden sammenslutning af virksomheder

Når Tilbudsgiver er et konsortium eller en anden sammenslutning af virksomheder skal følgende fremlægges:

- Erklæring om fælles repræsentant eller ledende partner (fælles befuldmægtiget), som Ordregiver kan indgå aftaler med bindende virkning for sammenslutningen (bilag V).
- Erklæring om at de i sammenslutningen deltagende økonomiske parter påtager sig direkte, solidarisk og ubegrænset hæftelse for opfyldelsen af Kontrakten (bilag V).
- Dokumentation som anført i pkt. 7.3.1 for hver deltager i sammenslutningen.

### 7.3.5 Egnethed baseret på andre virksomheders formåen

Når Tilbudsgiver baserer sin egnethed på andre virksomheders formåen, skal følgende fremlægges:

- Støtteerklæring eller anden dokumentation, der godtgør, at Tilbudsgiver faktisk råder over den nødvendige formåen, og at den virksomhed, som Tilbudsgiver baserer sin egnethed på, er juridisk forpligtet over for Tilbudsgiver til at stille sin formåen til rådighed (bilag U).



- Dokumentation som anført i pkt. 7.3.1 for de virksomheder, som Tilbudsgiver baserer sin egnethed på.
- Dokumentation som anført i pkt. 7.3.3. for de virksomheder, som Tilbudsgiver baserer sin økonomiske og finansielle formåen på, sammen med en erklæring om, at de pågældende virksomheder påtager sig direkte, solidarisk og ubegrænset hæftelse for opfyldelsen af Kontrakten.

## 8. Tilbudsevaluering

Tildelingskriteriet er som anført i udbudsbekendtgørelsen det økonomisk mest fordelagtige bud, hvilket identificeres på grundlag af det bedste forhold mellem pris og kvalitet.

Ordregiver vil anvende følgende underkriterier med den for hvert underkriterium anførte vægt.

**Tabel 1 – Vægtning af underkriterier**

Underkriterier	Vægtning (pct.)
<b>Kvalitetskriterium 1: Effektivitet</b>	55 %
<b>Kvalitetskriterium 2: Effektiv løsning af konkrete cases</b>	20 %
<b>Pris/økonomi</b>	25 %

*De angivne procentsatser er beregningsfaktorer, som det tildelte pointantal for underkriteriet ganges med.*

### 8.1 Retningslinjer for evalueringen

Evalueringen vil blive foretaget på grundlag af de nedenfor nævnte dokumenter. Ordregiver forbeholder sig dog ret til at inddrage oplysninger, der efter Ordregivers skøn har betydning for evalueringen, når dette kan ske med respekt af de grundlæggende principper i Udbudslovens § 2.

#### 8.1.1 Evaluering af Kvalitetskriterium 1 - Effektivitet

Med kvalitet forstås i denne sammenhæng, hvor *effektive* de metoder/redskaber/aktiviteter, der anvendes i forbindelse med udførelsen af opgaven, vurderes at være for at ledige akademikere inden for det enkelte udbudsområde kommer i job på kortest mulig tid.

I vurderingen af kvalitet vil der blive lagt vægt på en samlet vurdering af de af Tilbudsgiveren i løsningsbeskrivelsen beskrevne metoder/redskaber/aktiviteter, der beskriver, hvordan der i indsatsen arbejdes effektivt med at få de ledige akademikere i job på kortest mulig tid.

Ved vurderingen af *effektivitet* vægtes det positivt, hvis Tilbudsgivers tilbud vurderes egnet og tilrettelagt under hensyn til den enkelte borger og dennes (del-)målgruppe, ved:

- At der i de beskrevne metoder/redskaber/aktiviteter i indsatserne for borgerne arbejdes systematisk og metodisk velunderbygget med at få (del-)målgruppen i job på kortest mulig tid, herunder med løbende

opmærksomhed på (del-)brancher og geografiske områder, hvor virksomhederne efterspørger arbejdskraft

- At der i de beskrevne metoder/redskaber/aktiviteter angående Tilbudsgivers eget virksomhedsopsøgende arbejde, arbejdes systematisk og strategisk ift. at op- eller udbygge og vedligeholde relevante virksomhedsnetværk/kontakter, samt hvordan Tilbudsgiver omsætter og formidler dette til de ledige i form af konkrete jobmuligheder, som øger sandsynligheden for at få (del-)målgruppen i job på kortest mulig tid.

Evalueringen vil blive foretaget på grundlag af det nedenfor anførte dokument:

#### Grundlag for evaluering af kvalitativt kriterium 1

- Løsningsbeskrivelse for udbudsområde I, jf. bilag D.1., afsnit 2
- Løsningsbeskrivelse for udbudsområde II, jf. bilag D.2., afsnit 2

Tilbudsgivers tilbud vil blive vurderet samlet ift. kvalitetskriterium om *effektivitet*.

### 8.1.2 Evaluering af Kvalitetskriterium 2 – Effektiv løsning af cases

Med kvalitet forstås i denne sammenhæng, hvor *effektive* de beskrevne case-løsninger vurderes at være ift. at øge sandsynligheden for at ledige akademikere inden for det enkelte udbudsområde, kommer i job på kortest mulig tid.

I vurderingen af kvalitet vil der blive lagt vægt på en samlet vurdering af de af Tilbudsgiveren i løsningsbeskrivelsen beskrevne case-løsninger, der beskriver, hvordan der i indsatsen arbejdes effektivt med at få de ledige akademikere i job på kortest mulig tid.

Ved vurderingen af case-løsningerne vægtes det positivt, hvis Tilbudsgivers tilbud vurderes egnet og tilrettelagt under hensyn til den enkelte borger og dennes (del-)målgruppe, ved:

- At de beskrevne løsninger - på de af Ordregiver udvalgte caseprofiler – på en effektiv måde omsætter Tilbuddets beskrevne metoder/redskaber/aktiviteter, jf. kvalitetskriterium 1 til en egnet, realistisk og individuel tilrettelagt beskrevet case-løsning, der viser Tilbudsgivers faglighed og sandsynliggør at Tilbudsgiver kan få ledige akademikere i job hurtigt hhv. borgerens progression mod job.

Evalueringen vil blive foretaget på grundlag af det nedenfor anførte dokument:

#### Grundlag for evaluering af kvalitativt kriterium 1

- Løsningsbeskrivelse for udbudsområde I, jf. bilag D.1., afsnit 3
- Løsningsbeskrivelse for udbudsområde II, jf. bilag D.2., afsnit 3

Tilbudsgivers tilbud vil blive vurderet samlet ift. kvalitetskriterium om *effektiv løsning af cases*.

### 8.1.3 Evaluering af pris/økonomi

Med pris forstås i denne sammenhæng de i bilag D anførte priser for forløb. I vurderingen af dette kriterium vil der blive lagt vægt på Tilbudsgivers:

- Jo lavere Tilbudsgivers pris, desto bedre vurdering af kriteriet pris.

Det bemærkes, at der er tilknyttet en minimums- og maksimalpris til hvert indsatsmodul. Se også bilag C.

Evalueringen vil blive foretaget på grundlag af det nedenfor anførte dokument:

#### Grundlag for evaluering af pris

- Løsningsbeskrivelse for udbudsområde I, jf. bilag D.1., afsnit 4
- Løsningsbeskrivelse for udbudsområde II, jf. bilag D.2., afsnit 4

### 8.1.4 Evalueringsmetode

#### 8.1.4.1 Pointmodel til evaluering af kvalitetskriterium

Ordregiver benytter en pointmodel til at foretage en evaluering af Tilbudsgivers kvalitet på baggrund af Tilbudsgivers redegørelse for kvalitetskriterier jf. bilag D.1. – D.2. Point-scoringen fastsættes ud fra Ordregivers skøn over Tilbudsgivers tilbudte kvalitet i løsningsbeskrivelsen, ud over mindstekravene, og ud fra følgende skala i tabel 2 (0-8).

**Tabel 2 – Skala for vurdering**

Vurdering af den tilbudte kvalitet	Point
Glimrende opfyldelse af kriteriet	8
Meget god opfyldelse af kriteriet	7
God opfyldelse af kriteriet	6
Tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet	5
Jævn opfyldelse af kriteriet	4
Mindre tilfredsstillende	3
Ring opfyldelse af kriteriet	2
Dårlig opfyldelse af kriteriet	1
Meget dårlig opfyldelse af kriteriet	0

#### 8.1.4.2 Kvalitetskriterium 1: Effektivitet

Ordregiver tildeler og vægter ikke pointmæssigt de beskrevne metoder/indsatser/redskaber enkeltvis ift. beskrivelserne indsatsmoduler/forløbstyper i bilag D.1 / D.2, da indsatsmoduler/forløbstyperne indhold primært adskiller sig via mulighed for forskellige timetalsbestillinger og tilladte tilrettelæggelsesmetoder, at det overordnede formål med indsatsmodulerne/forløbstyperne er ens, og at Ordregiver ønsker at foretage en samlet vurdering af Tilbudsgivers tilbud ift. kvalitetskriterium 1.

Ordregiver tildeler ud fra Ordregivers skøn én samlet point-score efter tabel 2, for Tilbudsgivers besvarelse af kvalitetskriterium 1.

#### 8.1.4.3 Kvalitetskriterium 2: Effektiv løsning af konkrete cases

Ordregiver tildeler ud fra Ordregivers skøn én samlet point-score efter tabel 2, for Tilbudsgivers besvarelse af de to cases under kvalitetskriterium 2.

#### 8.1.4.4 Pointmodel til evaluering af pris/økonomi

Ordregiver vil anvende en pointmodel, hvor tilbudspriser vurderes efter de opsatte minimums- og maksimumspriser.

Ordregiver anvender samme skala på 0-8 point jf. tabel 2 til tildeling af point for underkriteriet pris.

Point-scoringen (to decimaler) fastsættes for hvert indsatsmodul, hvor der gives 0 point, hvis der tilbydes maksimalprisen og 8 point, hvis der tilbydes minimumsprisen. Herefter vægtes pointene fra indsatsmodulerne til

en samlet pointscore, jf. tabel 3. Ordregivers vægtning af indsatsmodulernes priser afspejler en vurdering af hvilke indsatsmoduler (i en forløbstype), der forventes købt i størst omfang.

**Tabel 3 – Vægtning af priser**

Indsatsmodul (priser)	Vægt (pct.)
Individuelt Indsatsmodul 1	30 pct.
Individuelt Indsatsmodul 2	12 pct.
Individuelt Indsatsmodul 3	10 pct.
Indsatsmodul 1	30 pct.
Indsatsmodul 2	8 pct.

#### 8.1.4.5 Pointmodel til sammenstilling af pris og kvalitet

Afslutningsvis sammenregnes alle underkriterier for tilbudspriser og kvalitative kriterier i henhold til deres vægtning til tilbuddets samlede antal point. Tilbuddet med det højest samlede antal point er det økonomisk mest fordelagtige tilbud. Der regnes med 2 decimaler og foretages afrundinger løbende. Vægtningen er som beskrevet 55 pct. for kvalitativt underkriterium 1, 20 pct. for kvalitativt underkriterium 2, samt 25 pct. for pris jf. tabel 1 om vægtning af underkriterier.

Følgende er et **eksempel** på beregning.

#### Eksempel 1: Tilbudsgiver har modtaget følgende point for pris

Indsatsmodul	Point	Vægt (pct.)	Pris
Individuelt Indsatsmodul 1	6,50	30 pct.	$(6,50 \cdot 30/100) = 1,95$
Individuelt Indsatsmodul 2	3,95	12 pct.	$(3,95 \cdot 12/100) = 0,47$
Individuelt Indsatsmodul 3	5,20	10 pct.	$(5,20 \cdot 10/100) = 0,52$
Indsatsmodul 1	7,15	30 pct.	$(7,15 \cdot 30/100) = 2,15$
Indsatsmodul 2	3,00	8 pct.	$(3,00 \cdot 8/100) = 0,24$
<b>I alt</b>			<b>5,33</b>

#### Eksempel 1: Tilbudsgiver har modtaget følgende pointvurdering for kvalitet

Kvalitet	Point
<b>Kvalitetskriterium 1: Effektivitet</b>	7
<b>Kvalitetskriterium 2: Effektiv case-løsning</b>	8

#### Eksempel 1: Beregning af Tilbudsgivers samlet score

	Kvalitetskriterium 1 (55 pct.)	Kvalitetskriterium 2 (20 pct.)	Pris (25 pct.)
Point	7	8	5,33
To-talt	$(7 \cdot 55/100) = 3,85$	$(8 \cdot 20/100) = 1,60$	$(5,33 \cdot 25/100) = 1,33$

<b>Sam- let vur- de- ring</b>	<b><math>(3,85+1,60+1,33) = 6,78</math></b>
---	---

En Tilbudsgiver kan således maksimalt opnå 6,00 vægtede point for kvalitet og 2,00 vægtede point for pris. En Tilbudsgiver kan dermed opnå i alt 8,00 vægtede point.

## 9. Tildeling af kontrakt

Efter evaluering af tilbuddene underretter Ordregiver skriftligt samtlige Tilbudsgivere om Ordregivers tildelingsbeslutning.

Ordregivers underretning om tildelingsbeslutningen er ikke et løfte om at ville indgå Kontrakt, men alene underretning om, at Tilbudsgiver efter Ordregivers vurdering har afgivet det vindende tilbud. Der er ingen Kontrakt eller løfte herom, før eventuel Kontrakt er underskrevet af alle parter. Ordregivers underretning om tildelingsbeslutningen fritager heller ikke forbigåede tilbudsgivere fra forpligtelserne efter tilbuddet, der fortsat er bindende i overensstemmelse med pkt. 6.6.

Kontrakten vil tidligst blive indgået efter udløbet af en standstill periode på 10 dage fra dagen efter Ordregivers underretning om tildelingsbeslutning, når underretningen er sket ad elektronisk vej i henhold til § 3 i lov nr. 593 af 2. juni 2016 om Klagenævnet for Udbud.

-oOo-