



**Københavns Kommune**

**Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

---

# **Rammekontrakt om køb af beskæftigelsesrettede indsatser til voksne borgere med udadreagerende adfærd**

---

**DATO: XX.XX.XXXX**



<b>1</b>	<b>Baggrund og formål</b>	<b>6</b>
1.1	Definitioner	6
1.2	Sprog og møntfod	7
<b>2</b>	<b>Kontraktens genstand</b>	<b>8</b>
2.1	Aftale grundlag	8
2.2	Kontraktperioden	9
2.3	Leverandørens Ydelser	9
2.4	Miljøkrav	10
2.5	Arbejds miljø	11
2.6	Bestilling	11
2.7	Ordrebekræftelse og afbestilling	11
2.8	Opfyldelsestidspunkt	11
2.9	Opfyldelsesstedet	12
2.10	Rettigheder	12
<b>3</b>	<b>Leverandørens samfundsansvar</b>	<b>13</b>
3.1	Generelt	13
3.2	Arbejds klausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder	13
<b>4</b>	<b>Samarbejde</b>	<b>13</b>
4.1	Kontaktpersoner	13
4.2	Leverandørens ydelser	14
4.3	Underleverandører	14
4.4	Konsortium	15
4.5	Overdragelse af rettigheder og forpligtelser	15
4.6	Kontrol og tilsyn	16
4.7	Habilitet	17
4.8	Medarbejdere og udskiftning af Leverandørens medarbejdere	17
4.9	Fortrolighed	18
<b>5</b>	<b>Økonomi</b>	<b>18</b>
5.1	Vederlag	18
5.2	Regulering af vederlag	19
5.3	Fakturering og betalingsbetingelser	19
5.4	Modregning	19
5.5	Forsikring	20
5.6	Erstatningsansvar	20
<b>6</b>	<b>Misligholdelsesbestemmelser</b>	<b>21</b>
6.1	Forsinkelse og/eller mangelfuld levering	21

6.2	Mangler	22
6.3	Mangelbeføjelser	22
6.4	Bod	23
6.5	Ophævelse	24
<b>7</b>	<b>Afsluttende bestemmelser</b>	<b>26</b>
7.1	Ændringer af Kontrakten	26
7.2	Pålagt ophør	27
7.3	Ændringer i Offentlig Regulering	27
7.4	Ordregivers ret til at bringe Kontrakten til ophør	27
7.5	Leverandørens konkurs	28
7.6	Force majeure	28
7.7	Tvister	28
7.8	Lovvalg og værneting	29
7.9	Køretøjer	29
7.10	GDPR	29
<b>8</b>	<b>Underskrifter</b>	<b>30</b>

## **Bilag**

Bilag A - Kravspecifikation

Bilag B - Målgruppebeskrivelse

Bilag C - Betalings- og faktureringsbetingelser

Bilag D - Løsningsbeskrivelse

Bilag E - Administrative krav

Bilag E.1 - Retningslinjer for indberetning af datasæt med oplysninger om borgernes aktivitetstimer

Bilag F - Krav til leveringssted

Bilag G - Samarbejdsorganisation

Bilag H - Kvalitet og Tilsyn

Bilag I - Klausuler

Bilag J - Autorisationsoplysninger til IT-systemer

Bilag K - Oplysningskema om underleverandører

Bilag L - Samarbejdsaftale mellem virksomheder og leverandør

Bilag M - Tavshedspligtserklæring

Bilag N.0. - Databehandleraftale

Bilag N.0.1. - Databehandleraftale - Informationssikkerhedspolitik

Bilag N.0.2. - Databehandleraftale - Informationssikkerhedsregulativ

Bilag N.1. - Uddybende IT-sikkerhedsregler

Bilag O - Samtykkeerklæring til anvendelse af SMS og/eller e-mail (skabelon)

Bilag P - Erklæring om fælles befuldmægtet og om solidarisk, direkte ubetinget hæftelse

Bilag Q - Erklæring om erhvervsansvarsforsikring

Bilag R - Erklæring om Leverandørens nøgletal

Bilag S - Erklæring om henvisning til andre virksomheders ressourcer

Bilag T - Egenerklæring vedrørende Leverandørens tilhørsforhold til russiske enheder

Bilag U - Rettelsesblade, supplerende oplysninger samt spørgsmål/svar fra udbudsproces

Bilag V - Udbudsbetingelser

Bilag X - Udbudsbekendtgørelse

Bilag Y - Udkast til Rammeaftale

## **Parterne**

Københavns Kommune  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
Bernstorffsgade 17  
1592 København V  
Danmark  
CVR-nummer: [nummer] slå op og indsæt  
(herefter benævnt "Ordregiver")

og

[Indsæt leverandørnavn]

[Indsæt adresse]

[Indsæt postnummer og by]

[Indsæt land]

CVR-nummer: [nummer]

(herefter benævnt "Leverandøren")

(og tilsammen benævnt "Parterne" og hver for sig "Part")

har indgået denne følgende Kontrakt om [Indsæt], med dertilhørende bilag vedrørende køb af [Indsæt]

# 1 Baggrund og formål

Formålet med Kontrakten er at sikre Ordregiver behov for løbende og til rette tid at få indsats til voksne ledige med udadreagerende adfærd, jf. lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (Lovbekendtgørelse nr. 701 af 22. maj 2022).

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

Kontrakten er indgået efter forudgående udbud [EU-udbud nr.] i overensstemmelse med afsnit III i lovbekendtgørelse nr. 10 af 6. januar 2023 (udbudsloven) med henblik på at sikre Ordregivers behov for løbende og til rette tid at få indsats til primært voksne ledige med udadreagerende adfærd og andre borgere omfattet af lov om en aktiv beskæftigelsesindsats i Københavns Kommune, jf. bilag B.

## 1.1 Definitioner

Aftaleperiode	Den periode, i hvilken Kontrakten løber, dvs. Kontraktens varighed fra ikrafttræden til ophør.
Aktivitetstime	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.
Arbejdsdage	Mandag til fredag bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.
Arbejdsklausul	Den i Kontrakten pkt. 3.2 og bilag I anførte klausul.
Bestilling	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.
Dage	Mandag til søndag alle årets dage.
Kontrakten	Nærværende dokument med tilhørende bilag som anført under bilagsfortegnelsen og eventuelle senere allonger.
LAB	Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats med tilhørende bekendtgørelser og vejledninger m.v.
Leverance	De ydelser, som er omfattet af en given Ordre og Kontrakten i øvrigt.
Leverandør	Den juridiske enhed, som Ordregiver har indgået Kontrakten med.
Leverandørrapport	Rapporter, som bestilles af Jobcenter Københavns vedr. borgers progression i forløbet. Leverandørrapporter bestilles og indleveres via det af Ordregiver anviste Ordrestyringssystem.

Offentlig Regulering	Love, bekendtgørelser, cirkulærer og bindende EU-retsakter.
Opfyldelsestidspunkt	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.
Opfyldelsessted	Det/de i Ordren fastsatte sted(er) for levering af Leverancen. I Kontrakten anvendes også definitionen "Leveringsadresse" eller "Leveringssted", som synonym.
Ordre	En via Ordrestyringssystemet af Leverandøren <i>accepteret Bestilling</i> (= 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 og bilag E til Kontrakten
Ordregiver	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.
Ordrestyringssystem	Det IT-system, som Ordregiver stiller til rådighed for Leverandøren og som understøtter udførelsen af Kontrakten. Se også bilag E.
Parterne	Leverandøren og Ordregiver (hver for sig benævnt "Part").
Tilbudsgiver	En Part der afgiver tilbud på indeværende Kontrakt
Ydelse(r)	Alle ydelser, som Leverandøren skal levere til opfyldelse og overholdelse af Kontrakten med bilag, herunder i de konkrete Ordre. Ydelserne omfatter navnlig beskæftigelsesrettede indsatser til voksne ledige med udadreagerende adfærd efter Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB).

## 1.2 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 Aftale grundlag

#### 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 U).
3. Udbudsbekendtgørelse (bilag X)
4. Udbudsbetingelser (bilag V)
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.

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-udbudsplichtige aftaler og ved afholdelse af udbud. Det er dog Ordregivers forventning, at Kontrakten vil blive benyttet, ligesom Parterne efter nærmere aftale vil træffe fælles foranstaltninger med henblik på praktisk implementering af Kontrakten i Ordregivers organisation.



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

## 2.2 Kontraktperioden

### 2.2.1 Kontraktperiode og opsigelse

Kontrakten træder i kraft den **1. september 2023** og kontrakten løber indtil den **31. august 2027**, hvor den ophører uden yderligere varsel.

Kontrakten kan af begge Parter opsiges til udgangen af en måned med et skriftligt varsel på 8 uger. Uanset Kontraktperiodens ophør er både Leverandøren og Ordregiver fortsat forpligtet til at opfylde Ordre, som er indgået i kontraktperioden.

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 opsige Kontrakten med et forudgående varsel på én måned til udløbet af en måned.

Parterne kan ikke gøre krav om erstatning eller anden form for compensation gældende som følge af opsigelse efter dette pkt. 2.2.1

Uanset eventuelt udløb eller opsigelse af Kontrakten er både Leverandøren og Ordregiver fortsat forpligtet til at opfylde Ordre, der er indgået før Kontraktperiodens 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 opsige Ordre i det omfang, der i Kontrakten inklusive bilag er fastsat bestemmelse herom.

## 2.3 Leverandørens Ydelser

### 2.3.1 Generelt

Leverandøren skal i kontraktperioden 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 Kontrakten ikke opfyldes.

Samtlige Leverancer skal præstere/udføres på og i overensstemmelse med Kontraktens vilkår, 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.

Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at opfylde Ordregivers krav om indgåelse af Samarbejdsaftaler med virksomheder (bilag L). Kravene til indgåelse af Samarbejdsaftaler med virksomheder er beskrevet i bilag A. Såfremt Leverandøren ikke lever op til kravene indgåelse af Samarbejdsaftaler med virksomheder, ifalder Leverandøren bod jf. bodsbestemmelserne i pkt. 6.4.1

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 i Kontrakten og bilag E (pkt. 9)

### 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.

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 I, 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 I.

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

#### 2.4.2 Reduktion af miljøbelastning

Leverandøren skal samarbejde med Ordregiver om reducere 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, hvis den for Leverandøren gældende lovgivning påbyder Leverandøren dette.

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

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

### 2.6 Bestilling

Ordregiver afgiver Bestillinger i henhold til den i bilag E afgivne 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 1. maj er en fridag hos Ordregiver).

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

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

## 2.9 Opfyldelsesstedet

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

Opfyldelsesstedet for Leverancen er den eller de adresse(r), som Ordregiver angiver i Ordren og som er angivet i Leverandørens tilbud, jf. bilag D. Opfyldelsesstedet skal leve op til kravspecifikationen jf. bilag A.

## 2.10 Rettigheder

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

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

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

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

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

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

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

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

## **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 I og dette pkt. 3. I bilag I er arbejdsklausulen vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder også defineret.

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 (lovbekendtgørelse nr. 10 af 6. januar 2023) bestemmelser om ændring af kontrakter.

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

### **3.2 Arbejdsklausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder**

Leverandøren skal på baggrund af bilag I og dette pkt. 3.2 sikre, at ansatte hos Leverandøren og eventuelle underleverandører, som medvirker til at opfylde Kontrakten, er sikret løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og andre arbejdsvilkår, som ikke er mindre gunstige end dem, der gælder for arbejde af samme art i henhold til en kollektiv overenskomst indgået af de inden for det pågældende faglige område mest repræsentative arbejdsmarkedsparter i Danmark, og som gælder på hele det danske område.

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

## **4 Samarbejde**

### **4.1 Kontaktpersoner**

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

Ordregivers kontaktperson (Contract Manager):

[navn]

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Telefonnummer: [telefonnummer]

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

Leverandørens kontaktperson:

[stillingsbetegnelse] [navn]

Telefonnummer: [telefonnummer]

E-mail: [e-mail]

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

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

Særligt fastsatte krav og forventninger til samarbejdet, fremgår 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. Særlige vilkår for udførelse af samarbejdet kan fremgå af bilag S.

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 N).

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

Leverandøren er alene berettiget til at anvende andre underleverandører end de i bilag K 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 K eller er accepteret ved senere aftale med Ordregiver (og ikke kun forestår åbenbart bagatelagtige 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.3.2, 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 K 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. 4.4 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 P.

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. Eksempelvis kan det omhandle en Leverandørs ønske om at overdrage rettigheder og forpligtelser til nyt CVR-nr.

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 og bilag K 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 ejerandele 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 evt. udbudsbetingelsers egnedskriterier, men Ordregiver kan fastsætte yderligere krav til Leverandør og tredjemand ifm. en overdragelse, herunder i en ny kontrakt med tredjemand. Som udgangspunkt sker en overdragelse af rettigheder og forpligtelser efter Kontrakten på gældende vilkår og betingelser i Leverandørens Kontrakt.

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

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

#### 4.5.2 Ordregivers overdragelse af rettigheder og forpligtelser

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

### 4.6 Kontrol og tilsyn

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

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

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. 9 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

Leverandøren skal efter Ordregivers anmodning udskifte en medarbejder, ifald Ordregivers anmodning er sagligt og rimeligt begrundet. Det vil sige, hvis Ordregiver sagligt kan begrunde, at der er samarbejdsvanskeligheder med en medarbejder fra Leverandøren, skal Leverandøren sørge for, at denne medarbejder fjernes fra den pågældende samarbejdsflade. Ordregiver skal ligeledes justere i kontaktheden til Leverandøren, hvis Leverandørens anmodning om dette er sagligt og rimeligt begrundet.

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 M.

# 5 **Økonomi**

## 5.1 Vederlag

Der er aftalt priser mellem Parterne jf. bilag C. Priserne er eksklusive moms.

Vederlaget er angivet i danske kroner og inkluderer alle, ved Kontraktens indgåelse, gældende afgifter eksklusive moms.

Leverandørens vederlag inkluderer alle nødvendige omkostninger, herunder alle interne ydelser, transportomkostninger, administration, forsikringer mv. Der henledes en særlig opmærksomhed på betingelserne i bilag N, (databehandlaftale), hvor der er anført, at leverandøren én gang årligt skal

indlevere et tilsyn med deres efterlevelse af GDPR. Alle udgifter forbundet med tilsynet afholdes af leverandøren

Leverandøren er således ikke berettiget til yderligere vederlag, ud over hvad der er fastlagt i denne Kontrakt.

## 5.2 Regulering af vederlag

De i bilag D fastsatte priser kan reguleres på baggrund af den årlige procentvise ændring i Danmarks Statistiks producentprisindeks for tjenester nr. 78 Arbejdsformidling (<https://www.statbank.dk/statbank5a/SelectVarVal/Define.asp?Maintable=PRIS1515&PLanguage=0>). Betingelserne for regulering af vederlag er beskrevet i bilag C.

## 5.3 Fakturering og betalingsbetingelser

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, 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.

Betaling forfalder 30 Dage efter Leverandørens fremsendelse af fyldestgørende elektronisk faktura, jf. dette pkt. 5.3, 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 er forpligtet til at genetablere den fulde forsikringssum, såfremt der inden for et forsikringsår sker udbetaling af erstatning med mere end 50 % af den maksimale forsikringssum, som Leverandørens erhvervsansvarsforsikring har forpligtet sig til at yde forsikringsdækning med på den pågældende forsikring.

Leverandøren skal sikre sig, at dennes erhvervsansvarsforsikring dækker i tilfælde af Ydelser hidrørende fra eventuelle tredjemand/underleverandører, jf. pkt. 4.3 og bilag K; 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 og/eller mangelfuld levering

#### 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 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 og 6.5.5.

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 acontobetaling 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 Ordre eller andre forhold i forbindelse med tilsyn 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. kravene hertil i bilag A.

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 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. Boden 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 I og N anførte forpligtelser skal Leverandøren betale bod i overensstemmelse med bilag I og N. Boden 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 forlange 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 manglende samarbejdsaftaler med virksomheder

I tilfælde af at Leverandøren ikke får etableret samarbejdsaftaler med virksomheder, som det fremgår af bilag A, 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 virksomheder.

Såfremt Leverandøren ikke efter 9 måneder har etableret de krævede samarbejdsaftaler med 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 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) Misligholdelse af de i Kontrakten fastsatte forpligtelser/krav jf. bilag til Kontrakten.
- c) Leverandøren har givet urigtige eller vildledende oplysninger, som har haft betydning for Ordregiverens beslutning om at indgå Kontrakten;
- d) 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;
- e) Væsentlig overtrædelse af Arbejdsklausulen, jf. pkt. 3.2 samt forpligtelserne i bilag I;
- 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 K eller forinden er godkendt af Ordregiveren, og ikke standser med anvendelsen af en sådan underleverandør på Ordregiverens forlangende;
- i) Hvis Leverandøren eller dennes underleverandører har begået handlinger, der har ført til domfældelse for overtrædelse af gældende skattelovgivning indenfor det område, hvor virksomheden udøver sit erhverv;
- j) Hvis Leverandøren eller dennes underleverandører har vedtaget bødeforlæg eller er endelig domfældt for overtrædelse af gældende hvidvasklovgivning indenfor det område, hvor virksomheden udøver sit erhverv, medmindre Leverandøren eller dennes underleverandører har gennemført self cleaning, eller
- k) Andre forhold, som ikke selvstændigt udgør væsentlig misligholdelse, men som ved deres antal eller karakter med føje væsentligt svækker Ordregiverens tillid til Leverandøren.

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

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

Hvis Leverandøren er et kapital selskab, 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 af Ordre

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 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.

### 6.5.5 Leverandørens ophævelse af Kontrakten

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

Eventuel ophævelse af Kontrakten sker med virkning for fremtiden.

## 7 Afsluttende bestemmelser

### 7.1 Ændringer af Kontrakten

#### 7.1.1 Ændringsprocedure

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

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

- Ændringer i Offentlig Regulering, som objektivt betyder at Leverandørens Ydelse eller Ordregivers krav til Ydelsen (indhold og ramme for en forløbstype) ændres grundlæggende og/eller nødvendiggør en anmodning om ny forløbstype for at imødekomme formålet med den ændrede Offentlige Regulering
- Ændringer i (del)-målgruppernes sammensætning beskrevet i bilag B (andelen af en (del)-målgruppe stiger eller falder med +/- 10 %), som betyder at Leverandørens Ydelse eller Ordregivers krav til Ydelsen (indhold og ramme for en forløbstype) ændres grundlæggende og/eller nødvendiggør en anmodning om ny forløbstype for at imødekomme den ændrede sammensætning
- Ved væsentlige ændrede budgetforudsætninger dvs. ved ændringer på  $\geq 20$  % af det samlede indsatsbudget pr. borger i et givent budgetår pr. LAB målgruppe kan Ordregiver anmode Leverandøren om en reduktion af en eller flere af Leverandørens priser med op til maksimalt 10 % pr. gang
- Ændringer af forløbstyper efter ønsker fra Leverandøren eller Ordregiver. Pris kan ikke øges i denne sammenhæng

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 opsige Kontrakten og indgåede Ordre i det tilfælde, at Klagenevnet 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 opsiges Kontrakten helt eller delvist med 30 Dages skriftligt varsel, uden at det kan medføre krav mellem Parterne.

## 7.7 Tvister

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

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

## 7.8 Lovvalg og værneting

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

Værneting er Ordregiverens hjemting.

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

## 7.9 Køretøjer

### 7.9.1 Tomgang og Euronorm

Alle Leverandørens chauffører skal gøres bekendt med, og overholde, Københavns Kommunes tomgangsregulativ, der foreskriver, at motoren i et holdende motordrevet køretøj ikke må være i gang længere end højst nødvendigt og højst 1 minut. Læs mere om reglerne i kommunens folder her: <https://www.kk.dk/indhold/kender-du-reglerne-tomgang>.

Alle køretøjer som leverer Ydelser i henhold til Kontrakten, skal som minimum være Euronorm 6.

## 7.10 GDPR

Leverandøren er desuden forpligtet til at overholde den til enhver tid gældende persondatalovgivning, herunder bl.a. kravene om logning, sletning og destruktion af data, og til i sine interne procedurer at sikre fortrolighed om personoplysninger i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning. Leverandøren er i den sammenhæng forpligtet til at underskrive databehandleraftale, jf. Bilag N hvis Ordregiver stiller krav herom.

## 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

For Leverandøren

[Stillingsbetegnelse]

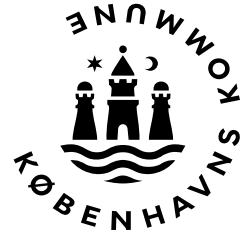
[Stillingsbetegnelse]

---

[Indsæt navn]

---

[Indsæt navn]



# Bilag A

## Kravsifikation

for

**indsatser for udsatte ledige (fyldt 30  
år) med udadreagerende adfærd**

## 1 Indledende afsnit

Formålet med kravspecifikationen er at beskrive Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens (herefter "Ordregiver") krav til beskæftigelsesindsatsen for udsatte borgere fyldt 30 år med udadreagerende adfærd i Københavns Kommune.

Indsatsen skal være med til at realisere Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets vision, som danner rammen for beskæftigelsesindsatsen i Københavns Kommune.<sup>1</sup>

*"Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal med omsorg, inddragelse, tillid og høj faglighed skabe gode brugeroplevelser og hjælpe ledige københavnere i ordinære job og uddannelse for at sikre et værdigt forsørgelsesgrundlag, samt sikre integrationen af borgere med etnisk minoritetsbaggrund og andre minoriteter i det danske samfund og være en stærk samarbejdspartner for virksomhederne."*

Visionen er bygget på Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens handleplan for udsatte, der blev vedtaget i juni 2018.<sup>2</sup> 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' med fokus på, at indsatsen for borgerne skal være virksomhedsrettet med fokus på ordinære timer, og hvor barrierer som borgerne oplever for at komme ud i job 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 arbejdssevne.

Det stærkt virksomhedsrettede fokus forventes også at blive understøttet af implementering af anden delaftale om nytænkning af beskæftigelsesindsatsen (finansiering af "Arne"-pensionen), som der blev fremsat lovforslag om den 25. januar 2023, og hvor der er fokus på, at ledige i endnu højere grad skal ud i virksomhedsrettede tilbud, ordinære løntimer og ordinær uddannelse, da tilbud om øvrig vejledning og opkvalificering marts 2023 ikke længere gælder som ret og pligt-tilbud.

## 2 Generelle krav til indsatserne

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

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.

De følgende krav er hermed gældende for alle forløbstyper og indsatsmoduler:

- Indsatsen tilrettelægges ud fra en individuel og konkret vurdering af den enkelte borgers behov i et tæt samarbejde med Jobcenter København, der varetager kontaktforløbet for målgruppen.
- 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 kunne bringe den pågældende borger tættere på arbejdsmarkedet.

<sup>1</sup> [Ny vision, pejlemærker og særlige fokusområder møde 4 | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)

<sup>2</sup> <https://www.kk.dk/dagsordener-og-referater/Besk%C3%A6ftigelses-%20og%20Integrationsudvalget/m%C3%B8de-19062018/referat/punkt-5>



- 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, ordinære timer, behandling i sundhedssektoren, samtaler og aktiviteter i sundheds- og socialforvaltningen, hos psykolog/psykiater m.v.
- Eventuel undervisning eller lignende, der forgår i hold, skal tilrettelægges således, at der er et rimeligt forhold mellem antallet af deltagere og antallet af undervisere – under hensyn til undervisningens indhold og karakter og deltagernes muligheder for at opnå det optimale udbytte heraf.
- Borgeren skal kende sine aktiviteter i den kommende periode. Borgeren skal derfor have udleveret et uge-/månedsskema for forløbet. Et uge-/månedsskema skal som udgangspunkt udleveres senest dagen før, at aktiviteterne i skemaet gennemføres. Det er op til Tilbudsgiver, hvorvidt der anvendes enten ugeskema eller månedsskema. Bemærk, at der ved alle justeringer af borgers forløb skal ændres i uge-/månedsskemaet. Se uddybning i bilag E, afsnit 4.
- Indsatsen skal kunne anvendes ved behov for en rådighedsvurdering, jf. §40a i Lov om aktiv socialpolitik, der vedrører skærpet rådighedssanktion. I den forbindelse skal der kunne planlægges aktiviteter for borger dagligt.

## **2.1 Krav om sikkerhedspolitik**

Det er et krav for indsatsen, at Leverandøren har beskrevet klare procedurer for sikkerhed (sikkerhedspolitik), så borgerne og medarbejdernes sikkerhed i indsatsen er betrygget.

Sikkerhedspolitikken skal tage højde for de særlige udfordringer, der er forbundet med målgruppen, jf. bilag B. Sikkerhedspolitikken skal bl.a. vise, at Leverandøren kan håndtere, at en borger ikke kan være sammen med en eller flere andre borgere på grund af konfliktrisiko, samtidig med at borgers forløb gennemføres jf. Ordren.

Sikkerhedspolitikken skal bl.a. beskrive, hvordan Leverandøren sikrer, at procedurerne er kendt og overholdes. Leverandøren skal kunne dokumentere, at de er kendt af medarbejderne, f.eks. via medarbejdernes underskrift på, at sikkerhedspolitikken er læst og forstået. Sikkerhedspolitikken skal kunne forevises ved tilsyn. Sikkerhedspolitikken skal udleveres til Københavns Kommune, hvis det ønskes af Ordregiver.

Ved indsendelse af tilbud skal Tilbudsgiver i løsningsbeskrivelsen redegøre for relevant erfaring med målgruppen og håndtering af sikkerhedsrisici.

## **2.2 Kendskab til målgruppen og beskæftigelsesområdet**

Tilbudsgiver skal udvise kendskab til målgruppen, og relevant lovgivning på området. Derudover skal tilbudsgiver have kendskab til reglerne vedr. rehabiliteringsteamet, herunder hvad der er relevant at dokumentere for borgere, der skal have forelagt deres sag for et rehabiliteringsteam. Såfremt leverandøren får tildelt kontrakt, skal Tilbudsgiver løbende have fokus på, at de ansatte hos leverandøren har indsigt i målgruppen samt de centrale elementer af lovgivningen, ligesom leverandøren skal sørge for intern kvalitetssikring af de rapporter og indsatser, der leveres til Ordregiver.

Indsigt i målgruppen og området vurderes at være en forudsætning for, at der kan tilrettelægges en indsats hos leverandøren, der virker, og som er i sammenhæng med det arbejde, som Jobcenter København udfører ifølge lovgivningen. Tilbudsgiver skal ikke udføre myndighedsarbejde (fx træffe afgørelser).

### 3 Indsatsspor

Rammeaftalen består af nedenstående tre indsatsspor, som borgerne skal kunne visiteres til. Såfremt Tilbudsgiver tildes Kontrakt på baggrund af udbuddet, skal Ordregiver kunne visitere borgere til alle nedenstående tilbud hos Tilbudsgiver.

<b>Spør 1:                      Virksomhedsspor                      (hovedsporet)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fokus på en virksomhedsrettet indsats mhp. at borger kommer i ordinære timer og/eller virksomhedsplacering</li> <li>Fokus på at håndtere sociale og helbredsmæssige barrierer sideløbende med en virksomhedsrettet indsats, herunder træning af sociale kompetencer og vredeshåndtering samt evt. behov for en opsøgende indsats</li> <li>Tilstrækkelige beskrivelser af borgerens forløb, arbejdsevne og funktionsevne.</li> </ul>	1A: Meget stort støttebehov (Typisk interval på 2-4 timer/uge)
		1B: Stort støttebehov (Typisk interval på 5-9 timer/uge)
		1C: Noget støttebehov (Typisk interval på 10-15 timer/uge)
<b>Spør 2:                      Fastholdelsesmentor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fastholdelse på virksomhed i ordinære timer og virksomhedsplacering</li> <li>Tilstrækkelige beskrivelser af borgerens forløb, arbejdsevne og funktionsevne.</li> </ul>	(Typisk 2 timer/uge)
<b>Spør 3: Mentor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indsats til borgere, der ikke aktuelt kan deltage aktivt i tilbud</li> <li>Fokus på at understøtte borgere i at stabilisere livssituation og blive i stand til at deltage aktivt i tilbud</li> <li>Tilstrækkelige beskrivelser af borgerens forløb, arbejdsevne og funktionsevne.</li> </ul>	(Typisk 1 eller 2 timer/uge)

Det forventes at hovedparten af borgeren vil blive visiteret til spor 1 'virksomhedsspor', og at disse borgere vil få tilknyttet en fastholdelsesmentor (spor 2) ved etablering af virksomhedsplacering og/eller lønnede timer. En mindre del af borgerne kan have behov for en mentorindsats (spor 3), bl.a. forud for opstart på spor 1 'virksomhedsspor'.

#### Visitering til et fleksibelt timetal i spor 1 'Virksomhedsspor'

Ordregiver vil som udgangspunkt visitere borgere til de enkelte vejlednings- og opkvalificeringstilbud på spor 1 (virksomhedsspor) i et fleksibelt ugentligt timetal, der svarer til de intervaller, der er anført under de enkelte tilbud i tabellen ovenfor. Dvs. at hvis borger fx visiteres til indsats 1A under virksomhedsspor, vil den enkelte borger som udgangspunkt blive visiteret til et tilbud i et gennemsnitligt ugentligt timeinterval i 2-4 timer per uge. I praksis betyder det, at Leverandøren har fleksibilitet i forhold til, hvor mange aktivitetstimer der planlægges for den enkelte borger om ugen, da

det gennemsnitlige ugentlige planlagte aktivitetstimer for den enkelte borger blot skal ligge inden for det timeinterval, der er bestilt for den enkelte borger (dvs. 2-4 timer i dette eksempel). Ordregiver vil føre tilsyn med, om det gennemsnitlige ugentlige timetal for borger er inden for det bestilte timeinterval (se evt. bilag H 'Kvalitet og tilsyn', afsnit 3.4.2).

Borgere kan godt visiteres til andre timeintervaller end de typiske timeintervaller, der er fastsat for tilbuddene under virksomhedssporet (jf. tabellen ovenfor). Det konkrete timeinterval for borger vil afhænge af en individuel og konkret vurdering af borgerens behov.

Ordregiver kan i løbet af kontraktperioden vælge ikke at visitere til et vejlednings- og opkvalificeringstilbud i et fleksibelt timetal og i stedet visitere til et konkret ugentligt timetal. Det kan fx ske, hvis Ordregiver finder dette mest hensigtsmæssigt pba. indsamlede erfaringer i løbet af kontraktperioden.

**Bemærk:** Visitering af borger til en mentorindsats vil altid ske i et konkret ugentligt timetal, jf. bekendtgørelse om en aktiv beskæftigelsesindsats (BAB) § 52.

Se uddybning om anvendelse af visitering via fleksibelt timetal i bilag E, afsnit 4.2.

## **4 Indsatsspor 1: Virksomhedsspor**

### **4.1 Formålet med indsatsen**

Formålet med indsatspor 1 (virksomhedsspor) er, at målgruppen kommer ud på en virksomhed i ordinære timer og/eller en virksomhedsplacering. Samtidig skal indsatsen have fokus på, at der skabes tilstrækkeligt grundlag for at kunne vurdere og dokumentere borgerens arbejdsevne mhp. at skabe fremdrift og afklaring i borgerens sag. Som en central del af indsatsen skal borgeren understøttes i at træne sociale kompetencer, vredeshåndtering samt identificere egne ressourcer og kompetencer og bl.a. derigennem motiveres til at blive en del af arbejdsmarkedet.

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

1. Individuelt fokus med udgangspunkt i borgerens behov
2. Virksomhedsrettet fokus
3. Dokumentation af borgernes forløb, herunder udvikling og progression

### **4.2 Individuelt fokus med udgangspunkt i borgerens behov**

Indsatsen skal altid tilrettelægges individuelt med udgangspunkt i den enkelte borgers udfordringer, forudsætninger og behov. For en stor del af borgerne vil der være behov for en væsentlig motivationsindsats, og der vil for nogle af borgerne være behov for en opsøgende indsats, f.eks. hjemme hos borger eller på opholdssteder.

Sideløbende med en virksomhedsrettet indsats skal leverandøren have fokus på at understøtte den enkelte borger med at få stabiliseret sin sociale og/eller helbreds-mæssige situation, f.eks. ift. bolig, gæld, misbrug eller sygdom. I den sammenhæng kan det – via et tæt samarbejde og forventningsafstemning med Jobcenter København – være relevant at iværksætte indsats for

borgeren hos andre relevante instanser mv. Det kan f.eks. være socialforvaltningen, misbrugsbehandling, regionen (psykiatri), støttekontaktperson mv.

Der skal i indsatsen i videst muligt omfang allokeres én gennemgående kontaktperson for borgeren, og denne person skal forstå at motivere og udfordre borgeren til næste udviklingsskridt mhp. at skabe progression for borger mod arbejdsmarkedet og stabilisere borgerens livssituation. Kontaktpersonen skal kunne vejlede om mulighederne på arbejdsmarkedet. Det er vigtigt, at der er fokus på opbygning af en tillidsfuld relation med borger.

### **4.3 Virksomhedsrettet fokus**

#### **4.3.1 Virksomhedsrettede fokus fra første dag**

Udgangspunktet for arbejdet med borgerne fra første dag er en virksomhedsrettet indsats. 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 viser sig at være i målgruppen for f.eks. fleksjob, vil der som udgangspunkt skulle etableres et småjob og/eller en ekstern praktik for at sikre tilstrækkelig dokumentation. For borgere, der er i målgruppen for en førtidspension, vil det virksomhedsrettede arbejde (enten via interne forløb, i arbejdslignende situationer eller eksterne praktikker) også indgå som dokumentation for reduceret arbejdsevne. Der vil således være behov for at arbejde virksomhedsrettet med hele målgruppen, herunder borgere der kan være i målgruppen for en afklaring til et fleksjob eller en førtidspension.

Udgangspunktet for indsatsen frem til etablering af ordinære timer/fleksjob/virksomhedsplacering er, at det i videst mulige omfang skal tilrettelægges i et tæt samarbejde med virksomheder, hvor borgerne, f.eks. via virksomhedsbesøg eller andre aktiviteter omfattet af LAB, kap. 14, får konkretiseret sit jobmål.

For en stor del af borgerne vil der være behov for en væsentlig motivation af borger i forhold til at kunne opstarte på en virksomhed. Målgruppen vil derudover have udfordringer, som gør, at de ved forløbets start vil have svært ved at fungere under de rammer og vilkår, der er på en arbejdsplads målgruppen (bl.a. udfordringer med mødestabilitet og med at begå sig på en arbejdsplads med skrevne regler og retningslinjer, jf. afsnit 3).

En central del af indsatsen skal der derfor bl.a. være fokus på:

- at træne kompetencer i relation til at indgå på en arbejdsplads, herunder især sociale kompetencer.
- at støtte borger i håndtering og mestring af vrede mv., der kommer til udtryk verbalt og/eller fysisk.

Forud for en ansættelse/virksomhedsplacering kan der for nogle borgere være behov for at starte op internt hos Tilbudsgiver, hvor borgerne kan blive afprøvet i arbejdslignende situationer med henblik på at lære at indgå i arbejdsfællesskaber med krav til bl.a. fremmøde og adfærd.

Som en 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.

#### **4.3.2 Fokus på det gode match**

Indsatsen skal have fokus på at skabe det rette match mellem de enkelte borgere og relevante job- og praktikåbninger. Det kræver, at Leverandøren har et indgående kendskab til målgruppen, herunder målgruppens karakteristika, behov og udfordringer jf. afsnit 3, og at leverandøren formår at sætte denne

viden i spil i forhold til at skabe det gode match. Derudover kræver det, at Tilbudsgiver har et stort overblik over og samarbejde med virksomheder, der formår at håndtere målgruppen, som bl.a. ofte mangler sociale færdigheder og forståelse for de krav, de bliver mødt med på et arbejde, jf. bilag B (målgruppebeskrivelsen). Se i øvrigt afsnittet nedenfor om krav til indgåelse af samarbejdsaftaler med virksomheder (afsnit 4.3.4).

### **4.3.3 Indgåelse af aftale med virksomhed og fastholdelse på virksomhed**

Forud for en ansættelse eller virksomhedsplacering, er det afgørende at få forventningsafstemt formål og indhold mellem borger og virksomhed. Det gælder særligt, hvis der ikke er forventning om, at fx virksomhedspraktikken kan resultere i et job på samme arbejdsplads.

Sammen med borger og virksomhed skal der udarbejdes en klar plan for arbejdstid, arbejdsopgaver og sideløbende aktiviteter med leverandøren. Formålet med de sideløbende aktiviteter skal være at fastholde borger på virksomheden og understøtte progression i borgerens deltagelse, herunder stigning i timetal og udvikling i opgavevaretagelse.

Antallet af timer i ansættelsen/virksomhedsplaceringen afhænger af borgerens formåen. Udgangspunktet er, at borger skal være ude på en virksomhed i det højeste antal timer, som borgeren kan deltage i.

Sideløbende aktiviteter skal tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering og skal sikre, at borgerne fastholdes og understøttes i ordinære timer og/eller en virksomhedsplacering.

Det kan for visse borgere være nødvendigt, at der undervejs i et forløb etableres flere småjob og/eller virksomhedspraktikker på forskellige virksomheder, indtil det rette match er fundet.

Ansættes borger i ordinære timer, fleksjob, løntilskud og/eller en virksomhedspraktik i forløbets periode, tæller disse timer som aktivitetstimer leveret i forløbet, jf. bilag E. Leverandøren kan dog ikke afvige fra de nærmere fastsatte krav for kontakt under ansættelsen/virksomhedsplaceringen.

### **4.3.4 Samarbejdsaftale med 5-10 virksomheder**

Ordregiver forventer, at den enkelte borger mødes med en tro på, at ordinære timer er en mulighed. Denne tro bør understøttes af nogle konkrete forslag til og eksempler på, hvor og hvordan det kan lykkes, så skridtene frem mod at komme ud på en virksomhed bliver så håndgribelige for borger som muligt. Det er derfor et krav, at Tilbudsgiver som del af indsatsen indgår samarbejdsaftale med 5-10 virksomheder, som kan tilbyde relevant arbejde for målgruppen og som kan håndtere.

Det er et krav, at Tilbudsgivere, der tildeles kontrakt, inden for 3 måneder efter Kontraktens ikrafttræden, har indgået samarbejdsaftaler med 5-10 virksomheder. Samarbejdsaftalerne skal godkendes af Ordregiver. Tilbudsgiver skal ved indgåelsen af samarbejdsaftalerne anvende skabelon til samarbejdsaftale, jf. bilag L. I skabelonen skal virksomheden præsenteres, samt de typer af opgaver, som virksomheden kan tilbyde målgruppen. Det kan være serviceopgaver på virksomheden, f.eks. pedelopgaver, oprydningsopgaver i køkkenet/i lokaler m.v. Det kan også være opgaver ift. at hjælpe til med at holde grønne områder m.v. Hvis Tilbudsgiver ikke efter 3 måneder kan præsentere de påkrævede 5-10 samarbejdsaftaler, vil Tilbudsgiver blive indkaldt til en drøftelse om de manglende samarbejdsaftaler med Ordregiver. Kan Tilbudsgiver ikke efter 6 måneder præsentere de påkrævede 5-10 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 5-10 virksomheder. Fx om det er virksomheder inden for 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 ordinære timer og virksomhedsplaceringer. I løsningsbeskrivelsen (bilag D) fremgår konkrete emner vedr. samarbejdsaftalerne, der skal udfoldes af Tilbudsgiver i løsningsbeskrivelsen.

Det bemærkes, at Leverandøren gerne må understøtte borger med at komme ud i en virksomhedsplacering og/eller lønnede timer på virksomheder, der ikke er indgået samarbejdsaftale med. Det vil således altid være en individuel og konkret vurdering, hvilken arbejdsplads der er det bedste match med en borger.

#### **4.4 Dokumentation af borgers 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 arbejdsevne og aktiviteter i forløbet. Udarbejdelse af leverandørrapporter skal foregå med den kadence, der angives i bestillingen fra jobcentret og ifølge de retningslinjer, der er angivet i bilag E.

De løbende leverandørrapporter skal kunne læses i en sammenhæng og skal derfor kun, hvis det er relevant indeholde gentagelser i korte vendinger.

Den afsluttende leverandørrapport skal indeholde en opsamling på borgers forløb og være konkret og af en faglig kvalitet, der sikrer relevante og dokumenterede perspektiver på 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.

Den afsluttende leverandørrapport skal være en fyldestgørende beskrivelse af borgerens forløb og skal indeholde en beskrivelse af:

- De fokusområder der er arbejdet med i forløbet, herunder de konkrete aktiviteter, som er (forsøgt) tilrettelagt i den forbindelse, samt hvordan der konkret er arbejdet med progression hos borger
- Hvilke aktiviteter/opgaver borgeren hhv. har kunnet håndtere og ikke har kunnet håndtere pga. begrænsninger i arbejdsevnen
- Hvordan processen har været i forhold til at understøtte borger med evt. at kunne håndtere de forskellige aktiviteter/opgaver, herunder hvilken rolle hhv. konsulent og borger har spillet
- Hvordan de konkrete aktiviteter/opgaver har bidraget til/ikke bidraget til at udvikle borgers arbejdsevne.
- Observationer i forhold til, hvordan borgerens evt. u hensigtsmæssige adfærd (bl.a. udadreagerende adfærd) og psykiske udfordringer konkret er kommet til udtryk i forskellige situationer, og hvordan det er håndteret.
- Hvilke tiltag der er gjort for at matche borger med en virksomhed, herunder hvordan borger har reageret på tiltagene, og hvorfor det har/ ikke har resulteret i en virksomhedstilknytning. Beskrivelse af processen med (forsøg på) etablering af match med en virksomhed.

- De begrænsninger i borgerens arbejdsevne og adfærd, som evt. har været en hindring for borgers deltagelse. Derudover beskrivelse af, hvordan der er forsøgt at blive kompenseret for borgerens begrænsninger i arbejdsevnen, og hvilken effekt de konkrete kompensationer har haft.
- hvilke fagligheder (fx fysioterapeut, ergoterapeut mv.) der evt. har været inddraget i arbejdet med at afklare, hvordan borgeren kan kompenseres med henblik på at kunne varetage opgaver.
- 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, herunder en faglig vurdering af realismen i at borger kommer i arbejde (pba. skånehensyn, adfærd mv.)
- Ved evt. behov for forlængelse af et forløb, skal der være en faglig begrundelse herfor, herunder en begrundelse for, hvorfor borger evt. endnu ikke er kommet ud på en virksomhed, og hvad der skal til for at skabe progression hos borger.
- Ved visitering til et forløb i et fleksibelt timetal: Faglig begrundelse for det valgte antal aktivitetstimer for borger.

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

### **Krav til indsatsporet**

Indsatsspor 1 (virksomhedsspor) er opbygget omkring de aktive tilbud i LAB:

- Vejledning og opkvalificering, §91 i LAB, kap. 14
- Virksomhedspraktik, jf. LAB, kap. 11
- Formidling til ansættelse i løntilskud, jf. LAB, kap. 12

### **4.5 Indsatser under indsatsspor 1 (virksomhedsspor)**

Under indsatsspor 1 skal der leveres tilbud til borgere med forskellige støttebehov:

- Indsats 1A: Meget stort støttebehov
- Indsats 1B: Stort støttebehov
- Indsats 1C: Noget støttebehov.

Indholdet i hvert indsatsspor uddybes nedenfor. Løsningsbeskrivelserne skal for indsatssporrene opfylde det ovenfor og nedenfor anførte i forhold til krav, tilrettelæggelse m.v.

#### **4.5.1 Indsats 1A: Måltrettet borgere med meget stort støttebehov og udadreagerende adfærd**

Indsats 1A retter sig mod borgere i målgruppen med massive sociale- og helbredsmæssige udfordringer i et sådant omfang, at indsatsen skal være særligt håndholdt og udelukkende bestå af individuel tid og samtaler for borger med medarbejder(e) hos Tilbudsgiver. Der vil være behov for at arbejde virksomhedsrettet med borgerne. s.

For en del af borgerne vil der være behov for en opsøgende indsats, da flere kan have svært ved stabilt fremmøde.

### **Varighed og intensitet**

Forløbet skal typisk leveres med en varighed mellem 13-26 uger med mulighed for forlængelse. I visse tilfælde vil der – ud fra en konkret vurdering af den enkelte borgers behov - være behov for at bestille forløb af en anden varighed.

Forløbet vil typisk blive booket med et ugentligt timeinterval mellem 2-4 timer. I visse tilfælde vil der være behov for at der leveres et andet antal timer i gennemsnit per uge.

#### **4.5.2 Indsats 1B: Målrettet borgere med stort støttebehov, komplekse udfordringer og udadreagerende adfærd**

Indsats 1B retter sig mod de borgere i målgruppen, som har svære sociale- og helbredsmæssige udfordringer, og som i et vist omfang vil kunne deltage i fælles aktiviteter og i hold med et mindre antal af andre borgere - men med fokus på, hvordan holdene kan sammensættes mest hensigtsmæssigt ift. borgernes adfærd og udfordringer. Individuel borgerkontakt vægtes som et centralt element i indsatsen for at understøtte, at borgerne kommer tættere på arbejdsmarkedet.

For en stor del af borgernes vil der være behov for en væsentlig motivation af borger i forhold til at komme ud på en virksomhed. For nogle borgere vil der være behov for en opsøgende indsats.

##### **Varighed og intensitet**

Forløbet skal typisk leveres med en varighed op til 13 uger med mulighed for forlængelse. I visse tilfælde vil der – ud fra en konkret vurdering af den enkelte borgers behov - være behov for at bestille forløb af en anden varighed.

Forløbet vil typisk blive booket med et ugentligt timeinterval på mellem 5-9 timer. I visse tilfælde vil der være behov for at der leveres et andet antal timer i gennemsnit per uge.

#### **4.5.3 Indsats 1C: Målrettet borgere med noget støttebehov og udadreagerende adfærd**

Indsats 1C retter sig mod borgere, der har behov for en helhedsorienteret indsats, og som i højere grad vil kunne have fordel af at deltage i hold sammenlignet med borgere, der visiteres til indsats 1B eller 1A, men med fokus på, hvordan holdene kan sammensættes mest hensigtsmæssigt ift. borgernes adfærd og udfordringer. For at sikre en individuel tilrettelæggelse af borgerens forløb, vil der være behov for individuelle samtaler og tid med borger. Der vil samtidig være behov for motiverende samtaler.

##### **Varighed og intensitet**

Forløbet skal typisk leveres med en varighed op til 13 uger med mulighed for forlængelse. I visse tilfælde vil der – ud fra en konkret vurdering af den enkelte borgers behov - være behov for at bestille forløb af en anden varighed.

Forløbet vil typisk blive booket med et ugentligt timeinterval på mellem 10-15 timer. I visse tilfælde vil der være behov for at der leveres et andet antal timer i gennemsnit per uge.

#### **4.6 Resultatmål for indsatsen for virksomhedssporet (indsatsspor 1)**

<b>Ordregiver har følgende resultatmål for indsatsen:</b>
Resultatmål:



- At hjælpe og støtte borger i at blive matchet med relevant(e) virksomhed(er) (ordinære timer/virksomhedspraktik /løntilskud). Hvis ikke dette lykkes for borger, skal der være en faglig beskrivelse af hvorfor og processen med at forsøge at få borger ud på en virksomhed (jf. afsnit 4.3)

Delmål:

- At borger bliver motiveret for at deltage i forløbet og kan fastholde stabilt fremmøde i forløbet, herunder at der – ved behov – er etableret kontakt til borger via en opsøgende indsats.
- At der fastlægges en plan for borgerens forløb hos leverandøren
- At der igangsættes indsatser, som der har fokus på at hjælpe borger med at håndtere sine barrierer for at komme ud på en virksomhed, herunder mestring af vrede og træning af sociale kompetencer.
- At borger har udarbejdet eget CV
- At der er arbejdet med at gøre borger bevidst om egne evner, ønsker og ressourcer ift. arbejdsmarkedet
- At borger har fået stabiliseret livssituation og eventuelle behov for tilbud/indsatser fra fx egen læge, kommunale og regionale behandlingstilbud, andre forvaltninger mv. er identificeret og håndteres
- At der er tilstrækkelige beskrivelser af borgerens udvikling, arbejdsevne og funktionsevne, samt en beskrivelse af, hvordan der i forløbet er arbejdet med borgerens progression

## 5 Indsatsspor 2: Fastholdelsesmentor

Målgruppen for indsatsen er borgere, der er i ordinære timer, fleksjob, løntilskud, virksomhedsplacering eller uddannelse, og hvor der er behov for støtte til fastholdelse via en mentor.

### 5.1 Rammen om indsatssporet

Formålet med indsatsen skal være at sikre, at borgeren understøttes og fastholdes i ordinære timer, fleksjob, løntilskud, virksomhedsplacering eller uddannelse, og at dette bidrager til fastholdelse og borgernes fortsatte bevægelse mod arbejdsmarkedet.

Ved en virksomhedsplacering skal indsatsen ske på baggrund af den skriftlige aftale, der er udarbejdet i samarbejde med borger og arbejdsgiver. Aftalen kan løbende tilpasses efter dialog med virksomhed/uddannelsessted og borger, og skal indeholde f.eks. varighed, mål og delmål, arbejdstid og hvordan denne øges i forløbet, samt eventuelle skånebehov, der skal tages hensyn til.

Som en del af indsatsen skal der tilbydes relevant faglig vejledning i tilrettelæggelse af opgaver, arbejdstid og skånehensyn, således at borgerens udfordringer kan imødekommes på arbejdspladsen.

Derudover skal fastholdelsesindsatsen – afhængig af borgerens konkrete behov – kunne bestå af bl.a.:

- Hjælp til at lære at være en del af en arbejdsplads, herunder støtte til at møde, personlig fremtræden og indgå i kollegiale samarbejder.
- Støtte til at håndtere barrierer for fastholdelse, herunder udfordringer i forhold til bolig, gæld, misbrug mv.
- Støtte borgeren i at udvikle strategier til at mestre hverdagen, fx vrede, sygdom mv.

## 5.2 Dokumentation af borgers 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.

Tilbudsgiver skal udarbejde leverandørrapporter med en systematisk og kvalificeret beskrivelse af borgerens arbejdsevne og aktiviteter i forløbet. Udarbejdelse af leverandørrapporter skal foregå med den kadence, der angives i bestillingen fra jobcentret og ifølge de retningslinjer, der er angivet i bilag E.

De løbende leverandørrapporter skal kunne læses i en sammenhæng og skal derfor kun, hvis det er relevant indeholde gentagelser i korte vendinger.

Den afsluttende leverandørrapport skal indeholde en opsamling på borgers forløb og være konkret og af en faglig kvalitet, der sikrer relevante og dokumenterede perspektiver på 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.

Den afsluttende leverandørrapport skal indeholde beskrivelse af

- De konkrete jobfunktioner, som borgeren har forsøgt at varetage, og hvilke af disse jobfunktioner som borgeren hhv. har kunnet varetage og ikke har kunnet varetage.
- De begrænsninger i borgerens arbejdsevne og adfærd, som evt. har været en hindring for, at borgeren har kunnet varetage visse jobfunktioner, og/eller har betydet, at borgeren ikke har kunnet være effektivt tilknyttet i alle timer
- De skånebehov som borger har i de konkrete jobfunktioner
- Hvordan der (bl.a. via hjælpemidler) er forsøgt at kompensere for borgerens skånebehov og begrænsninger i arbejdsevnen, og hvilken effekt de konkrete kompensationer har haft på borgerens evne til at varetage de konkrete jobfunktioner
- hvilke fagligheder (fx fysioterapeut, ergoterapeut mv.) der evt. har været inddraget i arbejdet med at afklare, hvordan borgeren kan kompenseres med henblik på at kunne varetage jobfunktionerne
- Oplysning om, hvor mange timer borgeren effektivt har arbejdet, og hvordan der har været forsøgt progression (opgaver og timer), herunder argumentation for hvorfor timeantallet har været på/er endt på bestemt niveau
- Hvordan borgers fremmøde har været, herunder beskrivelse af årsager til, at borger er gået tidlige
- En vurdering af om borgerens beskæftigelsesmål er realistisk set i forhold til det brede arbejdsmarked pba. borgerens skånebehov, adfærd mv. og en vurdering af de vigtigste fokusområder for, at borgeren kan komme i job/uddannelse, herunder en faglig vurdering af realismen af borgers progression mod arbejdsmarkedet
- En beskrivelse af arbejdsgivers vurdering af bl.a. borgers arbejdsevne, funktionsevne, kompetencer mv

## 5.3 Resultatmål for indsatsen ved fastholdelsesmentor (indsatsspør 2)

<b>Ordregiver har følgende resultatmål for indsatsen:</b>
---

- At borger fastholdes på en virksomhed, og at der sker udvikling i timer og arbejdsopgaver
- At borger bliver bevidst om egne evner, ønsker og ressourcer ift. arbejdsmarkedet
- At borger får erfaring med at håndtere sine barrierer mod arbejdsmarkedet samt erfaring med konkrete jobfunktioner og at indgå i et arbejdsfællesskab
- At borger har fået stabiliseret livssituation og eventuelle behov for tilbud/indsatser fra fx egen læge, kommunale og regionale behandlingstilbud, andre forvaltninger mv. er identificeret og håndteres
- At der er tilstrækkelige beskrivelser af borgerens udvikling, arbejdsevne og funktionsevne, samt proces for hvordan der er arbejdet hen mod progression

#### **5.4 Varighed og intensitet**

Forløbet skal typisk leveres med en varighed op til 13 uger med mulighed for forlængelse. I visse tilfælde vil der – ud fra en konkret vurdering af den enkelte borgers behov - være behov for at bestille forløb af en længere varighed.

Forløbet vil typisk blive booket med et konkret ugentligt timetal et sted på typisk 2 timer. I visse tilfælde vil der være behov for at der leveres et andet antal timer i gennemsnit per uge.

#### **5.5 Krav til indsatsporet**

Indsatsporet er opbygget omkring mentorindsatsen i LAB:

- Mentor, jf. LAB, kap. 26

### **6 Indsatsspor 3: Mentor**

Målgruppen for indsatsen er borgere, der har så massive sociale og/eller helbredsmæssige udfordringer, at de ikke aktuelt kan deltage i et aktivt tilbud. Fokuset i indsatsen skal være at understøtte borgere i at stabilisere livssituation og blive i stand til at deltage i aktivt tilbud. Formålet med denne mentorindsats er således, at borger bliver klar til at deltage i en indsats under virksomhedssporet (spor 1).

#### **6.1 Rammen om indsatsporet**

Indsatsen skal være med til at sikre, at borgeren hjælpes og støttes i at stabilisere sin livssituation, så borger bliver i stand til at deltage i en beskæftigelsesrettet indsats på egen hånd.

Der kan være behov for en opsøgende indsats for at opnå kontakt til borger.

Fokus for alle borgere i målgruppen er, at indsatsen skal være individuel og helhedsorienteret. Indsatsen skal derfor have fokus på, at der opbygges en tæt og god relation til borgeren, så der er grundlag for at støtte borger tilstrækkeligt i håndtering af alle de udfordringer, der står i vejen for borgers deltagelse i beskæftigelsesrettet indsats.

Gennem hele forløbet med mentoren (og særligt ved opstart) bør en væsentlig del af indsatsen have til formål at motivere og hjælpe borger til at deltage i arbejdet med mentoren. Opbygning af en tillidsfuld

relation med borger er i den henseende afgørende, og mentor skal derfor formå at møde borgeren i dennes situation og tilbyde hjælp til at håndtere sine udfordringer.

Herudover skal det identificeres, hvilke tiltag der skal til for, at borger kan blive klar til at deltage i aktive tilbud under virksomhedssporet (spor 1) eller alternativt bliver afklaret til anden ydelse. Mentoren skal hjælpe borger med at få stabiliseret sin sociale og/eller helbredsmæssige situation, f.eks. i forhold til bolig, gæld, misbrug eller sygdom mhp. at blive klar til at deltage i aktive beskæftigelsesrettede tilbud.

Det kan f.eks. være ved at udarbejde ansøgninger i forhold til personlig assistance, hjælpemidler m.v. efter LAB, eller søge hjælp hos egen læge eller i andre kommunale og/eller regionale tilbud. Mentoren skal ligeledes støtte borgeren i at udvikle strategier til at mestre hverdagen, f.eks. vrede, sygdom m.v., samt ledsage borger til relevante aktiviteter og samtaler.

## 6.2 Dokumentation af borgers 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 arbejdsevne og aktiviteter i forløbet. Udarbejdelse af leverandørrapporter skal foregå med den kadence, der angives i bestillingen fra jobcentret og ifølge de retningslinjer, der er angivet i bilag E.

De løbende leverandørrapporter skal kunne læses i en sammenhæng og skal derfor kun, hvis det er relevant indeholde gentagelser i korte vendinger.

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 forløb.

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
- Om borger har kunnet deltage i aktiviteterne sammen med mentoren, og hvordan borger har reageret under aktiviteterne med mentor
- Beskrivelse af om der opleves en udvikling i borgerens varetagelse af aktiviteter mv. på egen hånd og egen situation eller ej
- De begrænsninger hos borgeren, som har været en hindring for, at borgeren har kunnet deltage i aktiviteterne
- Hvordan aktiviteterne i forløbet har bidraget til progression i borgers sag
- Objektiv beskrivelse af borgerens evt. uhensigtsmæssige adfærd
- Forslag til indsatser der bør iværksættes for at skabe fremdrift hos borgeren mod arbejdsmarkedet.

## 6.3 Resultatmål

<b>Ordregiver har følgende resultatmål for indsatsen:</b>
---

**Resultatmål:**

- At borger bliver klar til at deltage i en beskæftigelsesrettet indsats under virksomhedssporet (spor 1)

**Delmål:**

- At der opbygges en tillidsfuld kontakt mellem borger og mentor, og at borger bliver motiveret for at arbejde sammen med mentor
- At borgers ressourcer og behov for støtte afdækkes
- At det identificeres hvor i borgers situation, at der særligt er behov for at sætte ind, så borger kan komme til at deltage i aktive indsatser
- At der iværksættes indsatser, der er med til at stabilisere borgers sociale, fysiske og psykiske situation.

#### **6.4 Varighed og intensitet**

Forløbet skal typisk leveres med en varighed op til 26 uger med mulighed for forlængelse. I visse tilfælde vil der – ud fra en konkret vurdering af den enkelte borgers behov - være behov for at forlænge forløbet, hvis formålet ikke er opnået.

Forløbet vil typisk blive booket med et konkret ugentligt timetal på typisk 1 time om ugen. I visse tilfælde vil der være behov for at der leveres et andet antal timer i gennemsnit per uge.

#### **6.5 Krav til indsatssporet**

Indsatssporret er opbygget omkring mentorindsatsen i LAB:

- Mentor, jf. LAB, kap. 26

# **Bilag B**

## **Målgruppebeskrivelse**

**Indsatser for udsatte (fyldt 30 år) med  
udadreagerende adfærd**

# 1 Målgruppebeskrivelse

Dette bilag beskriver målgruppen for indsatsen, der primært er målrettet udsatte borgere fyldt 30 år med udadreagerende adfærd mv., herunder hovedsageligt aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, jf. lov om aktiv beskæftigelse. Andre målgrupper (jf. lov om aktiv beskæftigelsesindsats) kan dog også modtage aktive tilbud under denne rammeaftale.

Det er ikke samtlige borgere i målgruppen, der vil blive visiteret til en indsats hos en leverandør. Jobcentrene vil ved de enkelte borgere foretage en individuel vurdering af, om borger vil kunne profitere af en indsats hos en leverandør.

## 1.1 Målgruppens karakteristika

De borgerne, der visiteres til tilbud under denne rammeaftale, er kendetegnet ved at have massive sociale- og helbredsmæssige udfordringer samt en udadreagerende og/eller truende adfærd.

Derudover er borgerne i målgruppen ofte kendetegnet ved:

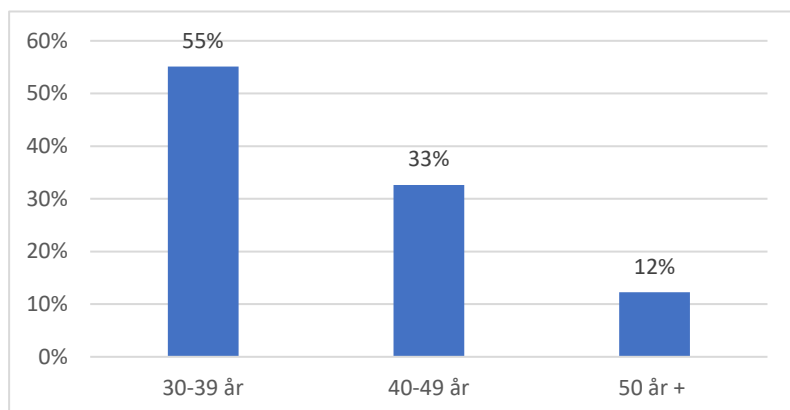
- at de har ingen eller en ringe tilknytning til arbejdsmarkedet og mangler sociale færdigheder og en almen forståelse for de krav, de bliver mødt med på arbejdsmarkedet. De har ofte svært ved at begå sig på en arbejdsplads og har generelt udfordringer med at mestre hverdagen.
- at have svært ved at begå sig i det etablerede samfund (f.eks. bruge e-Boks/NemId/MitID, rejseplanen/rejsekort m.v.).
- at have diagnosticerede og/eller ikke-diagnosticerede psykiske lidelser, f.eks. PTSD, personlighedsforstyrrelser, herunder især dyssocial adfærd, samt dobbeltdiagnoser.
- at have et misbrug (især hash- og/eller kokainmisbrug), hvoraf en stor del ikke er i behandling.
- at være kriminalitetstruede og/eller have en kriminalitetshistorik. Det kan både være individuel kriminalitet og i visse tilfælde kriminalitet i grupperinger.
- at have andre sociale udfordringer, f.eks. hjemløshed og overnatter derfor på herberg og på andre opholdssteder.
- at have været i det offentlige system i mange år. De kan være modstandere af autoriteter og myndigheder. Modstanden kommer f.eks. til udtryk ved en stor frustration over og manglende tillid til det offentlige system. Flere af borgerne har fremmødeforbud i jobcentret, hvor samtaler holdes på politistationen og/eller kun efter forudgående aftale med Jobcenter København.
- En del af målgruppen forventes at være i målgruppen for et fleksjob eller en førtidspension.

Målgruppens udfordringer betyder, at de bl.a. kan være meget ustabile i deres fremmøde og mangle en tro på egen formåen.

Borgerne er som udgangspunkt mænd. Indsatsen er dog ikke forbeholdt mænd. Eventuelle kvinder med udadreagerende adfærd mv. vil således også være omfattet af målgruppen.

Figuren nedenfor viser målgruppen fordelt på alder. Som det fremgår af figuren, er borgerne i målgruppen som udgangspunkt fyldt 30 år og lidt under halvdelen af borgerne (ca. 45 pct.) er fyldt 40 år.

Figur 1: Aldersfordeling af ledige med bande-/rockerrelationer i tilbud i perioden august-oktober 2022



Jobcenter København forventer, at der vil være et kapacitetsbehov for beskæftigelsesrettede aktiviteter under denne rammeaftale på omkring samlet 40-45 borgere i forløb løbende. Den konkrete antal borgere, der er behov for at visitere til denne rammeaftale, kan dog løbende ændre sig.





# Bilag C

**Betalings- og faktureringsbetingelser  
for  
indsatsen for udsatte (fyldt 30 år) med  
udadreagerende adfærd mv.**

## 1 Betalingsmodel for indsatser til primært ledige voksne med udadreagerende adfærd

### 1.1 Afgivelse af pris for et forløb

Tilbudsgiver skal afgive en dagspris for indsatsen. Der skal angives en pris for alle tilbuddene der udbydes, jf. pkt. 1.2.1. Dagspriserne skal afgives i løsningsbeskrivelsen, dvs. bilag D. De angivne priser indgår med en vægt på 20 pct. i den samlede tilbudsvurdering for udbudsområdet, jf. Udbudsbetingelserne, pkt. 8.

### 1.2 Priser

#### 1.2.1 Minimums- og maksimalpriser for tilbud på udbudsområdet

De dagspriser, der afgives i bilag D, skal være i hele kroner (uden decimal) og ligge indenfor spændet af de angivne minimums- og maksimalpriser, jf. nedenstående tabel 1. Priserne i tabel 1 er angivet som en dagspris.

**Minimums- og maksimumspriserne for dagspriserne i tabel 1 er sat efter, at der også betales for de dage, hvor der ikke er planlagt aktiviteter for borger. Ordregiver betaler således en dagspris for alle hverdage fra tilbuddets startdato og t.o.m. tilbuddets slutdato. (jf. afsnit 1.4 nedenfor).**

De tilbudte dagspriser skal omfatte alle omkostninger m.v., der er nødvendige i forbindelse med, at en borger er i et tilbud hos leverandøren. Ud over direkte tid med borger skal alle relaterede ydelser også indgå, som f.eks. administration, transporttid, virksomhedsopsøgende arbejde og samarbejde med virksomheder, dokumentation og udarbejdelse af leverandørrapporter til Jobcenter København, lokaler m.v. Det er Tilbudsgiverens ansvar at have inkluderet alle nødvendige tillægsydelser og omkostninger i de oplyste priser. Se i øvrigt bilag E (administrative krav).

Der henledes derudover en særlig opmærksomhed på betingelserne i bilag N, (databehandleraftale), hvor der er anført, at leverandøren én gang årligt skal indlevere et tilsyn med deres efterlevelse af GDPR. Alle udgifter forbundet med tilsynet afholdes af leverandøren.

**Tabel 1: Minimums- og maksimumspriser for dagspriser på udbuddet af indsatsen for udsatte voksne med udadreagerende adfærd mv.**

Tilbud	Beskæftigelsestilbud	Dagspris (DKK, ex moms)	
		Minimumspris	Maksimumspris
<b>Indsatsspor 1:</b> Virksomhedsspor	<u>Virksomhedsspor, herunder:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Virksomhedsspor A:</i> Målrettet borgere med meget stort støttebehov (typisk 2-4 timer/ugen)</li> <li>• <i>Virksomhedsspor B:</i> Målrettet borgere med stort støttebehov (typisk 5-9 timer/ugen)</li> <li>• <i>Virksomhedsspor C:</i> Målrettet borgere med noget støttebehov (typisk 10-15 timer/ugen)</li> </ul>	460 kr.	520 kr.
<b>Indsatsspor 2:</b> Fastholdelsesmentor	<u>Fastholdelsesmentor:</u> Prisintervallet er sat efter, at borger typisk vil blive visiteret til 2 timers indsats per uge.	320 kr.	360 kr.

<p><b>Indsatsspor 3:</b> Mentor</p>	<p><u>Mentor:</u> Prisintervallet er sat efter, at borger typisk vil blive visiteret til 1 eller 2 timers indsats per uge.</p>	<p>260 kr.</p>	<p>310 kr.</p>
---	--	----------------	----------------

Der skal **afgives i alt 3 dagspriser** (én for hvert indsatsspor). Der afgives én samlet dagspris for alle tre tilbud under virksomhedssporet (spor 1).

Hvis Tilbudsgiver afgiver et tilbud med en pris, som ender på et antal ører (fx 448,05 el. 448,95 kr.), *bliver prisen altid rundet op* til nærmeste hele krone og leverandøren vil være forpligtet til at levere den pågældende ydelse til den oprundede pris.

Hvis Tilbudsgiver afgiver et tilbud med en lavere dagspris end minimumsprisen angivet i tabel 1 ovenfor for de enkelte tilbud, bliver prisen reguleret til mindsteprisen. Leverandøren vil i et sådant tilfælde være forpligtet til at levere den pågældende ydelse til mindsteprisen.

Hvis Leverandøren afgiver et tilbud med en højere dagspris end maksimalpriserne, angivet i tabel 1 ovenfor for de enkelte tilbud, bliver prisen reguleret til maksimalprisen. Leverandøren vil således være forpligtet til at levere den pågældende ydelse til maksimalprisen.

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

### 1.3 Bestilling af forløb til et gennemsnitligt ugentligt timetal

Ordregiver vil visitere borgere til tilbud hos leverandøren i et gennemsnitligt ugentligt timetal. Ved vejlednings- og opkvalificeringstilbud (dvs. indsatsspor 1) vil Ordregiver i bestillingen som udgangspunkt angive et timeinterval, som det gennemsnitlige ugentlige timetal må ligge inden for. Timeintervallet vil typisk svare til det timeinterval, der er angivet for det enkelte tilbud i tabel 1 ovenfor. Der kan dog være afvigelser i forhold til, hvilket timeinterval en borger visiteres til, da det vil afhænge af en individuel og konkret vurdering af borgerens behov. Derudover kan Ordregiver – fx på baggrund af indsamlede erfaringer - i løbet af kontraktperioden vælge ikke at visitere til et fleksibelt timetal. Visitering af borger til en mentorindsats (dvs. indsatsspor 2 og 3) vil altid ske i et konkret ugentligt timetal, jf. bekendtgørelse om en aktiv beskæftigelsesindsats § 122 - 126. Se evt. bilag E.

Det bestilte antal timer i en Ordre er Aktivitetstimer med borgeren, dvs. timer, hvor borgeren skal møde frem og deltage i Leverandørens aktive tilbud. Én Aktivitetstime er *altid* 60 minutter. Læs om hvad der er omfattet af en Aktivitetstime i bilag E, afsnit 5. Der føres, jf. bilag H, tilsyn med om det antal planlagte aktivitetstimer er i overensstemmelse med det bestilte antal aktivitetstimer og det timeinterval, der er anført i bestillingen.

### 1.4 Udregning af leverandørens vederlag

Udgangspunktet for Leverandørens vederlag (dagspriser) for en Ordre er afhængig af det bestilte antal hverdage i den konkret definerede Ordre.

Udregning af vederlaget for en Ordre følger således formlen:

$$\text{Betaling for en ordre} = \text{Antal hverdage i en Ordre} * \text{aftalte dagspris}$$

Leverandøren får betaling for alle hverdage i perioden fra tilbuddets startdato og til og med den hverdag hvor tilbuddet afbrydes eller ophører. Det vil sige, at hvis borgeren deltager i hele forløbet modtages det aftalte samlede vederlag pr. borger (samlet antal hverdage \* aftalt dagspris), men hvis Ordregiver afbryder tilbuddet undervejs i borgerens forløb, modtages der kun betaling for antal hverdage til og med den dato, hvor forløbet afbrydes.

Se Kontraktens pkt. 1.1 for den nærmere definition af Hverdage. Leverandørerne får også betaling for hverdage, hvor der ikke er planlagt aktiviteter for borgeren, såfremt hverdagen er inden for tilbuddets startdato og slutdato.

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

*Eksempel på udregning af vederlag til leverandøren:*

En borger er visiteret til et tilbud med tilbudsstartsdato d. 7. august og med tilbuds slutdato d. 27. oktober. I denne periode er der i alt 60 hverdage. Borgeren gennemfører tilbuddet.

I tilbuddet betales en dagspris på 460 kr.

Udregning af vederlag til Leverandøren for ovenstående tilbud udregnes derfor således:

$60 \text{ (antal hverdage)} * 460 \text{ kr. (dagsprisen)} = 27.600 \text{ kr. i vederlag til leverandøren for tilbuddet}$

Hvis ovenstående tilbud var blevet afbrudt efter fx 30 hverdage, ville leverandøren blive betalt 13.800 kr. i vederlag (dvs.  $30 \text{ (antal hverdage)} * 460 \text{ kr. (dagsprisen)}$ )

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

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

Såfremt der foreligger overlappende tidsperioder mellem flere Ordre (på samme tilbudsnummer) for den samme borger, er der tale om en fejl.

### **1.5 Regulering af vederlag**

Priserne kan reguleres på baggrund af den årlige procentvise ændring i Danmarks Statistiks producentprisindeks for tjenester nr. 78 Arbejdsformidling (<https://www.statbank.dk/statbank5a/SelectVarVal/Define.asp?Maintable=PRIS1515&PLanguage=0>).

En evt. prisregulering finder årligt anvendelse på bestillinger, der afgives den 1. september eller derefter i det pågældende år. Ordre der er bestilt før den 1. september og evt. løber ind i september i et pågældende år vil således ikke blive prisreguleret.

Udgangspunkt for prisregulering:

- En evt. prisregulering efter første år (dvs. d. 1. september 2024) vi ske på baggrund af den procentvise årlige ændring i indekset for perioden 2023/K2 - 2024/K2.
- En evt. prisregulering efter andet år (dvs. d. 1. september 2025) vi ske på baggrund af den procentvise årlige ændring i indekset for perioden 2024/K2 - 2025/K2.
- En evt. prisregulering efter tredje år (dvs. d. 1. september 2026) vi ske på baggrund af den procentvise årlige ændring i indekset for perioden 2025/K2 - 2026/K2.

Der vil blive reguleret for eventuelle prisstigninger, der ligger over 2,0 pct. i indekset i de opgjorte perioder. Hvis den årlige procentvise ændring i indekset fx er 3,5 pct., vil Kontraktens priser blive opjusteret med 1,5 pct. (3,5 pct - 2,0 pct.)

Såfremt den procentvise ændring i nettoprisindekset i perioden er negativ, vil priserne også blive reguleret som følge heraf. Hvis den procentvise ændring i indekset fx er -0,5 pct., så vil Kontraktens priser blive nedreguleret med en halv procent. Priserne kan dog maks. nedreguleres til niveauet for de priser, som leverandøren oprindeligt har budt ind med ved udbuddet.

Ordregiver vil inden 1. september i det pågældende år udmelde til Leverandøren, om udviklingen i prisindekset medfører en regulering af Kontraktens priser samt foretage den eventuelle justering af priserne i Ordrestyringssystemet (Leverandørplatformen).

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

Det er et administrativt krav (bilag E), at Leverandøren via Ordrestyringssystemet Leverandørplatformen skal indkalde en henvist borger til kurset og/eller supplerende jobrettede aktiviteter. Afsendelse af digital post via Ordrestyringssystemet sker teknisk fra Ordregivers digitale afsenderadresse, hvormed Ordregiver også betaler for afsendelsen af digital post til borgeren via Ordrestyringssystemet.

Ordregiver forbeholder sig dog retten til at kræve, at leverandøren dækker udgiften til fremsendelse af breve via digital post i Ordrestyringssystemet.

## **2 Fakturering**

### **2.1 Faktureringsbetingelser**

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

Ordregiver tillader kun, at Leverandøren fakturerer for bagudrettet leveret Ydelse. Der må ikke faktureres forud uanset Ordregivers betalingsmodel. For at sikre regelmæssig fakturering opfordrer Ordregiver til, at Leverandøren fakturerer via Ordrestyringssystemet én gang månedligt.

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

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

### **2.2 Betalingsbetingelser**

Betaling for Ydelser sker kun til Leverandørens NEM KONTO.

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

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



# Bilag D

Løsningsbeskrivelse

for

udbuddet for udsatte voksne med udadreagerende adfærd



## 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 A).

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 A). Tilbudsgiver opfordrer i den sammenhæng til at anvende cases til at understøtte/eksemplificere beskrivelse af en generel indsatsstilgang. Cases bør dog ikke stå alene i beskrivelsen af indsatsen. Tilbudsgiver kan i løsningsbeskrivelsen henvise til tidligere afsnit i løsningsbeskrivelsen, Det skal være tydeligt for Ordregiver, hvilke(t) afsnit der henvises til.
- I afsnit 5 skal Tilbudsgiver udfolde, hvilket fokus og kriterier Tilbudsgiver har for etablering af samarbejder med virksomheder (jf. Bilag A, afsnit 4.2.4). 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 A). Tilbudsgiver kan henvise til andre dele af løsningsbeskrivelsen. Det skal være tydeligt for Ordregiver, hvilke(t) afsnit der henvises til.
- I afsnit 6 skal Tilbudsgiver give et eksempel på en afsluttende leverandørrapport (jf. bilag A, afsnit 4.3). Eksemplet skal tage udgangspunkt i den beskrevne case vedr. en borger, der har været i indsatsen.

Afsnit 4-6 vil indgå i vurderingen af tilbuddet, jf. Udbudsbetingelserne, afsnit 8.



Løsningsbeskrivelsen, dvs. et udfyldt bilag D 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 D. 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 Indsatsspor 1 – virksomhedsspor

##### 1.1.1 Virksomhedsspor A – Målrettet borgere med meget stort støttebehov

Se bilag A, afsnit 4.1-4.4, afsnit 4.5.1 og afsnit 4.6 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].*



### 1.1.2 Virksomhedsspor B – Målrettet borgere med stort støttebehov

Se bilag A, afsnit 4.1-4.4, afsnit 4.5.2 og afsnit 4.6 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.]*



### 1.1.3 Virksomhedsspor C – Mårettet borgere med noget støttebehov

Se bilag A, afsnit 4.1-4.4, afsnit 4.5.3 og afsnit 4.6 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.]*

### 1.1.4 Dagspris for virksomhedssporet (Virksomhedsspor 1A-1C)

Nedenfor skal Tilbudsgiver angive en dagspris for virksomhedsspor 1A-1C. Der skal angives én dagspris, der vil gælde for alle tre tilbud under virksomhedssporet (spor 1)

Virksomhedssporet (indsatsspor 1A-1C)	Dagspris DKK		___ DKK pr. dag
	Min. 460	Max 520	



## 4.2 Indsatsspor 2 – Fastholdelsesmentor

### 1.1.5 Fastholdelsesmentor

Se bilag A, afsnit 5 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.]*

### 1.1.6 Dagspris for fastholdelsesmentor (indsatsspor 2)

Nedenfor skal Tilbudsgiver angive en dagspris for fastholdelsesmentor (indsatsspor 2).

Fastholdelsesmentor	Dagspris DKK		___ DKK pr. dag
	Min. 320	Max 360	



## 4.3 Indsatsspor 3 – Mentor

### 1.1.7 Mentor

Se bilag A, afsnit 6 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.]*

### 1.1.8 Dagspris for mentor (indsatsspor 3)

Nedenfor skal Tilbudsgiver angive en dagspris for fastholdelsesmentor (indsatsspor 2).

Fastholdelsesmentor	Dagspris DKK		___ DKK pr. dag
	Min. 260	Max 310	



## 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, jf. bilag A, afsnit 4.3.4. 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 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.]*



## 6. Casebeskrivelse

Som en del af løsningsbeskrivelsen skal tilbudsgiver give et eksempel på en afsluttende leverandørrapport for et leverandørforløb, jf. bilag A, afsnit 4.4.

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. 4.4 (bilag A).

### 6.1.1 Case

<b>Borgers kendetegn</b>	
<i>Køn, alder, oprindelsesland</i>	Mand, 33 år, dansk statsborger
<i>Uddannelses- og beskæftigelsehistorik</i>	<p>Borger har gennemført folkeskolens 9. klasse. Borger har siden folkeskoletiden kun haft sporadisk tilknytning til arbejdsmarkedet i funktioner som ufaglært arbejdsmand i et nedrivningsfirma og i et flyttefirma. Ansættelserne har været korte. Årsagerne til dette er ikke kendt.</p> <p>Borger har modtaget offentlig forsørgelse siden 2008. I den forbindelse har borger deltaget i forskellige beskæftigelsestilbud, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 2011: Internt tilbud i café samt tilbud ved ekstern leverandør</li><li>• 2013: Kørekort til personbil mhp. at kunne tage job som chauffør.</li><li>• 2017: Kursus til rør lægger og efterfølgende praktik som rør lægger, hvor borger mødte to uger.</li></ul> <p>Borger er frakendt kørekort i 2020 som følge af dom for tyveri af biler.</p> <p>Borger har mange udeblivelser og mange sygemeldinger i forbindelse med indkaldelser til jobsamtaler i Jobcentret.</p> <p>Borger vil gerne være vicevært.</p>
<i>Helbred, herunder misbrug</i>	<p>Borger har været indlagt med en hashpsykose af flere omgange. Seneste indlæggelse var i 2021.</p> <p>I forbindelse med domsafsigelse for biltyveri i 2021 er der udarbejdet en mental lægeerklæring. Det fremgår af erklæringen, at borger er karakterafvigende med dyssociale træk.</p> <p>Herudover er der ikke øvrige lægelige oplysninger, da borger ikke er motiveret for psykiatrisk udredning eller behandling.</p> <p>Fysisk gør borger opmærksom på at have ondt i ryggen.</p> <p>Borger ryger dagligt hash og tager periodisk kokain. Borger har i perioder været tilknyttet rusmiddelbehandling, men er det ikke på nuværende tidspunkt.</p>



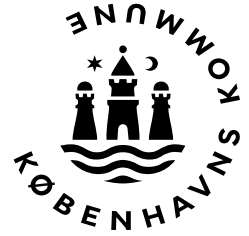
<i>Bolig</i>	Borger har været hjemløs siden 2014. Borger har i en kortere periode i 2017 haft ophold på herberg. Borger oplyser at han ofte sover hos venner og bekendte rundt om i byen.
<i>Familie og netværk</i>	Forældrene blev skilt i 2019. Mor lider af skizofreni og blev tilkendt plads på et botilbud efter §108 i 2019. Borger har sporadisk kontakt med sin far.  Borger har to yngre brødre. Broren på 22 år er under uddannelse og den næstnyeste bror på 31 år afsoner en dom for smugling af våben. Borger har sporadisk kontakt med sine brødre.

<b>Forløbet</b>	
<i>Formål med forløb</i>	<p>Borger henvises til det virksomhedsrettede spor 1A.</p> <p>Borgeren henvises mhp at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Træne færdigheder ift. at kunne være på en arbejdsplads (fx mødestabilitet, håndtering af misbrug og sociale kompetencer)</li><li>• Få etableret ordinære timer evt. med forudgående virksomhedspraktik, hvis behov til en start.</li><li>• Brancheafklaring/afprøvning af borgers jobmål.</li></ul> <p>Borgers jobmål: Borger ytrer ønske om at arbejde som vicevært, hvilket vurderes at være i overensstemmelse med borgers skånebehov. Det vigtigste er dog, at der findes en arbejdsgiver, der kan håndtere borger og borgers skånebehov mv.</p> <p>Parallelt med den virksomhedsrettede indsats, skal der arbejdes med følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Stabilisere borgers sociale- og helbredsmæssige situation</li><li>• Hjælp til nye handlemønstre og/eller styrkede sociale kompetencer</li></ul>
<i>Varighed i forløb</i>	26 uger, 2-4 timer per uge i virksomhedsspor 1A





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



## **Bilag E**

# **Administrative krav**

## Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Indledning</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Opgavefordeling</b>	<b>4</b>
2.1	Ordregivers opgaver	4
2.2	Leverandørens opgaver	4
<b>3</b>	<b>Visitation</b>	<b>6</b>
3.1	Håndtering af Ordre i Ordrestyringssystemet "Leverandørplatformen"	6
3.2	Leverandørens accept eller afvisning af Ordre	7
3.3	Indkaldelse af borger til 1. mødedag	9
3.4	Kommunikation med/om borger	10
3.5	Rapportering på borgers forløb	12
3.6	Fremmøde- og fraværsregistrering	14
3.7	Fakturering	16
<b>4</b>	<b>Uge-/månedsskema til borger</b>	<b>17</b>
4.1	Krav til uge-/månedsskema	17
4.2	Udlevering af uge-/månedsskema til borger	17
<b>5</b>	<b>Aktivitetstimer</b>	<b>20</b>
5.1	Aktivitetstimer, herunder definitioner og krav til dokumentation m.v.	20
5.2	Planlægning og registrering af aktivitetstimer	21
<b>6</b>	<b>Virksomhedsplaceringer</b>	<b>23</b>
6.1	VITAS	23
6.2	Virksomhedspraktik	23
6.3	Etablering af virksomhedsplaceringer i Københavns Kommune som arbejdsplads	25
6.4	Virksomhedsplaceringernes placering	26
<b>7</b>	<b>Anvendelse af tolk</b>	<b>26</b>
<b>8</b>	<b>Bisidder og partsrepræsentation</b>	<b>27</b>
8.1	Bisidder og partsrepræsentation	27
8.2	Fysisk udlevering uge-/månedsskema	27
8.3	Situationer, hvor reglerne om partsrepræsentation gælder hos Leverandøren	28
8.4	Aftaler om meddelelser	28
8.5	SMS- og e-mail beskeder	28

<b>9</b>	<b>Krav og forventninger til medarbejdere</b>	<b>29</b>
9.1	Krav til Leverandørens medarbejdere	29
9.2	Mentorer	29
9.3	Psykolog	30
9.4	Misbrugskonsulenter	30
9.5	Udskiftning af Leverandørens medarbejdere	30
<b>10</b>	<b>Særligt vedrørende lukkedage</b>	<b>32</b>
10.1	Lukkedage hos Ordregiver	32
10.2	Lukkedage hos Leverandør	32
10.3	Særligt om borgerens ferie under tilbud	32
10.4	Særligt vedrørende helligdage	32
<b>11</b>	<b>Offentlig webside med information til borgere</b>	<b>33</b>

# 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 og ydelser, der er nødvendige at udføre i forbindelse med levering af aktivitetstimer i indsatsen for en borger, skal indregnes i prisen, jf. bilag C.

Eventuelle merudgifter ved ændringer af administrative krav skal afholdes af Leverandøren.

## 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
- sikre Leverandøren de nødvendige oplysninger til brug for udførelsen af tilbuddet for borgeren
- foretage registrering af afholdt lovpligtig opfølgningssamtale
- foretage klagesagsbehandling
- træffe afgørelse om ydelse og raskmeldinger
- træffe afgørelse om anmodning om ansættelse i løntilskud eller virksomhedspraktik
- vurdere gyldige årsager til borgers fravær i/afbud fra tilbud
- videregive besked om negative hændelser mhp. afgørelser om eventuelle sanktioner.

### 2.2 Leverandørens opgaver

I forhold til borgernes beskæftigelsesindsats er det Leverandørens primære opgave, at:

- acceptere eller afvise Ordregivers Ordre, jf. afsnit 3.2.
- modtage borgeren i indsatsen, herunder evt. foretage indkaldelse, jf. afsnit 3.3.
- skemalægge den enkelte borgers forløb og løbende udlevere uge-/månedsskema til borgeren, jf. afsnit 4.
- levere den bestilte indsats i overensstemmelse med Kontrakten, herunder løsningsbeskrivelse.
- give tilbagemelding (afrapportering) på borgerens forløb, jf. afsnit 3.5.
- registrere og ajourføre fremmøde- og fraværsprotokol, og registrere (rapportere dagligt fravær), jf. afsnit 3.6.

- forberede etableringen af virksomhedspraktik og ansættelse med løntilskud via anden aktør adgang i VITAS, jf. afsnit 6.
- bestille og afholde udgifter til tolk ifm. Leverandørens indsats, såfremt det vurderes nødvendigt, jf. afsnit 7.
- inddrage borgerens eventuelle partsrepræsentant, jf. afsnit 8.
- etablere og løbende opdatere en webside med information om Leverandørens forløb, jf. afsnit 11.
- 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 Håndtering af Ordre i Ordrestyringssystemet "Leverandørplatformen"

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

Som led i samarbejdet mellem Ordregiver og Leverandør, skal Leverandøren anvende det af Ordregiver anviste IT-system "Leverandørplatformen" (herefter "Ordrestyringssystem") til understøttelse af ordrestyring, dele af de administrative krav og fakturering m.v. Leverandøren skal følge alle anviste krav til den konkrete anvendelse af Ordrestyringssystemet, som led i Leverandørens Ydelser.

Leverandøren skal ved Kontraktindgåelse henvende sig til Ordregiver med henblik på oprettelse i IT-systemer, jf. bilag J.

Ordrestyringssystemet understøtter Leverandører på seks områder:

- **Leverandørens accept eller afvisning af Ordre**  
Acceptering eller afvisning af Ordre fra Ordregiver.
- **Indkaldelse af borger**  
Mulighed for at indkalde borgere gennem Digital Post eller via fysisk brev, herunder med automatisk journalisering af post/brev i borgers journal i Ordregivers sagsbehandlingssystem.
- **Kommunikation**  
Mulighed for sikker kommunikation mellem Leverandøren og Ordregiver med automatisk journalisering af kommunikation i borgers journal i Ordregivers sagsbehandlingssystem.
- **Rapportering på borgers forløb**  
Mulighed for udarbejdelse af afrapportering via leverandørrapporter direkte i systemet med automatisk journalisering af rapport i borgers journal i Ordregivers sagsbehandlingssystem.
- **Fraværsregistreringer**  
Indberetning af udeblivelse fra en planlagt aktivitet til Ordregiver via avis til Ordregivers sagsbehandlingssystem. Leverandøren får i Ordrestyringssystemet vist borgerens registrerede sygemelding via jobnet.dk eller får besked via besked-modulet i Ordrestyringssystemet om et eventuelt accepteret fravær af Ordregivers Kontaktcenter.
- **Faktureringer**  
Oprettelse af fakturaer, som bliver leveret til Ordregiver via direkte integration til Ordregivers økonomisystem.

### 3.2 Leverandørens accept eller afvisning af Ordre

Ordre skal altid bestilles af Ordregiver og bekræftes af Leverandøren via Ordrestyringssystemet. Der må ikke afgives Ordre til Leverandøren eller bekræftes Ordre af Leverandøren udenom Ordrestyringssystemet.

Ved Leverandørens godkendelse af en Ordre i Ordrestyringssystemet 'konverteres' Ordren til en leveringsaftale. Ordren angiver bl.a., hvilken indsats (forløbstype), der skal leveres, indsatsens intensitet (antal timer pr. uge i gennemsnit/samlet antal timer) og indenfor hvilken periode indsatsen skal leveres (varighed af Ordren). Ved eventuel uoverensstemmelse mellem indholdet i en Ordre og Kontrakten, har Kontrakten altid forrang.

Når Leverandøren modtager en Ordre via Ordrestyringssystemet, skal Leverandøren sikre, at Ordren er afgivet i overensstemmelse med Kontrakten, herunder Kravspecifikationen (bilag A) og Leverandørens løsningsbeskrivelse (bilag D) i forhold til, at der ikke er åbenlyse fejl i Ordren, som fx, at:

- der er angivet en startdato, der ligger forud for afgivelse af Ordren,
- der er angivet et timetal/varighed, som ligger udover Ordregivers rammer for køb, jf. Kontrakten/aftalt bestillingspraksis på en konkret forløbstype.
- det i medfølgende bemærkning bliver åbenlyst, at borgeren ikke er i målgruppen for den pågældende forløbstype, jf. Kontrakten.
- der i medfølgende bemærkning til Ordren er angivet krav til Leverandørens Ydelse, som ligger uden for Kontrakten, herunder Leverandørens løsningsbeskrivelse.

Er der fejl i Ordren skal Leverandøren afvise den og angive grunden i bemærkningsfeltet, hvorefter Ordregiver afgiver en ny Ordre. Er der ikke fejl i Ordren, skal Leverandøren uden ugrundet ophold godkende Ordren i Ordrestyringssystemet. Leverandøren må ikke opstarte borgeren i forløb, før Leverandøren har godkendt Ordren og der dermed er dannet en leveringsaftale i Ordrestyringssystemet.

En Ordre er i Ordrestyringssystemet by default sat til kun at kunne godkende Ordre frem til senest 4 kalenderdage før startdatoen. Ved en Ordre med start på ugedagen mandag, skal en Ordre dermed godkendes af Leverandøren i Ordrestyringssystemet senest torsdagen kl. 23:59 ugen før. Ordre der ikke godkendes af Leverandøren inden fristen på de 4 kalenderdage før opstart, annulleres automatisk i Ordrestyringssystemet og danner besked til Ordregiver om annulleringen. Ordregiver kan dog til enhver tid ændre på antallet af kalenderdage i Ordrestyringssystemet, dvs. fx fra 4 kalenderdage 1 kalenderdag.

Hvis Leverandørens medarbejdere er i tvivl om, hvorvidt en accept af en konkret Ordre (inklusive ønsker til forløbet i den medfølgende bemærkning) 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.

Leverandøren skal, når der foreligger en Ordre, kunne opstarte borgerens forløb senest ugen efter. Leverandøren skal desuden kunne levere indsatserne som åbne tilbud i forbindelse med sanktionering af borgere, som er udeblevet fra tidligere indsatser. Leverandøren skal levere Leverancerne inden for det tidsrum, der er angivet i Ordren (Opfyldelsestidspunktet).



Ordregiver har myndighedskompetencen og kan til enhver tid opsig 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 C.

#### 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 begrundes, 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 Ordren, og som udelukker, at borgeren er i stand til at gennemføre det bestilte forløb.
- Ud fra en konkret vurdering kan det være borgere, der har udvist konkret voldelig adfærd, har opført sig truende over for Leverandørens personale, foretaget tyveri, eller på anden vis overskredet grænser for acceptabel opførsel. I de tilfælde skal Leverandøren bede borgeren om at forlade området og indberette fravær med en beskrivelse af hændelsen. Ordregiver vil således tage stilling til en eventuel sanktion på baggrund af manglende rådighed for tilbud. Leverandøren kan dertil vurdere, om borgerens adfærd og handlinger er af sådan en karakter, at borgeren skal politianmeldes og ligeledes om tilbuddet skal bringes til ophør. En tilbagevisitering af borgere i disse tilfælde forudsætter 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 Ordren eller anmodning af Ordregiver om opsigelse (afslutning) af igangværende Ordre.

I andre tilfælde skal en afvisning eller opsigelse ske efter aftale med Ordregiver. Det kan fx være i tilfælde, hvor Leverandørens medarbejdere vurderer, at en konkret Ordre fra Ordregiver ikke er den rette ift. at opnå målet med indsatsen. I de tilfælde skal Leverandøren gå i dialog med det bestillende jobcenter og forelægge den faglige vurdering. Det er Ordregivers beslutning, om dialogen med Leverandøren giver anledning til at lave en ny og anden Ordre.

Leverandøren modtager som udgangspunkt ikke betaling ved sådanne aftaler.

### **3.3 Indkaldelse af borger til 1. mødedag**

Leverandøren skal indkalde borgeren via afsendelse af et indkaldelsesbrev til 1. mødedag, medmindre andet er aftalt mellem Ordregiver og Leverandøren. Som udgangspunkt vil det være Leverandøren, som bliver bedt om at indkalde borgeren.

Leverandøren skal sikre, at indkaldelsesbrevet afsendes, så borgeren har modtaget brevet senest én dag før 1. mødedato. Indkaldelsesbrevet sendes via Ordrestyringssystemet som Digital Post eller som almindelig B-post, såfremt borger er fritaget fra Digital Post. Leverandøren skal være opmærksom på, at der kan være en leveringstid på op til 5 hverdage ved levering af almindelig B-post. Afsendelse af indkaldelsesbrevet kræver ikke et samtykke fra borger.

Indkaldelsesbreve, der sendes via Digital Post, leveres typisk inden for nogle timer. Indkaldelsesbreve, der sendes via almindelig B-post, og som genereres før kl. 11:00, sendes ud samme dag. Bliver brevet genereret efter kl. 11:00, sendes det dagen efter.

Leverandøren skal i indkaldelsesbrevet som minimum angive informationer om mødested og mødetidspunkt for 1. mødedag. Indkaldelsesbrevet kan derudover indeholde praktiske informationer til borger, fx at borger skal medbringe sit CV på 1. mødedag. Ordrestyringssystemet sammenfletter Leverandørens informationer i indkaldelsesbrevet med det endelige brev fra Ordregiver og Leverandøren og afsender brevet fra Ordregivers digitale afsenderadresse. Indkaldelsesbrevet journaliseres automatisk i borgers journal i Ordregivers sagsbehandlingssystem.

For at lette indkaldelsesprocessen, kan Leverandøren via Ordrestyringssystemet oprette og anvende egne skabeloner til indkaldelser, fx hvis Leverandøren har en fast mødeadresse og/eller mødetidspunkt for 1. mødedag i et forløb.

Indkaldelsesbrevet sikrer, at borgeren juridisk set er forpligtet til at møde hos Leverandøren. De angivne informationer om mødested og mødetidspunkt er gældende for borger, indtil borger fx får udleveret uge-/månedsskema på 1. mødedag for hele eller dele af borgerens resterende forløb. Borger skal derfor møde på mødestedet og mødetidspunktet som angivet i brevet, indtil borgeren får anden skriftlig besked fra Leverandøren.

Såfremt der skriftlig foreligger en fremmødeplan, som borger er skriftlig orienteret om i indkaldelsesbrevet, har Kommunen grundlag for eventuelt at sanktionere i form af nedjustering af ydelse for hver dag, borger ikke møder i tilbud, jf. Lov om Aktiv Socialpolitik.

Møder borger ikke til 1. mødedag kan Leverandøren ikke via Ordrestyringssystemet genindkalde borger. Funktionen "genindkald" i Ordrestyringssystemet kan kun bruges til at redigere i en eksisterende indkaldelse, og skal derfor undtagelsesvist bruges til, når Leverandøren opdager en fejl i det første indkaldelsesbrev (fx fejl i mødeadresse eller mødetidspunkt).

Møder borger ikke 1. mødedag og derudover for hver dag borger er skriftligt orienteret om i indkaldelsesbrevet, kan Leverandøren blot følge den udmeldte mødeplan, som borger er oplyst om i indkaldelsesbrevet og anmelde fravær for de pågældende dage.

### Påmindelse om 1. mødedag via telefonopkald/sms

For at sikre, at flest mulige borgere fremmøder i deres tilbud, kan Leverandøren kontakte/påminde borgeren om 1. 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 Ordren, at Ordregiver har indhentet samtykke til, at SMS må benyttes til påmindelser og servicebeskeder, kan Leverandøren påminde borger om 1. mødedag via;

- SMS

Ved udeblivelse kan Leverandøren kontakte og/eller opsøge borger via fx telefonnummer, hvis der i Ordren er angivet et telefonnummer på borgeren, eller adresse, såfremt Ordregiver, efter en konkret, individuel vurdering, har angivet borgers adresse i Ordren. Såfremt disse oplysninger ikke er leveret, jf. Ordren, kan Leverandøren anmode Ordregiver om oplysningerne via funktionen "Beskeder" i Ordrestyringssystemet, jf. afsnit 3.4.

## **3.4 Kommunikation med/om borger**

### Anvendelse af usikker eller ikke-krypteret transmission/kommunikation med borgere til påmindelser og servicebeskeder (almindelig SMS og e-mail)

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

Hvis Ordregiver ifm. Ordren ikke har indhentet samtykke til, at Leverandøren må kontakte borger via almindelig SMS og e-mail, jf. oplysninger i Ordren, kan Leverandøren – når de møder borgeren – indhente skriftligt samtykke (bilag O) til at kontakte borgeren via almindelig SMS og e-mail fremadrettet 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.

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. Samtykkeerklæringen kan også bruges til at indhente et mundtligt samtykke fra borgeren. Det mundtlige samtykke skal altid indhentes på følgende måde:

- Ring til borger og validér, at I taler med den rigtige person, som er tilmeldt jeres indsats
- Gennemgå alt indhold i samtykkeerklæringen (bilag O) sammen med borger, herunder: oplys borger om, at borger altid kan trække samtykket tilbage
- Lav et skriftligt journalnotat til borgerens sag om det mundtlige samtykke. Notatet skal indeholde en beskrivelse af det mundtlige samtykke, herunder hvilke informationer leverandør har videregivet til borger og hvad borger har samtykket til

Det anbefales yderligere, at:

- Leverandøren udleverer samtykkeerklæringen, så borger har mulighed for at indsende et skriftligt samtykke som supplement til eller i stedet for det mundtlige samtykke
- Leverandøren fremsender journalnotatet til borger, så borger er skriftligt oplyst om samtykket (hvis der udelukkende er givet mundtligt samtykke)

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 helbredsmæssige forhold. Fortrolige og følsomme personoplysning må udelukkende leveres sikkert til borger enten gennem Digital Post, fysisk overdragelse af dokumenter eller via fysisk post til borgerens adresse.

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?".

Korrespondancer via SMS eller e-mail må desuden aldrig indeholde henvisninger til en specifik diagnose/helbredsoplysninger. Det betyder fx, at man ikke må skrive noget om, hvilken behandling borgeren skal møde ind til (f.eks. "til behandling for nyresten") - eller hvor behandlingen skal foregå (f.eks. "du skal møde i Misbrugscenteret").

Det er i den forbindelse i øvrigt vigtigt at være opmærksom på, at teksten ikke kommer med nogen nærmere angivelse af en indgang/adresse, hvis den i sig selv afslører en så specifik afdeling eller lignende, at der reelt er beskrevet en sygdom/helbredsoplysning.

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.

### Anvendelse af kommunikation via e-Boks

Som databehandler for Københavns Kommune, skal Leverandøren ikke indhente samtykke til at sende post til borger via e-Boks. Dog skal borgeren teknisk give et samtykke i appen til at kunne modtage og se post fra private Leverandører, såfremt borgeren ikke allerede har gjort det.

### Anvendelse af kommunikation via Ordrestyringssystemet

Leverandøren kan via Ordrestyringssystemets funktion "Beskeder" sende og modtage sikker kommunikation vedrørende en (borger)konkret Ordre, fx helbredsmaessige dokumenter til/fra borgers sagsbehandler hos Ordregiver.

Leverandøren skal til enhver tid sikre, at oplysninger og vedhæftede dokumenter altid vedrører den korrekte borger.

Kommunikationen bliver automatisk journaliseret i borgers journal i Ordregivers sagsbehandlingssystem.

Leverandøren kan under funktionen "Beskeder" på en borgers sag danne et overblik over de beskeder, der ligger på den pågældende borgers sag.

Ved en ny besked fra ansvarlig sagsbehandler hos Ordregiver, får Leverandøren en notifikation i "Min Indbakke". Hele 'teamet' i Ordrestyringssystemet, som borgeren er tilknyttet, modtager notifikationen, hvilket sikrer, at beskeden kan håndteres af andre medarbejdere hos Leverandøren i tilfælde af sygdom/fravær hos den ansvarlige medarbejder hos Leverandøren.

## **3.5 Rapportering på borgers forløb**

Ordregiver stiller krav om afrapportering på borgerens forløb (herefter "Leverandørrapport") via Ordrestyringssystemet 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, 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.

### Krav til rapportering på borgers forløb

Leverandøren skal give afrapporteringer og status på borgernes forløb til Ordregiver i form af såkaldte "Leverandørrapporter". Afrapporteringen til Ordregiver skal bl.a. indeholde en beskrivelse af borgerens centrale udviklings- og fokusområder, samt konkrete aktiviteter i forløbet m.v. Leverandøren skal altid levere leverandørrapporter inden for de frister, som vises i Ordrestyringssystemet, jf. Ordren, medmindre andet er aftalt.

Hele teamet i Ordrestyringssystemet, som borgeren er tilknyttet, kan tilgå og redigere en leverandørrapport, hvilket sikrer, at rapporten kan håndteres af andre medarbejdere hos Leverandøren i tilfælde af sygdom/fravær hos den ansvarlige medarbejder.

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. De konkrete krav til indholdet af den afsluttende leverandørrapport fremgår af bilag A.

Den afsluttende rapport skal desuden understøtte vurdering efter Retssikkerhedslovens § 7a.

Derudover har Ordregiver i forbindelse med Ordren 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 Ordren.

Udarbejdelse af alle Leverandørrapporter – uanset antallet af Leverandørrapporter i Ordren – skal ske indenfor prisen angivet i bilag C. Leverandøren skal desuden angive oplysninger om forløbet i alle Leverandørrapporter i henhold til afsnit 4.1.

Leverandøren skal dog ikke udarbejde Leverandørrapport(er) på forløb/Ordre, som annulleres af Ordregiver inden startdato.

Den afsluttende Leverandørrapport skal indleveres elektronisk via Ordrestyringssystemet til Ordregiver senest 7 kalenderdage 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 særtilfælde 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 jobcenter, 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 Leverandøren 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 Ordrestyringssystemet, samt at det i rapporten 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 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.

Leverandøren skal altid anvende de skabeloner og retningslinjer for afrapportering på borgerens forløb, som Ordregiver stiller til rådighed, og som løbende kan ændre sig.

Hvis Leverandøren opdager, at den afleverede leverandørrapport fx indeholder ukorrekte oplysninger om borgeren, eller vedrører en anden borger, skal Leverandøren bruge funktionen "ugyldiggør" i Ordrestyringssystemet. Leverandøren skal derudover i notatfeltet "årsag til hvorfor rapporten er ugyldig" angive, hvorfor rapporten er ugyldiggjort. Herefter sendes der en besked til borgers ansvarlige sagsbehandler om hændelsen. En ugyldig rapport skal erstattes af en ny, korrekt rapport via funktionen "Beskeder" i Ordrestyringssystemet. Beskeden journaliseres automatisk i borgers journal i Ordregivers sagsbehandlingssystem.

### **3.6 Fremmøde- og fraværsregistrering**

Af hensyn til Ordregivers lovpligtige opgave med at kontrollere og eventuelt sanktionere ift. borgernes deltagelse i tilbud, skal Leverandøren følge nedenstående retningslinjer for fremmøde- og fraværsregistrering.

Fremmøde- og fraværsregistreringen skal – 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, skal hele dagen registreres som fravær. Fremmøde- og fraværprotokollen skal på forlangende øjeblikkeligt kunne fremvises eller fremsendes (digitalt) til Ordregiver som led i Ordregivers tilsyn. Fremmøde- og fraværprotokol skal også kunne fremvises ved tilsynsbesøg hos Leverandøren.

Fremmøde- og fraværprotokollen 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 fraværprotokol 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 fraværprotokol for den pågældende dag skal også kunne give et samlet overblik over alle de fremmødte og fraværende timer den pågældende dag.

I fremmøde- og fraværprotokol registreres det, om borgeren er fremmødt eller ej. Oplyst årsag til fravær noteres, fx sygdom.

Udfører borger relevante planlagte aktiviteter "ude af huset", jf. afsnit 5.1, skal Leverandøren kunne fremlægge dokumentation for, hvad borgeren helt konkret foretager sig af relevante aftalte aktiviteter. Aktiviteten bør fremgå af Skema, jf. afsnit 4, men det bør noteres med særlig markering i fremmødeprotokollen. Det vil sige en registrering om, at borger ikke er fysisk til stede på Leveringsadressen, men er fremmødt eller ej i den pågældende aftalte aktivitet udenfor Leveringsadressen.

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 og inden udgangen af dagen, uafhængigt af, om Leverandøren har planlagt én eller flere aktivitetstimer med borgeren. Registreringen, herunder en eventuel redigering i fraværet, skal foretages i Ordrestyringssystemet senest den pågældende dag kl. 23:59. 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 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.

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

#### Når borger udebliver med sygefravær

Hvis en borger udebliver fra 1. mødedato uden rimelig grund, det vil fx sige en sygemelding, sidestilles det som udgangspunkt med en afvisning af tilbud. Leverandøren skal derfor – for at Kommunen kan sanktionere korrekt med nedjustering af ydelse for hver dag, borger afviser tilbud, jf. afsnit 3.3 – indberette fravær for hver dag borger udebliver fra tilbuddet.

Borgeren har pligt til at melde deres egen sygdom til Ordregiver på 1. sygefraværsdag og før tilbuddets start. Accepteres borgerens sygefravær, vil Leverandøren modtage besked herom via Ordrestyringssystemet og/eller sikker e-mail med oplysning om fraværsperiode (sygeperiode). Leverandøren bedes derfor oplyse en sikker e-mailadresse til Ordregiver, hvor beskeder om accepteret sygefravær kan sendes til.

Leverandøren er i denne forbindelse forpligtet til at vejlede borgeren om at kontakte Ordregiver, hvis borgeren ønsker at sygemelde sig hos Leverandøren. Leverandøren er derudover forpligtet til at vejlede borgeren om, at det er Ordregiver, der accepterer sygefravær og giver Leverandør og borger besked om, hvornår borgeren skal møde igen.

#### Sygefravær skal anmeldes til Ordregiver efter følgende retningslinjer:

- Alle målgrupper med undtagelse af ressourceforløbsborgere fyldt 30 år skal melde (syge)fravær til Kontraktcentret på tlf. 82 56 56 82. Dette skal borgeren gøre før mødetidspunktet i tilbuddet.
- Ressourceforløbsborgere der er tilknyttet SOF skal ringe til Kontaktcentret på tlf.: 82 56 56 82. Dette skal borgeren gøre for mødetidspunktet i tilbuddet.
- Ressourceforløbsborgere fyldt 30 år skal melde (syge)fravær til Center for Afklaring og Beskæftigelse (CAB) på tlf. 82 56 53 00. Dette skal borgeren gøre mellem kl. 08.30 og 10.00. dog altid før mødetidspunktet i tilbuddet.

Jf. [Ankestyrelsens principafgørelse nr. 42-22](#), må Leverandøren kun vejlede borger om at ringe dette ene sted hen for at melde sygefravær. Det gælder uanset tilbud efter LAB, dvs. også hvis borger er på en arbejdsplads, fx i virksomhedspraktik. En borger kan ikke sanktioneres, hvis borger kun melder sygdom til Leverandør.



Som led i borgerens opkvalificering til arbejdsmarkedet kan borgere i virksomhedspraktik m.v. dog opfordres til også at meddele fraværet til arbejdsgiver. Det er vigtigt, at borgeren ikke opfatter det som et krav, men alene som en opfordring.

#### Når borger udebliver (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. afsnit 3.6) til Ordregiver via Ordrestyringssystemet, 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.

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.

#### 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. Et eksempel kan være, at borgeren møder påvirket, overskrider grænser for acceptabel opførsel, eller udviser anden obstruerende adfærd, fx lægger sig til at sove hos Leverandøren.

En Leverandør kan meddele en sådan hændelse via Ordrestyringssystemet via proceduren i afsnit 3.6, men med note om at borger er fremmødt og årsag til, at borger alligevel er registreret som udeblevet.

Leverandøren er til enhver tid forpligtet til at efterleve modellen og instruksen for indberetning af borgernes udeblivelser samt implementere og efterleve en instruks for en anden model, som Ordregiver udsender.

### **3.7 Fakturering**

Fakturering skal ske efter Ordregivers til enhver tid gældende retningslinjer. Faktureringen skal foregå elektronisk via Ordrestyringssystemet. Fakturaer, der afsendes udenom Ordrestyringssystemet eller det anviste IT-system, vil blive afvist af Ordregiver.

Se mere i bilag C 'Betalingsbetingelser' for fakturerings- og betalingsbetingelser.

## 4 Uge-/månedsskema til borger

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

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.

### 4.1 Krav til uge-/månedsskema

Skemaet skal udarbejdes elektronisk og give borgeren overblik over den kommende tids aktiviteter, mødetidspunkter m.v.

Ordregiver har følgende krav til, hvilke oplysninger der skal fremgå af et Skema samt af Leverandørrapporter, jf. afsnit 3.5:

- 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.

En, 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.

### 4.2 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. Det er ikke et krav, at Leverandøren udleverer et nyt Skema, hvis der sker ubetydelige ændringer i indholdet af aktiviteter. Leverandøren skal dog altid udlevere et nyt Skema, hvis start- og sluttidspunkter eller leveringssted på en, flere eller alle dage i forløbet bliver ændret.

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 tirsdag d. 2., skal Skemaet udleveres til borgeren senest mandag d. 1. 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 skemaudlevering med SMS, under forudsætning af, at der ikke fremgår eller kan udledes følsomme og fortrolige personoplysninger, samt at borger har givet samtykke til at modtage SMS, jf. afsnit 3.4. 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.

Leverandøren kan i særlige og konkrete tilfælde imødekomme borgers akutte behov for kontakt eller for at få rykket en aktivitet. I de særlige tilfælde kan Leverandøren altså afvige fra kravet om, at borger skal modtage et opdateret ugeskema med mødested og tid senest 1 hverdag før aktiviteten skal gennemføres. Det gælder fx i tilfælde, hvor borger har brug for Leverandørens hjælp til at blive ledsaget til behandlingstilbud, vågner op med smerter eller lign. på den planlagte mødedag og har bedre mulighed for at møde op dagen efter i stedet, eller har akut behov for at tale med medarbejderen hos Leverandøren. Muligheden for at fravige kravet er frivillig for Leverandøren, medfører ikke merbetaling for Leverandøren og er betinget af, at:

- behovet for akut kontakt eller for at flytte tidspunktet for en aktivitet kommer fra borger (og ikke fra Leverandøren)
- Leverandøren vurderer, at det fremmer forløbet at imødekomme borgers behov for kontakt eller for at flytte en aktivitet
- Leverandøren dokumenterer den ændrede aktivitet og baggrunden for ændringen og sørger for, at borger hurtigst muligt modtager en opdateret ugeplan.

#### Anvendelse af fleksibelt timetal i praksis

For vejlednings- og opkvalificeringstilbuddene (dvs. indsatsspor 1 'virksomhedssporet') vil Ordregiver som udgangspunkt visitere borger til et fleksibelt gennemsnitligt ugentligt timetal. Det ugentlige timetal vil som udgangspunkt ligge i intervallerne. Det bestilte timeinterval er aktivitetstimer (se afsnit 5 for definition af aktivitetstimer)

- 2-4 timer (spor 1A)
- 5-9 timer (spor 1B)
- 10-15 timer (1C)

Dvs., at hvis borger fx visiteres til indsats 1A under virksomhedssporet, vil borger som udgangspunkt blive visiteret til et gennemsnitligt ugentligt timeinterval i 2-4 timer per uge. Det betyder, at det er Leverandøren, der skal vurdere og planlægge det gennemsnitlige ugentlige timetal af aktiviteter, der blot skal ligge inden for det bestilte timetal (dvs. 2-4 timer i dette eksempel). Der kan dog være afvigelser i forhold til, hvilket timeinterval en borger visiteres til, da det vil afhænge af en individuel og konkret vurdering af borgerens behov. Se evt. bilag H 'Kvalitet og tilsyn', afsnit 3.4.2 for en beskrivelse af, hvordan forvaltningen vil føre tilsyn med det planlagte aktivitetstimer for borger.

Leverandøren vil ved modtagelse af Ordre i Ordrestyringssystemet i feltet 'Timer per uge' se anført et konkret timetal, mens timeintervallet vil fremgå af feltet 'Bemærkning' i Ordrestyringsystemet. Det er det gennemsnitlige ugentlige timeinterval i feltet 'Bemærkning', som Leverandøren skal planlægge aktiviteter for borger efter (og ikke det konkrete timetal i feltet 'Timer per uge'). Såfremt der ikke fremgår et timeinterval i feltet 'Bemærkning', skal Leverandøren planlægge aktiviteter for borger ud fra det konkrete gennemsnitlige ugentlige timetal, der fremgår af feltet 'Timer per uge'.

Ordregiver kan i løbet af kontraktperioden vælge ikke at visitere til et vejlednings- og opkvalificeringstilbud (jf. LAB, kap. 14) i et fleksibelt timetal og i stedet visitere til et konkret ugentligt timetal. Det kan fx ske, hvis Ordregiver finder dette mest hensigtsmæssigt pba. indsamlede erfaringer i løbet af kontraktperioden.

Anvendelsen af fleksibelt timetal er ikke gældende på mentorsporerne. For mentorforløb vil Ordregiver således bestille et konkret gennemsnitligt ugentligt timetal jf. Bekendtgørelse om en aktiv beskæftigelsesindsats (BAB) § 52.

## 5 Aktivitetstimer

### 5.1 Aktivitetstimer, herunder definitioner og krav til dokumentation m.v.

Ordrens timetal er aktivitetstimer. En aktivitetstime er lig med 60 minutter. Leverandøren kan ikke dispensere fra det bestilte antal aktivitetstimer i Ordren. En aktivitetstime vedrører altid en aktivitet med/for borgeren.

Leverandørens administration, rapportering, koordinering, transport og dokumentation m.v. skal præsteres uden særskilt vederlag. Det er Leverandørens ansvar at have inkluderet alle nødvendige tillægsydelser og omkostninger i de tilbudte dagspriser.

Leverandøren skal til enhver tid kunne dokumentere over for Ordregivers tilsyn, at borgerne har fået de planlagte aktivitetstimer, der matcher Ordren.

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 eller deltagelse i frivillige (forenings)tilbud ikke kan tælle som 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. afsnit 3.6.

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 pr. uge end Ordrens pålydende gennemsnit pr. uge, skal Leverandøren levere indsats jf. Ordren for de resterende timer. Ordregiver forudsætter, at Leverandøren tjekker op med tredjepart (virksomheden) om, hvorvidt borgeren er fremmødt og gør notat herom i protokol.

Der må som udgangspunkt ikke være et overlap i borgerens aktivitetstimer, med undtagelse af følgende tilfælde: Borger er i praktik eller løntilskud på virksomhed som led i et virksomhedsrettet forløb. Borger er på virksomhed, som Leverandør kan medregne i leverancen, såfremt det er beskrevet i bilag A, og Leverandøren leverer samtidig aktiviteter på virksomheden sammen med borger med henblik på at fastholde borger i virksomheden.

#### 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 pr. uge end Ordrens pålydende gennemsnit pr. uge, skal Leverandøren levere indsats jf. Ordren for de resterende timer pr. uge. 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.

## **5.2 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. afsnit 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.

Såfremt Leverandøren vurderer, at det bestilte antal timer, ikke er optimalt i forhold til borgerens indsats og mål med forløbet, skal Leverandøren rette henvendelse til Ordregiver og præsentere sin vurdering og baggrunden herfor. Såfremt der skal aftales en ny indsats, en længere varighed og/eller et andet antal timer pr. uge for borgeren, er der tale om revidering af jobplan/indsatsplan, hvilket er Ordregivers afgørelse. Sådanne ændringer kræver dermed en ny Ordre.

## 6 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.

### 6.1 VITAS

Leverandøren skal bistå Ordregiver i at opnå virksomhedsplacering til borgere og 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 Ordregiver 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.

### 6.2 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.

STAR's tre formål med virksomhedspraktik er:

- Opnå løntimer
- Træning af jobmålskompetencer
- Afklaring af jobmål eller uddannelsesmål

Tabellen nedenfor viser STAR's tre formål med virksomhedspraktikken samt delmålene.

#### **Table 1: STAR's tre formål med virksomhedspraktik**



STAR's tre formål med virksomhedspraktik	Opnå løntimer	Træning af jobmålskompetencer	Afklaring af jobmål
<b>Formålsbeskrivelse</b>	Tilbydes borgere som kompetencemæssigt 'stort set' matcher en jobåbning mhp. en ordinær ansættelse.	Tilbydes borgere, der har en retning for hvad de skal på arbejdsmarkedet, men som skal arbejde med specifikke kompetencer og netværk mhp. at komme i ordinær beskæftigelse eller uddannelse.	Tilbydes borgere som skal have afklaret retning og indhold for fremtidige beskæftigelsesmål eller uddannelsesplan.
<b>Formål</b>	At borger opnår en ordinær ansættelse eller uddannelsesplads - herunder mulighed for at borger opnår ordinære timer under/i forlængelse af virksomhedspraktikken .	At borger udvikler konkrete kompetencer mhp. at komme tættere på en ordinær ansættelse, uddannelse eller et småjob.	At borger får afklaret kompetencer, motivation og/eller rådighed. At borger opnår retning for job eller uddannelsesplan. Ved raskmelding af en sygemeldt borger for så vidt muligt, at opnå ordinære timer.
<b>Delmål</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opnå ordinære timer.</li> <li>• At få foden indenfor på en konkret arbejdsplads med udsigt til job, løntilskud eller uddannelsesplads.</li> <li>• Afprøve relevante arbejdsopgaver og jobfunktioner.</li> <li>• Afstemme kemi mellem borger og arbejdsgiver.</li> <li>• Styrke CV'et.</li> <li>• Få arbejdsgivers feedback på borgers ansættelsesmulighed, potentiale og evt. indsatsbehov.</li> <li>• Udvikle netværk ift. borger.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At opnå ordinære timer.</li> <li>• At udvikle faglige, sociale og/eller sproglige kompetencer mhp. ordinært arbejde eller uddannelse.</li> <li>• Udvikling ift. nye specifikke arbejdsfunktioner/områder</li> <li>• At styrke jobmulighederne for borger på det givne jobområde, fx gennem sideløbende indsats og jobsøgning</li> <li>• At styrke borgers CV.</li> <li>• Få arbejdsgivers feedback på borgers potentiale, ansættelsesmulighed og evt. indsatsbehov.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At opnå ordinære timer.</li> <li>• Give borgeren indblik i arbejdsmarkedet og arbejdspladskultur mhp. afdækning af retning for uddannelse/beskæftigelse.</li> <li>• Afklare borgerens arbejdsevne, herunder tilgodese evt. skånebehov.</li> <li>• Afklare og udvikle borgers rådighed for job, deltagelse i aktive tilbud, mødestabilitet.</li> <li>• Få en arbejdsgivervurdering af borgers behov og evner.</li> </ul>

Ved indgåelse af aftale om virksomhedspraktik skal det præcise formål aftales mellem borger, Ordregiver og virksomhed.

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.

### **6.3 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 Erhvervshus), 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.

I forhold til Leverandører og virksomhedskontakt med partnerskabsvirksomheder og virksomheder tilknyttet en KAM (Key Account Manager) i Københavns Erhvervshus, er de overordnede linjer, at Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens Leverandører kan kontakte alle virksomheder med henblik på etablering af virksomhedsplaceringer uden hensyntagen til KAM-, partnerskabs- eller sær aftaler. Eneste undtagelse er Københavns Kommunes enheder.

Ordregiver (Københavns Erhvervshus og Jobcenter København) vil være opmærksom på ikke at indgå aftaler med virksomheder om, at Leverandører ikke må kontakte eller samarbejde med virksomheden.

#### **6.4 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 medmindre dette er aftalt særskilt med Ordregiver i forlængelse af Kontraktens ikrafttrædelse.

### **7 Anvendelse af tolk**

Hvis det vurderes nødvendigt for gennemførelsen og for et optimalt resultat af borgerens forløb, skal Leverandøren anvende en selvvalgt tolk og afholde udgifter hertil.

Dvs. udgifter til tolk afregnes alene mellem Leverandøren og tolkebureauet og udgifterne forudsættes således at være indarbejdet i Leverandørens priser.

Ordregiver afholder udgiften for tegnsprogstolkning.

## **8 Bisidder og partsrepræsentation**

### **8.1 Bisidder og partrepræsentation**

En borger har på ethvert tidspunkt af sagens forløb ret til at lade sig repræsentere af en partsrepræsentant eller bistå af en bisidder. Dette gælder også ved faktisk forvaltningsvirksomhed, herunder ved borgerens deltagelse i forløb hos Leverandøren.

Borgerens personlige medvirken er dog altid afgørende for beskæftigelsesindsatsen, så borgeren kan ikke lade sig repræsentere under sin deltagelse i forløb, men her kan borgeren medbringe en bisidder. Borgerens anvendelse af partsrepræsentanter i forbindelse med deltagelse i forløb er således begrænset til det, der ikke kræver borgerens personlige deltagelse, som fx udveksling af skriftlig kommunikation.

Har borgeren en partsrepræsentant, skal Ordregiver give Leverandøren meddelelse om fuldmagtsforholdet og partsrepræsentantens kontaktoplysninger i forbindelse med Ordre til Leverandøren.

Reglerne om partsrepræsentation finder dog kun anvendelse, hvis borger har givet fuldmagt til eller entydigt har erklæret, at partsrepræsentanten også repræsenterer borger under deltagelse i forløb hos Leverandøren. I tvivlstilfælde må Leverandøren afklare dette med borgeren. Leverandøren kan også vejlede borgeren om muligheden for at lade sig repræsentere eller bistå af en bisidder.

I særlige tilfælde kan den bisidder eller partsrepræsentant, som borgeren har valgt, udelukkes fra at være borgerens bisidder eller partsrepræsentant. Da borgeren har ret til en bisidder eller en partsrepræsentant, som borgeren selv vælger, skal der dog tungtvejende grunde til at udelukke personen.

De tungtvejende grunde kan fx være hensynet til sagsbehandlingen, herunder hvis personen modvirker sagsbehandlingen, som fx sagsoplysningen. Det kan også være hensynet til borgerens selv, hvor personen fx modvirker borgerens beskæftigelsesindsats og dermed borgers muligheder for at komme i job eller uddannelse. En tungtvejende afvisningsgrund kan fx også være, at borgeren er underlagt negativ social kontrol fra bisidderen eller partsrepræsentanten. Ved mistanke om negativ social kontrol skal Leverandøren kontakte Ordregiver.

Udelukkelsen af personen skal altid ske på et sagligt og oplyst grundlag. Det vil sige, at der skal være tilstrækkelig dokumentation for den tungtvejende afvisningsgrund, som skal vægte tungere end borgerens interesse i at have den pågældende bisidder eller partsrepræsentant.

Udelukkes borgeren bisidder eller partsrepræsentant, skal borgeren vejledes om muligheden for at vælge en anden bisidder eller partsrepræsentant.

### **8.2 Fysisk udlevering uge-/månedsskema**

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.

### **8.3 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 medmindre 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.

### **8.4 Aftaler om meddelelser**

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 fuld- magtsaftalen mellem borger og partsrepræsentanten hermed ændres væsentligt, skal Ordregiver også orienteres.

### **8.5 SMS- og e-mail beskeder**

SMS- og e-mail-påmindelser og servicebeskeder kræver samtykke, jf. afsnit 3.4.

Det er i udgangspunktet borgeren, der skal give samtykke til anvendelse af SMS og/eller e-mail, og partsrepræsentanten og bisidder 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.

## 9 Krav og forventninger til medarbejdere

Leverandørens medarbejdere er afgørende for, at Leverandøren lykkes med at skabe positiv udvikling i borgernes beskæftigelsessag. Det følger af Kontraktens punkt 4.8.1, 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.

### 9.1 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. Ligeledes er Leverandøren 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 bemanding, 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.

### 9.2 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 mentor- støtteopgaver, jf. LAB.

#### 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.

### **9.3 Psykolog**

I de tilfælde, hvor Leverandøren alene eller i samarbejde med Ordregiver vurderer, at der er behov for en psykolog, skal Leverandøren sikre, at der anvendes autoriseret psykologer.

### **9.4 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.

### **9.5 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. Kontraktens afsnit 4.8 (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.



## **10 Særligt vedrørende lukkedage**

### **10.1 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 hos Ordregiver).

Borgere i tilbud hos Leverandøren skal vejledes om, at eventuelt sygefravær på de dage, hvor Ordregiver holder lukket, skal meddeles Ordregiver på førstkommande 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.

### **10.2 Lukkedage hos Leverandør**

Leverandøren kan have lukkedage, herunder flere lukkedage i træk, fx mellem jul og nytår, hvis Leverandøren ønsker dette som led i sin planlægning og gennemførelse af de bestilte Ordre.

Forudsætningen herfor er, at:

- borger uændret får opfyldt det bestilte antal timer i sin Ordre. Dvs. at de timer, der ikke leveres pga. en eller flere lukkedage, skal leveres på et andet tidspunkt i borgers forløb
- borger maksimalt kan have 37 timer i et forløb om ugen
- borgers timer skal fremgå af borgers uge-/månedsskema, jf. afsnit 4.

En Leverandør skal anmode om tilladelse hos Ordregivers kontaktperson senest tre måneder før den/de ønskede lukkedag(e), jf. Kontraktens pkt. 2.8.1. Ordregiver har ret til at anvise anmodningen.

### **10.3 Særligt om borgerens ferie under tilbud**

Hvis en borger har aftalt ferie med Ordregiver, har borgeren ret til at afholde ferien, samtidig med at det bestilt timetal i Ordrens periode fortsat skal opfyldes, hvis muligt.

Hvis det ikke er muligt, skal Leverandøren kontakte Ordregiver mhp. at Ordren annulleres. Der skal i så fald igangsættes en ny Ordre for borger.

### **10.4 Særligt vedrørende helligdage**

Helligdage er ikke defineret som arbejdsdage i Københavns Kommune og er derfor kontraktuelt lig med lukkedage. Dvs., at Leverandører ikke skal arbejde med borgerne på helligdage, fx mandag d. 10. april 2023 (2. påskedag).

Leverandører for Københavns Kommune får ikke betaling for arbejde på helligdage. Leverandører skal derfor i samarbejde med Ordregiver tilrettelægge indsatsen for borger, så aktiviteter ligger udenom helligdage.

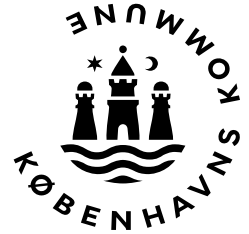
## **11 Offentlig webside med information til borgere**

For at borgere (og Ordregiver) kan have det mest optimale informationsniveau om Leverandørens forløb, skal Leverandøren etablere en webside, der fortæller om:

- Leverandørernes forskellige forløb for Ordregivers borgere
- Anden information og vejledning, som kan være relevant for borgernes forløb hos Leverandøren.

Websiden skal være offentlig tilgængelig senest 1. måned efter Aftaleperiodens ikrafttrædelse, og forudsættes opdateret løbende.

Leverandøren er forpligtet til på samme sted (webside) at vise eller linke videre til resultater, informationer mv., som Ordregiver anfører, skal offentliggøres på Leverandørens hjemmeside.



## **Bilag E.1**

# **Retningslinjer for indberetning af datasæt med oplysninger om borgernes aktivitetstimer**

## **1 Indberetning af data**

Leverandøren skal efter Ordregivers anmodning indsende et datasæt med oplysninger om henviste borgeres aktiviteter i en given periode.

De ønskede oplysninger om aktiviteter svarer i vid udstrækning til de oplysninger, der skal fremgå af borgerens måneds-/ugeskema, og de oplysninger, der skal fremgå af fremmøde- og fraværsprotokollen. Desuden skal datasættet indeholde oplysninger fra Ordregivers Bestilling/Ordre, som Leverandøren har modtaget via Leverandørplatformen eller andet af Ordregiver anvist IT-redskab (herefter Ordrestyringsystemet). Jf. i øvrigt kontraktens bilag E, som nærværende bilag er underbilag til.

Leverandøren skal kunne understøtte oplysningerne i det indsendte datasæt ved hjælp af dokumentation, der er gemt på de enkelte borgeres sager.

Formålet med datasættet er at give Ordregiver bedre overblik over forløb og aktiviteter, som borgerne deltager i. Datasættet vil også blive anvendt i tilsynsøjemed.

Formålet med retningslinjer for udformning af datasæt, jf. pkt. 2 herunder, er at sikre mere ensartede og gennemskuelige data om borgernes forløb og aktiviteter, blandt andet ved at konkretisere, hvordan en Aktivitetstime skal forstås, og fastlægge ensartede fremmøde-/fraværskategorier på tværs af leverandører.

Da leverandørerne kan have forskellige målgrupper, vil de konkrete eksempler på situationer, der fremgår herunder, være mere relevante for nogle leverandører end andre.

Leverandøren har kun pligt til i datasættet at medtage oplysninger om aktiviteter, som borgeren skal deltage i, og som registreres som Aktivitetstimer for borgeren. Leverandøren må gerne medtage oplysninger om andre begivenheder, der er noteret på sagen - eksempelvis med henblik på at opfylde notatpligten. For at kunne skelne mellem borgeraktiviteter og andre begivenheder, skal det for hver aktivitet angives, om den regnes til borgerens Aktivitetstimer (jf. pkt. 2.5).

## **2 Retningslinjer for udformning af datasæt**

### **2.1 Udformning og indsendelse af datasæt**

Datasættet skal indsendes som en såkaldt 'flad tekstfil' (et standardtekstformat med endelsen 'txt' eller 'csv'), alternativt i form af et regneark, der kan importeres i Microsoft Excel.

Datasættet skal indeholde én række pr. aktivitet pr. borger. Hvis datasættet indsendes som tekstfil, skal de enkelte oplysninger om aktiviteten (kolonnerne) være adskilt af komma eller semikolon.

Kolonnerne skal være navngivet i overensstemmelse med Ordregivers retningslinjer herunder. Rækkefølgen på kolonnerne må dog afvige fra det beskrevne.

Datasættet skal indsendes eller uploades sikkert efter Ordregivers anvisninger.

Ordregiver kan sende et regnearkseksempel, der eventuelt kan anvendes til indberetning, hvis Leverandøren foretrækker denne løsning.

## 2.2 Kolonner i datasættet

Herunder oplistes navnene på de kolonner, der skal være i datasættet. Hvilke oplysninger, der skal fremgå i kolonnen om de enkelte aktiviteter, bliver uddybet i de følgende afsnit 2.3 til 2.8.

1. Bestillingsnummer
2. CPR-nummer
3. Navn
4. Tilbuds-ID
5. Tilbudstitel
6. Startdato
7. Bestilt slutdato
8. Timer pr. uge
9. Bestilte timer i alt
10. Supplerende aftale
11. Forløbsstatus
12. Faktisk slutdato
13. Aktivitet
14. Aktivitetsdato
15. Startklokkeslæt
16. Slutklokkeslæt
17. Hvem deltager
18. Hvordan deltager
19. Aktivitetsmedarbejder
20. Aktivitetstimer
21. Lokation (sted)
22. Kontaktperson
23. Fremmøde
24. Fraværsårsag

## 2.3 Oplysninger fra Ordregivers bestilling

Oplysninger fra den bestilling (efter godkendelse af Leverandøren = Ordre), som Leverandøren modtager via Ordrestyringssystemet, og som den registrerede aktivitet hører under.

1. **Bestillingsnummer** (unik løbenummer på den konkrete bestilling/ordre i Ordrestyringssystemet)
2. **CPR-nummer** (borgers fulde CPR-nummer uden bindestreg)
3. **Navn** (borgers navn)
4. **Tilbuds-ID** (=Projektnummer)
5. **Tilbudstitel**
6. **Startdato** (startdato ifølge bestilling)
7. **Bestilt slutdato** (slutdato ifølge bestilling)
8. **Timer pr. uge** (timer pr. uge ifølge bestilling)
9. **Bestilte timer i alt** (samlede antal Aktivitetstimer ifølge bestillingen)
10. **Supplerende aftale** (Er der indgået en særlig aftale om det konkrete forløb, der har relevans for leveringen af de bestilte timer?) - mulige værdier:
  - 10.1. **Nej**
  - 10.2. **Ja** (Hvis 'Ja', skal Leverandøren gemme dokumentation for den særlige aftale på borgerens sag og kunne fremvise dokumentationen efter anmodning.)

## 2.4 Oplysninger om forløbsstatus

Oplysninger om aktuel status på forløbet, dvs. omkring det tidspunkt, hvor datasættet til Ordregiver dannes, fx udtrækkes fra Leverandørens system.

11. **Forløbsstatus** - mulige værdier:
  - 11.1. [Gennemført/gennemføres](#) (i overensstemmelse med Ordre)
  - 11.2. [Afbrudt](#) (af Ordregiver)
12. **Faktisk slutdato** - mulige værdier:
  - 12.1. [<dato1>](#) (samme som Bestilt slutdato, hvis forløbet er gennemført/gennemføres i overensstemmelse med Ordre)
  - 12.2. [<dato2>](#) (hvor meddelelse om afbrud af forløb er meddelt af Ordregiver via Ordrestyringssystemet)

## 2.5 Oplysninger om planlagte aktiviteter fra måneds-/ugeskema

En planlagt aktivitet er en aktivitet, som borgeren skal deltage i, og som borgeren på forhånd er blevet informeret om efter de retningslinjer, der fremgår af Kontraktens bilag E.

Den planlagte varighed af aktiviteten skal fastsættes realistisk. Aktivitetsdato, Start- og Slutklokkeslæt skal angive det tidspunkt og tidsrum, hvor Leverandøren reelt forventer, at den konkrete borger deltager i den konkrete aktivitet. Det angivne tidsrum må ikke omfatte tid til administrative og andre opgaver, der udføres uden borgerens deltagelse (indirekte borgertid), jf. betalingsbetingelser i bilag C og administrative krav i bilag E.

Oplysningerne om en planlagt aktivitet skal stemme overens med oplysningerne om aktiviteten på måneds-/ugeskemaet, som borgeren får udleveret inden datoen for aktiviteten, og som skal gemmes på borgerens sag (jf. bilag E, kapitel 5). Hvis borger får et efterfølgende skema med opdaterede oplysninger om aktiviteten, er det de opdaterede oplysninger, der skal fremgå af de indsendte data.

13. **Aktivitet** (Titel på aktivitet)
14. **Aktivitetsdato**
15. **Startklokkeslæt**
16. **Slutklokkeslæt**
17. **Hvem deltager** (Mulige værdier kan kun benyttes, hvis det er tilladt inden for den konkrete kontrakt):
  - 17.1. [1-1-aktivitet](#) (En borger deltager sammen med medarbejder fra Leverandøren. Tredjepart kan deltage - fx medarbejder fra virksomhed eller jobcenter)
  - 17.2. [Gruppe](#) (Flere borgere deltager sammen med Leverandørens medarbejder(e))
  - 17.3. [Alene](#) (Praktik og andre aktiviteter, som borger gennemfører uden ledsaget deltagelse af medarbejder fra Leverandør. Alene-/uledsagede aktiviteter skal være inden for Kontraktens rammer. Det betyder fx, at hvis Kontrakten foreskriver, at der ikke må tælles alene-/uledsaget aktiviteter uden deltagelse af medarbejder fra Leverandør, som Aktivitetstimer kan denne valgmulige 16.3 ikke vælges)
18. **Hvordan deltager (borger)?** (Mulige værdier kan kun benyttes, hvis det er tilladt inden for den konkrete kontrakt):
  - 18.1. [Fysisk fremmøde](#) (Borger fremmøder fysisk)

- 18.2. **Telefonsamtale** (med borger)
- 18.3. **Virtuelt fremmøde** (Anden form for digital tilrettelæggelse af inden for Kontraktens rammer)
- 19. **Aktivitetsmedarbejder** (Hvis 17.1 eller 17.2 er valgt: Hvilken af leverandørens medarbejdere deltog i aktiviteten. Dvs. hvis en anden end den planlagte har deltaget, skal angives navnet på den person, der faktisk deltog. Hvis mere end én medarbejdere deltog, angives den hovedansvarlige)
- 20. **Aktivitetstimer** (Regner Leverandøren aktiviteten med i borgerens Aktivitetstimer i henhold til bestillingen og Kontrakten?) - mulige værdier:
  - 20.1. **Ja**
  - 20.2. **Nej** (Kan anvendes til eventuelle registrerede aktiviteter, hvor borgerens deltagelse ikke er nødvendig. Eksempler: huskepunkter for medarbejderen, notits om afsendelse af brev til borger, indrapportering af fravær om borger, udarbejdelse af leverandørrapport, samtale med virksomheder eller jobcenter (uden borgers deltagelse) etc.)
- 21. **Lokation (sted):** Adressen for hvor aktiviteten har fundet sted
- 22. **Kontaktperson** (Navn på kontaktperson på tidspunktet for planlægning af aktiviteten)

## 2.6 Oplysninger fra fremmøde- og fraværsprotokol

- 23. **Fremmøde** (Borgers fremmøde til aktiviteten) - mulige værdier:
  - 23.1. **Fremmødt** (Anvendes hvis borger fremmødte til hele den planlagte aktivitet)
  - 23.2. **Delvist fremmødt** (Anvendes hvis borger fremmødte, men ikke til hele den planlagte aktivitet. Eksempler: Borger kommer for sent eller går for tidligt. Anvendes også, hvis borgers delvise fremmøde skyldes deltagelse i anden planlagt aktivitet)
  - 23.3. **Ikke fremmødt** (Anvendes hvis borger slet ikke fremmødte. Anvendes også, hvis borgers manglende fremmøde skyldes deltagelse i anden aftalt aktivitet)
  - 23.4. **Aflyst** (Anvendes, hvis en planlagt aktivitet aflyses på Leverandørens initiativ, så borger ikke skulle fremmøde)
  - 23.5. **Ikke relevant** (Anvendes til eventuelle registrerede aktiviteter, hvor borgerens deltagelse ikke var nødvendig = indirekte borgertid)
- 24. **Fraværsårsag** (hvis 22.2 eller 22.3) værdier:
  - 24.1. **Aftalt aktivitet** (Borger deltager i anden aktivitet efter aftale med Leverandør)
  - 24.2. **Anden årsag** (Alle andre årsager)

### 2.6.1 Præciseringer vedr. oplysninger fra fremmøde- og fraværsprotokol

#### 2.6.1.1 *Borgerens tid kan normalt kun medregnes én gang*

Overlap af aktiviteter medfører, at borger inden for et givet tidsrum kan være registreret med flere planlagte timer og evt. også med mere fravær, end der er faktiske klokketimer i tidsrummet. Som udgangspunkt gælder imidlertid det princip, at Leverandøren kun kan medregne det faktiske antal klokketimer som leverede timer. Hvis to aktiviteter overlapper, så medregnes det overlappende tidsrum således højst én gang. (Undtagelserne for dette princip er beskrevet i punkt 2.6.1.2).

Eksempel: Borgeren skal efter planen i 3 timers praktik og i løbet af dette tidsrum deltage i en praktiksamtale med Leverandøren (på praktikstedet, så der ikke er transporttid for borger) med en varighed på 1 time. Borger er i dette tilfælde kun aktiveret i tre timer, uanset om der er registreret i alt 4 timers aktiviteter inden for perioden på tre timer.

Leverandøren skal registrere sådanne overlap på denne måde: Hvis det er planlagt, at borger skal deltage i tre timers praktik (aktivitet A) og i samme eller et overlappende tidsrum skal deltage i en kapitel 14 praktiksamtale med Leverandøren (aktivitet B) med en varighed på en time, så skal det registreres på følgende måde:

- På aktivitet A vælges under Fremmøde (afhængig af de faktiske omstændigheder) "Delvist fremmødt" eller "Ikke fremmødt". Under Fraværsårsag vælges "Aftalt aktivitet".
- På aktivitet B vælges under Fremmøde "Fremmødt", hvis borger er fremmødt. Ellers registreres manglende fremmøde som normalt, og årsagen angives til "Andre årsager".

Dette princip gælder som nævnt, medmindre der er gjort undtagelser i Leverandørens Kontrakt, eller der er tale om situationer som beskrevet i 2.6.1.2.

#### 2.6.1.2 *Borgerens tid kan i visse tilfælde medregnes flere gange*

Leverandøren kan i visse tilfælde af overlap mellem aktiviteter medregne begge aktiviteter som Aktivitetstimer. Med den konsekvens, at det overlappende tidsrum kan medregnes to gange i Leverandørens leverede timer.

Der er undtaget for princippet, der er beskrevet i 2.6.1.1, hvis en af følgende betingelser er til stede:

1. Ordregiver har i Kontrakten meddelt Leverandøren tilladelse til, at der i eksplicite tilfælde kan gøres en undtagelse.
2. Borger deltager i en aktivitet, som Leverandør kan medregne i leverancen, og Leverandøren leverer samtidig mentorstøtte (herunder uddannelsesmentor) med henblik på at fastholde borger i aktiviteten (jævnfør eksemplerne herunder).

Hvis Leverandøren medregner overlappende tidsrum som leverede timer mere end én gang, skal Leverandøren kunne fremvise dokumentation for, at en af de to ovenfor nævnte betingelser er opfyldt.

Eksempler på samtidig mentorstøtte, hvor både aktivitet A og aktivitet B medregnes som Aktivitetstimer:

- Hvis borger som led i sin virksomhedspraktik, aktivitet A (efter Lov om aktiv beskæftigelsesindsats kapitel 11), fra kl. 10-13 får mentorstøtte, Aktivitet B (kapitel 26), fra kl. 12-13 ude på virksomheden med henblik på at fastholde borger i aktiviteten.
- Hvis borger som led i sin ansættelse med løntilskud, Aktivitet A (kapitel 12), fra kl. 10-13 får mentorstøtte, Aktivitet B (kapitel 26), fra kl. 12-13 ude på virksomheden med henblik på at fastholde borger i aktiviteten.

Leverandøren skal i sådanne tilfælde registrere aktiviteterne på denne måde: Under begge aktiviteter vælges "Fremmødt", hvis borger er fremmødt. Ellers registreres manglende eller delvist fremmøde som normalt, og årsagen angives til "Andre årsager".

## 2.7 **Oplysninger om ikke-planlagte aktiviteter**

Hvis Leverandørens Kontrakt giver mulighed for, at en specifik aktivitet, som borgeren ikke er orienteret om på forhånd via et måneds-/ugeskema, registreres som Aktivitetstimer, så skal sådanne aktiviteter registreres efter retningslinjerne, der fremgår af afsnit. 2.5 og 2.6 med følgende modifikationer:

- Skemanummer (på skema) angives ikke (dvs. feltet er tomt).



- Aktivitetsdato skal være den dato, hvor aktiviteten fandt sted.
- Start- og slutklokkeslæt skal være de *faktiske* klokkeslæt, hvor borgeren påbegyndte og afsluttede sin deltagelse i aktiviteten.
- Under Fremmøde kan der kun registreres "Fremmødt" eller "Ikke relevant". "Ikke relevant" anvendes, hvis Leverandør ønsker at registre en aktivitet, hvor borgerens deltagelse ikke er nødvendig (=indirekte borgertid), eller hvis Leverandør vil registrere fx et ikke-planlagt, men forgæves telefonopkald.

#### Eksempel - ikke planlagt telefonsamtale

Borger ringer ikke-planlagt til konsulent eller vice versa. Der registreres den dato, og det start- og slutklokkeslæt, hvor samtalen faktisk fandt sted. Hvis Leverandøren ønsker, at samtalen medregnes som Aktivitetstime, og dette er muligt inden for rammerne af Leverandørens Kontrakt, så registreres borgeren som "Fremmødt". Hvis Leverandøren ikke medregner samtalen som Aktivitetstime, registreres "Ikke relevant". I sidste tilfælde kan Leverandøren også vælge ikke at indsende data om aktiviteten. Der er kun krav om, at det indsendte datasæt indeholder oplysninger om aktiviteter, som Leverandøren registrerer som Aktivitetstimer for borgeren (jf. afsnit 1).

## **2.8 Oplysninger om støttetimer, hvor tidspunkt ikke skal registreres**

Der kan af enkelte kontrakter fremgå, at borgeren skal have et gennemsnitligt ugentligt antal timers støtte, fx mentortimer i forbindelse med ordinær uddannelse, og der kan i kontrakten være en eksplicit undtagelse for kravet om, at der skal registreres det præcise tidspunkt for, hvornår aktiviteterne/mentorassistenten er udført.

Hvis Leverandørens Kontrakt giver mulighed for, at en specifik aktivitet gennemføres på denne måde, så kan aktiviteten registreres efter retningslinjerne, der fremgår af afsnit 2.5 og 2.6 med følgende modifikationer:

- De anvendte timer skal registreres pr. dag eller uge
- Dato for aktivitet skal være i den uge, hvor støtten er givet
- Startklokkeslæt sættes til kl. 00:00
- Slutteklokkeslæt sættes til en værdi, der svarer til det tidsrum, hvor borgeren har modtaget støtte. Hvis borger i den konkrete uge eksempelvis har fået mentorstøtte i 2½ time, så sættes sluttidsklokkeslæt til 2:30.
- Under Fremmøde kan der kun registreres "Fremmødt" eller "Ikke relevant". "Ikke relevant" anvendes, hvis Leverandør ønsker at registre en aktivitet, hvor borgerens deltagelse ikke er nødvendig (=indirekte borgertid), eller hvis Leverandør vil registrere fx et ikke-planlagt, men forgæves telefonopkald.

## **2.9 Generelt**

Formålet med de ovenfor beskrevne retningslinjer er som nævnt i afsnit 1 at sikre, at de indsendte data er gennemskuelige og kan sammenlignes på tværs af leverandører.

Leverandøren kan have flere Kontrakter, der relaterer sig til forskellige udbud. Og der er typer af aktiviteter og tilrettelæggelsesformer, der ikke kan anvendes inden for alle Kontrakter.

Det skal derfor understreges, at Leverandøren kun kan tilrettelægge og registrere aktiviteter/medregne aktiviteter på de måder, det fremgår Kontrakten, som Leverandørens udfører den konkrete aktivitet efter. Det betyder, at der kan være værdier, som er beskrevet herover, som Leverandøren ikke kan vælge inden for Kontrakten. Dette er fremhævet flere steder ovenfor, men gælder som generelt princip.

Hvis Leverandøren angiver værdier, der ikke er i overensstemmelse med Kontrakten, vil aktiviteten ikke kunne medregnes til borgerens Aktivitetstimer. I tvivlstilfælde skal Leverandøren derfor kontakte Ordregiver.



# Bilag F

## Krav til leveringssted

## **1 Leveringssted**

### **1.1 Leveringssted**

Levering af indsatserne skal ske i Københavns eller Frederiksberg kommuner.

Der er som udgangspunkt ikke nogen geografisk afgrænsning af evt. virksomhedsplacering som led i et forløb, da det er afhængigt af en individuel vurdering af Ordregiver i hver konkret sag, hvorvidt afstanden mellem bopæl og arbejdssted medfører en urimelig belastning af den pågældende på grund af transportvanskeligheder eller den tid der går til transport.

Der må ikke afholdes aktiviteter med borgerne (fx møder) "ude af huset", hvis det foregår hos Leverandørens ejerkræds 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 eller først kan udvide kapaciteten med et vist varsel, skal Ordregiver oplyses herom, så der kan sættes et øvre loft for kapaciteten. Kontaktpersonen i Kontrakten skal altid kontaktes omgående af Leverandøren, hvis der er eller kan forudses udfordringer ift. håndtering ift. den efterspurgte kapacitet (antal pladser), herunder hvis kvaliteten af Ydelsen (overfor Ordregiver og borger) kan risikere at komme i fare.

### **1.2 Leveringsstedets lokaler, indretning, faciliteter mv.**

Leveringsstedet, herunder lokaler, møbler, udstyr til anvendelse på Leveringsadresse 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.

Lokalerne skal – til brug for borgernes egne bærbare computere - have adgang til internettet og med en tilstrækkelig hurtig netværksforbindelse – uanset antallet af henviste borgere. Hvis ikke borgeren selv medbringer sin egen (bærbare) computer til aktiviteter på Leveringsadressen, skal Leverandøren kunne stille tilstrækkeligt antal computere til rådighed på leveringsstedet til anvendelse i aktiviteterne i Leverandørens forløb.

Lokalefaciliteter skal overholde Offentlig Regulerings krav, og der skal være adgang til toiletter, herunder handicaptolet (se også pkt. 1.3).

Er der ikke et cafeteria, kantine eller dertil svarende, skal der være et særskilt lokale til fortæring for deltagerne samt køleskab til borgernes opbevaring af fødevarer.

Leverandøren skal stille et fast lokale til rådighed på Leveringsadressen, såfremt Ordregiver prioriterer at afholde/forlægge fx de lovpligtige samtaler mellem borger og Ordregiver (jobcentret), mens borgeren er i forløb hos Leverandøren på Leverandørens Leveringsadresse.

Leverandøren skal derudover sørge for adgang til kopimaskine, telefon, opslagsværker og andre hjælpemidler i den udstrækning, at det er relevant for borgerens forløb.

Lokalerne, der anvendes af borgerne, skal være indrettet til formålet med aktiviteterne, og antallet af borgere skal være kvalitetsmæssigt passende afstemt i forhold til lokalet, herunder overholdelse af brandtilsynets regler, hvor de er gældende. Leverandøren er forpligtet til at oplyse Ordregiver hvis antallet af henviste borgere / fordelingen af borgere på forløbstyper, vurderes af have betydning for at der kan opretholdes et kvalitetsmæssigt passende forhold mellem antallet af henviste borgere og Leverandørens lokaleudnyttelse.

Leveringsstedets lokaliteter skal være løbende rengjorte, herunder særlig opmærksomhed på renholdelse af toiletter. Ordregiver opfordrer til at der er mulighed for afspritning.

Leverandøren skal i øvrigt overholde arbejdsmiljølovens (LBK Nr. 1084 af 19/09/2017) bestemmelser, samt arbejdstilsynets vejledning om arbejdspladsens indretning.

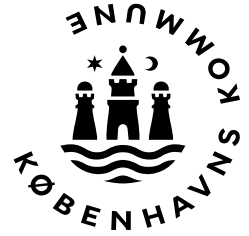
### **1.3 Leveringsstedet adgangsforhold for borgere med funktionsnedsættelse**

Leverandøren skal råde over mindst et leveringssted, der er tilgængeligt for borger med funktionsnedsættelse, herunder adgang for kørestolsbrugere og adgang til handicaptoulet 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 handicaptoulet 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 handicaptoulet 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, handicaptouletter 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 handicaptoulet m.v. på et sted, hvor kravene i dette bilag F er opfyldte.



## **Bilag G**

# **Samarbejdsorganisation**

<b>1. Indledning .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Aktører i samarbejdet.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Samarbejde på jobcenterniveau .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Samarbejde på centralt niveau.....</b>	<b>6</b>
<b>5. Løbende indsamling af erfaringer og viden .....</b>	<b>6</b>

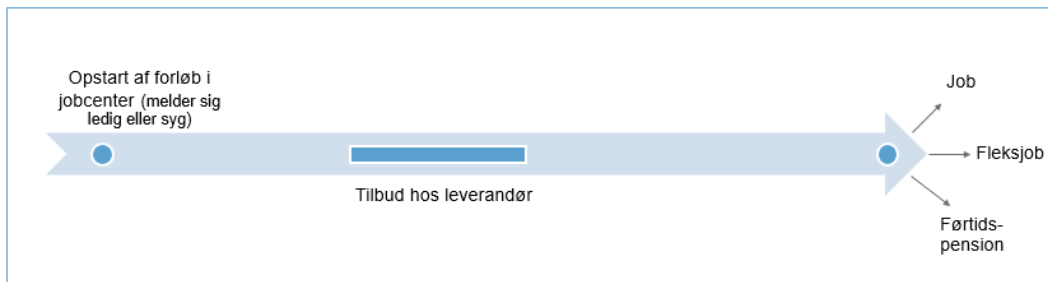
## 1 Indledning

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.

## 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.

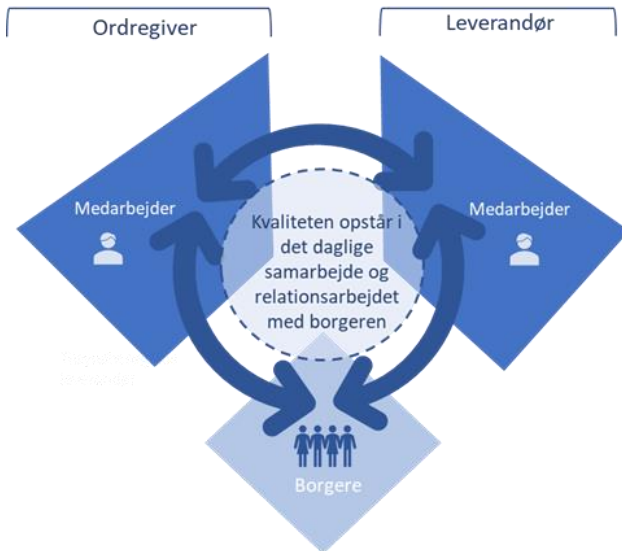
### **3 Samarbejde på jobcenterniveau**

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 borgers 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 besluttet 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.

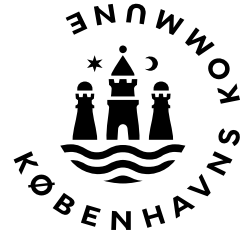
Til koordinering af samarbejdet på styringsniveauet skal både leverandør og forvaltning stille med en kontaktperson (for forvaltningens kontaktperson, se Kontraktens afsnit 4.1). Kontaktpersonerne hos hhv. forvaltning og leverandør vil være de primære kontaktpersoner for forhold relateret til Kontrakten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

## **5 Løbende indsamling af erfaringer og viden**

En leverandør skal løbende indsamle erfaringer og viden om, hvilke indsatser/metoder/redskaber/aktiviteter, der er virksomme hhv. ikke har været virksomme i forhold til at bringe målgruppen i beskæftigelse.

Som led heri skal leverandøren årligt afgive en opsamling, der beskriver leverandørens arbejde med erfaringsopsamling og udvikling af forløbene i året, herunder hvad leverandøren har af forslag til ændringer i forløbene som følge heraf. Første vidensopsamling skal senest leveres d. 30. september 2024.

Erfaringsopsamlingen skal afgives i et format, der kan forelægges Beskæftigelses- og Integrationsudvalget til orientering. Leverandøren vil forud for frist for afgivelse, få mere information fra Ordregiver om forslag til opbygning.



# Bilag H

## Kvalitet og Tilsyn

## Indhold

<b>1</b>	<b>Kvalitet og tilsyn</b>	<b>3</b>
1.1	Indledning	3
1.2	Tilsynets elementer	3
<b>2</b>	<b>Kvalitet- og tilsynsorganisationen</b>	<b>4</b>
2.1	Kvalitet- og tilsynsorganisationen: Tilsynsbesøg / databaseret tilsyn	4
2.2	Kvalitet- og tilsynsorganisationen: Resultat- og ledelsesinformation, brugertilfredshed og klagesagsbehandling	4
<b>3</b>	<b>Tilsyn - Tilsynsbesøg</b>	<b>5</b>
3.1	Indledning	5
3.2	Tilsynsmodel for Ordregivers tilsynsbesøg	5
3.3	Tilsynets hovedområder	7
3.4	Opfølgning på Ordregivers egne tilsynsbesøg	8
3.5	Krav til Leverandøren vedr. tilsyn, som led i uanmeldte tilsynsbesøg mv.	11
3.6	Krav til Leverandørens dokumentation	12
<b>4</b>	<b>Tilsyn med arbejdsklausul og borgernes data</b>	<b>13</b>
4.1	Tilsyn med Leverandørens opfyldelse af Kontraktens arbejdsklausul (bilag I)	13
4.2	Tilsyn med Leverandørens databehandleraftale (opbevaring af borgernes data)	14
<b>5</b>	<b>Resultat- og ledelsesinformation</b>	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>Brugertilfredshed</b>	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>Klager og aktindsigtsbegæring</b>	<b>15</b>
7.1	Klagesagsbehandling	15
7.2	Aktindsigtsbegæring	16

# 1 Kvalitet og tilsyn

## 1.1 Indledning

Formålet med bilaget er at give Leverandøren et billede af, hvilke krav og forventninger Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (herefter "Ordregiver") har til Leverandøren, som led i Ordregivers tilsyn. Ordregiver har ved inddragelse af Leverandører i beskæftigelsesindsatsen pligt til at føre tilsyn med Leverandørernes varetagelse af opgaver efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB).

Dette bilag er *dynamisk* og beskriver så vidt muligt Ordregivers ønsker og minimumskrav ved rammeaftalens (herefter "Kontraktens") ikrafttræden. Bilaget og dermed krav til Leverandørens samlede opgaveleverance kan derfor ændre sig løbende i Kontraktens Aftaleperiode, og Leverandøren skal følge Ordregivers til enhver tid udmeldte retningslinjer. Eventuelle merudgifter ved ændringer skal afholdes af Leverandøren.

Ordregivers driftsorienterede tilsyn har til formål at sikre kvaliteten af de uddannelses- og beskæftigelsesrettede tilbud, der leveres af Leverandøren, herunder Leverandørens overholdelse af Kontrakten. Ordregivers tilsyn har både et kontrol-, kvalitets- samt et udviklings- og læringsaspekt, som skal understøttes af samarbejdsorganisationen og dets samarbejdsaktiviteter, jf. bilag G.

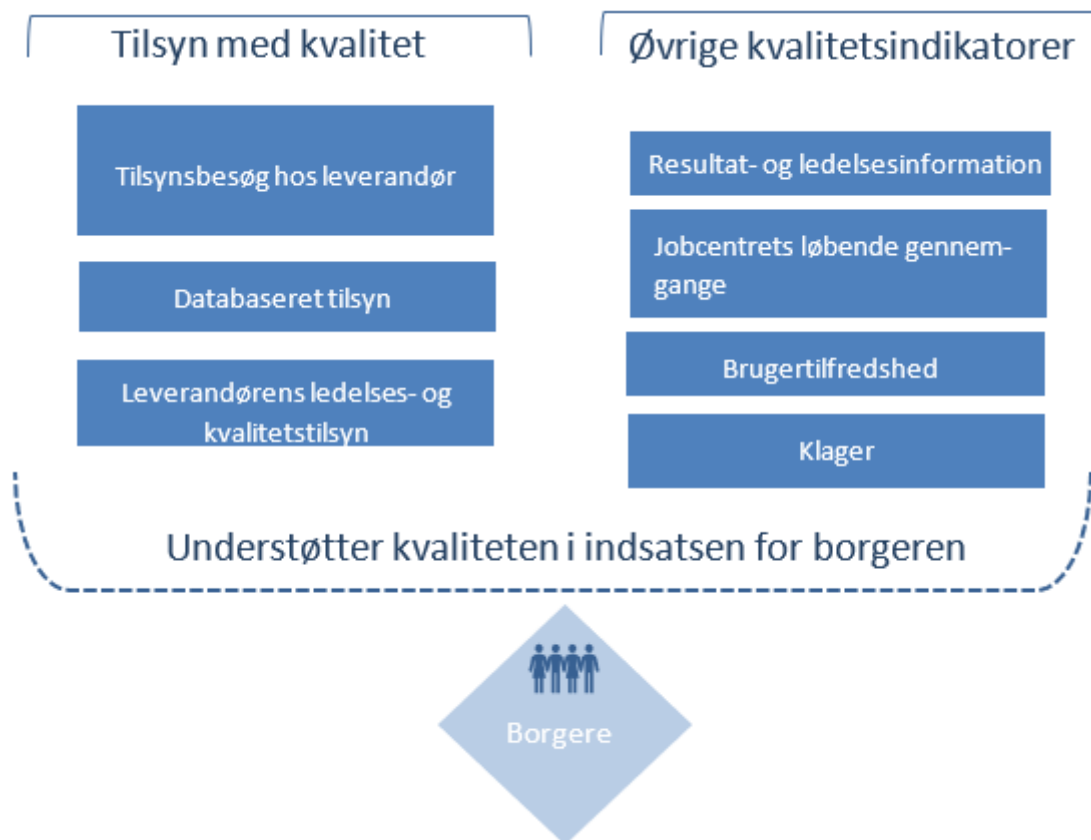
Tilsynet er baseret på dialog og en grundlæggende tillid til, at Leverandøren leverer gode forløb af høj kvalitet til vores borgere, der er i overensstemmelse med Kontrakten. Tilsynet rummer mange aspekter af Leverandørens indsats, men har et særligt fokus på kvaliteten i Leverandørens udførelse af Kontrakten.

## 1.2 Tilsynets elementer

Tilsynet med Ordregivers leverandørkreds bygger på følgende elementer, hvoraf den *største del af tilsynet* foregår via Ordregivers tilsynsbesøg hos Leverandøren og via Leverandørens eget interne ledelses- og kvalitetstilsyn. Ordregiver kan desuden anmode Leverandøren om at indsende supplerende dokumentation for borgernes aktiviteter, for eksempel i form af et datasæt, der skal udarbejdes efter Ordregivers retningslinjer, jf. bilag E.1.

Ordregivers tilsyn udføres primært fra styringsniveauet i samarbejdsorganisationen, jf. figur 1 i bilag G. Ordregivers overordnede kvalitets- og tilsynsaktiviteter er illustreret i figur 1, herunder Leverandørens eget ledelsestilsyn. Flere af elementerne uddybes efterfølgende.

**Figur 1: Aktiviteter i kvalitets- og tilsynsorganisationen**



## 2 Kvalitet- og tilsynsorganisationen

### 2.1 Kvalitet- og tilsynsorganisationen: Tilsynsbesøg / databaseret tilsyn

Tilsynsbesøg udgør kernen i Ordregivers tilsynspligt og er en væsentlig kvalitetsindikator for, i hvilken grad Kontrakten udføres efter hensigten og med Ydelser af høj kvalitet. Tilsynsbesøg mv. som led i udførelsen af Kontrakten beskrives i pkt. 3 og 4.

Som supplement til Ordregivers tilsynsbesøg gennemfører Ordregiver også tilsyn via anmodning om data for en given periode fra Leverandøren.

### 2.2 Kvalitet- og tilsynsorganisationen: Resultat- og ledelsesinformation, brugertilfredshed og klagesagsbehandling

Tilsynsbesøg suppleres i kvalitets- og tilsynsorganisationen af Ordregivers løbende tilvejebringelse og overvågning af andre kvalitetsindikatorer og KPI'er i samarbejdet med Leverandøren. Ordregiver ønsker, at der løbende bliver gennemført status på relevante kvalitetsindikatorer på alle niveauer i samarbejdsorganisationen (drifts, styrings- og ledelsesniveau) for kontinuerligt at have fokus på høj kvalitet i indsatsen for borgerne og udførelsen af Kontrakten i øvrigt.

Følgende kvalitetsindikatorer (ikke-udtømmende) indgår i Ordregivers redskabsvifte for at kunne give et overblik over den kvalitative udførelse af Kontrakten:

- Resultatmålinger og anden relevant ledelsesinformation, herunder løbende gennemgange af leverandørrapporter mv.
- Brugertilfredshedsmålinger
- 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 heraf) udgør en væsentlig aktivitet i Ordregivers tilsyn med, i hvilken grad Leverandørens tilbud skaber kvalitet og progression for borgerne herunder, om kvaliteten af Leverancer er i overensstemmelse med Kontrakten. Derudover sker en central del af vurderingen af kvaliteten af Leverandørens indsats via løbende gennemgange af bl.a. afrapporteringer fra leverandørerne (leverandørrapporter) og via det løbende samarbejde med jobcentret om konkrete borgeres forløb samt via resultatopfølgningen.

Tilsynsmodellen, herunder indholdet og antallet af fokuspunkter, samt bredden og dybden af tilsynet kan ændre sig løbende. Leverandøren er forpligtet til altid at følge Ordregivers retningslinjer vedrørende gennemførelse af tilsyn og afholde eventuelle merudgifter ved udvidet tilsyn.

#### 3.2 Tilsynsmodel for Ordregivers tilsynsbesøg

##### **3.2.1** Omfang af tilsynsbesøg, herunder tilsynstyper

Ordregiver foretager en konkret risikobaseret vurdering af, hvor stort behovet for tilsynsbesøg er hos hver enkelt Leverandør i Ordregivers leverandørkreds.

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

Tilsynsbesøg gennemføres som et *uanmeldt* besøg. Ordregiver vil foretage tilsynsbesøg inden for almindelig kontortid. Afhængigt af hvad man finder på et ordinært tilsynsbesøg, vurderer Ordregiver om, der er behov for et *opfølgende* tilsynsbesøg (genbesøg) indenfor 6 måneder. Ved behov kan Ordregiver gennemføre *ekstraordinære* tilsynsbesøg hos Leverandøren.

Flere af de følgende fokusområder i tilsynet (se punkt 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, indholdet og omfanget af det ekstraordinære tilsyn.

I tabel 1 er Ordregivers tilsynstyper oplistet



**Tabel 1: Ordregivers tilsynstyper**

	<b>Ordinært tilsynsbesøg</b>	<b>Opfølgende tilsynsbesøg (genbesøg)</b>	<b>Ekstraordinære tilsynsbesøg</b>	<b>Databaseret tilsyn</b>
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 et yderligere ekstraordinære tilsynsbesøg.	At ved opstået behov at gennemføre et dybdegående tilsyn ved sammenkædning af data om leverancer.
Frekvens	Mindst 1 gang årligt.	Ved behov. Et opfølgende besøg udføres som <i>udgangspunkt</i> inden for 6 måneder efter afsluttet rapportering fra ordinært besøg <sup>1</sup> .	Ved behov.	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.	Fokus på områder, som har udvist en risiko ved ordinære tilsynsbesøg, herunder evt. opfølgende tilsynsbesøg.

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

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

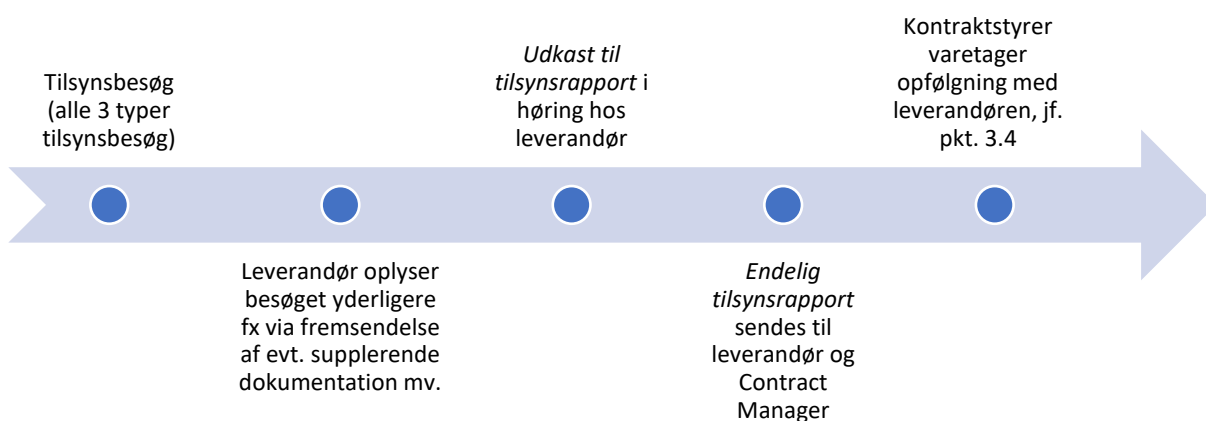
### **3.2.2** Proces for gennemførelse af tilsynsbesøg

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.

<sup>1</sup> Se dog punkt 3.4.2 for en konkret udløser af opfølgende besøg på et tilsynsområde

**Figur 2: Procesdiagram for gennemførelsen af tilsynsbesøg**



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](mailto:kot@kk.dk)

Leverandøren kan også anvende e-mailadressen til spørgsmål vedr. tilsyn/tilsynsbesøg.

### 3.3 Tilsynets hovedområder

Ordregiver inddrager løbende viden fra Ordregivers styrings- og driftsniveau i en fleksibel tilrettelæggelse af tilsynsbesøg og fokusområder i dette. Viden herfra bruges ligeledes til evt. at ændre tilsynet og hhv. udvide (eskalere) tilsynet i både bredden og dybden ved behov.

Ordregivers fokusområder (tilsynsskabelon) kan ændre sig løbende igennem Kontraktens Aftaleperiode. Som led i et tæt samarbejde om at gennemføre et tilsyn, der skaber læring og udvikling i både Leverandørs og Ordregivers organisation, opfordrer Ordregiver til en tæt dialog om tilsynets udførelse.

Ordregivers tilsynsopgave består overordnet i at sikre, at der leveres høj kvalitet i Ydelserne i medfør af Kontrakten samt, at der sker en efterlevelse af de administrative krav til opgaveudførelsen, som fremgår af Kontrakten.

Ordregivers tilsyn har fokus på følgende hovedområder:

- **Fokusområde 1:** Kvaliteten af indholdet i borgernes forløb (kvaliteten af aktiviteter), herunder om indholdet i Leverancerne synes i overensstemmelse med Kontraktens kravspecifikation og Leverandørens løsningsbeskrivelse.

- **Fokusområde 2:** Tilstrækkelig dokumentation for levering af forløb i overensstemmelse med Ordre, herunder økonomi.
- **Fokusområde 3:** Kvaliteten af rapportering (skriftlig dokumentation) til Ordregiver på borgerforløb, herunder rapportering af progression.
- **Fokusområde 4:** Kvaliteten af Leverandørens administration mv. Herunder forvaltningsmæssige krav, som fx notatpligt, registreringer ifm. fravær/skemaer, overholdelse af arbejds gange mv.
- **Fokusområde 5:** Kvaliteten af de fysiske rammer: fx lokalfaciliteter, adgangsforhold, indretning mv.
- **Fokusområde 6:** Kvaliteten og resultaterne i Leverandørens egne interne ledelses- og kvalitetstilsyn (kvalitetssikring), herunder kvalitetssikring af evt. underleverandørers leverancer.

Under hvert af de enkelte hovedområder findes en række forskellige underpunkter, som Ordregiver fører tilsyn med, jf. den til enhver tid gældende skabelon for Ordregivers tilsynsbesøg. I gennemførelsen af tilsynsbesøget anvendes fx følgende metoder: (fælles) gennemgang af dokumenter/administration, interview/samtaler med ledelse og medarbejdere, interview/samtaler med borgere og observation i øvrigt.

Ordregiver udleverer ved kontraktstart Ordregivers vejledning til leverandører om tilsynsbesøg, samt den gældende skabelon for fokuspunkter i tilsynet.

### 3.4 Opfølgning på Ordregivers egne tilsynsbesøg

#### 3.4.1 Generelt vedrørende opfølgning på tilsynsbesøg, herunder eskalering.

Som led i et samarbejdet er det vigtigt for Ordregiver, at der er en åben og ærlig dialog, ikke mindst ved konstatering af evt. fejl og mangler, fx som led i forbindelse med Ordregivers tilsynsbesøg. Dette er en forudsætning for, at Leverandøren (og evt. Ordregiver) fx kan foretage nogle handlinger, der evt. kan minimere fejlrater og forbedre kvaliteten fremadrettet.

Ordregiver følger op på den *endelige tilsynsrapport*. Ordregiver vurderer tilsynsrapporten og indleder en passende opfølgning (reaktion) overfor Leverandøren. Såfremt der er tale om et *ordinært tilsynsbesøg* vil Ordregiver ved fremsendelse af den endelige tilsynsrapport have vurderet og besluttet om det *ordinære tilsynssøg* skal følges op med et *opfølgende tilsynsbesøg* (genbesøg).

Hvis Ordregiver vurderer, at fejl og mangler (i kvaliteten) har et mindre omfang, eller er af mindre graverende karakter, er det typisk tilstrækkeligt, at Ordregiver, som led i opfølgningen, vejleder om og indskærper kravene i Kontrakten overfor Leverandøren. Ordregiver bistår efter behov også med rådgivning og kan indgå i en kvalitativ dialog med Leverandøren om, hvordan Leverandøren fx organisatorisk kan tilrettelægge / planlægge indsatsen mv. på en måde, så fejl og mangler mv. med større sandsynlighed kan minimeres.

Ifald de konstaterede forhold og fejl og mangler i kvaliteten vurderes at have et større omfang, herunder af systemisk karakter eller, at et eller flere forhold af Ordregiver vurderes at være af mere alvorlig karakter, vil Ordregiver kunne tage yderligere opfølgningsreaktioner i anvendelse. Der kan ligeledes ske en eskalation på løsningstrappen (jf. figur 1 i bilag G), hvis dette vurderes nødvendigt. Ordregiver kan fx tage initiativ til fælles igangsættelse af samarbejdsaktiviteter for at få fokus på etableringen af højere kvalitet i

Leverandørens indsats, jf. mulige samarbejdsaktiviteter i bilag G. Se dog punkt 3.4.2 for særskilt opfølgingsmodel (eskalationsmodel) for fokusområde 2 i Ordregivers tilsynsmodel.

En eller flere reaktionsmuligheder (eskalationsmuligheder) *kan* fx være (ikke-udtømmende)

- Tilsynsmøde med Leverandøren på et passende ledelsesniveau
- Udarbejdelse af handlingsplan (og plan for opfølgning)
- Udarbejdelse af en udvidet redegørelse
- Gennemførelse af *ekstraordinært tilsynsbesøg*
- Gennemførelse af et databaseret tilsyn
- Midlertidigt stop for henvisninger (køb) på Leverandørens Kontrakt
- Vurdering af sagen ift. Kontraktens misligholdelsesbestemmelser

Hvis Ordregiver vurderer, at Ordregivers eget driftsniveau ved deres handlinger, som led i samarbejdet med Leverandøren, har bidraget til fejl mv. eller ikke selv har overholdt intentionen i Kontrakten og samarbejdet, indgår det i Ordregivers vurdering af opfølgingsreaktionen 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 opfølgingsprocedure for tilsynsbesøg, når der konstateres problemer med at dokumentere levering af Ydelse i form af aktivitetstimer. Se definition af aktivitetstimer i bilag E.

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, jf. Kontraktens pkt. 6.3.2. Ved visitering af borgere til leverandørforløb i et fleksibelt timetal, vil der blive ført tilsyn med, om det gennemsnitlige ugentlige planlagte aktivitetstimer ligger inden for det bestilte timeinterval. Udregning af tilbagebetalingskravet vil ske ved at omregne dagsprisen for leverandørforløbet til en timepris.

Nedenfor er givet et eksempel på beregning af et tilbagebetalingskrav ved visitering til et leverandørforløb i et fleksibelt timetal.

#### **Eksempel til tilbagebetalingskrav ved visitering til forløb i et fleksibelt timetal**

*Udregning af timepris ifm. tilbagebetalingskrav:*

Bestilling: Borger er visiteret til et forløb i 12 uger i et timeinterval på mellem 2-4 timer i gennemsnit om ugen. Der betales med en dagspris. Omregning af dagsprisen til en timepris vil ske ved at tage udgangspunkt i det bestilte timeintervalles median. Medianen af timeintervallet i dette eksempel er 3 timer i gennemsnit om ugen.

Dagsprisen for det pågældende tilbud hos leverandøren er 400 kr.

Udregning af timeprisen ifm. et evt. tilbagebetalingskrav er således:

$$\frac{400 \text{ kr. (dagspris)} \times 5 \text{ (for at omregne til ugepris)}}{3 \text{ (medianen af det bestilte timeinterval)}} = 667 \text{ kr.}$$

*Udregning af det samlede tilbagebetalingskrav for det pågældende borgerforløb:*

- I eksemplet konstaterer tilsynet, at Leverandøren i praksis har planlagt én times aktivitet i gennemsnit om ugen for borger i de 12 uger forløbet har varet. Dvs. at der i alt har været planlagt aktiviteter i 12 timer (én time x 12 uger).
- Jf. bestillingen i eksemplet, hvor borger er visiteret til 2-4 timer i gennemsnit om ugen, skulle der have været planlagt aktiviteter min. 2 timer i gennemsnit om ugen. Dvs. at der burde have været planlagt i alt min. 24 timers aktiviteter i forløbet (2 timer x 12 uger). Det betyder, at der mangler at blive planlagt i alt min. 12 timers aktiviteter i forløbet (én time i gennemsnit per uge).

*Udregning for tilbagebetaling i det pågældende eksempel:*

667 kr. (den udregnede timepris, jf. ovenfor) x 12 (antal manglende planlagte timer i forløbet) = 8.004 kr. i tilbagebetalingskrav for det pågældende borgerforløb

**OBS:** Ved anvendelse af fleksibelt timetal skal Leverandøren ved udarbejdelse af leverandørrapporter til Ordregiver beskrive en begrundelse for det planlagte antal aktivitetstimer i borgerens forløb, jf. bilag A. Ved Ordregivers tilsyn vil der være fokus på i hvilket omfang leverandøren konsekvent planlægger aktiviteter i det mindst mulige antal timer for de visiterede borgere. Såfremt dette er tilfældet og leverandøren ikke har beskrevet tilstrækkelige faglige begrundelser herfor i leverandørrapporterne, vil Ordregiver gå i dialog med leverandøren om dette. Ordregiver kan i løbet af kontraktperioden vælge ikke at visitere til et vejlednings- og opkvalificeringstilbud i et fleksibelt timetal og i stedet visitere til et konkret ugentligt timetal, jf. bilag E.

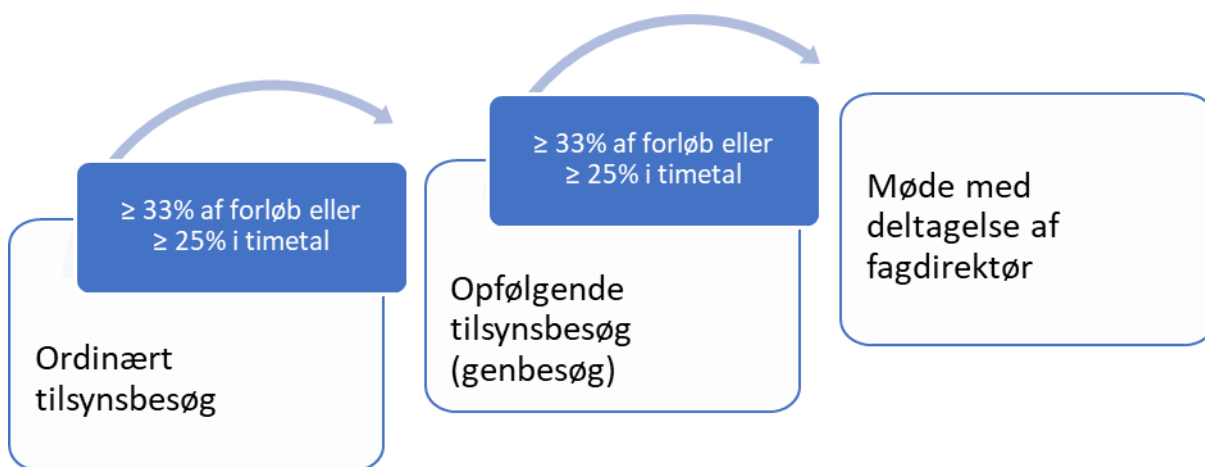
Hvis borger er visiteret til et forløb i et konkret timetal uden fleksibilitet i timetallet (fx mentorforløb), tages der udgangspunkt i det konkrete bestilte timetal ved omregning af dagsprisen til en timepris. Hvis der er flere borgerforløb, hvor der er leveret for få aktivitetstimer, vil der blive udregnet et tilbagebetalingskrav for hvert af forløbene.

I figur 3 er den særskilte opfølgning (og eskalationsmodel) ved manglende dokumentation af (aktivitets)timeleverancer illustreret.

Differencer svarende til mere end 25 pct. af de bestilte aktivitetstimer i stikprøverne, eller differencer i mere end en tredjedel af de gennemgåede stikprøveforløb, vil altid udløse et *opfølgende besøg* (genbesøg) indenfor seks måneder.

Formålet med et *opfølgende besøg* (genbesøg) er at konstatere, om de påpegede forhold fra det *ordinære tilsynsbesøg* er bragt i orden, og om Leverandøren har overholdt eventuelle aftaler om opfølgende handlinger. Ved genbesøg gennemgås dobbelt så mange stikprøver som ved et ordinært tilsynsbesøg. Hvis der fortsat konstateres fejl og mangler af samme type eller omfang, kan Leverandøren blive indkaldt til møde hos Ordregiver. Her vil Leverandøren blive bedt om at redegøre for forholdene, og hvordan Leverandøren har tænkt sig at bringe forholdene i overensstemmelse med Kontrakten.

**Figur 3: Eskalationsmodel ved konstatering af manglende 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 kvalitetssikringsystem

Ordregiver har tiltro til, at Ordregivers samarbejdspartnere er professionelle aktører, som ønsker et ledelsesmæssigt fokus på at sikre høj kvalitet i indsatsen for borgerne.

Leverandøren skal derfor føre et internt (risikobaseret) ledelses- og kvalitetstilsyn. Indholdet heraf kan indgå, som et fokuspunkt i Ordregivers tilsynsbesøg. Leverandøren skal, i tilfælde af at Ordregiver finder

behov herfor, på forlangende kunne udlevere sit eget ledelses- og kvalitetstilsyn således, at Leverandørens eget tilsyn kan bidrage til at kvalificere det samlede tilsyn med Leverandørens (og evt. underleverandørers) leverancer.

Leverandøren kan selv tilrettelægge indhold, frekvens, metode mv. i et internt ledelses- og kvalitetstilsyn, dog har Ordregiver en forventning om, at Leverandøren fører et internt tilsyn med de tilsynsområder, som Ordregiver inddrager/har beskrevet i sit tilsyn således, at der er et *sammenstemmende match* i tilsyn.

Ordregiver har en forventning om, at Leverandøren har beskrevet sit eget tilsyn, og at Leverandørens beskrivelse som minimum indeholder følgende parametre:

1. Beskrivelse af Leverandørens risikobillede for leverancer i beskæftigelsesindsatsen
2. Frekvens for Leverandørens interne ledelses- og kvalitetstilsyn
3. Anvendelse af metode i Leverandørens ledelses- og kvalitetstilsyn
4. Leverandørens opfølgning på datadisciplin ved registrering af borgerens forløb, herunder registreringspraksis for planlagte og leverede timer og leverede timer, der ikke kan planlægges.

### 3.6 Krav til Leverandørens dokumentation

Leverandøren skal altid følge Ordregivers retningslinjer og krav til dokumentation af forløb i medfør af Kontrakten.

Leverandøren er forpligtet til, som minimum på borgerniveau, at have *al* dokumentation, registreringer, akter mv. i elektronisk form og lagret digitalt, herunder fx:

- Registreringen af borgerens fremmøde/fravær (også ved anvendelse af fremmødescanner)
- Dokumentation af planlagte og leverede aktivitetstimer i borgerens måneds-/ eller ugeskema(er).

Se afsnit 5 i bilag E for nærmere definitioner af aktivitetstimer ifm. Leverandørens udførelse af en konkret Ordre.

Se også bilag E.1 ift. retningslinjer for indberetning af datasæt.

Disse krav følger af, at fremvisning af dokumentation og andet relevant materiale i tilsynsøjemed skal være gennemskueligt for Ordregiver og at *al* relevant materiale hurtigt kan udleveres af Leverandøren.

#### **3.6.1** Varighed af opbevaring af data/dokumentation (slettefrist), som led i Leverandørens udførelse af Kontrakten

Ordregiver skal som led i sin myndighedsrolle have mulighed for at få adgang til borgerdata (akter, dokumenter mv.) som er eller kan være relevante for Ordregivers sagsbehandling og som er oprettede og opbevarede af Leverandøren ifm. Leverandørens udførelse af Kontrakten. Samtidigt skal Ordregiver og Leverandøren dog ikke gemme borgerdata, når det vurderes, at der ikke længere er et særligt formål med opbevaringen.

I dialog med Ordregivers egen *data protection officer* (DPO) og Københavns Kommunes Intern Revisions DPO er der indført en slettefrist på 5 år på alle Ordregivers kontrakter (her Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen).

I dialog med Ordregivers egen *data protection officer* (DPO) og Københavns Kommunes Intern Revisions DPO er der indført en slettefrist på ét år efter rammeaftalens ophør (her Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen). Ved en slettefrist på ét år efter rammeaftalens ophør forstås, at al Leverandørens data om hver enkelt borger (akter, journaler, notater, dokumenter, skemaer, protokoller mv.) skal gemmes i ét år efter rammeaftalens ophør, hvorefter Leverandøren skal slette alt på borgerens sag.

Leverandøren skal derfor indrette sin (elektroniske) opbevaring af data på en måde så dette er muligt.

Hvis Leverandøren i den konkrete praksis bliver i tvivl om fx nogle tekniske forhold ifm. opbevaringen/slettefristen, skal Leverandøren kontakte Ordregiver *inden* data/dokumentationen slettes, for at DPO kan tage konkret stilling til et konkret spørgsmål ifm. den besluttede slettefrist. I så fald kan slettefristen udsættes, indtil DPO har foretaget en afgørelse.

Hvis en borger henvender sig til Leverandøren omkring Leverandørens data om borgeren, herunder anmoder om sletning af Leverandørens data om borgeren, skal Leverandøren henvise til, at Ordregivers vurderede slettefrist og de data/dokumenter, som ikke er blevet overleveret til Ordregiver, som led i borgerens forløb, slettes hos Leverandøren efter ovenstående slettefrist. I øvrigt kan borgeren vejledes til at kontakte Ordregivers DPO for yderligere spørgsmål herom.

## 4 Tilsyn med arbejdsklausul og borgernes data

I de følgende 2 punkter redegøres for andre af Ordregivers risikobaserede tilsyn, som Leverandøren skal medvirke til gennemførelsen af.

### 4.1 Tilsyn med Leverandørens opfyldelse af Kontraktens arbejdsklausul (bilag I)

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

Ordregiver fører en *risikobaseret kontrol* med, at arbejdsklausuler bliver overholdt af Ordregivers leverandører og støtte- og tilskudsmodtagere. Eventuelle kontroller er uanmeldte.

Der anvendes følgende to kontroltyper:

- Uformelle screeningsbesøg
- Interview og dokumentkontrol

Tilsynsenheden udtager arbejdspladser til kontrol ud fra anmeldelser gennem kommunens hotline, og et risikobaseret udtræk, samt en mindre andel af tilfældigt udvalgte kontrakter fra Ordregivers (Københavns Kommunes) samlede portefølje af leverandører og støtte- og tilskudsmodtagere. Udvælgelsen af virksomheder til udførlige interview og dokumentkontroller vil i høj grad være baseret på risikovurderinger, der er sket via uanmeldte og uformelle screeningbesøg.



Hvis der, efter interview og dokumentkontrol, konstateres en overtrædelse af arbejdsklausulen, udarbejder de tilsynsførende en anbefaling til Ordregiver. I den forbindelse indkaldes til et mæglingsmøde med leverandør eller støtte-/ tilskudsmodtager og Ordregiver for at få afklaret situationen.

#### 4.2 Tilsyn med Leverandørens databehandlersaftale (opbevaring af borgernes data)

I medfør af Kontraktens databehandlersaftale (bilag N - Instruks) fører Ordregiver tilsyn med Leverandørens opbevaring af borgerdata. Se bilag N 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.

Ordregiver opdaterer og gennemfører løbende resultatmålinger og analyser af indsatsen. Herudover opdateres anden relevant ledelsesinformation.

Det kunne fx være følgende målinger:

- Andelen af borgere som ifl. af Leverandørens forløb fx går i beskæftigelse
- Andelen af borgere som i eller ifl. Leverandørens forløb er i lønnede timer eller virksomhedsplaceringer.

Informationen anvendes i den daglige drift, herunder på møder på såvel ledelses-, styrings-, og driftsniveau i forhold til Kontraktens udførelse.

## 6 Brugertilfredshed

Ordregiver har fokus på kvalitet og borgerens oplevelse af det gode forløb i forbindelse med deltagelse i tilbud. Borgernes oplevelse af kvaliteten (tilfredsheden) af Leverandørens forløb er derfor en vigtig kvalitets- og 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. Undersøgelserne giver ligeledes borgerens input til, hvor Leverandøren hhv. Ordregiver fx kan tilrettelægge forløbene anderledes.

Leverandøren skal bidrage til gennemførelsen af brugertilfredshedsundersøgelser for de borgere, som deltager i Leverandørens forløb efter de retningslinjer, som Ordregiver melder ud.

Ordregiver stiller en teknisk løsning til rådighed for gennemførelsen af Ordregivers 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 et tæt og tillidsbaseret samarbejde forventer Ordregiver, at Leverandøren løbende orienterer Ordregiver om Leverandørens interne initiativer, der er påbegyndt, som led i kvalitetsovervågningen af borgernes tilfredshed via Ordregiver og Leverandørens egne undersøgelser.

På henvendelse fra Ordregiver skal Leverandøren ligeledes give Ordregiver adgang til resultater fra Leverandørens evt. egne undersøgelser af borgernes tilfredshed med Leverandørens forløb.

## **7 Klager og aktindsigtsbegæring**

### **7.1 Klagesagsbehandling**

Ordregiver monitorerer klager over Leverandøren. Antallet af klager og det konkrete indhold i klager over Leverandøren giver en indikation på hvilke områder der evt. kan være udfordringer med Leverandørens kvalitet og er særdeles anvendelige i et lærings- og udviklingsperspektiv, hvorfor konkrete klager fx kan blive taget op i samarbejdet på drifts, styrings- eller ledelsesniveau.

Klager over Leverandøren, der modtages i Ordregivers centrale klagesagsteam, behandles af Ordregivers klagesagsbehandlere. Leverandøren modtager ikke nødvendigvis en orientering om klager over Leverandøren eller klagesagsbehandlernes klagebesvarelser.

Leverandøren er forpligtet til at samarbejde om behandling af en klage over Leverandøren og skal på Ordregivers anmodning og inden en frist bistå med en udtalelse til klagesagen. Leverandøren skal også bistå med at fremskaffe alle oplysninger m.v., som klagesagsbehandlerne finder relevante for klagesagen.

Borgeren kan også vælge, at Leverandøren ikke skal kende borgers identitet.

Leverandøren er forpligtet 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 videresende klagen til Ordregivers klagesagsteam, hvis borgeren ønsker klagen behandlet hos Ordregiver. Er klagen mundtlig, skal Leverandøren neutralt notere klagens indhold og få det noterede bekræftet af klageren. Leverandøren kan ved fremsendelse til klagesagsbehandlingsteam samtidigt sende Leverandørens bemærkninger til klagesagsteamet.

#### **7.1.1** Kontaktoplysninger til klagesagsbehandlingsteam

Klager fra borgere sendes direkte til Ordregiver klagesagsbehandlingsteam.

Klager over Leverandøren skal *straks* sendes til:

- [bifkpcfklagesager@bif.kk.dk](mailto:bifkpcfklagesager@bif.kk.dk)

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

#### **7.2** 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.

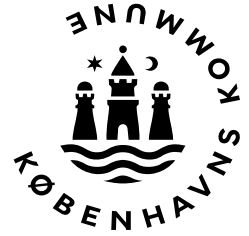
##### **7.2.2** Aktindsigt begæret af anden instans i Ordregivers akter om Leverandøren

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. offentlighedslovens § 32, stk.2. Ved beregningen af fristen på 7 arbejdsdage, medregnes ikke den dag, begæringen aktindsigt er modtaget.

Som bidrag til Ordregivers myndighedsafgørelse i aktindsigtsbegæringen kan Leverandøren i nogle sager blive bedt om at afgive en udtalelse ift. en evt. undtagelse af akter fra aktindsigten.

Ordregiver vil, hvis det vurderes nødvendigt for myndighedsbehandlingen, orientere Leverandør om begæring af aktindsigt, herunder hvilke oplysninger der kan være relevante på baggrund af den aktuelle aktindsigt.



# Bilag I

## Klausuler

# Indhold

<b>1</b>	<b>Arbejdsklausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder i forbindelse med arbejde udført for Københavns Kommune</b>	<b>3</b>
1.1	Forpligtigelsen	3
1.2	Dokumentation for overholdelse af forpligtigelsen	4
1.3	Sanktioner for manglende overholdelse af forpligtigelsen	5
1.4	Besøg på arbejdspladsen	6
<b>2</b>	<b>Leverandørens samfundsansvar (CSR)</b>	<b>7</b>
2.1	Forpligtigelsen	7
2.2	Menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder	7
2.3	Løn- og arbejdsvilkår	8
2.4	Arbejds miljø og sikkerhed	8
2.5	Klima og Miljø	9
2.6	Anti-korruption	9
2.7	Efterlevelse	9
2.8	Dokumentation	10
2.9	Kontroller og procedure for opfølgning	11
2.10	Frister	11
2.11	Sanktioner	11
2.12	Formelle overtrædelser	11
2.13	Ophævelse	12
<b>3</b>	<b>Køretøjer / biler</b>	<b>13</b>
3.1	Krav til køretøjer / biler i levering af ydelsen	13
3.2	Grønne køretøjer / biler	13
<b>4</b>	<b>Registrering af medarbejdere</b>	<b>14</b>
4.1	Forpligtigelse til registrering og brug af ID-kort	14
4.2	Sanktioner, tidsfrister og kontrol	14

# **1 Arbejdsklausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder i forbindelse med arbejde udført for Københavns Kommune**

## **1.1 Forpligtigelsen**

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.

Yderligere er Leverandøren forpligtet til at sikre de ansatte vilkår, som ikke er mindre gunstige, end dem der er fastsat ved voldgift, nationale love eller administrative forskrifter.

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.

### **1.1.1 Krav til medarbejdernes 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. Alle medarbejdere skal til enhver tid kunne fremvise gyldig billedlegitimation, når de opholder sig på arbejdspladsen.

### **1.1.2 Krav til ophold på arbejdspladsen, orientering om underleverandører samt krav til skiltning**

Københavns Kommune skal i god tid, inden opstart skriftligt orienteres om, hvilke underleverandører Leverandøren anvender i forbindelse med opfyldelsen af Kontrakten, ved angivelse af navn og CVR.nr./RUT.nr. eller lignende registreringsnummer.

Leverandøren skal endvidere på bygge-, drifts-, statusmøder eller lignende oplyse Københavns Kommune om, hvilke underleverandører der udfører arbejde omfattet af kontrakten i en forud defineret periode samt eventuelt hvilket arbejde, de udfører.

Københavns Kommune kan i forbindelse med bygge- eller anlægsopgaver konkret stille krav til, at Leverandøren 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 byggeri og anlægsopgaver 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 Københavns Kommunes arealer. Eksempler herpå kan være regler omkring uønsket ophold på arbejdspladsen, forbud mod overnatning mv.

### **1.1.3** 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.

## **1.2** Dokumentation for overholdelse af forpligtigelsen

Der skelnes i nærværende Arbejdsklausul mellem krav til dokumentation og krav til redegørelse.

### **1.2.1** Dokumentation

Leverandøren har bevisbyrden for, at forpligtelsen, jf. Arbejdsklausulens afsnit. 1.1, 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, timesedler med start- og sluttidspunkter, 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. Leverandøren skal kunne dokumentere en digital lønudbetaling. Herudover kan Københavns Kommune i den konkrete sag anmode Leverandøren om at fremsende andre relevante dokumenter. Dokumentationen skal opbevares af Leverandøren i hele Aftaleperioden.

### **1.2.2** Redegørelse

Såfremt Københavns Kommune har en mistanke om overtrædelse, skal Leverandøren efter påkrav, fremsende en fyldestgørende redegørelse. Leverandøren skal som minimum kunne redegøre for ansættelsesforhold, arbejdstid og løn samt bolig, transport og forplejning, når dette er en del af arbejdsgiverens ansvar. Københavns Kommune kan i den konkrete sag anmode Leverandøren om at uddybe andre relevante forhold.

### **1.2.3** 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.

### **1.2.4** Videregivelse af dokumentation

Efter en konkret vurdering inden for de til enhver tid gældende juridiske rammer kan Københavns Kommune videregive informationer, som tjener som dokumentation for overholdelse af kravene i Arbejdsklausulen, jf. afsnit 1.2.1 og 1.2.2, til Skattestyrelsen 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 1.2.1 og 1.2.2 til politiet, såfremt der er mistanke om et begået strafbart forhold.



### 1.3 Sanktioner for manglende overholdelse af forpligtelsen

Leverandørens eller dennes underleverandørers grove 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.

#### **1.3.1** Sanktioner ved Leverandørens overtrædelse af klausulen pkt. 1.1 om løn og ansættelsesvilkår m.v.

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 i form af løn (herunder særlige ydelser) op til niveauet i Arbejdsklausulen.

Såfremt betingelsen for at tilbageholde vederlag er opfyldt, og det tilbageholdte vederlag ikke kan udbetales til de pågældende medarbejdere, tilfalder det Københavns Kommune.

Ved grove overtrædelser af Arbejdsklausulens afsnit 1.1 ifalder Leverandøren bod udover kravet om efterbetaling til medarbejderen. Bodden svarer til 50% af underbetalingen. Ved grove overtrædelser forstås underbetaling på 15 % eller derover af den samlede løn (herunder særlige ydelser) opgjort pr. medarbejder. Bodden tilfalder Københavns Kommune.

Leverandøren ifalder endvidere bod ved overtrædelse af Arbejdsklausulens afsnit 1.1, såfremt Leverandøren ikke efter Københavns Kommunes påkrav herom efterbetaler til medarbejderen. Bodden pr. påbegyndt Arbejdsdag svarer til 3 promille af aftalesummen dog minimum 5000 kr. pr. dag, fra fristudløb i påkrav om efterbetaling og indtil Københavns Kommune modtager dokumentation for, at overtrædelsen er bragt til ophør. Beløbet kan modregnes i Leverandørens vederlag.

Hvis en underleverandør overtræder Arbejdsklausulens afsnit 1.1, er Leverandøren ansvarlig for at sikre, at underleverandøren retter op på forholdene. Såfremt underleverandøren groft eller gentagende gange overtræder Arbejdsklausulens afsnit 1, kan Københavns Kommune kræve, at Leverandøren ophører med at anvende den pågældende underleverandør til opfyldelse af Kontrakten. Dette berettiger ikke Leverandøren til en kompensation, erstatning eller forlængelse af Kontraktens periode.

#### **1.3.2** Sanktioner ved Leverandørens overtrædelse af Arbejdsklausulen pkt. 1.2.1 om dokumentationspligt

Leverandøren ifalder bod ved overtrædelse af Arbejdsklausulens afsnit 1.2.1, ved at undlade at fremsende redegørelse eller retvisende dokumentation for løn og ansættelsesvilkår. Bodden pr. påbegyndt Arbejdsdag svarer til 3 promille af Aftalesummen dog minimum 5000 kr. pr. dag indtil Leverandøren har imødekommet Københavns Kommunes påkrav.

#### **1.3.3** Arbejdsskadeforsikring

Såfremt Leverandøren ikke kan dokumentere dækkende arbejdsskadeforsikring for hele den periode, der er udført arbejde for Københavns Kommune, ifalder Leverandøren en bod på 5.000 kr. pr. medarbejder. Herefter ifalder Leverandøren dagbod på 2.000 kr. pr. medarbejder indtil forholdene er bragt i orden og dokumentation er fremsendt.

#### 1.4 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.

## 2 Leverandørens samfundsansvar (CSR)

### 2.1 Forpligtigelsen

Københavns Kommune har fokus på eget og samarbejdspartneres samfundsansvar, når konkrete opgaver udføres og varer indkøbes. Derfor forpligter Leverandøren sig ved opfyldelsen af Kontrakten til at udvise samfundsansvar som beskrevet i FN's Verdensmål og FN's Global Compact.

Leverandøren og dennes underleverandører skal til opfyldelsen af Kontrakten undgå negative indvirkninger på menneskerettigheder og miljø, samt håndtere negative indvirkninger, som de er involveret i, i overensstemmelse med de internationale minimumsstandarder for ansvarlig virksomhedsadfærd, som fremgår af FN's Vejledende Principper for Menneskerettigheder og Erhvervsliv (UNGP) og OECD's Retningslinjer for Multinationale Virksomheder, herunder også principper om interessentinvolvering.

Det sker ved, at Leverandøren ved opfyldelsen af Kontrakten forpligter sig til at overholde kravene i dette bilag om:

- Menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder
- Klima og Miljø
- Anti-korruption.

Denne del af bilaget mht. CSR beskriver de forpligtelser, der påhviler (i) Leverandøren, (ii) dennes underleverandør(er), samt (iii) underleverandørers eventuelle underleverandør(er) hele vejen igennem underleverandørkæden i forbindelse med det arbejde, der udføres til opfyldelse af Kontrakten.

Aktører omfattet af (ii) og (iii) betegnes herefter i fællesskab "underleverandører". Alle krav til Leverandøren i nærværende bilag gælder ligeledes for alle underleverandører.

### 2.2 Menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder

Leverandøren forpligter sig ved opfyldelsen af Kontrakten, til at respektere grundlæggende menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder, som fremhæves i Princip 1 – 6 i FN's Global Compacts, og som er fastlagt i:

Verdenserklæringen om menneskerettigheder; Den Internationale Konvention om Borgerlige og Politiske Rettigheder og Den Internationale Konvention om Økonomiske, Sociale og Kulturelle Rettigheder (kendt som FN's Grundlæggende Rettigheder),

ILO's erklæring om grundlæggende principper og rettigheder på arbejdspladsen og dermed ILO's kernekonventioner om forbud mod tvangsarbejde (29 & 105), retten til faglig organisering og kollektive forhandlinger (87 & 98), princippet om ligeløn (100), og beskyttelse mod diskrimination (111), samt forbud mod børnearbejde (138 & 182),

- a) Andre ILO-konventioner: rimelige arbejdstider (1 & 30), retten til rimelig aflønning (26 & 131), effektiv beskyttelse af fagligt arbejde (135), retten til et sikkert og sundt arbejdsmiljø (155), samt mod vold og chikane på arbejdspladsen (190),
- b) FN's børnekonvention, artikel 32 og FN's erklæring om oprindelige folks rettigheder.

Leverandøren skal til enhver tid overholde gældende lovgivning og regulering i det land, hvor arbejdet udføres, herunder lovgivning og regulering der forbyder forskelsbehandling på baggrund af race, hudfarve, køn, religion, politisk overbevisning, faglig organisering, nationalt tilhørsforhold eller tro, politisk anskuelse, seksuel orientering, alder, handicap eller national-, social- eller etnisk oprindelse eller anden status. Hvor der er konflikt mellem national lovgivning og internationale konventioner, har konventionerne forrang.

### 2.3 Løn- og arbejdsvilkår

Leverandøren skal i øvrigt sikre, at ansatte hos Leverandøren og eventuelle underleverandører, som medvirker til opfyldelse af 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 indenfor vedkommende fag eller industri i det land, hvor arbejdet udføres,

- a. i henhold til kollektiv overenskomst eller anden anerkendt forhandlingsform mellem arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer, som gælder for hele det pågældende land, og som er indgået af de inden for det pågældende faglige områdes repræsentative arbejdsmarkedsparter; eller
- b. i henhold til voldgiftskendelser; eller
- c. i henhold til nationale love eller administrative forskrifter i det pågældende land.

Udover hvad der følger af pkt. a – c, skal Leverandøren sikre, at enhver der medvirker til opfyldelse af Kontrakten, har ret til en retfærdig og gunstig aflønning, der sikrer medarbejderen og dennes familie en menneskeværdig tilværelse, beskrevet i artikel 23, stk. 3 i FN's Verdenserklæring om Menneskerettigheder. Denne vurdering vil ske på baggrund af forholdene i staten, hvor der medvirkes til at opfylde Kontrakten

For så vidt angår bygge- og anlægsarbejder og tjenesteydelser udført i Danmark, regulerer Arbejdsklausulen ansattes løn og arbejdsvilkår.

### 2.4 Arbejds miljø og sikkerhed

Leverandøren og dennes underleverandører skal sikre deres medarbejdere et sikkert og sundt arbejdsmiljø, som beskrevet i ILO konvention nr. 155 om sikkerhed og sundhed på arbejdspladsen, herunder Artikel 16 omhandlende sikker indretning af arbejdsstedet, samt arbejdsgange, som understøtter et sikkert og sundt arbejdsmiljø, og artikel 19 omhandlende krav til medarbejderrepræsentation i Leverandørens og eventuelle underleverandørers arbejdsmiljø- og sikkerhedsorganisering.

Leverandøren skal endvidere sikre, at medarbejderne ikke bliver udsat for farlige kemikalier i forbindelse med produktionen, at alle medarbejdere er bekendte med hvilke type kemikalier, de kan komme i berøring med i forbindelse med udførelsen af arbejdet, samt retningslinjer for en forsvarlig håndtering af disse.

Leverandøren skal ligeledes sikre at alle medarbejdere har tilstrækkelige sikkerheds- og værnemidler til at imødegå de risici, som arbejdet indebærer.

## 2.5 Klima og Miljø

Leverandøren forpligter sig til at værne om klima og miljø, herunder håndtere alvorlige indvirkninger på områder omfattet af Rio-erklæringen om miljø og udvikling og Parisaftalen, Leverandøren forpligter sig ved opfyldelsen af Kontrakten således til at understøtte Princip 7 - 9 i FN's Global Compact.

Leverandøren skal ved produktion og levering af de aftalte ydelser:

- forebygge og bekæmpe forurening af luft, vand, jord og undergrund samt vibrations- og støjulempen,
- begrænse brug og spild af råstoffer og andre ressourcer; herunder at bruge og håndtere naturressourcer bæredygtigt, bruge færrest muligt ressourcer og anvende de ressourcer, der har mindst mulig indvirkning på klima og miljø,
- bruge mindst muligt drivhusgasudledende og forurenende råvarer, processer og anlæg og de bedst mulige udlednings- og forureningsbekæmpende foranstaltninger,
- anvende hygiejnisk begrundede processer af betydning for miljøer og for mennesker,
- fremme anvendelsen af bedste tilgængelige teknologi, samt sikre at berørte medarbejdere bliver inddraget i forbindelse med omlægning til ny teknologi og arbejdsprocesser,
- fremme genanvendelse og genbrug, der hvor det er relevant,
- reducere mængden af, og begrænse problemer i forbindelse med bortskaffelse af affald og
- søge at indgå i relevante partnerskaber, der fremmer erfaringsudveksling og udvikling af strategier for et bæredygtigt samfund.

## 2.6 Anti-korruption

Leverandøren forpligter sig ved opfyldelsen af Kontrakten til at afholde sig fra alle former for korruption, som fastlagt i Princip 10 i FN's Global Compact. Leverandøren forpligter sig ligeledes til at handle i overensstemmelse med FN's konvention mod korruption. Korruption er defineret som misbrug af betroet magt for egen vindings skyld, og omfatter også såkaldt *smørelse* (facilitation payment) uanset størrelse.

Endelig dom for korruption i forbindelse med produktion eller levering af Kontraktens genstand anses for væsentlig misligholdelse af Kontrakten.

## 2.7 Efterlevelse

Leverandøren forpligter sig, ved opfyldelsen af Kontrakten, til at arbejde med at identificere, adressere, forhindre, følge op på og afhjælpe mulige eller aktuelle overtrædelser af kravene i nærværende bilag. Leverandøren skal derfor senest ved Kontraktens ikrafttrædelse:

- a. udpege en ansvarlig på ledelsesniveau, som i Aftaleperioden er ansvarlig for at sikre efterlevelse af kravene i CSR-bilaget,
- b. udarbejde en erklæring, om at Leverandøren vil udvise ansvarlig virksomhedsadfærd i henhold til de internationalt anerkendte principper om menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorrupition og de praktiske tiltag for at sikre overholdelse af forpligtelserne. Erklæringen skal være godkendt på direktionsniveau,
- c. udarbejde en risikoanalyse som identificerer og prioriterer aktuelle og potentielle risici for brud på menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder, miljø og anti-korrupition, som beskrevet i nærværende bilag,

- d. med udgangspunkt i risikoanalysen i c udarbejder rutiner og praktiske tiltag for at sikre overholdelse af forpligtelserne. For så vidt angår underleverandører bør tiltagene tilrettelægges efter hvor risikoen for overtrædelser er størst, samt Leverandørens mulighed for at bruge og forøge sin indflydelse på sine underleverandører,
- e. udarbejde rutiner der sikrer, at der stilles krav til, at underleverandører indfører tilsvarende tiltag og håndhævelsesmuligheder, samt at medarbejdere, der udfører arbejde i forbindelse med Kontrakten, orienteres om de rettigheder, som CSR-bilaget oplister,
- f. udarbejde rutiner der sikrer at kravene, nærværende bilag og tiltagene videreformidles i egen virksomhed og hos direkte underleverandører, samt hos underleverandørers underleverandører baseret på en risikoanalyse,
- g. udarbejde rutiner for effektivt at følge op på efterlevelse, herunder effekten af tiltag,
- h. udarbejde rutiner der sikrer adgang til at klage eller indberette potentielle brud på Aftalekravene, samt effektiv oprejsning for de berørte parter i tilfælde af at Leverandøren i forbindelse med opfyldelsen af Kontrakten forårsager eller bidrager til faktiske negative indvirkninger inden for områderne omfattet af dette bilag (klagemekanismer).

Såfremt Leverandøren har andre processer på plads, som sikrer efterlevelse FN's Vejledende Principper for Menneskerettigheder og Erhvervsliv og OECD's Retningslinjer for Multinationale Virksomheder, kan disse danne grundlag for efterlevelse af nærværende bilag.

## 2.8 Dokumentation

Leverandøren skal senest ved Kontraktens ikrafttrædelse:

- a) Informere Københavns Kommune om i hvilke lande deres produktionssteder og underleverandørers produktionssteder er placeret.

Leverandøren skal efter skriftlig anmodning herom fra Københavns Kommune fremsende:

- a) Navne og adresser på Leverandørens og underleverandørers produktionssteder, således at Københavns Kommune kan foretage konkrete risikovurderinger og kontroller med udgangspunkt i det enkelte land, region eller produktionssted
- b) Dokumentation for efterlevelse af kravene i afsnit 2.7 a - h.
- c) Relevant dokumentation for løn- og arbejdsvilkår jf. afsnit 2.3 - 2.4. Som minimum omfatter denne dokumentation, for medarbejdernes løn- og ansættelsesforhold, timeantal og tidspunkter, social sikring, samt den referenceramme, Leverandøren har anvendt i forbindelse med fastsættelsen af løn- og arbejdsvilkår for de ansatte
- d) I tilfælde, hvor pkt. 2.3 ikke kan anvendes til at fastslå, hvilke løn- (herunder særlige ydelser), arbejdstids- og andre arbejdsvilkår Leverandøren er forpligtet til at sikre, kan Københavns Kommune anmode Leverandøren om at oplyse hvad gennemsnitsleveudgifterne er i lokalområdet (husleje, forsikring, sundhed, mad mm.), samt informationer om gennemsnitlig husstandsstørrelse
- e) Lister over kemikalier der anvendes i produktionen, samt beskrivelse af iværksatte tiltag for at inddrage medarbejdere i arbejdsmiljø- og sikkerhedsorganisering jf. afsnit 2.4. Yderligere skal Leverandøren på anmodning fra Københavns Kommune fremsende dokumentation for, hvilke tiltag Leverandøren og dennes underleverandører foretager, for at sikre, at medarbejdere ikke bliver udsat for farlige kemikalier
- f) Beskrivelse af Leverandørens og dennes underleverandørers arbejde med klima og miljøkrav ved at dokumentere, hvordan Leverandøren i forbindelse med opfyldelse af Kontrakten har arbejdet med at reducere sine klima- og miljøpåvirkninger i det forgangne år.

- g) Såfremt der konstateres væsentlige negative indvirkninger på forpligtelserne i nærværende bilag, skal Leverandøren udarbejde og fremsende en redegørelse for hvorledes Leverandøren har stoppet og vil håndtere de væsentlige indvirkninger effektivt, samt forebygge risikoen for gentagelse.

Hvis Leverandøren forårsager eller bidrager til væsentlige negative indvirkninger på områderne reguleret af nærværende bilag, skal Leverandøren straks underrette Københavns Kommune.

Herudover kan Københavns Kommune i den konkrete sag anmode Leverandøren om at fremsende anden relevant dokumentation, herunder dokumentation for effektivering af tiltag. Leverandøren skal opbevare al relevant dokumentation.

## 2.9 Kontroller og procedure for opfølgning

Københavns Kommune fører kontrol med overholdelse af CSR-bilagets krav hos Leverandøren og dennes underleverandører.

Leverandøren skal sikre, at Københavns Kommune eller en tredjepart til enhver tid i Aftaleperioden kan foretage anmeldte og uanmeldte besøg hos Leverandøren og dennes underleverandører og tale med virksomhedsledelsen, medarbejderne og deres valgte repræsentanter for at sikre overholdelse af kravene i nærværende bilag. I tilfælde af overtrædelser kan Københavns Kommune gå i dialog med Leverandøren med henblik på at rette op på eventuelle overtrædelser af kravene i nærværende bilag.

## 2.10 Frister

Dokumentation jf. pkt. 2.8 skal være Københavns Kommune i hænde senest 20 Dage efter, at Københavns Kommunes anmodning er afsendt. Københavns Kommune kan forlænge fristen, efter konkret aftale.

Det er Leverandørens ansvar at dokumentationen er Københavns Kommune i hænde inden fristudløb. Leverandørens omkostninger ved udarbejdelse og fremsendelse af dokumentation m.v. er Københavns Kommune uvedkommende.

## 2.11 Sanktioner

Ved overtrædelser af pkt. 2.1, 2.2 og 2.3 vil Københavns Kommune fremsende påkrav om dokumentation for, at Leverandøren og dennes underleverandører har gjort passende foranstaltninger i forhold til handlingsmulighederne for at rette op på forholdene. Såfremt Leverandøren ikke overholder den af Kommunen fastsatte frist, er Københavns Kommune berettiget til at opkræve dagbod indtil dokumentationen er kommunen i hænde. Dagboden pr. påbegyndt Dag svarer til 1 promille af aftalesummen, dog minimum 5.000 kr. pr. Dag.

Københavns Kommune er berettiget til at tilbageholde vederlag indtil Leverandøren har rettet op på eventuelle overtrædelser af pkt. 2.8

## 2.12 Formelle overtrædelser

Leverandøren ifalder bod ved manglende fremsendelse af dokumentation jf. afsnit 5, eller ved at forhindre Københavns Kommune adgang til at foretage kontrolbesøg jf. afsnit 6. Bod pr. påbegyndt døgn svarer til 1 promille af aftalesummen dog minimum 5.000 kr. pr. dag indtil Leverandøren har imødekommet Københavns Kommunes påkrav.

### 2.13 Ophævelse

Københavns Kommune kan ophæve Kontrakten helt eller delvist ved Leverandørens væsentlige misligholdelse. Følgende, men ikke begrænset hertil, anses altid for væsentlig misligholdelse:

- Leverandørens gentagne eller grove overtrædelser af p.t. 2.1-2.5.
- Leverandørens gentagne overtrædelser af dokumentations- og opfølgingskravene i pkt. 2.6-2.10.

Københavns Kommune kan trods misligholdelse vælge ikke at ophæve Kontrakten, uden at dette medfører, at Københavns Kommune mister sine rettigheder. Københavns Kommune foretager en konkret vurdering i hvert enkelt tilfælde.



### **3 Køretøjer / biler**

#### **3.1 Krav til køretøjer / biler i levering af ydelsen**

En Leverandør kan have egne køretøjer / biler (ejet / leaset) eller tillade at medarbejdere anvender deres egne biler i arbejdet jf. reglerne herfor, herunder brug af kørselsgodtgørelse, fx i forbindelse med opgaver som mentorstøtte, virksomhedsforlagte indsatser etc. som led i leveringen af Kontraktens ydelser.

Københavns Kommune har en række miljø- og klimakrav i forbindelse med indkøb<sup>1</sup>, herunder ift. køretøjer.

Det betyder, at Kontrakten omfatter krav til en Leverandørs bilpark. Kravene er dog ikke gældende, i forhold til levering af ydelser omfattet af Kontrakten, hvis:

- Der anvendes køretøj i leveringen af Kontraktens ydelser, der er erhvervet af Leverandøren før Kontraktens ikrafttrædelse
- Der er tale om at en medarbejder anvender eget køretøj i levering af en ydelse
- Der er tale om at Leverandøren har behov for at erhverve et specialindrettet køretøj, fx til brug for en medarbejder med handicap
- Der er tale om at Leverandøren har behov for at erhverve et køretøj til undervisningsformål, hvor det er et krav, at der skal anvendes et konventionelt køretøj, fx hvor en borger skal undervises i brug af manuelt gear. En Leverandør skal dog i givet fald dog altid opfylde evt. supplerende krav til grønne køretøjer, der i øvrigt måtte være stillet som led i Kontrakten.

Hvis der er tale om at Leverandøren erhverver et nyt køretøj under kontraktperioden ved køb eller leasing til brug for levering af Kontraktens ydelser, skal et sådant køretøj opfylde følgende krav jf. pkt. 3.1.

#### **3.2 Grønne køretøjer / biler**

Leverandøren er forpligtet til at anvende grønne køretøjer på de kørsler, som gennemføres som led i levering af Kontraktens ydelser. Grønne køretøjer defineres under Kontrakten som køretøjer, der drives af el, biogas eller brint, og plug-in-hybrid køretøjer.

---

<sup>1</sup> [Det Grønne Opslagsværk Københavns Kommune august2022.pdf](#)

## 4 Registrering af medarbejdere

### 4.1 Forpligtigelse til registrering og brug af ID-kort

Leverandøren er forpligtet til at sikre overholdelse af kravene til registrering og brug af ID-kort hos Leverandøren og eventuelle underleverandører, samt underleverandørens eventuelle underleverandører, og hele vejen gennem en eventuel køre, som udfører arbejde på aftalen.

Kommunen stiller kontrolsystem samt nødvendigt materiel til rådighed for Leverandøren. Leverandøren anvender systemet i overensstemmelse med Kommunes vejledning og instruktioner.

Leverandøren har følgende forpligtigelser i relation til registrering i Kommunens kontrolsystem:

- Sikre at egne medarbejdere er korrekt registreret i Kommunens kontrolsystem i hele Kontraktens periode
- Registrering af underleverandører og invitation til underleverandører om at registrere deres medarbejdere og underleverandører i Kommunens kontrolsystem
- Sikre underleverandører hele vejen igennem en eventuel kæde registrerer egne medarbejdere og eventuelle underleverandører korrekt i Kommunens kontrolsystem og at dette dækker hele den periode, de er beskæftiget på opgaven.

### 4.2 Sanktioner, tidsfrister og kontrol

Leverandøren ifalder bod for overtrædelser af Leverandørens forpligtigelser efter pkt. 4.1, jf. dog indeværende pkt. 4.2. Bodden pr. overtrædelse udgør 2.000 kr. Bodden kan modregnes i Leverandørens vederlag.

Leverandøren er forpligtet til at sikre korrektion af manglende eller forkert registrering inden for 2 hverdage efter påkrav herom. Såfremt dette ikke sker, ifalder Leverandøren en dagbod på 5.000, indtil korrektionen er sket. Dagbod kan modregnes i Leverandørens vederlag.

I overensstemmelse med arbejdsklausulen, pkt. 0, kan Ordregiver<sup>2</sup> eller tredjepart, gennemføre kontrolbesøg på opgaven med henblik på at kontrollere arbejdsklausulens overholdelse. Som en del af disse kontrolbesøg kan også kontrolleres, at alle medarbejdere og virksomheder, som forefindes på opgaven, er korrekt registreret i Kommunens kontrolsystem.

Såfremt en overtrædelse skyldes fejl, nedbrud eller lignende i Kommunens kontrolsystem, vil der ikke blive udstedt bod. Leverandøren skal dog uden ophold give specifik orientering til Kommunen [CSR-IDkort@kk.dk](mailto:CSR-IDkort@kk.dk) om fejlen, samt karakteren heraf fx ved fremsendelse af screen dumps- eller fejlmeddelelse.

Kommunens afkald på opkrævning af bod i ét tilfælde indebærer ikke, at Kommunen giver afkald på bod i et andet tilfælde. Dette gælder, uanset antallet af tilfælde Kommunen har givet afkald på bod.

---

<sup>2</sup> Fx Københavns Kommunes indsatssteam mod social dumping: [København mod social dumping | Indsatssteam mod social dumping \(kk.dk\)](#)



## **Bilag J**

# **Autorisationsoplysninger og Leverandøroplysninger til IT-system**

## **1 Autorisationsansvarlige ift. anmodning om IT- autorisationer til Leverandørens medarbejdere**

Følgende medarbejder/medarbejdere (én eller to medarbejdere) er Leverandørens autorisationsansvarlige ift. anmodning hos Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ("Ordregiver") ([Ihlp-eksterne@kk.dk](mailto:Ihlp-eksterne@kk.dk)) om nye IT-autorisationer og ændringer til eksisterende autorisationer.

Undertegnede erklærer samtidigt straks at orientere Ordregiver ([Ihlp-eksterne@kk.dk](mailto:Ihlp-eksterne@kk.dk)), såfremt en medarbejder ophører hos Leverandøren og hvis autorisation dermed skal lukkes i systemerne. Dette gælder også for den autorisationsansvarlige selv. Ordregiver anbefaler, at Leverandøren udpeger en afdelingschef, projektleder, administrativ leder el.lign. som autorisationsansvarlig. Det er kun den autorisationsansvarlige, som kan melde nye medarbejdere og ændringer til IT-adgange ind til Ordregiver, herunder evt. ønske om medarbejdere hos evt. underleverandører.

Ordregiver tildeler efter kontraktindgåelse Leverandørens autorisationsansvarlige autorisation til at oprette og tildele Leverandørens medarbejdere medarbejderautorisationer til Ordrestyringssystemet ("Leverandørplatformen"). Leverandørens autorisationsansvarlige får ligeledes autorisation til at slette medarbejderautorisationer.

Den autorisationsansvarlige er ansvarlig for at medarbejdere, som gives adgang til Leverandørplatformen og øvrige systemer har underskrevet erklæring om tavshedspligt om persondata (svarende til bilag M). Den autorisationsansvarlige er ansvarlig for at indmelde sletning af medarbejder, når denne medarbejder fratræder eller får andre opgaver, hvor adgang til Leverandørplatformen eller andet system ikke er nødvendig.

## **2 Leverandøroplysninger til oprettelse i IT- systemer**

### **2.1 Leverandørplatformen**

Såfremt Leverandøren ikke tidligere ifbm. opgaver for Ordregiver er blevet oprettet i Ordrestyringssystemet Leverandørplatformen, 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.

<b>Leverandøroplysninger til oprettelse i Leverandørplatformen</b>			
Virksomhedens navn:			
Rammeaftalens/ aftalens navn:			
CVR-nr.:		P-nummer for leveringsadresse:	
Adresse (CVR):			
Postnr.:		By:	
P-nummer adresse			
Postnr.:		By:	

**Københavns Kommune**  
**Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

Virksomhedens EAN-nummer:			
Virksomhedens telefonnr. (Hovednummer):		E-mail (hovedmail, (sikker postkasse):	
Navn på autorisationsansvarlig og dennes titel:		Autorisationsansvarliges E-mail:	
Autorisationsansvarliges RID-nummer:		Autorisationsansvarliges Telefonnr.:	
<b>Underskrift og dato</b>			

### **3 Vejledning**

Ordregiver udleverer efter kontraktindgåelse vejledning om Leverandørplatformen. Generelle spørgsmål til Leverandørplatformen kan findes via systemudbyderens hjemmeside, hvor [FAQ, vejledning og e-læring](#) om Leverandørplatformen kan tilgås.

[ihlp-eksterne@kk.dk](mailto:ihlp-eksterne@kk.dk) kan altid kontaktes, hvis der er spørgsmål til anvendelse af systemet.



## **Bilag K**

### **Oplysningskema om underleverandører**

**1. Anvendte underleverandører**

Tilbudsgiver skal oplyse navne mv. på den eller de juridiske personer, som forventes anvendt som underleverandører i forbindelse med udførelsen af evt. tildelt rammekontrakt, jf. Kontraktens pkt. 4.3. og Udbudsbetingelsernes pkt. 6.2.

<b>Underleverandør 1</b>	
Virksomhedens	
CVR-nr.:	
Adresse:	
Postnr. Og By:	
Navn på	
Underskrift og dato	

<b>Underleverandør 2</b>	
Virksomhedens	
CVR-nr.:	
Adresse:	
Postnr. Og By:	
Navn på	
Underskrift og dato	

<b>Underleverandør 3</b>	
Virksomhedens	
CVR-nr.:	
Adresse:	
Postnr. Og By:	
Navn på	
Underskrift og dato	

<b>Underleverandør 4</b>	
Virksomhedens	
CVR-nr.:	
Adresse:	
Postnr. Og By:	
Navn på	
Underskrift og dato	



## **Bilag L**

# **Samarbejdsaftale mellem virksomheder og leverandør**



## 1 Oplysninger om virksomhed

Virksomhedsnavn	
CVR	
Adresse	
Branche	
Størrelse (antal medarbejdere)	Angiv antal:

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

## 2 Samarbejdsaftale

[Virksomhed] ønsker at indgå samarbejde med [leverandør] om borgere hos [leverandør] under rammeaftalen om indsatser for udsatte ledige med udadreagerende adfærd mv. [Virksomhed] vil i dette samarbejde (være åben over for at) stille arbejdsopgaver til rådighed for borgere i målgruppen i virksomhedspraktik, løntilskud eller lønnede timer, hvis [leverandør] finder kandidater, der vil være passende i/for [Virksomhed].

Underskrift for virksomhed

Underskrift for leverandør

Dato: \_\_\_\_\_ Dato: \_\_\_\_\_



## **Bilag M**

### **Tavshedspligtserklæring**

### **Tavshedspligtserklæring**

Erklæring om tavshedspligt og Københavns Kommunes (herefter benævnt "Ordregiver") it-sikkerhedsbestemmelser mv. for eksterne samarbejdspartnere (virksomheden) der som led i samarbejdet får adgang til Ordregivers fortrolige personoplysninger, følsomme personoplysninger eller værdioplysning.

(Definitioner: Fortrolige og følsomme personoplysninger vil f.eks. sige: Etnisk tilhørsforhold, religion, sociale forhold, straffeforhold og helbredsoplysninger. Værdioplysning vil f.eks. sige: Oplysninger der har en væsentlig økonomisk eller forvaltningsmæssige værdi for Ordregiver, og hvor offentliggørelse vil forårsage væsentlige skade på Ordregivers forvaltning, omdømme eller økonomi. Det gælder visse økonomidata, data om it-infrastruktur, fortrolige forretningsplaner eller udbudsmateriale.)

I forbindelse med samarbejde med Ordregiver, erklærer samarbejdspartneren ved sin underskrift at acceptere følgende:

- At samarbejdspartneren (virksomheden) skal føre en liste over hvilke medarbejdere, der er eller måtte blive involveret i arbejdet med systemet. Listen skal indeholde medarbejdernes bruger-id og listen skal på anmodning udleveres til Ordregiver. Ordregiver kan - i særlige tilfælde - kræve underskrift fra hver enkelt medarbejder på listen, på en særlig tavshedserklæring som Ordregiver udformer,
- At tavshedspligten efter straffeloven § 152 a også gælder for den, der er eller har været beskæftiget med opgaver, der udføres efter aftale med en offentlig myndighed,
- At være bekendt med tavshedspligtsreglerne for offentligt ansatte i forvaltningsloven § 27 og straffelovens § 152-152 f,
- At tavshedspligten efter straffeloven § 152 c også gælder for aftaleparters medhjælpere, herunder medarbejdere,
- At tavshedspligten ikke ophører ved samarbejdets eller medarbejderes ansættelses ophør,
- At overtrædelse af tavshedspligten kan medføre straf, og
- At behandling af personoplysninger mv. skal ske i overensstemmelse med gældende lovgivning, herunder databeskyttelsesforordningen.

**Københavns Kommune**  
**Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

Erklæringen afgives på vegne af samarbejdspartner (virksomhed):

<b>Tavshedspligtserklæring</b>			
Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr.:		By:	
Navn på underskriver og dennes titel:			
<b>Dato:</b>		<b>Underskrift:</b>	



# Bilag N

**Databehandleraftale**  
**Mellem**  
**Københavns Kommune**  
**Og**

**Københavns Kommune**

**Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

## **Standardkontraktbestemmelser**

i henhold til artikel 28, stk. 3, i forordning 2016/679 (databeskyttelsesforordningen) med henblik på databehandlerens behandling af personoplysninger

mellem

Københavns Kommune

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

CVR 64942212

Bernstorffsgade 17

1592 København V

Danmark

herefter "den dataansvarlige"

og

[NAVN]

CVR [CVR-NR]

[ADRESSE]

[POSTNUMMER OG BY]

[LAND]

herefter "databehandleren"

der hver især er en "part" og sammen udgør "parterne"

HAR AFTALT følgende standardkontraktbestemmelser (Bestemmelserne) med henblik på at overholde databeskyttelsesforordningen og sikre beskyttelse af privatlivets fred og fysiske personers grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder

## 1. Indhold

2. Præambel.....	4
3. Den dataansvarliges rettigheder og forpligtelser .....	4
4. Databehandleren handler efter instruks .....	5
5. Fortrolighed .....	5
6. Behandlingssikkerhed.....	5
7. Anvendelse af underdatabehandlere .....	6
8. Overførsel til tredjelande eller internationale organisationer .....	7
9. Bistand til den dataansvarlige.....	8
10. Underretning om brud på persondatasikkerheden.....	9
11. Sletning og returnering af oplysninger.....	10
12. Revision, herunder inspektion .....	10
13. Parternes aftale om andre forhold .....	10
14. Ikrafttræden og ophør .....	10
15. Kontaktpersoner hos den dataansvarlige og databehandleren .....	13
Bilag A Oplysninger om behandlingen.....	14
Bilag B Underdatabehandlere .....	15
Bilag C Instruks vedrørende behandling af personoplysninger .....	16

## **2. Præambel**

1. Disse Bestemmelser fastsætter databehandlerens rettigheder og forpligtelser, når denne foretager behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige.
2. Disse bestemmelser er udformet med henblik på parternes efterlevelse af artikel 28, stk. 3, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (databeskyttelsesforordningen).
3. I forbindelse med leveringen af [TJENESTE] behandler databehandleren personoplysninger på vegne af den dataansvarlige i overensstemmelse med disse Bestemmelser.
4. Bestemmelserne har forrang i forhold til eventuelle tilsvarende bestemmelser i andre aftaler mellem parterne.
5. Der hører fire bilag til disse Bestemmelser, og bilagene udgør en integreret del af Bestemmelserne.
6. Bilag A indeholder nærmere oplysninger om behandlingen af personoplysninger, herunder om behandlingens formål og karakter, typen af personoplysninger, kategorierne af registrerede og varighed af behandlingen.
7. Bilag B indeholder den dataansvarliges betingelser for databehandlerens brug af underdatabehandlere og en liste af underdatabehandlere, som den dataansvarlige har godkendt brugen af.
8. Bilag C indeholder den dataansvarliges instruks for så vidt angår databehandlerens behandling af personoplysninger, en beskrivelse af de sikkerhedsforanstaltninger, som databehandleren som minimum skal gennemføre, og hvordan der føres tilsyn med databehandleren og eventuelle underdatabehandlere.
9. Bilag D indeholder bestemmelser vedrørende andre aktiviteter, som ikke er omfattet af Bestemmelserne.
10. Bestemmelserne med tilhørende bilag skal opbevares skriftligt, herunder elektronisk, af begge parter.
11. Disse Bestemmelser frigør ikke databehandleren fra forpligtelser, som databehandleren er pålagt efter databeskyttelsesforordningen eller enhver anden lovgivning.

## **3. Den dataansvarliges rettigheder og forpligtelser**

1. Den dataansvarlige er ansvarlig for at sikre, at behandlingen af personoplysninger sker i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen (se forordningens artikel 24),



databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes<sup>1</sup> nationale ret og disse Bestemmelser.

2. Den dataansvarlige har ret og pligt til at træffe beslutninger om, til hvilke(t) formål og med hvilke hjælpemidler, der må ske behandling af personoplysninger.
3. Den dataansvarlige er ansvarlig for, blandt andet, at sikre, at der er et behandlingsgrundlag for behandlingen af personoplysninger, som databehandleren instrueres i at foretage.

#### **4. Databehandleren handler efter instruks**

1. Databehandleren må kun behandle personoplysninger efter dokumenteret instruks fra den dataansvarlige, medmindre det kræves i henhold til EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret, som databehandleren er underlagt. Denne instruks skal være specificeret i bilag A og C. Efterfølgende instruks kan også gives af den dataansvarlige, mens der sker behandling af personoplysninger, men instruksen skal altid være dokumenteret og opbevares skriftligt, herunder elektronisk, sammen med disse Bestemmelser.
2. Databehandleren underretter omgående den dataansvarlige, hvis en instruks efter vedkommendes mening er i strid med denne forordning eller databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret.

#### **5. Fortrolighed**

1. Databehandleren må kun give adgang til personoplysninger, som behandles på den dataansvarliges vegne, til personer, som er underlagt databehandlerens instruktionsbeføjelser, som har forpligtet sig til fortrolighed eller er underlagt en passende lovbestemt tavshedspligt, og kun i det nødvendige omfang. Listen af personer, som har fået tildelt adgang, skal løbende gennemgås. På baggrund af denne gennemgang kan adgangen til personoplysninger lukkes, hvis adgangen ikke længere er nødvendig, og personoplysningerne skal herefter ikke længere være tilgængelige for disse personer.
2. Databehandleren skal efter anmodning fra den dataansvarlige kunne påvise, at de pågældende personer, som er underlagt databehandlerens instruktionsbeføjelser, er underlagt ovennævnte tavshedspligt.

#### **6. Behandlingssikkerhed**

1. Databeskyttelsesforordningens artikel 32 fastslår, at den dataansvarlige og databehandleren, under hensyntagen til det aktuelle tekniske niveau, implementeringsomkostningerne og den pågældende behandlings karakter, omfang, sammenhæng og formål samt risiciene af varierende sandsynlighed og alvor for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder, gennemfører passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at sikre et beskyttelsesniveau, der passer til disse risici.

---

<sup>1</sup> Henvvisninger til "medlemsstat" i disse bestemmelser skal forstås som en henvisning til "EØS medlemsstater".

Den dataansvarlige skal vurdere risiciene for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder som behandlingen udgør og gennemføre foranstaltninger for at imødegå disse risici. Afhængig af deres relevans kan det omfatte:

- a. Pseudonymisering og kryptering af personoplysninger
  - b. evne til at sikre vedvarende fortrolighed, integritet, tilgængelighed og robusthed af behandlingssystemer og -tjenester
  - c. evne til rettidigt at genoprette tilgængeligheden af og adgangen til personoplysninger i tilfælde af en fysisk eller teknisk hændelse
  - d. en procedure for regelmæssig afprøvning, vurdering og evaluering af effektiviteten af de tekniske og organisatoriske foranstaltninger til sikring af behandlingssikkerhed.
2. Efter forordningens artikel 32 skal databehandleren – uafhængigt af den dataansvarlige – også vurdere risiciene for fysiske personers rettigheder som behandlingen udgør og gennemføre foranstaltninger for at imødegå disse risici. Med henblik på denne vurdering skal den dataansvarlige stille den nødvendige information til rådighed for databehandleren som gør vedkommende i stand til at identificere og vurdere sådanne risici.
3. Derudover skal databehandleren bistå den dataansvarlige med vedkommendes overholdelse af den dataansvarliges forpligtelse efter forordningens artikel 32, ved bl.a. at stille den nødvendige information til rådighed for den dataansvarlige vedrørende de tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, som databehandleren allerede har gennemført i henhold til forordningens artikel 32, og al anden information, der er nødvendig for den dataansvarliges overholdelse af sin forpligtelse efter forordningens artikel 32.

Hvis imødegåelse af de identificerede risici – efter den dataansvarliges vurdering – kræver gennemførelse af yderligere foranstaltninger end de foranstaltninger, som databehandleren allerede har gennemført, skal den dataansvarlige angive de yderligere foranstaltninger, der skal gennemføres, i bilag C.

## 7. Anvendelse af underdatabehandlere

1. Databehandleren skal opfylde de betingelser, der er omhandlet i databeskyttelsesforordningens artikel 28, stk. 2, og stk. 4, for at gøre brug af en anden databehandler (en underdatabehandler).
2. Databehandleren må således ikke gøre brug af en underdatabehandler til opfyldelse af disse Bestemmelser uden forudgående specifik skriftlig godkendelse fra den dataansvarlige.
3. Databehandleren må kun gøre brug af underdatabehandlere med den dataansvarliges forudgående specifikke skriftlige godkendelse. Databehandleren skal indgive anmodningen om en specifik godkendelse med mindst 30 dages varsel inden anvendelsen af den pågældende underdatabehandler. Listen over underdatabehandlere, som den dataansvarlige allerede har godkendt, fremgår af bilag B.

4. Når databehandleren gør brug af en underdatabehandler i forbindelse med udførelse af specifikke behandlingsaktiviteter på vegne af den dataansvarlige, skal databehandleren, gennem en kontrakt eller andet retligt dokument i henhold til EU-retten eller medlemsstaternes nationale ret, pålægge underdatabehandleren de samme databeskyttelsesforpligtelser som dem, der fremgår af disse Bestemmelser, hvorved der navnlig stilles de fornødne garantier for, at underdatabehandleren vil gennemføre de tekniske og organisatoriske foranstaltninger på en sådan måde, at behandlingen overholder kravene i disse Bestemmelser og databeskyttelsesforordningen.

Databehandleren er derfor ansvarlig for at kræve, at underdatabehandleren som minimum overholder databehandlerens forpligtelser efter disse Bestemmelser og databeskyttelsesforordningen.

5. Underdatabehandleraftale(r) og eventuelle senere ændringer hertil sendes - efter den dataansvarliges anmodning herom - i kopi til den dataansvarlige, som herigennem har mulighed for at sikre sig, at tilsvarende databeskyttelsesforpligtelser som følger af disse Bestemmelser er pålagt underdatabehandleren. Bestemmelser om kommercielle vilkår, som ikke påvirker det databeskyttelsesretlige indhold af underdatabehandleraftalen, skal ikke sendes til den dataansvarlige.
6. Databehandleren skal i sin aftale med underdatabehandleren indføre den dataansvarlige som begunstiget tredjemand i tilfælde af databehandlerens konkurs, således at den dataansvarlige kan indtræde i databehandlerens rettigheder og gøre dem gældende over for underdatabehandlere, som f.eks. gør den dataansvarlige i stand til at instruere underdatabehandleren i at slette eller tilbagelevere personoplysningerne.
7. Hvis underdatabehandleren ikke opfylder sine databeskyttelsesforpligtelser, forbliver databehandleren fuldt ansvarlig over for den dataansvarlige for opfyldelsen af underdatabehandlerens forpligtelser. Dette påvirker ikke de registreredes rettigheder, der følger af databeskyttelsesforordningen, herunder særligt forordningens artikel 79 og 82, over for den dataansvarlige og databehandleren, herunder underdatabehandleren.

## **8. Overførsel til tredjelande eller internationale organisationer**

1. Enhver overførsel af personoplysninger til tredjelande eller internationale organisationer må kun foretages af databehandleren på baggrund af dokumenteret instruks herom fra den dataansvarlige og skal altid ske i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens kapitel V.
2. Hvis overførsel af personoplysninger til tredjelande eller internationale organisationer, som databehandleren ikke er blevet instrueret i at foretage af den dataansvarlige, kræves i henhold til EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret, som databehandleren er underlagt, skal databehandleren underrette den dataansvarlige om dette retlige krav inden behandling, medmindre den pågældende ret forbyder en sådan underretning af hensyn til vigtige samfundsmæssige interesser.
3. Uden dokumenteret instruks fra den dataansvarlige kan databehandleren således ikke inden for rammerne af disse Bestemmelser:

- a. overføre personoplysninger til en dataansvarlig eller databehandler i et tredjeland eller en international organisation
  - b. overlade behandling af personoplysninger til en underdatabehandler i et tredjeland
  - c. behandle personoplysningerne i et tredjeland
4. Den dataansvarliges instruks vedrørende overførsel af personoplysninger til et tredjeland, herunder det eventuelle overførselsgrundlag i databeskyttelsesforordningens kapitel V, som overførslen er baseret på, skal angives i bilag C.6.
5. Disse Bestemmelser skal ikke forveksles med standardkontraktbestemmelser som omhandlet i databeskyttelsesforordningens artikel 46, stk. 2, litra c og d, og disse Bestemmelser kan ikke udgøre et grundlag for overførsel af personoplysninger som omhandlet i databeskyttelsesforordningens kapitel V.

## **9. Bistand til den dataansvarlige**

1. 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 III.

Dette indebærer, at databehandleren så vidt muligt skal bistå den dataansvarlige i forbindelse med, at den dataansvarlige skal sikre overholdelsen af:

- a. oplysningspligten ved indsamling af personoplysninger hos den registrerede
  - b. oplysningspligten, hvis personoplysninger ikke er indsamlet hos den registrerede
  - c. indsigt retten
  - d. retten til berigtigelse
  - e. retten til sletning ("retten til at blive glemt")
  - f. retten til begrænsning af behandling
  - g. underretningspligten i forbindelse med berigtigelse eller sletning af personoplysninger eller begrænsning af behandling
  - h. retten til dataportabilitet
  - i. retten til indsigelse
  - j. retten til ikke at være genstand for en afgørelse, der alene er baseret på automatisk behandling, herunder profilering
2. I tillæg til databehandlerens forpligtelse til at bistå den dataansvarlige i henhold til Bestemmelse 6.3., bistår databehandleren endvidere, under hensyntagen til behandlingens karakter og de oplysninger, der er tilgængelige for databehandleren, den dataansvarlige med:
- a. den dataansvarliges forpligtelse til uden unødigt forsinkelse og om muligt senest 72 timer, efter at denne er blevet bekendt med det at anmelde brud på persondatasikkerheden til den kompetente tilsynsmyndighed, Datatilsynet, medmindre at det er usandsynligt, at bruddet på persondatasikkerheden indebærer en risiko for fysiske personers rettigheder eller frihedsrettigheder

- b. den dataansvarliges forpligtelse til uden unødigt forsinkelse at underrette den registrerede om brud på persondatasikkerheden, når bruddet sandsynligvis vil medføre en høj risiko for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder
  - c. den dataansvarliges forpligtelse til forud for behandlingen at foretage en analyse af de påtænkte behandlingsaktiviteters konsekvenser for beskyttelse af personoplysninger (en konsekvensanalyse)
  - d. den dataansvarliges forpligtelse til at høre den kompetente tilsynsmyndighed, Datatilsynet, inden behandling, såfremt en konsekvensanalyse vedrørende databeskyttelse viser, at behandlingen vil føre til høj risiko i mangel af foranstaltninger truffet af den dataansvarlige for at begrænse risikoen.
3. Parterne skal i bilag C angive de fornødne tekniske og organisatoriske foranstaltninger, hvormed databehandleren skal bistå den dataansvarlige samt i hvilket omfang og udstrækning. Det gælder for de forpligtelser, der følger af Bestemmelse 9.1. og 9.2.

## 10. Underretning om brud på persondatasikkerheden

1. Databehandleren underretter uden unødigt forsinkelse den dataansvarlige efter at være blevet opmærksom på, at der er sket et brud på persondatasikkerheden.
2. Databehandlerens underretning til den dataansvarlige skal om muligt ske senest 24 timer efter, at denne er blevet bekendt med bruddet, sådan at den dataansvarlige kan overholde sin forpligtelse til at anmelde bruddet på persondatasikkerheden til den kompetente tilsynsmyndighed, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 33.
3. I overensstemmelse med Bestemmelse 9.2.a skal databehandleren bistå den dataansvarlige med at foretage anmeldelse af bruddet til den kompetente tilsynsmyndighed. Det betyder, at databehandleren skal bistå med at tilvejebringe nedenstående information, som ifølge artikel 33, stk. 3, skal fremgå af den dataansvarliges anmeldelse af bruddet til den kompetente tilsynsmyndighed:
  - a. karakteren af bruddet på persondatasikkerheden, herunder, hvis det er muligt, kategorierne og det omtrentlige antal berørte registrerede samt kategorierne og det omtrentlige antal berørte registreringer af personoplysninger
  - b. de sandsynlige konsekvenser af bruddet på persondatasikkerheden
  - c. de foranstaltninger, som den dataansvarlige har truffet eller foreslår truffet for at håndtere bruddet på persondatasikkerheden, herunder, hvis det er relevant, foranstaltninger for at begrænse dets mulige skadevirkninger.
4. Parterne skal i bilag C angive den information, som databehandleren skal tilvejebringe i forbindelse med sin bistand til den dataansvarlige i dennes forpligtelse til at anmelde brud på persondatasikkerheden til den kompetente tilsynsmyndighed.

## 11. Sletning og returnering af oplysninger

1. Ved ophør af tjenesterne vedrørende behandling af personoplysninger, er databehandleren forpligtet til at tilbagelevere alle personoplysninger og slette eksisterende kopier, der er blevet behandlet på vegne af den dataansvarlige og bekræfte over for den dataansvarlige, at oplysningerne er slettet, medmindre EU-retten eller medlemsstaternes nationale ret foreskriver opbevaring af personoplysningerne.

Databehandleren forpligter sig til alene at behandle personoplysningerne til de(t) formål, i den periode og under de betingelser, som disse regler foreskriver.

## 12. Revision, herunder inspektion

1. Databehandleren stiller alle oplysninger, der er nødvendige for at påvise overholdelsen af databeskyttelsesforordningens artikel 28 og disse Bestemmelser, 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.
2. Procedurerne for den dataansvarliges revisioner, herunder inspektioner, med databehandleren og underdatabehandlere er nærmere angivet i Bilag C.7. og C.8.
3. Alle udgifter forbundet med revision afholdes af databehandleren.
4. Databehandleren er forpligtet til at give tilsynsmyndigheder, som efter gældende lovgivningen har adgang til den dataansvarliges eller databehandlerens faciliteter, eller repræsentanter, der optræder på tilsynsmyndighedens vegne, adgang til databehandlerens fysiske faciliteter mod behørig legitimation.

## 13. Parternes aftale om andre forhold

1. Parterne kan aftale andre bestemmelser vedrørende tjenesten vedrørende behandling af personoplysninger om f.eks. erstatningsansvar, så længe disse andre bestemmelser ikke direkte eller indirekte strider imod Bestemmelserne eller forringer den registreredes grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder, som følger af databeskyttelsesforordningen.

## 14. Ikrafttræden og ophør

1. Bestemmelserne træder i kraft på datoen for begge parters underskrift heraf.
2. Begge parter kan kræve Bestemmelserne genforhandlet, hvis lovændringer eller u hensigtsmæssigheder i Bestemmelserne giver anledning hertil.
3. Bestemmelserne er gældende, så længe tjenesten vedrørende behandling af personoplysninger varer. I denne periode kan Bestemmelserne ikke opsiges, medmindre andre bestemmelser, der

regulerer levering af tjenesten vedrørende behandling af personoplysninger, aftales mellem parterne.

4. Hvis levering af tjenesterne vedrørende behandling af personoplysninger ophører, og personoplysningerne er slettet eller returneret til den dataansvarlige i overensstemmelse med Bestemmelse 11.1 og Bilag C.4, kan Bestemmelserne opsiges med skriftligt varsel af begge parter.

5. Underskrift

På vegne af den dataansvarlige

Navn [NAVN]

Stilling [STILLING]

Telefonnummer [TELEFONNUMMER]

E-mail [E-MAIL]

Dato for underskrift

Underskrift

På vegne af databehandleren

Navn [NAVN]

Stilling [STILLING]

Telefonnummer [TELEFONNUMMER]

E-mail [E-MAIL]

Dato for underskrift

Underskrift



## 15. Kontaktpersoner hos den dataansvarlige og databehandleren

1. Parterne kan kontakte hinanden via nedenstående kontaktpersoner.
2. Parterne er forpligtet til løbende at orientere hinanden om ændringer vedrørende kontaktpersoner.

På vegne af den dataansvarlige

Navn [NAVN]  
Stilling [STILLING]  
Telefonnummer [TELEFONNUMMER]  
E-mail [E-MAIL]

På vegne af databehandleren

Navn [NAVN]  
Stilling [STILLING]  
Telefonnummer [TELEFONNUMMER]  
E-mail [E-MAIL]

## Bilag A Oplysninger om behandlingen

Leverandøren beskriver i nedenstående oplysninger om Leverandørens behandling af personoplysninger

### **A.1. Formålet med databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige**

Eksempel:

Dette afsnit beskriver, hvad formålet er med databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af KK. Man skal derfor beskrive, hvorfor man ønsker at foretage den pågældende behandling af personoplysninger. Beskrivelsen skal være så præcis, at det er muligt at vurdere, hvorvidt en given behandling er forenelig/uforenelig med det oprindelige formål (som beskrevet i bilag A).

### **A.2. Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige drejer sig primært om (karakteren af behandlingen)**

Eksempel

Indsamling, registrering, organisering, systematisering, opbevaring, tilpasning eller ændring, genfindning, søgning, brug, videregivelse ved transmission, formidling eller enhver anden form for overladelse, sammenstilling eller samkøring, begrænsning, sletning eller tilintetgørelse af personoplysninger

### **A.3. Behandlingen omfatter følgende typer af personoplysninger om de registrerede**

Eksempel:

Alle person-, kontakt, og betalingsoplysninger, som Leverandøren kommer i besiddelse af ved gennemførelsen af Kontrakten, herunder via leverandørplatformen såsom fx alder, køn, cpr-nummer mv. Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige kan påbegyndes efter Aftalens ikrafttræden.

### **A.4. Behandlingen omfatter følgende kategorier af registrerede**

Eksempel:

Her anføres hvilke registrerede, der behandles personoplysninger om f.eks. medarbejdere, borgere (børn, ledige borgere), medlemmer af politisk udvalg m.m.

### **A.5. Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige kan påbegyndes efter disse Bestemmelser ikrafttræden. Behandlingen har følgende varighed**

Eksempel (ved anvendelse af Leverandørportalen):

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.

**Bilag B      Underdatabehandlere**

**B.1. Godkendte underdatabehandlere**

Ved Bestemmelsernes ikrafttræden har den dataansvarlige godkendt brugen af følgende underdatabehandlere

NAVN	CVR	ADRESSE	BESKRIVELSE AF BEHANDLING

Ved Bestemmelsernes ikrafttræden har den dataansvarlige godkendt brugen af ovennævnte underdatabehandlere for den beskrevne behandlingsaktivitet. Databehandleren må ikke - uden den dataansvarliges skriftlige godkendelse - gøre brug af en underdatabehandler til en anden behandlingsaktivitet end den beskrevne og aftalte eller gøre brug af en anden underdatabehandler til denne behandlingsaktivitet.

**B.2. Varsel for godkendelse af underdatabehandlere**

Såfremt databehandleren ønsker at udskifte en underdatabehandler, kan dette ske med et varsel på 30 dage for at give den dataansvarlige mulighed for at gøre indsigelser i henhold til punkt 7.

## Bilag C Instruks vedrørende behandling af personoplysninger

Den dataansvarlige beskriver i nedenstående oplysninger om Leverandørens behandling af personoplysninger.

### C.1. Behandlingens genstand/instruks

Eksempel på instruks (ved brug af Leverandørportalen):

Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige sker ved, at Databehandleren udfører følgende:

Leverandørplatformen anvendes til administration af borgere i aktivitet hos Databehandleren.

Databehandleren modtager bestilling på aktivitet fra København Kommunes beskæftigelsessystem, som sendes til Leverandørplatformen. Bestillingen indeholder borgernes personoplysninger, og bliver enten godkendt eller afvist af Databehandleren i Leverandørplatformen. Godkendes bestillingen starter borgeren i aktivitet hos Databehandleren, hvor det er Databehandlerens ansvar at registrere fravær på borgeren.

Efter endt aktivitet kan Databehandleren anvende Leverandørplatformen til styring, beregning og fakturering af vederlag i forbindelse med bestillingen hos Københavns Kommune.

### C.2. Behandlingssikkerhed

Eksempel på behandlingssikkerhed (ved brug af Leverandørportalen):

Sikkerhedsniveauet skal afspejle, at Databehandleren behandler almindelige og fortrolige personoplysninger om de borgere, der er i et forløb hos Databehandleren.

Databehandlerens forpligtelse til at efterleve den Dataansvarliges gældende Informationssikkerhedspolitik og Informationssikkerhedsregulativ, betyder i praksis, at Databehandleren navnlig forpligter sig til at iagttage nedenstående forhold:

- At Databehandleren arbejder systematiseret med sikkerhed med afsæt i anerkendte principper og standarder inden for informationssikkerhed, f.eks. ISO 27001 eller tilsvarende (Informationssikkerhedsregulativets punkt 1.2).
- At Databehandleren skal sikre, at modstridende funktioner og ansvarsområder, medmindre det ikke er muligt, adskilles for at nedsætte muligheden for uautoriseret eller utilsigtet anvendelse, ændring eller misbrug af kommunens informationsaktiver. I tilfælde, hvor det er særligt vanskeligt eller uladsiggørligt at gennemføre egentlig funktionsadskillelse, skal andre sikkerhedsforanstaltninger iværksættes gennem overvågning af aktiviteter, tilsyn mv. (Informationssikkerhedsregulativets punkt 2).
- At Databehandleren sikrer sig, at dets ansatte er instrueret i relevante regler om navnlig informationssikkerhed og databeskyttelse (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.3).
- At Databehandleren ved væsentlige ændringer af it-systemer og infrastruktur orienterer den Dataansvarlige herom med henblik på, at den Dataansvarlige kan foretage fornyede risikovurderinger og sikkerhedsforanstaltninger (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.4).
- At Databehandleren skal bistå den Dataansvarlige med at foretage løbende opfølgning og tilsyn, som nærmere beskrevet i Aftalens bilag 3 (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.6 og 3.7).
- At Databehandleren i tilknytning til Aftalens punkt 3.11 ligeledes skal afrapportere om yderligere hændelser, som er af væsentlig økonomisk betydning for den Dataansvarlige, som medfører et

øget risikoniveau for behandlingen af data eller som i øvrigt må betragtes som en sikkerhedshændelse (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.8 og 3.10).

- At Databehandleren som følge af sikkerhedshændelser eller andre identificerede forhold, der truer informationssikkerheden, skal iværksætte foranstaltninger, der nedsætter eller eliminerer konsekvenserne af de u hensigtsmæssige forhold (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.9).
- At Databehandleren skal bistå den Dataansvarlige med besvarelse på anmodninger om udøvelsen af de registreredes rettigheder som angivet i Aftalens punkt 3.14 (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.10) - At Databehandleren har processer (et beredskab) for, at driften af et system genoptages i tilfælde af et nedbrud (informationssikkerhedsregulativets punkt 3.11).

Databehandleren er herefter berettiget og forpligtet til at træffe beslutninger om, hvilke tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, der skal gennemføres for at etableret det nødvendige (og aftalte) sikkerhedsniveau.

Databehandleren skal dog - under alle omstændigheder og som minimum - gennemføre følgende foranstaltninger, som er aftalt med den dataansvarlige:

- Som udgangspunkt er det ikke formålstjenligt at pseudonymisering af personoplysninger skal forekomme, da disse skal benyttes i sin helhed i systemet og i andre nødvendige integrationer. Dog krypteres alle data i overførslen til Københavns Kommune øvrige systemer.
- Leverandøren skal facilitere en til hver tid sikker behandling af kundens data. Dette skal understøttes af procedurer, der sikrer afprøvning, vurdering og nødvendig tilretning af de tilstedeværende tekniske og organisatoriske foranstaltninger. Leverandøren skal afrapportere fund og eventuelle ændringer til kunden.
- Der skal ske anvendelse af HTTPS og kryptering af data i transit samt under opbevaring. Ved data i transit anvendes kryptering på transportlaget (TLS) i version 1.2 eller højere.
- Leverandøren skal sikre sig at kundens data, alt efter type, kun opbevares i rette tekniske miljøer, når dette er nødvendigt. Leverandøren skal sikre, at data ikke kan tilgås uden behørig autorisation og autentifikation. Leverandøren skal ligeledes sikre, at kopiering og sletning af kundens data ikke sker uden skriftlig accept.
- Leverandøren har restriktioner for fysisk adgang. Områder, hvor der sker behandling af personoplysninger - hvad enten dette er manuelt eller elektronisk - er ved adgangskontrolmekanismer adskilt fra områder, hvortil der er generel adgang. Sådanne adgangskontrolmekanismer kan eksempelvis omfatte systemer til fysisk adgangskontrol, låse, persons-luser, sikkerhedspersonale og overvågningsudstyr.
- Leverandøren skal orientere sig i kundens relevante cirkulærer vedrørende logning. Leverandøren skal efterkomme de enhver tid gældende standarder. Leverandøren skal desuden sikre sig regelmæssigt at være opdateret i forhold til disse krav.

### **C.3 Bistand til den dataansvarlige**

Her beskrives de specifikke tekniske og organisatoriske foranstaltninger som databehandleren skal gennemføre med henblik på at bistå den dataansvarlige. Foranstaltningerne skal ske i overensstemmelse med afsnit 9.1 og 9.2 i databehandleraftalen.

Eksempler på retningslinjer:

- **Eksempel:** "Leverandøren skal sikre, at løsningen er stabil ved udførelse af de forskellige ITIL-processer, f.eks. incidents, problems, changes og operation. Herunder skal leverandøren sikre, at der sker overvågning og applikationsdrift af løsningen."
- **Eksempel:** "Leverandøren skal ved forespørgsel bistå kunden med relevant information om hvordan leverandøren opretholder tidssvarende sikringsniveauer for databehandling på baggrund af evt. udførte tilsyn eller erklæringer eks. ledelseserklæring (og tilsynsskema), ISAE3000 el. ISAE3402 erklæringer."
- **Eksempel:** "Inden for 24 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."

#### C.4 Opbevaringsperiode/sletterutine

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 backupkopi 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.

#### C.5 Lokalitet for behandling

Behandling af de af Bestemmelserne omfattede personoplysninger kan ikke uden den dataansvarliges forudgående skriftlige godkendelse ske på andre lokaliteter end følgende:

NAVN	CVR	ADRESSE	BESKRIVELSE AF BEHANDLING

Behandling af de af aftalen omfattede personoplysninger kan ikke uden den Dataansvarliges skriftlige godkendelse ske på andre lokaliteter end de ovenfor anførte.

### C.6 Instruks vedrørende overførsel af personoplysninger til tredjelande

Databehandleren må ikke overføre personoplysninger til tredjelande uden for EU/EØS.

Hvis den dataansvarlige ikke i disse Bestemmelser eller efterfølgende giver en dokumenteret instruks vedrørende overførsels af personoplysninger til et tredjeland, er databehandleren ikke berettiget til inden for rammerne af disse Bestemmelser at foretage sådanne overførsler.

### C.7 Procedurer for den dataansvarliges revisioner, herunder inspektioner, med behandlingen af personoplysninger, som er overladt til databehandleren

Afhængig af behandlingens genstand, kan den dataansvarlige føre revisioner, herunder inspektioner, med databehandlerens efterlevelse af GDPR:

#### Eksempel på revision i form af en Ledelseserklæring:

Databehandleren skal [ANGIV TIDSPERIODE] for egen regning indlevere en LEDELSESERKLÆRING med tilhørende tilsynsskema vedrørende databehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.

Ledelseserklæringen (med tilhørende tilsynsskema) fremsendes uden unødigt forsinkelse til den dataansvarlige til orientering. Den dataansvarlige kan anfægte rammerne for og/eller metoden i erklæringen og kan i sådanne tilfælde anmode om en ny erklæring under andre rammer og/eller under anvendelse af anden metode.

Baseret på resultaterne af erklæringen og tilsynsskemaet, er den dataansvarlige berettiget til at anmode om gennemførelse af yderligere foranstaltninger med henblik på at sikre overholdelsen af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.

Den dataansvarlige eller en repræsentant for den dataansvarlige har herudover adgang til at foretage inspektioner, herunder fysiske inspektioner, med lokaliteterne hvorfra databehandleren foretager behandling af personoplysninger, herunder fysiske lokaliteter og systemer, der benyttes til eller i forbindelse med behandlingen. Sådanne inspektioner kan gennemføres, når den dataansvarlige finder det nødvendigt.

Den dataansvarliges eventuelle udgifter i forbindelse med en fysisk inspektion afholdes af den dataansvarlige selv. Databehandleren er dog forpligtet til at afsætte de ressourcer (hovedsageligt den tid), der er nødvendig(e) for, at den dataansvarlige kan gennemføre sin inspektion.

#### **Eksempel på revision i form af en revisionserklæring:**

“Databehandleren skal [ANGIV TIDSPERIODE] for egen regning indhente en REVISIONSERKLÆRING fra en uafhængig tredjepart vedrørende databehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.

Revisionserklæringen fremsendes uden unødigt forsinkelse til den dataansvarlige til orientering. Den dataansvarlige kan anfægte rammerne for og/eller metoden i erklæringen og kan i sådanne tilfælde anmode om en ny revisionserklæring under andre rammer og/eller under anvendelse af anden metode.

Baseret på resultaterne af erklæringen, er den dataansvarlige berettiget til at anmode om gennemførelse af yderligere foranstaltninger med henblik på at sikre overholdelsen af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.

Den dataansvarlige eller en repræsentant for den dataansvarlige har herudover adgang til at foretage inspektioner, herunder fysiske inspektioner, med lokaliteterne hvorfra databehandleren foretager behandling af personoplysninger, herunder fysiske lokaliteter og systemer, der benyttes til eller i forbindelse med behandlingen. Sådanne inspektioner kan gennemføres, når den dataansvarlige finder det nødvendigt.”

#### **Eksempel på revision i form af fysisk inspektion:**

Den dataansvarlige eller en repræsentant for den dataansvarlige foretager [ANGIV TIDSPERIODE] en FYSISK INSPEKTION af lokaliteterne, hvorfra databehandleren foretager behandling af personoplysninger, herunder fysiske lokaliteter og systemer, der benyttes til eller i forbindelse med behandlingen, med henblik på at fastslå databehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.

Ud over det planlagte tilsyn, kan den dataansvarlige gennemføre en inspektion hos databehandleren, når den dataansvarlige finder det nødvendigt.

Den dataansvarliges eventuelle udgifter i forbindelse med en fysisk inspektion afholdes af den dataansvarlige selv. Databehandleren er dog forpligtet til at afsætte de ressourcer (hovedsageligt den tid), der er nødvendig(e) for, at den dataansvarlige kan gennemføre sin inspektion.

#### **C.8 [HVIS RELEVANT] Procedurer for revisioner, herunder inspektioner, med behandling af personoplysninger, som er overladt til underdatabehandlere**

Databehandleren skal [ANGIV TIDSPERIODE] for egen regning indlevere en ledelseserklæring med tilhørende tilsynsskema/revisionserklæring vedrørende underdatabehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.

Ledelseserklæringen/revisionserklæringen skal på den dataansvarliges anmodning fremsendes uden unødigt forsinkelse til den dataansvarlige til orientering. Den dataansvarlige kan anfægte rammerne for



og/eller metoden i erklæringen og kan i sådanne tilfælde anmode om en ny erklæring under andre rammer og/eller under anvendelse af anden metode.

Baseret på resultaterne af erklæringen, er den dataansvarlige berettiget til at anmode om gennemførelse af yderligere foranstaltninger med henblik på at sikre overholdelsen af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.

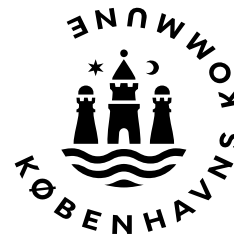
Databehandleren eller en repræsentant for databehandleren har herudover adgang til at foretage inspektioner, herunder fysiske inspektioner, med lokaliteterne hvorfra underdatabehandleren foretager behandling af personoplysninger, herunder fysiske lokaliteter og systemer, der benyttes til eller i forbindelse med behandlingen. Sådanne inspektioner kan gennemføres, når databehandleren (eller den dataansvarlige) finder det nødvendigt.

Dokumentation for sådanne inspektioner fremsendes på den dataansvarliges anmodning uden unødigt forsinkelse til den dataansvarlige til orientering. Den dataansvarlige kan anfægte rammerne for og/eller metoden af inspektionen og kan i sådanne tilfælde anmode om gennemførelsen af en ny inspektion under andre rammer og/eller under anvendelse af anden metode.

Den dataansvarlige kan – hvis det findes nødvendigt – vælge at initiere og deltage på en fysisk inspektion hos underdatabehandleren. Dette kan blive aktuelt, hvis den dataansvarlige vurderer, at databehandlerens inspektion hos underdatabehandleren ikke har givet den dataansvarlige tilstrækkelig sikkerhed for, at behandlingen hos underdatabehandleren sker i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.

Den dataansvarliges eventuelle deltagelse i en inspektion hos underdatabehandleren ændrer ikke ved, at databehandleren også herefter har det fulde ansvar for underdatabehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.

Databehandlerens og underdatabehandlerens eventuelle udgifter i forbindelse med en fysisk inspektion af underdatabehandlerens lokaliteter er den dataansvarlige uvedkommende – uanset om den dataansvarlige har initieret og deltaget i en sådan inspektion.



# Bilag N.1.

## Databehandlersaftale - Informationssikkerhedspolitik

# Indhold

<b>1</b>	<b>Ramme for politikken</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Vision</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Strategi</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Mål</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Risikovillighed</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>Ansvar og organisering</b>	<b>4</b>
<b>7</b>	<b>Tilsyn</b>	<b>4</b>
<b>8</b>	<b>Beredskab</b>	<b>4</b>
<b>9</b>	<b>Udmøntning og drift</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	<b>Ikrafttrædelse og ajourføring</b>	<b>5</b>

## 1 Ramme for politikken

Informationssikkerhedspolitikken, det tilhørende Informationssikkerhedsregulativ og underliggende regelsæt følger den til enhver tid gældende lovgivning og regulering, herunder Lov om kommunernes styrelse, Styrelsesvedtægt for Københavns Kommune, persondatareguleringen, samt forvaltningsretlige krav af betydning for informationssikkerheden og sikringen af borgernes rettigheder i bred forstand.

Politikken, det tilhørende Informationssikkerhedsregulativ og underliggende regelsæt gælder for alle juridiske enheder under Københavns Kommune, hvor Københavns Kommune enten er dataansvarlig eller databehandler, og omfatter værdioplysninger samt personoplysninger fra alle borgere, medarbejdere og andre personer, hvis personoplysninger registreres af kommunen (herefter registrerede).

Politikken træder i kraft, når den er godkendt af Borgerrepræsentationen.

Økonomiforvaltningen har ansvar for vedligeholdelse af politikken, herunder for forelæggelse og godkendelse for Økonomiudvalget og Borgerrepræsentationen. Økonomiforvaltningen inddrager relevante tværgående fora, hvor alle forvaltninger er repræsenteret på direktionsniveau.

## 2 Vision

Visionen for informationssikkerhed i Københavns Kommune er: *Lovlig forvaltningsvirksomhed og tryghed for borgerne og virksomhederne i mødet med Københavns Kommune.*

## 3 Strategi

Trygheden opnås ved efterlevelse af gældende lovgivning og ansvarlig behandling af personoplysninger, værdioplysninger og øvrige oplysninger, som modtages og behandles i forbindelse med kommunens opgaveløsning.

Den konkrete strategi for at udmønte visionen baserer sig på en række styringsprincipper, der med udgangspunkt i en risikobaseret tilgang skal medføre et optimalt og ensartet sikkerhedsniveau i alle kommunens forvaltninger. Sikkerhedsniveauet er udtryk for en afvejning af hensynet til sikkerhed, brugervenlighed og økonomi. Strategien skal løbende vurderes og tilpasses efter behov.

## 4 Mål

Strategien lægger den overordnede ramme for at opfylde Københavns Kommunes mål om:

- *at sikre et vedvarende, ensartet og passende niveau for lovmedholdelighed, fortrolighed, integritet og tilgængelighed, når kommunen modtager, behandler, opbevarer og transmitterer data, herunder person- og værdioplysninger.*

Med lovmedholdelighed menes, at love og regler for behandling af personoplysninger udmøntes korrekt og beskytter de registreredes rettigheder.

Med fortrolighed menes, at person- og værdioplysninger i alle tilfælde kun er tilgængelig for de medarbejdere, systemer eller eksterne parter, der har et lovligt arbejdsbetinget behov for at have adgang til disse.

Med integritet menes, at person- og værdioplysninger i alle tilfælde er valide og med garanti for, at data ikke er manipulerede.

Med tilgængelighed menes, at det skal være muligt at tilgå systemer og data for autoriserede personer, når det er nødvendigt.

## **5 Risikovillighed**

Informationssikkerhedsniveauet skal være stabilt og bestemt ud fra Københavns Kommunes aktuelle risikoniveau for henholdsvis databeskyttelse og informationssikkerhed. Dog går hensynet til overholdelse af gældende lovgivning, herunder den registreredes retsstilling og rettigheder, forud for hensynet til kommunens økonomiske og ressourcemæssige indsats for opnåelse af tilstrækkelig informationssikkerhed.

Den konkrete risiko skal løbende følges og omfanget af den ressourcemæssige og økonomiske indsats for at nedbringe risici skal disponeres ud fra det besluttede risikoniveau.

## **6 Ansvar og organisering**

Informationssikkerheden skal udmøntes gennem tydelige regelsæt i overensstemmelse med kommunens regelhierarki og skal understøttes af styringsprincipper, dokumenterede processer og det rette kompetenceniveau hos kommunens medarbejdere.

## **7 Tilsyn**

Tilsyn foretages ud fra en risikobaseret tilgang og gennemføres af de relevante aktører i Københavns Kommune:

- Lovpligtig Revision
- Borgerrepræsentationen og Økonomiudvalget
- Databeskyttelsesrådgiveren
- Forvaltningens ledelse

## **8 Beredskab**

Der skal foreligge opdaterede beredskabsplaner for relevante områder og systemer i Københavns Kommune til brug i de situationer, hvor systemer eller områder evt. rammes af forhold, der aktiverer beredskabet. Beredskabsplanerne skal baseres på en vurdering af områdets eller systemets kritikalitet.

## **9 Udmøntning og drift**

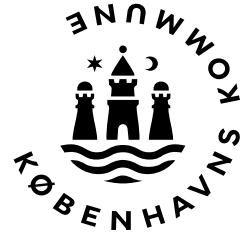
Udmøntning af politikken sker gennem Informationssikkerhedsregulativet og dertil hørende underliggende cirkulærer, der regulerer følgende tre hovedområder:

- Informationssikkerhed
- Databeskyttelse
- It-livscyklus.

## **10 Ikrafttrædelse og ajourføring**

Politikken træder i kraft, når den er godkendt af Borgerrepræsentationen og gælder til en ny version er godkendt af Borgerrepræsentationen.

Redaktionelle ændringer, som ikke ændrer grundlæggende ved Informationssikkerhedspolitikken, Informationssikkerhedsregulativet eller forretningscirkulærer, kan dog godkendes af Økonomiforvaltningens direktion. Tilsvarende gælder ændringer affødt af Borgerrepræsentationens beslutninger, der medfører, at der skal foretages konsekvensrettelser ved Informationssikkerhedspolitikken, Informationssikkerhedsregulativet eller underliggende forretningscirkulærer



## **Bilag N.2.**

### **Databehandlersaftale - Informationssikkerhedsregulativ**

# Indhold

<b>1</b>	<b>Generelt</b>	<b>3</b>
1.1	Formål	3
1.2	Lovgrundlag	3
1.3	Regelsættets opbygning	3
1.4	Gyldighedsområde	5
1.5	Ajourføring	5
<b>2</b>	<b>Habilitet og uafhængighed</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Styringsprincipper</b>	<b>6</b>
3.1	Ledelses- og beslutningshierarki	6
3.2	Rolle- og ansvarsfordeling	6
3.3	Ressourcer og kompetencer	8
3.4	Risikovurderinger	8
3.5	Dokumentation	9
3.6	Styring af eksterne parter	9
3.7	Tilsyn	9
3.8	Rapportering	10
3.9	Hændelsesforanstaltninger	11
3.10	Databeskyttelse og registreredes rettigheder	11
3.11	Beredskabsplaner	11
<b>4</b>	<b>Databeskyttelsesrådgiveren</b>	<b>12</b>
<b>5</b>	<b>Udmøntning og Drift</b>	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>Ikrafttrædelse</b>	<b>13</b>



# 1 Generelt

Det påhviler enhver medarbejder at handle sagligt og forsvarligt i alle anliggender, der kan have betydning for informationssikkerheden i Københavns Kommune.

## 1.1 Formål

Økonomiudvalget varetager den umiddelbare forvaltning af kommunens overordnede og tværgående it-forhold, jf. Styrelsesvedtægten for Københavns Kommune (KKSTV), § 12, stk. 6, 3. pkt.

Informationssikkerhedsregulativet (herefter Regulativet) har til formål at udmønte ansvars- og rollefordelingen i KKSTV dels i relation til styringen af kommunens overordnede og tværgående it-forhold, dels i relation til varetagelsen af kommunens ansvar som dataansvarlig i henhold lovgivningen om behandling af personoplysninger, herunder udmøntning af Københavns Kommunes informationssikkerhedspolitik, der gennem vision, strategi og mål fastlægger rammen for kommunens informationssikkerhed. Målet for kommunens informationssikkerhedspolitik er:

- *at sikre et vedvarende, ensartet og passende niveau for lovmedholdelighed, fortrolighed, integritet og tilgængelighed, når kommunen modtager, behandler, opbevarer og transmitterer data, herunder person- og værdioplysninger.*

Regulativet fastlægger således de overordnede principper for kommunens håndtering af følgende overordnede områder: 'informationssikkerhed', 'databeskyttelse' og 'it-livscyklus'.

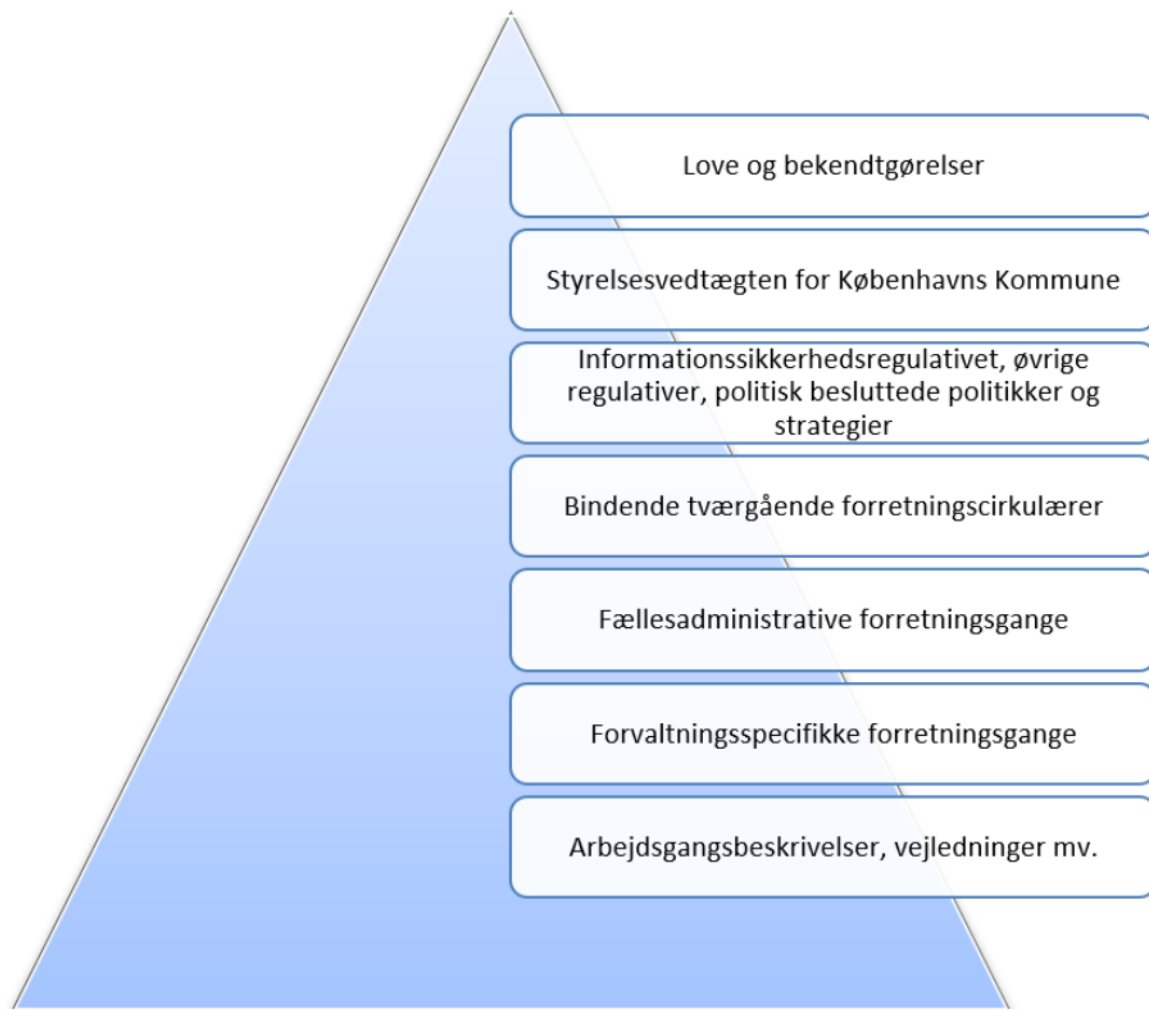
Vedtagelse og håndhævelse af underliggende bindende tværgående forretningscirkulærer og fællesadministrative forretningsgange inden for de pågældende områder skal ske i overensstemmelse med og indenfor rammerne af den til enhver tid gældende lovgivning og med respekt for forvaltningernes ansvar for varetagelse af deres respektive myndighedsopgaver og hensynet til forsvarlig forvaltning af kommunens opgaver i øvrigt.

## 1.2 Lovgrundlag

Regulativet respekterer den til enhver tid gældende lovgivning, herunder Lov om kommunernes styrelse (KSL), Styrelsesvedtægten for Københavns Kommune (KKSTV), lovgivning på det persondatarelige område samt forvaltningsretlige krav i øvrigt af betydning for informationssikkerheden og sikringen af borgernes rettigheder. På informationssikkerhedsområdet følges tillige principperne i ISO 27001-standarden.

## 1.3 Regelsættets opbygning

Regulativet indgår i det overordnede regelhierarki i Københavns Kommune som illustreret i Figur 1 nedenfor.



Figur 1: Det overordnede regelhierarki i Københavns Kommune

Udmøntningen af informationssikkerhedspolitikken i kommunen sker indenfor rammerne af Regulativet, tilhørende forretningscirkulærer samt fællesadministrative og forvaltningsspecifikke forretningsgange.

Forretningscirkulæerne, fastsat i medfør af Regulativet, uddyber de overordnede regler og retningslinjer i forhold til et afgrænset område inden for informationssikkerhed-, databeskyttelse- eller it-livscyklusområdet. Forretningscirkulæerne uddyber rolle- og ansvarsfordelingen inden for 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 forretningscirkulærer, 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 uldsiggørligt 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 informationssikkerhed:

#### 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 informationssikkerhed. Aktørerne i Københavns Kommunes ledelses- og beslutningshierarki har således alle et ansvar indenfor de overordnede områder 'informationssikkerhed', 'databeskyttelse' og 'it-livscyklus'.

De anførte 'Kredse' i Tabel 1 nedenfor er koordinerende uden formel beslutningskompetence i medfør af KKSTV.

<b>Aktører - i hierarkisk orden</b>	<b>Kredse</b>	<b>Øvrige aktører</b>
Borgerrepræsentationen	Kredsen af adm. direktører	Datatilsynet
Økonomiudvalget	Økonomikredsen	Databeskyttelsesrådgiver
OB og Borgmestrene	It-kredsen	Lovpligtige revision
Økonomiforvaltningen	Digitaliseringschefkredsen	DPO Business Partner
Forvaltningsledelse	Legal Compliance Forum	Intern revision

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

Beslutninger og varetagelse af kommunens informationssikkerhedsopgaver - 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 'informationssikkerhed', '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 informationssikkerhedspolitik 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 informationssikkerhed
- 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', 'databeskyttelse' og 'it-livscyklus' fastsættes i forretningscirkulæreform.

#### *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.

Ansaret 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 databehandleraftaler og skal i nødvendigt omfang være kvalitetssikret af medarbejdere med henholdsvis juridisk, faglig og teknisk kompetence inden for det givne aftalefelt.

Der skal i nødvendigt omfang ske en løbende opfølgning og tilsyn med det aftalte samarbejde. Såfremt der ikke kan træffes aftale om kommunens eget tilsyn af eksterne parter, kan det efter en risikobaseret vurdering være nødvendigt at indgå aftale om periodisk indhentelse af revisorerklæring.

#### *Styringsprincip*

Alle forvaltninger har inden for egne ansvarsområder i medfør af Regulativet ansvar for at sikre den fornødne styring af eksterne parter. Aftaler med eksterne parter skal, medmindre særlige forhold gør sig gældende, opfylde kravene i Københavns Kommunes fælles standardskabeloner for databehandleraftaler.

### 3.7 Tilsyn

Tilsyn foretages ud fra en risikobaseret tilgang. Tilsynet varetages og gennemføres af følgende relevante aktører i Københavns Kommune:

- *Forvaltningerne*: forvaltningernes respektive direktioner og ledere har ansvaret for gennemførelse af ledelsestilsyn i forvaltningernes enheder med henblik på sikring af forvaltningernes egenkontrol i relation til medarbejderadfærd, funktionsadskillelse, it- sikkerhed og databeskyttelse
- *Databeskyttelsesrådgiveren*: fører med reference direkte til Borgerrepræsentationen et uafhængigt tilsyn med kommunens håndtering af persondata, herunder varetagelsen af ansvaret for og styringen af området, lovmedholdelighed og egenkontrol med henblik på at understøtte, at kommunen overholder de gældende databeskyttelsesretlige regler
- *Borgerrepræsentationen og Økonomiudvalget*: har det overordnede ansvar for informations-sikkerhed og datasikkerhed i Københavns Kommune og skal således overordnet sikre at det nødvendige tilsyn på området gennemføres
- *Lovpligtig revision*: Fører som led i den lovpligtige revision uafhængigt af Borgerrepræsentationen kontrol med kommunens informationsikkerhed, jf. KSL § 42.

Inden for områderne 'informationssikkerhed', 'databeskyttelse' og 'it-livscyklus' skal tilsynsemner og tilsynsmål afstemmes således, at det samlede tilsyn for kommunen er dækkende, tilstrækkeligt og effektivt. Tilsynet skal tilrettelægges ud fra en risikobaseret tilgang og i sammenhæng med kommunens aktuelle risikoniveau.

Ved tilrettelæggelse og gennemførelse af tilsyn skal det sikres:

- At tilsynet følger etablerede og fastlagte processer, forretningsgange mv.
- At de udførende medarbejdere har det nødvendige kendskab til gennemførelse af tilsyn
- At tilsynet reelt fungerer.

#### *Styringsprincip*

Alle forvaltninger har inden for egne ansvarsområder i medfør af Regulativet ansvar for at gennemføre fornødne ledelsestilsyn. Ved udarbejdelse af forretningscirkulærer og forretningsgange skal der i relevant omfang være taget stilling til behovet og gennemførelse af tilsyn.

### 3.8 Rapportering

Brud på persondatasikkerheden skal, i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens bestemmelser herom, rapporteres til Datatilsynet inden for 72 timer efter, at forvaltningen er blevet bekendt med bruddet.

Afvielser af relevans på områderne 'informationssikkerhed', 'databeskyttelse' og 'it-livscyklus' skal afrapporteres i overensstemmelse med kommunens ledelseshierarki samt i overensstemmelse med Regulativets underliggende regelsæt.

Rapportering er navnlig relevant i forhold til ændringer af væsentlig økonomisk betydning, et øget risikoniveau, sikkerhedshændelser og persondatabrud.

Nærmere regler for afrapportering kan fastlægges i medfør af Regulativet med henblik på, at beslutningstager eller andre aktører bedst muligt kan varetage sine ansvarsområder på et rettidigt og oplyst grundlag.



#### *Styringsprincip*

Alle forvaltninger har inden for egne ansvarsområder i medfør af Regulativet ansvar for at sikre den fornødne rapportering. Ved udarbejdelse af forretningscirkulærer og forretningsgange skal der i relevant omfang fastsættes bestemmelser om rapportering.

### 3.9 Hændelsesforanstaltninger

Som følge af tilsyn, risikovurderinger, sikkerhedshændelser eller andre identificerede u hensigtsmæssige forhold, der truer informationssikkerheden, skal der iværksættes og dokumenteres foranstaltninger, der nedsætter eller eliminerer konsekvenserne af de u hensigtsmæssige forhold. Såfremt der træffes beslutning om kun delvist at eliminere u hensigtsmæssige forhold, skal dette følges af en ledelsesbeslutning på direktionsniveau, med begrundelse for beslutningen. I de tilfælde Regulativets underliggende regelsæt tilsiger det, vil Økonomiforvaltningen være forpligtet til at forelægge beslutninger herom for Økonomiudvalget. Forelæggelsen følger den normale praksis i Københavns Kommune.

#### *Styringsprincip*

Alle forvaltninger har inden for egne ansvarsområder i medfør af Regulativet ansvar for at iværksætte fornødne hændelsesforanstaltninger. Ved udarbejdelse af forretningscirkulærer og forretningsgange skal der i relevant omfang fastsættes bestemmelser om hændelsesforanstaltninger.

### 3.10 Databeskyttelse og registreredes rettigheder

Københavns Kommune skal opretholde et teknisk og organisatorisk forsvarligt sikkerhedsniveau, hvor kommunen bl.a. skal følge principperne for databeskyttelse gennem design og standardindstillinger af hensyn til informationssikkerheden samt sikre registreredes rettigheder og data.

I tilknytning hertil vil sikringen af den registreredes rettigheder i medfør af bestemmelserne på det persondataretlige område være udmøntet i forretningscirkulærer og i nødvendigt omfang fællesobligatoriske forretningsgangsbeskrivelser.

#### *Styringsprincip*

Alle forvaltninger har inden for egne ansvarsområder i medfør af Regulativet ansvar for at varetage den fornødne databeskyttelse mv. Ved udarbejdelse af forretningscirkulærer og forretningsgangsbeskrivelser skal der i relevant omfang fastsættes bestemmelser om databeskyttelse mv.

### 3.11 Beredskabsplaner

Der skal foreligge opdaterede beredskabsplaner for alle forvaltninger, herunder for alle relevante systemer i Københavns Kommunes enheder, der behandler person- og værdiopllysninger, der kan blive ramt af forhold, der aktiverer beredskabet. Planerne skal baseres på en vurdering af kritikalitet og skal løbende opdateres samt testes med en relevant frekvens.

### *Styringsprincip*

Alle forvaltninger har inden for egne ansvarsområder i medfør af Regulativet ansvar for at udarbejde og opdatere beredskabsplaner. Ved udarbejdelse af forretningscirkulærer og forretningsgange skal der i relevant omfang fastsættes bestemmelser om beredskabsplaner.

## **4 Databeskyttelsesrådgiveren**

Databeskyttelsesrådgiverens rolle og opgaver er fastsat i databeskyttelseslovgivningen med Justitsministeriets og Datatilsynets tilhørende Vejledninger. Databeskyttelsesrådgiveren er en i kommunen uafhængig funktion, der fungerer som kommunens rådgiver og tilsynsfunktion på området og skal inddrages og rådføres om overholdelse af de databeskyttelsesretlige regler.

Databeskyttelsesrådgiverens opgaver er i hovedtræk følgende:

- Underrette og rådgive om databeskyttelse. Det indebærer konkret rådgivning om beskyttelse af personoplysninger i Københavns Kommune, herunder hvordan lovmedholdelighed mv. sikres i forbindelse med indkøb af nye it-systemer, kravspecifikationer til leverandører, udarbejdelse af datapolitikker mv. samt stå til rådighed for ledelsen vedrørende spørgsmål om datasikkerhed
- Modtage underretninger og yde rådgivning i forbindelse med sikkerhedshændelser med indflydelse på personoplysninger og derefter rådgive i forbindelse med potentielle eller konkrete sikkerhedsbrud
- Overvåge overholdelsen af de databeskyttelsesretlige regler i kommunen. Det indebærer bl.a. at overvåge kommunens politikker om databeskyttelse, uddannelsen af personale i databeskyttelse, oplysningskampagner, fordeling af ansvar og revisioner etc.
- Databeskyttelsesrådgiveren skal rådgive ved udarbejdelse af konsekvensanalyser vedrørende databeskyttelse, når der anmodes herom, samt overvåge deres opfyldelse
- Inddragelse forud for udstedelse af retningslinjer og procedurer for, hvordan de databeskyttelsesretlige regler skal overholdes i kommunen herunder informationssikkerhedspolitik, -regulativ, forretningscirkulærer, processer og forretningsgange mv.
- Samarbejde med Datatilsynet på kommunens vegne
- Agere som kontaktpunkt for Datatilsynet angående alle spørgsmål om behandling af personoplysninger i kommunen, herunder
  - hvis en behandling af personoplysninger vil medføre en høj risiko, der kræver, at Datatilsynet høres forinden iværksættelsen af behandlingen
  - hvor sager om kommunens behandling af personoplysninger indbringes for Datatilsynet
- Vejlede den registrerede
  - angående den registreredes rettigheder ved behandling af personoplysninger
  - ved at besvare spørgsmål om behandling af personoplysninger. Kommunen skal bistå samt stille ressourcer og informationer til rådighed ved bl.a. at besvare henvendelser om, hvordan den registreredes oplysninger behandles
- Aflægge årlig statusrapport i oktober til Borgerrepræsentationen
- Ved særlige hændelser og/eller brud på datasikkerheden afrapporterer Databeskyttelsesrådgiveren til Borgerrepræsentationen.

## **5 Udmøntning og Drift**

Udmøntning af Regulativet skal ske gennem en række underliggende forretningscirkulærer, der fastlægger de bindende retningslinjer på Regulativets tre hovedområder:

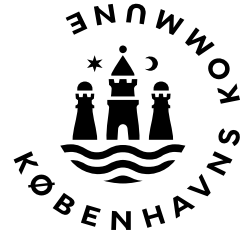
- Informationssikkerhed
- Databeskyttelse
- It-livscyklus.

Det vil ske i form af følgende 6 forretningscirkulærer:

- Forretningscirkulæret for persondatabeskyttelse, herunder bl.a. om registreredes rettigheder
- Forretningscirkulæret for dokumentation og compliance, herunder bl.a. om vedligeholdelse af kommunens behandlingsprocesser
- Forretningscirkulæret for organisering af informationssikkerhed
- Forretningscirkulæret for it-beskyttelse og it-sikkerhed
- Forretningscirkulæret for it-anskaffelser
- Forretningscirkulæret for it-livscyklus '

## **6 Ikrafttrædelse**

Regulativet træder i kraft, når det er godkendt af Borgerrepræsentationen og gælder til en ny version er godkendt af Borgerrepræsentationen.



## **Bilag N.3.**

### **Uddybende IT- sikkerhedsregler**

## Indhold

<b>1</b>	<b>Organisering af it-sikkerhed</b>	<b>4</b>
1.1	Interne organisatoriske forhold	4
1.2	Organisering af aftaler med eksterne samarbejdspartnere	4
<b>2</b>	<b>Styring af aktiver</b>	<b>4</b>
2.1	Ansvar for it-aktiver	4
2.2	Klassifikation af information og data	5
<b>3</b>	<b>Medarbejdersikkerhed</b>	<b>5</b>
3.1	Ansættelse af medarbejdere	5
3.2	Under ansættelsesforholdet	5
3.3	Ved ansættelsesforholdets ophør	5
<b>4</b>	<b>Fysisk sikkerhed</b>	<b>6</b>
4.1	Sikre områder	6
4.2	Kontrollerede områder	7
4.3	Områder med borgeradgange og ubemandede områder	7
4.4	Beskyttelse af udstyr	7
<b>5</b>	<b>Styring af kommunikation og drift</b>	<b>8</b>
5.1	Driftsafviklingsprocedurer	8
5.2	Håndtering af eksterne samarbejdspartnere	9
5.3	Kapacitetsstyring	9
5.4	Skadevoldende programmer og ondsindet kode	9
5.5	Backup	10
5.6	Netværkssikkerhed	11
5.7	Håndtering af databærende medier	11
5.8	Informationsudveksling	11
5.9	Elektronisk handel og betaling	12
5.10	Logning og overvågning	12
<b>6</b>	<b>Adgangsstyring, brugerrettede politikker mm.</b>	<b>14</b>
6.1	Forretningsmæssige krav og ansvar	14
6.2	Administration af brugeradgange	14
6.3	Brugerrettede politikker	16
6.4	Netværksadgange	18
6.5	Styring af systemadgange	19
6.6	Fjernarbejdspladser	19

<b>7</b>	<b>Anskaffelse, udvikling og vedligeholdelse af informationssystemer</b>	<b>19</b>
7.1	Sikkerhed i forhold til indkøb og nyudvikling af større systemer	20
7.2	Korrekt informationsbehandling	20
7.3	Kryptografi	21
7.4	Styring af systemfiler og programkildekode i større driftsmiljøer	21
7.5	Sikkerhed i udviklings- og hjælpeprocesser	21
7.6	Teknisk sårbarhedsstyring	22
<b>8</b>	<b>Styring af it-sikkerhedshændelser</b>	<b>22</b>
<b>9</b>	<b>Beredskabsstyring</b>	<b>23</b>
<b>10</b>	<b>Overensstemmelse med krav og politikker</b>	<b>23</b>

# 1 Organisering af it-sikkerhed

## 1.1 Interne organisatoriske forhold

De interne organisatoriske forhold er fastsat i "Regulativ for it-sikkerhed i Københavns Kommune". Beskrivelsen omfatter alle forvaltningerne. F.eks. beskrives ansvar/opgaverne for Direktion, It-sikkerhedsfunktion, Systemejer, den Driftsansvarlige, Brugeradministrationen, Autorisationsansvarlige, ledere og medarbejdere.

## 1.2 Organisering af aftaler med eksterne samarbejdspartnere

- Ved indgåelse af aftaler med eksterne samarbejdspartnere er systemejeren ansvarlig for at sikre, at samarbejdspartneren underskriver en tavshedspligtserklæring, hvis samarbejdspartneren som led i samarbejdet får adgang til kommunens netværk.
- Ved indgåelse af aftaler med eksterne samarbejdspartnere, der indebærer, at samarbejdspartneren skal foretage databehandling på kommunens vegne, skal der for større systemer indgå en databehandleraftale, hvis indhold er i overensstemmelse med en af It-sikkerhedsfunktionens udarbejdede skabeloner. Databehandleraftalen sikrer, at den eksterne samarbejdspartner ved hvilke regler, han skal overholde, og at han har tavshedspligt. It-sikkerhedsfunktionens kan dog godkende, at der anvendes andre databehandleraftaler.
- Udveksling af person- og værdioplysninger i form af udtræk fra et system til et andet skal ske i henhold til retningslinjer udarbejdet af systemejeren.

# 2 Styring af aktiver

De væsentlige aktiver hos kommunen er grupperet i kategorier, således at ansvar for disse aktiver kan decentraliseres.

- It-systemaktiver og informationer. F.eks. driftssystemer, forretningssystemer, mm.
- Slutbrugeraktiver. F.eks. udstyr til arbejdspladser.
- Mobilt it-udstyr. F.eks. telefoner, smartphones, tablets, mm.
- Infrastruktur og netværk. F.eks. netværk, kabling, mm.
- Servere. Dette omfatter elementer til serverdrift såsom hardware, SAN, UPS, mm.
- Print/multifunktionsenheder. Omfatter printere, fax, kopi, scan, mm.

## 2.1 Ansvar for it-aktiver

- Alle væsentlige it-systemer skal dokumenteres i kommunens systemfortegnelse FISKK, hvilket er systemejernes ansvar.
- Systemejerne for kritiske systemer er ansvarlige for, at der sker ajourføring af driftsplaner og godkendelse af disse.
- Ansvar for administrering og ajourføring af it-aktiver ligger hos den forretningsenhed, der varetager driften af de pågældendes it-aktiver.

### 2.1.1 Fortegnelse over it-aktiver

- I samarbejde med forvaltningerne definerer Koncernservice hvilke typer af it-aktiver, der anses for hhv. kritiske og væsentlige.
- Som led i risikovurderingen skal It-sikkerhedsfunktionens sikre, at der til enhver tid findes en ajourført fortegnelse over alle væsentlige it- og informationsaktiver.
- Koncernservice har ansvaret for, at der føres lister over væsentlige it-aktiver.

- Der skal tages stilling til arkivering og eventuel sletning af oplysninger.
- Placering af kritiske it-aktiver skal registreres, herunder placering i sikre områder.

### 2.1.2 Ejerskab til information

- Kommunen ejer alle ikke private informationer, som lagres i kommunens it-systemer, herunder på medarbejdernes it-udstyr, og forbeholder sig ret til inden for lovens grænser frit at anvende disse informationer.

## 2.2 Klassifikation af information og data

- Klassifikationen af data hos kommunen tager udgangspunkt i de lovmæssige krav, der er gældende for personoplysninger og justitsministeriets bekendtgørelse om it-sikkerhed nr. 528. Der er ydermere foretaget en klassifikation af data i forhold til interne oplysninger, hvoraf nogle vil blive vurderet som fortrolige.

### 2.2.1 Klassifikation af informationer og data

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

## 3 Medarbejdersikkerhed

### 3.1 Ansættelse af medarbejdere

- Alle medarbejdere skal senest på tiltrædelsestidspunktet og som en del af ansættelsesaftalen erklære at være bekendt med, at de er underlagt It-sikkerhedshåndbogen og reglerne om tavshedspligt, jf. forvaltningslovens § 27 og straffelovens § 152 og §§ 152 c-152 f. Ansvar for påhviler medarbejderens nærmeste overordnede.

### 3.2 Under ansættelsesforholdet

- Den nærmeste leder er ansvarlig for, at medarbejderen er informeret om sine opgaver og ansvar i forhold til it-sikkerheden, inden der gives adgang til kommunens it-systemer.
- Alle medarbejdere får ved adgang til kommunens netværk et elektronisk brev om kommunens it-sikkerhedsregler og et link til kommunens It-sikkerhedshåndbog, som de har pligt til at læse.

### 3.3 Ved ansættelsesforholdets ophør

- Medarbejderens nærmeste leder sikrer, at medarbejderen senest ved ansættelsesforholdets ophør afleverer it-udstyr og lignende, som tilhører kommunen.
- Medarbejderens nærmeste leder skal orientere medarbejderen om, at tavshedspligten stadig gælder efter ansættelsesforholdets ophør.



- Det skal sikres, at inddragelse af medarbejderes adgangsrettigheder sker i henhold til en af Koncernservice godkendt procedure.

### **3.3.1 Akut ophør af medarbejder**

- Det skal sikres, at rettigheder og adgange til systemer og data bliver deaktiverede hurtigst muligt efter gældende procedure.
- Ved akut ophør må data på arbejdsstationer, mobilt it-udstyr og e-mailkonti ikke slettes, men skal arkiveres for eventuelle videre undersøgelser.

## **4 Fysisk sikkerhed**

Kommunen skal sikre sig, at der er etableret en passende fysisk sikkerhed omkring området og kritiske områder, såsom databehandlingssteder og andre steder hvor der kunne ligge personfølsomme oplysninger eller 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.

### 4.1 Sikre områder

#### **4.1.1 Generelt om sikre områder**

- Krydsfelter, serverrum og andre steder, hvor netværksudstyr er placeret, anses altid som sikre områder.
- Den lokale ledelse kan i samarbejde med It-sikkerhedsfunktionen træffe beslutning om inddragelse af andre områder som sikre områder.
- Den driftsansvarlige skal føre en fortegnelse over sikre områder. Det skal fremgå af fortegnelsen, om det er den driftsansvarlige, eksterne eller den lokale ledelse, der er ansvarlige for området.
- Sikre områder skal være afgrænsede og beskyttede i henhold til en risikovurdering, der omfatter de informationsaktiver, der opbevares i området.
- Den driftsansvarlige skal i samarbejde med It-sikkerhedsfunktionen fastsætte minimumsretningslinjer for fysisk sikring herunder eventuelle retningslinjer for godkendelse af personale med adgang til sikre områder.
- Den driftsansvarlige er ansvarlig for at vurdere behovet for sikringstiltag såsom alarmsystemer, beskyttelse mod brand og vandskader, UPS, køling eller andre sikringstiltag.
- Der skal være etableret branddøre til store serverrum.
- Passende indbrudsalarmer skal være etablerede som minimum til større installationer.
- Den driftsansvarlige skal revidere listen med sikre områder mindst hvert 4. år.

#### **4.1.2 Fysisk adgangskontrol**

- Der skal være etableret passende adgangskontroller til store serverrum, således at kun autoriserede personer kan få adgang.
- Den driftsansvarlige skal sikre, at der sker logning af hvem, der har været inde i store serverrum, og hvornår de har været inde.
- Den driftsansvarlige skal sikre, at alle eksterne personer med adgang til store serverrum er registrerede, og der skal ske en periodisk revurdering af, om der fortsat er behov for, at disse eksterne personer har adgang.

#### **4.1.3** Beskyttelse mod eksterne trusler

- Brandfarligt materiale skal placeres i forsvarlig afstand fra sikre områder.
- Sikkerhedskopier og andre typer af arkiver skal være beskyttede mod eksterne trusler såsom brand og oversvømmelser.
- Der skal være etableret klimaanlæg og løbende overvågning af serverrum i forhold til temperatur og fugt.
- Der skal være etableret brandslukningsmekanismer i serverrum
- Der skal foreligge opdaterede servicereporteringer, hvor sikringsmekanismerne er blevet testet og godkendt af eksterne parter.

#### **4.1.4** Arbejde i sikrede områder - større serverrum

- Den driftsansvarlige fastsætter retningslinjer for arbejde i større serverrum.

### **4.2** Kontrollerede områder

- I visse mindre sikre områder - som offentligheden dog ikke normalt skal have adgang til - er der kun begrænsede krav til it-sikkerheden, disse områder betegnes "kontrollerede områder".
- Den driftsansvarlige eller den lokale ledelse træffer beslutning om, hvilke områder, som offentligheden ikke normalt skal have adgang til, og som dermed skal anses som kontrollerede områder.
- Den driftsansvarlige eller den lokale ledelse kan - i samarbejde med It-sikkerhedsfunktionen - fastsætte retningslinjer for sikkerheden på sådanne kontrollerede områder.
- For kontrollerede områder bør der være etableret passende fysisk adgangskontrol (f.eks. aflåsning).

#### **4.2.1** Overvågning af områder til af- og pålæsning

- Adgang til og fra af- og pålæsningsområdet i Koncernservice skal være sikret på passende vis med fysiske og logiske adgangskontroller.
- Ved fysisk transport af ind- og uddata skal der afhængigt af oplysningernes karakter anvendes en betryggende transportform. Vurderingen heraf skal foretages af systemejeren for det system, som ind- og uddataene hidrører fra og efter inddragelse af It-sikkerhedsfunktionen.

### **4.3** Områder med borgeradgange og ubemandede områder

- Den lokale ledelse i de enkelte forvaltninger er ansvarlig for at sikre områderne på passende vis.
- Den lokale ledelse i forvaltningen er ansvarlig for at sikre, at eventuel tv-overvågning overholder de gældende krav omkring persondatabeskyttelse. It-sikkerhedsfunktionen skal konsulteres ved oprettelse af ny tv-overvågning på offentligt tilgængelige steder. Se også afsnit 10.10.2 Tv-overvågning.

### **4.4** Beskyttelse af udstyr

- It-udstyr skal være placeret, så skader og uautoriseret adgang minimeres.
- Væsentligt it-udstyr skal beskyttes mod tyveri.
- It-sikkerhedsfunktionen kan stille krav om tv-overvågning af særligt kritisk it-udstyr eller udstyr af høj værdi.
- It-systemer og infrastruktur skal være beskyttet mod lyn og overspændinger.
- It-udstyr, der benyttes til behandling af personoplysninger eller værdioplysninger, skal placeres på en sådan måde, at det er beskyttet mod adgang fra uvedkommende.

- Printere, der benyttes til udskrivning af personoplysninger eller værdioplysninger, skal placeres i kontrollerede områder, hvortil der ikke er offentlig adgang, eller det skal sikres, at det kun er muligt at udskrive dokumenter ved medarbejderens tilstedeværelse.
- Den driftsansvarlige i henholdsvis Koncernservice, Børne- og Ungdomsforvaltningen og Brandvæsenet skal fastsætte regler for hvilket it-udstyr, der skal tyverisikres gennem mærkning.

- 

#### **4.4.1 Forsyningsikkerhed**

- Ved større forretningskritiske serverrum mm. skal der være etableret nødstrømsanlæg til korttidsbrug og kontrollerede nedlukninger.
- På disse lokationer skal der være etableret plan for brugen af nødstrømsanlæg, og det skal periodisk afprøves og kontrolleres.
- Der skal være etableret alternative kommunikationsforbindelser til kritiske forretningssystemer.

#### **4.4.2 Sikring af kabler og udstyr**

- Den driftsansvarlige i henholdsvis Koncernservice, Børne- og Ungdomsforvaltningen og Brandvæsenet skal sørge for beskyttelse af kabler til datakommunikation mod uautoriserede indgreb og skader. Faste kabler og udstyr bør mærkes klart og entydigt.
- Den driftsansvarlige skal sikre, at der findes overordnet dokumentation for kabelføring, og at den bliver opdateret, når den faste kabelføring ændres.
- Den driftsansvarlige skal periodisk kontrollere netværket for uautoriseret it-udstyr og om nødvendigt kontakte den ansvarlige.

#### **4.4.3 Fjernelse af virksomhedens informationsaktiver og sikker bortskaffelse**

- Bortskaffelse af it-udstyr, som indeholder personoplysninger eller værdioplysninger, skal i det omfang, det er muligt, ske ved destruktion.
- Ved salg, genbrug eller bortskaffelse af it-udstyr herunder pc'er og eksterne harddiske skal alle data lagret på udstyret slettes på en sådan måde, at data ikke kan gendannes. Koncernservice kan dispensere herfra.
- Ansvar for sletning og bortskaffelse påhviler den driftsansvarlige i Koncernservice.

## **5 Styring af kommunikation og drift**

### **5.1 Driftsafviklingsprocedurer**

#### **5.1.1 Driftsafviklingsprocedurer**

- Der skal sikres, at driftsprocedurer for infrastruktur og forretningssystemer løbende bliver ajourførte og er tilgængelig for driftspersonale.
- Driftsprocedurer skal omfatte beskrivelse af eventuel integration og driftsmæssige bindinger til andre systemer.
- Driftsprocedurer skal indeholde procedurer for fejlhåndtering og systemdokumentation, der beskriver ind-/uddata.
- Driftsprocedurer skal omfatte beskrivelser af reetableringsproces.
- Driftsprocedurer skal beskrive muligheder og opsætning af kontrolspor og øvrig systemteknisk logning.

#### **5.1.2 Ændringsstyring**

- Det skal sikres, at ændringer ikke forringer indbyggede integritetskontroller.
- Alle påvirkede systemer, databaser og udstyr skal identificeres i forbindelse med ændringer.
- Ændringer skal være formelt godkendte på møder i Change Advisory Board inden implementering.
- Systemejer for større systemer er - i samarbejde med den driftsansvarlige - ansvarlig for at vurdere behovet for teknisk test og brugerinvolvering inden implementering.

- Ved større ændringer til it-systemer skal interne kontroller testes for at sikre, at disse ikke forringes ved implementeringen.
- Test skal være med til at afdække utilsigtede afledte virkninger på Københavns Kommunes daglige drift og sikkerhed.
- Mulige konsekvenser af ændringer skal vurderes.
- Der skal tages stilling til behovet for fallback.
- Der skal sikres et kontrolspor for gennemførte ændringer på systemerne.

## 5.2 Håndtering af eksterne samarbejdspartnere

Det skal sikres, at eksterne samarbejdspartnere efterlever Københavns Kommunes krav til sikkerhed og stabilitet og tilgængelighed.

- Kontrakter og SLA'er (Service Level Agreement) med eksterne samarbejdspartnere bør indeholde beskrivelser af logiske og fysiske sikkerhedstiltag.
- Kommunen skal kunne gennemføre audit eller kontrol med outsourcete aktiviteter såsom logning af adgang og ændringer til systemer.
- Ansvar for identifikation af sikkerhedshændelser og it-beredskab skal være defineret i kontraktuelle aftaler med eksterne samarbejdspartnere.
- Det skal sikres, at eksterne samarbejdspartnere som minimum efterlever Københavns Kommunes regler for ændringsstyring omfattende teknologiske, hardwaremæssige, organisatoriske og it-systemmæssige ændringer.

## 5.3 Kapacitetsstyring

- It-infrastrukturen skal løbende overvåges i forhold til ressourceforbrug.
- Der skal være defineret tærskelværdier med alarmering, hvis disse overskrides ved fejl på f.eks. CPU, disk, eller ved andre lignende performanceproblemer.
- Der skal løbende tages stilling til behovet for kapacitetsændringer såsom indkøb af nyt hardware mm.
- Krav til kapacitetsstyring skal tage udgangspunkt i forretningens krav til svartider og tilgængelighed.

## 5.4 Skadevoldende programmer og ondsindet kode

### Scope

- Alle servere, arbejdsstationer, bærbare pc'er og andet mobilt it-udstyr, netværksenheder og andre relevante enheder skal være beskyttet mod ondsindet kode, såsom virus, malware, mm.
- Netværksindgange og e-mailtrafik til og fra kommunen skal være beskyttet mod ondsindet kode.
- Det skal være muligt at blokere ondsindede websider eller e-mails, således at disse ikke kan tilgås.

### Hvad skal scannes

It-sikkerhedsfunktionen kan fastsætte retningslinjer for hvilke typer af data, der skal scannes. Det omfatter som minimum følgende:

- Kritiske systemfiler
- Master boot records
- Specifikke filer såsom pdf'er, eksekverbare filer, makroer, scripts, ondsindede links i e-mails, mm.
- Indgående/udgående netværkstrafik
- Alle vedhæftede filer i e-mailsystemer skal scannes inden de åbnes

- Mobile medier såsom USB-enheder, eksterne drev og cd/dvd'er
- Java applets og browser-relaterede trusler

## Review

- Der skal gennemføres periodisk review af antivirus/malware-løsninger for at sikre, at alle enheder er aktive og beskyttet med seneste signaturer.
- Et periodisk review i form af stikprøve eller scanninger af systemer skal gennemføres og resultatet dokumenteres.
- Håndtering af kritiske observationer, der ikke automatisk kan håndteres af antivirus/malware-løsningen, skal dokumenteres med handlingsplan.
- Automatisk karantæne skal være aktiveret med henblik på efterfølgende undersøgelser.

## 5.5 Backup

Kommunen tager backup af alle væsentlige informationsaktiver i henhold til de forretnings- og driftsmæssige krav hos Københavns Kommune.

- Der skal udarbejdes en overordnet strategi for backup i Københavns Kommune, og strategien har til formål at sikre, at der til enhver tid kan gennemføres gendannelse af systemer og data, samt at backup tilbydes som en standardiseret ydelse over for kommunens systemejere.
- Krav til backup-konfigurationer for alle systemer og data skal være dokumenteret i backup-planer omfattende hyppighed, og på hvilke medier de bliver arkiveret.
- Backup-planer skal tage udgangspunkt i de forretningsmæssige krav til tilgængelighed og acceptabel periode for 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.

## 5.6 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.

### 5.6.1 Netværkstjenester og opkobling af netværksudstyr

- Netværket skal periodisk scannes efter uautoriserede netværkstjenester omfattende usikre protokoller og software-tjenester, såsom torrent-klienter, eksterne fildelingstjenester, FTP, telnet, uautoriserede webservere mm.
- Tilføjelser eller undtagelser til regler for al netværkstrafik på Københavns Kommunes interne netværk skal godkendes i form af en change request.
- Administration af netværksenheder må kun foretages fra specifikke IP-adresser eller ske via en sikker forbindelse, som er krypteret, f.eks. SSL, https eller lignende.
- Netværksudstyr, samt overvågning af disse, skal konfigureres efter definerede standarder, der omfatter brugen af best practices for sikkerhedskonfigurationer, f.eks. deaktivering af services, porte, konsoladgange, ukrypterede forbindelser, mm.
- Al adgang til det administrative netværk skal valideres med AD oprettet netværksbrugernavn og password.
- Alt netværksudstyr med borgeradgang skal afvikles på et publikumsnetværk, som er fysisk og logisk adskilt fra det administrative netværk. Det er dog muligt at få adgang til det administrative netværk, hvis der benyttes netværk, hvor sikkerhedsforanstaltningerne skriftligt er godkendt af den driftsansvarlige.

### 5.6.2 Trådløse netværk

- Alle eksterne, der får adgang til Københavns Kommunes publikumsnetværk eller gæstenetværk, skal præsenteres for en startside med krav om accept af vilkår for brug.

## 5.7 Håndtering af databærende medier

- Bortskaffelse af USB-nøgler, cd'er, dvd'er, hukommelseskort og lignende kan kun ske ved destruktion efter en af den driftsansvarlige godkendt procedure.
- Systemdokumentation såsom vejledninger, topologitegninger, konfigurationsdokumenter og anden systemdokumentation skal beskyttes og må ikke placeres på ikke-beskyttede eksterne databærende medier.

## 5.8 Informationsudveksling

- Der skal være etableret sikringsforanstaltninger til opdagelse af og beskyttelse mod misbrug, fejlforsendelser og manipulation af data.
- Der må ikke efterlades printede personfølsomme oplysninger eller værdioplysninger på offentlige områder såsom åbne kontorlandskaber eller i printerrum.
- Det skal sikres, at personfølsomme oplysninger eller værdioplysninger ved transport bliver sikret på passende vis, f.eks. beskyttet emballage, aflåste bokse eller ved kryptering af indhold.

## 5.9 Elektronisk handel og betaling

- Den systemansvarlige for systemer, hvori der indgår elektronisk handel eller elektronisk betaling, er ansvarlig for at sikre, at den elektroniske handel/elektroniske betaling foregår i overensstemmelse med best practice.

## 5.10 Logning og overvågning

### Generelle regler

Omfang af logning på brugeraktiviteter skal være baseret på en risikovurdering, således at der kun logges for relevante og nødvendige hændelser.

Logning omfatter systemer og brugeradgange i forhold til lovgivningen beskrevet i

- Bekendtgørelse om it-sikkerhed nr. 528 kapitel 3 § 15 og 19
- Københavns Kommunes kasse og regnskabsregulativ.

Hvis et system ikke behandler personfølsomme oplysninger eller værdioplysninger, kan kravet om logning fraviges.

### Brugerlogning

- It-systemer, hvor personoplysninger behandles, skal omfattes af logning, med mindre de er undtaget fra logning i Justitsministeriets bekendtgørelse om it-sikkerhed nr. 528 § 19. Logdata skal f.eks. indeholde dato for systemanvendelse og specificering af systemer, log-on og log-off.
- Fejlede og succesfulde adgangsforsøg.
- Logning af brugen af udvidede rettigheder på kritiske systemer.
- Logning af data indeholdende personfølsomme oplysninger skal opbevares i 6 måneder, hvorefter logdata skal slettes. Undtagelser, hvor logdata skal opbevares i op til 5 år, skal være dokumenteret.
- It-systemer, hvor data, der er omfattet af Københavns Kommunes Kasse- og regnskabsregulativ, opbevares, skal logge i henhold til denne.

### Systemlogning

- Installation og brugen af systemværktøjer på kritiske systemer.
- Brugen af kritiske transaktionstyper, herunder læsning og ændring af data.
- Konfigurationsændringer.
- Benyttede netværksprotokoller.
- Aktivering/deaktivering af systemkontroller såsom antivirus, firewall og andre logiske sikringskontroller.

### Opfølgning på logning

- Der skal løbende følges op på logdata med henblik på at identificere uhensigtsmæssigheder, f.eks. overskridelser af tærskelværdier, forsøg på uretmæssig adgang til kritiske data, uventede ændringer og til/frakobling af udstyr til systemer eller netværk.

- Alarmer fra fysiske og logiske adgangskontrolsystemer omfattende benyttede adgange, forsøg på adgang og aktivering/deaktivering af kontroller i disse systemer, skal håndteres.

### **Fejllogs**

- Fejllogs skal regelmæssigt analyseres og gennemgås for at sikre, at alle fejl bliver rettet på tilfredsstillende vis.
- Korrigerende og kompenserende foranstaltninger, der kan påvirke beskyttelsen af data på systemerne, skal dokumenteres.

### **Administratorlogs**

- Hvis et system indeholder personfølsomme data eller værdidata, skal aktiviteter udført af systemadministratorer og andre med særlige rettigheder logges. Hvor det er teknisk muligt, skal der være etableret funktionsadskillelse, således at systemadministratorer ikke selv kan ændre logininformationer.

### **Beskyttelse af logdata**

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

#### **5.10.1 It-sikkerhedsrapporter**

Kommunen gennemfører periodiske udtræk fra systemer for f.eks. at kontrollere adgange til data og systemer.

- Anmodning om udtræk i form af it-sikkerhedsrapporter skal godkendes af It-sikkerhedsfunktionen.
- It-sikkerhedsrapporter skal udarbejdes enten i forbindelse med de generelle kontroller af medarbejderes adgange eller ved begrundet mistanke om misbrug mm.
- Udtrækkene skal altid opbevares på sikker vis, således at uvedkommende ikke kan få adgang til oplysningerne.
- Udtrækkene skal destrueres, så snart forholdet er endeligt afklaret, og der ikke længere er behov for at arkivere disse.

#### **5.10.2 Tv-overvågning**

Tv-overvågning må som udgangspunkt alene iværksættes i kriminalitetsforebyggende øjemed.

Offentlige myndigheders adgang til at iværksætte tv-overvågning er først og fremmest reguleret af persondatalovens regler samt i lov om Tv-overvågning.

Efter § 2a i lov om Tv-overvågning kan en kommune med henblik på at fremme trygheden foretage tv-overvågning af offentlig gade, vej, plads eller lignende område, som benyttes til almindelig færdsel, og som ligger i nær tilknytning til et område, der allerede tv-overvåges. I praksis betyder "nær tilknytning" inden for en radius af 500 m. fra allerede etableret tv-overvågning, som ikke behøver at være iværksat af kommunen. Politidirektøren i København skal høres, inden tv-overvågningen iværksættes.



De relevante regler i persondataloven er navnlig de grundlæggende principper om god databehandlingsskik, saglighed og proportionalitet i § 5 og de enkelte regler for behandling af personoplysninger i §§ 6-8.

- Ved tv-overvågning af steder eller lokaler, hvor der er almindelig adgang, eller af arbejdspladser, skal der oplyses om overvågningen ved skiltning eller anden tydelig information.
- Alle ansatte på stedet skal oplyses om formålet med tv-overvågningen og om, i hvilke tilfælde optagelserne vil blive gennemgået og videregivet til politiet.
- Billedoptagelser fra tv-overvågning i kriminalitetsforebyggende øjemed skal slettes senest 30 dage efter, at de er optaget, med mindre de indgår i en verserende politisag.
- Der skal træffes de nødvendige fysiske og tekniske foranstaltninger imod, at billedoptagelser fra et overvågningskamera kommer til uvedkommendes kendskab eller misbruges.
- Billedoptagelser fra tv-overvågning i kriminalitetsforebyggende øjemed må kun videregives, hvis personen på optagelsen har givet sit udtrykkelige samtykke, eller hvis videregivelse sker til politiet i kriminalitetsopklarende øjemed.

## **6 Adgangsstyring, brugerrettede politikker mm.**

### 6.1 Forretningsmæssige krav og ansvar

- Al adgang til kommunens it-systemer, servere, netværk og pc'er, der indeholder person- eller værdioplysninger, skal være betinget af konkrete autorisationer.
- Nærmeste leder har ansvaret for tildelte autorisationer til medarbejderne.
- 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.

### 6.2 Administration af brugeradgange

- Oprettelse og vedligeholdelse af medarbejdere i kommunens it-systemer bliver gennemført af Brugeradministrationen i Koncernservice.

Medarbejdere i Brandvæsenet oprettes og vedligeholdes som udgangspunkt af Brugeradministrationen i Koncernservice. Brandvæsenet sikrer efterfølgende selv relevante autorisationer til egne systemer efter egen forretningsgang. Koncernservice er ansvarlig for, at der foreligger ajourførte procedurer for adgangsstyring og brugeradgang omfattende oprettelser, ændringer og sletning af interne og eksterne brugere. Den autorisationsansvarlige har ansvaret for, at der bestilles de rettigheder, som medarbejderne har behov for arbejdsmæssigt.

- Eksterne samarbejdspartnere, som har brug for adgang til et it-system af hensyn til drifts-, udviklings- og vedligeholdelsesopgaver, skal autoriseres hertil.
- Autorisation af eksterne samarbejdspartnere må kun finde sted, såfremt en entydig identifikation af den pågældende medarbejder kan finde sted. Dette skal som udgangspunkt ske i form af cpr-nummer.
- Autorisation skal ske på baggrund af en anmodning fra en autorisationsansvarlig i samarbejde med den ansvarlige for aftaleindgåelsen, der sørger for at indhente de fornødne oplysninger i forbindelse med bestillingen.
- Slutbrugeren får som udgangspunkt ikke lokaladministratorrettigheder på arbejds-pc'er.

### **6.2.1** Brugeroprettelser

- Hver medarbejder skal ved oprettelse tildeles et unikt brugernavn.
- Brugernavnet er personligt og må ikke overdrages til andre.
- De enkelte brugernavne skal genereres i kommunens it-sikkerhedssystem.
- Ved oprettelse eller nulstilling af adgangskode skal medarbejderen tildeles en midlertidig adgangskode, som skal ændres ved første anvendelse.
- Udlevering af den midlertidige adgangskode skal ske på en sikker måde.
- Midlertidige adgangskoder skal opfylde de gældende krav til adgangskoder.
- Koncernservice er ansvarlig for at ajourføre procedurer for, hvordan en brugers identitet fastslås, før en ny adgangskode må udleveres, og for hvorledes udleveringen skal ske.
- Såfremt der skal foretages udlevering af adgangskoder over internettet eller andre åbne netværk, skal denne udlevering sikres vha. kryptering.
- Standardadgangskoder fra systemleverandører skal ændres i forbindelse med installation af nye it-systemer.
- Indtastning af adgangskode kan erstattes af brug af id-kort eller lignende autentifikationsmekanisme med et tilsvarende eller højere sikkerhedsniveau.

### **Periodisk review**

- It-sikkerhedsfunktionen sikrer, at der foretages stikprøvekontrol af de tildelte autorisationer.
- It-sikkerhedsfunktionen skal især sikre, at der sker kontrol af de medarbejdere, der har adgang til værdioplysninger eller fortrolige personoplysninger.

### **Ændring af brugerrettigheder**

- Ved omplacering skal den nye leder sikre, at medarbejderen kun har de autorisationer, der er et arbejdsmæssigt behov for. Eventuelle ændringer af rettigheder bestilles hos Brugeradministrationen.

### **Nedlæggelse af brugerrettigheder**

- Ophører ansættelsesforholdet skal brugerrettighederne nedlægges, og ved orlov, længerevarende sygdom eller andet fravær skal brugerens adgangsrettigheder deaktiveres.

### **Udvidede rettigheder**

- Udvidede rettigheder til forretningssystemer og it-systemer skal være dokumenteret.
- Brugen af udvidede rettigheder til administration af brugeradgange skal registreres i form af logning.

### **Adgangskoder generelt (mobilt udstyr se dog afsnit 11.3.10)**

- Adgangskoder skal indeholde mindst 8 tegn.
- Adgangskoder til systemadministratorprofiler skal så vidt muligt indeholde mindst 12 tegn.
- Adgangskoder skal indeholde kombinationer fra følgende tre kategorier: store bogstaver, små bogstaver og tal.
- Der må ikke benyttes brugernavn, eget navn eller datoer som en del af adgangskoden.
- Adgangskoder skal skiftes efter højst 90 dage.
- Adgang til systemer skal blokeres senest efter 5 mislykkedes login forsøg og håndhæves i mindst 30 min.

- Alle arbejdsstationer skal have en skærmlås, der aktiveres automatisk efter højst 15 minutters inaktivitet med krav om indtastning af password.
- Adgangskoder til administratoradgang skal opbevares i en 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.

### 6.3 Brugerrettede politikker

#### 6.3.1 Adgangskoder

- Adgangskoder er personlige og strengt fortrolige og må ikke udlånes til andre.
- Såfremt adgangskoden kompromitteres, eller der opstår mistanke herom, er det medarbejderens ansvar straks at ændre kodeordet og underrette It-sikkerhedsfunktionen.
- Hvis flere medarbejdere benytter den samme arbejdsstation, skal den enkelte medarbejder logge på med egen adgangskode, før der udføres arbejdsopgaver, og logge af inden den næste medarbejder overtager arbejdspladsen.

Når en medarbejder forlader en tændt arbejdsstation, skal den adgangskodebeskyttede skærmlås aktiveres

#### 6.3.2 Københavns Kommunes rettigheder

- Af hensyn til Københavns Kommunes drifts- og sikkerhedsmæssige forhold kan alt, hvad der sker på kommunens it-systemer løbende blive registreret/logget.
- Registreringen giver ikke ledere mv. en adgang til at tilgå oplysninger om medarbejdernes brug af internet mv.
- Eventuel gennemgang af en medarbejders e-mails må kun ske, hvis det er nødvendigt for, at Københavns Kommune kan forfølge berettigede interesser, og hensynet til den ansatte ikke overstiger disse interesser. De berettigede interesser kan f.eks. være hensynet til drift, sikkerhed, genetablering og dokumentation samt hensynet til kontrol af 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.

#### 6.3.3 Accepteret brug af e-mail

Medarbejdere skal anvende e-mailsystemer til arbejdsmæssige forhold, og i det omfang det ikke generer den arbejdsrelaterede anvendelse, må e-mailsystemet godt anvendes til private formål.

- Kommunens it-sikkerhedspolitik skal overholdes ved brug af kommunens e-mailsystemer.
- E-mails der indeholder fortrolige, personfølsomme oplysninger skal altid krypteres, hvis de sendes udenfor Københavns Kommunes netværk. Dette skal ske som digital post "Doc2mail" eller som "sikker e-mail".
- Såfremt modtageren ikke kan modtage sikker e-mail, kan der ikke anvendes e-mails til korrespondancer, der indeholder værdioplysninger, fortrolige personoplysninger eller andre beskyttelsesværdige personoplysninger som f.eks. cpr-nr.
- Hvis en medarbejder markerer private e-mails med teksten "privat" i emnefeltet og gemmer e-mails i en folder navngivet med "privat" er kommunens ansatte forpligtiget til i videst muligt omfang ikke at gøre sig bekendt med indholdet.
- Det er ikke tilladt automatisk at videresende medarbejderens e-mail til en privat eller ekstern e-mail adresse.

#### **6.3.4** Afsendelse af digital post og sikker e-mail

- Kommunen skal afsende digital post via "Doc2mail". Her kan medarbejderen let se, om modtageren har en digital postkasse. Hvis det ikke er tilfældet, sender systemet automatisk et fysisk brev.
- Hvis kommunen skal sende en sikker e-mail til en modtager, er det en forudsætning, at postsystemet "kender" modtagerens certifikat.
- Har en enhed i kommunen modtaget en sikker e-mail fra modtageren, vil kravet om kendskab til modtagers certifikat være opfyldt, idet certifikatet automatisk bliver gemt i systemet.
- Hvis postsystemet ikke "kender" modtagerens certifikat, skal dette fremskaffes, førend der kan afsendes sikker post.

#### **6.3.5** Intern e-mailkorrespondance

- Det kræver ikke kryptering at sende e-mails inden for Københavns Kommunes interne netværk.
- En intern e-mailbruger kan identificeres ved, at e-mailadressen ender med "kk.dk".

#### **6.3.6** Accepteret brug af internet

- Privat brug af internettet må finde sted i det omfang, det er foreneligt med medarbejderens varetagelse af sit daglige arbejde i kommunen og i øvrigt ikke strider mod lovgivningen, Københavns kommunens it-politik og kommunens værdigrundlag.
- Medarbejdere må ikke anvende kommunens it-udstyr til bevidst at opsøge anstødelige eller ulovlige hjemmesider som f.eks. racistiske eller børnepornografiske hjemmesider.
- Det er kun tilladt arbejdsmæssigt at bruge sociale netværkstjenester, som er godkendt af Koncernservice.
- Der må ikke via de godkendte sociale netværkstjenester udveksles fortrolige oplysninger herunder person- og værdioplysninger vedrørende kommunens forhold eller sager.

*Særligt om en kommunal afdelings oprettelse af profiler på Facebook eller andre sociale netværkstjenester:*

- Det anbefales, at afdelingerne undgår at offentliggøre medarbejdernes personoplysninger på Facebook eller andre sociale netværkstjenester, ellers skal der foreligge skriftligt samtykke fra medarbejderen.
- Afdelinger, der vælger at lægge personoplysninger vedrørende medarbejdere ud på Facebook eller andre sociale medier, bliver dataansvarlig for de oplysninger, som de vælger at lægge ind på deres profil og skal følge persondatalovens regler.

#### **6.3.7** Accepteret brug af programmer og tjenester

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

#### **6.3.8** Accepteret brug af trådløse netværk

- Det er som udgangspunkt kun tilladt at koble netværksudstyr indkøbt via Koncernservice på det administrative netværk.
- Medarbejdere, der tilgår fremmede trådløse netværk f.eks. i lufthavne, toge og hoteller, skal anvende it-sikkerhedsløsninger, som er godkendt af den driftsansvarlige.

### 6.3.9 Accepteret brug af mobilt it-udstyr

Dette afsnit omfatter ikke bærbare pc'er.

- Håndholdt udstyr, som er stillet til rådighed af kommunen, må ikke anvendes af andre end den medarbejder, hvortil udstyret er udleveret.
- Mobiltelefoner og andre håndholdte enheder skal kunne stilles til rådighed for kommunens teknikere i forbindelse med support og vedligehold.
- Den driftsansvarlige skal fastsætte retningslinjer for, om medarbejderne selv må installere programmer eller acceptere licensvilkår for applikationer.
- Den driftsansvarlige skal fastsætte retningslinjer for anvendelsen af krypteringsmekanismer.
- Den driftsansvarlige skal fastsætte retningslinjer, som beskriver om kommunens håndholdte udstyr må forbindes direkte til it-systemer, der ikke ejes eller administreres af Københavns Kommune.
- Personfølsomme oplysninger eller værdioplysninger må som udgangspunkt ikke lagres på mobiltelefoner og andre håndholdte enheder.
- Håndholdt udstyr skal opbevares på forsvarlig og sikker vis og til enhver tid under medarbejderens kontrol.
- Ved bortkomst af håndholdt udstyr, skal medarbejderen melde en sådan bortkomst til Koncernservice.

### 6.3.10 Sikkerhedskrav for brug af mobilt it-udstyr

Mobilt it-udstyr omfatter smartphones, tablets og PDA'er med synkronisering til Exchange eller anden dataadgang til Københavns Kommunes it-systemer, som ansvarsmæssigt er underlagt den driftsansvarlige hos Koncernservice.

#### Tekniske minimumstiltag

- PIN-koder skal som minimum indeholde 4 tegn.
- Enheden skal spærres efter højst 5 forkerte adgangsforsøg.
- Enheden skal være udstyret med adgangskodebeskyttet skærmlås, der automatisk aktiveres efter højst 1 minuts inaktivitet.
- Skærmlåsen tilstræbes at være konfigureret således, at brugeren ikke kan slå funktionen fra, når det er teknisk muligt at sætte systemet op til det.
- Enhederne skal være beskyttet med kryptering, medmindre Koncernservice beslutter andet.
- Håndholdt udstyr skal være underlagt en centralt administreret løsning, der sikrer, at enheden kan spærres og data slettes, i tilfælde af at enheden mistes eller stjæles.
- Lagrede adgangskoder til kommunens netværk skal sikres på passende vis. Dette omfatter også certifikater.
- Der skal etableres automatisk timeout-funktion på dataforbindelser, der er inaktive i en længere periode.

### 6.4 Netværksadgange

Den driftsansvarlige skal udarbejde forretningsgange for:

- Brug af netværkstjenester
- Autentifikationskrav
- Identifikation af netværksudstyr

- Beskyttelse af netværksenheder: logiske porte og fysiske konfigurations porte
- Opdeling af netværk f.eks. i form af segregering.

#### 6.5 Styring af systemadgange

- Kontrol med afviste adgangsforsøg skal etableres ved login til kommunens netværk eller i forbindelse med login til it-systemer, der behandler værdioplysninger eller fortrolige eller følsomme personoplysninger, således at forgæves forsøg på login automatisk bliver registreret i en log.
- Hvis der konstateres mere end 5 på hinanden følgende forgæves login-forsøg, skal der automatisk blokeres for yderligere forsøg.
- Blokeringen skal rapporteres til den driftsansvarlige.
- Blokering for login kan ophæves af Koncernservice.
- Forbindelse til systemer, hvor en bruger er logget ind, såsom VPN-forbindelser, SSH, telnet, Remote Desktop og lignende, skal beskyttes, således at der sker en automatisk afbrydelse, hvis forbindelsen har været inaktiv i mere end 15 min.
- Adgangskoder skal beskyttes.
- Ved brugen af systemværktøjer, der kan omgå sikkerhedsmekanismer, skal brugen være begrænset og dokumenteret.

#### 6.6 Fjernarbejdspladser

- Fjernarbejdspladser må ikke anvendes af andre end dem, som fjernarbejdspladsen er tiltænkt, eller af kommunens it-medarbejdere, hvis dette sker som led i udførelsen af en it-service, som f.eks. installation eller reparation.
- Fjernarbejdspladser skal stilles til rådighed for kommunen i forbindelse med it-sikkerhedskontroller, servicering mv.
- Personoplysninger eller værdioplysninger må ikke lagres på fjernarbejdspladsens harddisk, medmindre dette er godkendt af It-sikkerhedsfunktionen, og oplysningerne er krypterede.
- For at få adgang til kommunens interne netværk fra en fjernarbejdsplads, skal brugeren anvende en krypteret forbindelse.
- Der må ikke behandles eller opbevares personoplysninger eller værdioplysninger på it-udstyr, der ikke tilhører kommunen, medmindre der er indgået aftale herom, f.eks. en 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.

## 7 Anskaffelse, udvikling og vedligeholdelse af informationssystemer

Omfatter sikkerhedskrav i forbindelse med anskaffelse og udvikling af alle former for it-systemer og programmell, som indeholder, udstiller eller behandler personfølsomme oplysninger og værdioplysninger. Sikkerhedskravene gælder både for systemer, der driftes af kommunen og af eksterne samarbejdspartnere.

**De overordnede krav og systemejerens generelle ansvarsområde** er defineret i Regulativ for it-sikkerhed i Københavns Kommune.

## 7.1 Sikkerhed i forhold til indkøb og nyudvikling af større systemer

Omfatter krav til sikkerhedsanalyse af systemer og programmel i forbindelse med udvikling.

- Sikkerhedsløsningen omkring anskaffede eller nyudviklede it-systemer skal godkendes af It-sikkerhedsfunktionen.
- Systemejerer er ansvarlig for, at der sker dokumentation af it-systemets funktionalitet, opbygning, anvendelse og sikkerhedsløsning omfattende nødvendige foranstaltninger til beskyttelse af it-systemet.
- Systemejerer er ansvarlig for at sikre, at der foretages test inden migrering fra udvikling til produktion for at sikre ønsket driftsniveau, it-sikkerhedsniveau og brugbarhed.
- Systemejerer skal godkende afleveringstest fra leverandøren.
- Logningsmuligheder i it-systemet skal være dokumenteret.
- Muligheden for styring af administratoradgange skal være dokumenteret, herunder eventuelle skærpede krav til administratoradgangskoder.
- Krav til it-kontroller og sikkerhedsrapporter skal være dokumenteret og disse skal som minimum leve op til det niveau, som It-sikkerhedsfunktionen fastsætter under hensyntagen til krav fra den eksterne revision.
- Der bør være en enkel mulighed for at opfylde registreredes krav på indsigt efter reglerne i persondataloven.

### 7.1.1 Sikker udviklingsmetodik

- Ved udvikling bør sikkerhed tænkes ind i processen.
- Best practice for generelle sikkerhedskrav bør adresseres ved udvikling.
- Ved udarbejdelse af kravspecifikation til nye systemer henvises til kommunens vejledning "It-sikkerhedskrav - Kravspecifikation Bilag 28". (Det bør overvejes, om der bør være krav til AD-integration).

## 7.2 Korrekt informationsbehandling

### Inddata og uddata

Informationsbehandling omfatter både it-systemer og netværksudstyr, der opbevarer, behandler eller transmitterer information.

Informationsbehandling omfatter også fysiske systemer, medier og dokumenter.

- Adgangen til ind- og uddata, der indeholder personoplysninger eller værdioplysninger, skal begrænses til medarbejdere, der har et arbejdsbetinget behov herfor.
- Ind- og uddata skal til enhver tid opbevares således, at de ikke kommer til uvedkommendes kendskab, og som minimum ved aflåsning af lokalet eller enheden, når dette/denne forlades.
- I områder, som anvendes til betjening af borgere, og hvor der er offentlig adgang, skal ind- og uddata, som omfatter fortrolige eller følsomme personoplysninger eller værdioplysninger opbevares aflåst i skabe, skuffer eller lignende, når de ikke benyttes.
- Ind- og uddata skal destrueres på betryggende vis, f.eks. ved makulering, når der ikke længere er et sagligt behov for disse og senest 5 dage herefter.

### 7.3 Kryptografi

- Den driftsansvarlige skal anvise godkendte krypteringsløsninger eller etablere en generel og sikker krypteringsløsning og udarbejde et nøglehåndteringssystem, som understøtter anvendelsen af kryptografi.
- It-sikkerhedsfunktionen kan stille krav til krypteringsløsningerne.
- Nøgler og certifikater skal håndteres og beskyttes på passende vis.

### 7.4 Styring af systemfiler og programkildekode i større driftsmiljøer

#### 7.4.1 Installation af systemer i driftsmiljø

- Der skal foretages test inden større opdateringer rulles ud i driftsmiljøet.
- Der skal tages stilling til behovet for brugerinvolvering i testforløb.
- Muligheden for tilbagerulning til tidligere versioner skal være dokumenteret.
- Alle opdateringer til driftsmiljøet skal være logget.
- Hvis testdata indeholder personfølsomme oplysninger eller værdioplysninger, skal adgangen til testdata beskyttes.
- Overførsel af produktionsdata til testmiljø skal godkendes og dokumenteres.

#### 7.4.2 Sikring af testdata

- Der skal være etableret separate testmiljøer for kritiske systemer.
- Der skal tages stilling til behovet for anonymisering af testdata, hvis det indeholder personfølsomme data eller værdioplysninger.
- Der skal foretages en formel godkendelse af adgange til testmiljøer.

#### 7.4.3 Styring af adgang til kildekode

- Kildekode til egenudviklede it-systemer og it-systemer, der er helt særlige for kommunen, som ikke er standardsystemer, skal som udgangspunkt altid opbevares hos kommunen eller i et deponeringsinstitut.
- Kildekode må ikke opbevares i driftsmiljøet og fysisk/logisk adgang skal begrænses, kontrolleres og logges.
- Medarbejderes adgang til kildekodebiblioteker skal være dokumenteret.

### 7.5 Sikkerhed i udviklings- og hjælpeprocesser

Generelt skal al systemudvikling og ændringer foretaget hos kommunen eller af outsourcing-partnere, gennemføres med de nødvendige it-sikkerhedsforanstaltninger for at sikre, at systemer ikke bliver ustabile, eller der introduceres nye sårbarheder i disse.

- Forretningsgange for installation af systemer i driftsmiljøet skal være dokumenteret.
- Alle opdateringer til driftsmiljøet skal være registreret i logs.
- Tidligere versioner af bruger- og styresystemer skal gemmes i tilfælde af behov for genindlæsning af disse.
- Det skal sikres, at der er revisionshistorik på ændringer til kildekode, og tidligere versioner af kildekode skal gemmes, således at tidligere versioner kan gendannes.



### 7.5.1 Change procedure

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

### 7.5.2 Teknisk gennemgang af programmer efter ændringer i operativsystemer

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

## 7.6 Teknisk sårbarhedsstyring

- Den driftsansvarlige skal sikre, at nye it-systemer eller opdateringer bliver sikkerhedstestet, inden de bliver idriftsat.
- Den driftsansvarlige skal holde sig informeret om sårbarheder og trusler i forbindelse med de anvendte platforme.
- Den driftsansvarlige skal løbende vurdere behovet for installation af rettelser, opdateringer og Service Packs til it-systemer.
- Systemejereren skal løbende vurdere behovet for installation af rettelser/opdateringer til it-forretningssystemer.
- Den driftsansvarlige skal tage stilling til behovet for sikkerhedsanalyser af systemer og netværk såsom periodiske scanninger for sårbarheder. Eksempler er:
  1. Periodiske sårbarhedsscanninger af infrastruktur
  2. Periodiske penetrationstest af infrastruktur for at validere sårbarheder
  3. Test af interneteksponerede enheder i infrastrukturen, såsom webapplikationer, SQL injections, XSS, mm.
  4. Når sårbarheder bliver opdaget, skal den driftsansvarlige vurdere alvorligheden og relevansen for Københavns Kommune.
  5. Passende handlingsplaner skal udarbejdes og prioriteres samt implementeres hvor nødvendigt.

### 7.6.1 Teknisk sårbarheds-management

- Alle patches og sikkerhedsopdateringer til styresystemer, brugersystemer og netværk skal formelt vurderes for relevans, herunder sikkerhedsmæssige implikationer.
- Fravælgelse af patches eller sikkerhedsopdateringer skal begrundes formelt.
- Der skal foretages en formel vurdering af udrulningstidspunkter for at minimere driftsforstyrrelser.
- Stillingtagen til test i forbindelse med udrulning af patches skal overvejes og dokumenteres ved f.eks. en sårbarhedstest.
- For kritiske systemer bør brugen af testsystemer overvejes.
- For kritiske systemer skal behovet for roll-back overvejes.
- Aktuelle patchniveauer for styresystemer, brugersystemer og netværk skal være centralt registreret, således at disse kan holdes op imod fastlagte minimumskrav til patchniveauer.
- Det skal sikres, at patches, der udføres af eksterne samarbejdspartnere, overholder Københavns Kommunes krav til Patch Management.

## 8 Styring af it-sikkerhedshændelser

- Ved konstatering af brud eller formodning om brud på it-sikkerhedsbestemmelserne skal It-sikkerhedsfunktionen underrettes herom. Hvis hændelsen har relation til et bestemt system, skal 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.

## 9 Beredskabsstyring

It-beredskabsprocessen, som kommunen arbejder ud fra, tager afsæt i best practice for it-beredskab. Business Impact Assessment og risikovurderinger skal sikre, at beredskabet er på et passende niveau. Københavns Kommunes it-beredskab er del af det overordnede katastrofeberedskab, som Brandvæsnet er ansvarlig for.

- Der skal forefindes en overordnet it-beredskabsplan for Københavns Kommune.
- Koncernservice skal fastlægge de overordnede retningslinjer for udarbejdelse af it-beredskabsplanerne.
- It-beredskabsplanerne skal indeholde procedurer for iværksættelse af nødplaner, eskalering, reetablering af it-systemer og begrænsning af skadevirkninger i tilfælde af større it-nedbrud. Direktionen henholdsvis Revisionschefen, Borgerrådgiveren og Beredskabschefen har inden for eget område ansvaret for, at der bliver udarbejdet en it-beredskabsplan, som omfatter alle kritiske it-systemer og processer.
- I tilfælde af større it-nedbrud skal it-beredskabsplanen aktiveres efter den fastlagte eskaleringsprocedure.
- Den driftsansvarlige har ansvaret for at indgå aftale om it-beredskab herunder den tekniske reetableringsplan med eksterne driftsleverandører og sikre, at disse bliver testet og vedligeholdt.
- Systemejeren for forretningskritiske systemer skal sikre, at der indgås aftale om it-beredskab for eget it-system.
- Direktionerne har ansvaret for at vurdere, om der eventuelt skal tegnes en forsikring af det anvendte it-udstyr mv.
- Beredskabsplanen og ændringer til de sammenhængende it-beredskabsplaner hos forvaltningenhederne skal revurderes mindst hvert 3. år.

## 10 Overensstemmelse med krav og politikker

- Medarbejdere må ikke gemme arbejdsrelaterede personfølsomme data lokalt på sin pc. Alle øvrige arbejdsrelaterede data må kun midlertidigt gemmes lokalt i ønsket om ikke at miste arbejdsrelaterede data.
- Medarbejdere må ikke publicere billeder af personer på nettet/intranettet, uden at de har givet skriftlig accept af dette.
- Medarbejdere, der genbruger digitalt materiale såsom software, lydfiler og billedfiler fra andres udgivelser, skal sikre sig, at de ikke bryder den aktuelle lovgivning omkring ophavsrettigheder.

### **Sikkerhed i forbindelse med revision**

- It-revisioner skal altid planlægges med henblik på at minimere drifts- og sikkerhedsmæssige risici.
- It-sikkerhedsfunktionen skal formidle adgange til relevante systemer og data via lederen på det område, der skal revideres.
- Al brug af revisionsværktøjer og adgange skal logges.
- Adgangsforhold til revisionen skal periodisk revurderes med henblik på at deaktivere adgangsforhold efter endt brug, og udleverede adgangskort skal inddrages efter endt revision.



## **Bilag O**

### **Samtykkeerklæring til anvendelse af SMS og/ eller e-mail**

## 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**

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

**Københavns Kommune**  
**Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

**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 vedrørende indsatser for primært jobparate ledige men en lang videregående uddannelse. Tilføj linjer/tabel ved mere end 2 deltagere i konsortiet

<b>Konsortiedeltager 1:</b>	[navn på virksomhed samt cvr-nr]
<b>Konsortiedeltager 2:</b>	[navn på virksomhed samt cvr-nr]

De deltagende virksomheder har i fællesskab udpeget:

<b>Fælles befuldmægtiget</b>			
Virksomhedens			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr.:		By:	
Navn på underskriver og			
<b>Dato:</b>		<b>Underskrift:</b>	

som fælles befuldmægtiget, der har fuld prokura over for Ordregiver.

Undertegnede konsortiedeltagere erklærer samtidig hermed, at hver enkelt deltager hæfter solidarisk, direkte og ubetinget overfor Ordregiver i forbindelse med udførelsen af Kontrakten, som konsortiet måtte blive tildelt.

<b>Konsortiedeltager 1</b>			
Virksomhedens			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr.:		By:	
Navn på underskriver og			
<b>Dato:</b>		<b>Underskrift:</b>	



**Københavns Kommune**  
**Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

<b>Konsortiedeltager 2</b>			
Virksomhedens			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr.:		By:	
Navn på underskriver og			
<b>Dato:</b>		<b>Underskrift:</b>	



## **Bilag Q**

### **Erklæring om erhvervsansvarsforsikring**

## **1 Erklæring om relevant og gyldig erhvervsansvarsforsikring**

### **1.1 Vejledning til udfyldelse**

Bilaget er opdelt i 2 dele, hhv. ift. Tilbudsgivere, der er omfattet af Statens selvforsikring og ift. Tilbudsgivere, der ikke er omfattet af Statens selvforsikring.

Tilbudsgivere, der er omfattet af Statens selvforsikring underskriver selv erklæringen og indestår herved for, at de er omfattet af Undervisningsministeriets regler herom. Her udfyldes 1.2.

Tilbudsgivere, der ikke er omfattet af Statens selvforsikring skal have bilaget underskrevet af sit forsikringsselskab i forhold til opfyldelse af egnedetskriteriet ift. forsikring jf. udbudsbetingelserne pkt. 7. 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 via Statens selvforsikring jf. reglerne herfor som beskrevet af Undervisningsministeriet:

<https://www.uvm.dk/institutioner-og-drift/oekonomi-og-drift/regulerede-institutioner/statens-selvforsikring/om-statens-selvforsikring>

<b>Dato:</b>	<b>Leverandøren:</b>
--------------	----------------------

**Københavns Kommune**  
**Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

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.

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

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

--

<b>Dato:</b>	<b>Leverandøren:</b>
<b>Underskrift (forsikringsselskabet):</b>	<b>Underskrivers (forsikringsselskabet) navn og titel:</b>



## **Bilag R**

### **Erklæring om Leverandørens nøgletal**

## 1 Erklæring om Leverandørens økonomiske nøgletal

### 1.1 Vejledning

Såfremt en tilbudsgiver har afsluttet årsregnskabet for 2022, skal der angives nettoomsætning for 2020, 2021 og 2022. Angivelse af år skal i givet fald ændres i erklæringens pkt. 2.

## 2 Erklæring om Leverandørens økonomiske nøgletal

Oplysninger vedrørende Leverandøren			
Leverandørens navn:			
Adresse:			
Postnr. og by:			
Telefonnummer:			
CVR-nr:			
Virksomhedens etableringsår:			
Web adresse:			
Kontaktperson: Navn, tlf. og e-mail			
Leverandørens samlede <u>nettoomsætning</u> i de seneste tre disponible regnskabsår i danske kroner ekskl. Moms	År 2020	År 2021	År 2022

## 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:			
<b>Dato:</b>		<b>Underskrift:</b>	



## **Bilag T**

### **Egenerklæring vedrørende Leverandørens tilhørsforhold til russiske enheder**

**Vejledning:**

Dette bilag skal udfyldes af Tilbudsgiver og indleveres som en del af tilbuddet. Tilbudsgiver anmodes om ikke at ændre selve bilaget eller bilagsteksten.

Tilbudsgiver skal udfylde de med gult markerede steder.

Såfremt tilbuddet afgives af en sammenslutning af økonomiske aktører, skal tilbuddet vedlægges én (1) egenerklæring for hver af de i sammenslutningen deltagende økonomiske aktører. Hvis der i henhold hertil afgives flere egenerklæringer, skal disse nummereres og litereres fortløbende på for-  
men:

Bilag T.1.

Bilag T.2.

Bilag T.3.

og så fremdeles.

**1 BAGGRUND**

Den 8. april 2022 vedtog Rådet for Den Europæiske Union sin forordning 2022/576 (EU) (herefter: ”*Forordningen*”) om ændring af forordning (EU) nr. 833/2014 om restriktive foranstaltninger på baggrund af Ruslands handlinger, der destabiliserer situationen i Ukraine.

Forordningens artikel 5k indeholder et generelt forbud mod at tildele eller fortsætte offentlige kontrakter, hvor Kundens medkontrahent har en tilknytning til russiske statsborgere eller fysiske eller juridiske personer, enheder eller organer, der er etableret i Rusland.

--o0o--

## 2 ERKLÆRING

**Leverandøren erklærer med sin underskrift på tro og love ikke at udgøre en enhed som omhandlet i Forordningens art 5k, stk. 1, litra a-c.**

Herved forstås særligt, at Leverandøren på tro og love erklærer **(1)** ikke at udgøre en enhed som omhandlet i Forordningens art 5k, stk. 1, litra a, **(2)** at en enhed som omhandlet i Forordningens art 5k, stk. 1, litra a, ikke hverken direkte eller indirekte ejer mere end 50 % af kapitalandelene eller økonomiske rettigheder svarende hertil, herunder rettigheder til overskud, udlodning, bonus eller lignende., i Leverandøren, **(3)** at en enhed som omhandlet i Forordningens art 5k, stk. 1, litra a, ikke hverken direkte eller indirekte ejer mere end 50 % af stemmerettighederne eller på anden vis direkte eller indirekte har bestemmende indflydelse over Leverandøren, **(4)** ikke at handle på vegne af eller efter anvisning fra en enhed som omhandlet i Forordningens art 5k, stk. 1, litra a.

**Endvidere erklærer Leverandøren på tro og love ikke for mere end 10 pct. af [kontraktværdien]/[kontraktværdien af underliggende leveringsaftaler] at benytte underleverandører, underentreprenører, leverandører eller støttende enheder, som udgør en enhed som omhandlet i Forordningens art 5k, stk. 1, litra a-c.**

Herved forstås særligt, at Leverandøren på tro og love erklærer **(5)** ikke for mere end 10 pct. af [kontraktværdien]/[kontraktværdien af underliggende leveringsaftaler] at benytte underleverandører, **(a)** som udgør en enhed som omhandlet i Forordningens art 5k, stk. 1, litra a, **(b)** som en enhed som omhandlet i Forordningens art 5k, stk. 1, litra a, enten direkte eller indirekte ejer mere end 50 % af kapitalandelene i, eller besidder økonomiske rettigheder svarende hertil, herunder rettigheder til overskud, udlodning, bonus eller lignende., eller **(c)** som en enhed som omhandlet i Forordningens art 5k, stk. 1, litra a, enten direkte eller indirekte ejer mere end 50 % af stemmerettighederne i eller på anden vis har direkte eller indirekte bestemmende indflydelse over eller **(d)** som handler på vegne af eller efter anvisning fra en enhed som omhandlet i Forordningens art 5k, stk. 1, litra a.

Erklæringen underskrives af nedenstående personer, som med deres underskrifter bekræfter at have den fornødne bemyndigelse til at kunne forpligte Leverandøren.

[Sted], den \_\_\_\_ [dato] \_\_\_\_\_

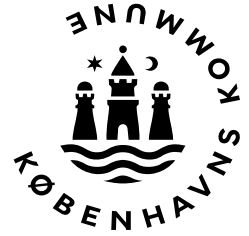
For [indsæt Leverandørens navn]

\_\_\_\_\_  
[Navn]

[titel]

\_\_\_\_\_  
[Navn]

[titel]



# Udbudsbetingelser

for

## Indsats til udsatte ledige (fyldt 30 år) med udadreagerende adfærd

EU-udbud efter udbudslovens afsnit III

## **1 Indledning**

Disse udbudsbetingelser gælder for Ordregivers udbud af rammeaftale(-r) om anskaffelse af beskæftigelsesindsats for udsatte ledige (fyldt 30 år) med udadreagerende adfærd.

Rammeaftalen tager udgangspunkt i LAB.

## **2 Ordregivende myndighed**

### **2.1 Den juridiske person**

Ordregiver under dette udbud er:

Københavns Kommune

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Bernstorffsgade 17

1577 København V.

(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 tilbudsafgivelse om yderligere oplysninger, dokumentation, m.v. skal rettes til den af Ordregiver udpegede kontaktperson, der er:

- Binevs Celik.

Henvendelser skal ske skriftligt og via udbudssystemet Merccell.

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 indsats for primært udsatte ledige (fyldt 30 år) med udadreagerende adfærd.

Ordregivers krav til kontraktvilkår fremgår af udkast til Rammeaftale (fremover "Kontrakten") i bilag U med bilag (bilag A-T). Kravene til ydelsen er detaljeret beskrevet i kravspecifikationen (bilag A). Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse afgives i bilag D.

En nærmere beskrivelse af målgruppen for udbuddet kan findes i målgruppebeskrivelsen (bilag B). Betalings- og faktureringsbetingelser findes i bilag C.

### **3.2 Kontrakten**

Udbuddet omfatter levering af en beskæftigelsesindsats målrettet primært udsatte ledige (fyldt 30 år) med en udadreagerende adfærd mv.

Kravene til indsatsen efter LAB er nærmere beskrevet i bilag A.

Tilbudsgiverne kan afgive ét tilbud, og der tildeles én Kontrakt til én Tilbudsgiver.

Ordregiver foretager 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.

### **3.3 Forventet mængde eller omfang på Kontrakten**

Der estimeres årligt behov for at købe forløb for mellem 40-45 borgere løbende. Det konkrete antal borgere, der er behov for at visitere til denne rammeaftale, kan dog løbende ændre sig.

### **3.4 Ordregivers estimerede købsramme**

Den samlede købsramme for udbuddet forventes at udgøre ca. 25 mio. kr. i den 4-årige periode september 2023 - august 2027.

### **3.5 Ordregivers maksimale købsramme**

Den estimerede købsramme tager ikke højde for evt. kommende ændringer i lovgivningen på beskæftigelsesområdet, stigende eller faldende ledighed i målgruppen for udbuddet og/eller ændring i de politiske prioriteringer for anvendelse af de tilbud, som er omfattet af udbuddet.

Den maksimale købsramme for udbuddet fastsættes på den baggrund til 35 mio. kr. i den 4-årige periode september 2023 - august 2027.

### **3.6 Antal økonomiske aktører på Kontrakten**

Ordregiver har til hensigt at indgå Kontrakt med to Tilbudsgivere.

### **3.7 Kontraktperiode**

Kontrakten træder i kraft den 1. september 2023 og løber frem til den 31. august 2027, hvor den ophører uden yderlige varsel.

## 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 aftale med.

Såfremt Tilbudsgiver agter at anvende underleverandører til udførelsen af den, eller dele af den, udbudte ydelse, skal navne på den eller disse juridiske personer angives klart og entydigt ved anvendelse af brug af oplysningsskemaet i bilag K – Oplysningsskema om underleverandører.

## 5 Udbudsprocessen

### 5.1 Regelsæt

Udbuddet gennemføres i overensstemmelse med afsnit III i bekendtgørelse af udbudsloven, lovbekendtgørelse nr. 10 af 6. januar 2023 (udbudsloven med senere ændringer m.v.) 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 opfyldelse af den udbudte Kontrakt.

### 5.2 Udbudsform

Ordregiver foretager ikke en kvalifikationsrunde. Enhver der opfylder egnethedskriterierne, har ret til at afgive tilbud.

### 5.3 Udbudsmaterialet

Ud over nærværende udbudsbetingelser består udbudsmaterialet af følgende bestanddele:

Bilag A :	Kravspecifikation
Bilag B:	Målgruppebeskrivelse
Bilag C :	Betalings- og faktureringsbetingelser
Bilag D :	Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse over tilbudte ydelser og priser
Bilag E:	Administrative krav
Bilag E.1:	Retningslinjer for indberetning af datasæt med oplysninger om borgernes aktivitetstimer
Bilag F:	Krav til leveringssted
Bilag G:	Samarbejdsorganisation
Bilag H:	Kvalitet og tilsyn
Bilag I:	Klausuler (Leverandørens samfundsansvar (CSR) og Arbejdsklausul))
Bilag J:	Autorisationsansvarlig og Leverandøroplysninger til IT-systemer
Bilag K:	Oplysninger om underleverandør
Bilag L:	Samarbejdsaftale mellem virksomhed og leverandør
Bilag M:	Tavshedspligtserklæring



Bilag N:	Databehandleraftale
Bilag O:	Samtykkeerklæring til SMS og/eller e-mail (skabelon)
Bilag P:	Erklæring om fælles befuldmægtiget og om solidarisk, direkte og ubetinget hæftelse
Bilag Q:	Erklæring om erhvervsansvarsforsikring
Bilag R:	Erklæring om Leverandørens nøgletal
Bilag S:	Erklæring om henvisning til andre virksomheders ressourcer
Bilag T:	Egenerklæring vedrørende Leverandørens tilhørsforhold til russiske enheder
Bilag U:	Kontraktudkast

#### 5.4 Foreløbig tidsplan

Følgende tabel 1 viser Ordregivers forventning til tidsplan for indeværende udbud.

**Tabel 1 - Ordregivers forventninger til tidsplan for udbud af indsats for udsatte (fyldt 30 år) med udadreagerende adfærd**

Tidspunkt	Aktivitet
31. januar 2023	Udbudsbekendtgørelse sendt til offentliggørelse
27. februar 2023	Praktisk frist for at stille spørgsmål
6. marts 2023	Ordregivers frist for supplerende oplysninger om udbudsmaterialet, herunder svar på spørgsmål fra Tilbudsgivere
<b>Mandag d. 13. marts 2023, Kl. 13</b>	<b>Tilbudsfrist</b>
23. maj 2023	Forventet tildelingsbeslutning
23. maj - 2. juni 2023	Forventet standstill-periode
6. juni 2023	Forventet indgåelse af kontrakt(-er)
1. september 2023	Forventet kontraktstart

Ordregiver gør opmærksom på at det er en foreløbig tidsplan, og at tidsplanen kan blive ændret.

#### 5.5 Kontakt indtil tilbudsafgivelse

Ordregiver har valgt at anvende udbudssystemet Merzell Sourcing Service til gennemførelsen af udbudsprocessen. Tilbudsgiver skal være licenshaver hos Merzell 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 Merzell, se [Merzell Kundeservice Danmark - Jira Service Management \(atlassian.net\)](#).

Tilbudsgiver er selv ansvarlig for at holde sig opdateret om udbuddets forløb.

##### 5.5.1 Spørgsmål til udbudsmaterialet

Tilbudsgiver kan til brug for deres tilbud skriftligt stille spørgsmål om udbudsmaterialet.

Alle spørgsmål vedrørende udbudsmaterialet, der stilles senest den 27. februar 2023, vil blive besvaret.

Spørgsmål, der stilles senere end den 27. februar 2023, vil alene blive besvaret i det omfang, besvarelsen 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.

### **5.5.2 Ændringer af udbudsmateriale**

Ordregiver forbeholder sig ret til på et hvilket som helst tidspunkt at indrykke ændringsbekendtgørelser eller offentliggøre rettelsesblade om eventuelle ændringer af udbudsmaterialet via TED (EU's elektroniske udbudshjemmeside) og Mercell Sourcing Service. Hvis der offentliggøres en ændringsbekendtgørelse eller rettelsesblade senere end 6 dage før tilbudsfristen, vil Ordregiver udsætte tilbudsfristen, så Tilbudsgiver 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 rettelsesblade.

### **5.6 Forhandlingsforbud**

Ordregiver gør opmærksom på, at der under udbud ikke gennemføres forhandlinger inden kontrakttildelingen.

Tilbudsgiver bør derfor sørge for, at tilbud er udformet på en sådan måde, at Kontrakten principielt kan indgås uden forudgående 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. udbudsloven § 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 offentlige tilgængelige i forvejen eller på tilsvarende vis ikke anses som fortrolige.

En Tilbudsgiver skal på den baggrund også afgive en ekstraheret udgave af løsningsbeskrivelsen i pdf., der kan anvendes i forbindelse med evt. aktindsigt. Herudover vil den ekstraherede udgave af Løsningsbeskrivelsen for en Tilbudsgiver, der er tildelt Kontrakt, blive offentliggjort på Københavns Kommunes hjemmeside om samarbejde med leverandører af beskæftigelsesindsatsen<sup>1</sup>.

Hvis Ordregiver ønsker at udlevere den fulde løsningsbeskrivelse som led i en aktindsigtsbegæring, vil Ordregiver indhente en udtalelse fra Tilbudsgiver i forbindelse med anmodningen om aktindsigt for at

---

<sup>1</sup> [Leverandør til beskæftigelsesindsatsen \(kk.dk\)](https://www.kk.dk)

få belyst risikoen for, at en udlevering af oplysninger vil medføre en nærliggende risiko for, at der påføres Tilbudsgiver betydelig økonomisk skade.

Fortrolighedsstilsagnet må i sagens natur vige i den udstrækning, hvor lovgivningen forpligter Ordregiver til at videregive oplysninger til tredjemand.

Ordregiver er til enhver tid berettiget til at anvende oplysningerne i den udstrækning, hvor dette er til berettiget varetagelse af Ordregivers interesser under en rets- og/eller klagesag med tilknytning til udbuddet, Kontraktens gennemførelse m.v.

## **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 tilbudsafgivelse**

Tilbud skal, for at være rettidigt og kunne tages i betragtning under udbuddet, være afleveret senest den 13. marts 2023, kl. 13.00.

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

### **6.1 Tilbudsfrist**

Tilbud skal fremsendes til Ordregiver via Mercell Sourcing Service, jf. pkt. 5.5.

### **6.2 Tilbuddets indhold**

Tilbudsgiver skal i et tilbud vedlægge:

- Udfyldt bilag D – Løsningsbeskrivelse:
  - Bilag D skal vedlægges i både PDF og Word format. Hvis der er forskel på PDF og Word format, er det PDF-format, der er gældende
  - Bilag D skal tillige vedlægges i en PFD-udgave uden oplysninger, der er af væsentlig økonomisk betydning mhp. udlevering ved aktindsigtsbegæringer, offentliggørelse m.v. jf. pkt. 5.7.
- Serviceattest<sup>2</sup> 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 Tjenesteydelser (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 forsikrings selskab (evt. ved anvendelse af bilag Q), jf. pkt. 7.3.3

---

<sup>2</sup> [Anmod om serviceattest | Virk](#)

- Erklæring om Tilbudsgivers omsætning i de tre senest disponible regnskabsår (evt. ved anvendelse af bilag R), jf. pkt. 7.3.3.
- Underskrevet erklæring vedrørende Leverandørens tilhørsforhold til russiske enheder m.v., jf. bilag T.

Såfremt Tilbudsgiver har til hensigt at anvende en eller flere underleverandører, skal der i løsningsbeskrivelsen D angives de dele af Kontrakten, der forventes opfyldt af underleverandør(-er). Herudover skal Tilbudsgiver vedlægge bilag K ift. oplysninger om den/de underleverandør(-er), 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 ved brug af bilag P.

Såfremt Tilbudsgiver baserer sin egnethed på andre virksomheders formået, skal dokumentationen herfor, jf. 7.3.5 også vedlægges tilbuddet ved brug af bilag S.

### **6.3 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, norsk og/eller svensk, såfremt dokumentationen ikke foreligger på dansk. Bilag D skal altid være på dansk.

Såfremt dele af tilbuddet ikke er udfærdiget på dansk, skal Tilbudsgiver, såfremt Ordregiver anmoder herom – uden omkostninger for Ordregiver – sørge for oversættelse af hele eller dele af materialet til dansk.

### **6.4 Alternative tilbud eller mulighed for at afgive flere tilbud**

Tilbudsgiver er ikke berettiget til at afgive alternative tilbud eller flere tilbud.

### **6.5 Vedståelsesfrist**

Tilbud skal være bindende i 6 måneder fra tilbudsfristen.

### **6.6 Tilbagelevering af tilbud**

Tilbudsgiver kan ikke forlange tilbud tilbageleveret fra Ordregiver, der til gengæld er uberettiget til at anvende tilbuddet i andre sammenhænge end i forhold vedrørende dette udbud.

### **6.7 Tilbudsgivers omkostninger**

Tilbudsgivers omkostninger forbundet med at afgive tilbud på dette udbud er Ordregiver uvedkommende.

## 6.8 Forbehold

Ordregiver er forpligtet til at afvise ethvert tilbud som uantageligt, hvis tilbuddet indeholder forbehold vedrørende grundlæggende elementer i udbudsmaterialet, herunder forbehold vedrørende mindstekrav angivet i kravspecifikationen 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 vil betyde, at tilbuddet ikke vil blive taget i betragtning. Tilbudsgiver opfordres også til ikke at vedlægge standarddokumenter i form af standardleveringsbetingelser m.v. til tilbud, i det sådanne dokumenter kan indeholde utilsigtede forbehold.

Ordregiver forbeholder sig retten til at anmode Tilbudsgiver om at supplere, præcisere eller fuldstændiggøre ufuldstændige eller fejlbehæftede tilbud ved at indsende relevante oplysninger eller dokumenter i overensstemmelse med de generelle principper om ligebehandling og gennemsigtighed.

## 7 Egnethed og evaluering

### 7.1 Udelukkelsesgrunde

Tilbudsgiver er udelukket fra at deltage i udbuddet, hvis Tilbudsgiver er:

- 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/RIS af 24. oktober 2008 (EU-Tidende 2008, nr. L 300, side 42)
  - Bestikkelse som defineret i artikel 3 i konventionen om bekæmpelse af bestikkelse, som involverer tjenestemænd ved De Europæiske Fællesskaber eller i Den Europæiske Unions medlemsstater, og artikel 2, stk. 1, i Rådets rammeafgørelse 2003/568/RIA af 22. juli 2003 om bekæmpelse af bestikkelse i den private sektor (EU-Tidende 2003, nr. L 192, side 54) og bestikkelse som defineret i den nationale ret i ansøgerens eller Tilbudsgiverens medlemsstat eller hjemland eller i det land, hvor ansøgeren eller Tilbudsgiveren er etableret.
  - Svig som omhandlet i artikel 1 i konventionen om beskyttelse af De Europæiske Fællesskabers finansielle interesser
  - Terrorhandlinger eller strafbare handlinger med forbindelse til terroraktivitet som defineret i henholdsvis artikel 1, 3 og 4 i Rådets rammeafgørelse 2002/475/RIA af 13. juli 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 ofre herfor, og om erstatning af Rådets rammeafgørelse 2002/7629/RIA (EU-Tidende 2011, nr. L 101, side 1).
- Har ubetalt forfalden gæld på DKK 100.000 eller derover til offentlige myndigheder vedrørende skatter, afgiver 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 konkurrenceforvriddning 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.
- I forbindelse med udøvelsen af sit erhverv har begået alvorlige forsømmelser, der sår tvivl om tilbudsgiverens integritet § 136, nr. 4.
- Er omfattet af det generelle forbud mod at tildele eller fortsætte offentlige kontrakter, hvor Tilbudsgiver har en tilknytning til russiske statsborgere eller fysiske eller juridiske personer, enheder eller organer, der er etableret i Rusland jf. Rådet for Den Europæiske Unions forordning 2022/576 om restriktive foranstaltninger på baggrund af Ruslands handlinger, der destabiliserer situationen i Ukraine.

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 forpligtigelser inden for det miljø- sociale eller arbejdsretslige område i henhold til EU-retten, national lovgivning, kollektive aftaler eller de miljø-, social eller arbejdsretslig forpligtigelser, der er afledt af konventionerne, der er nævnt i bilag [K], CSR-bilaget, til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/EU af 26. februar 2014 om offentlige udbud og om ophævelse af direktiv 2004/18/EF (EU-Tidende 2014, 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 denne s 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 hjemmehørende

- Ordregiver har tilstrækkelig 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 udbudsprocessen, eller såfremt Tilbudsgiver groft uagtsom har givet vildledende oplysninger, der kan have væsentlig indflydelse på beslutninger vedrørende udelukkelse, vurdering af minimumskravene til egnethed, udvælgelse eller tildeling af kontrakt.

Ordregiver kan dog ikke udelukke Tilbudsgiver, hvis vedkommende kan dokumentere sin pålidelighed (Self cleaning) i henhold til udbudslovens § 138, stk. 1 – 3.

## **7.2 Tilbudsgivers egnethed**

### **7.2.1 Egnethed i forhold til udøvelse af det pågældende erhverv**

Tilbudsgiver skal være registreret i Det Centrale Virksomhedsregister (CVR) inden Ordregiverens beslutning om tildeling af en 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 Registeret 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. forsikrings år på minimum DKK 500.000 pr. skadesbegivenhed for tingskade og DKK 10 millioner 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).

### **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 betyder bl.a. at der skal afgives serviceattest for hver enkelt deltager i konsortiet eller sammenslutningen.

Det er alene et krav, at virksomhederne i konsortiet eller anden sammenslutning tilsammen opfylder minimumskravene til økonomisk og finansiel formåen jf. pkt. 7.2.2

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, og/eller være underleverandører til flere tilbudsgivere.

Tildeles konsortiet eller sammenslutningen en Kontrakt, 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 formue 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 opfyldelse 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 underleverandører 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 anvendes 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 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 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 typisk ca. to uger at udfærdige en serviceattest
- At serviceattesten skal indeholde oplysninger fra Kriminalregisteret 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 yderligere information om serviceattest her:

- [Anmod om serviceattest | Virk](#)

### **7.3.2 Udøvelse af erhverv**

Tilbudsgiver skal fremlægge et udtræk fra:

- Det Centrale Virksomhedsregister (CVR), hvis Tilbudsgiver er en dansk virksomhed
- Registeret for Udenlandske Tjenesteydere (RUT), hvis Tilbudsgiver er en udenlandsk virksomhed, som skal udføre arbejde i Danmark.

### **7.3.3 Økonomisk og finansiel formåen**

Tilbudsgiver skal dokumentere sin økonomiske og finansielle formåen ved fremlæggelse af:

- Kopi af forsikringspolice eller erklæring fra det relevante forsikringsselskab (eventuel anvendelse af bilag Q).
- Tilbudsgivers årsregnskab eller erklæring om tilbudsgivers samlede omsætning i indtil de 3 seneste disponible regnskabsår (eventuel anvendelse af bilag R).

### **7.3.4 Egnethed for konsorter eller anden sammenslutning af virksomheder**

Når Tilbudsgiver er et konsortium eller en anden sammenslutning af virksomheder skal følgende tillige indgå i tilbuddet:

- Erklæring om fælles repræsentant eller ledende partner (fælles befuldmægtiget), som Ordregiver kan indgå aftaler med bindende virkning for sammenslutning (bilag P)
- Erklæring om at de i sammenslutningen deltagende økonomiske parter påtager sig direkte, solidarisk og ubegrænset hæftelse for opfyldelse af Kontrakten (bilag P)
- Dokumentation som anført i pkt. 7.3.1 for hver deltager i konsortiet / 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 for (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 opfyldelse af Kontrakten.

## **8 Tilbudsevaluering**

Tildelingskriteriet er som anført i udbudsbekendtgørelsen det økonomisk mest fordelagtige bud, hvilket identificeres på grundlag af det bedste forhold mellem pris og kvalitet.

Ordregiver vil anvende følgende underkriterier med den for hvert underkriterium anførte vægt jf. tabel 2.

**Tabel 2 - Vægtning af underkriterier**

Underkriterier	Vægtning
<b>Kvalitetskriterium</b>	80 %
<b>Pris /økonomi</b>	20 %
<b>I alt</b>	100 %

Evalueringen vil blive foretaget på grundlag af de nedenfor nævnte dokumenter. Ordregiver forbeholder sig dog ret til at inddrage oplysninger, der efter Ordregivers skøn har betydningen for evalueringen, når dette kan ske med respekt af de grundlæggende principper i Udbudslovens § 2.

**8.1.1 Evaluering af kriterier**

<b>Tabel 3: Tildelingskriterium:</b>	<b>Ved vurdering af kvalitetskriteriet vil det blive lagt vægt på i hvor høj grad tilbuddet er egnet i forhold til:</b>
<b>Kvalitetskriterier:</b>	
<p>Der vil blive lagt vægt på, hvor godt tilbuddet er i forhold til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>at kunne arbejde virksomhedsrettet med hele målgruppen mhp. at etablere og fastholde målgruppen i job/uddannelse og relevante virksomhedsplaceringer og lønnede timer (vægtes 1/3 af kvalitet)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>at arbejde virksomhedsrettet med målgruppen, hvor tempo, indsats og aktiviteter tager højde for borgerens behov og skånehensyn.</li> <li>at arbejde med at skabe det gode match mellem borger og virksomhed og at tilbudsgiver har relevant virksomhedsnetværk og aftaler med virksomheder (rummelige og fleksible arbejdspladser)</li> <li>at der arbejdes med at få borger op i timer og/eller ansat i ordinære job eller påbegyndt uddannelse</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>at sikre tilstrækkelig individuel og målrettet borgerhåndtering, herunder kendskab til målgruppen (vægtes 1/3 af kvalitet)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>at sikre målgruppens forskellige behov og den rette individuelle tilgang, herunder at tilbudsgiver har viden om målgruppen og har evner til at håndtere hele målgruppen</li> <li>at tilbudsgiver sideløbende med en virksomhedsrettet indsats formår at håndtere de barrierer, der kan være for at komme og blive fastholdt i job/uddannelse (bl.a. sociale og helbredsmæssige mv.)</li> <li>at tilrettelægge en individuel indsats med udgangspunkt i de enkelte borgers udfordringer, forudsætninger og behov, og som vil give de enkelte borgere metoder og værktøjer til at kunne komme tættere på og indgå på arbejdsmarkedet.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>at kunne afklare borgerens arbejdsevne og udarbejde relevante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>at udvikle og afklare målgruppens arbejdsevne via relevante beskrivelser for hele målgruppen (bl.a. for borgere i</li> </ul>

beskrivelser af borgerens forløb (vægtes 1/3 af kvalitet)	målgruppen for et fleksjob eller en førtidspension)
<b>Pris/økonomi</b>	
<p>Pris med følgende vægtning af indsatssporerne, jf. bilag A:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indsatsspor 1 (virksomhedssporet): dagspris vægtes med 65 pct.</li> <li>• Indsatsspor 2 (fastholdelsesmentor): dagspris vægtes med 20 pct.</li> <li>• Indsatsspor 3 (mentor): dagspris vægtes med 15 pct.</li> </ul> <p>Det forventes, at indsatsspor 1 (virksomhedssporet) vil være hovedsporet i indsatsen, og derfor vil dette spor vægte mest i den samlede vurdering af pris. Det forventes, at indsatsspor 3 (mentor) vil blive anvendt mindst, hvorfor dette spor vil vægte mindst i prisvurderingen.</p>	<p>Der vil blive lagt vægt på den samlede laveste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dagspris</li> </ul>

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

#### Tabel 4: Grundlag for evalueringen:

- Løsningsbeskrivelsen, jf. bilag D, afsnit 4-6

I forhold til vurdering af kvalitet vil Ordregiver foretage en samlet vurdering af tilbudsgivers beskrivelser i bilag D, afsnit 4-6, mhp. at lave en helhedsbetragtning af tilbudsgivers opfyldelse af de kvalitative tildelingskriterier. Det kvalitative tildelingskriterium vedr. *"at kunne afklare borgerens arbejdsevne og udarbejde relevante beskrivelser af borgerens forløb"* vil dog især blive vurderet på baggrund af tilbudsgivers udfyldelse af eksemplet på en afsluttende leverandørrapport, jf. bilag D, afsnit 6.

I forhold til vurdering af pris, vil der blive anvendt den vægtning af de forskellige indsatsspor, der fremgår af tabel 3 i afsnit 8.1.1.

### 8.1.2 Pointmodel til evaluering af kvalitetskriteriet og evaluering af pris/økonomi

Ordregiver benytter en pointmodel til at foretage en evaluering af Tilbudsgivers kvalitet samt pris/økonomi, på baggrund af Tilbudsgivers redegørelse for kvalitetskriteriet samt tilbudte priser for pris/økonomi jf. bilag D.

Følgende tabel 5 er skala for vurdering.

#### Tabel 5 - Pointmodel for vurdering

Vurdering	Point
Glimrende opfyldelse af kriteriet	8
Meget god opfyldelse af kriteriet	7
God opfyldelse af kriteriet	6
Tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet	5
Jævn opfyldelse af kriteriet	4
Mindre tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet	3
Ringe opfyldelse af kriteriet	2
Dårlig opfyldelse af kriteriet	1
Meget dårlig opfyldelse af kriteriet	0

#### 8.1.2.1 Evaluering af pris/økonomi

Point-score fastsættes for hver tilbudt pris, hvor der gives 0 point, hvis der tilbydes maksimalprisen og 8 point, hvis der tilbydes minimumsprisen jf. tabel 5.

#### 8.1.2.2 Pointmodel til sammenligning af pris og kvalitet

Afslutningsvis sammenregnes alle underkriterier for pris/økonomi og kvalitative kriterier i henhold til deres vægtning til tilbuddets samlede antal point. Tilbuddet med det højest samlede antal point er det økonomisk mest fordelagtige tilbud. Der regnes med 2 decimaler og foretages afrundinger løbende.

Følgende er et **eksempel** på beregning.

#### Eksempel på beregning

Tilbudsgiver har modtaget følgende vurdering / point.

Kriterier, jf. afsnit 8	
Kvalitet (vægter 80 pct. af samlet bedømmelse)	Point
at kunne arbejde virksomhedsrettet med hele målgruppen mhp. at etablere og fastholde målgruppen i job/uddannelse og relevante virksomhedsplaceringer og lønnede timer (vægtes 1/3 af kvalitet)	7
at sikre tilstrækkelig individuel og målrettet borgerhåndtering, herunder kendskab til målgruppen (vægtes 1/3 af kvalitet)	6
at kunne afklare borgerens arbejdsevne og udarbejde relevante beskrivelser af borgerens forløb (vægtes 1/3 af kvalitet)	7
Pris (vægter 20 pct. af samlet bedømmelse)	
Dagspris for indsatsspor 1 (virksomhedssporet)	6

Dagspris for indsatsspor 2 (fastholdelsesmentor)	4
Dagspris for indsatsspor 3 (mentor)	7

Tabellen nedenfor viser beregning af Tilbudsgivers samlede pointscore med udgangspunkt pointvurderingen i eksemplet fra ovenstående tabel.

<b>Kriterier, jf. afsnit 8.1</b>	
<b>Kvalitet (vægter 80 pct. af samlet bedømmelse)</b>	<b>Point</b>
at kunne arbejde virksomhedsrettet med hele målgruppen mhp. at etablere og fastholde målgruppen i job/uddannelse og relevante virksomhedsplaceringer og lønnede timer (vægtes 1/3 af kvalitet)	$7 * (1/3) = 2,33$
at sikre tilstrækkelig individuel og målrettet borgerhåndtering, herunder kendskab til målgruppen (vægtes 1/3 af kvalitet)	$6 * (1/3) = 2,00$
at kunne afklare borgerens arbejdsevne og udarbejde relevante beskrivelser af borgerens forløb (vægtes 1/3 af kvalitet)	$7 * (1/3) = 2,33$
<b>Samlet score for kvalitet (hvert kriterium vægter 1/3 af kvalitet)</b>	<b><math>2,33 + 2,00 + 2,33 = 6,66</math></b>
<b>Pris (vægter 20 pct. af samlet bedømmelse)</b>	
Dagspris for indsatsspor 1 (virksomhedsspor)	$6 * 0,65 = 3,90$
Dagspris for indsatsspor 2 (fastholdelsesmentor)	$4 * 0,20 = 0,80$
Dagspris for indsatsspor 3 (mentor)	$7 * 0,15 = 1,05$
<b>Samlet score for pris (indsatsspor 1 vægter 65 pct., indsatsspor 2 vægter 20 pct. og indsatsspor 3 vægter 15 pct.)</b>	<b><math>3,90 + 0,80 + 1,05 = 5,75</math></b>
<b>Samlet vurdering af tilbud:</b>	$(6,66 * 0,8) + (5,75 * 0,2) = 6,48$

## 9 Tildeling af kontrakt

Efter evaluering af tilbuddene underretter Ordregiver skriftligt samtlige Tilbudsgivere om Ordregivers tildelingsbeslutning.

Ordregivers underretning om tildelingsbeslutning er **ikke** et løfte om at ville indgå kontrakt, men alene underretning om, at Tilbudsgiver efter Ordregivers vurdering har afgivet et vindende tilbud. Der er ingen Kontrakt eller løfte herom, før eventuel Kontrakt er underskrevet af alle parter. Ordregivers underretning om tildelingsbeslutning fritager heller ikke forbigående tilbudsgivere fra forpligtelserne efter tilbuddet, der fortsat er bindende i overensstemmelse med pkt. 6.5.