

Københavns Kommune

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

RAMMEAFTALE OM KØB AF LOKALT FORANKRET INDSATS

DATO: 01.01.2021



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 indsatser for udsatte og sygemeldte borgere i Københavns Kommune (herefter benævnt ”Kontrakten”) på følgende vilkår:

Indholdsfortegnelse

PARTERNE	2
INDHOLDSFORTEGNELSE.....	3
BILAG	6
1. INDLEDENDE BESTEMMELSER.....	7
1.1 Baggrund og formål	7
1.2 Definitioner	7
1.3 Sprog og møntfod	8
2. KONTRAKTENS GENSTAND	9
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
2.3 Leverandørens Ydelser	10
2.3.1 Generelt	10
2.3.2 Instruktion og vejledninger	11
2.3.3 Dokumentation	11
2.4 Miljøkrav	11
2.4.1 Generelt	11
2.4.2 Reduktion af miljøbelastning	12
2.5 Arbejdsmiljø	12
2.6 Bestilling	12
2.7 Ordrebekræftelse og afbestilling	12
2.8 Opfyldelsestidspunkt	12
2.8.1 Vedrørende lukkedage ifm. af en eller flere Ordres Opfyldelsestidspunkt(er)	13
2.9 Opfyldelsesstedet	13
2.10 Rettigheder	13

3.	LEVERANDØRENS SAMFUNDSANSVAR.....	14
3.1	Generelt	14
3.2	Hensynet til ledige borgere og praktikanter	14
3.3	Arbejdsklausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder	14
4.	SAMARBEJDE	15
4.1	Kontaktpersoner	15
4.2	Leverandørens ydelser	15
4.2.1	Generelt	15
4.3	Underleverandører	15
4.4	Konsortium	16
4.5	Overdragelse af rettigheder og forpligtelser	16
4.5.1	Leverandørens overdragelse af rettigheder og forpligtelser	16
4.5.2	Ordregivers overdragelse af rettigheder og forpligtelser	17
4.6	Kontrol og tilsyn	17
4.7	Habilitet	17
4.8	Medarbejdere og udskiftning af Leverandørens medarbejdere	18
4.8.1	Krav til medarbejdere	18
4.8.2	Leverandørens anmodning om udskiftning af medarbejdere	18
4.8.3	Ordregivers forlangende om udskiftning af medarbejdere	18
4.9	Fortrolighed	19
5.	ØKONOMI	20
5.1	Vederlag	20
5.2	Regulering af vederlag	20
5.3	Betalingsbetingelser	20
5.3.1	Fakturering	20
5.3.2	Betalingsfrist	20
5.4	Modregning	21
5.5	Forsikring	21
5.6	Erstatningsansvar	21
5.6.1	Leverandørens erstatningsansvar	21
5.6.2	Ordregivers erstatningsansvar	22
5.6.3	Ansvarsbegrænsning	22

6.	MISLIGHOLDELSESBESTEMMELSER	23
6.1	Forsinkelse	23
6.1.1	Generelt	23
6.1.2	Leverandørens forsinkelse	23
6.1.3	Ordregivers forsinkelse	23
6.2	Mangler	23
6.2.1	Generelt	23
6.3	Mangelbeføjelser	24
6.3.1	Afhjælpning	24
6.3.2	Forholdsmæssigt afslag	24
6.4	Bod	24
6.4.1	Bod ved samarbejdsaftaler med lokale virksomheder	25
6.5	Ophævelse	25
6.5.1	Generelt	25
6.5.2	Ophævelse af Ordre	26
6.5.3	Ophævelse af Kontrakten	26
6.5.4	Leverandørens ophævelse	27
7.	AFSLUTTENDE BESTEMMELSER.....	27
7.1	Ændringer af Kontrakten	27
7.1.1	Ændringsprocedure	27
7.2	Pålagt ophør	28
7.3	Ændringer i Offentlig Regulering	28
7.4	Ordregivers ret til at bringe Kontrakten til ophør	28
7.5	Leverandørens konkurs	29
7.6	Force majeure	29
7.7	Tvister	29
7.8	Lovvalg og værneting	30
8.	UNDERSKRIFTER	31

Bilag

Bilag A1 – A2:	Kravspecifikation
Bilag B:	Samarbejdsaftale mellem virksomhed og leverandør
Bilag C1 – C2:	Betalings- og faktureringsbetingelser
Bilag D1 – D2:	Leverandørens løsningsbeskrivelse over tilbudte ydelser og priser
Bilag E:	Administrative krav
Bilag F:	Krav til leveringssted
Bilag G:	Samarbejdsorganisation
Bilag H:	Kvalitet og tilsyn
Bilag I:	IT-systemer
Bilag J:	Autorisationsansvarlig og Leverandøroplysninger til IT-systemer
Bilag K:	Leverandørens samfundsansvar
Bilag L:	Arbejdsklausul
Bilag M0 – M1:	Databehandleraftale og Uddybende IT-sikkerhedsregler
Bilag N:	Tavshedspligtserklæring
Bilag O:	Samtykkeerklæring til SMS og/eller e-mail (skabelon)
Bilag P:	Oplysningsskema om underleverandører
Bilag Q:	Erklæring om erhvervsansvarsforsikring
Bilag R:	Erklæring om Leverandørens nøgletal
Bilag S:	Erklæring om henvisning til andre virksomheders ressourcer
Bilag T:	Erklæring om fælles befuldmægtiget og om solidarisk, direkte og ubetinget hæftelse
Bilag U:	Udbudsbetingelser
Bilag V:	Rettelsesblade, supplerende oplysninger samt spørgsmål/svar fra udbudsproces
Bilag X:	Udbudsbekendtgørelse

1. Indledende bestemmelser

1.1 Baggrund og formål

Formålet med Kontrakten er at sikre Ordregivers behov for løbende og til rette tid at få leveret aktive tilbud til udsatte og sygemeldte borgere, 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 2020/S 175-423587 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 leveret beskæftigelsesrettede tilbud til udsatte og sygemeldte borgere i Københavns Kommune.

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 "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 I - IT-systemer.

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 udsatte og sygemeldte borgere 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 V).
3. Udbudsbekendtgørelse (bilag X)
4. Udbudsbetingelser (bilag U)
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 kontrakt, 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 1. januar 2021 og løber frem til 31. december 2023, hvor den ophører uden yderligere varsel.

Ordregiver kan forlænge Kontrakten med op til 12 måneder. Ordregiver kan vælge at forlænge enkelte delkontrakter uafhængigt af hinanden.

Såfremt Ordregiveren ønsker at forlænge Kontrakten, skal Ordregiveren give Leverandøren skriftlig besked herom senest 3 måneder før Aftaleperiodens udløb.

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.

2.3 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 E (pkt. 13).

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.

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 K, 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 K.

Leverandøren er forpligtet til på eget initiativ at informere Ordregiver, såfremt 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 Arbejds miljø

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, såfremt 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.

Såfremt 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. Hvis Leverandøren ønsker at holde én eller flere lukkedage skal Leverandøren anmode om tilladelse hos Ordregivers kontaktperson senest 3 måneder før den ønskede lukkedag. Ordregiver har ret til at afvise anmodningen.

2.9 Opfyldelsesstedet

Leverandøren skal præstere Leverancen på Opfyldelsesstedet og Opfyldelsestidspunktet. Se 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, tidsbegrænset, 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 M, og tavshedspligtserklæring, jf. bilag N.

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 K 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 K.

3.2 Hensynet til ledige borgere og praktikanter

Ordregiver stiller ingen krav om beskæftigelse af ledige borgere eller ansatte praktikanter i medfør af Kontrakten.

Ordregiver opfordrer Leverandøren til at tilbyde ledige borgere beskæftigelse i Leverandørens virksomhed. Med beskæftigelse menes ansættelse af ledige i ordinære job, herunder småjob eller ved 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 L 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:

[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 og H.

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.

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 M).

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

Leverandøren er alene berettiget til at anvende andre underleverandører end de i bilag P 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 P 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 P 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 T.

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 ejerskabet 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 og tilsyn 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 medarbejders 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. 13 i bilag E.

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 E 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 N.

5. Økonomi

5.1 Vederlag

Leverandørens priser er indeholdt i bilag D. 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 D fastsatte priser er faste og gældende i hele Aftaleperioden, medmindre en aftalt ændring af Kontrakten, jf. pkt. 7.1 medfører en forøgelse eller formindskelse 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 betalingen 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 arbejdsskadeforsikring
- 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 opsiger 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 acantobetaling 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. Dagsboden 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 K, L, og M anførte forpligtelser skal Leverandøren betale bod i overensstemmelse med bilag K, bilag L og bilag M. 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.

6.4.1 Bod ved samarbejdsaftaler med lokale virksomheder

I tilfælde af at Leverandøren ikke får etableret samarbejdsaftaler med lokale virksomheder, som det fremgår af bilag A1 og A2 pkt. 3.3.3, gælder det særligt, at Leverandøren svarer en bod til Ordregiver på DKK 50.000.

Leverandøren ifalder denne bod, hvis der ikke 6 måneder efter Kontraktstart er etableret det krævede antal samarbejdsaftaler med lokale virksomheder.

Såfremt Leverandøren ikke efter 9 måneder har etableret de krævede samarbejdsaftaler med lokale virksomheder, svarer Leverandøren en ny bod til Ordregiver på DKK 50.000. Denne bod gentages ved hver de kommende 3 måneder.

Såfremt Leverandøren kan godtgøre, at manglende opfyldes af kravet om indgåelse af samarbejdsaftaler med lokale virksomheder var undskyldelig, kan boden frafalde.

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, K, L, M, N;
- e) Væsentlig overtrædelse af Arbejds klausulen, 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 P 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 inden for 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 inden for 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 kapitalsekskab, 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 som følge af uforudsete indsatsbehov (fx ved ny evidensbaseret viden/peer review) efter ønsker fra Leverandøren eller Ordregiver. Prisen kan ikke øges i denne sammenhæng

- Ved væsentlige ændrede budgetforudsætninger dvs. ved ændringer på ≥ 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.

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.

7.2 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 funktionsmøde.
- 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 opsige 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
[Stillingsbetegnelse]

For Leverandøren
[Stillingsbetegnelse]

[Indsæt navn]

[Indsæt navn]

Bilag A1



Udbudsområde 1

Kravspecifikation for indsats for udsatte borgere (fyldt 30)

1. Indledende afsnit

Formålet med denne kravspecifikation er at beskrive krav og forslag til lokalt forankret beskæftigelsesindsats for udsatte borgere fyldt 30 år i Københavns Kommune.

Indsatsen skal være med til at realisere Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets vision, der blev vedtaget i 2018, og som danner rammen for beskæftigelsesindsatsen i København:

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 værdigt forsørgelsesgrundlag og være en stærk samarbejdspartner for virksomhederne.

Indsatsen skal ligeledes understøtte Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens handleplan for udsatte, der blev vedtaget i juni 2018. Handleplanens mål er, at "...borgere skal hurtigst muligt have den rette hjælp og støtte til at få afklaret deres situation, herunder en afklaring til førtidspension eller et fleksjob. På vejen dertil oplever borgerne mening og sammenhæng i den indsats, de modtager".

Indsatsen skal tilrettelægges med udgangspunkt i erfaringerne fra bl.a. 'Flere skal med' og med fokus på, at indsatsen for borgerne skal være virksomhedsrettet med fokus på ordinære timer. De barrierer, som borgerne oplever for at komme ud i job, skal håndteres parallelt med en virksomhedsrettet indsats. Med henblik på at skabe fremdrift i borgernes sager skal en indsats på virksomhederne også danne rammen for afklaring og dokumentation af borgernes funktions- og arbejdsevne.

Indsatsen skal foregå i tæt samarbejde med Jobcenter København, jf. bilag G.

2. Krav til indsatsen

Kravspecifikationen stiller som minimumskrav, at en række aktiviteter skal indgå i indsatsen. Minimumskravene følger af lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (nr. 548 af 7. maj 2019 med senere ændringer) (LAB).

For at aktiviteterne kan være omfattet af LAB, er det afgørende, at de har et klart beskæftigelsesrettet sigte med henblik på, at borgeren hurtigst muligt opnår varig beskæftigelse og hel eller delvis selvforsørgelse.

Derudover gælder følgende overordnede krav for indsatsen under dette udbudsområde:

- Aktiviteterne skal anvendes fleksibelt i forhold til den enkelte borger og skal altid iværksættes ud fra en faglig vurdering af, om den konkrete aktivitet skønnes at være beskæftigelsesrettet for lige præcis den pågældende borger.
- Borgere skal kunne optages løbende på tilbud, her forstået som, at der som minimum er optag én gang om ugen på et forløb.
- Når det er nødvendigt, skal forløb tilrettelægges således, at borgeren samtidig kan deltage i andre aktiviteter, som fx virksomhedsplacering, ordinært arbejde, behandling i sundhedssektoren mv.
- Borgeren skal kende sine aktiviteter i den kommende periode. Borgeren skal derfor have udleveret et uge-/månedsskema for forløbet. Et uge-/månedsskema skal udleveres senest ugen

før, at skemaet tages i brug. Det er op til leverandøren, hvorvidt der anvendes uge- eller månedsskema. Der skal ændres uge-/månedsskema ved alle justeringer af borgerens forløb.

Kendskab til målgruppen og beskæftigelsesområdet

Tilbudsgiver skal udvise kendskab til målgruppen og relevant lovgivning på området, herunder kendskab til, hvor og hvordan målgruppen kan få en god tilknytning til virksomheder. Derudover skal Tilbudsgiver have kendskab til, hvad der er relevant at dokumentere for borgere, der skal have forelagt deres sag for et rehabiliteringsteam mhp. ressourceforløb, fleksjobordning eller førtidspension, samt hvordan denne dokumentation tilvejebringes og beskrives. Såfremt Tilbudsgiver får tildelt kontrakt, skal Tilbudsgiver løbende have fokus på, at de ansatte hos Tilbudsgiver har indsigt i de centrale elementer af lovgivningen, ligesom Tilbudsgiver skal sørge for intern kvalitetssikring af de rapporter og indsatser, der leveres til Ordregiver.

Indsigt i området vurderes at være en forudsætning for, at der kan tilrettelægges en indsats hos Tilbudsgiver, der virker, og som er i sammenhæng med det arbejde, som jobcentret udfører ifølge lovgivningen.

3. Indsatsen

3.1. Målgruppe

Målgruppen for indsatsen er udsatte borgere over 30 år med forskellige forudsætninger, støttebehov og problemer i forhold til at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet. Det er fx borgere med misbrug, hjemløshed, psykiske sygdomme, fysiske helbredsproblemer, påfaldende adfærd, begrænset netværk, udadreagerende adfærd mv. Målgruppen har ofte været på langvarig offentlig forsørgelse og har således en svag tilknytning til arbejdsmarkedet og en svag arbejdsidentitet.

Målgruppen er borgere, som jobcentret har vurderet, i særlig grad kan have glæde af en beskæftigelsesindsats, der er forankret i et lokalmiljø. Det kan fx være, at et større netværk og en følelse af fællesskab og tilhørsforhold i særlig grad vurderes at kunne flytte borger til beskæftigelse.

Deltagerne vil primært være aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, men andre målgrupper kan også inkluderes, jf. Lov om aktiv beskæftigelsesindsats § 6.

3.2 Rammen om indsatsen

Formålet med indsatsen er at iværksætte en helhedsorienteret og motivationsfremmende lokalt forankret beskæftigelsesindsats, som skal ske via samarbejde med lokale aktører f.eks. lokaludvalg, områdefornyelse, og boligsociale foreninger mv., hvor målgruppen inddrages i lokalområdets aktiviteter.

Den lokalt forankrede indsats skal tage udgangspunkt i princippet om, at borgeren bedst opnår fodfæste på arbejdsmarkedet ved at være på en arbejdsplads, og at afklaring og motivation skabes i jobsammenhænge.

Det er formålet med indsatsen, at den skal resultere i etablering af ordinære timer og/eller en virksomhedsplacering. Samtidig skal indsatsen have fokus på, at der skabes tilstrækkeligt

grundlag for at kunne vurdere og dokumentere borgerens funktions- og arbejdsevne for at skabe fremdrift og afklaring i borgerens sag. Som en del af indsatsen skal borgeren gennem en lokalt forankret indsats understøttes i at identificere egne ressourcer og kompetencer og bl.a. derigennem motiveres til at blive en del af arbejdsmarkedet.

3.3 Tilrettelæggelse af indsatsen

Indsatsen skal tilrettelægges med udgangspunkt i følgende fire hensyn/fokuspunkter:

1. Individuelt fokus
2. Virksomhedsrettet fokus
3. En lokal forankring
4. Dokumentation af borgerens forløb

3.3.1 Individuelt fokus

Borgerne i målgruppen har forskellige behov og udfordringer i forhold til at blive en del af arbejdsmarkedet. Indsatsen skal derfor tilrettelægges individuelt og med udgangspunkt i de enkelte borgeres udfordringer, forudsætninger og behov.

Opbygning af en tillidsfuld relation med borger er fundamentet for et godt samarbejde. Derfor skal der i indsatsen i videst muligt omfang allokeres én gennemgående kontaktperson for borgeren, og denne person skal forstå at motivere og udfordre borgeren til næste udviklingskridt.

Kontaktpersonen har ansvaret for at koordinere indsatsen omkring borgeren med relevante aktører. Det kan fx være socialforvaltningen, misbrugsbehandling, regionen (psykiatri) mv. Mange af borgerne i målgruppen har både misbrug og psykiske udfordringer og kan nære mistillid til behandlingssystemet. De skal derfor motiveres til at genoptage en igangværende eller starte på ny behandling, herunder støttes undervejs i behandlingsforløbet. Kontaktpersonen skal endvidere være i tæt dialog med jobcentret om borgerens forløb, jf. bilag G, særligt hvis der bliver behov for at ændre retning undervejs i forløbet.

3.3.2 Virksomhedsrettet fokus er udgangspunktet for indsatsen

Udgangspunktet for arbejdet med borgerne er en virksomhedsrettet indsats. Det betyder, at der er fokus på, at borger opnår småjob, evt. via forudgående praktik. Det er vigtigt, at den enkelte borger bliver mødt med en tro på, at småjob/job er en mulighed, også selvom der er en umiddelbar vurdering af, at borgerne kan få svært ved at opnå fuldtidsarbejde. For borgere, der fx viser sig at være i målgruppen for fleksjob, vil der som udgangspunkt skulle etableres ekstern praktik for at sikre tilstrækkelig dokumentation. For borgere, der er i målgruppen for førtidspension, vil det virksomhedsrettede arbejde (enten via interne træningsbaner eller eksterne praktikker) også indgå som dokumentation for reduceret arbejdsevne.

Borgerne kan have udfordringer, som gør, at de ved forløbets start kan have svært ved at fungere under de rammer og vilkår, der er på en arbejdsplads. Derfor skal indsatsen kunne tilbyde aktiviteter og opgaver, der er organiseret, så borgerne kan blive afprøvet i arbejdsmarkedslignende situationer. Det kan være former for interne træningsbaner, hvor borgerne kan lære at indgå i arbejdsfællesskaber med krav til blandet andet fremmøde, præstation og opførsel.

Det er formålet, at borgerne via træningsbanerne udvikler deres beskæftigelsesmæssige kompetencer og interesser med henblik på at komme ud i praktikker og småjobs. Træningsbanerne har parallelt hermed til formål, at borgerens kontaktperson opnår indsigt i, hvad borgeren

formår arbejdsmæssigt, samt hvordan borgeren kan blive hjulpet videre i sin udvikling og ud på det egentlige arbejdsmarked. Denne viden skal bl.a. sikre, at jobcentret får den nødvendige dokumentation til at kunne arbejde videre med borgere, der vurderes at være i målgruppen for fleksjob eller førtidspension. Se afsnit 3.3.4 vedr. dokumentation af forløbet.

Som del af indsatsen skal borgeren støttes i at få indkredset og beskrevet egne jobmål, herunder de jobfunktioner, borger kan varetage. Borger skal ligeledes støttes i at udarbejde et præsentabelt CV.

Etablering af praktikker og småjob

Det rette match mellem borger og virksomhed er vigtigt i arbejdet med at sikre, at borgere kommer videre i praktik og småjob. Forud for at borger starter på en virksomhed, er det afgørende at få forventningsafstemt formål og indhold mellem borger og virksomhed. Det gælder særligt, hvis der ikke er forventning om, at virksomhedspraktikken kan resultere i et job på samme arbejdsplads.

Sammen med borger og virksomhed skal der udarbejdes en klar plan for arbejdstid, arbejdsopgaver og opfølgning under borgerens ansættelse/virksomhedspraktik. Formålet med opfølgningen skal være at fastholde borger i virksomheden og understøtte progression i borgers deltagelse, herunder stigning i timetal.

Antal ordinære timer, fleksjobtimer og/eller timetallet for virksomhedspraktikken afhænger af borgerens formåen. Udgangspunktet er, at borger skal være ude på en virksomhed i det højeste antal timer, som borgeren kan deltage i.

I løsningsbeskrivelsen ønskes en beskrivelse af, hvordan tilbudsgiver vil arbejde på at sikre det rette match mellem borger og virksomhed, samt hvordan tilbudsgiver vil støtte borger frem mod opnåelse af småjob eller job -eller i forhold til at indhente den nødvendige dokumentation af borgeres arbejdsevne.

Der skal som minimum foretages opfølgning hver 14. dag for at sikre, at borgeren fastholdes i virksomhedsplaceringen. Opfølgningen skal sikre, at borgeren understøttes og fastholdes i sin virksomhedsplacering, og der skal arbejdes med progression i borgerens arbejdsopgaver og (effektive) timetal. Herudover er formålet at beskrive borgerens virksomhedsdeltagelse, jf. afsnit 3.3.4. Opfølgningen skal tilrettelægges individuelt således, at borgere med behov for tættere opfølgning også imødekommes. Opfølgningen skal som udgangspunkt ske ved en ansigt-til-ansigt samtale med borger og/eller besøg hos virksomheden, men kan efter konkret vurdering foregå telefonisk som aktivitetstid "ude af huset", jf. bilag E.

3.3.3 Lokalt forankret indsats

Indsatsen skal være lokalt forankret. Det vil sige, at det konkrete tilbud skal varetage og løse opgaver i lokalområdet i samarbejde med lokale aktører, fx virksomheder, områdefornyelse, bolig-sociale foreninger, lokaludvalg mv. Indsatsen skal tilrettelægges, så opgaveløsningen organiseres i træningsbaner og så tæt på en arbejdslignende dagligdag som mulig, hvor borgerne kan træne fremmøde, præsentation og opførsel samt styrke de sociale kompetencer med henblik på at kunne fungere på en arbejdsplads.

Det er væsentligt, at den lokale opgaveløsning bringes i spil således, at den skaber rammerne for en indsats, hvor borgerne får ansvarsfølelse og ejerskab til arbejdet. Borgerne skal via den lokale opgaveløsning opleve støtte til at få mobiliseret deres ressourcer og opnå tro på egne evner, herunder tro på, at det er muligt at opnå job.

I løsningsbeskrivelsen ønsker ordregiver en beskrivelse af, hvordan den lokalt forankrede indsats organiseres, herunder hvilke lokale opgaver borgerne har mulighed for at indgå i, samt hvordan opgaverne og indsatsen understøtter borgernes progression og udvikling af arbejdsmarkedsrelevante kompetencer.

Indsatsen kan med fordel inddrage frivillige. Det kan fx være i løsningen af arbejdsopgaver, hvor forskellige borgertyper i indsatsen kan give en positiv dynamik og bidrage til, at borgerne oplever at være en del af et fællesskab og at være ligeværdige, fordi alle bidrager til at løse opgaverne.

Der kan som del af indsatsen med fordel være fokus på at styrke borgernes netværk, fx ved at borgerne støttes til at etablere kontakt til frivillige tilbud eller relevante aktiviteter i lokalområdet. Det kan også være ved, at indsatsen giver mulighed for, at borgerne efter afsluttet forløb stadig kan komme og bruge faciliteterne i tilbuddet, fx som del af et værested.

Samarbejdsaftale med 10 – 15 virksomheder

Det er vigtigt, at den enkelte borger mødes med en tro på, at småjob/job er en mulighed, og denne tro bør understøttes af nogle konkrete forslag til og eksempler på, hvor og hvordan det kan lykkes, så skridtene frem mod løntimer bliver så håndgribelige for borger som muligt. Det er derfor et krav, at tilbudsgiver som del af indsatsen indgår samarbejdsaftale med 10 – 15 virksomheder, som kan tilbyde relevant arbejde, herunder praktikker og småjob til borgerne. Samarbejdet med virksomhederne skal sikre, at borgerne kan løse arbejdsfunktioner i en virksomhed, i trygge omgivelser og via fortsat støtte fra den lokalt forankret indsats, jf. afsnit 3.3.3. Ordregiver opfordrer til, at Tilbudsgiver tilstræber at etablere samarbejdsaftaler med virksomheder der er funderet tæt på lokale miljøer, hvor udbuddets borgere kan have de tætte og lokale tilknytninger, som indsatsen skal bygges op om jf. afsnit 3.3.3.

Det er et krav, at de tilbudsgivere, der tildes kontrakt, indenfor 3 måneder efter kontraktens ikrafttræden, har indgået samarbejdsaftaler med 10 – 15 lokale virksomheder. Samarbejdsaftalerne skal godkendes af Ordregiver. Tilbudsgiver skal ved indgåelsen af samarbejdsaftalerne anvende skabelon til samarbejdsaftale, jf. bilag D. I skabelonen præsenteres virksomheden, såvel som de typer af opgaver, virksomheden kan tilbyde målgruppen. Det kan fx være at hjælpe til med at anrette frokost for virksomhedens medarbejdere eller hjælpe til med at holde grønne områder mv. Hvis Tilbudsgiver ikke efter 3 måneder kan præsentere din påkrævede 10 – 15 samarbejdsaftaler, vil Tilbudsgiver blive indkaldt til en drøftelse om de manglende samarbejdsaftaler med Ordregiver. Kan Tilbudsgiver ikke efter 6 måneder præsentere de påkrævede 10- 15 samarbejdsaftaler kan Tilbudsgiver ifalde bod efter rammeaftalens afsnit 6.4.1.

I løsningsbeskrivelsen skal tilbudsgiver beskrive, hvordan denne vil sikre et samarbejde med virksomheder. Det skal som del af løsningsbeskrivelsen udfoldes, hvilket fokus og kriterier tilbudsgiver har for etableringen af samarbejdsaftaler med 10 – 15 virksomheder. Fx om det er virksomheder indenfor bestemte brancher, om det er store eller mindre virksomheder, eller om

der arbejdes på at have en palette af forskellige former for virksomheder (branche, størrelse mv).

Ligeledes vil det være relevant at udfolde samarbejdet med virksomhederne om etablering af praktikker og småjob. Følgende skal udfoldes, jf. løsningsbeskrivelsen bilag D1:

- Hvordan tilbudsgiver vil sikre, at både borger og virksomhed har afstemt og løbende afstemmer forventningerne til arbejdsindsatsen, herunder opgaveløsning, arbejdstid, eventuelle fremtidige muligheder for lønnede timer mv.
- Hvordan tilbudsgiver vil sikre overgang fra tilbud/træningsbane til virksomhed i praktik og fra praktik til lønnede timer.
- Hvordan tilbudsgiver vil støtte borgeren undervejs, herunder sikre at borger opnår progression i virksomhedspraktikken, og progression i forhold til lønnede timer.
- Hvordan tilbudsgiver vil få relevant viden om borgerens løsning af arbejdsopgaver hos virksomheden til brug for dokumentation af forløbet til jobcentret (se afsnit 3.3.4)

3.3.4 Dokumentation af borgerens forløb

Dokumentationen af borgerens forløb er afgørende for, at der kan skabes fremdrift i borgerens samlede forløb og jobcentrets videre arbejde med borgeren. Dokumentation af borgerens forløb skal derfor prioriteres som en væsentlig del af resultatet af forløbet.

Leverandøren skal udarbejde leverandørrapporter med en systematisk og kvalificeret beskrivelse af borgerens funktions- og arbejdsevne og aktiviteter i forløbet, herunder plan for virksomhedstilknytningen. Udarbejdelse af leverandørrapporter skal foregå med den kadence, der angives i bestillingen fra jobcentret og ifølge de retningslinjer, der er angivet i bilag E afsnit 9 om 'Leverandørrapporter'.

Leverandørrapporter, der leveres i løbet af forløbet, skal kunne læses i en sammenhæng, og skal derfor kun hvis det er relevant indeholde gentagelser og dette i korte vendinger.

Den afsluttende leverandørrapport skal være en fyldestgørende beskrivelse af borgerens forløb. Såfremt der bestilles forløb af 52 ugers varighed, kan jobcentret kræve, at der skal leveres rapport efter 26 uger, som lever op til kriterierne for en afsluttende rapport.

Den afsluttende leverandørrapport skal indeholde beskrivelse af:

- de fokusområder, der er arbejdet med sammen med borgeren, og hvilke konkrete initiativer der er gjort i dette arbejde
- de begrænsninger hos borgeren, som har været en hindring for, at borgeren har kunnet deltage i aktiviteterne samt hvordan borger har reageret på aktiviteter/opgaver
- hvor mange (effektive) timer borger har kunnet deltage, og hvordan der har været forsøgt progression i forløbet (timer og opgaver)
- hvilke andre indsatser ud over leverandørtilbuddet, der er igangsat/koordineret med andre tilbud i kommunalt-, regionalt- eller privat-regi, herunder en vurdering af værdien i disse indsatser
- borgers generelle funktions- og arbejdsevne, herunder forslag til indsatser der bør iværksættes for at forbedre denne
- borgers sociale situation, herunder forslag til indsatser der bør iværksættes for at forbedre denne

- hvilke tiltag der er gjort for at matche borger med en virksomhed, herunder hvordan borger har reageret på tiltagene og hvorfor de evt. ikke har resulteret i en virksomhedstilknytning.

Hvis der undervejs i forløbet er etableret virksomhedstilknytning

- hvilke skånehensyn, der er taget for at borgeren har kunnet løse de pågældende opgaver.
- hvordan der (bl.a. via hjælpemidler) er forsøgt at blive kompenseret for borgerens begrænsninger i arbejdsevnen, og hvilken effekt de konkrete compensationer har haft på borgerens evne til at varetage de konkrete opgaver.
- oplysning om, hvor mange timer borgeren effektivt har deltaget/arbejdet, og om hvordan der har været arbejdet med progression i forløbet (timer og opgaver), herunder argumentation for hvorfor timeantallet har været på/er endt på bestemt niveau.
- en vurdering af om borgerens beskæftigelsesmål er realistisk set i forhold til det brede arbejdsmarked og en vurdering af de vigtigste fokusområder for at borgeren kan komme i job/uddannelse.
- En beskrivelse af arbejdsgivers vurdering af bl.a. borgers arbejdsevne, kompetencer mv., hvis borger har været tilknyttet en arbejdsplads

Den afsluttende rapport skal være konkret og af en faglig kvalitet, der sikrer relevante og dokumenterede perspektiver på borgerens sag, som er med til at sikre den nødvendige og ønskede fremdrift i borgerens sag. Leverandøren skal være indstillet på at indgå i et løbende samarbejde med Ordregiver om udformningen af dokumentationen. Leverandøren skal sørge for en intern kvalitetssikring af rapporterne.

Som en del af løsningsbeskrivelsen (bilag D1) skal tilbudsgiver - på baggrund af en case - give et eksempel på udfyldelse af en afsluttende leverandørrapport. Beskrivelsen af casen fremgår af løsningsbeskrivelsen (bilag D1)

3.3.5 Resultatmål for indsatsen

Ordregiver har følgende resultatmål for indsatsen:
<ul style="list-style-type: none"> • At der fastsættes en plan for forløbet • At borger bliver motiveret for at deltage i forløbet • At borger kan fastholde et stabilt fremmøde • At der opbygges en tillidsfuld kontakt mellem borger og leverandør • At borger bliver bevidst om egne evner ift. arbejdsmarkedet og motiveret for at komme ud på arbejdsmarkedet • At borger har udarbejdet eget CV på Jobnet • At der igangsættes indsatser, som hjælper borger til at håndtere sine udfordringer • At eventuelle behov for tilbud/indsatser fra fx egen læge, kommunale og regionale behandlingstilbud, andre forvaltninger m.v. identificeres og håndteres • At borger via en lokalt forankret indsats får opbygget et netværk i og tilhørsforhold til relevante lokale virksomheder, væresteder, frivillige tilbud o.lign. • At borger får tilknytning til relevant (lokal) virksomhed i en virksomhedsplacering (fx (små)job eller virksomhedspraktik) • At der er beskrivelser af borgers funktions- og arbejdsevne • At der sker udvikling i timer og arbejdsopgaver

3.4 Varighed og intensitet i indsatsen

Indsatssporet er opbygget omkring de aktive tilbud i LAB:

- Vejledning og opkvalificering, jf. LAB, kap. 14
- Virksomhedspraktik, jf. LAB, kap. 11
- Formidling til ansættelse i løntilskud, jf. LAB, kap. 12
- Mentorstøtte, jf. LAB kap. 26

Forløbet skal typisk leveres med en varighed mellem 26-52 uger med mulighed for forlængelse.

Forløbet vil blive booket med et konkret ugentligt timetal et sted mellem, hhv.:

A) 4-6 timer per uge i gennemsnit.

B) 10-13 timer pr uge i gennemsnit

Bilag A2



Udbudsområde 2

Kravspecifikation for indsats for kvinder med
etnisk minoritetsbaggrund (fyldt 30)

1. Indledende afsnit

Formålet med denne kravspecifikation er at beskrive krav og forslag til lokalt forankret beskæftigelsesindsats for kvinder med etnisk minoritetsbaggrund (fyldt 30 år) i Københavns Kommune.

Indsatsen skal være med til at realisere Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets vision, der blev vedtaget i 2018, og som danner rammen for beskæftigelsesindsatsen i København:

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 værdigt forsørgelsesgrundlag og være en stærk samarbejdspartner for virksomhederne.

Indsatsen skal ligeledes understøtte Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens handleplan for udsatte, der blev vedtaget i juni 2018. Handleplanens mål er, at "...borgere skal hurtigst muligt have den rette hjælp og støtte til at få afklaret deres situation, herunder en afklaring til førtidspension eller et fleksjob. På vejen dertil oplever borgerne mening og sammenhæng i den indsats, de modtager".

Indsatsen skal tilrettelægges med udgangspunkt i erfaringerne fra bl.a. 'Flere skal med' og med fokus på, at indsatsen for borgerne skal være virksomhedsrettet med fokus på ordinære timer. De barrierer, som borgerne oplever for at komme ud i job, skal håndteres parallelt med en virksomhedsrettet indsats. Med henblik på at skabe fremdrift i borgernes sager skal en indsats på virksomhederne også danne rammen for afklaring og dokumentation af borgernes funktions- og arbejdsevne.

Indsatsen skal foregå i tæt samarbejde med Jobcenter København, jf. bilag G.

2. Krav til indsatsen

Kravspecifikationen stiller som minimumskrav, at en række aktiviteter skal indgå i indsatsen. Minimumskravene følger af lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (nr. 548 af 7. maj 2019 med senere ændringer) (LAB).

For at aktiviteterne kan være omfattet af LAB, er det afgørende, at de har et klart beskæftigelsesrettet sigte med henblik på, at borgeren hurtigst muligt opnår varig beskæftigelse og hel eller delvis selvforsørgelse.

Derudover gælder følgende overordnede krav for indsatsen under dette udbudsområde:

- Aktiviteterne skal anvendes fleksibelt i forhold til den enkelte borger og skal altid iværksættes ud fra en faglig vurdering af, om den konkrete aktivitet skønnes at være beskæftigelsesrettet for lige præcis den pågældende borger.
- Borgere skal kunne optages løbende på tilbud, her forstået som, at der som minimum er optag én gang om ugen på et forløb.
- Når det er nødvendigt, skal forløb tilrettelægges således, at borgeren samtidig kan deltage i andre aktiviteter, som fx virksomhedsplacering, ordinært arbejde, behandling i sundhedssektoren mv.

- Borgeren skal kende sine aktiviteter i den kommende periode. Borgeren skal derfor have udleveret et uge-/månedsskema for forløbet. Et uge-/månedsskema skal udleveres senest ugen før, at skemaet tages i brug. Det er op til leverandøren, hvorvidt der anvendes uge- eller månedsskema. Der skal ændres uge-/månedsskema ved alle justeringer af borgerens forløb.

Kendskab til målgruppen og beskæftigelsesområdet

Tilbudsgiver skal udvise kendskab til målgruppen og relevant lovgivning på området, herunder kendskab til, hvor og hvordan målgruppen kan få en god tilknytning til virksomheder. Derudover skal Tilbudsgiver have kendskab til hvad der er relevant at dokumentere for borgere, der skal have forelagt deres sag for et rehabiliteringsteam mhp. ressourceforløb, fleksjobordning eller førtidspension, samt hvordan denne dokumentation tilvejebringes og beskrives. Såfremt Tilbudsgiver får tildelt kontrakt, skal Tilbudsgiver løbende have fokus på, at de ansatte hos Tilbudsgiver har indsigt i de centrale elementer af lovgivningen, ligesom Tilbudsgiver skal sørge for intern kvalitetssikring af de rapporter og indsatser, der leveres til Ordregiver.

Indsigt i området vurderes at være en forudsætning for, at der kan tilrettelægges en indsats hos Tilbudsgiver, der virker, og som er i sammenhæng med det arbejde, som jobcentret udfører ifølge lovgivningen.

3. Indsatsen

3.1. Målgruppe

Målgruppen for indsatsen er primært kvinder med en etnisk minoritetsbaggrund over 30 år, som har forskellige forudsætninger, støttebehov og potentialer i forhold til at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet. Det er fx borgere med svære sprogvanskeligheder, begrænset netværk, store helbredsproblemer og/eller problematisk sygdomsforståelse, psykiske udfordringer eller underlagt social kontrol. Målgruppen har ofte været på langvarig offentlig forsørgelse og har således en svag tilknytning til arbejdsmarkedet. En del af målgruppen har ikke aktuelt en arbejdsidentitet.

Målgruppen er borgere, som jobcentret har vurderet, i særlig grad kan have glæde af en beskæftigelsesindsats, der er forankret i et lokalmiljø. Det kan fx være, at et større netværk og en følelse af fællesskab og tilhørsforhold i særlig grad vurderes at kunne flytte borger til beskæftigelse.

Deltagerne vil primært være aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, men andre målgrupper kan også inkluderes, jf. Lov om aktiv beskæftigelsesindsats § 6.

3.2 Rammen om indsatsen

Formålet med indsatsen er at iværksætte en helhedsorienteret og motivationsfremmende lokalt forankret beskæftigelsesindsats, som skal ske via samarbejde med lokale aktører f.eks. lokaludvalg, områdefornyelse, og boligsociale foreninger mv., hvor målgruppen inddrages i lokalområdets aktiviteter.

Den lokalt forankrede indsats skal tage udgangspunkt i princippet om, at borgeren bedst opnår fodfæste på arbejdsmarkedet ved at være på en arbejdsplads, og at afklaring og motivation skabes i jobsammenhænge.

Det er formålet med indsatsen, at den skal resultere i etablering af ordinære timer og/eller en virksomhedsplacering. Samtidig skal indsatsen have fokus på, at der skabes tilstrækkeligt grundlag for at kunne vurdere og dokumentere borgerens funktions- og arbejdsevne for at skabe fremdrift og afklaring i borgerens sag. Som en del af indsatsen skal borgeren gennem en lokalt forankret indsats understøttes i at identificere egne ressourcer og kompetencer og bl.a. derigennem motiveres til at blive en del af arbejdsmarkedet.

3.3 Tilrettelæggelse af indsatsen

Indsatsen skal tilrettelægges med udgangspunkt i følgende fire hensyn/fokuspunkter:

1. Individuelt fokus
2. Virksomhedsrettet fokus
3. En lokal forankring
4. Dokumentation af borgerens forløb

3.3.1 Individuelt fokus

Borgerne i målgruppen har forskellige behov og udfordringer i forhold til at blive en del af arbejdsmarkedet. Indsatsen skal derfor tilrettelægges individuelt og med udgangspunkt i de enkelte borgers udfordringer, forudsætninger og behov.

Opbygning af en tillidsfuld relation med borger er fundamentet for et godt samarbejde. Derfor skal der i indsatsen i videst muligt omfang allokeres én gennemgående kontaktperson for borgeren, og denne person skal forstå at motivere og udfordre borgeren til næste udviklingskridt.

Kontaktpersonen har ansvaret for at koordinere indsatsen omkring borgeren med relevante aktører. Det kan fx være socialforvaltningen, regionen (psykiatri) samt behandlingssteder i forhold til fysiske problematikker mv. Mange af borgerne i målgruppen kan have behov for en motivationsindsats i forhold til at følge behandling eller følge en træningsindsats. Kontaktpersonen skal endvidere være i tæt dialog med jobcentret om borgerens forløb, jf. bilag G, særligt hvis der bliver behov for at ændre retning undervejs i forløbet.

3.3.2 Virksomhedsrettet fokus er udgangspunktet for indsatsen

Udgangspunktet for arbejdet med borgerne er en virksomhedsrettet indsats. Det betyder, at der er fokus på, at borger opnår småjob, evt. via forudgående praktik. Det er vigtigt, at den enkelte borger bliver mødt med en tro på, at småjob/job er en mulighed, også selvom der er en umiddelbar vurdering af, at borgerne kan få svært ved at opnå fuldtidsarbejde. For borgere, der fx viser sig at være i målgruppen for fleksjob, vil der som udgangspunkt skulle etableres ekstern praktik for at sikre tilstrækkelig dokumentation. For borgere, der er i målgruppen for førtidspension, vil det virksomhedsrettede arbejde (enten via interne træningsbaner eller eksterne praktikker) også indgå som dokumentation for reduceret arbejdsevne.

Borgerne kan have udfordringer, som gør, at de ved forløbets start kan have svært ved at fungere under de rammer og vilkår, der er på en arbejdsplads. Derfor skal indsatsen kunne tilbyde aktiviteter og opgaver, der er organiseret, så borgerne kan blive afprøvet i

arbejdsmarkedslignende situationer. Det kan være former for interne træningsbaner, hvor borgerne kan lære at indgå i arbejdsfællesskaber med krav til blandet andet fremmøde, præstation og opførelse.

Det er formålet, at borgerne via træningsbanerne udvikler deres beskæftigelsesmæssige kompetencer og interesser med henblik på at komme ud i praktikker og småjobs. Træningsbanerne har parallelt hermed til formål, at borgerens kontaktperson opnår indsigt i, hvad borgeren formår arbejdsmæssigt, samt hvordan borgeren kan blive hjulpet videre i sin udvikling og ud på det egentlige arbejdsmarked. Denne viden skal bl.a. sikre, at jobcentret får den nødvendige dokumentation til at kunne arbejde videre med borgere, der vurderes at være i målgruppen for fleksjob eller førtidspension. Se afsnit 3.3.4 vedr. dokumentation af forløbet.

Som del af indsatsen skal borgeren støttes i at få indkredset og beskrevet egne jobmål, herunder de jobfunktioner, borger kan varetage. Borger skal ligeledes støttes i at udarbejde et præsentabelt CV.

Etablering af praktikker og småjob

Det rette match mellem borger og virksomhed er vigtigt i arbejdet med at sikre, at borgere kommer videre i praktik og småjob. Forud for at borger starter på en virksomhed (er det afgørende at få forventningsafstemt formål og indhold mellem borger og virksomhed. Det gælder særligt, hvis der ikke er forventning om, at virksomhedspraktikken kan resultere i et job på samme arbejdsplads.

Sammen med borger og virksomhed skal der udarbejdes en klar plan for arbejdstid, arbejdsopgaver og opfølgning under borgerens ansættelse/virksomhedspraktik. Formålet med opfølgningen skal være at fastholde borger i virksomheden og understøtte progression i borgers deltagelse, herunder stigning i timetal.

Antal ordinære timer, fleksjobtimer og/eller timetallet for virksomhedspraktikken afhænger af borgerens formåen. Udgangspunktet er, at borger skal være ude på en virksomhed i det højeste antal timer, som borgeren kan deltage i.

I løsningsbeskrivelsen ønskes en beskrivelse af, hvordan tilbudsgiver vil arbejde på at sikre det rette match mellem borger og virksomhed, samt hvordan tilbudsgiver vil støtte borger frem mod opnåelse af småjob eller job -eller i forhold til at indhente den nødvendige dokumentation af borgers arbejdsevne.

Der skal som minimum foretages opfølgning hver 14. dag for at sikre, at borgeren fastholdes i virksomhedsplaceringen. Opfølgningen skal sikre, at borgeren understøttes og fastholdes i sin virksomhedsplacering, og der skal arbejdes med progression i borgerens arbejdsopgaver og (effektive) timetal. Herudover er formålet at beskrive borgerens virksomhedsdeltagelse, jf. afsnit 3.3.4. Opfølgningen skal tilrettelægges individuelt således, at borgere med behov for tættere opfølgning også imødekommes. Opfølgningen skal som udgangspunkt ske ved en ansigt-til-ansigt samtale med borger og/eller besøg hos virksomheden, men kan efter konkret vurdering foregå telefonisk som aktivitetstid "ude af huset", jf. bilag E.

3.3.3 Lokalt forankret indsats

Indsatsen skal være lokalt forankret. Det vil sige, at det konkrete tilbud skal varetage og løse opgaver i lokalområdet i samarbejde med lokale aktører, fx virksomheder, områdefornyelse, bolig-sociale foreninger, lokaludvalg mv. Indsatsen skal tilrettelægges, så opgaveløsningen organiseres i træningsbaner og så tæt på en arbejdslignende dagligdag som mulig, hvor borgerne kan træne fremmøde, præsentation og opførelse samt styrke de sociale kompetencer med henblik på at kunne fungere på en arbejdsplads.

Det er væsentligt, at den lokale opgaveløsning bringes i spil således, at den skaber rammerne for en indsats, hvor borgerne får ansvarsfølelse og ejerskab til arbejdet. Borgerne skal via den lokale opgaveløsning opleve støtte til at få mobiliseret deres ressourcer og opnå tro på egne evner, herunder tro på, at det er muligt at opnå job.

I løsningsbeskrivelsen ønsker ordregiver en beskrivelse af, hvordan den lokalt forankrede indsats organiseres, herunder hvilke lokale opgaver borgerne har mulighed for at indgå i, samt hvordan opgaverne og indsatsen understøtter borgernes progression og udvikling af arbejdsmarkeds-mæssige kompetencer.

Indsatsen kan med fordel inddrage frivillige. Det kan fx være i løsningen af arbejdsopgaver, hvor forskellige borgertyper i indsatsen kan give en positiv dynamik og bidrage til, at borgerne oplever at være en del af et fællesskab og at være ligeværdige, fordi alle bidrager til at løse opgaverne.

Der kan som del af indsatsen med fordel være fokus på at styrke borgernes netværk, fx ved at borgerne støttes til at etablere kontakt til frivillige tilbud eller relevante aktiviteter i lokalområdet. Det kan også være ved, at indsatsen giver mulighed for, at borgerne efter afsluttet forløb stadig kan komme og bruge faciliteterne i tilbuddet, fx som del af et værested.

Samarbejdsaftale med 6-10 virksomheder

Det er vigtigt, at den enkelte borger mødes med en tro på, at småjob/job er en mulighed, og denne tro bør understøttes af nogle konkrete forslag til og eksempler på, hvor og hvordan det kan lykkes, så skridtene frem mod løntimer bliver så håndgribelige for borger som muligt. Det er derfor et krav, at tilbudsgiver som del af indsatsen indgår samarbejdsaftale med 10 - 15 lokale virksomheder, som kan tilbyde relevant arbejde, herunder praktikker og småjob til borgerne. Samarbejdet med virksomhederne skal sikre, at borgerne kan løse arbejdsfunktioner i en virksomhed, i trygge omgivelser og via fortsat støtte fra den lokalt forankret indsats, jf. afsnit 3.3.3. Ordregiver opfordrer til, at Tilbudsgiver tilstræber at etablere samarbejdsaftaler med virksomheder der er funderet tæt på lokale miljøer, hvor udbuddets borgere kan have de tætte og lokale tilknytninger, som indsatsen skal bygges op om jf. afsnit 3.3.3.

Det er et krav, at de tilbudsgivere, der tildes kontrakt, indenfor 3 måneder efter kontraktens ikrafttræden, har indgået samarbejdsaftaler med 6-10 lokale virksomheder. Samarbejdsaftalerne skal godkendes af Ordregiver. Tilbudsgiver skal ved indgåelsen af samarbejdsaftalerne anvende skabelon til samarbejdsaftale, jf. bilag D. I skabelonen præsenteres virksomheden, såvel som de typer af opgaver, virksomheden kan tilbyde målgruppen. Det kan fx være at hjælpe til med at anrette frokost for virksomhedens medarbejdere eller hjælpe til med at holde grønne områder mv. Hvis Tilbudsgiver ikke efter 3 måneder kan præsentere din påkrævede 6-10 samarbejdsaftaler, vil Tilbudsgiver blive indkaldt til en drøftelse om de manglende samarbejdsaftaler med Ordregiver.

Kan Tilbudsgiver ikke efter 6 måneder præsentere de påkrævede 6-10 samarbejdsaftaler kan Tilbudsgiver ifalde bod efter rammeaftalens afsnit 6.4.1.

I løsningsbeskrivelsen skal tilbudsgiver beskrive, hvordan denne vil sikre et samarbejde med virksomheder. Det skal som del af løsningsbeskrivelsen udfoldes, hvilket fokus og kriterier tilbudsgiver har for etableringen af samarbejdsaftaler med 6-10 virksomheder. Fx om det er virksomheder indenfor bestemte brancher, om det er store eller mindre virksomheder, eller om der arbejdes på at have en palette af forskellige former for virksomheder (branche, størrelse mv).

Ligeledes vil det være relevant at udfolde samarbejdet med virksomhederne om etablering af praktikker og småjob. Følgende skal udfoldes, jf. løsningsbeskrivelsen bilag D2:

- Hvordan tilbudsgiver vil sikre, at både borger og virksomhed har afstemt og løbende afstemmer forventningerne til arbejdsindsatsen, herunder opgaveløsning, arbejdstid, eventuelle fremtidige muligheder for lønnede timer mv.
- Hvordan tilbudsgiver vil sikre overgang fra tilbud/træningsbane til virksomhed
- Hvordan tilbudsgiver vil støtte borgeren undervejs, herunder sikre at borger opnår progression i virksomhedspraktikken og progression i forhold til lønnede timer
- Hvordan tilbudsgiver vil få relevant viden om borgerens løsning af arbejdsopgaver hos virksomheden til brug for dokumentation af forløbet til jobcentret (se afsnit 3.3.4)

3.3.4 Dokumentation af borgerens forløb

Dokumentationen af borgerens forløb er afgørende for, at der kan skabes fremdrift i borgerens samlede forløb og jobcentrets videre arbejde med borgeren. Dokumentationen af borgerens forløb skal derfor prioriteres som en væsentlig del af resultatet af forløbet.

Leverandøren skal udarbejde leverandørrapporter med en systematisk og kvalificeret beskrivelse af borgerens funktions- og arbejdssevne og aktiviteter i forløbet, herunder plan for virksomhedstilknytningen. Udarbejdelse af leverandørrapporter skal foregå med den kadence, der angives i bestillingen fra jobcentret og ifølge de retningslinjer, der er angivet i bilag E afsnit 9 om 'Leverandørrapporter'.

Leverandørrapporter, der leveres i løbet af forløbet, skal kunne læses i en sammenhæng, og skal derfor kun hvis det er relevant indeholde gentagelser og dette i korte vendinger.

Den afsluttende leverandørrapport skal være en fyldestgørende beskrivelse af borgerens forløb. Såfremt der bestilles forløb af 52 ugers varighed, kan jobcentret kræve, at der skal leveres rapport efter 26 uger, som lever op til kriterierne for en afsluttende rapport.

Den afsluttende leverandørrapport skal indeholde beskrivelse af:

- de fokusområder, der er arbejdet med sammen med borgeren, og hvilke konkrete initiativer der er gjort i dette arbejde
- de begrænsninger hos borgeren, som har været en hindring for, at borgeren har kunnet deltage i aktiviteterne samt hvordan borger har reageret på aktiviteter/opgaver
- hvor mange (effektive) timer borger har kunnet deltage, og hvordan der har været forsøgt progression i forløbet (timer og opgaver)
- hvilke andre indsatser ud over leverandørtilbuddet, der er igangsat/koordineret med andre tilbud i kommunalt-, regional- eller privat-regi, herunder en vurdering af værdien i disse indsatser

- borgers generelle funktions- og arbejdsevne, herunder forslag til indsatser der bør iværksættes for at forbedre denne
- borgers sociale situation, herunder forslag til indsatser der bør iværksættes for at forbedre denne
- hvilke tiltag der er gjort for at matche borger med en virksomhed, herunder hvordan borger har reageret på tiltagene og hvorfor de evt. ikke har resulteret i en virksomhedstilknytning.

Hvis der undervis i forløbet er etableret virksomhedstilknytning

- hvilke skånehensyn, der er taget for at borgeren har kunnet løse de pågældende opgaver.
- hvordan der (bl.a. via hjælpemidler) er forsøgt at blive kompenseret for borgerens begrænsninger i arbejdsevnen, og hvilken effekt de konkrete compensationer har haft på borgerens evne til at varetage de konkrete opgaver.
- oplysning om, hvor mange timer borgeren effektivt har deltaget/arbejdet, og om hvordan der har været arbejdet med progression i forløbet (timer og opgaver), herunder argumentation for hvorfor timeantallet har været på/er endt på bestemt niveau.
- en vurdering af om borgerens beskæftigelsesmål er realistisk set i forhold til det brede arbejdsmarked og en vurdering af de vigtigste fokusområder for at borgeren kan komme i job/uddannelse.
- En beskrivelse af arbejdsgivers vurdering af bl.a. borgers arbejdsevne, kompetencer mv., hvis borger har været tilknyttet en arbejdsplads

Den afsluttende rapport skal være konkret og af en faglig kvalitet, der sikrer relevante og dokumenterede perspektiver på borgerens sag, som er med til at sikre den nødvendige og ønskede fremdrift i borgerens sag. Leverandøren skal være indstillet på at indgå i et løbende samarbejde med Ordregiver om udformningen af dokumentationen. Leverandøren skal sørge for en intern kvalitetssikring af rapporterne.

Som en del af løsningsbeskrivelsen (bilag D2) skal tilbudsgiver - på baggrund af en case - give et eksempel på udfyldelse af en afsluttende leverandørrapport. Beskrivelsen af casen fremgår af løsningsbeskrivelsen (bilag D2)

3.3.5 Resultatmål for indsatsen

Ordregiver har følgende resultatmål for indsatsen:

- At der fastsættes en plan for forløbet
- At borger bliver motiveret for at deltage i forløbet
- At borger kan fastholde et stabilt fremmøde
- At der opbygges en tillidsfuld kontakt mellem borger og leverandør
- At borger bliver bevidst om egne evner ift. arbejdsmarkedet og motiveret for at komme ud på arbejdsmarkedet
- At borger har udarbejdet eget CV på Jobnet
- At der igangsættes indsatser, som hjælper borger til at håndtere sine udfordringer
- At eventuelle behov for tilbud/indsatser fra fx egen læge, kommunale og regionale behandlingstilbud, andre forvaltninger m.v. identificeres og håndteres
- At borger via en lokalt forankret indsats får opbygget et netværk i og tilhørsforhold til relevante lokale virksomheder, væresteder, frivillige tilbud o.lign.
- At borger får tilknytning til relevant (lokal) virksomhed i en virksomhedsplacering (fx (små)job eller virksomhedspraktik)

- At der er beskrivelser af borgers funktions- og arbejdsevne
- At der sker udvikling i timer og arbejdsopgaver

3.4 Varighed og intensitet i indsatsen

Indsatssporet er opbygget omkring de aktive tilbud i LAB:

- Vejledning og opkvalificering, jf. LAB, kap. 14
- Virksomhedspraktik, jf. LAB, kap. 11
- Formidling til ansættelse i løntilskud, jf. LAB, kap. 12
- Mentorstøtte, jf. LAB kap. 26

Forløbet skal typisk leveres med en varighed mellem 26-52 uger med mulighed for forlængelse.

Forløbet vil blive booket med et konkret ugentligt timetal et sted mellem, hhv.:

- A) 4-6 timer per uge i gennemsnit.
- B) 10-13 timer pr uge i gennemsnit



Bilag B

Samarbejdsaftale ml. virksomhed og leverandør



Oplysninger om virksomhed

Virksomhedsnavn	
CVR	
Adresse	
Branche	
Størrelse (antal medarbejdere)	<5 <input type="checkbox"/> 5-10 <input type="checkbox"/> 11-20 <input type="checkbox"/> 21-35 <input type="checkbox"/> 36-50 <input type="checkbox"/> >50 <input type="checkbox"/>
Afstand til tilbudssted	<4 km. <input type="checkbox"/> >4 km. <input type="checkbox"/>

Uddybet beskrivelse af virksomheden, herunder hvilke typer opgaver der kan indgå i samarbejdet

Samarbejdsaftale

[Virksomhed] ønsker at indgå samarbejde med [leverandør] om udvikling og afklaring af udsatte borgeres arbejdsevne. [Virksomhed] vil i dette samarbejde (være åben over for at) stille arbejdsopgaver til rådighed for udsatte borgere i virksomhedspraktik, løntilskud eller lønnede timer, hvis [leverandør] finder kandidater, der vil være passende i [Virksomhed].

Underskrift for virksomhed

Underskrift for leverandør



Bilag C1

Betalings- og faktureringsbetingelser

for

udbudsområde 1

-

Udsatte borgere fyldt 30 år



1. Betalingsmodel

1.2 Pris for indsatsniveauer

Tilbudsgiver skal byde ind med priser for den udbudte beskæftigelsesindsats på to forskellige timeintensitetsniveauer (jf. bilag A1, afsnit 3.4).

De angivne priser indgår med en vægt på 20 pct. i den samlede tilbudsvurdering, jf. udbudsbetingelserne pkt. 8.1.

1.2.1 Timepriser for tilbud på indsatsniveauer

Udbudsområde 1 'Udsatte borgere' består af et beskæftigelsestilbud med to forskellige timetalsintervaller. Af kravspecifikationen for udsatte borgere (bilag A1) fremgår kravene til indsatsen.

Der er i tabel 1 sat en minimums- og maksimumpris for hvert af de to forskellige timetalsintervaller. De priser, der afgives, skal ligge inden for spændet af de angivne minimums- og maksimumspriser. Priserne er angivet som en pris pr. aktivitetstime med borgeren. 1 aktivitetstime er 60 minutter, jf. bilag E.

Tabel 1: Minimal- og maksimalpriser for tilbud ved kontraktens opstart

		Timepris	
		Min.	Maks.
Lokalt forankret indsats	Beskæftigelsestilbud		
	<u>Indsats A</u>		
	Prisintervallet er fastsat efter, at borger visiteres 4-6 timer	300	340
	<u>Indsats B</u>		
	Prisintervallet er fastsat efter, at borger visiteres 10-13 timer	140	160

1.3 Samlet for prisafgivelsen

Der skal afgives i alt 2 priser (én for hvert indsatsniveau).

Hvis en Tilbudsgiver afgiver tilbud med en lavere eller en højere timepris end det, der er angivet i tabel 1, er der tale om et forbehold, uanset om der kun er fejl i en timepris, flere eller alle timepriser, der er afgivet. En løsningsbeskrivelse med forbehold er ukonditionelt, og tilbuddet afvises.

De tilbudte timepriser skal omfatte alle andre relaterede ydelser, der er nødvendige at udføre i forbindelse med levering af aktivitetstimer i indsatsen, som f.eks. lokaler, administration, rapporter til Jobcenter København og dokumentation ift. borgeren, transporttid, samarbejde med andre forvaltninger, Regionens tilbud og borgerens læge mv. Alle aktiviteter, der ligger ud over aktivitetstid med borgeren, jf. bilag E, skal præsteres uden særskilt vederlag og skal derfor være indregnet i prisen for en aktivitetstime med borger.

1.4 Udregning af leverandørerne vederlag

Udgangspunktet for Leverandørens samlede vederlag, når en borger visiteres til indsats hos leverandøren, er:

$$\text{"Ugentligt timetal"} \times \text{"Timeprisen for et beskæftigelsestilbud"} \times \text{"Bestilt forløbsvarighed"} \\ = \text{leverandørens vederlag}$$



Det bestilte timetal er aktivitetstimer med borgeren, jf. bilag E.

Det er Ordregiver, der fastsætter det gennemsnitlige timetal om ugen ved Bestillingen.

Jf. Beskæftigelses- og integrationsudvalgets beslutning på udvalgsmøde den 25. november 2019, bliver der årligt reserveret 7 mio. kr. til lokalt forankret indsats. Heraf afsættes 5 mio.kr. til udbudsområde 1, udsatte borgere fyldt 30 år.

1.5 Vederlag/betalingsmodel

Leverandøren modtager intet vederlag for ordrer, der afbestilles (annulleres) inden ordrens starttidspunkt, jf. Pkt. 2.3 i Kontrakten.

Leverandøren får betaling for den periode, hvor Leverandøreren tilbud er åbent for borgeren i Ordregivers IT-system. Lukkes tilbuddet før tid, har leverandøren ikke krav på betaling for den aflyste periode.

Leverandøreren er forpligtiget til at afvise åbenlyse fejlbestillinger eller spørge Ordregiver ved tvivl før en accept af en ordre i det anviste IT-system. Se også bilag E.

Hvis borgeren påbegynder ordinære timer, virksomhedspraktik eller løntilskud i løbet af den periode, hvor borgeren er i forløb hos Leverandøren, er Leverandøren berettiget til betaling til og med slutdato for det bestilte forløb hos Leverandøren.

Virksomhedsplaceringer Leverandøren en borger i løntilskud eller virksomhedspraktik, som løber ud over slutdatoen for det bestilte forløb, er Leverandøren kun berettiget til betaling til og med slutdatoen for det bestilte forløb. Det er jobcentrets afgørelse, om der efter afslutning af forløbet skal foretages en ny bestilling hos samme Leverandør.

1.5.1 Ordregivers ret til opkrævning af betaling for e-post fra Leverandør til borger

Det *forventes*, at et nyt kommende Ordrestyringssystem (se bilag I) - via Ordregiver (Jobcenter København) - bl.a. vil muliggøre kommunikation/brevafsendelse via sikker e-post fra en Leverandør til en henvist borgers e-postkasse (e-boks). Ordregiver forbeholder sig retten til at kræve udgiften ved kommunikation i et kommende nyt Ordrestyringssystem mellem Leverandør og henvist borger dækket af Leverandøren.

2. Fakturering

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

Leverandøreren må for den enkelte aftale fakturere timer pr. uge, og der skal faktureres hver måned (4 til 5 uger) bagud. Der må ikke forud faktureres for endnu ikke påbegyndte perioder.

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

2.1 Betalingsbetingelser

Betaling for ydelser sker kun til Leverandørens Nem Konto.



Betaling forfalder 30 dage efter Leverandøren fremsendelse af fyldestgørende elektronisk faktura i overensstemmelse med betingelserne herfor efter pkt. 2, med mindre Leverandøren og Ordregiver har aftale 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 C2

Betalings- og faktureringsbetingelser

for

udbudsområde 2

-

Kvinder med etnisk minoritetsbaggrund



1. Betalingsmodel

1.2 Pris for indsatsniveauer

Tilbudsgiver skal byde ind med priser for den udbudte beskæftigelsesindsats på to forskellige timeintensitetsniveauer (jf. bilag A2, afsnit 3.4).

De angivne priser indgår med en vægt på 20 pct. i den samlede tilbudsvurdering, jf. udbudsbetingelserne pkt. 8.2.

1.2.1 Timepriser for tilbud på indsatsniveauer

Udbudsområde 1 'Kvinder med etnisk minoritetsbaggrund' består af et beskæftigelsestilbud med to forskellige timetalsintervaller. Af kravspecifikationen for kvinder med etnisk minoritetsbaggrund (bilag A2) fremgår kravene til indsatsen.

Der er i tabel 1 sat en minimums- og maksimumpris for hvert af de to forskellige timetalsintervaller. De priser, der afgives, skal ligge inden for spændet af de angivne minimums- og maksimumspriser. Priserne er angivet som en pris pr. aktivitetstime med borgeren. 1 aktivitetstime er 60 minutter, jf. bilag E.

Tabel 1: Minimal- og maksimalpriser for tilbud ved kontraktens opstart

		Timepris	
Beskæftigelsestilbud		Min.	Maks.
Lokalt forankret indsats	<u>Indsats A</u> Prisintervallet er fastsat efter, at borger visiteres 4-6 timer	300	340
	<u>Indsats B</u> Prisintervallet er fastsat efter, at borger visiteres 10-13 timer	140	160

1.3 Samlet for prisafgivelsen

Der skal afgives i alt 2 priser (én for hvert indsatsniveau).

Hvis en Tilbudsgiver afgiver tilbud med en lavere eller en højere timepris end det, der er angivet i tabel 1, er der tale om et forbehold, uanset om der kun er fejl i en timepris, flere eller alle timepriser, der er afgivet. En løsningsbeskrivelse med forbehold er ukonditionelt, og tilbuddet afvises.

De tilbudte timepriser skal omfatte alle andre relaterede ydelser, der er nødvendige at udføre i forbindelse med levering af aktivitetstimer i indsatsen, som f.eks. lokaler, administration, rapporter til Jobcenter København og dokumentation ift. borgeren, transporttid, samarbejde med andre forvaltninger, Regionens tilbud og borgerens læge mv. Alle aktiviteter, der ligger ud over aktivitetstid med borgeren, jf. bilag E, skal præsteres uden særskilt vederlag og skal derfor være indregnet i prisen for en aktivitetstime med borger.

1.4 Udregning af leverandørerne vederlag

Udgangspunktet for Leverandørens samlede vederlag, når en borger visiteres til indsats hos leverandøren, er:

$$\text{"Ugentligt timetal"} \times \text{"Timeprisen for et beskæftigelsestilbud"} \times \text{"Bestilt forløbsvarighed"} \\ = \text{leverandørens vederlag}$$



Det bestilte timetal er aktivitetstimer med borgeren, jf. bilag E.

Det er Ordregiver, der fastsætter det gennemsnitlige timetal om ugen ved Bestillingen.

Jf. Beskæftigelses- og integrationsudvalgets beslutning på udvalgsmøde den 25. november 2019, bliver der årligt reserveret 7 mio. kr. til lokalt forankret indsats. Heraf afsættes 2 mio.kr. til udbudsområde 2, kvinder med etnisk minoritetsbaggrund.

1.5 Vederlag/betalingsmodel

Leverandøren modtager intet vederlag for ordrer, der afbestilles (annulleres) inden ordrens starttidspunkt, jf. Pkt. 2.3 i Kontrakten.

Leverandøren får betaling for den periode, hvor Leverandøreren tilbud er åbent for borgeren i Ordregivers IT-system. Lukkes tilbuddet før tid, har leverandøren ikke krav på betaling for den aflyste periode.

Leverandøreren er forpligtiget til at afvise åbenlyse fejlbestillinger eller spørge Ordregiver ved tvivl før en accept af en ordre i det anviste IT-system. Se også bilag E.

Hvis borgeren påbegynder ordinære timer, virksomhedspraktik eller løntilskud i løbet af den periode, hvor borgeren er i forløb hos Leverandøren, er Leverandøren berettiget til betaling til og med slutdato for det bestilte forløb hos Leverandøren.

Virksomhedsplaceringer Leverandøren en borger i løntilskud eller virksomhedspraktik, som løber ud over slutdatoen for det bestilte forløb, er Leverandøren kun berettiget til betaling til og med slutdatoen for det bestilte forløb. Det er jobcentrets afgørelse, om der efter afslutning af forløbet skal foretages en ny bestilling hos samme Leverandør.

1.5.1 Ordregivers ret til opkrævning af betaling for e-post fra Leverandør til borger

Det *forventes*, at et nyt kommende Ordrestyringssystem (se bilag I) - via Ordregiver (Jobcenter København) - bl.a. vil muliggøre kommunikation/brevafsendelse via sikker e-post fra en Leverandør til en henvist borgers e-postkasse (e-boks). Ordregiver forbeholder sig retten til at kræve udgiften ved kommunikation i et kommende nyt Ordrestyringssystem mellem Leverandør og henvist borger dækket af Leverandøren.

2. Fakturering

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

Leverandøreren må for den enkelte aftale fakturere timer pr. uge, og der skal faktureres hver måned (4 til 5 uger) bagud. Der må ikke forud faktureres for endnu ikke påbegyndte perioder.

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

2.1 Betalingsbetingelser

Betaling for ydelser sker kun til Leverandørens Nem Konto.



Betaling forfalder 30 dage efter Leverandøren fremsendelse af fyldestgørende elektronisk faktura i overensstemmelse med betingelserne herfor efter pkt. 2, med mindre Leverandøren og Ordregiver har aftale 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 D1

Løsningsbeskrivelse

for

udbudsområde 1

indsats for udsatte borgere fyldt 30 år



1. Oplysninger om tilbudsgiver

For konsortier: Tilbudsgiverens virksomhedsnavn er den for konsortiet befuldmægtigedes virksomhed.

Tilbudsgivers virksomhedsnavn	
Adresse	
Postnr.	
By	
Navn på kontaktperson	
Telefonnr. for kontaktperson	

2. Løsningsbeskrivelse

2.1 Vejledning til løsningsbeskrivelse

Løsningsbeskrivelsen skal være i overensstemmelse med kravspecifikationen (bilag A1).

Kravene i kravspecifikationen 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 de udsatte borgere.

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.

Løsningsbeskrivelsen er delt op i følgende afsnit:

- I afsnit 3 kan Tilbudsgiver give en kort og overordnet præsentation af sin virksomhed.
 - Formålet med Tilbudsgivers præsentation af sin virksomhed er, at Ordregiver får indledende indsigt i, hvem der afgiver tilbuddet. Afsnittet vil ikke indgå i vurderingen af tilbuddet.
- I afsnit 4 skal Tilbudsgiver beskrive metoder, aktiviteter og redskaber, der indgår og anvendes i indsatsen, som Ordregiver skal kunne visitere borgere til (jf. bilag A1). Tilbudsgiver må i den sammenhæng gerne anvende cases til at understøtte/eksemplificere beskrivelse af en generel indsatsstilgang, men cases bør ikke stå alene i beskrivelsen af indsatsen. Tilbudsgiver skal beskrive en indsats, som kan leveres på begge intensitetsniveauer og angive en timepris for hvert indsatsniveau. Tilbudsgiver kan i løsningsbeskrivelsen henvise til tidligere afsnit i løsningsbeskrivelsen, Det skal være tydeligt for Ordregiver, hvilke(t) afsnit der henvises til.
 - Formålet med Tilbudsgivers beskrivelse af metoder, aktiviteter og redskaber, der indgår og anvendes i indsatsen, som Ordregiver skal kunne visitere borgere til, er, at Ordregiver kan vurdere Tilbudsgivers opfyldelse af alle tre kvalitative tildelingskriterier. Det er væsentligt, at Tilbudsgiver får tilstrækkeligt tydeliggjort og sandsynliggjort, at og hvordan Tilbudsgiver vil sikre opfyldelse af de kvalitative Tildelingskriterier.
- I afsnit 5 skal Tilbudsgiver udfolde, hvilke fokus og kriterier Tilbudsgiver har for etablering af samarbejder med lokale virksomheder. Fx om det er virksomheder indenfor bestemte brancher, om det er store eller mindre virksomheder, om der arbejdes på at have en palette af forskellige former for virksomheder (branche, størrelse mv.) mv. (jf. bilag A1). Tilbudsgiver kan henvise til andre dele af løsningsbeskrivelsen. Det skal være tydeligt for Ordregiver, hvilke(t) afsnit der henvises til.
 - Formålet er at supplere til Ordregivers vurdering af det kvalitative tildelingskriterie nr. 2: At etablere et højt lokalt kendskab og samarbejdsniveau med lokale samarbejdspartnere (fx



lokaludvalg, boligorganisationer, frivillige organisationer mv.) og med lokale virksomheder. Konkret vil Ordregiver vurdere, om Tilbudsgiver får sandsynliggjort, at dette vil lykkes ved kontraktstart.

- I afsnit 6 skal Tilbudsgiver give et eksempel på en afsluttende leverandørrapport. Eksemplet skal tage udgangspunkt i den beskrevne case vedr. en borger, der har været i indsatsen (jf. bilag A1).
 - Formålet med at give et eksempel på en afsluttende leverandørrapport er at supplere til Ordregivers vurdering det kvalitative tildelingskriterie nr. 1: At sikre borgernes fremdrift fra interne træningsbaner til eksterne praktikker samt småjob, og hvor borgernes arbejdsevne udvikles og afklares som led heri. Konkret vil Ordregiver bruge eksemplet på en afsluttende leverandørrapport til at vurdere, i hvor høj grad Tilbudsgiver formår at udarbejde en relevant beskrivelse af det forløb, der beskrives i casen, og til det formål, der beskrives i casen.

Løsningsbeskrivelsen, dvs. et udfyldt bilag D1 i eksisterende formatering, herunder med Ordregivers indledning, vejledninger og case-beskrivelser samt skabelon, margener, linjeafstand, skriftstørrelse (Times New Roman, skriftstørrelse 11) mv., **må maksimalt fylde 25 sider sammenlagt**. Det betyder, at Ordregiver kun læser og vurderer til og med side 25 i løsningsbeskrivelsen. Alle sider herudover indgår dermed **ikke** i vurderingen. Det er op til Tilbudsgiver selv at prioritere, hvordan siderne udnyttes. Tekst i figurer og lignende skal være læselig og tydelig for Ordregiver, men der er her ikke krav til minimumstekststørrelse.

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

Herudover opfordres der til, at løsningsbeskrivelsen holdes kortfattet og er konsistent i anvendelse af navne/begreber, samt at indsatsen udfoldes tilstrækkeligt til, at Ordregiver forstår rationalerne. Det er i den sammenhæng også hensigtsmæssigt ved henvisning til ikke-gængse begreber, -teorier m.v. at uddybe, hvad der menes hermed, første gang et begreb, teori og/eller forfatter angives.

Derudover opfordres der til, at når der refereres til et redskab i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, at der henvises til relevant kapitel eller paragraf i loven, dvs. f.eks. ”Virksomhedspraktik, LAB kap. 11”.

Alle elementer i indsatsen skal være beskæftigelsesrettede og have til formål at borgerne hurtigst muligt opnår varig beskæftigelse og hel eller delvis selvforsørgelse, eller alternativt, at borgeren afklares med henblik på at overgå til en anden ydelse, fx fleksjob eller førtidspension.

Tildeles Tilbudsgiver en rammeaftale, vil Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse indgå i rammeaftalen som bilag D1. Tilbudsgiver vil være forpligtiget til at udføre sin opgave i overensstemmelse med løsningsbeskrivelsen.

Det skal bemærkes, at Tilbudsgiver ikke kan tage forbehold for visse typer af borgere. Specifikke aktiviteter/metoder i løsningsbeskrivelsen kan dog godt anbefales til særlige profiler/undergrupper.

Det bemærkes herudover, at der ikke kan gives alternative tilbud (dvs. mere end én løsningsbeskrivelse) eller tages nogen former for forbehold over for det i udbudsmaterialet anførte. Løsningsbeskrivelser, der omfatter forbehold og/eller alternative tilbud, vil blive betragtet som ukonditionsmæssige.

Det indskræpes, at det er Tilbudsgivers pligt at sikre, at deres tilbud for borgerne kontinuerligt er i overensstemmelse med gældende lovgivning og de af Københavns Kommune fastsatte politiske målsætninger og retningslinjer for servicen til borgerne.

Det skal bemærkes, at der – jf. udbudsbetingelserne – 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). Se uddybning i udbudsbetingelserne pkt. 5.7



3. Præsentation af tilbudsgiver

[Tilbudsgiver bedes give en kortfattet beskrivelse af sin virksomhed mv. Bemærk, at dette afsnit ikke indgår i vurdering af Tilbuddet.]



4. Beskrivelse af indsats

4.1 Beskrivelse af indsats

Se bilag A1 for krav til indsatsen

[Her skal Tilbudsgiver beskrive, hvordan indsatsen vil blive tilrettelagt. Det skal i beskrivelsen være tydeligt for Ordregiver, hvilke principper og tilgange Tilbudsgiver vil tilrettelægge indsatsen efter.]

Ordregiver ser gerne, at Tilbudsgiver lader sig inspirere af følgende hjælpespørgsmål:

- *Hvad er det for en indsats, borgeren vil møde ved opstart af et forløb, og hvad vil der ske den første tid i et forløb?*
- *Hvad er det for en indsats, borgeren generelt vil møde i et forløb?*
- *Hvordan bliver det sikret, at indsatsen tilrettelægges individuelt, og at der med beskæftigelsesrettet fokus tages højde for hele borgerens situation, herunder koordineres med andre aktører?*
- *Hvordan bidrager de interne træningsbaner til afklaring og udvikling af målgruppens muligheder på arbejdsmarkedet?*
- *Hvordan vil der blive arbejdet virksomhedsrettet med målgruppen, herunder hvordan og hvornår der skal ske fremdrift for borgeren fra interne træningsbaner til eksterne praktikker samt småjob?*
- *Hvordan støttes borgeren i en ekstern praktik, herunder hvordan støttes borgeren i at opnå progression i praktikken?*
- *Hvordan vil Tilbudsgiver anvende lokalområdet som en væsentlig medspiller til beskæftigelsesindsatsen for målgruppen?]*

4.1.1 Timepris for indsats A, 4-6 timer pr. uge i gennemsnit

Nedenfor skal Tilbudsgiver angive en timepris for indsatsen.

Indsats	Timepris DKK		___ DKK pr. time
Udsatte borgere fyldt 30 år, 4-6 timer pr. uge i gennemsnit	Min. 300	Max 340	

4.1.2 Timepris for indsats B, 10-13 timer pr. uge i gennemsnit

Nedenfor skal Tilbudsgiver angive en timepris for indsatsen.

Virksomhedsspor B	Timepris DKK		___ DKK pr. time
Udsatte borgere fyldt 30 år, 10-13 timer pr. uge i gennemsnit	Min. 140	Max 160	



5. Fokus og kriterier for etablering og brug af virksomhedssamarbejde

[Tilbudsgiver bedes give en beskrivelse af, ud fra hvilke fokus og kriterier Tilbudsgiver vil etablere samarbejde med virksomheder. Hvis Tilbudsgiver ønsker det, kan der henvises til andre steder i løsningsbeskrivelsen. Dette skal være tydeligt for Ordregiver.]

Ordregiver ser gerne, at Tilbudsgiver lader sig inspirere af følgende hjælpespørgsmål:

- *Hvordan tilbudsgiver vil sikre, at både borger og virksomhed har afstemt og løbende afstemmer forventningerne til arbejdsindsatsen, herunder opgaveløsning, arbejdstid, eventuelle fremtidige muligheder for lønnede timer mv.*
- *Hvordan tilbudsgiver vil sikre overgang fra tilbud/træningsbane til virksomhed i praktik og fra praktik til lønnede timer.*
- *Hvordan tilbudsgiver vil støtte borgeren undervejs, herunder sikre at borger opnår progression i virksomhedspraktikken, og progression i forhold til lønnede timer.*
- *Hvordan tilbudsgiver vil få relevant viden om borgerens løsning af arbejdsopgaver hos virksomheden til brug for dokumentation af forløbet til jobcentret.]*



6. Casebeskrivelse

Som en del af løsningsbeskrivelsen skal tilbudsgiver give et eksempel på en afsluttende leverandørrapport for et leverandørførløb, jf. bilag A1.

Eksemplet på den afsluttende leverandørrapport skal udformes på baggrund af nedenstående case og tage udgangspunkt i, hvordan tilbudsgiver vil udarbejde en afsluttende leverandørrapport for borgere, der har været i det forløb, der fremgår af den konkrete case.

Krav til den afsluttende rapport fremgår af kravspecifikationens pkt. 3.3.4 (bilag A1).

6.1.1 Case

Borgers kendetegn	
<i>Køn, alder, oprindelsesland</i>	<i>Mand, 45 år, Danmark</i>
<i>Uddannelses- og beskæftigelsehistorik</i>	<i>Ufaglært med 9. klasse som senest gennemførte uddannelse. Har siden folkeskoletiden kun haft sporadisk tilknytning til arbejdsmarkedet i funktioner som ufaglært arbejdsmand og lignende. De seneste 10 år har ansættelserne højst været et par måneder ad gangen og med halve til hele år imellem. Seneste 3 år har der ikke været tilknytninger til arbejdsmarkedet. Det har oftest været manglende fremmøde og/eller uoverensstemmelser med arbejdsgiver, der har været baggrunden for ansættelsernes korte varighed.</i>
<i>Helbred, herunder misbrug</i>	<i>Psykisk: Diagnosticeret paranoid skizofreni og angst. Medicineret for begge dele men substituerer ofte med rusmiddeleoffer. Psykiske udfordringer kommer særligt til udtryk når tilknyttet egen bolig, hvor der også ses selvisolering og depressive tendenser. Fysisk: Ingen relevante fysiske udfordringer. Misbrug: Hash og alkohol siden starten af 20'erne. Forsøgt misbrugsbehandling flere gange.</i>
<i>Bolig</i>	<i>Delvis hjemløshed siden slutningen af 20'erne og har seneste 10 år ikke været i egen bolig. Problemer med manglende netværk og misbrugs-/ helbredssituationen har vist sig at være symptomatisk for, hvorfor boligsituationen ofte ender i hjemløshed igen efter kort tid. Når han er i egen bolig, gentager der sig således et mønster af selvisolation, paranoide tanker, angst, tiltagende selvmedicinering med alkohol og hash og en manglende hverdagsstruktur, herunder problemer med at betale husleje.</i>
<i>Familie og netværk</i>	<i>Ikke selv stiftet familie. Ingen kontakt til familie. Sociale relationer begrænset til misbrugsmiljøet og på gaden. Har til tider vanskeligt ved at skabe sociale relationer/netværk grundet påfaldende adfærd. Har i udgangspunktet altid sin hund med.</i>
<i>Økonomi</i>	<i>Gæld. Ofte svært ved at få kontanthjælpen til at slå til. Tilbudt at blive sat under frivillig administration men har takket nej.</i>



Forløbet	
<i>Formål med forløb</i>	<i>Stabilisere borgers sociale- og helbredsmæssige situation og træne færdigheder ift. at kunne være på en arbejdsplads (fx mødestabilitet, håndtering af misbrug og sociale kompetencer), bl.a. gennem opstart af og fastholdelse i relevant praktik.</i>
<i>Varighed i forløb</i>	<i>32 uger, 5 timer pr. uge.</i>
<i>Udvikling i forløb</i>	<ul style="list-style-type: none">- <i>Start meget fravær. Misbruget fylder. Arbejdet med motivation og mødestabilitet (at kunne møde morgen). Gradvist bedre og møder efter forløbets første 4 uger relativt stabilt men stadig udfordring, at han møder påvirket. Glad for nyt fællesskab.</i>- <i>Efter 12 uger starter i praktik i lokalområdet. Starter godt, men påfaldende adfærd og misbrug er udfordring, og mødestabiliteten skrider, hvorfor praktikken afbrydes efter 8 uger.</i>- <i>Tilbage til interne træningsbaner – ny praktik i lokalområdet efter sammenlagt 30 uger. Positiv forventning.</i>
<i>Anbefaling fra leverandør (indhold i afsluttende rapport)</i>	<ul style="list-style-type: none">- <i>Beskrivelse af borgers observerede funktions- og arbejdsevne i forløbet til brug for jobcentrets videre vurdering af den retning, borgerens sag har/skal have.</i>- <i>Anbefaling om nyt forløb, hvor der fokuseres på udbytte af den nye praktik (arbejde for en vedvarende tilknytning, sideløbende afklarende observationer).</i>



[Her skal tilbudsgiver komme med et eksempel på en afsluttende leverandørrapport for tilbudet beskrevet i casen.]



Bilag D2

Løsningsbeskrivelse

for

udbudsområde 2

indsats for kvinder med etnisk minoritetsbaggrund, fyldt 30 år



1. Oplysninger om tilbudsgiver

For konsortier: Tilbudsgiverens virksomhedsnavn er den for konsortiet befuldmægtigedes virksomhed.

Tilbudsgivers virksomhedsnavn	
Adresse	
Postnr.	
By	
Navn på kontaktperson	
Telefonnr. for kontaktperson	

2. Løsningsbeskrivelse

2.1 Vejledning til løsningsbeskrivelse

Løsningsbeskrivelsen skal være i overensstemmelse med kravspecifikationen (bilag A2).

Kravene i kravspecifikationen 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 de udsatte borgere.

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.

Løsningsbeskrivelsen er delt op i følgende afsnit:

- I afsnit 3 kan Tilbudsgiver give en kort og overordnet præsentation af sin virksomhed.
 - Formålet med Tilbudsgivers præsentation af sin virksomhed er, at Ordregiver får indledende indsigt i, hvem der afgiver tilbuddet. Afsnittet vil ikke indgå i vurderingen af tilbuddet.
- I afsnit 4 skal Tilbudsgiver beskrive metoder, aktiviteter og redskaber, der indgår og anvendes i indsatsen, som Ordregiver skal kunne visitere borgere til (jf. bilag A2). Tilbudsgiver må i den sammenhæng gerne anvende cases til at understøtte/eksemplificere beskrivelse af en generel indsatsstilgang, men cases bør ikke stå alene i beskrivelsen af indsatsen. Tilbudsgiver skal beskrive en indsats, som kan leveres på begge intensitetsniveauer og angive en timepris for hvert indsatsniveau. Tilbudsgiver kan i løsningsbeskrivelsen henvise til tidligere afsnit i løsningsbeskrivelsen, Det skal være tydeligt for Ordregiver, hvilke(t) afsnit der henvises til.
 - Formålet med Tilbudsgivers beskrivelse af metoder, aktiviteter og redskaber, der indgår og anvendes i indsatsen, som Ordregiver skal kunne visitere borgere til, er, at Ordregiver kan vurdere Tilbudsgivers opfyldelse af alle tre kvalitative tildelingskriterier. Det er væsentligt, at Tilbudsgiver får tilstrækkeligt tydeliggjort og sandsynliggjort, at og hvordan Tilbudsgiver vil sikre opfyldelse af de kvalitative tildelingskriterier.
- I afsnit 5 skal Tilbudsgiver udfolde, hvilke fokus og kriterier Tilbudsgiver har for etablering af samarbejder med lokale virksomheder. Fx om det er virksomheder indenfor bestemte brancher, om det er store eller mindre virksomheder, om der arbejdes på at have en palette af forskellige former for virksomheder (branche, størrelse mv.) mv. (jf. bilag A2). Tilbudsgiver kan henvise til andre dele af løsningsbeskrivelsen. Det skal være tydeligt for Ordregiver, hvilke(t) afsnit der henvises til.
 - Formålet er at supplere til Ordregivers vurdering af det kvalitative tildelingskriterie nr. 2: At etablere et højt lokalt kendskab og samarbejdsniveau med lokale samarbejdspartnere (fx



lokaludvalg, boligorganisationer, frivillige organisationer mv.) og med lokale virksomheder. Konkret vil Ordregiver vurdere, om Tilbudsgiver får sandsynliggjort, at dette vil lykkes ved kontraktstart.

- I afsnit 6 skal Tilbudsgiver give et eksempel på en afsluttende leverandørrapport. Eksemplet skal tage udgangspunkt i den beskrevne case vedr. en borger, der har været i indsatsen (jf. bilag A2).
 - Formålet med at give et eksempel på en afsluttende leverandørrapport er at supplere til Ordregivers vurdering det kvalitative tildelingskriterie nr. 1: At sikre borgernes fremdrift fra interne træningsbaner til eksterne praktikker samt småjob, og hvor borgernes arbejdsevne udvikles og afklares som led heri. Konkret vil Ordregiver bruge eksemplet på en afsluttende leverandørrapport til at vurdere, i hvor høj grad Tilbudsgiver formår at udarbejde en relevant beskrivelse af det forløb, der beskrives i casen, og til det formål, der beskrives i casen.

Løsningsbeskrivelsen, dvs. et udfyldt bilag D2 i eksisterende formatering, herunder med Ordregivers indledning, vejledninger og case-beskrivelser samt skabelon, margener, linjeafstand, skriftstørrelse (Times New Roman, skriftstørrelse 11) mv., **må maksimalt fylde 25 sider sammenlagt**. Det betyder, at Ordregiver kun læser og vurderer til og med side 25 i løsningsbeskrivelsen. Alle sider herudover indgår dermed **ikke** i vurderingen. Det er op til Tilbudsgiver selv at prioritere, hvordan siderne udnyttes. Tekst i figurer og lignende skal være læselig og tydelig for Ordregiver, men der er her ikke krav til minimumstekststørrelse.

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

Herudover opfordres der til, at løsningsbeskrivelsen holdes kortfattet og er konsistent i anvendelse af navne/begreber, samt at indsatsen udfoldes tilstrækkeligt til, at Ordregiver forstår rationalerne. Det er i den sammenhæng også hensigtsmæssigt ved henvisning til ikke-gængse begreber, -teorier m.v. at uddybe, hvad der menes hermed, første gang et begreb, teori og/eller forfatter angives.

Derudover opfordres der til, at når der refereres til et redskab i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, at der henvises til relevant kapitel eller paragraf i loven, dvs. f.eks. ”Virksomhedspraktik, LAB kap. 11”.

Alle elementer i indsatsen skal være beskæftigelsesrettede og have til formål at borgerne hurtigst muligt opnår varig beskæftigelse og hel eller delvis selvforsørgelse, eller alternativt, at borgeren afklares med henblik på at overgå til en anden ydelse, fx fleksjob eller førtidspension.

Tildeles Tilbudsgiver en rammeaftale, vil Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse indgå i rammeaftalen som bilag D2. Tilbudsgiver vil være forpligtiget til at udføre sin opgave i overensstemmelse med løsningsbeskrivelsen.

Det skal bemærkes, at Tilbudsgiver ikke kan tage forbehold for visse typer af borgere. Specifikke aktiviteter/metoder i løsningsbeskrivelsen kan dog godt anbefales til særlige profiler/undergrupper.

Det bemærkes herudover, at der ikke kan gives alternative tilbud (dvs. mere end én løsningsbeskrivelse) eller tages nogen former for forbehold over for det i udbudsmaterialet anførte. Løsningsbeskrivelser, der omfatter forbehold og/eller alternative tilbud, vil blive betragtet som ukonditionsmæssige.

Det indskræpes, at det er Tilbudsgivers pligt at sikre, at deres tilbud for borgerne kontinuerligt er i overensstemmelse med gældende lovgivning og de af Københavns Kommune fastsatte politiske målsætninger og retningslinjer for servicen til borgerne.

Det skal bemærkes, at der – jf. udbudsbetingelserne – 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). Se uddybning i udbudsbetingelserne pkt. 5.7.



3. Præsentation af tilbudsgiver

[Tilbudsgiver bedes give en kortfattet beskrivelse af sin virksomhed mv. Bemærk, at dette afsnit ikke indgår i vurdering af Tilbuddet.]



4. Beskrivelse af indsats

4.1 Beskrivelse af indsats

Se bilag A2 for krav til indsatsen

[Her skal Tilbudsgiver beskrive, hvordan indsatsen vil blive tilrettelagt. Det skal i beskrivelsen være tydeligt for Ordregiver, hvilke principper og tilgange Tilbudsgiver vil tilrettelægge indsatsen efter.

Ordregiver ser gerne, at Tilbudsgiver lader sig inspirere af følgende hjælpespørgsmål:

- Hvad er det for en indsats, borgeren vil møde ved opstart af et forløb, og hvad vil der ske den første tid i et forløb?*
- Hvad er det for en indsats, borgeren generelt vil møde i et forløb?*
- Hvordan bliver det sikret, at indsatsen tilrettelægges individuelt, og at der med beskæftigelsesrettet fokus tages højde for hele borgerens situation, herunder koordineres med andre aktører?*
- Hvordan bidrager de interne træningsbaner til afklaring og udvikling af målgruppens muligheder på arbejdsmarkedet?*
- Hvordan vil der blive arbejdet virksomhedsrettet med målgruppen, herunder hvordan og hvornår der skal ske fremdrift for borgeren fra interne træningsbaner til eksterne praktikker samt småjob?*
- Hvordan støttes borgeren i en ekstern praktik, herunder hvordan støttes borgeren i at opnå progression i praktikken?*
- Hvordan vil Tilbudsgiver anvende lokalområdet som en væsentlig medspiller til beskæftigelsesindsatsen for målgruppen?]*

4.1.1 Timepris for indsats A, 4-6 timer pr. uge i gennemsnit

Nedenfor skal Tilbudsgiver angive en timepris for indsatsen .

Indsats	Timepris DKK		___ DKK pr. time
	Min.	Max	
Kvinder med etnisk minoritetsbaggrund fyldt 30 år, 4-6 timer pr. uge i gennemsnit	300	340	

4.1.2 Timepris for indsats B, 10-13 timer pr. uge i gennemsnit

Nedenfor skal Tilbudsgiver angive en timepris for indsatsen.

Virksomhedsspor B	Timepris DKK		___ DKK pr. time
	Min.	Max	
Kvinder med etnisk minoritetsbaggrund fyldt 30 år, 10-13 timer pr. uge i gennemsnit	140	160	



5. Fokus og kriterier for etablering og brug af virksomhedssamarbejde

[Tilbudsgiver bedes give en beskrivelse af, ud fra hvilke fokus og kriterier Tilbudsgiver vil etablere samarbejde med virksomheder. Hvis Tilbudsgiver ønsker det, kan der henvises til andre steder i løsningsbeskrivelsen. Dette skal være tydeligt for Ordregiver.]

Ordregiver ser gerne, at Tilbudsgiver lader sig inspirere af følgende hjælpespørgsmål:

- *Hvordan tilbudsgiver vil sikre, at både borger og virksomhed har afstemt og løbende afstemmer forventningerne til arbejdsindsatsen, herunder opgaveløsning, arbejdstid, eventuelle fremtidige muligheder for lønnede timer mv.*
- *Hvordan tilbudsgiver vil sikre overgang fra tilbud/træningsbane til virksomhed i praktik og fra praktik til lønnede timer.*
- *Hvordan tilbudsgiver vil støtte borgeren undervejs, herunder sikre at borger opnår progression i virksomhedspraktikken, og progression i forhold til lønnede timer.*
- *Hvordan tilbudsgiver vil få relevant viden om borgerens løsning af arbejdsopgaver hos virksomheden til brug for dokumentation af forløbet til jobcentret.]*



6. Casebeskrivelse

Som en del af løsningsbeskrivelsen skal tilbudsgiver give et eksempel på en afsluttende leverandørrapport for et leverandørforløb, jf. bilag A2.

Eksemplet på den afsluttende leverandørrapport skal udformes på baggrund af nedenstående case og tage udgangspunkt i, hvordan tilbudsgiver vil udarbejde en afsluttende leverandørrapport for borgere, der har været i det forløb, der fremgår af den konkrete case.

Krav til den afsluttende rapport fremgår af kravspecifikationens pkt. 3.3.4 (bilag A2).

6.1.1 Case

Borgers kendetegn	
<i>Køn, alder, oprindelsesland</i>	<i>Kvinde, 50 år, Tyrkiet</i>
<i>Baggrund</i>	<i>Kom til Danmark som 23 årig i 1993, familiesammenført med mand.</i>
<i>Uddannelses- og beskæftigelsehistorik</i>	<i>Opvokset på landet i Tyrkiet og har 5 års skolegang derfra (kan læse/skrive tyrkisk men funktionel analfabet). Ad flere omgange deltaget i danskundervisning (sammenlagt 5 år) men har ikke opnået væsentligt udbytte (mangler koblet til praksis). Har beskæftigelsesmæssig sparsom erfaring. Hjulpet i ægtefælles butik (tøjbutik), når der har været travlt og har hjulpet med rengøring. Har dog primært passet hjem og børn. Har ingen anden erhvervserfaring og er uafklaret om sine kompetencer på arbejdsmarkedet. Er sød og smilende og motiveret for et fællesskab på arbejdsmarkedet men føler sig for gammel og fysisk hæmmet til at starte. Har meget svært at kommunikere pga. manglende danskkundskaber.</i>
<i>Helbred, herunder misbrug</i>	<i>Diffuse smerter i kroppen (arme og ben) og tidligere konstateret diskusprolaps i lænden. Har angst- og depressionstendenser og oplever ofte stærk ensomhed. Vægten hæmmer og forværrer.</i>
<i>Bolig</i>	<i>Fine boligforhold – dog økonomisk udfordret efter de to sidste børn er blevet 18. Skrevet op til mindre bolig. Holder hjemmet men er udfordret af sine smerter.</i>
<i>Familie og netværk</i>	<i>Fire børn, som alle er over 18, to af dem fyldt 18 inden for de seneste to år, og de bor begge stadig hjemme. De klarer sig alle godt og hjælper forældre meget. Mand ejer lille tøjbutik og er meget væk i hverdagen. Begrænset netværk, primært blandt andre tyrkisk-danske kvinder i boligområdet.</i>
<i>Økonomi</i>	<i>Gæld. Udfordring, at alle børn er over 18. Stresser at udbyttet fra mandens butik ligger lavt og ofte ender i underskud.</i>



Forløbet	
<i>Formål med forløb</i>	<i>Afklaring af branche og etablering af lønnede timer (småjob), sideløbende observationer om funktions- og arbejdsevne.</i>
<i>Varighed i forløb</i>	<i>26 uger, 10 timer pr. uge.</i>
<i>Udvikling i forløb</i>	<ul style="list-style-type: none">- <i>Fra start et stabilt fremmøde. Motiveret og glad for fællesskabet og aktiviteter hos leverandøren, hvor hun er udfordret af, at der insisteres på dansk. Starter brancheafklaring, hvor der i nogle tilfælde er behov for tolkning.</i>- <i>Ved start i virksomhedspraktik efter 4 uger hos lokal virksomhed (forefaldende arbejde) svigter motivationen og smerter tager over. Hun vil hellere tilbage til opgaverne hos leverandør og har meget fravær.</i>- <i>Stopper efter tre uger i praktik og vender tilbage til indsats hos leverandør.</i>- <i>Starter i en ny praktik i lokalområdet (rengøring) efter sammenlagt 14 uger i forløb. Her går det bedre, og hun er mere klar på, hvad praktikkens formål er, og hvorfor hun skal være der. Hun er glad for stedet men oplever stadig at få smerter og uvished over, hvorfor hun skal i gang på arbejdsmarkedet. Der forsøges justering i timetal og opgaver og kompenseres med hjælpemidler.</i>- <i>Er i praktikken i forløbets resterende 12 uger.</i>
<i>Anbefaling fra leverandør</i>	<ul style="list-style-type: none">- <i>Beskrivelse af borgers observerede funktions- og arbejdsevne i forløbet til brug for jobcentrets videre vurdering af den retning, borgerens sag har/skal have.</i>- <i>Anbefaling om at arbejde intensivt og målrettet på at finde en arbejdsplads (evt. virksomhedspraktik), hvor arbejdsmarkedsrettede danskundskaber kan udvikles, og hvor de fysiske udfordringer kan afklares nærmere.</i>



[Her skal tilbudsgiver komme med et eksempel på en afsluttende leverandørrapport for tilbuddet beskrevet i casen.]



Bilag E

Administrative krav



1. INDLEDNING	4
2. OPGAVEFORDELING.....	4
2.1 Ordregivers opgaver	4
2.2 Leverandørens opgaver	4
3. VISITATION	5
3.1 Visitation, herunder Bestilling og Leverandørens accepteres af Bestilling	5
3.2 Ordregivers adgang til at ophæve Ordre	6
3.3 Leverandørens adgang til at afvise borgere	6
4. INDKALDELSE OG KOMMUNIKATION MED BORGERE.....	7
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
5. UGE-/MÅNEDSSKEMA TIL BORGER	8
5.1 Krav til uge-/månedsskema	8
5.2 Udlevering af uge-/månedsskema til borger	9
6. ANMELDELSE AF FRAVÆR.....	9
6.1 Udeblivelse	10
7. FREMMØDE- OG FRAVÆRS PROTOKOL.....	12
8. AKTIVITETSTIMER, HERUNDER AKTIVITETER ”UDE AF Huset”	13
8.1 Aktivitetstimer, herunder definitioner og krav til dokumentation mv.	13
9. RAPPORTERING PÅ BORGERENS FORLØB.....	15
9.1 Krav til rapportering på borgerens forløb	15



10. VIRKSOMHEDSPLACERINGER.....	16
10.1 VITAS	16
10.2 Virksomhedspraktik og anvendelse af virksomhedspraktiktypologier	16
10.3 Etablering af virksomhedsplaceringer i Københavns Kommune, som arbejdsplads	18
10.4 Virksomhedsplaceringernes placering	18
11. ANVENDELSE AF TOLK.....	19
12. PARTSREPRÆSENTATION	19
12.1 Partsrepræsentation	19
12.2 Fysiske udleveringer af måneds-/ugeskema til borgeren	19
12.3 Situationer hvor reglerne om partsrepræsentation gælder hos Leverandøren	20
12.4 Aftaler om meddelelse	20
12.5 SMS- og e-mail beskeder	20
13. KRAV OG FORVENTNINGER TIL MEDARBEJDERE.....	20
13.1 Krav til Leverandørens medarbejdere	21
13.2 Mentorer	21
13.3 Misbrugskonsulenter	21
13.4 Udskiftning af Leverandørens medarbejdere	22



1. Indledning

Formålet med bilaget er at beskrive de primære administrative krav og forventninger til Leverandørens Ydelse i medfør af rammeaftalen (herefter "Kontrakten"). Der findes også administrative krav til Leverandøren i 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, som de ser ud ved Kontraktens ikrafttræden. Bilaget kan ændre sig løbende i Kontraktens periode. Leverandøren skal følge Ordregivers til enhver tid udmeldte krav til Leverandørens samlede opgaveleverance.

Ordregiver gør opmærksom på, at alle udgifter skal indregnes i timeprisen for en borger, jf. bilag C1-C2. 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"¹), jf. bilag I.

2. Opgavefordeling

2.1 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 ansættelse i løntilskud eller virksomhedspraktik
- At vurdere gyldige årsager til borgers fravær i/afbud fra tilbud
- At videregive besked om negative hændelser mhp. afgørelse om eventuelle sanktioner.

2.2 Leverandørens opgaver

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 uge- /månedsskema til borgeren, jf. pkt. 5.
- At levere den bestilte indsats i overensstemmelse med Kontrakten, herunder løsningsbeskrivelse.
- At registrere (rapportere) dagligt fravær, jf. pkt 6.
- At registrere og ajourføre fremmøde- og fraværsprotokol, jf. pkt. 7.
- At give tilbagemelding (afrapportering) på borgerens forløb, herunder levere bidrag til sagsbehandling, jf. pkt. 9.

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



- At forberede etableringen af virksomhedspraktik og ansættelse med løntilskud via anden aktør adgang i VITAS, jf. pkt. 10.
- At bestille og afholde udgifter til tolk ifm. Leverandørens indsats, såfremt det vurderes nødvendigt, jf. pkt. 11.
- At inddrage borgerens eventuelle partsrepræsentant, jf. pkt. 12.
- At – uden forsinkelse - meddele Ordregiver, såfremt 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 accepteres af Bestilling

Ordregivers køb af et borgerforløb på Kontrakten (herefter ”Bestilling”) foretages af Ordregiver på baggrund af en konkret individuel vurdering af tilbuddets egnethed og pris i forhold til borgerens individuelle behov.

Bestillingen skal accepteres eller afvises af Leverandøren via det Ordrestyringsystem, som er anvist af Ordregiver, jf. bilag I.

- Bestillingen *skal* accepteres uden ugrundet ophold, hvis den er afgivet uden åbenlyse fejl og i overensstemmelse med Kontrakten, herunder Kravspecifikationen (bilag A1-A2) og Leverandørens løsningsbeskrivelse (bilag D1-D2).
- Bestillingen *skal* afvises, hvis der er åbenlyse fejl i Bestillingen, der er i uoverensstemmelse med Kontrakten, herunder Kravspecifikationen (bilag A1-A2) og Leverandørens løsningsbeskrivelse (bilag D1-D2). Begrundelse for afvisning skal angives i bemærkningsfeltet, hvorefter Ordregiver kan vælge at afgive en ny Bestilling.

Åbenlyse fejl kan fx være:

- At der er angivet en startdato, der ligger forud for afgivelse af Bestillingen,
- At der er angivet en varighed, som ligger udover Ordregivers rammer for køb, jf. bilag A1-A2.
- At det (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.

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, er leverandøren forpligtet til at kontakte Ordregivers kontaktperson, jf. punkt 4.1 i Kontrakten.

Accepteres en Bestilling 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 Leverandøren har godkendt Bestillingen og dannet en Ordre i Ordrestyringssystemet.

Leverandøren skal, når der foreligger en Ordre, kunne opstarte borgerens forløb senest ugen efter. Leverandøren skal levere Leverancerne inden for det tidsrum, der er angivet i Ordren (Opfyldelsestidspunktet).



Der må ikke afgives Bestillinger til Leverandøren eller bekræftes Bestillinger af Leverandøren udenom Ordrestyringssystem. Leverandør kan ikke faktureres for ”Bestillinger/Ordre”, der 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, jf. pkt. 8. Leverandøren skal til enhver tid kunne dokumentere over for Ordregivers tilsyn, at borgerne har fået de planlagte aktivitetstimer, der matcher Ordren.

Aktivitetstimer er, jf. pkt. 8, aktiviteter med borgeren. Andre opgaveaktiviteter, der skal udføres af Leverandøren i forbindelse med Ordrens aktivitetstimer, jf. Kontrakten, såsom medarbejdertid anvendt til administration, rapportering, koordinering, transport og dokumentation m.v., skal Leverandøren præstere uden særskilt vederlag. Det er Leverandørens ansvar at have inkluderet alle nødvendige tillægsydelser og omkostninger i de tilbudte timepriser.

3.1.2 Særlig vedr. lukkedage hos Ordregiver

Leverandøren skal, jf. Kontraktens pkt. 2.8.1, som udgangspunkt kunne levere Ordrenes aktiviteter på alle ugens hverdage, 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, ligesom 1. maj er en fridag i Jobcenter København).

Borgere i tilbud hos Leverandøren skal vejledes om, at eventuelt sygefravær på de dage, hvor Ordregiver holder lukket, skal meddeles Ordregiver på førstkommende hverdag, hvor Ordregiver igen holder åbent for telefonisk henvendelse.

Ved lukkedage hos Ordregiver modtager Leverandøren først besked om borgerens sygefravær, når Ordregiver igen holder åbent. Det vil ligeledes ikke være muligt at komme i kontakt med Ordregiver på lukkedage.

3.2 Ordregivers adgang til at ophæve Ordre

Ordregiver har myndighedskompetencen og kan til enhver tid opsige eller afbryde et forløb (en Ordre) for en borger, hvis det vurderes at være det rigtige i borgerens sag.

Annullering (afbestilling) af en Ordre *før* Ordrens startdato sker uden beregning for Ordregiver, jf. bilag C1 – C.

3.3 Leverandørens adgang til at afvise borgere

Ordregiver har myndighedskompetencen og foretager den faglige vurdering af, hvilken indsats, forløb eller aktivt tilbud borgeren skal visiteres til.

Leverandørerne har forsyningspligt overfor Ordregiver og kan ikke tage forbehold overfor borgere eller afvise borgere, som er visiteret til Leverandøren.

Såfremt 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 afbrydelse af forløbet (Ordren), hvis Leverandøren sagligt begrunder, hvorfor borgeren ikke kan deltage eller fortsat deltage i det bestilte tilbud. Som saglig grund anses:

- Borgeren opfylder ikke de objektive forudsætninger for deltagelse i det bestilte forløb. Det kan fx være fysiske eller psykiske begrænsninger, som ligger til grund for Bestillingen, og som udelukker, at borgeren er i stand til at gennemføre det bestilte forløb.



- Borgeren har udvist konkret voldelig adfærd eller konkret har opført sig truende over for Leverandørens personale. En tilbagevisitering af borgere i disse tilfælde forudsætter dog en forudgående politianmeldelse, som skal kunne dokumenteres over for Ordregiver senest hverdagen efter tilbagevisiteringen (at Ordregiver har afbrudt forløbet). Dokumentationen skal være en kopi af politiets bekræftelse på 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 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 til første mødedag *med mindre andet* er angivet eksplicit i Bestillingen via Ordrestyringssystem. Som udgangspunkt vil det være Leverandøren, som bliver bedt om at indkalde borgeren.

Indkaldelsen skal ske ved, at Leverandøren sender et velkomstbrev til borgeren. Velkomstbrevet 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. I velkomstbrevet skal det som minimum fremgå, hvor og hvornår borger skal møde i tilbuddet, samt hvordan og hvornår borgeren skal sygemelde sig. Leverandøren får ved kontraktstart udleveret indholdet fra Ordregivers standardbrevskabelon, som Leverandøren skal anvende.

4.2 Påmindelse om 1. mødedag og kommunikation med borgeren

For at sikre, at flest mulige borgere fremmøder i deres tilbud, kan Leverandøren kontakte/påminde borgeren om første mødedag:

Leverandøren kan kontakte/korrespondere med borgeren i indsatsen (fx om 1. mødedag) via følgende kanaler uden indhentelse af samtykke:

- Telefonopkald

Ved al telefonisk kontakt (både ind- og udgående kontakt) skal Leverandøren validere, at de taler med den rigtige person, som er tilmeldt Leverandørens indsats.

Hvis det fremgår af bemærkning til Bestilling, at Ordregiver har indhentet samtykke til, at SMS må benyttes til *påmindelser og servicebeskeder*, kan Leverandøren påminde borger om første mødedag via;

- SMS

Ordregiver indhenter dog som udgangspunkt ikke samtykke hos borgeren til, at Leverandøren må benytte SMS til påmindelser og servicebeskeder.



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 (bilag O) 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 påmindes om, at Leverandøren generelt har notatpligt og 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, såfremt det bliver nødvendigt, fx i en partshøringssag, klagesag, aktindsigtssag eller som led i Ordregivers tilsyn.

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. 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. Borgerne skal til enhver tid have mulighed for at trække samtykket tilbage hos Leverandøren. I bilag O er vedlagt samtykkeerklæring til anvendelse af SMS og/eller e-mail, som Leverandøren kan anvende.

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.

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*. Det betyder, at man heller ikke må sende beskeder, hvor der kan udledes noget om fx borgerens sociale eller helbreds-mæssige forhold.

Korrespondancer via SMS eller e-mail- må aldrig give anledning til sagsbehandling. 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 eksempelvis være, ”Kommer xxx med til mødet i dag?” eller ”Er det i orden, at vi mødes kl. 14 i stedet?”.

Modtager Leverandøren en SMS eller en e-mail fra en borger, som indeholder følsomme og/eller fortrolige oplysninger, skal Leverandøren ikke svare på SMS/e-mail men i stedet ringe borgeren op. Dette gælder også, selvom Leverandørens svar ikke indeholder følsomme oplysninger.

5. Uge-/Månedsskema til borger

Det er et krav, at borgeren skal kende sine aktiviteter (Aktivitetstimer) i den kommende periode, jf. bilag A1-A2.

Det betyder, at Leverandøren skal planlægge borgerens aktiviteter og udarbejde et uge-/månedsskema (herefter ”Skema”), som skal udleveres til borger på 1. mødedag og løbende igennem forløbet, herunder ved ændringer/justeringer til Skema.

5.1 Krav til uge-/månedsskema

Skema 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
- Tidslængde for aktivitet
- Start- og sluttidspunkt for aktivitet
- Lokation for aktivitet (adresse og navn på leveringssted (fx leverandøren eller virksomhed))
 - Leverandøren skal tilføje evt. virksomhedsplacering til borgerens Skema (og udlevere), når Ordregiver har godkendt etableringen af virksomhedsplaceringen.
- Eventuel note til aktivitet/skema.
- Såfremt borger er booket i parallelle forløb hos Leverandøren (flere Ordre), skal alle aktiviteter fra de forskellige forløb fremgå af ét Skema til borgeren. Leverandør *kan* af borgerhensyn lade andre aktiviteter, som ikke er den del af Kontraktens forløb, fremgå af Skema, såfremt Leverandøren har kendskab hertil. Det kan fx være hvis borgeren sideløbende deltager i fx behandlingsforløb i kommunalt eller regionalt regi.
- Borgers navn, Forløbets/forløbenes start- og sluttidspunkt(er), Versionsnummer og versionsdato for Skema.

Én, flere eller alle borgeres Skema(er) skal på forlangende øjeblikkeligt kunne fremvises eller fremsendes (digitalt) til Ordregiver som led i Ordregivers tilsyn. Skema skal også kunne fremvises ved anmeldt eller uanmeldt tilsynsbesøg hos Leverandøren.

5.2 Udlevering af uge-/månedsskema til borger

Skema skal udleveres til borgeren på 1. mødedag og løbende, når Skemaet ”udløber”, eller der foretages ændringer af Skemaet.

Ved igangsætning af 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 Skema printes og udleveres fysisk til borgeren. Leverandøren kan dog vælge at sende Skema med brev, så borgeren har det senest 1. hverdag før det får virkning. Leverandøren kan supplere Skema-udlevering med SMS, under forudsætning, at der ikke fremgår eller kan udledes følsomme og fortrolige personoplysninger, samt at borger har givet samtykke til at modtage SMS, jf. pkt. 4.3. SMS kan dog *aldrig* stå alene, da borger ikke har pligt til at tjekke sine SMS'er.

Alle versioner af udleverede Skemaer i løbet af leveringsperioden skal gemmes på borgerens sag – ligesom det skal dokumenteres på borgerens sag, når Skema er blevet udleveret fysisk til borgeren hhv. sendt med brev, da Ordregiver 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. Leverandøren skal derfor altid henvise borgeren til Ordregiver, hvis borgeren skal have godkendt fravær fra et tilbud (se mere nedenfor).

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 Ordrestyringssystemet Udbudsportalen.



Fraværsregistrering via Udbudsportalen, skal ske på den pågældende aktivitet i Udbudsportalen. 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". Eventuel årsag til fraværet skal angives ved note, som bidrag til Ordregivers myndighedsvurdering af, om fraværet er uberettiget og giver anledning til en sanktion.

Leverandøren skal være opmærksom på den generelle notatpligt, som også gælder ved borgerens kontakt via telefon om fx fravær.

6.1 Udeblivelse

6.1.1 Når borger udebliver fra 1. mødedato (afvisning af tilbud)

Hvis en borger udebliver fra 1. mødedato uden rimelig grund, det vil fx sige en sygemelding jf. pkt. 6.1.2, sidestilles det som udgangspunkt, som en afvisning af tilbud.

Leverandøren har pligt til at udføre følgende opgaver, når en borger ikke møder frem 1. mødedag for tilbud:

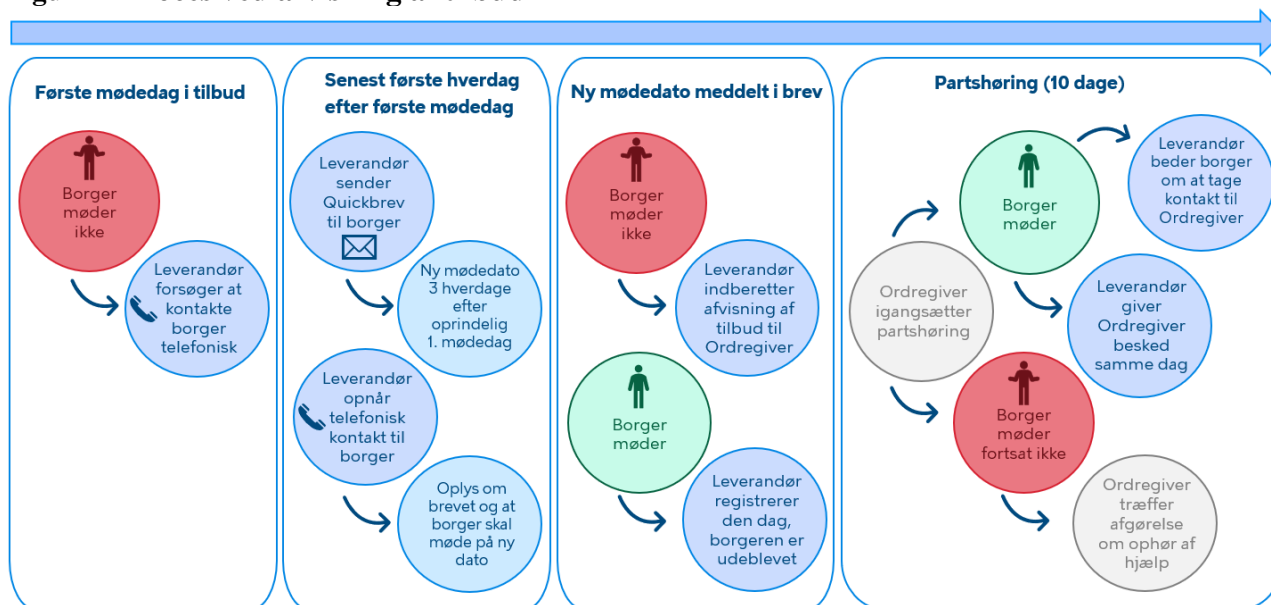
- Forsøge gentagende gange at kontakte borgeren via telefonopkald og/eller SMS, jf. dog pkt. 4.2. Vær opmærksom på, at Leverandør har notatpligt ift. at dokumentere kontakt og aftaler med borgeren.
- Der skal sendes brev med en skriftlig indkaldelse til ny mødedato. Brevet skal sendes senest første hverdag efter, at borgeren er udeblevet fra 1. mødedag. Brevet *skal* sendes som et quickbrev, *så brevet kan leveres den efterfølgende dag*. Den nye mødedato/genindkaldelsesdato skal tidligst være tre hverdage efter den oprindeligt planlagte 1. mødedato, så borgeren kan nå at få besked om at møde i tilbud. Det er Leverandørens ansvar, at Ordren fortsat kan leveres indenfor Ordrens leveringsperiode.
- Hvis der sideløbende med den skriftlige genindkaldelse opnås kontakt via telefonopkald/SMS, skal borgeren oplyses om, at der er et brev på vej (såfremt det ikke allerede er ankommet), men at borgeren i øvrigt bør møde den først kommende hverdag i tilbuddet, da det ellers kan have konsekvenser for borgerens ydelse. Vær opmærksom på, at kontakt med borgeren via telefon / SMS eller andre medier ikke er det samme som fysisk fremmøde. Borgeren skal fremmøde fysisk på det aftalte mødested.
- Indholdet fra standardbrevskabelon skal anvendes til ovenstående procedure.
- Møder borger ikke i tilbuddet senest den dato, der er angivet i genindkaldelsesbrevet, skal leverandøren samme dag som genindkaldelsesdatoen indberette afvisningen af tilbud via sikker mail til Ordregiver (nærmere kontaktinformationer sendes til leverandør efter kontraktindgåelse).
 - Dette sker ved udfyldelse og fremsendelse af nedenstående oplysninger:
 - Leverandørnavn:
 - Borgerens cpr.nr.:
 - Ny indkaldelsesdato og den samlede periode for afvisning af tilbud (ikke mødt 1. dag).
 - Vedlagt kopi af dokumentation af afsendt brev vedr. ny indkaldelsesdato
 - Fremmøder borger i tilbuddet, skal Leverandøren straks kontakte Ordregiver. Leverandøren skal samtidigt bede borgeren om at kontakte Ordregiver.
- Lykkes det at få borgeren til at møde i tilbuddet senest på genindkaldelsesdatoen, skal leverandøren senest den dag, hvor borgeren møder i tilbuddet via Ordrestyringssystemet registrere den dag (oprindelig indkaldelsesdag), som borgeren har været fraværende, jf. proceduren i pkt. 6.1.3.



- Dette gælder uanset, om borgeren melder sit fravær med årsag eller udebliver fra opstart i tilbud på 1. dagen uden at give besked.

Følgende figur 2 skitserer processen for *afvisning af tilbud* -procedure, hvis borger udebliver fra 1. mødedag.

Figur 2 - Proces ved afvisning af tilbud



6.1.2 Når borger udebliver pga. sygemelding (sygefravær)

Borgeren har pligt til at melde deres egen sygdom på 1. sygefraværsdag og før tilbuddets start. Sygefravær skal anmeldes til Ordregiver efter de retningslinjer, som Leverandør orienteres om ved Kontraktindgåelse.

Leverandøren er i denne forbindelse forpligtet til:

- At vejlede borgeren om at kontakte Ordregiver efter de udmeldte retningslinjer, hvis borgeren ønsker at sygemelde sig. Det gælder også, hvis borger forsøger at ringe til Leverandøren først og melder sig syg.
- At vejlede borgeren om, at det er Ordregiver, der accepterer sygefravær og giver Leverandør og borger besked om, hvornår borgeren skal møde igen.

Det skal i tilknytning hertil fremgå af Leverandørens egne indkaldelsesbreve, at borgeren skal melde sygdom til Ordregiver på 1. fraværsdag (1. sygedag) og før tilbuddets start. Det skal klart fremgå, at sygemelding skal ske *inden* mødetidspunktet, da det ellers kan have konsekvens for borgerens ydelse (se standardbrevskabeloner). Oplysningen om procedure for sygefraværsmeldelse kan også med fordel fremgå af informationsmateriale, intro på 1. mødedag mm.

Accepteres borgerens sygefravær, vil Leverandøren modtage besked herom via sikker e-mail med oplysning om fraværperiode (sygeperiode). Leverandøren bedes oplyse en sikker e-mailadresse til Ordregiver, hvor beskeder om accepteret sygefravær sendes til.

Møder borgeren ikke efter fraværperioden og giver borgeren (via Ordregiver) ikke besked om ny eller forlænget sygdom til Leverandøren før mødetid på 1. mødedag, skal Leverandøren anmelde fraværet som udeblivelse.

6.1.3 Når borger udebliver fra igangværende tilbud (ikke sygefravær)

Leverandøren har pligt til på dagen at meddele Ordregiver, hvis en borger udebliver fra, går tidligt fra eller kommer for sent til tilbud/igangværende forløb.



Leverandøren skal derfor gøre følgende, når borgeren er fremmødt på 1. dagen for sit tilbud, men udebliver senere i forløbet (uanset om borgeren melder sit fravær med årsag eller udebliver uden at give besked).

- Leverandøren skal dagligt meddele det registrerede fravær fra fremmødeprotokol (jf. pkt 7) til Ordregiver via Ordrestyringssystem, så Ordregiver kan vurdere borgerens rådighed, herunder om der er grundlag for sanktionering for udeblivelse uden rimelig grund.
 - Er borgeren gået tidligt eller mødt for sent, skal der i meddelelsen anføres, hvor mange timer, der er tale om.
 - Når de borgere, Leverandøren har meldt fravær på, dukker op hos Leverandøren igen, skal Leverandøren bede dem kontakte K-kassen.

Det gælder, at alt fravær, som skal registreres i Udbudsportalen, skal registreres under kategorien "uberettiget fravær". Ingen af de andre kategorier må anvendes. Eventuelt oplyst årsag til fravær m.m. skal angives ved en note som bidrag til Ordregivers vurdering af, om der er en rimelig eller uberettiget udeblivelsesgrund.

Hvis Ordregiver vurderer, at der er tale om gentagne udeblivelser uden rimelig grund, kan udeblivelserne sidestilles med en afvisning af tilbud og dermed føre til en lukning af borgerens hjælp. I en sådan vurdering indgår også en vurdering pba. eventuelt input fra Leverandøren vedr. borgerens adfærd i tilbuddet, jf. pkt. 6.1.4.

6.1.3.1 Besked til K-kassen

Hvis borgeren møder efter udeblivelse efter 1. mødedato (jf. pkt. 6.1.1) eller udeblivelse fra igangværende tilbud (ikke sygefravær) skal Leverandøren give K-Kassen besked herom via mail: k-kassen@bif.kk.dk.

6.1.4 Meddelelse via Ordrestyringssystem om borgere 'der ikke vil deltage i aktiviteterne'

Hvis en borger fremmøder i indsatsen men 'ikke vil deltage i aktiviteterne' eller opfører sig på en måde, som virker forstyrrende på andre borgere, kan det sidestilles med en udeblivelse.² Et eksempel kan være, at borgeren møder påvirket, har en udadreagerende adfærd eller udviser anden obstruerende adfærd.

En Leverandør kan meddele en sådan hændelse via Ordrestyringssystemet via proceduren i pkt. 6.1.3, men med note om at borger er fremmødt og årsag til, at borger alligevel er registreret som udeblevet.

Borgeren skal naturligvis registreres som fremmødt i protokol, jf. pkt. 7.

7. Fremmøde- og fraværsprotokol

Skema, jf. pkt. 5, er *ikke* det samme som fremmøde- og fraværsprotokol. Skema 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 fraværsprotokol skal også kunne fremvises ved tilsynsbesøg hos Leverandøren.

² Jf. VEJ nr. 10013 af 13/00/2016: Vejledning om rådighed og sanktioner for personer der ansøger om eller modtager uddannelseshjælp eller kontanthjælp.



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 borgere har været fremmødt eller ej til Ordrens bestilte aktivitetstimer, som er planlagt leveret i borgerens Skema. En fremmøde- og fraværsprotokol for den pågældende dag skal også kunne give et samlet overblik over alle de fremmødte og fraværende timer den pågældende dag.

I fremmøde- og fraværsprotokol registreres borgeren som fremmødt eller ej. Oplyst årsag til fravær noteres, fx sygdom jf. pkt. 6.1.2.

Udfører borger relevante planlagte aktiviteter ”ude af huset”, jf. pkt. 8, skal Leverandøren kunne fremlægge dokumentation for, hvad borgeren helt konkret foretager sig af relevante *aftalte* aktiviteter. Aktiviteten bør fremgå af Skema, jf. pkt. 5, men det bør noteres med særlig markering i fremmødeprotokollen. Det vil sige en registrering om, at borger ikke er fysisk tilstede på Leveringsadressen, men er *fremmødt eller ej* i den pågældende aftalte aktivitet udenfor Leveringsadressen.

En leverandør kan operere med systematisk registrering af andre fraværstyper i protokollen.

8. Aktivitetstimer, herunder aktiviteter ”ude af huset”

8.1 Aktivitetstimer, herunder definitioner og krav til dokumentation mv.

Ordrens timetal 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.

I det følgende beskrives Ordregivers definitioner af forskellige former for aktivitetstimer:

Aktivitetstime(r) på Leverandørens leveringsadresse:

Aktivitet/indsats i medfør af Kontrakten på Leverandørens Leveringsadresse. Leverandørens medarbejder(e) skal gennemføre aktiviteten/indsatsen ”i samme rum” som borgeren/borgerne, da en aktivitetstime forudsætter, at der *ikke* er tale om ”opbevaring” af borgerne. Det skal derfor også være tydeligt for borgeren/borgerne, at Leverandørens medarbejder(e) står til rådighed for vejledning mv. hvis en konkret aktivitet på Leverandørens Leveringsadresse fx består af selvstændig job- /uddannelsessøgning eller gruppearbejde.

Selvstændig aktivitetstime(r) udenfor leveringsadressen:

Aktivitet/indsats i medfør af Kontrakten, hvor borgeren *alene* udfører relevante aktiviteter ”ude af huset” og uden tilstedeværelse af Leverandørens medarbejdere. Det kunne fx være et aftalt besøg hos en virksomhed som led i job/praktiksøgning. Ordregiver forudsætter, at aktiviteten ”ude af huset” er beskæftigelsesrelevant aktivitet, der indgår som en del af leverandørens beskæftigelsestilbud til borgeren, og som er beskrevet i Leverandørens løsningsbeskrivelse. Det betyder, at fx borgers egne lægebesøg ikke kan tælle som en selvstændig aktivitetstime udenfor leveringsadressen.

Den selvstændige aktivitet ude af huset skal være aftalt mellem borger, Leverandør og (evt.) tredjepart. Ordregiver forudsætter, at Leverandøren tjekker op med evt. tredjepart (fx virksomhed) og borger om, hvorvidt borgeren er fremmødt og gør notat herom i protokollen, jf. pkt. 7.

Hvis Leverandøren vurderer, at konkrete selvstændige aktiviteter udenfor leveringsadressen, som ikke er beskrevet i Leverandørens løsningsbeskrivelse, er relevante for borgerens tilbud og bør tælle som selvstændige aktivitetstimer udenfor leveringsadressen, skal dette skriftligt godkendes af Kontraktens kontaktperson hos



Ordregiver, med mindre Ordregiver har angivet andet i Kontrakten og/eller meldt andet skriftligt til Leverandøren.

Ledsaget aktivitetstime(r) udenfor leveringsadressen

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 uden for Leveringsadressen. Det kunne fx være, hvis Leverandøren ledsager borgeren til besøg hos egen læge / behandlingsinstitution eller ledsager borgeren til et kaffemøde med en virksomhed fx som led i job/praktiksøgning. Ordregiver forudsætter, at aktiviteten ”ude af huset” er relevant og er beskrevet i Leverandørens løsningsbeskrivelse.

Aktivitetstime(r) i virksomhedspraktik eller ansættelse med løntilskud, jf. LAB kap. 11/12

Deltager borger i aktivitet/indsats som led i virksomhedspraktik eller ansættelse med løntilskud inden for Ordrens opfyldelsestidspunkt, tæller disse timer som Aktivitetstimer. Deltager borger i virksomhedstilknytningen i færre timer en Ordrens pålydende, skal leverandøren levere indsats jf. Bestilling for de resterende timer. Ordregiver forudsætter, at Leverandøren tjekker op med tredjepart (virksomheden) om, hvorvidt borgeren er fremmødt og gør notat herom i protokol.

Aktivitetstime(r) i ordinære beskæftigelsestimer

Varetager borger opgaver i ordinære beskæftigelsestimer inden for Ordrens opfyldelsestidspunkt, tæller disse timer som aktivitetstimer. Deltager borger i den ordinære beskæftigelse i færre timer en Ordrens pålydende, skal leverandøren levere indsats jf. Bestilling for de resterende timer. Ordregiver forudsætter, at Leverandøren tjekker op med tredjepart (virksomheden) om, hvorvidt borgeren er fremmødt og gør notat herom i protokol.

En aktivitetstime jf. ovenstående definitioner kan være en *planlagt aktivitetstime* eller en *leveret aktivitetstime*, som led i leveringen af det samlede antal aktivitetstimer i Ordren.

- Ved *planlagt aktivitetstime(r)* forstås en aktivitet/indsats i medfør af Kontrakten, som Leverandøren har planlagt organisatorisk, aftalt med borgeren og dokumenteret planlagt leveret via (udleveret) Skema. En *planlagt aktivitetstime* betegner derfor en aftalt aktivitetstime uafhængigt af, om borgeren faktisk fremmøder eller ej til den planlagte aktivitetstime.
- Ved *leveret aktivitetstime(r)* forstås en aktivitet/indsats 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.

8.1.1 Planlægning og registrering af aktivitetstimer

Hvis en borger er helt eller delvist fraværende fra *planlagt aktivitetstime(r)*, tæller dette som aktivitetstime(r) ift. opgørelse af de samlede antal aktivitetstimer, der er bestilt, 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, forpligtet til i videst muligt omfang at tage højde for på forhånd *kendt* fravær, fx parallel misbrugsbehandling, borgers lægebesøg eller borgerens deltagelse i frivillige aktiviteter fx i et værested. 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, dels en samlet optælling over det planlagte og 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 forløb.

9. 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 følge Ordregivers retningslinjer for afrapportering på borgerens forløb.

Leverandøren skal afholde udgiften til opgaven med tilbagemelding indenfor den pris, der er angivet i løsningsbeskrivelsen bilag D1–D2, herunder ved en evt. ændring af krav for afrapportering.

Leverandøren er altid forpligtet til omgående at rapportere (kontakte Ordregiver) med oplysninger, der har betydning for borgerens forløb.

9.1 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 systemet "Udviklingsmål", der tilgås via det registrerede borgerforløb i IT-systemet Udbudsportalen. Tekniske spørgsmål hertil kan altid rettes til 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, ifm. borgerens afslutning af forløb. Den afsluttende Leverandørrapport skal indeholde beskrivelser af 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, fx i tilfælde af længerevarende forløb. Ordregivers ønskede interval for *status*-Leverandørrapporter undervejs i forløbet vil fremgå af Bestillingen og dermed af Ordren.

Udarbejdelse af alle Leverandørrapporter – uanset antallet af Leverandørrapporter i Ordren – skal ske indenfor prisen angivet i bilag C1-C2.

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 og altid efter de udmeldinger, Ordregiver i øvrigt måtte komme med. *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 til det konkrete jobcenters kontorpostkasse. Eventuel accept af udsættelse af frist skal gemmes på borgerens sag, da Ordregiver som led i tilsynsbesøg kan vælge at kontrollere, om Leverandøren har leveret rapporter rettidigt.

Ordregiver forventer, at det er Leverandøren, der udfærdiger Leverandørrapporter. Såfremt Leverandør finder eksempelvis pædagogiske eller 'empowermentmæssige' fordele i, at borger selv bidrager med input til Leverandørrapporter, stiller Ordregiver som krav, at Leverandøren har kvalitetssikret rapporten forud for indlevering via Ordrestyringssystem, 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 dette 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.

Leverandøren skal i Leverandørrapporten også oplyse:

- Evt. mistanke om manglende rådighed, fx via observation af en adfærd som kan give mistanke herom
- Hvis borgeren ikke overholder aftaler med Leverandøren om fx vedkommendes jobsøgning mv.

10. Virksomhedsplaceringer

Leverandøren skal overholde den til enhver tid gældende virksomhedsstrategi i Københavns Kommune og de retningslinjer for virksomhedskontakt vedr. fx ansættelse med løntilskud eller virksomhedspraktik, som Ordregiver udstikker.

10.1 VITAS

Leverandøren skal bistå Ordregiver i at varetage processen omkring oprettelse af virksomhedspraktik/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 obligatoriske IT-løsning til ansøgende virksomheder. Leverandøren opretter i VITAS ansøgningskladder til virksomhederne. Når virksomheden sender den endelige ansøgning, vil Leverandøren kunne finde den i VITAS og videresende den til Jobcenter København til endelig godkendelse. I VITAS kan Leverandøren til enhver tid holde øje med godkendte/afviste ansøgninger. Hvis virksomheden selv starter ansøgningen op, vil den dog ikke være synlig for Leverandøren.

Leverandøren vil blive oprettet som anden aktør i VITAS via Ordregiver med rettigheder/rolle, som 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.

10.2 Virksomhedspraktik og anvendelse af virksomhedspraktiktypologier

10.2.1 Virksomhedspraktik

Virksomhedspraktik gives med henblik på at afklare eller udvikle personens faglige, sociale eller sproglige kompetencer mhp. at bringe personen tættere på/afklare jobmål gennem deltagelse i konkrete arbejdsopgaver i kollegiale sammenhænge.



Leverandøren skal ifm. anvendelse af virksomhedspraktik være opmærksom på, at virksomhedspraktikken skal tilrettelægges, så det så vidt muligt kombineres med, at borgeren ansættes ordinært som lønmodtager i nogle af timerne, eller at praktikforløbet overgår til, at borgeren ansættes i ordinære timer. Der gøres opmærksom på, at hvis borger ansættes i ordinære timer sideløbende med virksomhedspraktikken, skal de ordinære timer finde sted inden for en anden arbejdsfunktion end virksomhedspraktikken.

10.2.2 Anvendelse af virksomhedspraktiktypologier

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har besluttet, at der skal anvendes praktiktypologier ved etablering af 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 eller ordinært job).

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.

Tabel 1: Praktiktyper og hovedformål og delmål

Praktiktyper	Hovedformål med praktiktypen	Eksempler på delmål
Jobpraktik	Tilbydes borgere, som stort set matcher en jobåbning	<ul style="list-style-type: none">• At opnå ordinære timer• At få foden indenfor på en konkret arbejdsplads med udsigt til løntilskudsplads, job eller ordinær uddannelse• Afprøve relevante arbejdsopgaver og jobfunktioner• Afstemme kemi mellem borger og virksomhed*• Styrke CV'et• Få arbejdsgivers feedback på borgers ansættelsesmulighed eller indsatsbehov <p>*Kan ikke indgå som selvstændigt delmål, men som et af flere delmål.</p>
Kompetencepraktik	Tilbydes borgere, som har en retning, men mangler kompetencer mm.	<ul style="list-style-type: none">• At opnå ordinære timer• At udvikle faglige, sociale og/eller sproglige kompetencer mhp. ordinært arbejde eller uddannelse• Udvikling ift. nye specifikke arbejdsfunktioner/arbejdsområder• At styrke jobmulighederne for borger på det givne jobområde, fx. gennem sideløbende indsats og jobsøgning• At styrke borgers CV• Få arbejdsgivers feedback på borgers ansættelsesmulighed eller indsatsbehov
Udviklingspraktik	Tilbydes borgere, som skal have afklaret retning fro uddannelses- eller beskæftigelsesplan.	<ul style="list-style-type: none">• At opnå ordinære timer• Afdækning af retning for borgers fremtidige beskæftigelses- eller uddannelsesmål• Afklare borgers arbejdsevne, herunder tilgodese evt. skånebehov



		<ul style="list-style-type: none">• Afdække og udvikle borgers rådighed ift. job, deltagelse i aktivt tilbud eller møde-stabilitet• Få arbejdsgivers vurdering af borgers behov og evner
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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, hvis et del-formål med forløbet er at bistå borgeren med at finde en virksomhedspraktik.

10.3 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 Erhvervsveshus), hvis Leverandøren har borgere i forløb, som Leverandøren via omvendt formidling ønsker at bistå med etableringen af en virksomhedspraktik eller ansættelse med løntilskud 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 (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, som herefter kan kontakte arbejdsgiver direkte.
- Ved opnåelse af match, er det Leverandørens ansvar at sikre udfyldelse af VITAS-ansøgningskladde, jf. punkt 10.1.
- Såfremt arbejdsgiver ikke ønsker omvendt formidling, meddeler Ordregiver dette til Leverandøren.

10.4 Virksomhedsplaceringernes placering

Leverandøren skal ved etableringen af virksomhedspraktik og ansættelse med løntilskud for borgerne i forløb på Kontrakten *i videst muligt omfang* placere disse i virksomheder uden for 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.



11. Anvendelse af tolk

Hvid det vurderes nødvendigt for gennemførelsen og for et optimalt resultat af borgerens forløb, skal Leverandøren anvende en tolk og selv afholde udgifter hertil. Dvs. udgifter til tolk afregnes alene mellem Leverandøren og tolkebureauet og udgifterne forudsættes således at være indarbejdet i Leverandørens timepriser.

For at sikre kvalitet i tolkeindsatsen omkring målgruppen vil Ordregiver indgå rammeaftaler til brug for Leverandørerne af tilbud til målgruppen. Har Leverandøren brug for at rekvirere en tolk, er Leverandøren til enhver tid forpligtet til at anvende tolkevirkomheden på Ordregivers rammeaftale, eller anden rammeaftale om tolk, som Ordregiver anviser.

Økonomiforvaltningen i Københavns Kommune er ved at forberede en proces for et kommende udbud af tolkeydelser, der kan blive kommunens primære leverandør.

Efter kontraktindgåelse om lokalt forankret beskæftigelsesindsats jf. nærværende udbud vil Ordregiver orientere om, hvordan leverandør skal rekvirere tolk frem til indgåelse af nye rammeaftaler om tolkeydelser i Københavns Kommune.

12. Partsrepræsentation

12.1 Partsrepræsentation

En borger har ret til at lade sig repræsentere af en partsrepræsentant eller bistå af en bisidder, herunder også i forbindelse med 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 borger ikke blot i myndighedsafgørelsessager, men også i forbindelse med den faktiske forvaltningsvirksomhed, som foregår hos Leverandøren.

I tilfælde af tvivl om fuldmagtens (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. 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 om 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. Såfremt fuldmagtsaftalen mellem borger og partsrepræsentanten hermed ændres væsentligt, skal Ordregiver også orienteres.

12.5 SMS- og e-mail beskeder

SMS- og e-mail-påmindelser og servicebeskeder kræver samtykke, jf. pkt. 4.3.

Det er i udgangspunktet borgeren, der skal give samtykke til anvendelse af SMS og/eller e-mail, og partsrepræsentanten kan ikke beslutte, at Leverandøren ikke må sende SMS og/eller e-mail, hvis borger har givet samtykke til det. Hvis borgeren ønsker, at partsrepræsentanten skal modtage SMS og/eller e-mail, skal der indhentes et selvstændigt samtykke fra partsrepræsentanten til behandling af hans personoplysninger.

13. Krav og forventninger til medarbejdere

Leverandørens medarbejdere er afgørende for, at Leverandøren lykkes med at skabe positive udvikling i borgernes beskæftigelsessag. Det følger af Kontraktens punkt 4.8, at Leverandøren skal have egnet personale til udførelsen af opgaven, ligesom kravspecifikationen på enkelte forløb sætter krav til hvilken autorisation den udførende medarbejder skal have.



Afsnittet uddyber krav og forventninger til Leverandørens medarbejdere, herunder forskellige medarbejderroller.

13.1 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. Ordregiver forventer, at Leverandørens ledelse har fokus på løbende opkvalificering af medarbejdere.

Leverandøren er forpligtet til i hele Aftaleperioden at have tilstrækkelige og kvalificerede medarbejdere til udførelse af opgaven. 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.

Leverandøren skal til enhver tid og uden ugrundet ophold på Ordregivers forlangende kunne dokumentere de anvendte medarbejders kompetencer og kvalifikationer eller eventuelle andre 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.

I det følgende er angivet krav og forventninger til forskellige medarbejderroller hos Leverandøren og efterfølgende krav til udskiftning af medarbejdere.

13.2 Mentorer

Leverandørens mentorer er de medarbejdere, som leverer mentorstøtte, jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB), Kap. 26. Ordregiver reserverer alene betegnelsen mentor til Leverandørens udførelse af mentorstøtteopgaver, jf. LAB.

13.2.1 Certificering af mentorer

Der findes ikke i dag en national eller EU-standard i form af lovgivning eller andet for funktionen som mentor.

En Leverandør skal på den baggrund have egne retningslinjer for egne medarbejdere, der varetager funktionen som mentor.

Retningslinjerne skal overholde den til enhver tid gældende lovgivning og tage udgangspunkt i Ordregivers eget værdigrundlag mv. Leverandørens medarbejdere, der varetager funktion som mentor, skal læse og underskrive disse retningslinjer, som dokumentation for at de er læst og forstået.

Underskrifterne skal opbevares af Leverandøren og kontrol heraf kan indgå i tilsynet af Leverandøren. Leverandøren skal kunne udlevere kopi af medarbejdernes underskrift på retningslinjerne på stedet, hvis Tilsynet beder om det, jf. bilag H.

13.3 Misbrugskonsulenter

Leverandøren kan vælge at tilknytte en misbrugskonsulent til udførelsen af Kontrakten. Ordregiver har følgende *forventninger* til de af Leverandørens medarbejdere, som agerer i funktionen som misbrugskonsulent.

En misbrugskonsulent forventes at:

- besidde bred viden om misbrugsområdet



- kunne indgå i dialog med borgeren om dennes misbrug, og have en motiverende tilgang i mødet med borgeren
- kunne vejlede og rådgive borgeren i forhold til daglig mestring af en hverdag med misbrug
- kunne fungere som faglig sparringspartner for kolleger og samarbejdspartner omkring borgeren
- have opdateret viden på hele behandlingsområdet i København, både på det kommunale og regionale område, samt det frivillige område
- have kendskab til forskellige strategier, der kan arbejdes med omkring borgeren, så misbrugsproblematikkerne træder i baggrunden til fordel for fokus på job og uddannelse.
- kunne bidrage med viden og vurderinger i forhold til i hvilket omfang borgeren er påvirket af deres misbrug, og hvordan det spiller ind i forhold til mulighederne for job og uddannelse.
- kunne navigere i det kommunale og regionale behandlingssystem, og hjælpe borgeren videre til rette instanser og/eller kunne vejlede kolleger og samarbejdspartnere om næste skridt i forhold til relevante behandlingstiltag. Hvor søges, hvordan søges m.m.

13.4 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, herunder indebære, at forløbenes færdiggørelse forsinkes.

Leverandøren afholder alle omkostninger i forbindelse med udskiftning af Leverandørens medarbejdere.

Leverandøren skal efter Ordregivers anmodning udskifte en medarbejder, såfremt Ordregivers anmodning er sagligt og rimeligt begrundet. Det vil sige, at hvis Ordregiver sagligt kan begrunde, at der er samarbejdsvanskeligheder med en medarbejder fra Leverandøren, så skal Leverandøren sørge for, at denne medarbejder fjernes fra denne samarbejdsflade og ikke længere indgår i samarbejdet med Ordregiver. Ordregiver skal ligeledes justere i kontaktfladen til Leverandøren, hvis Leverandørens anmodning om dette er sagligt og rimeligt begrundet.



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. ordinære timer eller 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 uddannelses- eller arbejdssted medfører en urimelig belastning af den pågældende på grund af transportvanskeligheder eller den tid der går til transport.

Der må ikke afholdes aktiviteter med borgerne (fx møder) ”ude af huset”, hvis det foregår hos Leverandørens ejerkreds 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. Hvis Leverandøren ikke kan udvide kapaciteten yderligere, skal Ordregiver oplyses herom, så der kan sættes et øvre loft for kapaciteten.

1.2 Leveringsstedets lokaler, indretning, faciliteter mv.

Leveringsstedet, herunder lokaler, møbler, udstyr (herunder fx bærbare computere) 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 uddannelses-, job-, og praktiksøgning mv., fx arbejdsgivere, uddannelsesinstitutioner, mentor mv.
- Stillezone(r) eller stillelokale(r) til anvendelse ifm. (selvstændig) uddannelses-, job-, og praktiksøgning.

Lokalerne skal have et godt indeklima og være røgfrie.

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 fx lovpligtige samtaler mellem borger og Ordregiver (jobcentret), mens borgeren er i forløb hos Leverandøren på Leverandørens Leveringsadresse.

Hvis ikke borgeren selv medbringer sin egen (bærbare) computer, skal Leverandøren kunne stille tilstrækkeligt antal computere til rådighed på leveringsstedet til anvendelse i uddannelses- og jobsøgning / og andre aktiviteter i Leverandørens forløb. Alle computere skal have adgang til internettet med en tilstrækkelig hurtig netværksforbindelse – uanset antallet af henviste borgere.



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 handicптоilet 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 handicптоilet 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 handicптоilet 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, handicптоiletter 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 handicптоilet m.v. jf. bilag F på et sted, hvor kravene i bilag F er opfyldte.



Bilag G

Samarbejdsorganisation



1. INDLEDNING	3
2. AKTØRER I SAMARBEJDET	3
3. SAMARBEJDE PÅ JOBCENTERNIVEAU.....	4
3.1 Samarbejdsform og fokus for samarbejdet	4
3.2 Bestilling af forløb hos leverandørerne	<u>Error! Bookmark not defined.</u> 5
4. SAMARBEJDE PÅ CENTRALT NIVEAU	5
4.1 Samarbejdsform og fokus for samarbejdet	5



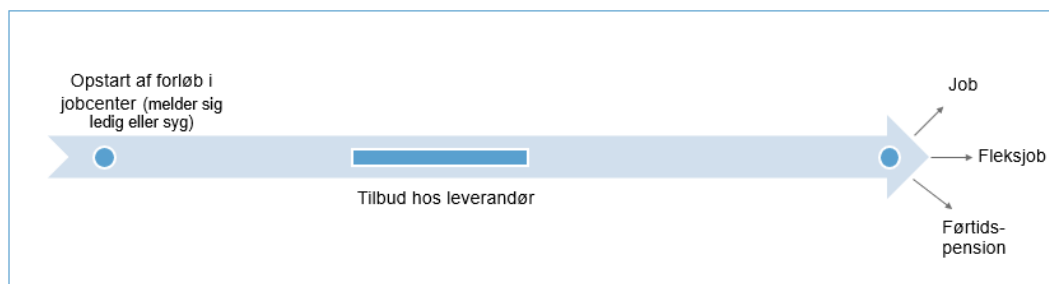
1. Indledning

Formålet med dette bilag er at sætte rammerne for samarbejdet mellem Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (herefter "forvaltningen") og Leverandøren. Samarbejdet skal bidrage til skabe sammenhæng og fremdrift i borgernes samlede ledighedsforløb.

Bilaget beskriver så vidt muligt forvaltningens ønsker og minimumskrav til samarbejdet med leverandørerne, som de ser ud ved rammeaftalens (her efter "Kontraktens") indgåelse. Bilaget er *dynamisk* og kan derfor ændre sig løbende i Kontraktens periode.

Forvaltningen tror på, at gode samarbejdsrelationer mellem jobcenter og leverandør er en forudsætning for, at borgeren oplever koordinerede, sammenhængende og målrettede forløb, der skaber konkrete resultater og/eller progression for borgeren. Derfor ønsker forvaltningen, at der i Kontraktens periode lægges vægt på at skabe et løsningsorienteret, tæt og tillidsfuldt samarbejde på både drifts-, styrings- og ledelsesniveau med særlig vægt på, at dette afspejles i det daglige samarbejde mellem jobcenter og leverandør om borgerens forløb.

Figur 1: Indsatsen hos leverandørerne som en del af borgerens samlede ledighedsforløb



Parterne skal samarbejde med en positiv, professionel og ansvarlig holdning og hver især yde en indsats for at opnå det bedst mulige resultat for borgerne.

Leverandøren har pligt til at sikre, at borgeren til enhver tid omgås med *respekt, ligeværdighed, dialog og tillid*, og med tilstrækkelig *omsorg* for vedkommendes konkrete (livs)situation. Leverandørens medarbejdere må dog ikke påtage sig rollen som borgerens bisidder men skal agere neutralt.

2. Aktører i samarbejdet

Forvaltningens repræsentanter i samarbejdet består af medarbejder fra følgende af forvaltningens enheder, jf. tabel 1.

Tabel 1: Ordregivers forvaltningsenheder

Forvaltningens enheder	Rolle (opgaver)
Jobcenter København	Jobcentret er leverandørens daglige samarbejdspartner ifm. udførelsen af Kontrakten. Det er jobcentret, der henviser borgere til Leverandørens forløb og varetager den daglige drift.
Jobcenter København, Ydelsesservice (YDS)	Sagsbehandling ved fx udeblivelser fra tilbud og evt. forvaltningsafgørelse om fradrag eller lukning af borgerens forsørgelsesydelse.
Centralforvaltningen (CF)	CF håndterer styring af Kontraktens gennemførelse. Bl.a. vil CF håndtere eventuelle tvivlsspørgsmål, der måtte være til det kontraktlige indhold, og opfølgning på resultater på tværs.

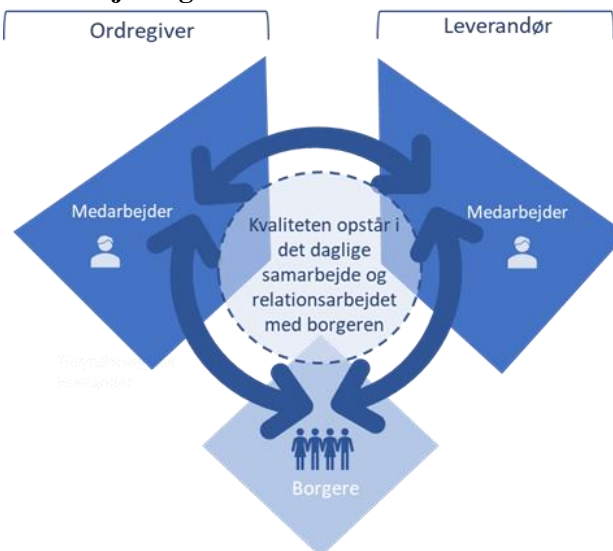
3. Samarbejde på jobcenterniveau

Det daglige samarbejde vil primært foregå på driftsniveauet hos hhv. leverandøren og jobcentret. Driftsniveauet – eller praksisniveauet – består primært af medarbejdere, der varetager den daglige drift (dvs. bl.a. beskæftigelses- og virksomhedskonsulenter, mentorer og fagkoordinatorer m.fl. hos hhv. leverandør og i jobcentret) og disse medarbejders ledere. Driftsniveauets udførende medarbejdere har den direkte kontakt til borgeren.

For at sikre sammenhæng i de enkelte borgeres forløb er det nødvendigt med et løbende samarbejde og dialog mellem driftsniveauets medarbejdere med direkte kontakt med borger. Leverandøren skal derfor forvente en løbende dialog og sparring mellem parternes medarbejdere om de konkrete borgerforløb. Hyppigheden af denne dialog vil bl.a. afhænge af det konkrete behov hos den enkelte borger.

Det er forvaltningens opfattelse, at fremdrift i borgerens indsats blandt andet opstår som et resultat af kvaliteten i det relationelle ”ansigt-til-ansigt” arbejde i ”kvalitetscirklen” (jf. figuren nedenfor) og ikke mindst via Leverandørens forskellige aktiviteter, redskaber og metoder i det enkelte forløb.

Figur 1: Kvalitetscirklen i samarbejdsorganisationen



Som udgangspunkt skal der være faste kontaktpersoner for driftsniveauet hos begge parter i form af fx fagkoordinatorer. Den konkrete organisering beslutes af hhv. jobcenter og Leverandøren.

I Kontraktens periode kan der også tages initiativ til samarbejds møder mellem Ydelsesservice (enhed hos Ordregiver, som forestår sanktionering af borgere udeblevet fra tilbud) og leverandør, fx mhp. at reducere fejl og afklare uoverensstemmelser i den gældende praksis.

3.1 Samarbejdsform og fokus for samarbejdet

Samarbejdet på jobcenterniveau kan have forskellige former. De udførende medarbejdere *kan* fx korrespondere via mail og telefon og/eller mødes efter behov om de enkelte borgeres forløb. I Kontraktens periode kan der samtidig tages yderligere samarbejdsredskaber i brug for at styrke det driftsnære samarbejde. Det kan fx være fællessamtaler ml. beskæftigelseskonsulent, leverandørkonsulent og borger (fx ifm. opstart eller afslutning af forløb) og samlokalisering (medarbejdere delvist placeret hos den anden part).



Medarbejdernes faglighed og viden fra den direkte kontakt med borgere kan samtidig være central at bringe i spil i forhold til at skabe en løbende fælles læring. Derfor kan der fx iværksættes praksisfællesskaber mellem leverandør og jobcenter for at skabe læring med henblik på bl.a. at sikre kvaliteten af bestillingerne fra jobcentret og dokumentationen af borgernes forløb fra leverandørerne. Endelig kan der være behov for at have løbende drøftelser om udfordringer på driftsniveau og drøftelse af resultater.

Omfanget af samarbejde vil bl.a. afhænge af ressourcesituationen i jobcentret. De konkrete samarbejdsformer og fokus for samarbejdet mellem leverandør og jobcenter aftales løbende i kontraktperioden. Leverandøren skal dog deltage og indgå i de samarbejder, som forvaltningen vurderer er nødvendigt for at sikre sammenhæng og fremdrift i borgernes forløb.

4. Samarbejde på centralt niveau

4.1 Samarbejdsform og fokus for samarbejdet

I løbet af Kontraktens periode kan der være behov for dialog og aftaler om Kontraktens gennemførelse, som skal håndteres på et centralt niveau. Dvs. drøftelser, der ikke kan tages via dialog mellem de udførende medarbejdere. Det kan fx være dialog om overordnede ændringer på Kontraktens område (fx ny lovgivning) eller om forhold, der kan have betydning for Kontraktens overholdelse. Derudover kan der på centralt niveau løbende være behov for dialog mhp. at sikre en overordnet fælles retning for arbejdet med borgerne (der bl.a. er i overensstemmelse med forvaltningens [vision](#)).

Forvaltningens fagdirektør (der har det overordnede faglige ledelsesansvar for Kontrakten) vil som udgangspunkt invitere ledelsesniveauet i leverandørkredsen til 1-2 fællesmøder årligt. Formålet med møderne er at have en tæt dialog om indsatsen / samarbejdet, herunder orientere om væsentlige nyheder fra forvaltningen, som vil påvirke eller evt. kan komme til at påvirke samarbejdet og drøftelse af resultater og effekter af leverandørforløbene.

De konkrete samarbejdsformer og fokus for samarbejdet mellem leverandør og forvaltning på centralt niveau vil derudover aftales løbende i kontraktperioden. Leverandøren skal dog deltage og indgå i de samarbejder, som forvaltningen vurderer er nødvendig.

Til koordinering af samarbejdet på styringsniveauet skal både leverandør og forvaltning stille med en kontaktperson (for forvaltningens kontaktperson, se Kontraktens afsnit 4.1). Kontaktpersonerne hos hhv. forvaltning og leverandør vil være de primære kontaktpersoner for forhold relateret til Kontrakten og bindeled mellem leverandørens og forvaltningens organisation.



Bilag H

Kvalitet og Tilsyn



1. KVALITET OG TILSYN.....	3
1.1 Indledning	3
1.2 Tilsynets elementer	3
2. KVALITET- OG TILSYNSORGANISATIONEN.....	4
2.1 Kvalitet- og tilsynsorganisationen: Tilsynsbesøg	4
2.2 Kvalitet- og tilsynsorganisationen: Resultat- og ledelsesinformation, brugertilfredshed og klagesagsbehandling	4
3. TILSYN – TILSYNSBESØG	4
3.1 Indledning	4
3.2 Tilsynsmodel for Ordregivers tilsynsbesøg	4
3.3 Tilsynets hovedområder	6
3.4 Opfølgning på Ordregivers egne tilsynsbesøg	7
3.5 Krav til Leverandøren vedr. tilsyn, som led i uanmeldte tilsynsbesøg mv.	8
3.6 Krav til Leverandørens dokumentation	9
4. TILSYN MED ARBEJDSKLAUSUL OG BORGERNES DATA	10
4.1 Tilsyn med Leverandørens opfyldelse af Kontraktens arbejdsklausul (bilag L)	10
4.2 Tilsyn med Leverandørens databehandleraftale (opbevaring af borgernes data)	10
5. RESULTAT- OG LEDELSESINFORMATION	10
6. BRUGERTILFREDSHED	11
7. KLAGER OG AKTINDSIGTSBEGÆRING.....	12
7.1 Klagesagsbehandling	12
7.2 Aktindsigtsbegæring	12



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 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 særligt fokus på kvaliteten i Leverandørens udførelse af Kontrakten.

1.2 Tilsynets elementer

Tilsynet med Ordregivers leverandørkreds bygger på følgende elementer, hvoraf den *overvejende største del af tilsynet* foregår via Ordregivers tilsynsbesøg hos Leverandøren og via Leverandørens eget interne ledelses- og kvalitetstilsyn.

Ordregivers overordnede kvalitets- og tilsynsaktiviteter er illustreret i figur 1. Flere af elementerne uddybes efterfølgende.

Figur 1: Aktiviteter i kvalitets- og tilsynsorganisationen





2. Kvalitet- og tilsynsorganisationen

2.1 Kvalitet- og tilsynsorganisationen: Tilsynsbesøg

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. 3 og 4.

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 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
- Brugertilfredhedsmålinger
- Opgørelse af klager over Leverandøren (og indholdet af klager)

Ovenstående punkter beskrives nærmere i pkt. 5,6, og 7.

3. Tilsyn – Tilsynsbesøg

3.1 Indledning

Tilsynsbesøg (og afrapportering herpå) udgør den væsentligste aktivitet i Ordregivers tilsyn med i hvor høj 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 behovet for omfanget af tilsynsbesøg for hver enkelt Leverandør i Ordregivers leverandørkreds.

Ordregiver gennemfører dog et *ordinært* tilsynsbesøg hos Leverandøren *mindst* én gang årligt.

Tilsynsbesøg gennemføres som et *uansmeldt* besøg. Ordregiver vil foretage tilsynsbesøg inden for almindelig kontortid. Afhængig af fund på 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 3.3) 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 det konkrete indhold og omfang af det ekstraordinære tilsyn. I tabel 1 er Ordregivers tilsynstyper oplistet.

Tabel 1: Ordregivers tilsynstyper

	Ordinært tilsynsbesøg	Opfølgende tilsynsbesøg (genbesøg)	Ekstraordinære tilsynsbesøg
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
Frekvens	Mindst 1 gang årligt	Ved behov. Et opfølgende besøg udføres <i>som udgangspunkt</i> indenfor 6 måneder efter afsluttet rapportering fra ordinært besøg ¹ .	Ved behov
Indhold	Tilsyn med Kontrakten mv. Se punkt 3.3 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.

Et tilsynsbesøg uanset type tager typisk 2-3 timer, hvor Leverandøren skal stille en chef/medarbejder til rådighed for Ordregivers tilsyn.

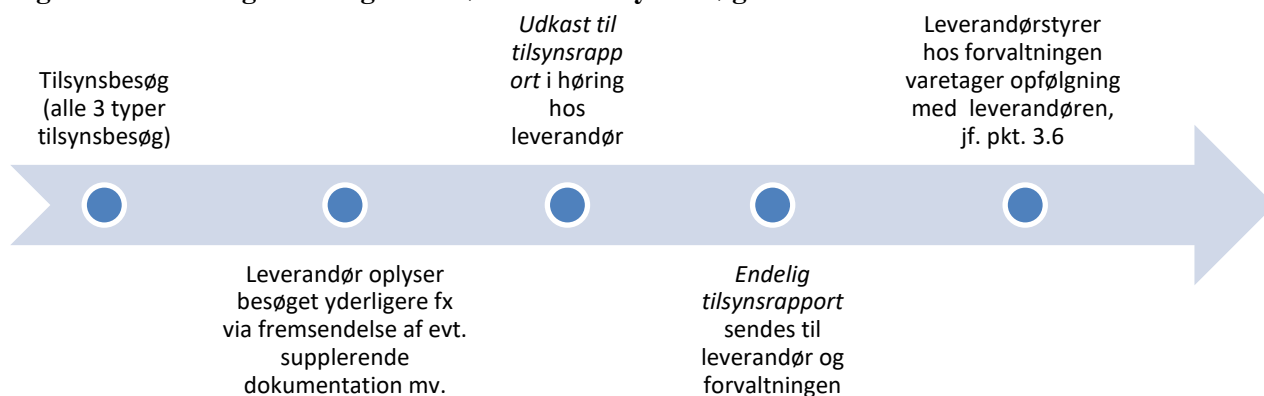
I forbindelse med alle tilsynstyper kan Leverandøren blive bedt om at udlevere hele eller dele af Leverandørens eget interne ledelses- og kvalitetstilsyn. Se krav til Leverandørens eget ledelses- og kvalitetstilsyn i pkt. 3.5.2.

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



¹ Se dog punkt 3.4.2 for en konkret udløser af opfølgende besøg på et tilsynsområde



I særlige situationer kan Ordregiver påbegynde opfølgning *straks* efter besøget.

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

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 heri. Viden herfra bruges også 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, som skaber læring og udvikling i både Leverandør og Ordregivers organisation opfordrer Ordregiver til en tæt dialog omkring 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 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 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 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 tilsynsrapport 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.

Såfremt 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. 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 3.4.2 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 udvidet redegørelse
- Gennemførelse af *ekstraordinært tilsynsbesøg*
- 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.

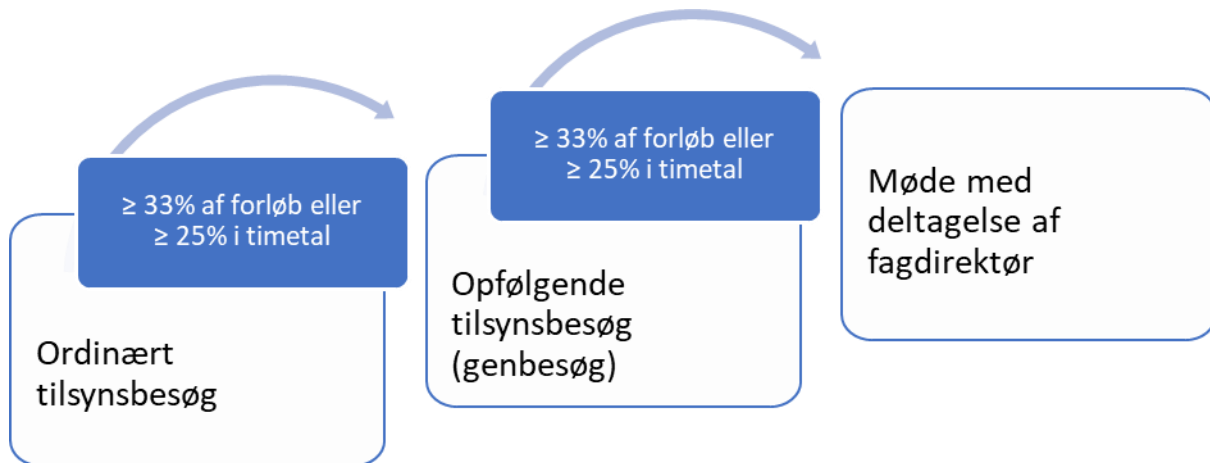
3.4.2 Særskilt eskalationsmodel ved uoverensstemmelser mellem Ordrens aktivitetstimer og Leverandørens dokumentation for leveret Ydelse.

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) inden for seks måneder.

Formålet med et *opfølgende besøg* (genbesøg) er at konstatere, om de konstaterede 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 aktivitetstimesteleverancer



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 3.6 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, så der er et *sammenstemmende match* i tilsyn.

Ordregiver forventer, at Leverandøren har et kvalitetssikringssystem (tilsyn) ift. evt. underleverandører og deres leverancer.

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 på minimum 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.

Dette følger af at det 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 relevant for Ordregivers sagsbehandling-, og som er oprettet og opbevaret 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. Slettefrisen 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, således at 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, således 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 at 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 L)

Som led i Ordregivers indsats imod social dumping, gennemfører en central enhed tilsyn med Leverandørens opfyldelse af Kontraktens arbejdsklausul (bilag L).

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 Kommune) samlede portefølje af leverandører og støtte- og tilskudsmodtagere. Udvælgelsen af virksomheder til udførlige interview og dokumentkontroller, vil i høj grad være baseret på risikovurderinger, som er sket via uanmeldte 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 databehandleraftale (opbevaring af borgernes data)

I medfør af Kontraktens databehandleraftale (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 ordinært job alternativt få afklaret borgeren med henblik på fleksjob eller førtidspension.

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, uddannelse, visiteres til fleksjob eller får bevilget førtidspension
- 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-, styring, og driftsniveau omkring 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 tilsynsindikator 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 værdigt forsørgelsesgrundlag og være en stærk samarbejdspartner for virksomhederne” [Ordregivers kursivering].

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, ligesom undersøgelserne giver 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 brugertilfredshedsundersøgelser.

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/resultater, 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 tæt og tillidsbaseret samarbejde forventer Ordregiver, at Leverandøren løbende orienterer Ordregiver om Leverandørens interne initiativer, som er påbegyndt, som led i kvalitetsovervågningen af borgernes tilfredshed via Ordregiver og egne undersøgelser.

På henvendelse fra Ordregiver skal Leverandøren også 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, hvor 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.

Ordregiver har på forhånd indhentet borgers samtykke til at indhente en udtalelse fra Leverandøren til borgerens klage. 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. 7.1.1.

Ønsker en borger i et igangværende forløb hos Leverandøren at indgive en mundtlig eller skriftlig klage over Leverandøren til Leverandøren, skal Leverandøren straks sende 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

Ved Leverandørens fremsendelse af en borgerklage til ovenstående e-mailadresse skal borgeren og Ordregiver (CM) orienteres samtidigt.

7.2 Aktindsigtsbegæring

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. Forvaltningslovens bestemmelser om aktindsigt.

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

IT- systemer



1. Ordrestyringssystem

Leverandøren skal altid anvende det af Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (herefter "Ordregiver") til formålet anviste IT-system (herefter "Ordrestyringssystem") til 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.

1.1 Bestillinger i Ordrestyringssystem

Bestillinger skal jf. bilag E altid bestilles af Ordregiver og bekræftes af Leverandøren via det anviste Ordrestyringssystem.

Når Leverandøren modtager en Bestilling via det *nuværende og kommende* Ordrestyringssystem (herefter "Ordrestyringssystem" hhv. "Udbudsportalen" og "Leverandørplatformen"), skal Leverandøren sikre at Bestillingen er afgivet i overensstemmelse med rammeaftalen (herefter "Kontrakten"), herunder kravspecifikationen (bilag A) og Leverandørens tilbud (bilag D), 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.

Ved Leverandørens godkendelse af Bestilling i Ordrestyringssystem 'konverteres' Bestilling til en leveringsaftale (herefter "Ordre").

2. Nuværende ordrestyringssystem (Udbudsportalen)

2.1 Udbudsportalen

Udbudsportalen bruges af Leverandørerne til håndtering af Bestillinger, Ordre mv. og 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

Fakturering af Ordre håndteres af Leverandørkoordinatoren. Fakturering *kan* foretages på ethvert givet tidspunkt efter en Ordre er påbegyndt af Leverandøren. Ordrestyringssystemet afgrænser fakturering, så der kun kan faktureres for timer, der er leveret af Leverandøren. Der gives mulighed for selv at afgrænse beregningsdatoer for fakturering af forløb, så længe datoen er på/før dags dato. Fakturering skal dog følge regler for fakturering, jf. bilag C 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.



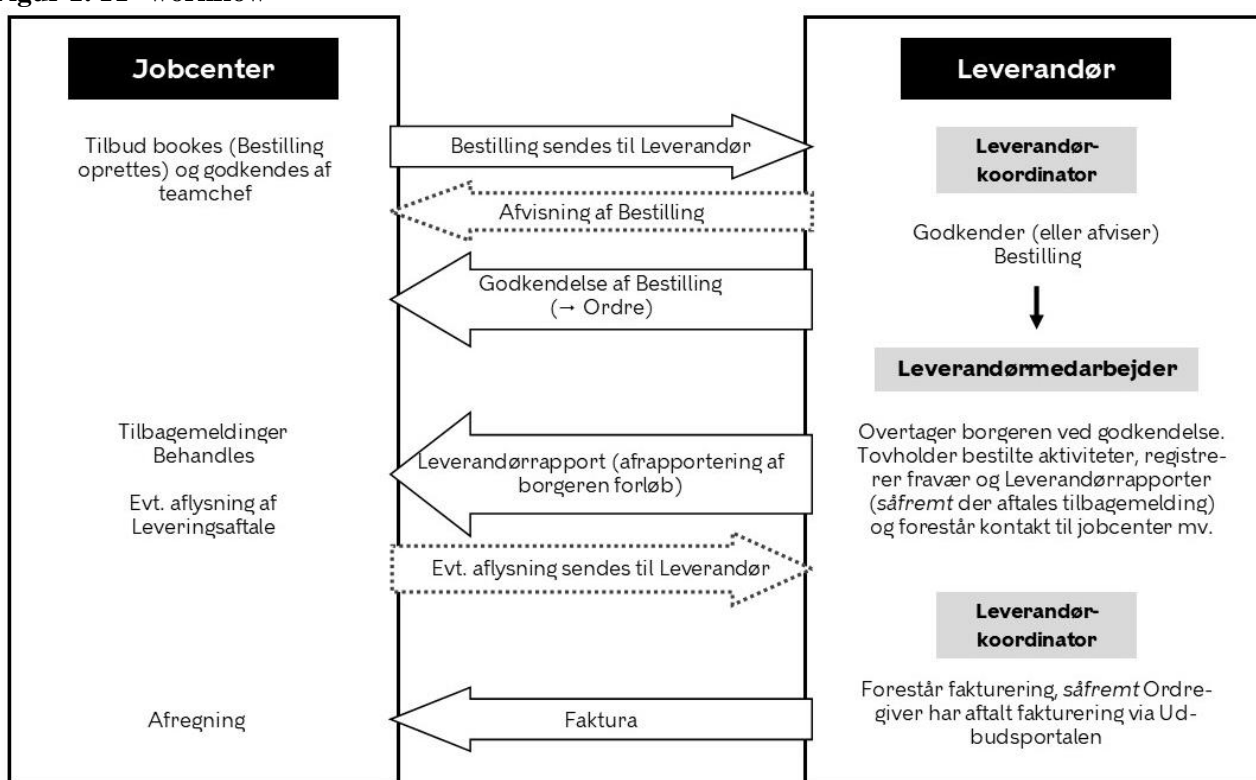
2.1.3 Rapportering på borgeren forløb

Afrapportering på borgerens forløb varetages af Leverandørmedarbejdere. Afrapportering sker ved udarbejdelse af Leverandør-rapporter 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 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**
Fremmøde- og Fraværsregistrering gennem protokoller for én eller flere borgere. Fravær indberettet til Jobcenteret vil fremgå automatisk.
- **Afrapportering af borgerens forløb direkte i systemet**
Udarbejdelse af Leverandør-rapporter direkte i det nye Ordrestyringssystem

Brugergrænsefladen opdateres til en mere smidig og brugervenlig platform.

Leverandøren kan ved interesse læse mere om Ordregivers intentioner i udbudsmaterialet til anskaffelsen af det nye Ordrestyringssystem:

- <https://www.kk.dk/indhold/udvikling-levering-og-drift-og-support-af-it-system-leverandoerplatformen>

Ordregiver kan først oplyse mere konkret hvad det nye Ordrestyringssystem får af funktionalitet, når udbuddet er gennemført og det nye Ordrestyringssystem er udviklet og leveret til Ordregiver.

4. Implementering af Leverandørplatformen

Det nye Ordrestyringssystem *forventes* i drift 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 J

Autorisationsansvarlig og Leverandørplysninger 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") (IT_fagsupport@bif.kk.dk) om nye IT-autorisationer og ændringer til eksisterende autorisationer.

Undertegnede erklærer samtidigt straks at orientere Ordregiver (IT_fagsupport@bif.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 N). 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 leveringsadresse:	for
Adresse (CVR-nr.):			
Postnr.:		By:	
Navn på underskriver og dennes titel:			
Telefonnr.:		E- mail:	
Underskrift og dato:			

Autorisationsansvarlig 2			
Virksomhedens navn:			
Rammeaftalens navn:			
CVR-nr.:		P-nummer leveringsadresse:	for
Adresse (CVR-nr.):			
Postnr.:		By:	
Navn på underskriver og dennes titel:			
Telefonnr.:		E- mail:	
Underskrift og dato:			



2. Leverandøroplysninger til oprettelse i IT- systemer

2.1 Udbudsportalen

Såfremt Leverandøren ikke tidligere ifm. 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 leveringsadresse:	for
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 aktiveringstilbud, 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 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 leveringsadresse:	for



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 leveringsadresse:	for
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

IT_fagsupport@bif.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 K

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 Aftalen 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 Aftalen 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 Aftalen, dvs. det leverede i forbindelse med den aktuelle opgave.

Ved vurderingen af om Leverandøren kan holdes ansvarlig for en opfyldelse af Aftalen, 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 Aftalen 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 Aftalen 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 Aftalen 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 Aftalen.

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 Aftalen 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 Aftalen 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 Aftalen.

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 Aftalen helt eller delvist ved Leverandørens væsentlige misligholdelse. Følgende, men ikke begrænset hertil, anses altid for væsentlig misligholdelse:



- Hvis Leverandøren ved opfyldelsen af Aftalen 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 Aftalen, 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 L

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 P 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. Bod 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. Bod 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 M

Databehandlersaftale

(Bilag M0 - M02)

og

Uddybende IT-sikkerhedsregler

(Bilag M1)



Bilag M0

Databehandlersaftale



DATABEHANDLERAFTALE

Københavns Kommune

og

XXXXXXXXXXXX

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 Rammeaftale om køb af indsatser for udsatte og sygemeldte borgere fra den xxxx ("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



Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

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 oplyste 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.
- 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 effektmålinger 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 Databehandlerens behandling skal indtil den 25. maj 2018 særligt leve op til reglerne i persondataloven og sikkerhedsbekendtgørelsen.
- 3.4 Databehandleren skal fra den 25. maj 2018 særligt leve op til reglerne i databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven.
- 3.5 I bilag 3 er en nærmere instruks om, hvilken behandling Databehandleren skal foretage på vegne af den Dataansvarlige (behandlings genstand), hvilke sikkerhedsforanstaltninger der skal iagttages, samt hvordan den Dataansvarlige kan sikre sig, at behandlingen overholder kravene i databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesloven og Aftalen.
- 3.6 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.
- 3.7 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.
- 3.8 Den Dataansvarliges tilsyn med eventuelle Underdatabehandlere sker gennem Databehandleren. Den nærmere procedure herfor fremgår af Aftalens bilag 3.
- 3.9 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.
- 3.10 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 auto-



Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

riseres 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.

- 3.11 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.

- 3.12 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

- 3.13 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 transmit-



Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

teret, 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.

3.14 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

3.15 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



Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

- 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 Underdatabehandleraftale – 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 Underdatabehandlerens 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 tredjelande**



Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

- 5.1 Databehandleren må alene foretage overførsel (overladelse, videregivelse samt intern anvendelse) af personoplysninger til tredjelande 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 tredjeland, vil fremgå af Aftalens bilag 3.

Databehandleren må således bl.a. ikke træffe selvstændige beslutninger om at;

- videregive personoplysningerne til en Dataansvarlig i et tredjeland,
- overlade behandlingen af personoplysninger til en Underdatabehandler i et tredjeland eller
- lade oplysningerne behandle i en anden af Databehandlerens afdelinger, som er placeret i et tredjeland.

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.

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 u hensigtsmæssigheder 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



Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

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

Navn:

Dato og sted: København, den

Dato og sted:

Kontaktpersoner hos den Dataansvarlige og Databehandleren



Navn: Jakob Franck

Navn:

Stilling: Driftscontroller

Stilling:

Telefonnummer: 2637 0773

Telefonnummer:

E-mail: tz62@kk.dk

E-mail:

Bilag 1

Typer af personoplysninger og registrerede personer

Registrerede personer

Målgruppen for rammeaftalen er:

Udsatte ledige og sygemeldte i Københavns Kommune

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.



Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

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.



Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

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 Udbudsportalen 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 an-



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:



Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

- 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 behandlingssikkerhed.
 - 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 Brugeres rettigheder samt Brugers handlinger i Systemet.
- Registreringen skal altid minimum indeholde oplysning om:
- Oprettelse/ændring og sletning af brugerident samt hvilken brugerident der har foretaget autorisationen.
 - Tidspunkt, brugeridentifikation.
 - Type af anvendelse og angivelse af den person (eller det værdidata), de anvendte oplysninger vedrørte.
 - Det anvendte søgekriterium.
 - Registrering af alle succesfulde eller afviste adgangsforsøg.



- Andre oplysninger, som systemejer finder relevant for efterforskning af uautoriserede adgangsforsøg.
- 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 ét 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

Databehandleren kan anvende Underleverandører udenfor Danmark, hvis de er godkendt af den Dataansvarlige.

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.

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-kontroller) 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.

Revisionserklæringen 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 revisionserklæring 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 informationsbehandlende 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 Revisions-standard ISAE 3000, udgivet af Foreningen af Statsautoriserede Revisorers 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 M01

Databehandleraftale Informationssikkerhedspolitik



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 direktionniveau.

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 M02

Informationssikkerhedsregulativ



1. GENERELT	3
1.1 Formål	3
1.2 Lovgrundlag	3
1.3 Regelsættets opbygning	3
1.4 Gyldighedsområde	5
1.5 Ajourføring	5
2. HABILITET OG UAFHÆNGIGHED.....	5
3. STYRINGSPRINCIPPER.....	6
3.1 Ledelses- og beslutningshierarki	6
3.2 Rolle- og ansvarsfordeling	6
3.3 Ressourcer og kompetencer	7
3.4 Risikovurderinger	8
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
4. DATABESKYTTELSESRÅDGIVEREN.....	11
5. UDMØNTNING OG DRIFT.....	12
6. IKRAFTTRÆDELSE.....	12



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'.

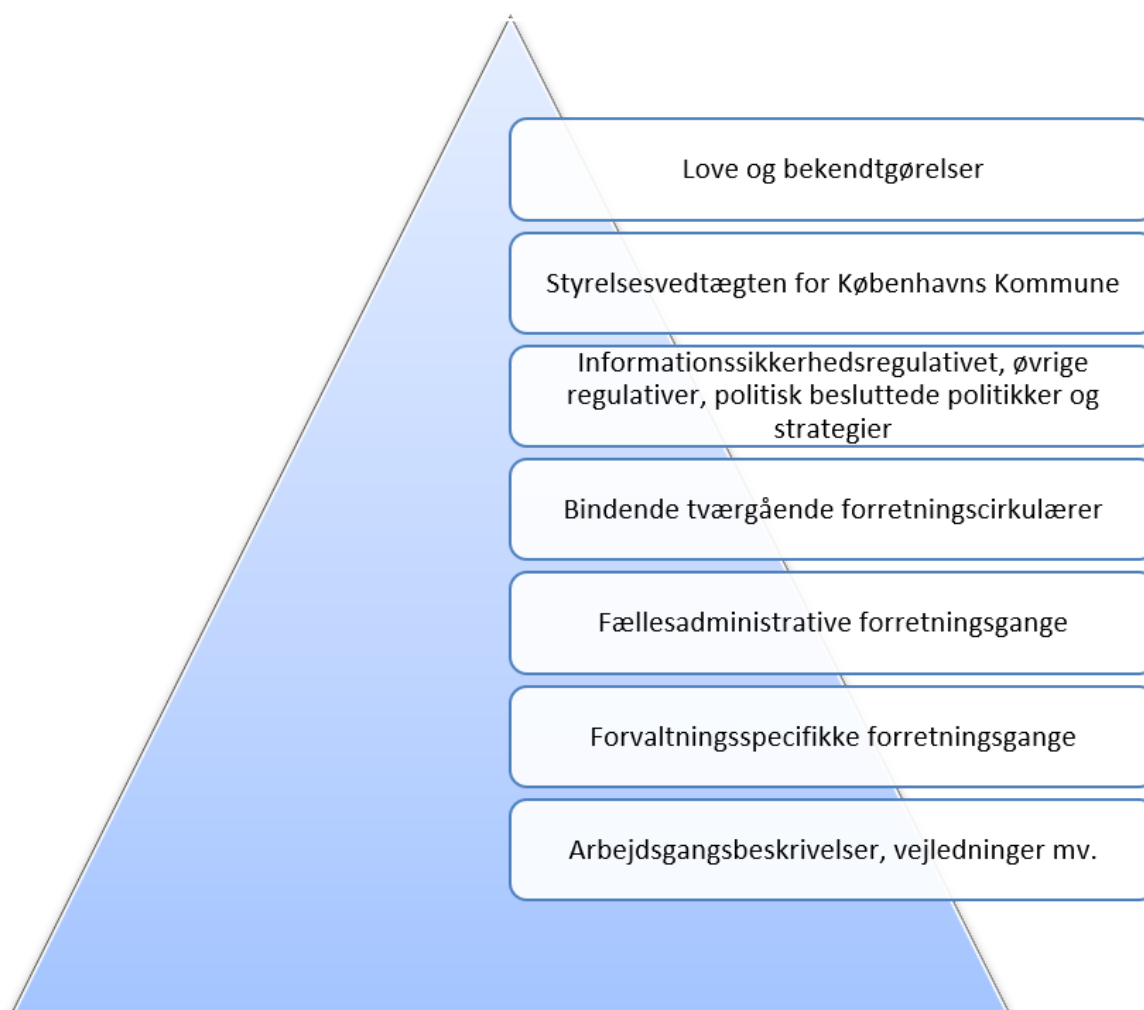
Vedtægelse og håndhævelse af underliggende bindende tværgående forretningscirkulærer og fællesadministrative forretningsgange inden for de pågældende områder skal ske i overensstemmelse med og indenfor rammerne af den til enhver tid gældende lovgivning og med respekt for forvaltningernes ansvar for varetægelse 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.

Forretningscirkulærerne, fastsat i medfør af Regulativet, uddyber de overordnede regler og retningslinjer i forhold til et afgrænset område inden for informationssikkerhed-, databeskyttelse- eller it-livscyklusområdet. Forretningscirkulærerne uddyber rolle- og ansvarsfordelingen inden for forretningscirkulærernes 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 ulidsiggjort 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 Økonomiudvalget OB og Borgmestrene Økonomiforvaltningen Forvaltningsledelse	Kredsen af adm. direktører Økonomikredsen It-kredsen Digitaliseringschefkredsen Legal Compliance Forum	Datatilsynet Databeskyttelsesrådgiver Lovpligtige revision DPO Business Partner Intern revision

Tabel 1: Aktører i ledelses- og beslutningshierarkiet for varetagelse af kommunens informationsikkerhedsmæssige opgaver

Beslutninger og varetagelse af kommunens informationsikkerhedsopgaver - og forhold samt opgavevaretagelse 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 'informationsikkerhed', '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 databehandleraftaler 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 inden 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, dokumentudformning 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 kva-



litetssikret 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 databehandlaftaler.

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.



Afviigelser af relevans på områderne 'informationsikkerhed', 'databeskyttelse' og 'it-livscyklus' skal afrapporteres i overensstemmelse med kommunens ledeshierarki 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 informationsikkerheden, skal der iværksættes og dokumenteres foranstaltninger, der nedsetter 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 direktionniveau, 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 informationsikkerheden samt sikre registreredes rettigheder og data.

I tilknytning hertil vil sikringen af den registreredes rettigheder i medfør af bestemmelserne på det persondatabeskyttelsesområde 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, oplysningskampanjer, 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 afreporterer 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:

- Informationsikkerhed
- 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 informationsikkerhed
- 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 M1

Uddybende IT-sikkerhedsregler



6. ORGANISERING AF IT-SIKKERHED	4
6.1 Interne organisatoriske forhold	4
6.2 Organisering af aftaler med eksterne samarbejdspartnere	4
7. STYRING AF AKTIVER.....	4
7.1 Ansvar for it-aktiver	4
7.2 Klassifikation af information og data	5
8. MEDARBEJDETSIKKERHED	5
8.1 Ansættelse af medarbejdere	5
8.2 Under ansættelsesforholdet	5
8.3 Ved ansættelsesforholdets ophør	6
9. FYSISK SIKKERHED	6
9.1 Sikre områder	6
9.2 Kontrollerede områder	7
9.3 Områder med borgeradgange og ubemandede områder	7
9.4 Beskyttelse af udstyr	7
10. STYRING AF KOMMUNIKATION OG DRIFT	8
10.1 Driftsafviklingsprocedurer	8
10.2 Håndtering af eksterne samarbejdspartnere	9
10.3 Kapacitetsstyring	9
10.4 Skadevoldende programmer og ondsindet kode	9
10.5 Backup	10
10.6 Netværkssikkerhed	11
10.7 Håndtering af databærende medier	11
10.8 Informationsudveksling	11
10.9 Elektronisk handel og betaling	12
10.10 Logning og overvågning	12
11. ADGANGSSTYRING, BRUGERRETTEDE POLITIKKER MM.....	14
11.1 Forretningsmæssige krav og ansvar	14
11.2 Administration af borgeradgange	14
11.3 Brugerrettede politikker	15



11.4 Netværksadgange	18
11.5 Styring af systemadgange	18
11.6 Fjernarbejdspladser	18

12. ANSKAFFELSE, UDVIKLING OG VEDLIGEHOLDELSE AF INFORMATIONSSYSTEMER..... 19

12.1 Sikkerhed i forhold til indkøb og nyudvikling af større systemer	19
12.2 Korrekt informationsbehandling	20
12.3 Kryptografi	20
12.4 Styring af systemfiler og programkildekode i større driftsmiljøer	20
12.5 Sikkerhed i udviklings- og hjælpeprocesser	21
12.6 Teknisk sårbarhedsstyring	21

13. STYRING AF IT-SIKKERHEDSHÆNDELSER 22

14. BEREDSKABSSTYRING..... 22

15. OVERENSSTEMMELSE MED KRAV OG POLITIKKER..... 23



6. Organisering af it-sikkerhed

6.1 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.

6.2 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.

7. 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.

7.1 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.

7.1.1 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.

7.1.2 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.

7.2 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.

7.2.1 Klassifikation af informationer og data

- **Personoplysninger, fortrolige/følsomme.** Omfatter etnisk tilhørsforhold, religion, sociale forhold, straffeforhold, 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.

8. Medarbejdersikkerhed

8.1 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.

8.2 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.

8.3 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 medarbejderes adgangsrettigheder sker i henhold til en af Koncernservice godkendt procedure.

8.3.1 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.

9. 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 værdioplysninger. 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

9.1 Sikre områder

9.1.1 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.



9.1.2 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 logging 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.

9.1.3 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 servicereporteringer, hvor sikringsmekanismerne er blevet testet og godkendt af eksterne parter.

9.1.4 Arbejde i sikre områder - større serverrum

- Den driftsansvarlige fastsætter retningslinjer for arbejde i større serverrum.

9.2 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).

9.2.1 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.

9.3 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 persondataskyttelse. It-sikkerhedsfunktionen skal konsulteres ved oprettelse af ny tv-overvågning på offentligt tilgængelige steder. Se også afsnit 10.10.2 Tv-overvågning.

9.4 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.

9.4.1 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.

9.4.2 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.

9.4.3 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.
- Ansvaret for sletning og bortskaffelse påhviler den driftsansvarlige i Koncernservice.

10. Styring af kommunikation og drift

10.1 Driftsafviklingsprocedurer

10.1.1 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 logging.

10.1.2 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.
- Systemejere 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.

10.2 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.

10.3 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.

10.4 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.

10.5 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 datatab.
- 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 signes 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.



10.6 Netværkssikkerhed

- Der skal forefindes beskrevne procedurer for logisk adgang til kritisk netværksudstyr som f.eks. switche, 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.

10.6.1 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.

10.6.2 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.

10.7 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.

10.8 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.

10.9 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.

10.10 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 kritisk 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 logininformationer.

Beskyttelse af logdata

- Logfaciliteter og logininformation skal være beskyttet, således at risikoen for uautoriseret adgang eller manipulation af indholdet reduceres.

10.10.1 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.

10.10.2 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 databehandlingskik, 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.

11. Adgangsstyring, brugerrettede politikker mm.

11.1 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.
- Systemejer 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.

11.2 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.

11.2.1 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 forseglet 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.

11.3 Brugerrettede politikker

11.3.1 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

11.3.2 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 medarbejderes 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.

11.3.3 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.

11.3.4 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.

11.3.5 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".



11.3.6 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.

11.3.7 Accepteret brug af programmer og tjenester

- Det er ikke tilladt at installere eller benytte ikke-godkendte programmer eller tjenester.

11.3.8 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.

11.3.9 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.

11.3.10 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.

11.4 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

11.5 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.

11.6 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 databehandleraftale.
- 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.

12. 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.

12.1 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.
- Systemejereren er ansvarlig for, at der sker dokumentation af it-systemets funktionalitet, opbygning, anvendelse og sikkerhedsløsning omfattende nødvendige foranstaltninger til beskyttelse af it-systemet.
- Systemejereren er ansvarlig for at sikre, at der foretages test inden migrering fra udvikling til produktion for at sikre ønsket driftsniveau, it-sikkerhedsniveau og brugbarhed.
- Systemejereren 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.

12.1.1 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).

12.2 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.

12.3 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.

12.4 Styring af systemfiler og programkildekode i større driftsmiljøer

12.4.1 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.

12.4.2 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.

12.4.3 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.

12.5 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.

12.5.1 Change procedurer

- I Koncernservice skal change procedureerne være iagttaget, før udstyr og software sættes i produktion.

12.5.2 Teknisk gennemgang af programmer efter ændringer i operativsystemer

- Når operativsystemer ændres, bør forretningskritiske programmer gennemses og testes.

12.6 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.

12.6.1 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.

13. 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 systemejereren 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.

14. 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.
- Systemejereren 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.

15. 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 N

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 forvaltningsmæssig 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 tavshedspligtserklæring 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) 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 O

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 databehandleraftale 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 P

Oplysningskema om 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. 4.

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 Q

Erklæring om erhvervsansvarsforsikring



1. Erklæring om relevant og gyldig erhvervsansvarsforsikring

1.1 Vejledning til udfyldelse

Bilag Q 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 bilag Q underskrevet af sit forsikringsselskab i forhold til opfyldelse af egnedetskriteriet 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>

Dato:	Leverandøren:
--------------	----------------------



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 (forsikringsselskabs) navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr.:		By:	
Kontaktperson:			

Såfremt Leverandøren vedlægger yderligere bevis herfor som bilag, kan Leverandøren angive bilagsnummer herpå.

--

Dato:	Leverandøren:
Underskrift (forsikringsselskabet):	Underskrivers (forsikringsselskabet) navn og titel:



Bilag R

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 erklæringen.

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 nettoomsætning i de seneste tre disponible regnskabsår eller i det seneste 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 S

Erklæring om henvisning til andre virksomheders ressourcer



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	
Teknisk og faglig formåen	

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 T

Erklæring om fælles befuldmægtiget og
om solidarisk, direkte og ubetinget hæftelse



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] har afgivet tilbud i forbindelse med Københavns Kommunes, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens ("Ordregiver") udbud af beskæftigelsesindsats for udsatte og sygemeldte borgere. Tilføj linjer/tabel ved mere end 2 deltagere i konsortiet.

Konsortiedeltager 1:	[navn på virksomhed samt cvr-nr]
Konsortiedeltager 2:	[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:			
Dato:		Underskrift:	

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:			
Dato:		Underskrift:	

Konsortiedeltager 2			
Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr.:		By:	
Navn på underskriver og dennes titel:			
Dato:		Underskrift:	



Københavns Kommune

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

UDBUDSBETINGELSER FOR LOKALT FORAN- KRET INDSATS

DATO: 4. SEPTEMBER 2020



Udbudsbetingelser for lokalt forankret indsats

EU-udbud efter udbudslovens afsnit III

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. INDLEDNING	5
2. ORDREGIVENDE MYNDIGHED	5
2.1 Den juridiske person.....	5
2.2 Kontaktperson	5
3. KONTRAKTENS GENSTAND.....	5
3.1 Kort beskrivelse af kontrakten	5
3.2 Delkontrakter.....	6
3.1 Antal økonomiske aktører på kontrakten	6
3.2 Kontraktperioden.....	6
4. TILBUDSGIVERS FORHOLD.....	6
5. UDBUDSPROCESSEN.....	6
5.1 Regelsæt.....	7
5.2 Udbudsform.....	7
5.3 Udbudsmaterialet	7
5.4 Foreløbig tidsplan.....	7
5.5 Kontakt indtil tilbudsafgivelsen	8
5.5.1 Kommunikation.....	8
5.5.2 Spørgsmål til udbudsmaterialet.....	8
5.5.3 Ændringer af udbudsmaterialet	8
5.6 Forhandlingsforbud	9
5.7 Fortrolighed.....	9
5.8 Annullation af udbudsprocessen	9
6. VILKÅR FOR TILBUDSAFGIVELSEN.....	10
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.....	11
6.9 Forbehold	11
7. EGNETHED OG EVALUERING	12
7.1 Udelukkelsesgrunde	12
7.2 Tilbudsgivers egnethed	13
7.2.1 Egnethed i forhold til udøvelse af det pågældende erhverv	13
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.....	14
7.3 Dokumentation angående udelukkelse og egnethed.....	15
7.3.1 Udelukkelsesgrunde	15
7.3.2 Udøvelse af det pågældende erhverv.....	15
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	16
8.1 Udbudsområde 1 – udsatte borgere	17
8.2 Udbudsområde 2 – Kvinder med etnisk minoritetsbaggrund.....	18
8.3 Evaluering af pris/økonomi.....	19
8.4 Pointmodel til sammenstilling af pris og kvalitet.....	20
9. TILDELING AF KONTRAKT.....	20

1. Indledning

Disse udbudsbetingelser gælder for Ordregivers udbud af rammeaftale om anskaffelse af indsats for lokalt forankret beskæftigelsesindsatser

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 rammeaftale om lokalt forankret indsats i København Kommune.

Ordregivers krav til kontraktvilkår fremgår af udkast til Kontrakten i bilag Y med bilag (bilag A-Y), mens kravene til ydelsen er detaljeret beskrevet i kravspecifikationen (bilag A1 – A2).

3.2 Delkontrakter

Ordregiver har opdelt dette udbud i to særskilte udbudsområder og Ordregiver vil foretage en selvstændig vurdering af hvert enkelt udbudsområde med henblik på tildeling af kontrakter.

Udbudsområderne er:

- Udbudsområde 1: Udsatte borgere
- Udbudsområde 2: Kvinder med etnisk minoritetsbaggrund

Kravene til aktive tilbud på hvert af de to udbudsområder er nærmere beskrevet i bilag A1 – A2.

Tilbudsgivere kan afgive tilbud på en eller begge udbudsområder og kan blive tildelt aftale på en, eller begge udbudsområder.

Ordregiver vil foretage en selvstændig vurdering af hvert 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.

3.1 Antal økonomiske aktører på kontrakten

Ordregiver har til hensigt at indgå rammeaftale med 2 Tilbudsgivere på hvert af udbudsområderne.

3.2 Kontraktperioden

Kontrakten træder i kraft 1. januar 2021 og løber frem til 31. december 2023, hvor den ophører uden yderligere varsel.

Ordregiver kan forlænge hver kontrakt med op til 12 måneder.

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 P – 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:

<i>Bilag A1- A2.:</i>	<i>Kravspecifikationer</i>
<i>Bilag B:</i>	<i>Samarbejdsaftale ml. virksomhed og leverandør</i>
<i>Bilag C1-C2</i>	<i>Betalings- og faktureringsbetingelser</i>
<i>Bilag D1-D2.:</i>	<i>Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse over tilbudte ydelser og priser</i>
<i>Bilag E:</i>	<i>Administrative krav</i>
<i>Bilag F:</i>	<i>Krav til leveringssted</i>
<i>Bilag G:</i>	<i>Samarbejdsorganisation</i>
<i>Bilag H:</i>	<i>Kvalitet og Tilsyn</i>
<i>Bilag I:</i>	<i>It-systemer</i>
<i>Bilag J:</i>	<i>Autorisationsansvarlig og Leverandøroplysninger til it-systemer</i>
<i>Bilag K:</i>	<i>Leverandørens samfundsansvar</i>
<i>Bilag L:</i>	<i>Arbejdsklausul</i>
<i>Bilag M0 – M1:</i>	<i>Databehandleraftale</i>
<i>Bilag N:</i>	<i>Tavshedspligterklæring</i>
<i>Bilag O:</i>	<i>Samtykkeerklæring til SMS og/eller e-mail (skabelon)</i>
<i>Bilag P:</i>	<i>Oplysnings-skema om underleverandører</i>
<i>Bilag Q:</i>	<i>Erklæring om erhvervsansvarsforsikring</i>
<i>Bilag R:</i>	<i>Erklæring om Tilbudsgivers nøgletal</i>
<i>Bilag S:</i>	<i>Erklæring om henvisning til andre virksomheders ressourcer</i>
<i>Bilag T:</i>	<i>Erklæring om fælles befuldmægtiger og solidarisk, direkte og ubetinget hæftelse.</i>
<i>Bilag U:</i>	<i>Udbudsbetingelser</i>
<i>Bilag V:</i>	<i>Rettelsesblade, supplerende oplysninger samt spørgsmål/svar fra udbudsprocessen</i>
<i>Bilag X:</i>	<i>Udbudsbekendtgørelse</i>
<i>Bilag Y:</i>	<i>Kontraktudkast</i>

5.4 Foreløbig tidsplan

4. september 2020	Udbudsbekendtgørelse sendt til offentliggørelse
24. september 2020	Praktisk frist for at stille spørgsmål.
29. september 2020	Ordregivers frist for supplerende oplysninger om udbudsmaterialet, herunder svar på spørgsmål fra tilbudsgivere
6. oktober 2020 kl. 11.00	Tilbudsfrist
16. november 2020	Forventet tildelingsbeslutning
16. november 2020–27. november 2020	Forventet standstill-periode
30. november 2020	Forventet indgåelse af Kontrakt
01. januar 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 24. september 2020, vil blive besvaret.

Spørgsmål, der stilles senere end den 24. september, 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 kontrakt-tildelingen.

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 oplysninger 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. § 30 i offentlighedsloven (LOV nr. 606 af 12/06/2013). 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 offentliggør de ekstraherede Løsningsbeskrivelser, der er tildelt en Kontrakt på Ordregivers hjemmeside for samarbejde med leverandører af beskæftigelsesindsats.

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 6. oktober 2020 kl. 11.00.

Tilbud, der modtages efter tilbudsfristens udløb, vil ikke blive taget i betragtning.

6.2 Afleveringssted

Tilbud skal fremsendes til Ordregiver via Merzell Sourcing Service, jf. pkt. 5.5.1.

6.3 Tilbuddets indhold

Tilbudsgiver skal i sit tilbud vedlægge:

- Udfyldt bilag D1 og/eller D2 – Løsningsbeskrivelse
 - Bilag D1 – D2 skal vedlægges i både PDF og Word format
 - Bilag D1 – D2 skal vedlægges i PDF udgave uden oplysninger der er af væsentlige økonomiske betydning mhp. udlevering ved aktindsigtsbegæring jf. pkt. 5.7. Der er hermed tale om en kopi, der ikke indgår i tilbudsevalueringen (jf. afsnit 8).
- 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 Q), jf. pkt. 7.3.3
- Erklæring om Tilbudsgivers samlede omsætning i de tre seneste disponible regnskabsår (evt. anvendelse af bilag R), jf. pkt. 7.3.3.

Såfremt Tilbudsgiver har til hensigt at anvende underleverandører, skal der i løsningsbeskrivelsen (bilag D1 – D2) angives de dele af Kontrakten der forventes opfyldt af underleverandører. Herudover skal Tilbudsgiver vedlægge bilag P 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 S).

Såfremt Tilbudsgiver baserer sin egnethed på andre virksomheders formåen skal dokumentationen, jf. 7.3.5 også vedlægges tilbuddet (Bilag T).

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 fuld-
stændiggøre 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.
- Terrorhandling 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 L (CSR-bilag) 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 registeret 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 1.000.000 (ekskl. moms).

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 udelukkelsesgrundene 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 finansiel 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 forsikringselskab (eventuel anvendelse af bilag Q).
- Tilbudsgivers årsregnskab eller erklæring om tilbudsgivers samlede omsætning i indtil de 3 seneste disponible regnskabsår (eventuel anvendelse af bilag R).

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 T).
- Erklæring om at de i sammenslutningen deltagende økonomiske parter påtager sig direkte, solidarisk og ubegrænset hæftelse for opfyldelsen af Kontrakten (bilag T).
- 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 S).
- 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

Ordregiver har opdelt dette udbud i 2 særskilte udbudsområder. Ordregiver vil foretage en selvstændig vurdering af hvert enkelte udbudsområde med henblik på tildeling af kontrakt, jf. pkt. 3.2.

Ordregiver vil tildele kontrakter til de tilbudsgivere, der har afgivet det økonomisk mest fordelagtige tilbud, hvilket identificeres på grundlag af det bedste forhold mellem pris og kvalitet.

Evalueringen vil blive foretaget på grundlag af de under hvert udbudsområde i pkt. 8.1 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 Udbudsområde 1 – udsatte borgere

Ordregiver vil anvende følgende underkriterier med den for hvert delkriterium anførte vægt:

Tabel 1: Evaluering af udbudsområde 1 – udsatte borgere

Underkriterier	Vægtning	Delkriterier	Ved vurdering af delkriterierne vil der blive lagt vægt på, i hvor høj grad tilbuddet er egnet i forhold til:
Kvalitet	80 %	<p>Der vil blive lagt vægt på, hvor godt tilbuddet er i forhold til:</p> <ul style="list-style-type: none"> At sikre borgernes fremdrift fra interne træningsbaner til eksterne praktikker samt småjob, og hvor borgernes arbejdsevne udvikles og afklares som led heri. (Vægtning: 40 %) 	<ul style="list-style-type: none"> at arbejde virksomhedsrettet med målgruppen, så tempo og indsats tager højde for borgernes skånehensyn at tilrettelægge en virksomhedsrettet indsats, hvor Tilbudsgiver viser indsigt i dokumentationsbehov for målgruppen. at et samarbejde med 10 – 15 lokale virksomheder er tilstrækkeligt velovervejet og forpligtende til at sikre, at målgruppen bringes videre i job eller afklares til fleksjob eller førtidspension.
		<ul style="list-style-type: none"> At etablere et højt lokalt kendskab og samarbejdsniveau med lokale samarbejdspartnere (fx lokaludvalg, boligorganisationer, frivillige organisationer mv.) og med lokale virksomheder. (Vægtning: 40 %) 	<ul style="list-style-type: none"> at etablere/vil etablere et indgående kendskab til lokalområdet og sikre, at der løbende samarbejdes med lokale samarbejdspartnere og lokaludvalg i forhold til at finde praktikpladser og småjobs, samt frivillige organisationer i forhold til at højne intensiteten i forløbet.

		<ul style="list-style-type: none"> • At sikre målgruppens forskellige behov og give den rette individuelle tilgang som understøtter den enkeltes progression mod større arbejdsmarkedstilknytning (Vægtning: 20 %) 	<ul style="list-style-type: none"> • at have fokus på opbygning af tillidsfuld relation med borger, leverandørens anvendelse af metoder til at håndtere målgruppens udfordringer og leverandørernes evner til at motivere målgruppen til en virksomhedsrettet indsats.
Pris	20 %	Der vil blive lagt vægt på samlede laveste <ul style="list-style-type: none"> • Timepris 	

Evalueringen vil blive foretaget på grundlag af det nedenfor anførte dokument:

Grundlag for evaluering af udbudsområde 1 – udsatte borgere
➤ Løsningsbeskrivelse for udbudsområde I, jf. bilag D1, afsnit 4 - 6

8.2 Udbudsområde 2 – Kvinder med etnisk minoritetsbaggrund

Ordregiver vil anvende følgende underkriterier og delkriterier med den for hvert kriterium anførte vægt:

Tabel 2: Evaluering af udbudsområde 2 – kvinder med etnisk minoritetsbaggrund

Underkriterier	Vægtning	Delkriterier	Ved vurdering af delkriterierne vil der blive lagt vægt på, i hvor høj grad tilbudet er egnet i forhold til:
Kvalitet	80 %	Der vil blive lagt vægt på, hvor godt tilbudet er i forhold til: <ul style="list-style-type: none"> • At sikre borgernes fremdrift fra interne træningsbaner til eksterne praktikker samt småjob, og hvor borgernes arbejdsevne udvikles og afklares som led heri. (Vægtning: 40 %) 	<ul style="list-style-type: none"> • at arbejde virksomhedsrettet med målgruppen, så tempo og indsats tager højde for borgernes skånehensyn • at tilrettelægge en virksomhedsrettet indsats, hvor Tilbudsgiver viser indsigt i dokumentationsbehov for målgruppen. • at et samarbejde med 10 – 15 lokale virksomheder er tilstrækkeligt velovervejet og forpligtende til at sikre, at målgruppen bringes videre i job eller afklares til fleksjob eller førtidspension.

		<ul style="list-style-type: none"> • At etablere et højt lokalt kendskab og samarbejdsniveau med lokale samarbejdspartnere (fx lokaludvalg, boligorganisationer, frivillige organisationer mv.) og med lokale virksomheder. (Vægtning: 40 %) 	<ul style="list-style-type: none"> • at etablere/vil etablere et indgående kendskab til lokalområdet og sikre, at der løbende samarbejdes med lokale samarbejdspartnere og lokaludvalg i forhold til at finde praktikpladser og småjobs, samt frivillige organisationer i forhold til at højne intensiteten i forløbet.
		<ul style="list-style-type: none"> • At sikre målgruppens forskellige behov og give den rette individuelle tilgang som understøtter den enkeltes progression mod større arbejdsmarkedstilknytning (Vægtning: 20 %) 	<ul style="list-style-type: none"> • at have fokus på opbygning af tillidsfuld relation med borger, leverandørens anvendelse af metoder til at håndtere målgruppens udfordringer og leverandørernes evner til at motivere målgruppen til en virksomhedsrettet indsats.
Pris	20 %	Der vil blive lagt vægt på samlede laveste <ul style="list-style-type: none"> • Timepris 	

Evalueringen vil blive foretaget på grundlag af det nedenfor anførte dokument:

Grundlag for evaluering af udbudsområde 2 - kvinder med etnisk minoritetsbaggrund

- Løsningsbeskrivelse for udbudsområde 2, jf. bilag D2, afsnit 4-6

8.3 Evaluering af pris/økonomi

Med pris forstås i denne sammenhæng de i henholdsvis Bilag D1 og D2 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 indsatsområde. Det betyder, at point-scoren for pris fastsættes for hvert forløb, hvor der gives 0 point, hvis der tilbydes maksimalprisen og 10 point, hvis der tilbydes minimumsprisen.

Tilbud med en, flere eller alle priser under minimumsprisen eller over maksimalprisen er et ukonditionelt tilbud og tilbuddet afvises.

Evaluerings bliver foretaget på grundlag af priserne angivet i bilag D1 og D2.

8.4 Pointmodel til sammenstilling af pris og kvalitet

Ordregiver benytter for begge udbudsområder en pointmodel til at foretage en evaluering af Tilbudsgivers kvalitet på baggrund af Tilbudsgivers redegørelse for de enkelte underkriterier/delkriterier jf. bilag D1 – D2. Point-scoringen fastsættes ud fra Ordregivers vurdering af Tilbudsgivers tilbudte kvalitet, ud over mindstekravene, og ud fra følgende skala i tabel 1.

Tabel 3: Skala for vurdering

Vurdering af den tilbudte kvalitet	Point
Bedst muligt opfyldelse af kriteriet	10
Glimrende opfyldelse af kriteriet	9
Meget god opfyldelse af kriteriet	8
God opfyldelse af kriteriet	7
Tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet	6
Jævn opfyldelse af kriteriet	5
Mindre tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet	4
Ringe opfyldelse af kriteriet	3
Dårlig opfyldelse af kriteriet	2
Meget dårlig opfyldelse af kriteriet	1
Ikke opfyldelse af kriteriet	0

Ordregiver anvender samme skala på 0-10 point til tildeling af point for underkriteriet 'pris', jf. pkt. 8.3.

Afslutningsvis sammenregnes alle underkriterier for tilbudspriser og kvalitative kriterier i henhold til deres vægtning til tilbuddets samlede antal point for hvert udbudsområde. Tilbuddet med det højeste samlede antal point er det økonomisk mest fordelagtige tilbud.

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 Ordregi-vers 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--



Bilag V

Rettelsesblade, supplerende oplysninger og
spørgsmål/svar fra udbudsproces.



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		Bilag D1 og D2, afsnit 4.4.1 rettet, så der står "Indsats" frem for "Virksomhedsspor"	Bilag D1 og D2
2		Bilag Y, forside rettet, så der står "Rammeaftale om lokalt forankret indsats"	Bilag Y

2. Spørgsmål og svar fra udbudsproces

Spørgsmål og svar fra udbudsprocessen fremgår af nedenstående skema:

Nr.	Dato	Spørgsmål fra tilbudsgiver	Ordregivers svar til Tilbudsgiver
1	15/9	Afklaring af funktions- og arbejdsevne nævnes flere gange i udbudsmaterialet. Funktionsevneafklaring, defineres ofte som en afklaring der sker i hjemmet. Er det sådan det defineres i dette udbud eller er der alene tale om afklaring på en arbejdsplads?	Ordregiver skal præcisere, at der i kravspecifikationen ikke efterspørges deciderede funktionsafklaringer. Derimod efterspørges det, at leverandøren i sine rapporter til jobcentret har systematiske og kvalificerede beskrivelser relateret til borgerens generelle funktions- og arbejdsevner på baggrund af de objektive observationer, leverandøren har gjort sig om borgerens deltagelse i forløbet. Det kan fx men ikke udelukkende være: <ul style="list-style-type: none">• Observeret aktivitetsniveau (træt og uoplagt el. aktiv og veludhvilet) herunder eventuel baggrund herfor (misbrug, søvn, psykiske udfordringer, hverdag/rutiner mv.)• Personlig fremtoning• Observationer relateret til fysiske, psykiske eller sociale begrænsninger og ressourcer• Motivation for deltagelse i forløbet• Kommunikationsniveau (selv læse og håndtere sin post, sproglige udfordringer, teknologiske færdigheder mv.)• Hvilke konkrete aktiviteter/situationer, der forværrer/forbedrer funktionsniveauet
2	15/9	I materialet beskrives der, at det er vigtig at der sikres fremdrift fra interne træningsbaner til eksterne praktikker og småjob. Skal interne træningsbaner forstås som værende lig med lokalforankret indsats?	Ja, de interne træningsbaner kan siges at være lig med indsatsen hos leverandøren. Med interne træningsbaner forstår Ordregiver aktiviteter hos leverandøren, som er sammenlignelige med opgaver på det eksterne



		Såfremt dette ikke er tilfældet ønske intern træningsbaner defineret.	arbejdsmarked, og hvor borger deltager for at udvikle og/eller afprøve sine arbejdssevner.
3	21/9	Spørgsmål vedr. 7.3.2 Der kan ikke længere laves et udtræk fra det centrale virksomhedsregister, da dette ophørte i 2018. Spørgsmål: Hvad skal udtrækket indeholde? Er det fx alle data om virksomheden og i så fald, er der krav om en underskrift fra erhvervsstyrelsen om kopiens ægthed? Eller er der tale om et registreringscertifikat?	Ordregiver er ikke bekendt med, at det ikke skulle være muligt at lave et udtræk med virksomhedens oplysning fra virksomhedens CVR-side på virk.dk via ”gem som pdf”-funktionen. Der gælder ikke et krav om underskrift fra erhvervsstyrelsen.
4	21/9	Er der rigtig forstået, at man som leverandør på f.eks. udbudsområde 1. ikke sikres en specifik andel af den økonomiske ramme på forhånd, men derimod, at betalingen følger antal bookede og gennemførte timer op til den samlede ramme på 5 millioner kr. ?	Ja, det er korrekt forstået, at man som leverandør ikke er sikret en specifik andel af den økonomiske ramme på forhånd. Betalingen følger antal timer booket i et aktivt forløb, dvs. indtil forløbsperioden ophører eller forløbet annulleres/afbrydes. Leverandøren er forpligtet til at planlægge aktivitet for borger svarende til de bestilte timer. Se evt. pkt. 1.4 og 1.5 i bilag C1 og C2 samt pkt. 3.1.1 i bilag E.
5	21/9	Kan tilbudsgiver være en privat virksomhed?	Ja.
6	21/9	Hvis vi indsender samarbejdsaftaler mellem virksomhed og leverandør bilag B. sammen med tilbuddet, vil disse så blive læst og taget i betragtning ved vurdering af tilbuddet?	Nej, selve samarbejdsaftalerne indgår ikke som del af vurderingskriterierne for tilbuddet.
7	22/9	Hvis man, som tilbudsgiver, benytter sig af en underleverandør, er det så muligt, at Jobcentret kan booke borgere ind under et separat nummer til underleverandøren, eller skal alle borgere bookes ind til tilbudsgiver, som efterfølgende fordeler borgerne til underleverandøren	Alle borgere bookes hos den leverandør, som Ordregiver indgår kontrakt med (Tilbudsgiver). Tilbudsgiver opfordres til at være tydelig i sit tilbud omkring, hvordan eventuelle underleverandører bidrager til indsatsen.
8	22/9	Jeg ser at i forventer at vælge maximum 2 aktører for hvert område. Jeg vil derfor spørge dig om du kan sige noget om hvad i forventer af aktørens kapacitet? Hvor mange borgere forventer i aktøren skal kunne modtage ad gangen?	Det vil bero på en konkret individuel vurdering, om en borger visiteres til tilbud på den udbudte kontrakt. Derfor kan det ikke garanteres, hvor mange borgere, der visiteres. Jf. betalingsbilag C1 og C2 afsættes der 5 mio. kr. til køb på område 1: Udsatte borgere og 2 mio. kr. til køb på område 2: Kvinder med etnisk minoritetsbaggrund. Afhængig af den tilbudte timepris forventes kapaciteten hos én aktør på udbudsområde 1,



			<p>Udsatte borgere at være mellem 30-35 helårspersoner.</p> <p>På udbudsområde 2, Kvinder med etnisk minoritetsbaggrund, forventes kapaciteten hos én aktør at være mellem 10-15 helårspersoner</p>
9	22/9	<p>I hvilken grad forventes det beskrevet hvordan indsatsen tilrettelægges de to intensitetsniveauer?</p> <p>(Skal det beskrives hvordan man vil gøre brug af 4-6 timer kontra 10-13 timer?)</p>	<p>Det forventes, at Tilbudsgiver i sit tilbud har taget stilling til og beskriver, hvordan der vil tilrettelægges en meningsfuld indsats på de to intensitetsniveauer. Ordregiver stiller ikke krav om, hvordan Tilbudsgiver præsenterer indsatsstilrettelæggelsen på de to intensitetsniveauer.</p>
10	23/9	<p>Kan målgruppen også være borgere med sprogbarriere samt manglende arbejdsidentitet?</p>	<p>Ja.</p>
11	23/9	<p>Tilbudsgiver ønsker at benytte sig af en anden leverandørs virksomhedsnetværk.</p> <p>Opgaven til leverandøren består i, at tilbudsgiver via en bestillingsseddel, med borgerens CV og ønsker til praktik/småjob, bestiller et virksomhedsmatch.</p> <p>Såfremt et match bliver fundet, sender leverandøren oplysninger på virksomheden til tilbudsgiver.</p> <p>Det er således tilbudsgiver, der forestår kontakten med virksomheden, herunder oprettelse af virksomhedspraktik samt opfølgning heraf m.m.</p> <p>Vil denne leverandør af virksomhedsnetværk høre under bilag P eller bilag S.</p>	<p>Samarbejder Tilbudsgivers med andre leverandører om opgaven i kontrakten, skal disse andre leverandører fremgå af bilag P vedr. oplysninger om underleverandører.</p>
12	24/9	<p>Jeg har for et par dage siden sendt nedenstående spørgsmål til udbuddet Lokalførankret Indsats. Der er ikke kommet svar indenfor den lovede frist, og jeg undrer mig over om det er den rigtige sti jeg benytter mig af. Her kommer spørgsmålet igen:</p> <p>Jeg ser at i forventer at vælge maximum 2 aktører for hvert område. Jeg vil derfor spørge dig om du kan sige noget om hvad i forventer af aktørens kapacitet? Hvor mange</p>	<p>Se svar på spørgsmål 8.</p> <p>Ordregiver henviser i øvrigt til pkt. 5.5.2 i Udbudsbetingelserne vedr. spørgsmål/svar i udbuddet.</p>



		borgere forventer i aktøren skal kunne modtage ad gangen?	
13	24/9	<p>Vi forstår ikke helt hvordan henvisning og leverancen er tænkt med Indsats A og B.</p> <p>Vil ordregiver uddybe, hvordan man skelner mellem bestilling af indsats A og indsats B. Hvilke kriterier ligger til grund for henvisninger til enten det ene eller det andet og hvordan vil henvisningerne fordele sig forholdsmæssigt?</p> <p>Hænger de to tilbudsområder sammen ved en henvisning, eller vil borger henvises til enten det ene eller det andet?</p> <p>Vi kan se i pkt. 4.1.1 i løsningsbeskrivelsen, at man kalder spor B for et virksomhedsspor. Men kan ikke finde dette uddybet andre steder i materialet?</p>	<p>En borger vil henvises til enten indsats A eller indsats B. Der vil blive oprettet særskilte tilbudsnummer for hhv. indsats A og indsats B hos leverandøren. Forskellen på de to indsatser er, hvor mange timer om ugen der skal planlægges meningsfuld indsats for borgeren. Jf. bilag E er timer i bestillingen aktivitetstimer og der må ikke afviges fra det bestilte antal aktivitetstimer pr. uge.</p> <p>Borger visiteres til enten indsats A eller indsats B på baggrund af en individuel konkret vurdering fra jobcentret af, hvilket timeintensitetsniveau der vil skabe den korteste vej til arbejdsmarkedet eller en afklaring for den enkelte borger.</p> <p>Ordregiver kan ikke sige noget om, hvordan henvisning til hhv. indsats A og indsats B vil fordele sig.</p> <p>Ift. pkt. 4.1.1, se rettelse nr. 1 ovenfor.</p>
14	24/9	<p>Vil de 2 udvalgte aktører på udbudsområde 2 få en ligelig tildeling af opgaver?</p> <p>Hvor mange borgere forventer Ordregiver at henvise årligt? Antal eller indtil pengene er brugt op?</p>	<p>Se svar på spørgsmål 8.</p>
15	24/9	<p>Hvori ligger forskellen på opgaveløsningen mellem borgere, som er visiteret til hhv. indsats A og B jf. betalingsmodellen, set i forhold til indsatser og det færdige produkt (den færdige leverandørrapport)? Skal det forstås sådan, at borgere, som er visiteret til indsats A, forventes at blive afklaret til flexjob eller førtidspension og heraf en udvidet beskrivelse af funktions- og arbejdsevne til brug i rehabiliteringsteamet?</p>	<p>Ordregiver ser ikke i udgangspunktet forskelle i opgaveløsningen i indsats A og indsats B. Begge indsatser skal tilrettelægges efter de principper, der fremgår af bilag A1 og A2.</p>
16	24/9	<p>Er der nogle anbefalinger til længden på den afsluttende leverandørrapport i løsningsbeskrivelsen?</p>	<p>Ordregiver har ikke nogen anbefalinger til længden af den afsluttende rapport men opfordrer Tilbudsgiver til at skrive den afsluttende rapport, som de ville skrive det til jobcentret, jf. bilag A1 og A2 pkt. 3.3.4.</p>
17	29/9	<p>Der står i udbudsbetingelser følgende: <i>Bilag D1 - D2 skal vedlægges i både PDF og Word format. Endvidere skal</i></p>	<p>Ordregiver har fastsat et krav om, at Tilbudsgiver skal indlevere en kopi af løsningsbeskrivelse(r) (bilag D1 – D2), hvor oplysninger af væsentlig</p>



		<p><i>bilag D1 - D2 vedlægges i PDF udgave uden oplysninger der er væsentlige økonomiske betydning mhp. udlevering ved aktindsigtsbegæring jf. pkt. 5.7. Der er hermed tale om en kopi, der ikke indgår i tilbudsevalueringen (jf. afsnit 8).</i></p> <p>Hvordan skal det forstås?</p>	<p>økonomisk betydning er fjernet. Dette fremgår af udbudsbetingelserne pkt. 5.7. Kravet er fastsat af hensyn til Ordregivers håndtering af aktindsigtsanmodninger.</p> <p>Da der alene er tale om en henvisning til, hvad der i henhold til udbudsbetingelserne gør sig gældende, påvirkes tilbudsfristen ikke.</p> <p>Ordregiver gør opmærksom på, at Ordregiver ikke er forpligtet til at besvare spørgsmål til udbuddet der er modtaget senere end 24. september 2020. I særlige tilfælde kan Ordregiver vælge at besvare senere indkomne spørgsmål jf. udbudsbetingelserne pkt. 5.5.2.</p>
18	01/10	<p>Jeg henvender mig til dig, da jeg har et spørgsmål i forhold til løsningsbeskrivelse Bilag D1: er det et krav at ordregivers indledning og vejledninger indgår i løsningsbeskrivelsen, herunder tæller de med i de 25 sider?</p>	<p>Ja, løsningsbeskrivelsen skal afleveres som udfyldt bilag D1 i eksisterende formatering, herunder med Ordregivers indledning, vejledninger og case-beskrivelser samt skabelon, margener, linjeafstand, skriftstørrelse (Times New Roman, skriftstørrelse 11) mv.</p> <p>Alt inklusiv må løsningsbeskrivelsen maksimalt fylde 25 sider, dvs. Ordregiver læser kun til og med side 25.</p> <p>Ordregiver gør opmærksom på, at Ordregiver ikke er forpligtet til at besvare spørgsmål til udbuddet der er modtaget senere end 24. september 2020. I særlige tilfælde kan Ordregiver vælge at besvare senere indkomne spørgsmål jf. udbudsbetingelserne pkt. 5.5.2.</p>
19	02/10	<p>Vi ved at Ordregiver ikke er forpligtet til at svare på nuværende tidspunkt, men ved nærlæsning af overskriften i 6. Casebeskrivelse, står der at tilbudsgiver skal give et eksempel på en afsluttende leverandørrapport for et leverandørforløb jf. bilag A2. Den skal udformes på baggrund af casen og tage udgangspunkt i hvordan tilbudsgiver vil udarbejde en afsluttende rapport. casen har flere elementer til leverandørrapporten men ikke alle. Vi blev derfor i tvivl, om det man ønsker er at se en skabelon for rapporten, som ikke er udfyldt, eller om man ønsker at vi skal "digte" forløbet færdigt og lave en beskrivelse.</p>	<p>Tilbudsgiver skal udarbejde en afsluttende rapport for det forløb, der er beskrevet i casen. I casen er alene beskrevet de overordnede linjer i forløbet, og Tilbudsgiver skal derfor inden for rammerne af det beskrevne forløb i casen forestille sig det udfoldede forløb og skrive en afsluttende rapport på den baggrund. Fx kan Tilbudsgiver gøre sig overvejelser om, hvad der sker i praktikken, som betyder, at leverandøren giver de anviste anbefalinger i den afsluttende rapport.</p> <p>Ordregiver gør opmærksom på, at Ordregiver ikke er forpligtet til at besvare spørgsmål til udbuddet der er modtaget senere end 24. september 2020. I særlige tilfælde kan Ordregiver vælge at besvare senere indkomne spørgsmål jf. udbudsbetingelserne pkt. 5.5.2.</p>



Bilag X

Udbudsbekendtgørelse

Bekendtgørelsesinformation

TED nummer

2020/S 175-423587

I.1) Navn og adresser

Officielt navn

Københavns Kommune - Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

CVR-nummer

64942212

Postadresse

Borups Allé 177

By

København NV

Postnummer

2400

Land

Danmark

Kontaktperson

Christian Schiørring

Telefon

+45 33663366

E-mail

e72s@kk.dk

Fax

Internetadresse(r)

Overordnet internetadresse

<https://permalink.mercell.com/137569996.aspx>

Internetadresse for køberprofilen

NUTS-kode

Vælg land

Danmark

NUTS-kode

DANMARK

I.2) Fælles udbud

Kontrakten omfatter fælles udbud 

Kontrakten tildeles af en indkøbscentral 

I.3) Kommunikation

Udbudsmateriale

Udbudsmaterialet er gratis, ubegrænset og fuldt tilgængeligt på

URL

<https://permalink.mercell.com/137569996.aspx>

Yderligere oplysninger fås på

Den ovennævnte adresse

Bud eller ansøgninger om deltagelse skal sendes

elektronisk via 

URL

<https://permalink.mercell.com/137569996.aspx>

Bud eller ansøgninger om deltagelse skal sendes Udelukkende ovenstående adresse

Elektronisk kommunikation kræver anvendelse af værktøjer og anordninger, der ikke er almindeligt tilgængelige. Der er gratis, ubegrænset og fuld adgang til disse værktøjer og anordninger på

I.4) Type ordregivende myndighed

Type ordregivende myndighed Regional eller lokal myndighed

I.5) Hovedaktivitet

Hovedaktivitet

Generelle offentlige tjenester

II.1) Udbuddets omfang

II.1.1) Betegnelse

Udbud af lokalt forankret indsats

Sagsnr.

II.1.2) Hoved-CPV-kode

85312300 Vejledning og rådgivning.

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 lokalt forankret indsats i Københavns kommune.

Tryk her <https://permalink.mercell.com/137569996.aspx>

II.1.5) Anslået samlet værdi

Værdi eksklusive moms

35.000.000,00

Valuta

DKK

II.1.6) Oplysninger om delkontrakter

Kontrakten er opdelt i delkontrakter Nej

II.2) Beskrivelse

II.2.2) Supplerende CPV-kode(r)

85300000 Sociale foranstaltninger og hermed beslægtet virksomhed.
85310000 Sociale foranstaltninger.

II.2.3) Udførelsessted

NUTS-kode

DK011 Byen København

Hovedudførelsessted

II.2.4) Beskrivelse af udbuddet

Udbuddet omfatter indsatser for udsatte borgere efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, kapitel 11 - virksomhedspraktik, kapitel 12 - ansættelse med løntilskud, kapitel 14 - vejledning og opkvalificering og kapitel 26 - mentorstøtte. Målgruppen for udbuddet er udsatte borgere, over 30 år med forskellige forudsætninger, støttebehov og problemer i forhold til at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet. Ordregiver ønsker med dette udbud at indkøbe en beskæftigelsesindsats, der er forankret i et lokalmiljø, og via samarbejde med virksomheder og lokale aktører, kan flytte udbuddets borgere tættere på beskæftigelse. Der efterspørges indsatser for 2 delmålgrupper: - Udsatte borgere - Kvinder med etnisk minoritetsbaggrund
Indsatsen for begge delmålgrupper skal tilrettelægges ud fra følgende fokuspunkter: - Individuelt fokus - Virksomhedsrettet fokus - En lokal forankring - Dokumentation af borgerens forløb
Tilbudsgiver kan byde på én, eller begge delmålgrupper. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen garanterer ikke nogen minimumsomsætning i forbindelse med udbuddet.

II.2.6) Anslået værdi

Værdi eksklusive moms

35.000.000,00

Valuta

DKK

II.2.7) Varighed af kontrakten, rammeaftalen eller det dynamiske indkøbssystem

Varighed

Periode

Start

01-01-2021

Slut

31-12-2023

II.2.13) Oplysninger om EU-midler

Udbuddet vedrører et EU-finansieret projekt og/eller program

Nej

II.2.14) Yderligere 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 finansiel formåen: Tilbudsgivers erhvervsansvarsforsikring skal have en dæknings pr. forsikringsår på minimum DKK 500.000 pr skadebegivenhed for tingskade og DKK 10.000.000 pr. skadebegivenhed for personskade. Tilbudsgivers gennemsnitlige omsætning i de 3 seneste disponible regnskabsår eller Tilbudsgivers omsætning i det seneste disponible regnskabsår skal udgøre minimum DKK 1.000.000 (ekskl. moms)

III.1.5) Oplysning om reserverede kontrakter

Kontrakten er forbeholdt beskyttede værksteder og økonomiske aktører inden for social og faglig integration af handicappede eller dårligt stillede personer



Kontrakten må kun udføres som led i programmerne for beskyttet beskæftigelse



Kun i tilfælde af kontrakter for visse tjenesteydelser vedrørende sundhed, sociale og kulturelle anliggender omfattet af artikel 77 i direktiv 2014/24/EU

Deltagelse i udbuddet er forbeholdt organisationer, der beskæftiger sig med offentlige tjenesteydelsesopgaver og opfylder betingelserne fastsat i artikel 77, stk. 2, i direktiv 2014/24/EU



III.2) Kontraktbetingelser

III.2.1) Oplysninger om en bestemt profession

Udførelse af tjenesteydelsen er forbeholdt en bestemt profession



III.2.2) Kontraktudførelsesvilkår

III.2.3) Oplysninger om de medarbejdere, der er ansvarlige for kontraktens udførelse

Krav om at anføre navne på og faglige kvalifikationer for de medarbejdere, der skal udføre kontrakten



IV.1) Beskrivelse

IV.1.1) Proceduretype

Proceduretype

IV.1.3) Oplysninger om rammeaftale eller dynamisk indkøbssystem

Udbuddet indebærer udarbejdelse af en rammeaftale 

IV.1.10) Angivelse af de nationale regler, der er gældende for udbuddet

Oplysninger om nationale udbud er tilgængelig på

IV.1.11) Tildelingsprocedurens hovedtræk

IV.2) Administrative oplysninger

IV.2.1) Tidligere offentliggørelse om samme kontrakt

Bekendtgørelsens nummer i EUT S

IV.2.2) Frist for modtagelse af bud eller ansøgninger om deltagelse

06-10-2020 11:00


IV.2.4) Sprog, der må benyttes ved afgivelse af tilbud eller ansøgninger om deltagelse


Sprog, der må benyttes ved afgivelse af tilbud eller ansøgninger om deltagelse


DA

Kontrakttildeling

VI.2) Oplysninger om elektroniske arbejdsgange

 Der vil blive anvendt elektronisk bestilling

 Elektronisk fakturering accepteres

 Der vil blive anvendt elektronisk betaling

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

klfu@naevneneshus.dk

Telefon

+45 72405600

Internetadresse

<http://www.naevneneshus.dk>

Fax

+45 33307799

VI.4.2) Organ med ansvar for mæglingsprocedurerne

Officielt navn

Postadresse

By

Postnummer

Land

Danmark

E-mail

Telefon

Internetadresse

Fax

VI.4.3) Klageprocedure

Præcise oplysninger om klagefrist(er): I henhold til LBK nr. 593 af 02.06.2016 om lov om Klagenævnet for Udbud gælder følgende klagefrister i relation til gennemførelse af udbud: 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. 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. 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 standstillperioden, 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 kr. 20.000 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

Telefon

+45 41715000

Internetadresse

<http://www.kfst.dk>

Fax

+45 41715100

VI.5) Dato for afsendelse af denne bekendtgørelse

04-09-2020