

**Københavns Kommune**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

---

# RAMMEAFTALE OM KØB AF INDSATS FOR UDSATTE OG SYGEMELDTE BORGERE

---

DATO: 12.MAJ 2020



## Parterne

Undertegnede

Københavns Kommune  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
Bernstorffsgade 17  
1577 København V

(herefter benævnt "Ordregiver")

og

medundertegnede

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

CVR-nummer: [nummer]

(herefter benævnt "Leverandøren")

har indgået nærværende rammeaftale med tilhørende bilag vedrørende køb af indsatser for udsatte og sygemeldte borgere i Københavns Kommune (herefter benævnt "Kontrakten") på følgende vilkår:

## Indholdsfortegnelse

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

<b>3.</b>	<b>LEVERANDØRENS SAMFUNDSANSVAR.....</b>	<b>14</b>
3.1	Generelt	14
3.2	Hensynet til ledige borgere og praktikanter	14
3.3	Arbejdsklausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder	14
<b>4.</b>	<b>SAMARBEJDE .....</b>	<b>15</b>
4.1	Kontaktpersoner	15
4.2	Leverandørens ydelser	16
4.2.1	Generelt	16
4.3	Underleverandører	16
4.4	Konsortium	16
4.5	Overdragelse af rettigheder og forpligtelser	17
4.5.1	Leverandørens overdragelse af rettigheder og forpligtelser	17
4.5.2	Ordregivers overdragelse af rettigheder og forpligtelser	17
4.6	Kontrol og tilsyn	17
4.7	Habilitet	18
4.8	Medarbejdere og udskiftning af Leverandørens medarbejdere	18
4.8.1	Krav til medarbejdere	18
4.8.2	Leverandørens anmodning om udskiftning af medarbejdere	18
4.8.3	Ordregivers forlangende om udskiftning af medarbejdere	19
4.9	Fortrolighed	19
<b>5.</b>	<b>ØKONOMI .....</b>	<b>20</b>
5.1	Vederlag	20
5.2	Regulering af vederlag	20
5.3	Betalingsbetingelser	20
5.3.1	Fakturering	20
5.3.2	Betalingsfrist	20
5.4	Modregning	20
5.5	Forsikring	21
5.6	Erstatningsansvar	21
5.6.1	Leverandørens erstatningsansvar	21
5.6.2	Ordregivers erstatningsansvar	22
5.6.3	Ansvarsbegrænsning	22
<b>6.</b>	<b>MISLIGHOLDELSBESTEMMELSER.....</b>	<b>22</b>

6.1	Forsinkelse	22
6.1.1	Generelt	22
6.1.2	Leverandørens forsinkelse	22
6.1.3	Ordregivers forsinkelse	22
6.2	Mangler	22
6.2.1	Generelt	22
6.3	Mangelbeføjelser	23
6.3.1	Afhjælpning	23
6.3.2	Forholdsmæssigt afslag	23
6.4	Bod	23
6.5	Ophævelse	24
6.5.1	Generelt	24
6.5.2	Ophævelse af Ordre	24
6.5.3	Ophævelse af Kontrakten	25
6.5.4	Leverandørens ophævelse	25
<b>7.</b>	<b>AFSLUTTENDE BESTEMMELSER.....</b>	<b>26</b>
7.1	Ændringer af Kontrakten	26
7.1.1	Ændringsprocedure	26
7.1.2	Ændringer i medfør 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	27
7.6	Force majeure	28
7.7	Tvister	28
7.8	Lovvalg og værneting	28
<b>8.</b>	<b>UNDERSKRIFTER .....</b>	<b>29</b>

# Bilag

Bilag A1 – A4.:	Kravspecifikation
Bilag B1-B2:	Målgruppebeskrivelse
Bilag C:	Betalings- og faktureringsbetingelser
Bilag D1 – D4:	Leverandørens løsningsbeskrivelse over tilbudte ydelser og priser
Bilag E:	Administrative krav
Bilag F:	Krav til leveringssted
Bilag G:	Samarbejdsorganisation
Bilag H:	Kvalitet og tilsyn
Bilag I:	IT-systemer
Bilag J:	Autorisationsansvarlig og Leverandøroplysninger til IT-systemer
Bilag K:	Leverandørens samfundsansvar
Bilag L:	Arbejdsklausul
Bilag M0 – M1:	Databehandleraftale og Uddybende IT-sikkerhedsregler
Bilag N:	Tavshedspligtserklæring
Bilag O:	Samtykkeerklæring til SMS og/eller e-mail (skabelon)
Bilag P:	Oplysningsskema om underleverandører
Bilag Q:	Erklæring om erhvervsansvarsforsikring
Bilag R:	Erklæring om Leverandørens nøgletal
Bilag S:	Erklæring om henvisning til andre virksomheders ressourcer
Bilag T:	Erklæring om fælles befuldmægtiget og om solidarisk, direkte og ubetinget hæftelse
Bilag U:	Udbudsbetingelser
Bilag V:	Rettelsesblade, supplerende oplysninger samt spørgsmål/svar fra udbudsproces
Bilag X:	Udbudsbekendtgørelse

# 1. Indledende bestemmelser

## 1.1 Baggrund og formål

Formålet med Kontrakten er at sikre Ordregivers behov for løbende og til rette tid at få leveret aktive tilbud til udsatte og sygemeldte borgere, jf. lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (Lov nr. 548 af 07/05/2019).

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

Kontrakten er indgået efter forudgående udbud 2020/S 016-034788 i overensstemmelse med afsnit III i lov nr. 1564 af 15. december 2015 (udbudsloven) med henblik på at sikre Ordregivers behov for løbende og til rette tid at få leveret beskæftigelsesrettede tilbud til udsatte og sygemeldte borgere i Københavns Kommune.

## 1.2 Definitioner

Definitioner anvendes i Kontrakten inklusive underlæggende bilag.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ved (Leverandørens) "Ydelse(r)" forstås alle ydelser, som Leverandøren skal levere til opfyldelse og overholdelse af Kontrakten), jf. bilag D1, D2, D3 og D4, herunder i de konkrete Ordre. Ydelserne omfatter navnlig beskæftigelsesrettet indsats til udsatte og sygemeldte borgere i Københavns Kommune efter Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB).

### 1.3 Sprog og møntfod

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

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

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



## 2. Kontraktens genstand

### 2.1 Aftalegrundlag

#### 2.1.1 Generelt

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

1. Kontrakten
2. Rettelsesblade, supplerende oplysninger samt spørgsmål/svar fra udbudsproces (bilag V).
3. Udbudsbekendtgørelse (bilag X)
4. Udbudsbetingelser (bilag U)
5. Udbudsmateriale
6. Leverandørens tilbud (bilag D1, D2, D3 og D4)

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

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

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

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

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

#### 2.1.2 Eksklusivitet og omfang

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

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

### 2.2 Aftaleperioden

#### 2.2.1 Generelt

Kontrakten træder i kraft 1. juli 2020 og løber frem til 30. juni 2023, hvor den ophører uden yderligere varsel.

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

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

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

### 2.2.2 Opsigelse

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

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

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

Opsigelse af Kontrakten skal være skriftlig.

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

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

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

## 2.3 Leverandørens Ydelser

### 2.3.1 Generelt

Leverandøren skal i Aftaleperioden præstere de tilbudte Ydelser, i overensstemmelse

- delområde 1 og delområde 2 i kravspecifikationen for udbudsområde 1 (bilag A1) og Leverandørens tilbud for udbudsområde 1 (bilag D1)
- kravspecifikationen for udbudsområde 2 (bilag A2) og Leverandørens tilbud for udbudsområde 2 (bilag D2)
- kravspecifikationen for udbudsområde 3 (bilag A3) og Leverandørens tilbud for udbudsområde 3 (bilag D3)
- kravspecifikationen for udbudsområde 4 (bilag A4) og Leverandørens tilbud for udbudsområde 4 (bilag D4)

samt krav i øvrige bilag.

Løsningsbeskrivelsen i Leverandørens tilbud (bilag D1, D2, D3 og D4) kan ikke medføre, at uforventede krav i kravspecifikationen (bilag A1, A2, A3 og A4) og øvrige bilag i Kontrakten, ikke opfyldes.

Samtlige Leverancer skal præsteres/udføres på og i overensstemmelse med Kontraktens vilkår, herunder som angivet i kravspecifikationen (bilag A1, A2, A3 og A4) og Leverandørens tilbud (bilag D1, D2, D3 og D4), medmindre Parterne har aftalt en ændring til Kontrakten, jf. pkt. 7.1.1

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

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

Det personale, der anvendes af Leverandøren til at opfylde Kontrakten, skal være fagligt velkvalificeret, kunne samarbejde med Ordregiver og i øvrigt leve op til Kontraktens vilkår. Se også pkt. 4.8 og bilag E (pkt. 13).

### 2.3.2 Instruktion og vejledninger

Leverandøren skal, i det omfang det fremgår af kravspecifikationen (bilag A1, A2, A3 og A4) eller Leverandørens tilbud (bilag D1, D2, D3 og D4), 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.

### 2.3.2 Dokumentation

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

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

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

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

Såfremt Ordregiver finder anledning til at antage, at Leverandøren misligholder Kontrakten eller én eller flere underliggende Ordre, skal Leverandøren, efter påkrav fra Ordregiver, fremsende en fyldestgørende redegørelse om forholdet til Ordregiver. Redegørelsen skal være Ordregiver i hænde senest 10 Arbejdsdage efter Ordregivers påkrav er afsendt. Fristen kan efter aftale forlænges.

## 2.4 Miljøkrav

### 2.4.1 Generelt

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

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

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

#### 2.4.2 Reduktion af miljøbelastning

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

### 2.5 Arbejdsmiljø

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

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

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

### 2.6 Bestilling

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

### 2.7 Ordrebekræftelse og afbestilling

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

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

Ordregiver kan afbestille en Ordre helt eller delvist indtil 1 dag før den aftalte Ordres Opfyldelsestidspunkts påbegyndelse. Afbestilling sker uden beregning for Ordregiver, jf. bilag C1, C2, C3 og C4.

### 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 Ordrers Opfyldelsestidspunkt(er)

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

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

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

## 2.9 Opfyldelsesstedet

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

Opfyldelsesstedet for Leverancen er den eller de adresse(r), som Ordregiver angiver i Ordren og som er angivet i Leverandørens tilbud (bilag D1, D2, D3 og D4) Kravspecifikationen (bilag A1, A2, A3 og A4) og Leverandørens tilbud (bilag D1, D2, D3 og D4) kan fastsætte nærmere vedrørende Opfyldelsesstedet.

## 2.10 Rettigheder

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

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

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

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

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

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

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

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

## 3. Leverandørens samfundsansvar

### 3.1 Generelt

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

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

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

### 3.2 Hensynet til ledige borgere og praktikanter

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

Ordregiver opfordrer Leverandøren til at tilbyde ledige borgere beskæftigelse i Leverandørens virksomhed. Med beskæftigelse menes ansættelse af ledige i ordinære job, herunder småjob eller ved at tage ledige i enten virksomhedspraktik, løntilskud eller fleksjob efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats.

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

### 3.3 Arbejdsklausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder

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

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

## 4. Samarbejde

### 4.1 Kontaktpersoner

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

Ordregivers kontaktperson (Udbudsområde 1):

[stillingsbetegnelse] [navn]

Telefonnummer: [telefonnummer]

E-mail: [e-mail]

Ordregivers kontaktperson (Udbudsområde 2):

[stillingsbetegnelse] [navn]

Telefonnummer: [telefonnummer]

E-mail: [e-mail]

Ordregivers kontaktperson (Udbudsområde 3):

[stillingsbetegnelse] [navn]

Telefonnummer: [telefonnummer]

E-mail: [e-mail]

Ordregivers kontaktperson (Udbudsområde 4):

[stillingsbetegnelse] [navn]

Telefonnummer: [telefonnummer]

E-mail: [e-mail]

Leverandørens kontaktperson (Udbudsområde 1):

[stillingsbetegnelse] [navn]

Telefonnummer: [telefonnummer]

E-mail: [e-mail]

Leverandørens kontaktperson (Udbudsområde 2):

[stillingsbetegnelse] [navn]

Telefonnummer: [telefonnummer]

E-mail: [e-mail]

Leverandørens kontaktperson (Udbudsområde 3):

[stillingsbetegnelse] [navn]

Telefonnummer: [telefonnummer]

E-mail: [e-mail]

Leverandørens kontaktperson (Udbudsområde 4):

[stillingsbetegnelse] [navn]

Telefonnummer: [telefonnummer]

E-mail: [e-mail]

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

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

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

## 4.2 Leverandørens ydelser

### 4.2.1 Generelt

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

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

## 4.3 Underleverandører

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

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

Leverandørens underleverandører skal på tidspunktet for Kontraktens underskrift fremgå af bilag P.

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

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

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

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

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

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

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

## 4.4 Konsortium

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



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

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

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

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

## 4.5 Overdragelse af rettigheder og forpligtelser

### 4.5.1 Leverandørens overdragelse af rettigheder og forpligtelser

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

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

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

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

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

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

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

### 4.5.2 Ordregivers overdragelse af rettigheder og forpligtelser

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

## 4.6 Kontrol og tilsyn

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

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

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

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

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

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

## 4.7 Habilitet

Leverandøren garanterer, at alle medarbejdere, herunder medarbejdere ansat hos underleverandører, er habile i forbindelse med opfyldelsen af Kontrakten. De til Kontrakten tilknyttede medarbejdere kan således ikke påtage sig opgaver for andre kunder, hvis der herved opstår interessekonflikter, som kan drage tvivl om deres uvildighed over for Ordregiver.

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

## 4.8 Medarbejdere og udskiftning af Leverandørens medarbejdere

### 4.8.1 Krav til medarbejdere

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

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

Se yderligere krav i pkt. 13 i bilag E.

### 4.8.2 Leverandørens anmodning om udskiftning af medarbejdere

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

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

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

#### 4.8.3 Ordregivers forlangende om udskiftning af medarbejdere

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

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

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

## 4.9 Fortrolighed

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

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

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

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

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

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

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

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

## 5. Økonomi

### 5.1 Vederlag

Leverandørens priser er indeholdt i bilag C1, C2, C3 og C4. Priserne er eksklusive moms.

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

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

### 5.2 Regulering af vederlag

De i bilag C1, C2, C3 og C4 fastsatte priser er faste og gældende i hele Aftaleperioden, medmindre en aftalt ændring af Kontrakten, jf. pkt. 7.1 medfører en forøgelse eller formindskelse af Leverandørens vederlag.

### 5.3 Betalingsbetingelser

#### 5.3.1 Fakturering

Ved fakturering skal Leverandøren efterleve kravene i bilag C1, C2, C3 og C4.

Leverer Leverandøren ikke en eller flere elektroniske fakturaer via Ordrestyringssystemet i overensstemmelse med kravene i bilag C1, C2, C3 og C4 og dette pkt. 5.3.1, kan Ordregiver udskyde betalingen af den eller de pågældende fakturaer under forudsætning af, at Ordregiver har oplyst de nødvendige oplysninger for efterlevelse af kravene i bilag C1, C2, C3 og C4. 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 C1, C2, C3 og C4, 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 C1, C2, C3 og C4, kan i rimelig udstrækning ændres af Ordregiver, herunder fx krav til dataformat og indhold. Ændrer Ordregiver kravene til den elektroniske faktura, skal Leverandøren varsles senest 30 Arbejdsdage før ændringens ikrafttræden.

#### 5.3.2 Betalingsfrist

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

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

### 5.4 Modregning

Hvis Ordregiver mener, at der på grundlag af Kontrakten skal ske fradrag i betalingerne, eller hvis Ordregiver har modkrav mod Leverandøren, er Ordregiver berettiget til at modregne sådanne beløb i Leverandørens

vederlag. Ved en modregning, der foretages uberettiget, skal Ordregiver ved senere betaling af det uberettiget tilbageholdte beløb svare morarente.

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

## 5.5 Forsikring

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

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

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

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

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

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

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

## 5.6 Erstatningsansvar

### 5.6.1 Leverandørens erstatningsansvar

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

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

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

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

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

### 5.6.2 Ordregivers erstatningsansvar

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

### 5.6.3 Ansvarsbegrænsning

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

Der er ingen ansvarsbegrænsning ved personskade.

## 6. Misligholdelsesbestemmelser

### 6.1 Forsinkelse

#### 6.1.1 Generelt

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

#### 6.1.2 Leverandørens forsinkelse

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

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

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

#### 6.1.3 Ordregivers forsinkelse

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

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

### 6.2 Mangler

#### 6.2.1 Generelt

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

- a) Ydelser ikke svarer til Kontrakten og Ordren, herunder i forhold til art, specifikationer og kvalitet;

- b) Ydelser ikke er egnet til Ordregivers særlige formål, i det omfang dette forud for Kontraktens indgåelse er oplyst til Leverandøren;
- c) Ydelser ikke lever op til god skik inden for den pågældende branche;
- d) Ydelser i øvrigt ikke svarer til, hvad Ordregiver med føje kunne forvente;
- e) Leverandøren ikke overholder dokumentationskrav efter pkt. 2.3.2;
- f) Ordregivers tilsyn konstaterer fejl i Ordre forbindelse med tilsynet jf. bilag H.

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

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

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

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

## 6.3 Mangelbeføjelser

### 6.3.1 Afhjælpning

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

Ordregiver kan tilbageholde Leverandørens vederlag, jf. pkt. 5.3.2, indtil den krævede afhjælpning er sket. Ved tilbagehold af vederlag, der foretages uberettiget, skal Ordregiver svare morarente af det uberettiget tilbageholdte beløb.

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

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

### 6.3.2 Forholdsmæssigt afslag

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

## 6.4 Bod

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

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



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

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

Fakturerer Leverandøren ikke i overensstemmelse med kravene til fakturering som angivet i bilag C1, C2, C3 og C4, svarer Leverandøren bod. Bodens svarer til 50 % af værdien af det fejlfakturerede beløb eller DKK 10.000 pr. Arbejdsdag, hvis der ikke kan opgøres et beløb.

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

Tredje gang Leverandøren ikke fakturerer i overensstemmelse med kravene til fakturering som angivet i bilag C1, C2, C3 og C4, kan Leverandøren sættes under selvbetalt skærpet kontrol.

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

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

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

## 6.5 Ophævelse

### 6.5.1 Generelt

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

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

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

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

### 6.5.2 Ophævelse af Ordre

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

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

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



Eventuel ophævelse af Ordre sker med virkning for fremtiden.

### 6.5.3 Ophævelse af Kontrakten

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

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

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

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

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

Eventuel ophævelse af Kontrakten sker med virkning for fremtiden.

### 6.5.4 Leverandørens ophævelse

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

Påkravet fra Leverandøren skal for at være gyldigt og kunne medføre ophævelse af Ordren indeholde en beskrivelse af den nærmere måde, som Ordregiver har misligholdt sin betalingsforpligtelse samt en angivelse af, at Leverandøren helt eller delvist vil ophæve Ordren, hvis Ordregiver ikke senest 20 Dage efter modtagelsen af påkravet har betalt eller deponeret det skyldige beløb.

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

Eventuel ophævelse af Kontrakten sker med virkning for fremtiden.

## 7. Afsluttende bestemmelser

### 7.1 Ændringer af Kontrakten

#### 7.1.1 Ændringsprocedure

Parterne kan anmode om, at der foretages ændringer af ikke-grundlæggende elementer i Kontrakten. En anmodning om ændringer i Kontrakten skal indeholde følgende:

En anmodning om ændringer i Kontrakten skal indeholde følgende:

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

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

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

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

#### 7.1.2 Ændringer i medfør af 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 af forløbstyper som følge af uforudsete indsatsbehov (fx ved ny evidensbaseret viden/peer review) efter ønsker fra Leverandøren eller Ordregiver. Forløbstyper kan på udbudsområde 1 og 2 udarbejdes via anvendelse af indsatslementer (jf. bilag A1, afsnit 3.2 og bilag A2, afsnit 3.2). Derudover kan nye forløbstyper på alle udbudsområder oprettes uden brug af indsatslementer. Såfremt der ikke anvendes indsatslementer (jf. bilag A1, afsnit 3.2 og bilag A2, afsnit 3.2) til oprettelse af nye forløbstyper, kan prisen for et forløb hos leverandøren ikke øges
- Ved væsentlige ændrede budgetforudsætninger dvs. ved ændringer på  $\geq 20$  % af det samlede indsatsbudget pr. borger i et givent budgetår pr. LAB målgruppe kan Ordregiver anmode Leverandøren om en reduktion af en eller flere af Leverandørens timepriser med op til maksimalt 10 % pr. gang.

## 7.2 Pålagt ophør

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

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

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

## 7.3 Ændringer i Offentlig Regulering

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

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

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

## 7.4 Ordregivers ret til at bringe Kontrakten til ophør

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

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

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

## 7.5 Leverandørens konkurs

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

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

## 7.6 Force majeure

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

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

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

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

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

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

## 7.7 Tvister

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

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

## 7.8 Lovvalg og værneting

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

Værneting er Ordregiverens hjemting.

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

## 8. Underskrifter

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

København, den [dd.mm.åååå]

[By], den [dd.mm.åååå]

For Ordregiver  
[Stillingsbetegnelse]

For Leverandøren  
[Stillingsbetegnelse]

---

[Indsæt navn]

---

[Indsæt navn]

Bilag A1



## Udbudsområde 1

Kravspecifikation for indsats for udsatte borgere (fyldt 30) og fleksjobvisiterede

## 1. Indledende afsnit

Formålet med denne kravspecifikation er at beskrive krav og forslag til beskæftigelsesindsats for aktivitetsparate borgere fyldt 30 år og borgere visiteret til fleksjob i Københavns Kommune.

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

***Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal med omsorg, inddragelse og høj faglighed skabe gode brugeroplevelser og hjælpe ledige københavnere i ordinære job og uddannelse for at sikre et værdigt forsørgelsesgrundlag og være en stærk samarbejdspartner for virksomhederne.***

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

Indsatsen skal tilrettelægges med udgangspunkt i erfaringerne fra bl.a. 'Flere skal med' 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 funktions- og arbejdsevne.

## 2. Generelle krav til indsatserne

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

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

Derudover gælder følgende overordnede krav for indsatsen under dette udbudsområde:

- Aktiviteterne skal anvendes fleksibelt i forhold til den enkelte borger og skal altid iværksættes ud fra en faglig vurdering af, om den konkrete aktivitet skønnes at være beskæftigelsesrettet for lige præcis den pågældende borger.
- Borgere skal kunne optages løbende på tilbud, her forstået som, at der som minimum er optag én gang om ugen på et forløb.
- Når det er nødvendigt, skal forløb tilrettelægges således, at borgeren samtidig kan deltage i andre aktiviteter, som fx virksomhedsplacering, ordinært arbejde, behandling i sundhedssektoren mv.
- 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 udleveres senest ugen før, at skemaet tages i brug. Det er op til leverandøren, hvorvidt der anvendes uge- eller månedsskema. Husk, at der skal ændres uge-/månedsskema ved alle justeringer af borgerens forløb.

Københavns Kommune opfordrer mindre og specialiserede tilbudsgivere til at gå sammen i konsortier med henblik på at kunne afgive et samlet tilbud, der dækker alle indsatsområder eller indgå som underleverandører.

### **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 Leverandørerne årligt afgive en opsamling, der beskriver Leverandørens arbejde med videnopsamling og udvikling af forløbene i året, herunder hvad Leverandøren har af forslag til ændringer i forløbene som følge heraf. Leverandøren skal som led i den årlige opsamling foretage en praksisundersøgelse af mindst 10 tilfældigt udvalgte forløb for hvert udbudsområde, der er leveret af leverandøren. De udvalgte forløb (Cpr-nr) skal være Ordre, der er afsluttet i 2. halvår af kalenderåret (juli-december), så Ordregiver kan bidrage med validerede afgangstal for de udvalgte forløb. Videnopsamlingen skal afgives senest 3 måneder efter hver gennemført år af Kontrakten. Første videnopsamling skal derfor senest leveres d. 30. september 2021.

Videnopsamlingen skal afgives i et format, der kan forelægges Beskæftigelses- og Integrationsudvalget til orientering.

### **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 Tilbudsgiver får tildelt kontrakt, skal Tilbudsgiver løbende have fokus på, at de ansatte hos Tilbudsgiver har indsigt i de centrale elementer af lovgivningen, ligesom Tilbudsgiver skal sørge for intern kvalitetssikring af de rapporter og indsatser, der leveres til Ordregiver.

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

## **3. Udbudsområdets opbygning med indsatsspor og elementer til løbende udvikling**

Udbudsområde 1 (udsatte borgere) består dels af en række indsatsspor, som Tilbudsgiver skal kunne visitere borgere til ved Kontraktens opstart (se afsnit 3.1). Derudover består



udbudsområdet af en række ekstra elementer, som skal kunne anvendes til løbende at udvikle og oprette nye beskæftigelsestilbud i kontraktperioden (se afsnit 3.2).

I det følgende uddybes indsatsspor og elementer.

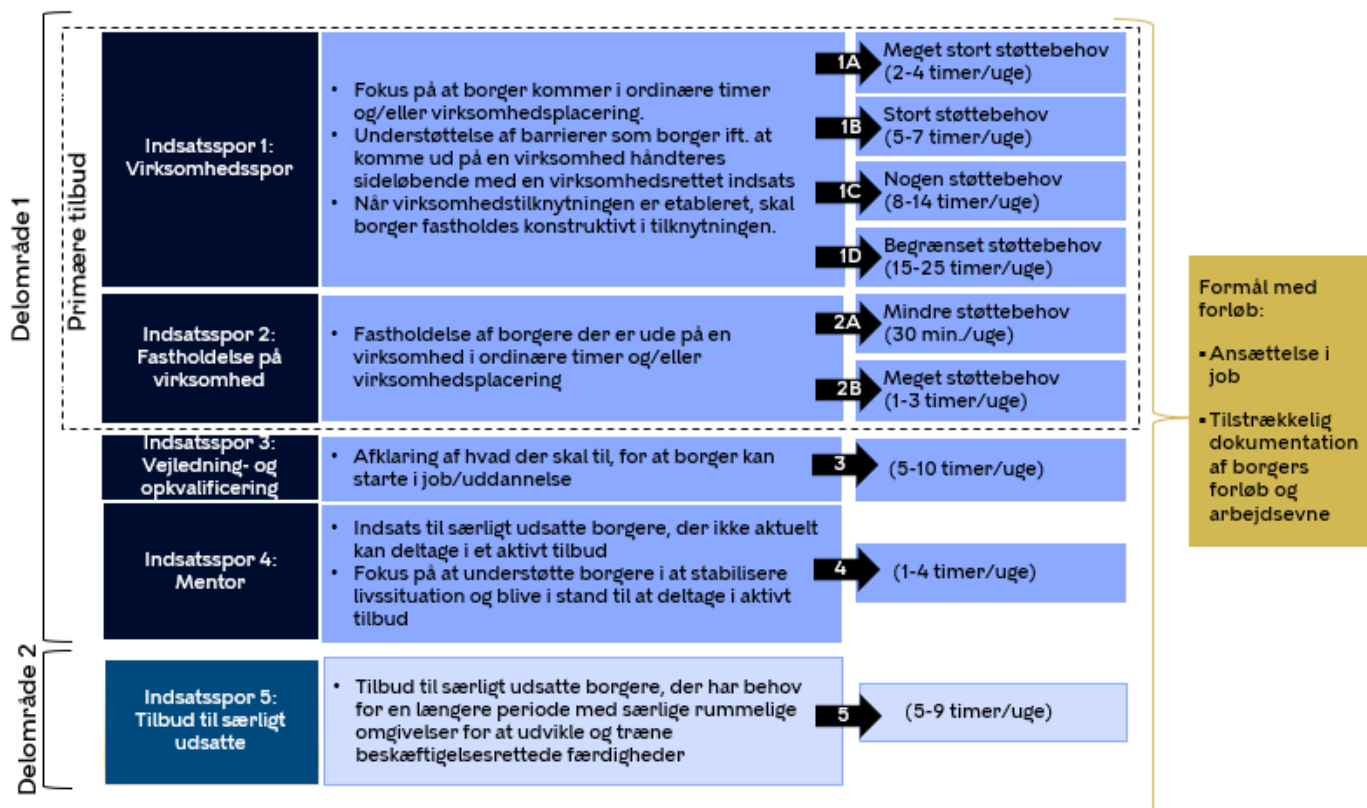
### 3.1 Indsatsspor ved opstart af kontrakt

Udbudsområdet består ved Kontraktens opstart af fem indsatsspor, der er illustreret nedenfor i figur 1. Såfremt Tilbudsgiver tildeles Kontrakt på baggrund af udbuddet, skal Ordregiver kunne visitere borgere til tilbud under disse indsatsspor ved ikrafttrædelse af Kontrakten.

Hovedparten af borgere, der skal have en indsats hos en Leverandør under udbudsområde 1 (udsatte borgere), forventes at blive visiteret til tilbud under indsatsspor 1-2 (dvs. Virksomhedsspor og Fastholdelse på virksomhed). Derudover består udbudsområdet af indsatsspor 3-5 (Mentor, Vejledning og opkvalificering samt Tilbud til særligt udsatte borgere). Det skal bemærkes, at der i løbet af aftaleperioden kan ske ændringer i mønstret af anvendelsen af de forskellige indsatsspor.

Udbudsområdet er opdelt i to delområder, jf. udbudsbetingelserne. Ved delområde 1 'Hovedsporet' skal Ordregiver kunne visitere til indsatsspor 1-4 ved Kontraktens ikrafttræden. Ved delområde 2 'Særligt udsatte' skal Ordregiver kunne visitere til indsatsspor 5 ved Kontraktens ikrafttræden. Se uddybning i udbudsbetingelserne.

Figur 1: Indsatsspor for udsatte borgere ved Kontraktens opstart



Ordregiver vil foretage en individuel vurdering af, hvilket tilbud de enkelte borgere vil kunne profitere af. I denne vurdering vil indgå borgerens udfordringer i forhold til at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet, herunder kendetegnende ved og kompleksiteten i disse udfordringer.

### 3.2 Elementer til løbende udvikling af nye indsatser

I kontraktperioden kan der opstå uforudsete indsatsbehov, der kan afføde et behov for at oprette nye beskæftigelsestilbud hos Leverandøren. Det kan fx være i forbindelse med vedtagelse af ny lovgivning, eller hvis der kommer ny viden på området.

Ud over de indsatsspor, der skal udgøre den samlede tilbudsvifte ved Kontraktens ikrafttræden (jf. afsnit 3.1), indeholder udbudsområdet derfor en række ekstra elementer, der skal kunne anvendes til løbende udvikling af nye beskæftigelsestilbud til udsatte borgere. Elementerne vil ikke være en del af tilbudsviften ved Kontraktens opstart. Elementerne fremgår af figur 2 nedenfor.

Figur 2: Elementer til evt. løbende udvikling af nye indsatser

<b>Individuel tid</b>	<b>Element 1: Individuel tid, standard</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '1 til 1' tid med borger på ml. én eller flere timer i gnst. om ugen</li> <li>• Bred vifte af forskellige virksomhedsrettede aktiviteter samt aktiviteter målrettet helbredsmæssige og sociale udfordringer</li> </ul>
	<b>Element 2: Individuel tid, særlig lavintensiv</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '1 til 1' tid med borger på 30 min. i gnst. om ugen</li> <li>• Bred vifte af forskellige virksomhedsrettede aktiviteter samt aktiviteter målrettet helbredsmæssige og sociale udfordringer</li> </ul>
<b>Specialiseret indsats</b> - Borgere med psykiske lidelser	<b>Element 3: Specialiseret indsats til borgere med psykiske lidelser</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '1 til 1' relation med psykolog. Forventeligt én time i gnst. om ugen.</li> <li>• Støtte ift. arbejdsmarkedet, herunder mestring af personlige, psykiske og/eller sociale udfordringer</li> <li>• Afklaring af arbejdsevne</li> </ul>

Formålet med elementerne er at sikre mulighed for, at Ordregiver – efter kontraktindgåelsen – løbende kan indgå i et samarbejde med Leverandøren om at udvikle nye beskæftigelsestilbud, der kan dække nye og uforudsete indsatsbehov.

Indgåelse af aftale med Leverandørerne om nye tilbud vil ske på centralt niveau hos Ordregiver i et samarbejde med Leverandøren. Det konkrete samarbejde om løbende udvikling af nye beskæftigelsestilbud er nærmere beskrevet i bilag G (Samarbejdsorganisation). De enkelte sagsbehandlere på jobcentrene vil ikke kunne oprette nye beskæftigelsestilbud vha. elementerne. Når der er indgået aftale mellem Leverandør og Ordregiver om oprettelse af et nyt beskæftigelsestilbud, vil der blive oprettet ét nyt tilbuds-id i Ordregivers it-ordrestyringssystem, som sagsbehandlerne på jobcentrene kan anvende til at visitere borgere til det nye beskæftigelsestilbud.

I kravspecifikationens afsnit 9 uddybes kravene til de enkelte elementer, herunder krav til aktiviteter og metoder.

Nedenfor er skitseret en række eksempler på, hvordan elementerne kan anvendes til at oprette nye beskæftigelsestilbud i løbet af kontraktperioden. Som det også illustreres via disse

eksempler, kan elementerne anvendes på forskellige måder til at oprette nye tilbud. De kan fx anvendes som følger (ikke udtømmende):

- Ét eller flere af elementerne kan tilknyttes de eksisterende indsætter, der etableres ved Kontraktens opstart (jf. afsnit 3.1). Se eksempel 1-3 nedenfor.
- Selvstændig anvendelse af ét element til at lave et nyt beskæftigelsestilbud. Se eksempel 4 nedenfor.
- Kombination af flere af elementerne til nye beskæftigelsestilbud uden brug af de indsætter, der udgør tilbudsviften ved Kontraktens opstart. Se eksempel 5 nedenfor.

### Eksempler på anvendelse af elementer til udarbejdelse af nye beskæftigelsestilbud

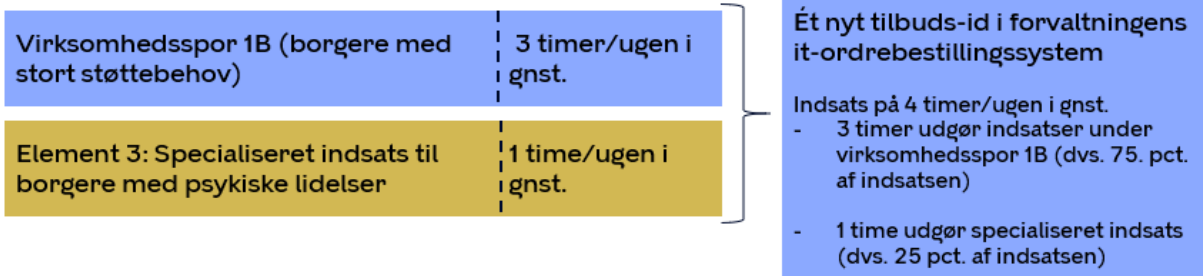
Nedenfor fremgår en række eksempler på, hvordan elementerne løbende i kontraktperioden kan anvendes til at oprette nye beskæftigelsestilbud til borgere.

Det skal bemærkes, at nedenstående blot er eksempler på mulige konstruktioner af nye beskæftigelsestilbud. Såfremt der bliver behov for at udforme nye tilbud, vil den faglige vurdering af, hvilken konstruktion der er behov for, ske i et samarbejde med Leverandøren, jf. bilag G (Samarbejdsorganisation).

For beregning af timeprisen for de nye tilbud se bilag C1 (betalings- og faktureringsbetingelser).

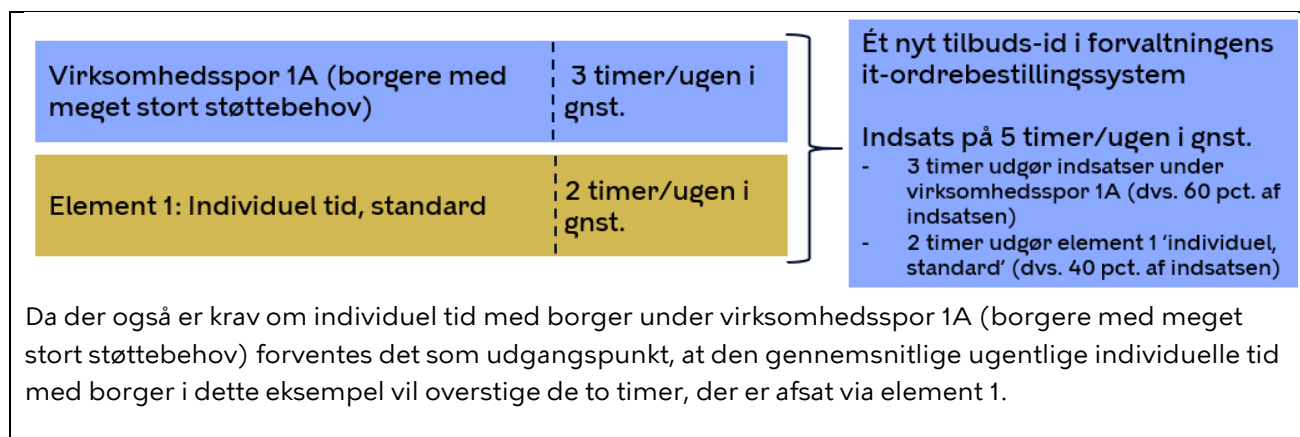
#### Eksempel 1:

Eksempel hvor flere udsatte borgere vurderes at kunne have gavn af ugentlige samtaler med en psykolog samtidig med, at de deltager i en indsats under virksomhedsspor 1B.

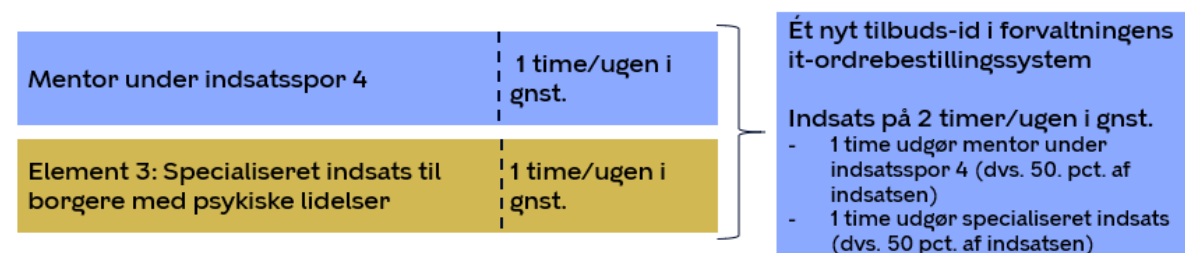


#### Eksempel 2:

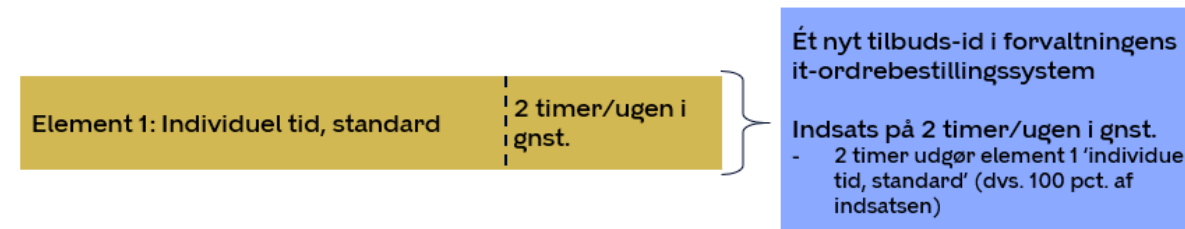
Eksempel hvor det vurderes, at en del af de udsatte borgere med meget stort støttebehov har behov for mere '1 til 1' tid end dét, der kan tilbydes under virksomhedsspor 1A.

Eksempel 3:

Eksempel hvor flere borgere kan have gavn af ugentlige samtaler med psykolog sideløbende med, at de har en mentor.

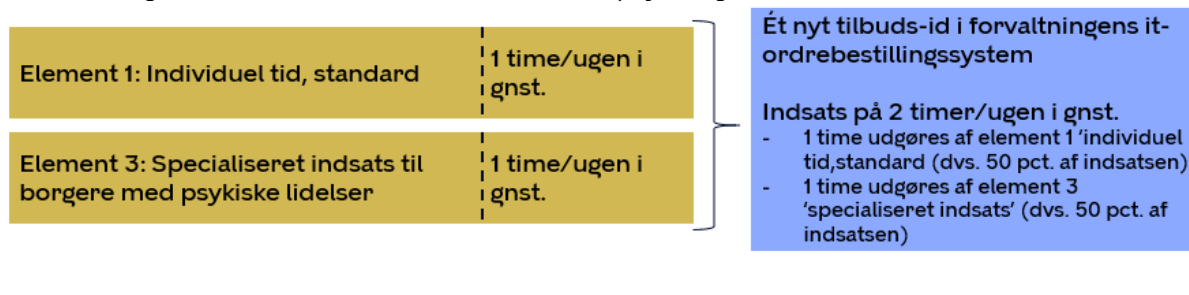
Eksempel 4:

Eksempel hvor flere borgere vurderes at have gavn af en virksomhedsrettet indsats, der udelukkende består af '1 til 1' tid mellem borger og medarbejder hos Leverandør, og hvor denne indsats ikke kan dækkes af indsatserne under indsatsspor 2 'Fastholdelse på virksomhed' eller indsatsspor 3 'Mentor'.



**Eksempel 5:**

Eksempel hvor flere borgere har behov for tilrettelæggelse af en virksomhedsrettet indsats, der udelukkende består af 1 til 1' tid mellem borger og medarbejder hos Leverandør. Sideløbende hermed har de enkelte borgere behov for løbende samtaler med psykolog.



I de følgende afsnit (afsnit 4-8) vil kravene til de fem indsatsspor, der skal kunne visiteres til ved ikrafttrædelse af Kontrakten for blive beskrevet. I afsnit 9 beskrives kravene til de enkelte elementer, der i løbet af kontraktperioden skal kunne benyttes til udvikling af nye beskæftigelsestilbud.

## 4. Indsatsspor 1: Virksomhedsspor

### 4.1. Målgruppe

Indsatssporet er rettet mod en meget bred gruppe af borgere med forskellige forudsætninger, støttebehov og problemer i forhold til at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet, herunder misbrug, psykiske sygdomme, fysiske helbredsproblemer, udadreagerende adfærd og begrænsede danskundskaber, jf. bilag B1.

### 4.2 Rammen om indsatsporet

Indsatsen skal opbygges med udgangspunkt i princippet om, at borgeren bedst opnår fodfæste på arbejdsmarkedet ved at komme i gang på en arbejdsplads, og at afklaring og motivation skabes i jobsammenhænge.

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

#### Individuelt fokus

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

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

### 4.3 Tilrettelæggelsen af indsatsen

#### Fastsættelse af retning for forløbet

Borgerens egne jobmål skal sætte retningen for borgerens forløb. Hvis borger ikke allerede har et jobmål ved opstart af forløbet, skal borgeren derfor støttes i at få beskrevet og indkredset egne jobmål, herunder de jobfunktioner borger kan varetage. Dette indebærer, at borger understøttes i at udarbejde et CV.

Formål	Resultatmål
Fastsættelse af retningen for forløbet	<p><b>Overordnet resultatmål:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>At der er fastlagt en plan for borgers forløb med udgangspunkt i borgerens jobmål. Via planen skal det fremgå, hvilke indsatser borger skal igennem. Hvis borgerens behov ændrer sig undervejs, udarbejdes en ny plan for borgerens forløb.</li> <li>At borger har udarbejdet CV og/eller opdateret CV.</li> </ul> <p><b>Delresultatmål:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Borger får synliggjort egne ønsker, ressourcer og kompetencer.</li> </ul>

#### Konkretisering af jobmål

Indsatsen frem til etablering af ordinære timer og/eller en virksomhedsplacering eller et fleksjob skal tilrettelægges i et tæt samarbejde med virksomheder, hvor borgerne, fx via virksomhedsbesøg eller andre aktiviteter omfattet af LAB, kap. 14, får konkretiseret sit jobmål.

Derudover skal de virksomhedsrettede aktiviteter kunne bestå af:

- Understøttelse i udarbejdelse af CV
- Brancheafklaring og inspiration til brancheskifte
- Karriererådgivning
- Understøttelse i job- og praktiksøgning og træning i jobsamtaler

Ud over ovenstående aktiviteter kan Tilbudsgiver komme med øvrige forpligtende forslag til relevante aktiviteter for målgruppen.

Indsatsen skal have fokus på at skabe det rette match mellem den enkelte borger og relevante job- og praktikåbninger. Indsatsen forudsætter således, at Leverandøren har et godt overblik over, hvor der kan være behov for målgruppens kompetencer og arbejdskraft, og at Leverandøren formår at sætte denne viden i spil ift. at skabe det rette match mellem borger og arbejdsgiver. 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.

Formål	Resultatmål
--------	-------------

<p>Konkretisering af jobmål</p>	<p><b>Overordnede resultatmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borger matches med relevant(e) virksomhed(er) (ordinære timer og/eller virksomhedspraktik). Matchet skal så vidt muligt ske tidligt i forløbet og for borgere i spor 1c og 1d inden for 6 uger. Såfremt der ikke er etableret ordinære timer og/eller virksomhedspraktik inden for dette tidsrum, skal der i rapporten til jobcentret fremgå en begrundelse.</li> </ul> <p><b>Delresultatmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borger er motiveret og har tro på, at han/hun kan indgå på arbejdsmarkedet</li> <li>• Borger får erfaring med at håndtere konkrete jobfunktioner og at indgå i et arbejdsfællesskab</li> <li>• Borger har kendskab til relevante brancheområder med gode beskæftigelsesmuligheder</li> <li>• Borger kan beskrive sine kompetencer og eventuelle skånebehov og kan indgå i relevante jobsamtaler</li> <li>• Borger kan konkretisere fremtidige jobmuligheder</li> <li>• Borger har et opdateret CV</li> </ul>
---------------------------------	---

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

Forud for, at borger starter på en virksomhed (ordinære timer, virksomhedspraktik eller fleksjob), er det afgørende at få forventningsafstemt formål og indhold mellem borger og virksomhed. Det gælder særligt, hvis der ikke er forventning om, at virksomhedspraktikken kan resultere i et job på samme arbejdsplads.

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

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

Starter borger i en virksomhedstilknytning (ordinære timer, fleksjob og/eller virksomhedspraktik/løntilskud) i forløbets periode, tæller disse timer som aktivitetstimer leveret i forløbet, jf. afsnit 8 i bilag E. Leverandøren kan dog ikke afvige fra de nærmere fastsatte krav for kontakt under virksomhedstilknytningen.

Der skal som minimum foretages opfølgning hver 14. dag for at sikre, at borgerne fastholdes i virksomhedsplaceringen. Opfølgningen skal tilrettelægges individuelt således, at borgere med behov for tættere opfølgning også imødekommes. Opfølgningen skal som udgangspunkt ske ved en ansigt-til-ansigt samtale med borger og/eller besøg hos virksomheden, men kan efter konkret vurdering foregå telefonisk som aktivitetstid "ude af huset", jf. bilag E, afsnit 8.

<b>Formål</b>	<b>Resultatmål</b>
---------------	--------------------

Indgåelse af aftale med virksomhed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der foreligger en skriftlig aftale mellem virksomhed, borger og Leverandør med en klar plan for progression og opfølgning undervejs i borgerens forløb på virksomhed.</li> </ul>
Fastholdelse på virksomhed	<p><b>Overordnede resultatmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borger fastholdes på virksomheden</li> <li>• Der er progression i det ugentlige timetal</li> </ul> <p><b>Delresultatmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er afdækket skånebehov og eventuelle behov for brug af hjælpemidler/personlig assistance</li> <li>• Borger har øget bevidsthed om mestring af sociale og helbredsmæssige udfordringer</li> </ul>

### Krav til håndtering af helbredsmæssige udfordringer

For alle borgere skal der parallelt med hele den virksomhedsrettede indsats være fokus på håndtering af de forskellige barrierer, som den enkelte borger eventuelt selv oplever, står i vejen for, at de kan komme ud på og/eller fastholdes på en virksomhed. Det er helt centralt, at borgerens eventuelle udfordringer håndteres sideløbende med en virksomhedsrettet indsats og således ikke står i vejen for at arbejde virksomhedsrettet med borgeren.

Disse indsatser skal kunne bestå af:

- Fysioterapeutisk og ergoterapeutisk rådgivning i forhold til arbejdspladsindretning, hjælpemidler, skånehensyn, arbejdsstillinger mv.
- Fysisk træning
- Håndtering af og/eller rådgivning i forhold til psykiske lidelser
- Opbygning af kompetencer hos borger til at gebærde sig i sundhedsvæsenet.

Ud over ovenstående aktiviteter kan tilbudsgiver komme med øvrige forpligtende forslag til relevante aktiviteter for målgruppen.

Formål	Resultatmål
Håndtering af helbredsmæssige udfordringer sideløbende med en virksomhedsrettet indsats	<p><b>Overordnet resultatmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At borger - sideløbende med den virksomhedsrettede indsats - støttes i at håndtere helbredsmæssige og sociale barrierer, således at borger er i stand til at komme ud og blive fastholdt på en virksomhed i ordinære timer og/eller virksomhedspraktik.</li> </ul>

### 4.4 Dokumentation af borgerens forløb

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

Leverandøren skal udarbejde leverandørrapporter med en systematisk og kvalificeret beskrivelse af borgerens arbejdsevne og aktiviteter i forløbet, herunder plan for virksomhedstilknytningen. Udarbejdelse af leverandørrapporter skal foregå med den kadence, der angives i



bestillingen fra jobcentret og ifølge de retningslinjer, der er angivet i bilag E afsnit 9 om 'Leverandørrapporter'.

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

Den afsluttende leverandørrapport skal være en fyldestgørende beskrivelse af borgerens forløb. Når borger har været tilknyttet en virksomhed under forløbet, skal den afsluttende rapport ligeledes indeholde de beskrivelser, der er angivet for den afsluttende rapport under fastholdelses-sporet (afsnit 5.3).

Den afsluttende leverandørrapport skal indeholde beskrivelse af:

- de fokusområder der er arbejdet med i forløbet (både hos Leverandør og hos virksomheder), herunder de konkrete aktiviteter, som er tilrettelagt i den forbindelse
- hvordan borgeren har håndteret og deltaget i disse aktiviteter
- hvordan de konkrete opgaver/aktiviteter har bidraget til/ikke bidraget til at udvikle borgers arbejdsevne.
- de begrænsninger i borgerens arbejdsevne, som evt. har været en hindring for borgers deltagelse.
- hvilke tiltag der er gjort for at matche borger med en virksomhed, herunder hvordan borger har reageret på tiltagene og hvorfor de evt. ikke har resulteret i en virksomheds-tilknytning.
- hvilke skånehensyn, der er taget for at borgeren har kunnet løse de pågældende opgaver.
- hvordan der (bl.a. via hjælpemidler) er forsøgt at blive kompenseret for borgerens begrænsninger i arbejdsevnen, og hvilken effekt de konkrete compensationer har haft på borgerens evne til at varetage de konkrete opgaver.
- oplysning om, hvor mange timer borgeren effektivt har arbejdet, og om hvordan der har været arbejdet med progression, herunder argumentation for hvorfor timeantallet har været på/er endt på bestemt niveau.
- en vurdering af om borgerens beskæftigelsesmål er realistisk set i forhold til det brede arbejdsmarked og en vurdering af de vigtigste fokusområder for at borgeren kan komme i job/uddannelse.
- 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.
- de observationer og opmærksomhedspunkter, der i øvrigt er relevante for jobcentrets videre arbejde med borgeren, fx om borger i forløbsperioden har været i kontakt med andre relevante aktører.
- En beskrivelse af arbejdsgivers vurdering af bl.a. borgers arbejdsevne, kompetencer mv., hvis borger har været tilknyttet en arbejdsplads

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

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

### **Krav til indsatssporet**

Indsatssporet er opbygget omkring de aktive tilbud i LAB:

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

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

Under indsatsspor 1 (virksomhedsspor) skal der leveres tilbud til borgere med forskellige støttebehov: Særligt stort støttebehov (indsats 1A), Stort støttebehov (indsats 1B), Nogen støttebehov (indsats 1C) og Begrænset støttebehov (indsats 1D)

Løsningsbeskrivelser skal for alle fire indsatsniveauer opfylde de ovenfor anførte krav, samt opfylde krav for de enkelte niveauer, der er anført nedenfor.

#### **4.5.1 INDSATS 1A (VIRKSOMHEDSSPOR) - MÅLRETTET BORGERE MED MEGET STORT STØTTEBEHOV**

Forløbet vil rette sig mod udsatte borgere, der ofte har komplekse og/eller uafklarede udfordringer. Borgerne vil derfor have behov for væsentlig støtte og en håndholdt og helhedsorienteret indsats for at komme tættere på arbejdsmarkedet.

Mange af borgerne vil sideløbende med den virksomhedsrettede indsats have behov for støtte til at møde til behandling, undersøgelser eller i tilbud hos andre aktører (fx i socialforvaltningen). Det vil være Leverandørens ansvar at støtte borgeren i fremmødet og koordinere indsatsen med aktørerne.

For en stor del af borgernes vil der være behov for en væsentlig motivation af borger i forhold til at kunne komme i job og/eller opstarte i en virksomhedspraktik.

Det forventes, at der for denne gruppe skal sættes fokus på relationsarbejdet. Individuel borgerkontakt vægtes som et centralt element i indsatsen for at understøtte, at borgerne kommer tættere på arbejdsmarkedet.

#### **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 bestille forløb af en længere varighed.

Forløbet vil typisk blive booket med et konkret ugentligt timetal et sted 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 (VIRKSOMHEDSSPOR) - MÅLRETTET BORGERE MED STORT STØTTEBEHOV**

Forløbet vil rette sig mod udsatte borgere, der ofte har komplekse og/eller uafklarede udfordringer. Borgerne vil derfor have behov for en væsentlig støtte og en helhedsorienteret indsats for at komme tættere på arbejdsmarkedet.

Mange af borgerne vil sideløbende med den virksomhedsrettede indsats have behov for støtte til at møde til behandling, undersøgelser eller i tilbud hos andre aktører (fx i socialforvaltningen). Det vil være Leverandørens ansvar at støtte borgeren i fremmødet og koordinere indsatsen med aktørerne.

En stor del af borgerne vil have behov for en væsentlig motivation i forhold til at komme ud på en virksomhed. Det forventes, at der for denne gruppe af borgere skal sættes fokus på relationsarbejdet. Individuel borgerkontakt vægtes som centralt element i denne indsats, men borgere under indsats 1B forventes i højere grad at kunne deltage på hold sammenlignet med borgere, der visiteres til indsats 1A.

### **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 bestille forløb af en længere varighed.

Forløbet vil typisk blive booket med et konkret ugentligt timetal et sted mellem 5-7 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 NOGEN STØTTEBEHOV**

Forløbet vil rette sig mod udsatte borgere, der har behov for en helhedsorienteret indsats for at komme tættere på arbejdsmarkedet. Der kan være behov for motiverende samtaler.

En del af borgerne kan have udfordringer, hvor der sideløbende med den virksomhedsrettede indsats er behov for koordinering med andre aktører.

Nogle af borgerne kan være afklaret til et fleksjob, men have behov for målrettet støtte til at finde den rette arbejdsplads.

Der er behov for individuel borgerkontakt i denne indsats, men indsatsen forventes overvejende at foregå i individuelt tilrettelagte hold af forskellig størrelse og/eller ude på en virksomhed.

### **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 bestille forløb af en længere varighed.

Forløbet vil typisk blive booket med et konkret ugentligt timetal et sted mellem 8-14 timer. I visse tilfælde vil der være behov for at der leveres et andet antal timer i gennemsnit per uge.

### **4.5.4 INDSATS 1D - MÅLRETTET BORGERE MED BEGRÆNSET STØTTEBEHOV**

Forløb vil rette sig mod borgere, der forventes at skulle støttes i opstarten af forløbet, men hvor behovet for tæt opfølgning reduceres over tid.

Borgere, der visiteres til denne indsats, vil kunne deltage i indsats på et højt ugentligt timetal. Det kan fx være udsatte ledige, der har behov for støtte i forhold til at følge en indsats, der allerede er iværksat eller borgere der skal rådighedsafklares.

Indsatsen forventes overvejende at foregå i hold af forskellig størrelse og/eller ude på en virksomhed med en mindre andel af 1-til-1 borgerkontakt.

### **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 bestille forløb af en længere varighed.

Forløbet vil typisk blive booket med et konkret ugentligt timetal et sted mellem 15-25 timer. I visse tilfælde vil der være behov for at der leveres et andet antal timer i gennemsnit per uge.

## **5. Indsatsspor 2: Fastholdelse på virksomhed**

### **5.1 Målgruppe**

Målgruppen for indsatsen er borgere, der er tilknyttet en virksomhed i ordinære timer, fleksjob, virksomhedspraktik eller løntilskud, og hvor der er behov for støtte til fastholdelse, opfølgning og dokumentation ifm. virksomhedstilknytningen.

Tilbuddet skal anvendes ved genbestillinger af forløb, der kun indeholder ordinære timer/fleksjob, jf. LAB kap. 11 eller formidling til ansættelse af løntilskud, jf. LAB kap. 12.

### **5.2 Rammen om indsatssporet**

Formålet med indsatsen skal være at sikre, at borgeren understøttes og fastholdes i ordinære timer og/eller virksomhedspraktik, og at dette bidrager til borgernes fortsatte bevægelse frem mod arbejdsmarkedet. Herudover er formålet at beskrive borgerens virksomhedsdeltagelse med henblik på at skabe fremdrift i borgerens samlede forløb og jobcentrets videre arbejde med borgeren, jf. afsnit 5.3.

Indsatsen skal ske på baggrund af den skriftlige praktikaftale, der er udarbejdet i samarbejde med borger og arbejdsgiver. Praktikaftalen kan løbende tilpasses efter dialog med virksomhed og borger og skal indeholde varighed, mål og delmål, arbejdstid og hvordan denne øges i forløbet, samt 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.

<b>Formål</b>	<b>Resultatmål</b>
---------------	--------------------

Fastholdelse på virksomhed	<p><b>Overordnede resultatmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borger fastholdes på virksomheden</li> <li>• Der er progression i det ugentlige timetal</li> </ul> <p><b>Delresultatmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er afdækket skånebehov og eventuelle behov for brug af hjælpemidler/personlig assistance</li> <li>• Borger og virksomhed har opnået øget kendskab til optimal arbejdspladsindretning, hjælpemidler, skånehensyn, arbejdsteknikker mv.</li> </ul>
----------------------------	--

### 5.3 Dokumentation af borgerens forløb

Dokumentationen af borgerens virksomhedstilknytning er afgørende for, at der kan skabes fremdrift i borgerens samlede forløb og jobcentrets videre arbejde med borgeren. Dokumentationen af borgerens virksomhedstilknytning 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 virksomhedstilknytningen. Udarbejdelse af leverandørrapporter skal foregå med den kadence, der angives i bestillingen fra jobcentret og ifølge de retningslinjer, der er angivet i bilag E afsnit 9 om 'Leverandørrapporter'.

Leverandørrapporter, der leveres i løbet af forløbet, skal kunne læses i en sammenhæng og skal derfor kun hvis det er relevant indeholde gentagelser 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 konkrete jobfunktioner, som borgeren har forsøgt at varetage i praktik-/løntilskudsperioden, og hvilke af disse jobfunktioner som borgeren hhv. har kunnet varetage og ikke har kunnet varetage. de begrænsninger i borgerens arbejdsevne, som evt. har været en hindring for, at borgeren har kunnet varetage visse jobfunktioner i praktik-/løntilskudsperioden, og/eller har betydet, at borgeren ikke har kunnet være effektivt tilknyttet i alle timer af praktikken.
- 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, hvor mange (effektive) timer borger har arbejdet i praktikken
- hvordan borgers fremmøde har været, herunder beskrivelse af årsager til, at borger er gået tidligere.
- om der har været forsøgt progression (opgaver og timer), herunder argumentation for hvorfor timeantallet har været på/er endt på bestemt niveau.
- en vurdering af om borgerens beskæftigelsesmål er realistisk set i forhold til det brede arbejdsmarked og en vurdering af de vigtigste fokusområder for at borgeren kan komme i job/uddannelse.
- En beskrivelse af arbejdsgivers vurdering af bl.a. borgers arbejdsevne, kompetencer mv

## 5.4 Krav til indsatsporet

Indsatsporet er opbygget omkring de aktive tilbud i LAB:

- Mentorstøtte, jf. LAB kap. 26

## 5.5 Indsatser under indsatspor 2 (Fastholdelse på virksomhed)

Under indsatspor 2 (fastholdelse på virksomhed) skal der leveres tilbud til borgere med forskellige behov for støtte til fastholdelse: Behov for støtte til fastholdelse (indsats 2A) og Intensivt behov for støtte til fastholdelse (indsats 2B)

### **5.5.1 INDSATS 2A (FASTHOLDELSE PÅ VIRKSOMHED) - MÅLRETTET BORGERE MED MINDRE STØTTEBEHOV**

Forløbet vil rette sig mod borgere, som har behov for støtte fra Leverandøren til fastholdelse af ordinære timer/virksomhedspraktik, fx ved ergoterapeutisk arbejdspladsindretning, og/eller individuelle samtaler. Selvom den timemæssige fastholdelsesindsats er lav, stilles stadig krav til leverandørrapporterne som beskrevet i afsnit 5.3.

Der skal ske opfølgning i et omfang, der muliggør, at borger fastholdes på virksomheden og hvor fokus er på at udvikle og beskrive borgerens arbejdsevne. Dog skal der ske opfølgning mindst én gang om ugen. Kontakten kan være telefonisk kontakt til borgeren eller virksomheden - eller begge dele - alt efter aftalen og formålet med praktikken.

Virksomheden skal besøges mindst én gang hver 6. uge. Ved forløb på 12 uger, skal virksomheden således besøges mindst 2 gange.

#### **Varighed og intensitet**

Forløbet skal typisk leveres med en varighed op til 12 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.

Formålet vil typisk bookes på 30 minutters indsats per uge i gennemsnit. I visse tilfælde vil der være behov for at der leveres et andet antal timer i gennemsnit per uge.

### **5.5.2 INDSATS 2B (FASTHOLDELSE PÅ VIRKSOMHED) - MÅLRETTET BORGERE MED MEGET STØTTEBEHOV**

Forløbet vil rette sig mod borgere, der har intensivt behov for støtte til fastholdelse af ordinære timer/virksomhedspraktik. Borgerne kan have behov for kontakt med Leverandøren flere gange om ugen, fx ved ergoterapeutisk arbejdspladsindretning og/eller individuelle samtaler. Der stilles stadig krav til leverandørrapporterne som beskrevet i afsnit 5.3.

Der skal ske opfølgning i et omfang, der muliggør, at borger fastholdes på virksomheden, og som har fokus på at udvikle og beskrive borgerens arbejdsevne. Dog skal der ske opfølgning mindst én gang om ugen. Kontakten kan være telefonisk til borgeren eller virksomheden - eller begge dele - alt efter aftalen og formålet med praktikken.

Virksomheden skal besøges mindst en gang hver 4. uge. Ved et forløb på 12 uger skal virksomheden således besøges mindst 3 gange.

### Varighed og intensitet

Forløbet skal typisk leveres med en varighed op til 12 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 mellem 1-3 timer per uge i gennemsnit.

## 6. Indsatsspor 3: Vejledning og opkvalificering

### 6.1 Målgruppe

Målgruppen for indsatsen er borgere, der har behov for støtte til afklaring og konkretisering af beskæftigelsesmål. Borgerne, der visiteres til dette indsatsspor, vil have forskellige støttebehov og problemer i forhold til at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet, herunder misbrug, psykiske sygdomme, fysiske helbredsproblemer, begrænsede danskundskaber og udadreagerende adfærd, jf. bilag B1.

### 6.2 Rammen om indsatssporet

Indsatsen har til formål af afdække, hvad der skal til, for at borger kan komme i beskæftigelse.

### 6.3 Tilrettelæggelsen af indsatsen

I indsatsen skal borger præsenteres for de rammer og krav, der eksisterer på en ordinær virksomhed, inspireres til at se egne jobmuligheder og afklares ift. hvad der skal til, for at nå målet om beskæftigelse. Indsatsen forudsætter således, at Leverandøren har et godt overblik over, hvor der kan være behov for målgruppens kompetencer og arbejdskraft generelt, og hvor der kan være brug for den konkrete borgers kompetencer og arbejdskraft.

Borgeren skal som en del af indsatsen støttes i at få synliggjort ressourcer og kompetencer og beskrevet og indkredset egne jobmål. I den forbindelse skal borgerne kunne modtage støtte i at få udarbejdet et CV.

Formål	Resultatmål
Afdække hvad der skal til, for at borger kan komme i arbejde eller starte på uddannelse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borger får synliggjort egne ønsker, ressourcer og kompetencer.</li> <li>• Borger har kendskab til relevante brancheområder og brancheområder med gode beskæftigelsesmuligheder.</li> <li>• Borger kan konkretisere fremtidige jobmuligheder</li> <li>• Borger er motiveret og har tro på, at han/hun kan indgå på arbejdsmarkedet</li> <li>• Borger har udarbejdet eget CV</li> </ul>

Starter borger i en virksomhedstilknytning (ordinære timer, fleksjob og/eller virksomhedspraktik/løntilskud) i forløbets periode, tæller disse timer som aktivitetstimer leveret i forløbet, jf. afsnit 8 i bilag E. Leverandøren skal dog fastholde en kontakt, der muliggør nedenstående krav til dokumentation af forløb.

## 6.4 Dokumentation af borgerens forløb

Som en del af indsatsen skal der udarbejdes en leverandørrapport med en systematisk og kvalificeret beskrivelse af borgerens aktiviteter i tilbuddet, herunder hvordan disse aktiviteter har eller ikke har bidraget til progression i borgerens samlede forløb.

Udarbejdelse af leverandørrapporter skal foregå med den kadence, der angives i bestillingen fra jobcentret og følge retningslinjerne i bilag E afsnit 9 om "Leverandørrapporter". Ifm. afslutning af forløb skal der leveres en fyldestgørende beskrivelse af borgerens forløb, herunder hvordan borger har deltaget i forløbet og hvilke observationer ift. borgers funktionsevne, der er gjort.

Den afsluttende leverandørrapport skal indeholde beskrivelse af:

- hvilke aktiviteter borger har deltaget i, herunder hvordan der er arbejdet med at konkretisere borgers jobmål
- hvordan borger har reageret på og formået at deltage i aktiviteterne
- 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.
- om der har været behov for tilpasninger i løbet af indsatsen og hvorfor

## 6.5 Krav til indsatsporet

Indsatsporet er opbygget omkring de aktive tilbud i LAB:

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

### Varighed og intensitet

Forløbet skal typisk leveres med en varighed op til 12 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 mellem 5-10 timer per uge i gennemsnit. I visse tilfælde vil der være behov for at der leveres et andet antal timer i gennemsnit per uge.

# 7. Indsatsspør 4: Mentor

## 7.1 Målgruppe

Indsatsporet er rettet mod særligt udsatte borgere, der vurderes ikke aktuelt at kunne deltage i et aktivt tilbud. Borgeren kan være i en vanskelig og fastlåst social situation og/eller have omfattende helbreds-mæssige barrierer, herunder både psykiske og fysiske uafklarede problemstillinger.

## 7.2 Rammen om indsatsporet

Formålet med indsatsen er, at særligt udsatte borgere hjælpes og støttes i at stabilisere deres livssituation, så de bliver i stand til at deltage i en beskæftigelsesrettet indsats på egen hånd.



Fokus for alle borgere i målgruppen er, at deres indsats 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.

### 7.3 Tilrettelæggelsen af indsatsen

#### Opbygning af fundament for indsatsen

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 eller alternativt bliver afklaret til anden ydelse.

Formål	Resultatmål
Fundament for indsatsen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At der opbygges en tillidsfuld kontakt mellem borger og mentor</li> <li>• At borger bliver motiveret for at arbejde sammen med mentor</li> </ul>

#### Indsatser for at borger bliver klar til at deltage i aktive tilbud eller får afklaret arbejdsevnen

Mentoren skal hjælpe borger med at få stabiliseret sin sociale og/eller helbredsmæssige situation, fx ift. bolig, gæld, misbrug eller sygdom mhp. at blive klar til at deltage i aktive beskæftigelsesrettede tilbud. Det kan fx 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.

Formål	Resultatmål
Borger kan deltage i beskæftigelsesindsatser på egen hånd eller får afdækket arbejdsevne	<p><b>Overordnet resultatmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At borger bliver klar til at deltage i beskæftigelsesrettede indsats på egen hånd</li> </ul> <p><b>Delresultatmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At borgerens ressourcer og behov for støtte afdækkes</li> <li>• At det identificeres, hvor i borgers situation der er særligt behov for at sætte ind, så borger kan komme til at deltage i aktive indsatser</li> <li>• At der iværksættes indsatser, som er med til at stabilisere borgers sociale, fysiske eller psykiske situation</li> </ul>

### 7.4 Dokumentation af borgerens forløb

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

I løbet af borgerens mentorforløb skal Leverandøren udarbejde leverandørrapporter med en systematisk og kvalificeret beskrivelse af borgerens arbejdsevne og de aktiviteter, der er arbejdet med i indsatsen, herunder hvordan disse aktiviteter har bidraget til progression i borgerens forløb. Rapporterne skal udarbejdes med den kadence, der er angivet i bestillingen fra jobcentret og ifølge de retningslinjer, der er angivet i bilag E afsnit 9 om 'Leverandørrapporter'. 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 en fyldestgørende beskrivelse af borgerens forløb, herunder hvordan borger har deltaget i forløbet, hvilke objektive observationer der er gjort ift. borgers arbejdsevne, og hvordan forløbet har bidraget til progression i borgerens sag. Den afsluttende rapport skal være konkret og af en faglig kvalitet, der sikrer relevante og dokumenterede perspektiver på borgerens sag, som er med til at sikre den nødvendige og ønskede fremdrift i borgerens sag.

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
- 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
- forslag til indsatser der bør iværksættes for, at borger kan komme tilbage på arbejdsmarkedet

## 7.5 Krav til indsatsporet

Indsatsporet er opbygget omkring følgende tilbud i LAB:

- Mentorstøtte, jf. LAB kap. 26

### 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 bestille forløb af en længere varighed.

Forløbet vil typisk blive booket med et konkret ugentligt timetal et sted mellem 1-4 timer per uge i gennemsnit. I visse tilfælde vil der være behov for at der leveres et andet antal timer i gennemsnit per uge.

## 8. Indsatsspor 5: Tilbud til særligt udsatte borgere

### 8.1 Målgruppe

Indsatsporet er rettet mod borgere, der efter jobcentrets vurdering har brug for i særligt rummelige omgivelser og over en længere periode at udvikle og træne beskæftigelsesrettede færdigheder for at kunne tilknyttes en ordinær virksomhed og/eller få afklaret arbejdsevne. Det kan fx være borgere som er særligt psykisk sårbare, som har et svært og længerevarende misbrug og/eller er hjemløse. Fælles for borgere i målgruppen er, at de efter jobcentrets vurdering har brug for en indsats, hvor de faglige kompetencer, fysiske omgivelser, anvendte metodetilgang el.lign. er anderledes end de, der kan omfattes af de øvrige indsatsspor efter denne rammeaftale.

### 8.2 Rammen om indsatsporet

Indsatsen skal i overvejende grad tilrettelægges, så borgerne kan afprøves i arbejdsmarkedslignende situationer og udvikle færdigheder ift. og/eller får afklaret de fremtidige muligheder for tilknytning til en ordinær virksomhed, herunder fungere under de rammer og vilkår, der er på

en arbejdsplads. Aktiviteterne skal tillige bidrage til, at borgerne har noget at stå op til, og at de får afklaret deres beskæftigelsesmæssige kompetencer og interesser. Derudover skal indsatsen bidrage til, at borgerne får styrket deres selvtillid og tro på, at de kan bidrage på arbejdsmarkedet.

Indsatsen skal være individuel og helhedsorienteret og kunne rumme borgere, der har meget vanskeligt ved at leve op til forventningerne på en ordinær virksomhed, herunder at møde stabilt.

### 8.3 Tilrettelæggelse af indsatsen

Ordregiver opfordrer Tilbudsgiver til at komme med konstruktive forslag til indsatser for gruppen af borgere, der jf. pkt. 8.1 har behov for et tilbud, der adskiller sig fra tilbuddene beskrevet i spor 1, fx pga. behov for andre fysiske omgivelser, andre metodegreb, anden faglig ekspertise el.lign.

#### Ordregiver har følgende resultatmål for indsatsen:

- At der fastsættes en plan for forløbet
- At borger bliver motiveret for at deltage i forløbet
- At borger kan fastholde et stabilt fremmøde
- At der opbygges en tillidsfuld kontakt mellem borger og leverandør
- At borger bliver bevidst om egne evner ift. arbejdsmarkedet og motiveret for at komme ud på arbejdsmarkedet
- At der igangsættes indsatser, som hjælper borger til at håndtere sine udfordringer
- At eventuelle behov for tilbud/indsatser fra fx egen læge, kommunale og regionale behandlingstilbud, andre forvaltninger m.v. identificeres og håndteres
- At der er beskrivelser af borgers funktions- og arbejdsevne
- At der sker udvikling i timer og arbejdsopgaver
- At borger har udarbejdet eget CV på Jobnet

Ordregiver ser gerne, at tilbuddet indeholder aktiviteter i form af arbejde i hertil indrettede interne værksteder/funktioner hos Leverandøren og/eller på en virksomhed.

Starter borger i en virksomhedstilknytning (ordinære timer, fleksjob og/eller virksomhedspraktik/løntilskud) i forløbets periode, tæller disse timer som aktivitetstimer leveret i forløbet, jf. afsnit 8 i bilag E. Leverandøren kan dog ikke afvige fra de nærmere fastsatte krav for kontakt under virksomhedstilknytningen.

Ved virksomhedstilknytning skal der som minimum foretages opfølgning hver 14. dag for at sikre, at borgerne fastholdes i virksomhedsplaceringen. Opfølgningen skal tilrettelægges individuelt således, at borgere med behov for tættere opfølgning også imødekommes. Opfølgningen skal som udgangspunkt ske ved en ansigt-til-ansigt samtale med borger og/eller besøg hos virksomheden, men kan efter konkret vurdering foregå telefonisk som aktivitetstid "ude af huset", jf. bilag E, afsnit 8.

### 8.4 Dokumentation af borgerens forløb

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

I løbet af borgerens forløb skal Leverandøren udarbejde leverandørrapporter med en systematisk og kvalificeret beskrivelse af borgerens arbejdsevne og aktiviteter i tilbuddet, herunder hvordan disse aktiviteter har bidraget til progression i borgerens forløb. Rapporterne skal udarbejdes med den kadence, der er angivet i bestillingen fra jobcentret og ifølge de retningslinjer, der er angivet i bilag E afsnit 9 om 'Leverandørrapporter'. 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 en fyldestgørende beskrivelse af borgerens forløb, herunder Leverandørens vurdering af, hvordan borger har deltaget i forløbet, hvilke objektive observationer der er gjort ift. borgers arbejdsevne, og hvordan forløbet har bidraget til progression i borgerens sag. 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 skabe og dermed også sikre den nødvendige og ønskede fremdrift i borgerens sag.

Den afsluttende leverandørrapport skal indeholde beskrivelse af:

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

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

### **8.5 Krav til indsatsporet**

Indsatsporet er opbygget omkring de aktive tilbud i LAB:

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

### **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 bestille forløb af en længere varighed.

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

## 9. Krav til elementer

I det følgende fremgår krav til de elementer, der skal kunne anvendes til løbende at udvikle indsatsen for udsatte borgere, jf. afsnit 3.2.

### 9.1 Generelt for alle elementer

Aktiviteterne under elementerne skal kunne indgå i en indsats, der iværksættes på baggrund af følgende lovgrundlag:

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

### 9.2 Elementer med individuel tid (element 1 og 2)

#### Krav til elementer med individuel tid

Der er i alt to elementer, der består af individuelle aktiviteter (jf. figur 2 i afsnit 3.2).

Ved de individuelle elementer skal aktivitetstiden<sup>1</sup> med borger anvendes som '1 til 1' aktivitetstid mellem borger og medarbejder hos Leverandør og må dermed ikke planlægges som holdaktiviteter.

Element 1 (individuel tid, standard) skal kunne anvendes til indsatser, hvor der bookes mellem 1 eller flere individuelle aktivitetstimer pr. uge., imens element 2 (individuel tid, særlig lavintensiv) er målrettet indsatser med begrænset ugentligt individuel aktivitetstid med borger. Element 2 vil således som udgangspunkt kun blive anvendt ved indsatser med 30 min. indsats med borger per uge og vil som udgangspunkt ikke blive kombineret med øvrige elementer.

#### Aktiviteter ved elementer med individuel tid

Aktiviteterne, der tilbydes, skal være målrettet en bred gruppe af udsatte borgere med forskellige støttebehov og problemer i forhold til at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet (jf. målgruppebeskrivelsen, bilag B1).

Elementerne med individuel tid med borger skal kunne bestå af en bred vifte af virksomhedsrettede aktiviteter med fokus på at få borger ud på en virksomhed i ordinære timer og/eller en virksomhedsplacering, bl.a. virksomhedsbesøg, individuelle samtaler med erhvervscoach mv. Derudover skal der kunne tilbydes individuelle aktiviteter, som er målrettet fastholdelse af borgere, der er ude på en virksomhed, herunder rådgivning fra fysioterapeut/ergoterapeut.

Samtidig skal der kunne tilbydes individuelle aktiviteter, der kan understøtte de enkelte borgere i forhold til de sociale- og helbredsmæssige udfordringer, der kan stå i vejen for, at de kommer ud på en virksomhed og/eller bliver fastholdt på en virksomhed.

#### Dokumentation af borgerens forløb

---

<sup>1</sup>De timer, borger er visiteret til indsats hos Leverandøren, er aktivitetstimer. Aktivitetstimer forstås som tid, hvor leverandør har planlagt aktivitet med borger. Se mere i bilag E, afsnit 8.

Som en del af indsatsen under elementerne med individuel tid skal der kunne leveres en leverandørrapport med en systematisk og kvalificeret beskrivelse af borgernes arbejdsevne. Udarbejdelse af leverandørrapporter skal kunne foregå med den kadence, der angives i bestillingen fra jobcentret og følge retningslinjerne, der er angivet i bilag E afsnit 9 om 'Leverandørrapporter'.

Den afsluttende rapport skal være konkret og af en faglig kvalitet, der sikrer relevant og dokumenterede perspektiver på borgerens sag, som er med til at sikre den nødvendige og ønskede fremdrift i borgerens sag. Omfanget af dokumentation skal kunne leveres af samme omfang, som det fx er kravsat under virksomhedssporet (indsatsspor 1), jf. afsnit 4.4.

### **9.3 Element med specialiseret indsats til borgere med psykiske lidelser (element 3)**

#### **Krav til element 3: Specialiseret indsats til borgere med psykiske lidelser**

Ved element 3 (specialiseret indsats til borgere med psykiske lidelser) skal der tilbydes '1 til 1' relation med psykolog målrettet borgere, der har behov for afklaring af arbejdsevne eller for individuel hjælp til mestring af bl.a. personlige, psykiske og/eller sociale problemstillinger, der står i vejen for borgers tilknytning til arbejdsmarkedet.

Følgende aktiviteter kan fx indgå i et forløb:

- Psykoeducation mhp. at leve med udfordringer, herunder opnår et højere selvoplevet funktionsniveau.
- Hjælp til udvikling af strategier til at håndtere arbejdsdagen, og de udfordringer der kan være ift. at indgå på en arbejdsplads.

Ordregiver gør opmærksom på, at beskæftigelsesrettet psykolog alene består af afklaring og støtte ift. arbejdsmarkedet og således ikke omfatter behandling, undersøgelse eller diagnostisering.

#### **Dokumentation af borgerens forløb**

Som en del af indsatsen under elementet med specialiseret indsats til borgere med psykiske lidelser skal der kunne leveres en leverandørrapport med en systematisk og kvalificeret beskrivelse af borgernes arbejdsevne. Udarbejdelse af leverandørrapporter skal kunne foregå med den kadence, der angives i bestillingen fra jobcentret og ifølge retningslinjerne, der er angivet i bilag E afsnit 9 om 'Leverandørrapporter'.

Den afsluttende rapport skal være konkret og af en faglig kvalitet, der sikrer relevant og dokumenterede perspektiver på borgerens sag, som er med til at sikre den nødvendige og ønskede fremdrift i borgerens sag.



## Udbudsområde 2

Kravspecifikation for aktive tilbud til sygemeldte borgere

## 1. Indledning

Formålet med denne kravspecifikation er at beskrive krav og forslag til beskæftigelsesindsats for sygemeldte borgere i Københavns Kommune.

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

*Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal med omsorg, inddragelse og høj faglighed skabe gode brugeroplevelser og hjælpe ledige københavnere i ordinære job og uddannelse for at sikre et værdigt forsørgelsesgrundlag og være en stærk samarbejdspartner for virksomhederne.*

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

Indsatsen skal tilrettelægges med udgangspunkt i erfaringerne fra bl.a. 'Flere skal med' 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 funktions- og arbejdsevne.

## 2. Generelle krav til indsatserne

Kravspecifikationen stiller som minimumskrav, at en række aktiviteter skal indgå i indsatsen. Minimumskravene følger af Lov om sygedagpenge (nr.68 af 25. januar 2019 med senere ændringer) (SDP) samt lov om aktiv beskæftigelsesindsats (nr. 548 af 7. maj 2019) (LAB).

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

Derudover gælder følgende overordnede krav for indsatsen under dette udbudsområde:

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



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

Københavns Kommune opfordrer mindre og specialiserede tilbudsgivere til at gå sammen i konsortier med henblik på enten at kunne afgive et samlet tilbud, der dækker alle indsatsområder, eller indgå som underleverandører.

### **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 Leverandørerne årligt afgive en opsamling, der beskriver Leverandørens arbejde med videnopsamling og udvikling af forløbene i året, herunder hvad Leverandøren har af forslag til ændringer i forløbene som følge heraf. Leverandøren skal som led i den årlige opsamling foretage en praksisundersøgelse af mindst 10 tilfældigt udvalgte forløb for hvert udbudsområde, der er leveret af Leverandøren. De udvalgte forløb (Cpr-nr) skal være Ordre, der er afsluttet i 2. halvår af kalenderåret (juli-december), så Ordregiver kan bidrage med validerede afgangstal for de udvalgte forløb. Videnopsamlingen skal afgives senest 3 måneder efter hver gennemført år af Kontrakten. Første videnopsamling skal derfor senest leveres d. 30. september 2021.

Videnopsamlingen skal afgives i et format, der kan forelægges Beskæftigelses- og Integrationsudvalget til orientering.

### **Kendskab til målgruppen og sygedagpengeområdet**

Tilbudsgiver skal udvise kendskab til målgruppen og relevant lovgivning på området (særligt sygedagpengeloven), herunder kendskab til begrebet om uarbejdsdygtighed og reglerne om forlængelse af sygedagpenge. 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.

Tilbudsgiver skal løbende have fokus på, at de ansatte hos tilbudsgiver har indsigt i den viden, der indsamles om målgruppen, og i de centrale elementer af lovgivningen, ligesom Tilbudsgiver skal sørge for intern kvalitetssikring af de rapporter og indsatser, der leveres til Ordregiver.

Indsigt i området vurderes at være en forudsætning for, at der kan tilrettelægges en indsats hos Tilbudsgiver, der er virksom og i sammenhæng med det arbejde, som jobcentret udfører ifølge lovgivningen. Tilbudsgiver skal – med mindre andet aftales - ikke udføre myndighedsarbejde (fx træffe afgørelser).

### 3. Introduktion: Indsatsspor og elementer for sygemeldte borgere

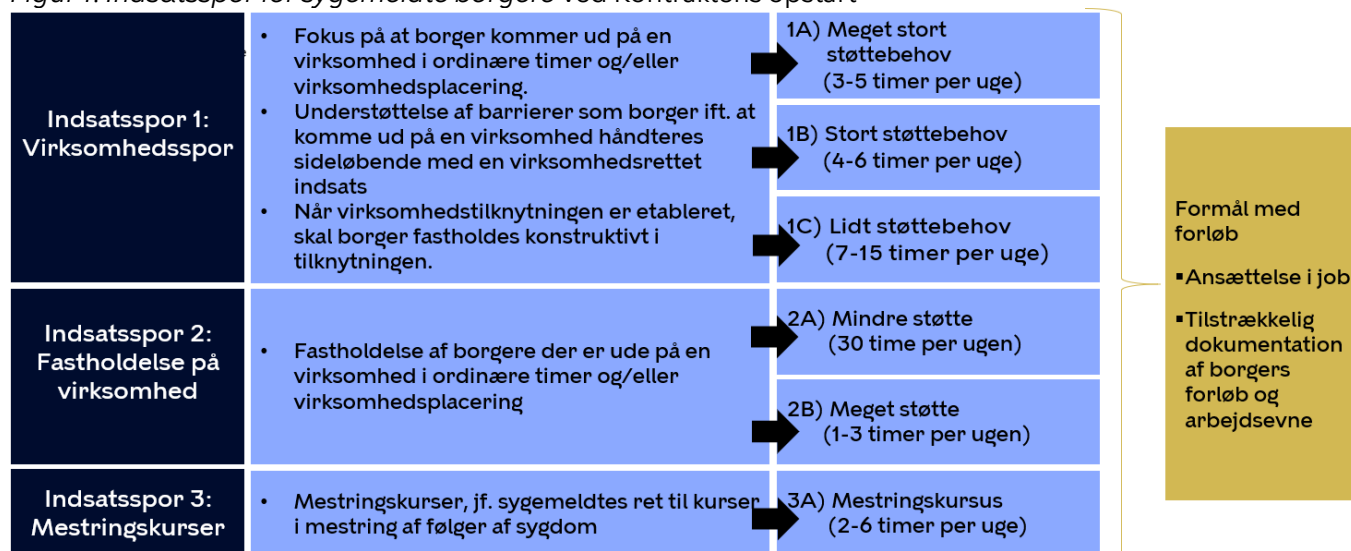
Udbudsområde 1 (sygemeldte borgere) består dels af en række indsatsspor, som Tilbudsgiver skal kunne visitere borgere til ved Kontraktens opstart (afsnit 3.1). Derudover består udbudsområdet af en række elementer, der ikke tages i brug ved Kontraktens opstart, men som kan anvendes til løbende at oprette nye tilbud i kontraktperioden (afsnit 3.2).

#### 3.1. indsatsspor ved opstart af Kontrakt

Udbuddet består af tre indsatsspor, der er illustreret nedenfor i figur 1 (hhv. virksomhedsspor, fastholdelse på virksomhed og mestringskurser). Såfremt Tilbudsgiver tildes Kontrakt på baggrund af udbuddet, skal Ordregiver kunne visitere borgere til tilbud under disse indsatsspor ved ikrafttrædelse af Kontrakten.

I kravspecifikationens afsnit 4-6 uddybes kravene til indsatssporerne, herunder de enkelte tilbud under indsatssporerne.

Figur 1: Indsatsspor for sygemeldte borgere ved Kontraktens opstart



Ordregiver vil foretage en individuel vurdering af, hvilket tilbud de enkelte borgere vil kunne profitere af. I denne vurdering vil indgå borgerens udfordringer i forhold til at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet, herunder kendetegnende ved og kompleksiteten i disse udfordringer.

#### 3.2 Elementer til løbende udvikling af nye indsatser

I kontraktperioden kan der opstå uforudsete indsatsbehov, der kan afføde et behov for at oprette nye beskæftigelsestilbud hos leverandøren. Det kan fx være i forbindelse med vedtagelse af ny lovgivning, eller hvis der kommer ny viden på området.

Ud over de indsatsspor, der skal udgøre den samlede tilbudsvifte ved Kontraktens ikrafttræden (jf. afsnit 3.1), indeholder udbudsområdet derfor en række ekstra elementer, der skal kunne anvendes til løbende udvikling af nye beskæftigelsestilbud til udsatte borgere. Elementerne vil ikke være en del af tilbudsviften ved Kontraktens opstart. Elementerne fremgår af figur 2 nedenfor.

Figur 2: Elementer til evt. løbende udvikling af nye indsats

Individuel tid	Element 1: Individuel tid, standard	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '1 til 1' tid med borger på ml. én eller flere timer i gnst. om ugen</li> <li>• Bred vifte af forskellige virksomhedsrettede aktiviteter samt aktiviteter målrettet helbredsmæssige og sociale udfordringer</li> </ul>
	Element 2: Individuel tid, særlig lavintensiv	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '1 til 1' tid med borger på 30 min. i gnst. om ugen</li> <li>• Bred vifte af forskellige virksomhedsrettede aktiviteter samt aktiviteter målrettet helbredsmæssige og sociale udfordringer</li> </ul>
Specialiseret indsats - Borgere med psykiske lidelser	Element 3: Specialiseret indsats til borgere med psykiske lidelser	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '1 til 1' relation med psykolog. Forventeligt én time i gnst. om ugen.</li> <li>• Støtte ift. arbejdsmarkedet, herunder mestrings af personlige, psykiske og/eller sociale udfordringer</li> <li>• Afklaring af arbejdsevne</li> </ul>

Formålet med elementerne er at sikre mulighed for, at Ordregiver – efter kontraktindgåelsen – løbende kan indgå i et samarbejde med Leverandøren om at udvikle nye beskæftigelsestilbud, der kan dække nye og uforudsete indsatsbehov.

Indgåelse af aftale med Leverandørerne om nye tilbud vil ske på centralt niveau hos Ordregiver i et samarbejde med Leverandøren. Det konkrete samarbejde om løbende udvikling af nye beskæftigelsestilbud er nærmere beskrevet i bilag G (Samarbejdsorganisation). De enkelte sagsbehandlere på jobcentrene vil ikke kunne oprette nye beskæftigelsestilbud vha. elementerne. Når der er indgået aftale mellem Leverandør og Ordregiver om oprettelse af et nyt beskæftigelsestilbud, vil der blive oprettet ét nyt tilbuds-id i Ordregivers it-ordrestyringssystem, som sagsbehandlerne på jobcentrene kan anvende til at visitere borgere til det nye beskæftigelsestilbud.

I kravspecifikationens afsnit 7 uddybes kravene til de enkelte elementer, herunder krav til aktiviteter og metoder.

Nedenfor er skitseret en række eksempler på, hvordan elementerne kan anvendes til at oprette nye beskæftigelsestilbud i løbet af kontraktperioden. Som det også illustreres via disse eksempler, kan elementerne anvendes på forskellige måder til at oprette nye tilbud. De kan fx anvendes som følger (ikke udtømmende):

- Ét eller flere af elementerne kan tilknyttes de eksisterende indsats, der etableres ved Kontraktens opstart (jf. afsnit 3.1). Se eksempel 1-3 nedenfor.
- Selvstændig anvendelse af ét element til at lave et nyt beskæftigelsestilbud. Se eksempel 4 nedenfor.
- Kombination af flere af elementerne til nye beskæftigelsestilbud uden brug af de indsats, der udgør tilbudsviften ved Kontraktens opstart. Se eksempel 5 nedenfor.

### Eksempler på anvendelse af elementer til udarbejdelse af nye beskæftigelsestilbud

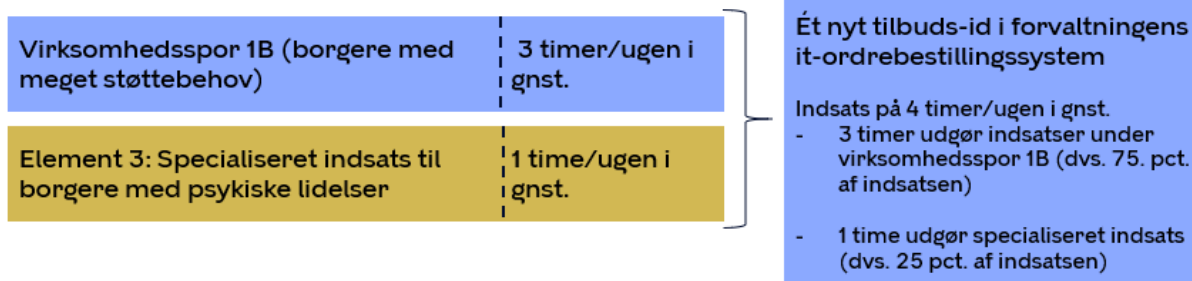
Nedenfor fremgår en række eksempler på, hvordan elementerne løbende i kontraktperioden kan anvendes til at oprette nye beskæftigelsestilbud til borgere.

Det skal bemærkes, at nedenstående blot er eksempler på mulige konstruktioner af nye beskæftigelsestilbud. Såfremt der bliver behov for at udforme nye tilbud, vil den faglige vurdering af, hvilken konstruktion der er behov for, ske i et samarbejde med Leverandøren, jf. bilag G (Samarbejdsorganisation).

For beregning af timeprisen for de nye tilbud se bilag C2 (betalings- og faktureringsbetingelser).

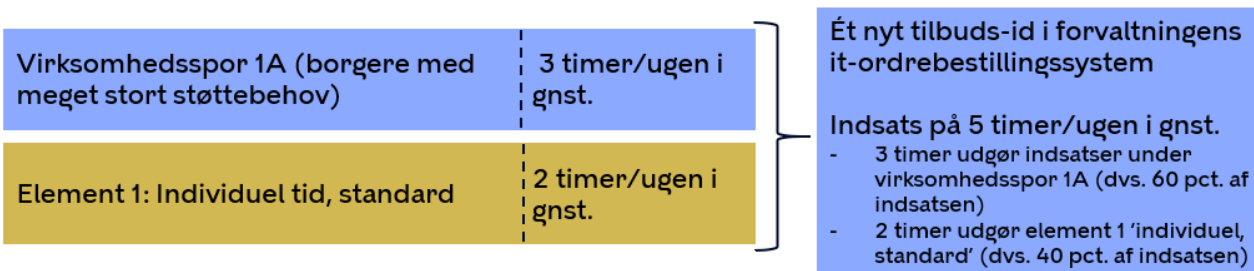
#### Eksempel 1:

Eksempel hvor flere udsatte borgere vurderes at kunne have gavn af ugentlige samtaler med en psykolog samtidig med, at de deltager i en indsats under virksomhedsspor 1B.



#### Eksempel 2:

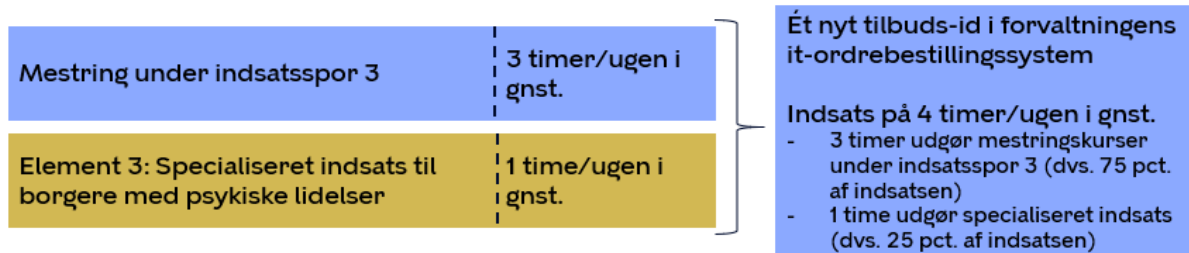
Eksempel hvor det vurderes, at en del af de udsatte borgere med meget stort støttebehov har behov for mere '1 til 1' tid end dét, der kan tilbydes under virksomhedsspor 1A.



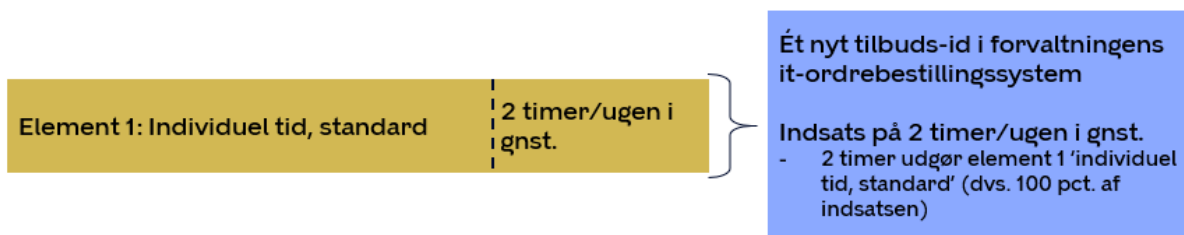
Da der også er krav om individuel tid med borger under virksomhedsspor 1A (borgere med meget stort støttebehov) forventes det som udgangspunkt, at den gennemsnitlige ugentlige individuelle tid med borger i dette eksempel vil overstige de to timer, der er afsat via element 1.

Eksempel 3:

Eksempel hvor flere borgere kan have gavn af ugentlige samtaler med psykolog sideløbende med, at de deltager i et mestringskursus.

Eksempel 4:

Eksempel hvor flere borgere vurderes at have gavn af en virksomhedsrettet indsats, der udelukkende består af '1 til 1' tid mellem borger og medarbejder hos Leverandør, og hvor denne indsats ikke kan dækkes af indsatserne under indsatsspor 2 'Fastholdelse på virksomhed'.

Eksempel 5:

Eksempel hvor flere borgere har behov for tilrettelæggelse af en virksomhedsrettet indsats, der udelukkende består af '1 til 1' tid mellem borger og medarbejder hos Leverandør. Sideløbende hermed har de enkelte borgere behov for løbende samtaler med psykolog.



I de følgende afsnit (afsnit 4-6) vil kravene til de tre indsatsspor, der skal kunne visiteres til ved ikrafttrædelse af Kontrakten for blive beskrevet. I afsnit 7 beskrives kravene til de enkelte elementer, der i løbet af kontraktperioden skal kunne benyttes til udvikling af nye beskæftigelsestilbud.

## **4. Indsatsspor 1: Virksomhedsspor**

### **4.1 Målgruppe**

Indsatsen er primært rettet mod sygedagpengemodtagere og borgere i jobafklaringsforløb, men andre målgrupper kan også inkluderes, jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats § 6.

Hovedparten af de sygemeldte borgere, der visiteres til dette indsatsspor, vil være sygemeldt fra ledighed eller have mistet deres arbejde i forbindelse med deres sygemelding. Der vil dog også kunne visiteres borgere, der er sygemeldt fra et arbejde, til indsatserne.

Borgere, der visiteres til en indsats under 'virksomhedssporet', vil ofte blive visiteret til tilbuddet 1B (målrettet borgere med meget støttebehov). Indsatserne 1A (målrettet borgere med meget stort støttebehov) og 1C (borgere med lidt støttebehov) forventes at blive anvendt i et mindre omfang end indsats 1B. I løbet af aftaleperioden kan der dog ske ændringer i mønstret af anvendelsen af de forskellige indsatser.

### **4.2 Rammen for indsatsporet**

Indsatsen skal opbygges med udgangspunkt i princippet om, at borgeren bedst opnår fodfæste på arbejdsmarkedet ved at komme i gang på en arbejdsplads, og at afklaring og motivation skabes i jobsammenhænge.

Indsatsen skal derfor have fokus på, at borgere i målgruppen hurtigst muligt kommer (tilbage) i ordinært arbejde, evt. via brug af handicapkompenserende ordninger og/eller via en forudgående virksomhedsplacering. Samtidig skal indsatsen have fokus på, at der skabes tilstrækkeligt grundlag til at kunne vurdere borgerens arbejdsevne, skånebehov og antal timer, som borgeren kan arbejde.

#### **Individuelt fokus**

Borgerne i målgruppen har forskellige behov og helbredsmæssige udfordringer i forhold til at vende tilbage til arbejdsmarkedet. Indsatsen skal derfor tilrettelægges individuelt og med udgangspunkt i de enkelte borgeres forudsætninger, behov og helbredstilstand.

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

### **4.3 Tilrettelæggelsen af indsatsen**

#### **Fastsættelse af retning for forløbet**

Borgerens egne jobmål skal sætte retningen for borgerens forløb. Hvis borgeren ikke allerede har et jobmål ved opstart af forløbet, skal borgeren derfor understøttes i at få beskrevet og indkredset sit eget jobmål. Dette skal bl.a. gøres ved at understøtte borger i at udarbejde et CV.

Formål	Resultatmål
Fastsættelse af retningen for forløbet	<p><b>Overordnet resultatmål:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At der er fastlagt en plan for borgers forløb med udgangspunkt i borgerens jobmål. Via planen skal det fremgå, hvilke indsatser borger skal igennem. Såfremt borgerens behov ændrer sig undervejs, udarbejdes en ny plan for borgerens forløb.</li> <li>• At borger har udarbejdet CV og/eller opdateret sit CV</li> </ul> <p><b>Delresultatmål:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borger får synliggjort egne ønsker, ressourcer og kompetencer.</li> </ul>

### Konkretisering af jobmål

Indsatsen frem til etablering af ordinære timer og/eller en virksomhedsplacering skal tilrettelægges i et tæt samarbejde med virksomheder, hvor borgeren via virksomhedsbesøg og andre aktiviteter omfattet af LAB, kap. 14 får konkretiseret sit jobmål.

Derudover skal de virksomhedsrettede aktiviteter kunne bestå af:

- Understøttelse i udarbejdelse af CV
- Brancheafklaring og inspiration til brancheskifte
- Karriererådgivning
- Understøttelse i job- og praktiksøgning og træning i jobsamtaler

Ud over ovenstående aktiviteter kan Tilbudsgiver komme med øvrige forpligtende forslag til relevante aktiviteter.

Indsatsen skal have fokus på at skabe det rette match mellem de enkelte borgere og relevante job- og praktikåbninger. Indsatsen forudsætter således, at Leverandøren har et godt overblik over, hvor der kan være behov for borgernes kompetencer og arbejdskraft. Det kan for visse borgere kræve vedholdenhed således, at der undervejs i et forløb etableres flere virksomhedsplaceringer og/eller ordinære timer på forskellige virksomheder, indtil det rette match er fundet.

Formål	Resultatmål
Konkretisering af jobmål	<p><b>Overordnede resultatmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borger matches med relevant(e) virksomhed(er) (ordinære timer og/eller virksomhedspraktik)</li> <li>• For borgere med meget stort støttebehov (dvs. borgere visiteret til indsatserne 1A beskrevet i afsnit 4.5.1 nedenfor) forventes det, at der som udgangspunkt er etableret ordinære timer og/eller virksomhedspraktik senest 13 uger efter borgeres opstart hos leverandøren.</li> <li>• For borgere med stort eller lidt støttebehov (dvs. borgere visiteret til indsatserne 1B og 1C beskrevet i afsnit 4.5.2 og 4.5.3 nedenfor) forventes det, at der som udgangspunkt er etableret ordinære timer og/eller virksomhedspraktik senest 6 uger efter borgeres opstart hos leverandøren.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Såfremt der ikke er etableret ordinære timer og/eller virksomhedspraktik inden for dette tidsrum (hhv. 6 uger og 13 uger), skal der i rapporten til jobcentret fremgå en begrundelse.</li> </ul> <p><b>Delresultatmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borger er motiveret og har tro på, at han/hun kan indgå på arbejdsmarkedet</li> <li>• Borger får erfaring med jobfunktioner</li> <li>• Borger får kendskab til brancheområder, og hvor der er gode beskæftigelsesmuligheder</li> <li>• Borger kan beskrive sine kompetencer og eventuelle skånebehov og kan indgå i jobsamtaler</li> <li>• Borger kan konkretisere fremtidige jobmuligheder</li> </ul> <p>I forhold til udarbejdelse af CV gælder derudover følgende resultatmål:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borger vedligeholder sin joblog, og borgers kompetencer og erfaringer fremgår på jobnet.</li> </ul>
--	--

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

Forud for, at borger starter i en virksomhed (ordinære timer og/eller virksomhedspraktik), er det afgørende at få forventningsafstemt formål og indhold mellem borger og virksomhed – det gælder særligt, hvis der ikke er forventning om, at virksomhedspraktikken kan resultere i et job på samme arbejdsplads.

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

Starter borger i en virksomhedstilknytning (ordinære timer, fleksjob og/eller virksomhedspraktik/løntilskud) i forløbets periode, tæller disse timer som aktivitetstimer leveret i forløbet, jf. afsnit 8 i bilag E. Leverandøren kan dog ikke afvige fra de nærmere fastsatte krav for kontakt under virksomhedstilknytningen.

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

Der skal som minimum foretages opfølgning hver 14. dag for at sikre, at borgerne fastholdes i virksomhedsplaceringen. Opfølgningen skal tilrettelægges individuelt således, at borgere med behov for tættere opfølgning også imødekommes. Opfølgningen skal som udgangspunkt ske ved en ansigt-til-ansigt samtale med borger og/eller besøg hos virksomheden, men kan efter konkret vurdering foregå telefonisk som aktivitetstid "ude af huset", jf. bilag E, afsnit 8.



<b>Formål</b>	<b>Resultatmål</b>
Indgåelse af aftale med virksomhed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der foreligger en skriftlig aftale mellem virksomhed, borger og Leverandør med en klar plan for opfølgning undervejs i borgerens forløb på virksomhed.</li> </ul>
Fastholdelse på virksomhed	<p><b>Overordnede resultatmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borger fastholdes på virksomheden</li> <li>• Der er progression i det ugentlige timetal</li> </ul> <p><b>Delresultatmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er afdækket skånebehov og eventuelle behov for brug af hjælpemidler/personlig assistance</li> <li>• Borger og virksomhed har opnået øget kendskab til optimal arbejdspladsindretning, hjælpemidler, skånehensyn, arbejdsteknikker mv.</li> </ul>

### Særligt for sygemeldte fra et arbejde

For borgere sygemeldt fra et arbejde er formålet med indsatsen, at borger understøttes i at blive fastholdt på nuværende arbejdsplads. Indsatsen skal således understøtte borgeren i gradvist at kunne vende tilbage til arbejdet, evt. ved brug af handicapkompenserende ordninger.

<b>Formål</b>	<b>Resultatmål</b>
Tilbagevenden til eksisterende arbejdsplads	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er udarbejdet en plan i samarbejde med borger og evt. borgers arbejdsgiver for, hvordan borger gradvis kan vende tilbage til arbejdet.</li> <li>• Der er afdækket, om der er behov for tilpasning af arbejdsopgaver og/eller hjælpemidler</li> </ul>

### Krav til håndtering af helbredsmæssige udfordringer

For både sygemeldte fra ledighed og sygemeldte i ansættelse skal der parallelt med den virksomhedsrettede/arbejdspladsbaserede indsats være fokus på de forskellige barrierer, som den enkelte borger eventuelt oplever, står i vejen for, at de kan komme ud på og/eller fastholdes på en virksomhed. Det er helt centralt, at borgernes eventuelle udfordringer håndteres sideløbende med en virksomhedsrettet indsats og således ikke står i vejen for at arbejde virksomhedsrettet med borgeren.

Disse indsatser skal kunne bestå af:

- Fysioterapeutisk og ergoterapeutisk rådgivning i forhold til arbejdspladsindretning, hjælpemidler, skånehensyn, arbejdsstillinger mv.
- Fysisk træning
- Håndtering af og/eller beskæftigelsesrettet rådgivning i forhold til psykiske lidelser
- Opbygning af kompetencer hos borger til at gebærde sig i sundhedsvæsenet.

Ud over ovenstående aktiviteter kan tilbudsgiver komme med øvrige forpligtende forslag til relevante aktiviteter for målgruppen.

Formål	Resultatmål
Håndtering af helbredsmæssige udfordringer sideløbende med en virksomhedsrettet indsats	<b>Overordnet resultatmål</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>At borger – sideløbende med den virksomhedsrettede indsats – støttes i at håndtere helbredsmæssige og sociale barrierer, således at borger er i stand til at komme ud og blive fastholdt på en virksomhed i ordinære timer og/eller virksomhedspraktik.</li> </ul>

#### 4.4 Dokumentation af borgerens forløb

Som en central del af indsatsen, skal der udarbejdes en leverandørrapport med en systematisk og kvalificeret beskrivelse af borgerens arbejdsevne. Udarbejdelse af leverandørrapporter skal foregå med den kadence, der angives i bestillingen fra jobcentret og ifølge de retningslinjer, der er angivet i bilag E afsnit 9 om 'Leverandørrapporter'.

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

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

Særligt for den afsluttende leverandørrapport gælder det, at den skal beskrive:

- de fokusområder, der er arbejdet med i forløbet, herunder de konkrete opgaver, som borgeren har forsøgt at varetage samt begrundelse for valg af opgaver, og hvilke af opgaverne som borgeren hhv. har kunnet håndtere og ikke har kunnet håndtere pga. begrænsninger i arbejdsevnen.
- hvilke skånehensyn, der er taget for, at borgeren har kunnet løse de pågældende opgaver.
- hvordan der (bl.a. via hjælpemidler) er forsøgt at kompensere for borgerens begrænsninger i arbejdsevnen, og hvilken effekt de konkrete kompensationer har haft på borgerens evne til at varetage de konkrete opgaver.
- oplysning om, hvor mange timer borgeren har arbejdet, og om der har været progression, herunder argumentation for hvorfor timeantallet har været på/er endt på bestemt niveau.
- en vurdering af, om borgerens beskæftigelsesmål er realistisk set i forhold til det brede arbejdsmarked og en vurdering af de vigtigste fokusområder for at borgeren kan komme i job/uddannelse.
- 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.
- Såfremt borger har været tilknyttet en arbejdsplads, skal der være en beskrivelse af arbejdsgivers vurdering af bl.a. borgers arbejdsevne, kompetencer mv.

Den afsluttende rapport skal være konkret og af en faglig kvalitet, der sikrer relevante og dokumenterede perspektiver på borgerens sag, som er med til at sikre den nødvendige og ønskede fremdrift i borgerens sag.

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

For at sikre relevant og tilstrækkelig dokumentation i borgerens sag skal Leverandøren være indstillet på at indgå i et løbende samarbejde med forvaltningen om udformningen af dokumentationen, og hvad der konkret skal dokumenteres.

**Krav til indsatssporet**

Indsatssporet er opbygget omkring de aktive tilbud i LAB:

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

**4.5 indsatser under indsatsspor 1 (Virksomhedsspor)**

Under indsatsspor 1 (virksomhedsspor) skal der leveres lavintensive forløb til hhv. borgere med meget støttebehov (indsats 1A) og borgere med noget støttebehov (indsats 1B) samt mere timeintensive forløb (indsats 1C).

**4.5.1 Indsats 1A (Virksomhedsspor) målrettet borgere med meget stort støttebehov**

Forløbet vil rette sig mod sygemeldte borgere med meget stort støttebehov.

Centralt for indsatsen er, at borgerne hurtigst muligt kommer ud på en virksomhed i ordinære timer og/eller virksomhedsplacering. Som udgangspunkt skal målet være, at borger kommer ud på en virksomhed inden for 13 uger. Borgere i forløbet vil have brug for en væsentlig støtte i forhold til etablering af ordinære timer og/eller virksomhedsplacering og opfølgning undervejs i forløb.

Borgere i dette forløb vil oftest have særlige lidelser og svære komplekse og/eller uafklarede sociale eller helbredsmæssige udfordringer, der betyder, at de har behov for en helhedsorienteret indsats. Der kan for borgere visiteret til denne indsats bl.a. være behov for en særligt opsøgende indsats for at få dem til at møde op til indsatsen. Det vil være leverandørernes ansvar at koordinere indsatsen med relevante aktører for de borgere, der modtager social- og sundhedsfaglig indsats hos andre aktører.

For en stor del af borgernes vil der være behov for en væsentlig motivation af borger i forhold til at kunne komme i job og/eller opstarte i en virksomhedspraktik.

Det forventes, at der for denne gruppe skal sættes fokus på relationsarbejdet. Individuel borgerkontakt vægtes som et centralt element i indsatsen for at understøtte, at borgerne kommer tættere på arbejdsmarkedet.

**Varighed og intensitet**

Forløbet skal leveres med en varighed på op til 13 uger med mulighed for forlængelse.

Forløbet vil typisk blive booket med et konkret ugentligt timetal et sted mellem 3-5 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 (Virksomhedsspor) - målrettet borgere med stort støttebehov**

Forløbet vil rette sig mod sygemeldte borgere med stort støttebehov. Individuel borgerkontakt vægtes som vigtigt i indsatsen for at understøtte, at borgerne kommer tættere på arbejdsmarkedet. Det forventes, at der for denne gruppe skal sættes fokus på relations arbejdet og motivation hos borgerne.

Centralt for indsatsen er, at borgere i forløbet hurtigst muligt kommer ud på en virksomhed i ordinære timer og/eller virksomhedsplacering. Som udgangspunkt skal målet være, at borger kommer ud på en virksomhed inden for 6 uger. Borgere i forløbet kan have brug for en særlig støtte i forhold til etablering af ordinære timer og/eller virksomhedsplacering og opfølgning undervejs i forløb.

Borgerne kan have sammensatte og komplekse og/eller uafklarede helbredsmæssige- og sociale problemstillinger, der skal håndteres sideløbende med den virksomhedsrettede indsats. Det vil være leverandørernes ansvar at koordinere indsatsen med relevante aktører for de borgere, der modtager social- og sundhedsfaglig indsats hos andre aktører.

#### **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 mellem 4-6 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 (Virksomhedsspor) - Borgere med lidt støttebehov**

Dette tilbud er målrettet borgere, der har behov for en indsats hos Leverandøren i et øget antal ugentligt antal timer sammenlignet med indsats 1A og 1B. Borgere, der visiteres til denne indsats, vil have behov for mindre individuel kontakt sammenlignet med borgerne, der visiteres til indsats 1A og 1B.

Centralt for indsatsen er, at borgere i forløbet hurtigst muligt kommer ud på en virksomhed i ordinære timer og/eller virksomhedspraktik. Som udgangspunkt skal målet være, at borger kommer ud på en virksomhed inden for 6 uger. Borgere i forløbet kan have brug støtte i forhold til etablering af ordinære timer og/eller virksomhedsplacering og opfølgning undervejs i forløb. En stor del af denne støtte forventes at kunne ske via hold-/gruppeaktiviteter.

#### **Varighed og intensitet**

Forløbet skal typisk leveres med en varighed op til 13 uger med mulighed for forlængelse. I få tilfælde vil der være behov for at bestille forløb af længere varighed.

Forløbet vil typisk blive booket med et konkret ugentligt timetal et sted mellem 7-15 timer. I visse tilfælde vil der være behov for at der leveres et andet antal timer i gennemsnit per uge.

## 5. Indsatsspor 2: Fastholdelse på virksomhed

### 5.1 Målgruppe

Tilbuddet skal anvendes ved genbestillinger af forløb, der kun indeholder ordinære timer, virksomhedspraktik, jf. LAB kap. 11 eller formidling til ansættelse af løntilskud, jf. LAB kap. 12.

Indsatsen er primært rettet mod sygedagpengemodtagere og borgere i jobafklaringsforløb, men andre målgrupper kan også inkluderes, jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats § 6.

### 5.2 Rammen for indsatsporet

Formålet med indsatsen skal være at sikre, at borgeren understøttes og fastholdes i ordinære time og/eller virksomhedspraktik-, og at dette bidrager til borgerens fortsatte bevægelse tilbage mod arbejdsmarkedet.

Indsatsen skal ske på baggrund af den skriftlige praktikaftale, der er udarbejdet i samarbejde med borger og arbejdsgiver. Denne kan løbende tilpasses efter dialog med virksomhed og borger og skal indeholde varighed, mål og delmål, arbejdsopgaver, arbejdstid, og hvordan denne øges i forløbet, samt skånebehov, der skal tages hensyn til.

Som en del af indsatsen skal der kunne tilbydes fysioterapeutisk/ergoterapeutisk rådgivning med henblik på, at borger og virksomhed opnår øget kendskab til bl.a. optimal arbejdspladsindretning, hjælpemidler, skånehensyn, arbejdsstillinger mv. Den kan i den sammenhæng være en fordel, hvis Leverandøren har forskellige hjælpemidler til rådighed, der kan inddrages i forhold til at afdække, om borger kan have behov for hjælpemidler.

Formål	Resultatmål
Fastholdelse på virksomhed	<p><b>Overordnede resultatmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borger fastholdes på virksomheden</li> <li>• Der er progression i det ugentlige timetal</li> </ul> <p><b>Delresultatmål</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er afdækket skånebehov og eventuelle behov for brug af hjælpemidler/personlig assistance</li> <li>• Borger og virksomhed har opnået øget kendskab til optimal arbejdspladsindretning, hjælpemidler, skånehensyn, arbejdsstillinger mv.</li> </ul>

### 5.3 Krav til dokumentation

Udarbejdelse af leverandørrapport skal foregå med den kadence, der angives i bestillingen fra jobcentret og iflg. de retningslinjer, der er angivet i bilag E afsnit 9 om "Leverandørrapporter". Rapporten skal tage udgangspunkt i den udarbejdede skriftlige praktik/løntilskudsftale og beskrive de nedenstående elementer.

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

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

Særligt for den afsluttende leverandørrapport gælder det, at den skal komme omkring:

- de konkrete jobfunktioner, som borgeren har forsøgt at varetage i praktik-/løntilskudsperioden, og hvilke af disse jobfunktioner som borgeren hhv. har kunnet varetage og ikke har kunnet varetage pga. begrænsninger i arbejdsevnen.
- de begrænsninger i borgerens arbejdsevne, som evt. har været en hindring for, at borgeren har kunnet varetage visse af jobfunktionerne i praktik-/løntilskudsperioden, og/eller har betydet, at borgeren ikke har kunnet arbejde på fuld tid.
- hvilke skånehensyn der har været iværksat for, at borgeren har kunnet løse de konkrete jobfunktioner.
- hvordan der (bl.a. via hjælpemidler) er forsøgt at blive kompenseret for borgerens begrænsninger i arbejdsevnen, og hvilken effekt de konkrete kompensationer har haft på borgerens evne til at varetage de konkrete jobfunktioner.
- oplysning af, hvor mange timer borgeren har arbejdet, og om der har været progression, herunder argumentation for hvorfor timeantallet har været på/er endt på bestemt niveau.
- en vurdering af, om borgerens beskæftigelsesmål er realistisk set i forhold til det brede arbejdsmarked, og en vurdering af de vigtigste fokusområder for at borgeren kan komme i job/uddannelse.
- 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.
- En beskrivelse af arbejdsgivers vurdering af bl.a. borgers arbejdsevne, kompetencer mv.,

Den afsluttende rapport skal være konkret og af en faglig kvalitet, der sikrer relevante og dokumenterede perspektiver på borgerens sag, som er med til at sikre den nødvendige og ønskede fremdrift i borgerens sag.

For at sikre relevant og tilstrækkelig dokumentation i borgerens sag skal Leverandøren være indstillet på at indgå i et løbende samarbejde med forvaltningen om udformningen af dokumentationen, og hvad der konkret skal dokumenteres.

## **5.4 Krav til indsatsporet**

Indsatsporet er opbygget omkring de aktive tilbud i LAB:

- Mentorstøtte, jf. LAB kap. 26

## **5.5 indsatser under indsatsspor 2 (fastholdelse på virksomhed)**

Under indsatsspor 2 (fastholdelse på virksomhed) skal der tilbydes indsatser til hhv. borgere med mindre støttebehov (indsats 2A) og meget støttebehov (indsats 2B)

### **5.5.1 Indsats 2A (fastholdelse på virksomhed) mindre støttebehov**

Indsatsen er målrettet borgere, der har brug for mindre støttbehov i forhold til at blive fastholdt på en virksomhed.

Der skal ske opfølgning i et omfang, der muliggør, at borger fastholdes på virksomheden og hvor fokus er på at udvikle og beskrive borgerens arbejdsevne. Dog skal der ske opfølgning mindst én

gang om ugen. Kontakten kan være telefonisk kontakt til borgeren eller virksomheden - eller begge dele - alt efter aftalen og formålet med praktikken.

Virksomheden skal besøges mindst én gang hver 6. uge. Ved forløb på 12 uger, skal virksomheden således besøges mindst 2 gange.

### **Varighed og intensitet**

Forløbet skal typisk leveres med en varighed op til 12 uger med mulighed for forlængelse.

Der skal typisk leveres 30 min. indsats per uge i gennemsnit.

### **5.5.2 Indsats 2B (fastholdelse på virksomhed) meget støttebehov**

Indsatsen er målrettet borgere, der har brug for meget støttebehov i forhold til at blive fastholdt på en virksomhed.

Der skal ske opfølgning i et omfang, der muliggør, at borger fastholdes på virksomheden og som har fokus på at udvikle og beskrive borgerens arbejdsevne. Dog skal der ske opfølgning mindst én gang om ugen. Kontakten kan være telefonisk til borgeren eller virksomheden - eller begge dele - alt efter aftalen og formålet med praktikken.

Virksomheden skal besøges mindst en gang hver 4. uge. Ved et forløb på 12 uger skal virksomheden således besøges mindst 3 gange.

### **Varighed og intensitet**

Forløbet skal typisk leveres med en varighed op til 12 uger med mulighed for forlængelse.

Forløbet vil typisk blive booket med et konkret ugentligt timetal et sted mellem 1-3 timer per uge i gennemsnit.

## **6. Indsatsspor 3: Mestringskursus**

### **6.1 Målgruppe**

Jf. sygedagpengelovens § 13 C stk. 6 har sygemeldte borger i visitationskategori 2 ret til et kursus i mestrings af følger af sygdom med henblik på at fastholde et arbejde. Andre sygemeldte borger og borgere i øvrige målgrupper (jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats §6) vil også kunne blive visiteret til mestringskursus under denne rammeaftale.

De sygemeldte borgere, der visiteres til dette indsatsspor, kan både være sygemeldt fra ledighed, have mistet deres arbejde i forbindelse med deres sygemelding eller være sygemeldt fra et eksisterende arbejde. Der kan være tale om borgere med såvel psykiske som fysiske lidelser samt en kombination af disse.



## 6.2 Rammen for indsatsporet

Sammen med borgeren skal leverandørdrøren kombinere et kursus i mestring af følger af sygdom. Kurset skal kombineres på baggrund af de helbredsmæssige udfordringer, som borger oplever står i vejen for at kunne komme tilbage i arbejde. Ved tilrettelæggelsen af borgerens kursusforløb skal der tages udgangspunkt i de kurser, der er angivet i bestillingen fra jobcentret.

Som en del af løsningsbeskrivelsen (bilag D2) skal elementer af mestringstilbud beskrives under de enkelte tilbud med angivelse af timetal per uge, således at jobcentret har overblik over, hvilke kurser borgeren kan visiteres til.

Hensigten med forløbet er, at borger opnår viden om egen sygdom og får redskaber til at kunne mestre følgerne af sygdom i relation til arbejdsmarkedet og dagligdagen. Derigennem er formålet, at borgers følger af sygdom udgør en mindre barriere i forhold til at komme tilbage i arbejde. Der skal være fokus på redskaber, som borger kan anvende efter afsluttet forløb.

Forløbet skal have et motiverende og udviklende sigte, og have fokus på, at borgerne gøres bevidste om, at de selv kan medvirke aktivt i egen tilbagevenden til arbejdsmarkedet.

Som en del af mestringsaktiviteterne skal, der kunne tilbydes:

- Psykoeducation i forhold til bl.a. stress, angst mv.
- Smertemestring

Ud over ovenstående kurser kan tilbudsgiver komme med øvrige forpligtende forslag til relevante kurser.

Formål	Resultatmål
Borger mestrer følger af sygdom	<b>Overordnet resultatmål</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At borger har fået let anvendelige redskaber, der understøtter borgers mulighed for at kunne mestre følger af sygdom, der er en hindring for at kunne komme tilbage i arbejde.</li> </ul>

Udarbejdelse af leverandørrapport skal foregå med den kadence, der angives i bestillingen fra jobcentret og iflg. de retningslinjer, der er angivet i bilag E afsnit 9 om "Leverandørrapporter".

## 6.3 Krav til indsatsporet

Indsatsporet er opbygget omkring sygedagpengelovens § 13 c, stk. 6

- Kursus i mestring af følger af sygdom

### **Varighed og timetal**

Forløbet skal typisk leveres med en varighed op til 6 uger med mulighed for forlængelse.

Forløbet vil typisk blive booket med et konkret ugentligt timetal et sted mellem 2-6 timer.

## 7. Krav til elementer

I det følgende fremgår krav til de elementer, der skal kunne anvendes til løbende at udvikle indsatsen for udsatte borgere, jf. afsnit 3.2.

### 7.1 Generelt for alle elementer

Aktiviteterne under elementerne skal kunne indgå i en indsats, der iværksættes på baggrund af følgende lovgrundlag:

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

### 7.2 Elementer med individuel tid (element 1 og 2)

#### Krav til elementer med individuel tid

Der er i alt to elementer, der består af individuelle aktiviteter (jf. figur 2 i afsnit 3.2).

Ved de individuelle elementer skal aktivitetstiden<sup>1</sup> med borger anvendes som '1 til 1' aktivitetstid mellem borger og medarbejder hos Leverandør og må dermed ikke planlægges som holdaktiviteter.

Element 1 (individuel tid, standard) skal kunne anvendes til indsatser, hvor der bookes mellem 1 eller flere individuelle aktivitetstimer pr. uge., imens element 2 (individuel tid, særlig lavintensiv) er målrettet indsatser med begrænset ugentligt individuel aktivitetstid med borger. Element 2 vil således som udgangspunkt kun blive anvendt ved indsatser med 30 min. indsats med borger per uge og vil som udgangspunkt ikke blive kombineret med øvrige elementer.

#### Aktiviteter ved elementer med individuel tid

Aktiviteterne, der tilbydes, skal være målrettet en bred gruppe af udsatte borgere med forskellige støttebehov og problemer i forhold til at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet (jf. målgruppebeskrivelsen, bilag B1).

Elementerne med individuel tid med borger skal kunne bestå af en bred vifte af virksomhedsrettede aktiviteter med fokus på at få borger ud på en virksomhed i ordinære timer og/eller en virksomhedsplacering, bl.a. virksomhedsbesøg, individuelle samtaler med erhvervscoach mv. Derudover skal der kunne tilbydes individuelle aktiviteter, som er målrettet fastholdelse af borgere, der er ude på en virksomhed, herunder rådgivning fra fysioterapeut/ergoterapeut.

Samtidig skal der kunne tilbydes individuelle aktiviteter, der kan understøtte de enkelte borgere i forhold til de sociale- og helbredsmæssige udfordringer, der kan stå i vejen for, at de kommer ud på en virksomhed og/eller bliver fastholdt på en virksomhed.

#### Dokumentation af borgerens forløb

---

<sup>1</sup>De timer, borger er visiteret til indsats hos Leverandøren, er aktivitetstimer. Aktivitetstimer forstås som tid, hvor Leverandør har planlagt aktivitet med borger. Se mere i bilag E, afsnit 8.

Som en del af indsatsen under elementerne med individuel tid skal der kunne leveres en leverandørrapport med en systematisk og kvalificeret beskrivelse af borgernes arbejdsevne. Udarbejdelse af leverandørrapporter skal kunne foregå med den kadence, der angives i bestillingen fra jobcentret og følge retningslinjerne, der er angivet i bilag E afsnit 9 om 'Leverandørrapporter.

Den afsluttende rapport skal være konkret og af en faglig kvalitet, der sikrer relevant og dokumenterede perspektiver på borgerens sag, som er med til at sikre den nødvendige og ønskede fremdrift i borgerens sag. Omfanget af dokumentation skal kunne leveres af samme omfang, som det fx er kravsat under virksomhedssporet (indsatsspor 1), jf. afsnit 4.4.

### **7.3 Element med specialiseret indsats til borgere med psykiske lidelser (element 3)**

#### **Krav til element 3: Specialiseret indsats til borgere med psykiske lidelser**

Ved element 3 (specialiseret indsats til borgere med psykiske lidelser) skal der tilbydes '1 til 1' relation med psykolog målrettet borgere, der har behov for afklaring af arbejdsevne eller for individuel hjælp til mestring af bl.a. personlige, psykiske og/eller sociale problemstillinger, der står i vejen for borgers tilknytning til arbejdsmarkedet.

Følgende aktiviteter kan fx indgå i et forløb:

- Psykoeducation mhp. at leve med udfordringer, herunder opnår et højere selvoplevet funktionsniveau.
- Hjælp til udvikling af strategier til at håndtere arbejdsdagen, og de udfordringer der kan være ift. at indgå på en arbejdsplads.

Ordregiver gør opmærksom på, at beskæftigelsesrettet psykolog alene består af afklaring og støtte ift. arbejdsmarkedet og således ikke omfatter behandling, undersøgelse eller diagnosticering.

#### **Dokumentation af borgerens forløb**

Som en del af indsatsen under elementet med specialiseret indsats til borgere med psykiske lidelser skal der kunne leveres en leverandørrapport med en systematisk og kvalificeret beskrivelse af borgernes arbejdsevne. Udarbejdelse af leverandørrapporter skal kunne foregå med den kadence, der angives i bestillingen fra jobcentret og ifølge retningslinjerne, der er angivet i bilag E afsnit 9 om 'Leverandørrapporter.

Den afsluttende rapport skal være konkret og af en faglig kvalitet, der sikrer relevant og dokumenterede perspektiver på borgerens sag, som er med til at sikre den nødvendige og ønskede fremdrift i borgerens sag.

# Bilag A3

## Udbudsområde 3

Kravspecifikation for aktive tilbud til borgere  
med erhvervet hjerneskade

# 1. Indledning

Formålet med denne kravspecifikation er at beskrive krav og forslag til en beskæftigelsesindsats for borgere med erhvervet hjerneskade.

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

*“Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal med omsorg, inddragelse og høj faglighed skabe gode brugeroplevelser og hjælpe ledige københavnere i ordinære job og uddannelse for at sikre et værdigt forsørgelsesgrundlag og være en stærk samarbejdspartner for virksomhederne.”*

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

Leverandørerne skal sikre en specialiseret og sammenhængende rehabiliterings- og afklaringsindsats, som er individuelt tilpasset og målrettet arbejdsfastholdelse. Indsatsen skal ligeledes kunne sikre en borgers afklaring i forhold til fastholdelsesfleksjob/ fleksjob eller til førtidspension. Indsatsen bør foregå i umiddelbar forlængelse af afslutning på den sundhedsfaglige genoptræning, eller delvist parallelt hermed, hvor dette er realistisk og muligt at gennemføre. Samarbejdet med sundhedssektoren bliver derfor et væsentligt omdrejningspunkt og leverandørerne forudsættes et kendskab til rehabiliteringsprocesser på specialiseret niveau.

For at aktiviteterne kan være omfattet af Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (Lov nr. 548 af 7. maj 2019 om en aktiv beskæftigelsesindsats med senere ændringer,) er det afgørende, at de er beskæftigelsesrettede i forhold til borgeren. Aktiviteterne skal have et klart beskæftigelsesrettet sigte med henblik på, at borgeren hurtigst muligt opnår varig beskæftigelse og hel eller delvis selvforsørgelse.

## 2. Målgruppe

Kommunen har siden 2015 været forpligtet til at tilbyde genoptræning og rehabilitering til borgere med erhvervet hjerneskade, der modsvarer målgruppens specialiserede behov (BEK nr. 918 af 22. juni 2018). Den specialiserede rehabilitering indebærer en tværfaglig indsats, der udover genoptræning blandt andet omfatter erhvervsrettet rehabilitering.

Deltagerne vil primært være sygedagpengemodtagere og borgere i jobafklaringsforløb, men andre målgrupper kan også inkluderes, erfaringsmæssigt borgere på kontanthjælp i ressourceforløb og unge på uddannelsesyndelse, jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats § 6.

## 3. Krav til indsatsen - indsatsen skal indeholde

Indsatsen tilrettelægges individuelt i et samarbejde mellem visitator/hjerneskadekoordinator på JKA og leverandør. Alle forløb vil starte med én neurofaglig udredning/samtale mellem leverandør, borgeren og ofte også hjerneskadekoordinator for at sikre, at alle borgerens arbejdsmarkedsrettede behov bliver håndteret i indsatsen og for at sikre, at jobcentrets behov for dokumentation, tidsfrister m.m. også tilgodeses. Herudover afstemmes parternes forventninger til effekten af det kommende

forløb og borgerens ejerskab til forløbet sikres. Typisk vil pårørende også deltage, og denne indledende samtale er en vigtig del af forløbet.

Efter samtalen tilrettelægges det konkrete forløb ud fra den enkelte borgers behov.

Nedenfor følger Ordregivers krav til opstartssamtalen (den neurofaglige samtale) samt de elementer, som kan indgå i borgerforløbet

### 1. Neurofaglig(e) udredning og samtaler samt afsluttende samtale

Indsatsens centrale omdrejningspunkt er en neurofaglig/neuropsykologisk udredning og vurdering af borgerens beskæftigelsespotentiale med anbefalinger til den erhvervsrettede rehabiliteringsindsats. Leverandøren skal tilbyde en introducerende samtale, hvor borgeren inddrages i tilrettelæggelsen af forløbet. Leverandøren skal sende referat af samtalen til godkendelse i jobcentret med henblik på, at jobcentret hele vejen igennem har indflydelse på leverandørens fokus og brug af redskaber i indsatsen.

Leverandøren skal tilbyde en individuel indsats, som især består af et neurofagligt samtaleforløb som skal kunne afdække og håndtere de hjerneskadeforårsagede problemstillinger, der har indflydelse på borgerens muligheder for at komme tilbage i job eller at genoptage uddannelse. Leverandøren skal konkret tilbyde et erhvervsrettet genoptræningsprogram/ kognitivt genoptræningsprogram f.eks. Cogmed eller andet relevant værktøj til genoptræning af arbejdshukommelsen.

#### *Afsluttende statussamtale*

Borgerens vurdering af indsatsen er væsentlig i forhold til, om formålet med forløbet vurderes opfyldt. Leverandøren skal tilbyde en afsluttende statussamtale hvor borger, jobcentret/ hjerneskadekoordinator og gerne eventuelle pårørende kan deltage, og hvor forløbet og progressionen evalueres, og der lægges en konkret plan i forhold til det videre forløb.

#### *Progressionsrapporter*

Progressionsrapporterne skal udarbejdes og drøftes løbende med jobcentret og skal afsluttende være på et niveau, hvor jobcentret kan vurdere, om der er grundlag for at fremlægge borgerens sag på rehabiliteringsteamet.

### 2. Praktiketablering og opfølgning

I praktiketableringen skal leverandøren have fokus på at etablere en virksomhedsplacering, der matcher borgers skånebehov og som kan danne baggrund for vurderingen af arbejdsevnen i enhver funktion. Sideløbende med praktikken skal leverandøren arbejde med arbejdsrelaterede neuropsykologiske redskaber/programmer, og med de fysiske, kognitive, følelsesmæssige og sociale problemstillinger, som har indflydelse på borgerens muligheder for at komme (tilbage) i job og uddannelse.

I praktikopfølgningen skal leverandøren løbende afprøve, udvikle og dokumentere borgerens arbejdsevne med fokus på *udvikling* i forhold til kognitive, fysiske, praktiske, sproglige, kommunikative og sociale problemer som en erhvervet hjerneskade kan medføre.

### 3. Arbejdsfastholdelse

Leverandøren skal tilbyde rådgivning til arbejdspladsen i forhold til, hvad det konkret betyder at få en medarbejder med den givne type hjerneskade tilbage. Leverandøren skal endvidere tilbyde rådgivning i forhold til, hvordan arbejdsopgaver ift. skånebehov planlægges, samt hvordan en arbejdsgiver kan have fokus på, at kolleger og chefer støttes i at være objektive og realistiske, så begrænsninger og opgaver kan matches til gavn for både borger og arbejdsplads. Herunder skal der tilbydes ergoterapeutisk og/eller neuropsykologisk arbejdspladsvurdering samt rådgivning og ansøgning i forhold til eventuelt behov for handicapkompenserende ordninger.

### 4. Mestring

Leverandøren skal tilbyde mestringsforløb, hvor målet er at borgeren stabiliseres, øger funktionsniveauet og opnår en optimal forvaltning af fysiske såvel som mentale ressourcer. Mestringsteknikkerne skal imødekomme vanskeligheder med at planlægge, give indsigt i egne symptomer, samt indsigt i, hvad der forværrer og forbedrer symptomerne (mestring af den nye habitualtilstand).

Leverandøren skal desuden tilbyde fysisk mestring b.la. via teknikker, der aktiverer specifikke muskelgrupper, som har med færdigheder at gøre (kognition, centrering, grounding, balance samt mestring af højt energiniveau/stress).

Leverandøren kan ift. mestring tilbyde målrettede gruppeforløb, som ikke må overstige 4 - 5 personer pr. underviser. Undervisningen skal være relevant for og målrettet de 4-5 borgere, der indgår i gruppen, hvilket kræver, at borgerne har samme indsatsbehov.

#### 5. Specifik individuel genoptræning

Leverandøren skal tilbyde kommunikationstræning (ikke taleundervisning), hvor der arbejdes med at styrke kommunikative kompetencer via arbejdsrettede, kommunikationsudviklende aktiviteter, herunder afklaring af evnen til at fastholde og videreformidle informationer - også informationer der er afgivet telefonisk. Dertil skal leverandøren tilbyde udvikling af strategier til at deltage på passende vis i arbejdsmæssige og kollegiale sammenhænge, skriftligt såvel som mundtligt.

Leverandøren skal tilbyde transporttræning, hvor der er fokus på afklaring af borgerens evne til at transportere sig selv samt udvikling af evnen til dette.

## **4. Krav til indsatssporet**

Indsatsen skal være beskæftigelsesrettet, hvilke betyder, at aktiviteterne skal ligge inden for det spektrum af aktiviteter, der kan tilbydes som tilbud efter Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats:

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

#### **Varighed og intensitet**

Indsatsen tilrettelægges individuelt i et samarbejde mellem visitator/hjerneskadekoordinator på JKA og leverandør, hvorfor der ikke kan angives generel varighed og intensitet af indsatsen

Alle elementer i indsatsen skal kunne bestilles på forskellige specialiserede niveauer der modsvarer målgruppens behov (BEK nr. 918 af 22. juni 2018 men indenfor den tilbudte pris), jf. Bilag C3

# Bilag A4

## Udbudsområde 4

Kravspecifikation for beskæftigelsesrettet vejledning og afklaring af psykiske lidelser



# 1. Indledning

Formålet med denne kravspecifikation er at beskrive krav og forslag til en indsats med beskæftigelsesrettet vejledning og afklaring af psykiske lidelser.

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

***Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal med omsorg, inddragelse og høj faglighed skabe gode brugeroplevelser og hjælpe ledige københavnere i ordinære job og uddannelse for at sikre et værdigt forsørgelsesgrundlag og være en stærk samarbejdspartner for virksomhederne.***

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

Indsatsen skal tilrettelægges med udgangspunkt i, hvordan de enkelte borgere bedst muligt kan opnå tilknytning til det ordinære arbejdsmarked. Med henblik på at skabe fremdrift i borgernes sager skal en indsats også danne rammen for afklaring og dokumentation af borgernes funktions- og arbejdsevne.

## 2. Rammen for indsatsen

I det følgende angives en række aktiviteter, der skal indgå i indsatsen, og som dermed skal indgå i løsningsbeskrivelser for beskæftigelsesrettet vejledning og afklaring af psykiske lidelser (bilag D4). Det er Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens vurdering, at de anførte aktiviteter får bragt borgerne i målgruppen tættere på arbejde og uddannelse.

For at aktiviteter kan være omfattet af LAB, er det afgørende, at de er beskæftigelsesrettede i forhold til borgeren. Aktiviteterne skal have et klart beskæftigelsesrettet sigte med henblik på, at borgerne hurtigst muligt opnår varig beskæftigelse og hel eller delvis selvforsørgelse.

Derudover gælder følgende overordnede krav for indsatsen under dette udbudsområde:

- Forløb skal tilrettelægges, så borgeren samtidig kan deltage i andre aktiviteter, som fx virksomhedsplacering, ordinært arbejde, behandling i sundhedssektoren mv.
- Borgeren skal kende sine aktiviteter i den kommende periode. Borgeren skal derfor ved opstart have udleveret et skema for samtaleforløbet.

Tilbud på indsats med beskæftigelsesrettet vejledning og afklaring af psykiske lidelser skal afgives på baggrund af denne kravspecifikation og resten af udbudsmaterialet. I løsningsbeskrivelsen skal angives kompetente og gode forslag til, hvordan udsatte borgere sikres en tættere tilknytning til arbejdsmarkedet.

De aktiviteter, der angives i løsningsbeskrivelsen vil dermed indgå i indsatsen og kan bestilles af jobcenteret og skal i givet fald indgå i forløb for borgerne.

## 3. Målgruppe

Målgruppen er kendetegnet ved at modtage en offentlig ydelse og have uafklarede psykiske udfordringer eller diagnoser, der er ubehandlede. Derudover er målgruppen karakteriseret ved i begrænset omfang at kunne profitere af gruppe- og holdforløb på grund af omfanget af deres psykiske

udfordringer. Derfor skal indsatsen bestå af individuelle samtaler mellem borger og psykolog eller psykiater.

Indsatsen er primært rettet mod aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere og borgere i ressourceforløb, men andre målgrupper kan også inkluderes, jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats §6.

## 4. Indsatsen

Formålet med forløbet er, at borger via en beskæftigelsesrettet vejledning og afklaring af sine psykiske lidelser kommer tættere på at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet og/eller varig beskæftigelse. Samtidig skal indsatsen have fokus på at vurdere og afklare borgerens psykiske helbredsproblemer.

Forløbet skal bestå af ugentlige individuelle samtaler med psykolog eller psykiater. Der skal tilknyttes en fast psykolog til borger, der også skal være tovholder på borgerens forløb hos Tilbudsgiver. Borger skal, som en del af forløbet, have minimum én samtale hos en psykiater. Forløbet skal tilrettelægges individuelt med udgangspunkt i den enkelte borgers behov og ud fra, hvad der vurderes at kunne bringe den enkelte borgere tættere på arbejdsmarkedet. For en stor del af borgerne vil der være behov for en væsentlig motivationsindsats.

Indsatsen skal afklare de psykiske helbredsudfordringer, som den enkelte borger oplever er en barriere for at komme i beskæftigelse. Samtidig skal der være en vurdering af, hvad der kan være gavnligt for den enkelte borger i forhold til at komme tættere på arbejdsmarkedet.

Indsatsen skal også bestå af psykoedukation, hvor der tages udgangspunkt i borgers psykiske helbredsproblemer. Derudover skal der arbejdes med strategier hos borger i forhold til at kunne mestre disse psykiske udfordringer.

Indsatsen skal kunne tilrettelægges parallelt med øvrige beskæftigelsesrettede indsatser, herunder bl.a. ordinære timer (småjob) og/eller en virksomhedsplacering. For borgere der er i virksomhedspraktik/løntilskud skal forløbet have fokus på at fastholde borgeren i placeringen og på at øge timetallet.

Såfremt borger ikke er ude på en virksomhed i ordinære timer og/eller en virksomhedsplacering, skal der i indsatsen arbejdes med, at borger bliver klar til at kunne komme ud på en virksomhed.

En psykolog/psykiater må ikke foretage undersøgelser, diagnosticering eller behandling som led i forløbet. Evt. lægelige undersøgelser og behandling skal foregå i sundhedssystemet. Tilbudsgiver skal derimod stå for at koordinere borgerens forløb i forhold til evt. samtidig deltagelse i lægefaglige udredninger, behandling etc. Der kan også være behov for dialog med borgerens egen læge om et eventuelt behandlingsbehov.

## 5. Dokumentation af borgerens forløb

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

Særligt for den afsluttende leverandørrapport gælder det, at den skal beskrive:

- Borgerens aktuelle status, herunder borgerens funktionsevne og helbredssituation i forhold til arbejdsmarkedet samt evt. særlige udfordringer i forhold til at kunne vende tilbage til arbejdsmarkedet.

- Beskæftigelsesperspektivet for borgeren, herunder hvad der er arbejdet med i forløbet, og hvad udviklingen har været. Derudover skal der være en beskrivelse af eventuelle udviklingsmuligheder, der vurderes at kunne forbedre borgerens tilstand.
- anbefalinger i forhold til jobcentrets videre tilrettelæggelse af borgerens forløb

Beskrivelsen skal være handlingsanvisende og retningsgivende i forhold til jobcentrets tilrettelæggelse af borgerens videre forløb. Samtidig skal beskrivelsen kunne indgå som et bidrag til den forberedende del af en rehabiliteringsplan.

Den afsluttende rapport skal være konkret og af en faglig kvalitet, der sikrer relevante og dokumenterede perspektiver på borgerens sag, som er med til at sikre den nødvendige og ønskede fremdrift i borgerens sag.

Udarbejdelse af leverandørrapporter skal derudover foregå ifølge de retningslinjer, der er angivet i bilag E afsnit 9 om 'Leverandørrapporter'.

### **Varighed og antal timer**

Forløbet skal typisk leveres med en varighed af op til 10 uger.

Det typiske timetal er en time om ugen i gennemsnit.

## **6. Placering af indsatsen**

Samtaleforløbene skal afholdes på en af Jobcenter Københavns adresser, hvor Ordregiver vil stille lokaler til rådighed. Planlægningen af tidspunkterne for afholdelse af samtalerne, vil ske i et samarbejde med en koordinator for jobcentret. I et samarbejde med leverandøren, vil Ordregiver bestræbe sig på, at samtalerne med de enkelte borgere så vidt muligt kan afholdes på fælles dage, således at leverandøren får hele dage med samtaler på jobcentret. Der kan dog være tilfælde, hvor dette ikke vil være muligt. I disse situationer skal samtaleforløbene fortsat afholdes på en af Jobcenter Københavns adresser.



## Bilag B1

### Målgruppebeskrivelse for udsatte borgere



# 1. Indledning og afgrænsning af målgruppen

## 1.1 Indledning og afgrænsning af målgruppen

Dette bilag beskriver målgruppen for udbudsområde 1 (udsatte borgere), der primært er målrettet udsatte borgere fyldt 30 år, herunder aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, ressourceforløbsborgere, ledighedsydelsesmodtagere (ledige fleksjobvisiterede) og revalidender, jf. lov om aktiv beskæftigelsesindsats. Andre målgrupper (jf. Lov om aktiv beskæftigelsesindsats) kan også modtage aktive tilbud under udbudsområde 1, herunder bl.a. borgere i jobafklaringsforløb og sygedagpengemodtagere.

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

Data i dette bilag kommer fra BIFLIS (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens Ledelsesinformations-system), jobindsats.dk, DREAM, Fasit og Danmarks Statistik.

## 1.2 Overordnet fakta om den samlede målgruppe

Den samlede målgruppe udgjorde i august 2019 lidt over 14.100 fuldtidspersoner, jf. tabel 1. Heraf udgjorde aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere langt den største ydelsesgruppe, svarende til 70 pct. af den samlede antal fuldtidspersoner i målgruppen.

**Tabel 1: Antal borgere i målgruppen "Udsatte borgere", fuldtidspersoner, august 2019**

	Antal fuldtidspersoner	Andel
Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere	9.839	71%
Ledighedsydelsesmodtagere (ledige fleksjobvisiterede)	783	6%
Revalidender	230	2%
Ressourceforløbsmodtagere	2.906	21%
<b>I alt</b>	<b>13.767</b>	<b>100%</b>

Kilde: Jobindsats.dk

## 1.3 Udfordringer på tværs af målgruppens forskellige ydelsesgrupper

De udsatte borgere er overordnet en meget sammensat gruppe af borgere med forskellige støttebehov og problemer i forhold til at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet.

I det følgende er der en kort beskrivelse af målgruppens udfordringer, der vil blive udfoldet i det efterfølgende afsnit:

- **Begrænset arbejdsmarkedsperspektiv:** Mange i målgruppen mangler motivation og tro på, at de kan få en tilknytning til arbejdsmarkedet og søger ikke aktivt arbejde.
- **Begrænsede kompetencer:** Det gælder både begrænsninger inden for faglige, personlige og sociale kompetencer. Mange har ingen uddannelse eller et meget lavt uddannelsesniveau.



- Helbredsproblemer: Dækker over problemer af både fysisk og psykisk karakter samt misbrug.
- Vanskelig social situation: Det er en bred vifte af sociale problemer, som kendetegner gruppen. Eksempler er sparsomme sociale relationer, misbrug, hjemløshed, samlivsproblemer, gæld og sygdom eller dødsfald i familien.
- Begrænset kendskab/tilknytning til arbejdsmarkedet: Nogle borgere i målgruppen har ingen eller meget begrænset jobberfaring. Andre har jobberfaring, men er fx nedslidte eller har en jobberfaring, som ligger mange år tilbage.
- Lang historik på offentlig forsørgelse: En stor del af målgruppen har modtaget offentlig forsørgelse i mange år.

## 2. Karaktertræk for de forskellige ydelsesmodtagere under målgruppen "Udsatte borgere"

### 2.1 Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere

Det følgende delafsnit vil gå i dybden med de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i Københavns Kommune og karaktertræk for målgruppen.

Kontanthjælpsmodtagere visiteres som 'aktivitetsparat', hvis de ikke umiddelbart er klar til at varetage et ordinært job. Der kan typisk være en række personlige, sociale og helbredsrelaterede problemstillinger, som betyder, at de har behov for en helhedsorienteret og individuelt tilpasset indsats.

De aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere er den største, enkeltstående ydelsesgruppe under den samlede målgruppe for udbudsområde 1. Som beskrevet ovenfor er der pr. august 2019 knap 10.000 aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere.

Aldersfordelingen for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere fremgår af tabel 2 nedenfor. Aldersmæssigt er aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere relativt jævnt fordelt. Der er dog en stigende gruppe af aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, der er fyldt 50 år.

**Tabel 2: Aldersfordeling for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere fyldt 30 år - fuldtidspersoner, august 2019**

	30 – 39 år	40 – 49 år	50 – 59 år	60 < år	Total
Antal	2.299	2.934	3.337	1.268	9.838
Andel	23%	30%	34%	13%	100%

Kilde: Jobindsats.dk

Der er en mindre overrepræsentation af mænd. Således er 54 pct. mænd, imens 46 pct. er kvinder.

Der er en overrepræsentation af ikke-vestlige borgere blandt de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere ift. den generelle fordeling af etnicitet blandt den almene befolkning. Således udgør borgere med ikke-vestlig baggrund 40 pct. af de aktivitetsparate, jf. tabel 3, og der er en lille overrepræsentation af kvinder.



**Tabel 3: Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere fyldt 30 år - fordelt på køn og etnicitet, fuldtidspersoner, august 2019**

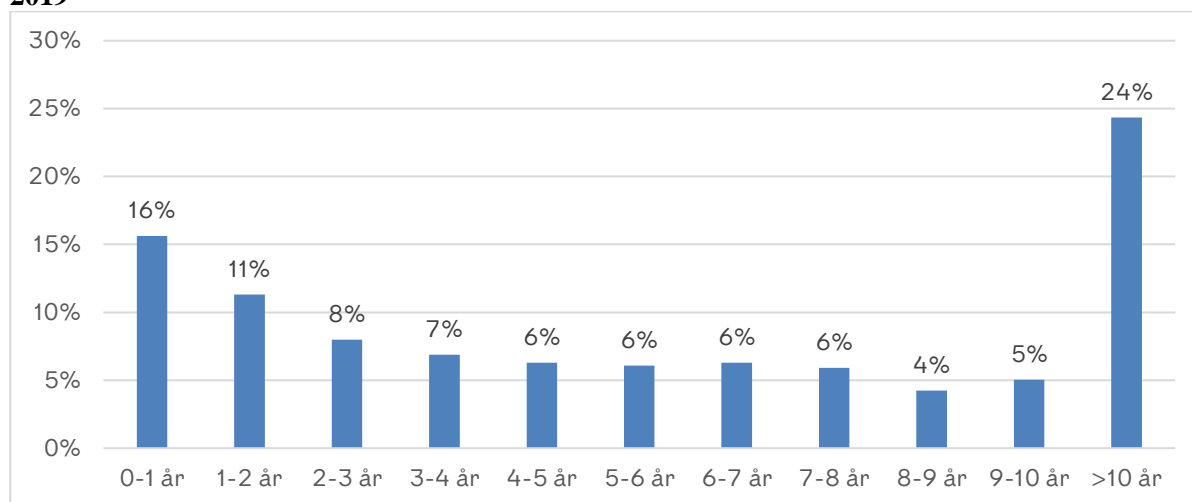
	Vestlig baggrund				Ikke vestlig baggrund				Total	
	Kvinder		Mænd		Kvinder		Mænd			
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
Akt. kth-modtagere	2.320	24%	3.557	36%	2.160	22%	1.801	18%	9.838	100%

Kilde: Jobindsats.dk

Figur 1 nedenfor viser, at ca. en fjerdedel af de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i Københavns Kommune har været ledige i mere end 10 år, og at 64 pct. af de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i København har modtaget offentlig forsørgelse i mere end 3 år.

En lang historik på kontanthjælp kan resultere i en begrænset arbejdsidentitet. Mange af disse borgere har mistet troen på, at det kan lykkes at vende tilbage til arbejde, og kan have svært ved at konkretisere et jobønske.

**Figur 1: Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere fordelt på ledighedslængde, fuldtidspersoner, august 2019**



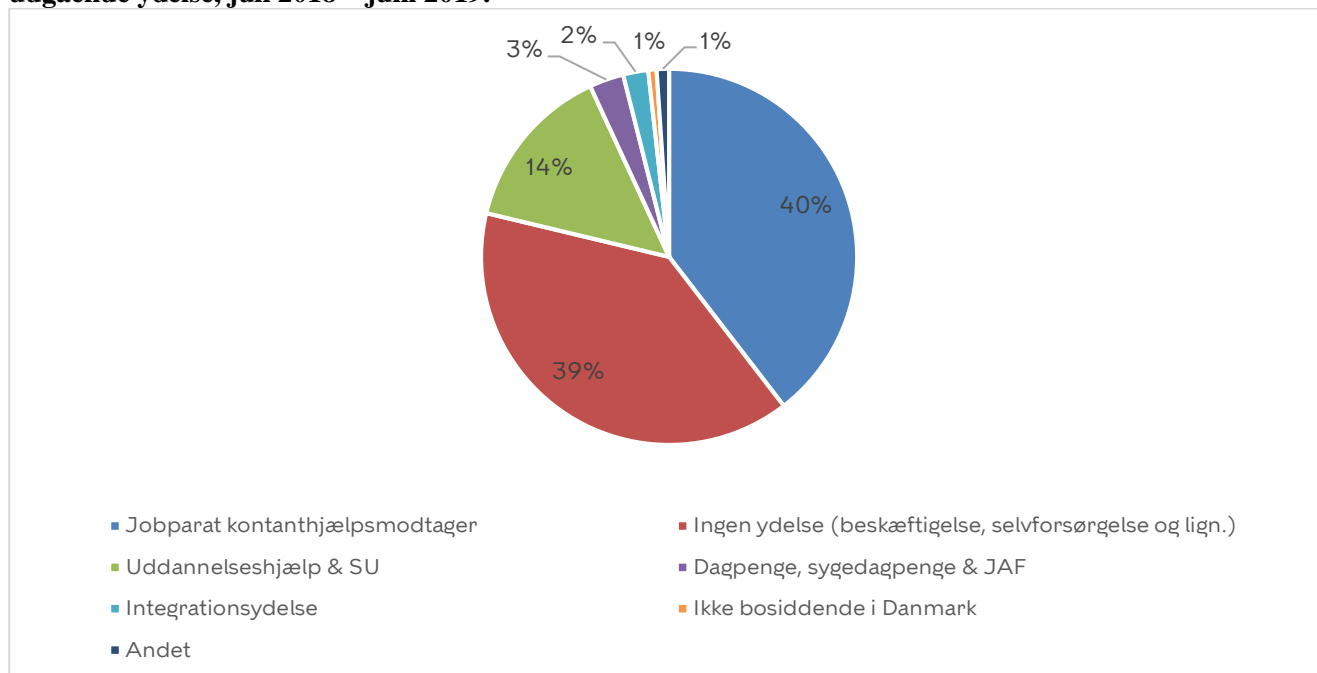
Kilde: BIFLIS

En stor andel af borgerne har tidligere modtaget andre typer af offentlig forsørgelse. Nedenstående figur 2 viser hvilken forudgående offentlig forsørgelse, som de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere har modtaget.

Det fremgår, at en stor del af de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere – 40 pct. - tidligere har modtaget kontanthjælp som jobparat. Stort set samme andel borgere (39 pct.) har forinden de blev aktivitetsparate ikke været tilknyttet jobcentret (dvs. de enten har været beskæftiget eller været selvforsørget på anden vis). Det kan forventes, at det er en meget lille andel af disse, der kommer fra beskæftigelse. Ca. 14 pct. aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere kommer desuden fra uddannelsessystemet.



**Figur 2: Personer, der er påbegyndt forløb som aktivitetsparat kontanthjælpsmodtager fordelt på forudgående ydelse, juli 2018 – juni 2019.**



Kilde: DREAM

Af de aktivitetsparate borgere, der har afsluttet deres kontanthjælpsforløb i 1. kvartal 2018, er omkring en femtedel påbegyndt beskæftigelse efter 1 måned, jf. tabel 5. Lidt over en fjerdedel med afsluttet kontanthjælpsforløb er afgået til selvforsørgelse, Der er knap en fjerdedel af borgerne, der er afgået til ressourceforløb.

Ser man et år frem for de selvsamme borgere, der afsluttede deres kontanthjælpsforløb i 1. kvartal 2018, er ca. 23 pct. opstartet på kontanthjælp igen. Det således gældende for målgruppen, at der er en forholdsvis stor chance for at falde tilbage i ledighed efter at have forladt kontanthjælpssystemet.

**Tabel 4: Arbejdsmarkedsstatus 1, 6 og 12 måneder efter afsluttet forløb i 1. kvartal 2018 – 1. kvartal 2019**

	Status 1 måned efter afslutning	Status 6 måneder efter afslutning	Status 12 måneder efter afslutning	Udvikling i arbejdsmarkedsstatus, pct. point
Lønmodtagerbeskæftigelse	21,0 %	16,8 %	15,3 %	-5,7
Fleksjob & ledighedsydelse	1,7 %	1,7 %	1,8 %	0,1
Selvforsørgelse	28,2 %	12,9 %	11,1 %	-17,1
Kontanthjælp	0,0 %	20,3 %	22,9 %	22,9
Ressourceforløb	23,0 %	23,1 %	22,6 %	-0,4
Førtidspension	4,9 %	4,7 %	5,1 %	0,2
Sygedagpenge & jobafklaringsforløb	1,3 %	1,3 %	1,9 %	0,6
Uddannelse	2,8 %	2,7 %	2,9 %	0,1





Revalidering	1,1 %	1,1 %	1,1 %	0
A-dagpenge	1,1 %	0,6 %	1,0 %	-0,1
Andet	14,9 %	14,7 %	14,2 %	-0,7
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	-

Kilde: Jobindsats.dk

## 2.2 Borgere i ressourceforløb

Det følgende delafsnit vil gå i dybden med borgere i ressourceforløb i Københavns Kommune og karaktertræk for målgruppen.

Et ressourceforløb er en længerevarende indsats til borgere, med komplekse problemer ud over ledighed og hvis arbejdsevne er så begrænset, at de er i risiko for at få tilkendt førtidspension. Formålet med ressourceforløbet er at udvikle arbejdsevne, så borgerne kan komme i job eller uddannelse. I ressourceforløbet kan arbejdsevnen også afklares i forhold til, om det er relevant for borgerne at overgå til fleksjob eller førtidspension.

Borgere i ressourceforløb er den andenstørste ydelsesgruppe under udbudsområde 2 (for udsatte borgere) med ca. 2.900 borgere i august 2019 svarende til 21 pct. af den samlede målgruppe. Gruppen af ressourceforløbsborgere er siden august 2017 steget med lidt over 600 borgere.

Cirka to ud af tre borgere er i aldersgrupperne 40-59 år, hvoraf de fleste – 40 pct. – er mellem 50 – 59 år.

**Tabel 5: Aldersfordeling for borgere under ressourceforløb, fuldtidspersoner, august 2019**

	30 – 39 år	40 – 49 år	50 – 59 år	60 < år	Total
Borgere i ressourceforløb	520	993	1.155	235	2.903
Andel	18%	34%	40%	8%	100%

Jobindsats.dk

Der er en overvægt af kvinder, der udgør ca. 59 pct. af det samlede antal borgere i ressourceforløb, jf. tabel 6.

Der er ligeledes en overrepræsentation af borgere med ikke-vestlig baggrund ift. andelen af ikke-vestlige borgere af den samlede befolkning. Borgere med ikke-vestlig baggrund udgør ca. 43 pct. af det samlede antal borgere i ressourceforløb.

**Tabel 6: Borgere i ressourceforløb fordelt på køn og etnicitet, fuldtidspersoner, august 2019**

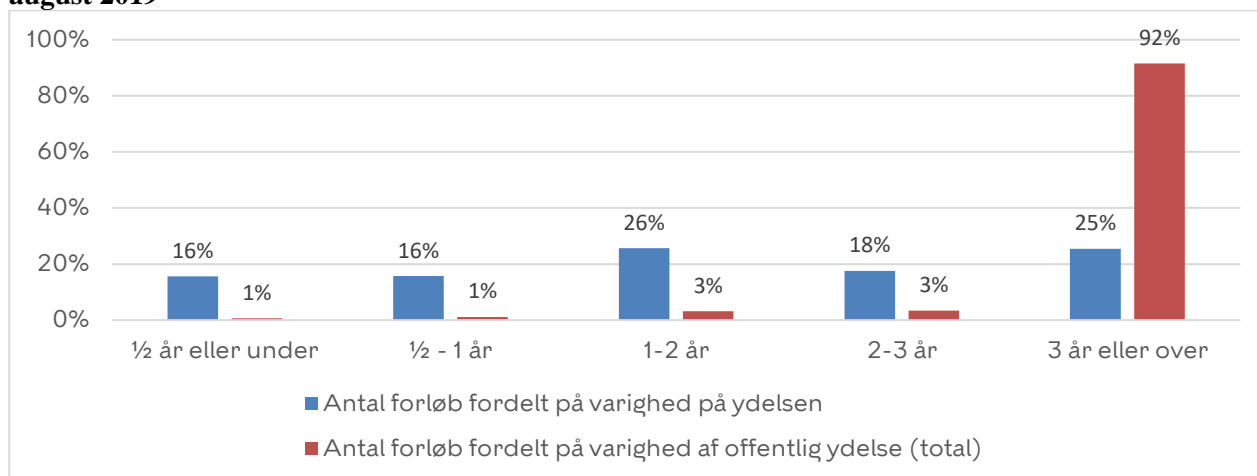
	Vestlig baggrund				Ikke vestlig baggrund				Total	
	Kvinder		Mænd		Kvinder		Mænd			
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
Borgere i ressourceforløb	938	32%	722	25%	781	27%	462	16%	2.903	100%

Jobindsats.dk

Lidt over halvdelen af borgerne (69 pct.), har i august 2019 været i ressourceforløb i mere end et år, mens en fjerdedel (25 pct.) har været i ressourceforløb i mere end 3 år, jf. figur 3. Det er derudover kendetegnende for borgere i ressourceforløb, at de samlet set har været på offentlig forsørgelse i en lang årrække. Således har ca. 92 pct. af borgerne været på offentlig forsørgelse i over 3 år.



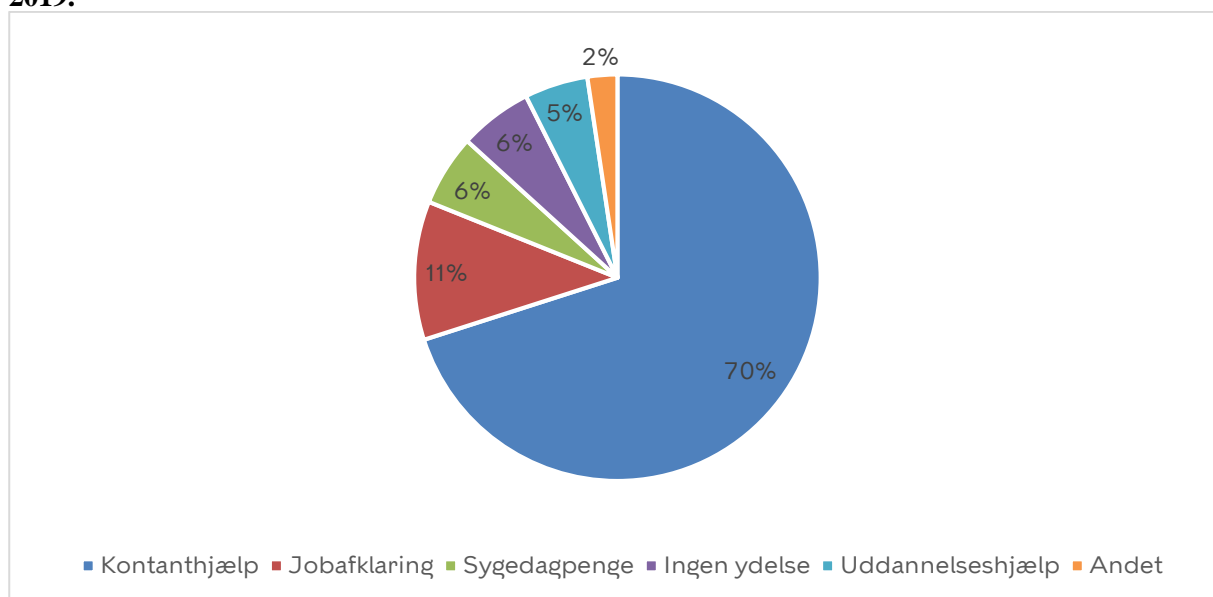
**Figur 3: Antal borgere fordelt på varighed i ressourceforløb og alle ydelser, fuldtidspersoner i procent, august 2019**



Jobindsats.dk

Forud for ressourceforløbet har langt størstedelen af borgerne (70 pct.) modtaget kontanthjælp. Dertil er der ca. 17 pct. af borgere, der kommer fra et jobafklarings- eller sygedagpengeforløb. En mindre del – 5 pct. – kommer fra uddannelseshjælp.

**Figur 4: Borgere, der er påbegyndt et ressourceforløb fordelt på forudgående ydelse, juli 2018 – juni 2019.**



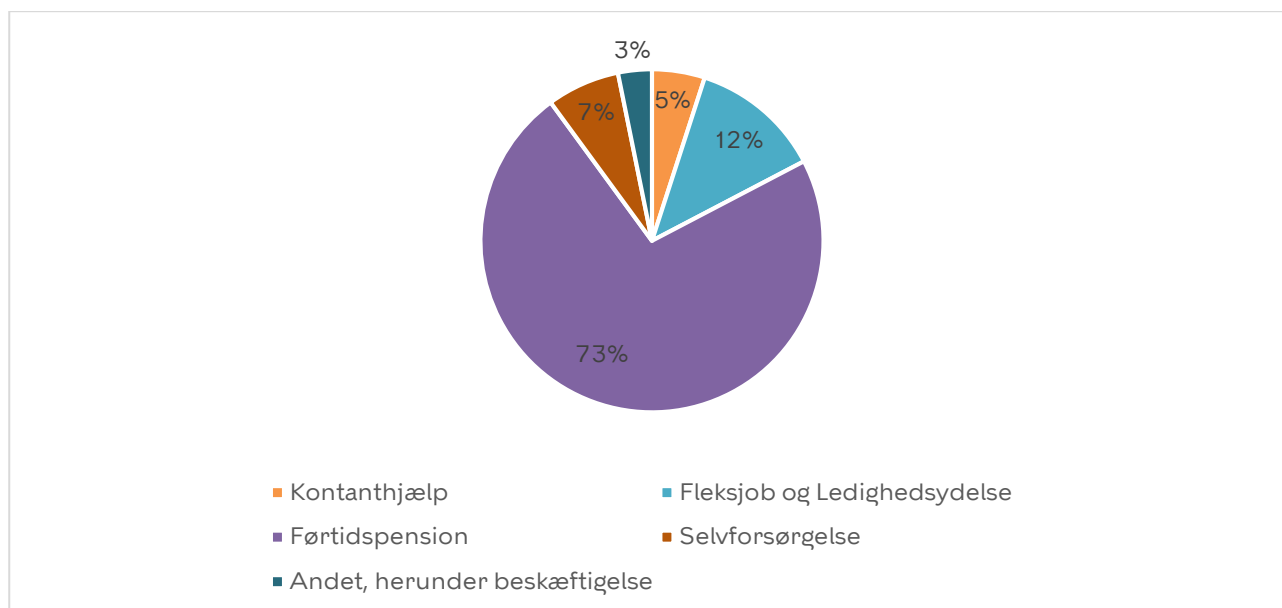
Kilde: DREAM

Note: 'Ingen ydelse' kan bl.a. dække over borgere, der har været ægtefælleforsørget, men som samtidig har fået en indsats, samt borgere der have været på ferie uden ydelse, sanktioneret eller lignende. Fælles for dem er, at de har modtaget en indsats uden at have modtaget en ydelse.

Af de borgere, der afsluttede deres ressourceforløb i 2. kvartal 2019, er en stor andel – knap tre ud af fire borgere - overgået til førtidspension, jf. figur 5. Hertil er der også en mindre andel – 12 pct. – der er visiteret til fleksjob. De resterende borgere bliver enten selvforsørget, vender tilbage til kontanthjælp eller kommer i beskæftigelse.



Figur 5: Status 1 måned efter afsluttet ressourceforløb, fuldtidspersoner i procent, 2. kvartal. 2019.



Jobindsats.dk

### 2.3 Ledighedsydelsesmodtagere (ledige fleksjobvisiterede)

Det følgende delafsnit går i dybden med ledighedsydelsesmodtagerne – ledige fleksjobvisiterede - i Københavns Kommune og karaktertræk for målgruppen.

Målgruppen for fleksjob er borgere, der ikke kan opnå eller fastholde beskæftigelse på ordinære vilkår på grund af varige og væsentlige begrænsninger i arbejdsevnen, men hvor arbejdsevnen ikke er nedsat i en grad, der gør dem berettiget til en førtidspension.

Der er pr. august 2019 768 ledighedsydelsesmodtagere, der derved udgør en mindre andel (6 pct.) af den samlede målgruppe. Ligesom hos gruppen af borgere i ressourceforløb, er der også sket en stigning i antallet af ledige fleksjobvisiterede.

I forhold til aldersfordelingen er der ligesom ressourceforløbsborgerne flest borgere i aldersgrupperne 40-49-årige og 50-59-årige, hvoraf de fleste – 37 pct. – er i sidstnævnte. Dog er der også en større andel af ældre borgere, da en femtedel af ledighedsydelsesmodtagerne er over 60 år.

Tabel 7: Aldersfordeling for ledighedsydelsesmodtagere, fuldtidspersoner, august 2019

	> 30	30 – 39	40 – 49	50 – 59	60 <	Total
Ledighedsydelsesmodtagere	15	103	205	286	174	783
Andel	2%	13%	26%	37%	22%	100%

Jobindsats.dk

Der er en lille overvægt af kvinder, der udgør 58 pct. af det samlede antal ledighedsydelsesmodtagere.

Fire ud af fem ledighedsydelsesmodtagere har etnisk dansk eller vestlig baggrund, mens en mindre andel – 18 pct. – har ikke-vestlig baggrund. Også af de ledighedsydelsesmodtagere med ikke-vestlig baggrund er størstedelen kvinder, hvilket udgør 11 pct. af det samlede antal.



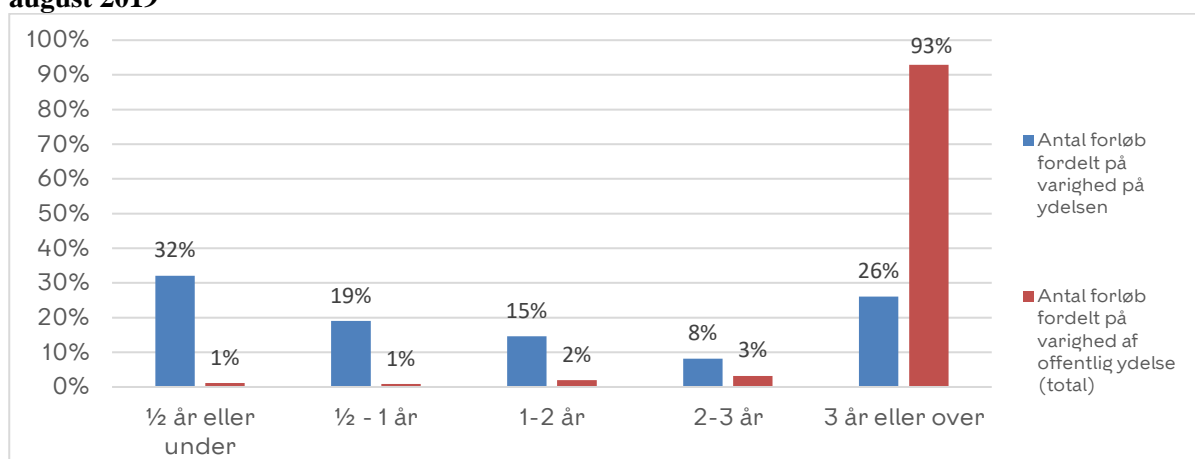
**Tabel 8: Ledighedsydelsesmodtagere fordelt på køn og etnicitet, fuldtidspersoner, august 2019**

	Vestlig baggrund				Ikke vestlig baggrund				Total	
	Kvinder		Mænd		Kvinder		Mænd			
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
Ledighedsydelsesmodtagere	368	47%	277	35%	83	11%	55	7%	783	100%

Jobindsats.dk

Knap en tredjedel af borgerne, der modtager ledighedsydelse, er kommet i fleksjob inden for et halvt år. Der er dog stadig en del af de fleksjobvisiterede – lige knap halvdelen – der har et ledighedsydelsesforløb, der varer mere end 1 år. Dertil har en fjerdedel af den samlede gruppe et ledighedsydelsesforløb, der er længere end 3 år. Det er derudover kendetegnende for ledighedsydelsesmodtagerne, at de samlet set har været på offentlig forsørgelse i en lang årrække, da 93 pct. har været på offentlige forsørgelse i over 3 år.

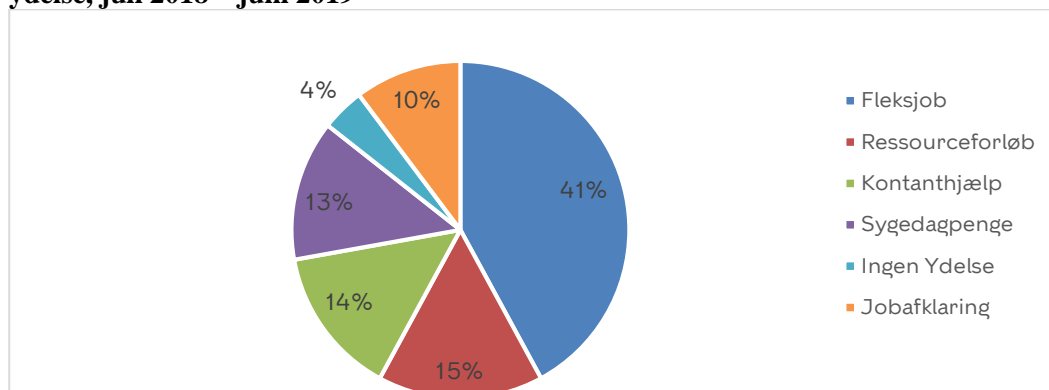
**Figur 6: Antal borgere fordelt på varighed på ledighedsydelse og alle ydelser, fuldtidspersoner i procent, august 2019**



Jobindsats.dk

De fleste af ledighedsydelsesmodtagerne kommer fra en fleksjobansættelse (41 pct.), jf. figur 7. Dertil er der en stor andel, der kommer fra anden ydelse – hhv. ressourceforløb, kontanthjælp eller fra en sygemelding enten på sygedagpenge eller i Jobafklaringsforløb.

**Figur 7: Personer, der er påbegyndt forløb som ledighedsydelsesmodtager, fordelt på forudgående ydelse, juli 2018 – juni 2019**



Kilde: DREAM



Af de borgere, der afgik fra ledighedsydelse tilbage i 1. kvartal 2018, var langt de fleste – knap 85 pct. – i fleksjob 1 måned efter afsluttet forløb. I 1. kvartal 2019 er lidt over 10 pct. af disse borgere ikke længere i et fleksjob, men modtager bl.a. offentlig forsørgelse eller er visiteret til en førtidspension.

**Tabel 9: Arbejdsmarkedsstatus 1, 6 og 12 måneder efter afsluttet ledighedsydelsesforløb i 1. kvartal 2018 – 1. kvartal 2019**

	Status 1 måned efter afslutning	Status 6 måneder efter afslutning	Status 12 måneder efter afslutning	Udvikling i arbejdsmarkedsstatus, pct. point
Kontanthjælp	0,5 %	0,5 %	0,5 %	0
Ressourceforløb	2,1 %	2,1 %	2,1 %	0
Sygedagpenge	1,6 %	3,1 %	2,6 %	1
Fleksjob	84,5 %	76,2 %	74,1 %	-10,4
Ledighedsydelse	0,0 %	5,2 %	6,7 %	6,7
Førtidspension	4,7 %	4,7 %	4,7 %	0
Efterløn	0,5 %	0,5 %	1,0 %	0,5
Selvforsørgelse	1,6 %	1,6 %	1,6 %	0
Andet	4,7 %	6,2 %	6,7 %	2
Total	100 %	100 %	100 %	-

Jobindsats.dk

### 2.4 Revalidender

Det følgende delafsnit vil gå i dybden med borgere i revalidering i Københavns Kommune og karaktertræk for målgruppen.

Formålet med revalidering er at hjælpe personer, der har begrænsninger i arbejdsevnen, til enten at komme ind på arbejdsmarkedet eller til at opnå fastholdelse på arbejdsmarkedet via uddannelse. Begrænsningerne i arbejdsevnen kan have fysiske, psykiske og/eller sociale årsager.

Der var knap 300 revalidender i august 2019. Det lave antal skal ses i lyset af, at mulighederne i den ordinære beskæftigelsesindsats og i SU-systemet er blevet forbedret på en række områder.<sup>1</sup>

Gruppen af revalidender er i forhold til de andre del-målgrupper relativt unge. Over halvdelen af revalidenderne er således i aldersgruppen 30-39-årige, mens en tredjedel er i mellem 40-49-årige. En mindre andel på 14 pct. er over 50 år.

**Tabel 10: Aldersfordeling for revalidender, fuldtidspersoner, august 2019**

	30 – 39	40 – 49	50 – 59	60 <	Total
Revalidender	137	70	23	0	230
Andel	55%	31%	12%	2%	100%

Jobindsats.dk

<sup>1</sup> Læs nærmere om udviklingen af revalideringsordningen i Carsten Koch udvalgets udredning "Nye veje mod job", kapitel 7. Den kan læses [her](#).



Langt størstedelen af borgerne i revalidering – 90 pct. - har dansk eller vestlig baggrund, og der er kun et fåtal, der har ikke-vestlig baggrund.

**Tabel 11: Revalidender fordelt på køn og etnicitet, fuldtidspersoner, august 2019**

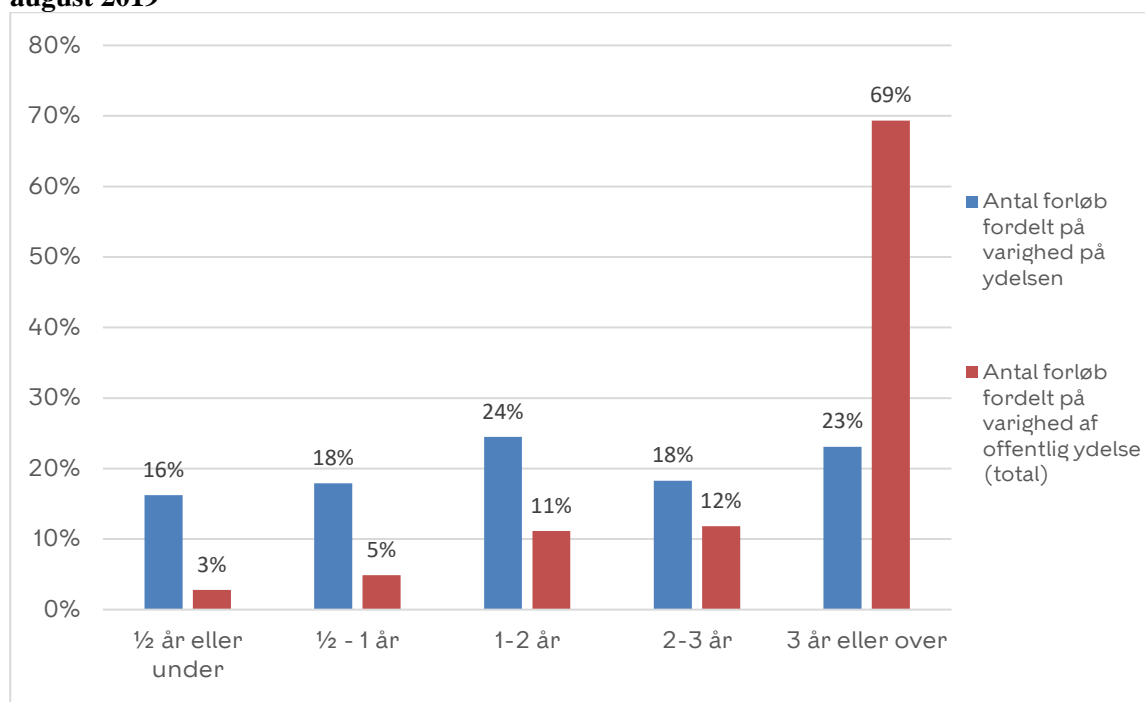
	Vestlig baggrund				Ikke vestlig baggrund				Total	
	Kvinder		Mænd		Kvinder		Mænd			
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
Revalidender	111	48%	106	46%	7	3%	6	3%	230	100%

Jobindsats.dk

Der mangler lidt tekst om, at langt størstedelen af borgerne med 65 pct. har været i et revalideringsforløb i mere end 1 år, mens knap en fjerdedel har været i revalidering i over 3 år.

Som det er tilfældet med de andre målgrupper, har flertallet af borgere under revalidering modtaget offentlige forsørgelse i en lang årrække. Således har 69 pct. modtaget offentlige forsørgelse i mere end 3 år. De fleste revalideringsforløb – 65 pct. - varer desuden mere end et år, hvor ca. en fjerdedel har et revalideringsforløb, der strækker sig over 3 år.

**Figur 8: Antal borgere fordelt på varighed på revalidering og alle ydelser, fuldtidspersoner i procent, august 2019**



Jobindsats.dk

Af de borgere, der afsluttede deres revalideringsforløb i 1. kvartal 2018, var knapt 40 pct. af borgerne i enten beskæftigelse eller uddannelse 1 måned efter. Dertil var 35 pct. overgået til et ressourceforløb eller afsluttet til kontanthjælp. Ser man på, hvor den samme gruppe af borgere var 12 måneder efter afslutningen af deres revalidering, er der en positiv udvikling i forhold til antal borgere, der er i fleksjob, på ledighedsydelse og i ordinær beskæftigelse.



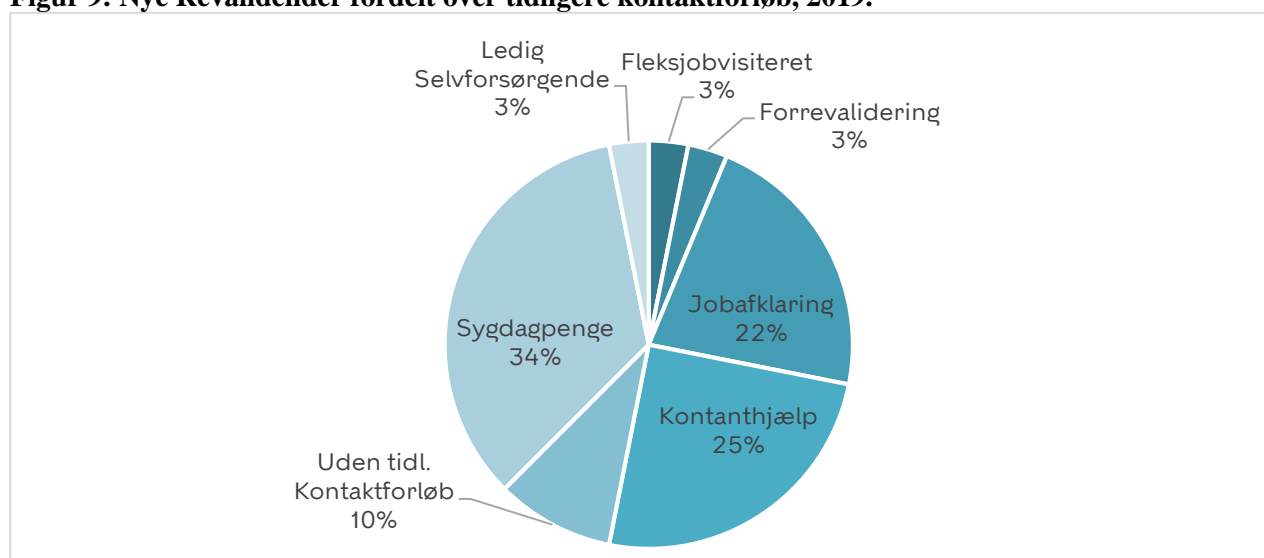
Tabel 13: Arbejdsmarkedsstatus 1, 6 og 12 måneder efter afsluttet revalideringsforløb i 1. kvartal 2018 – 1. kvartal 2019

	Status 1 måned efter afslutning	Status 6 måneder efter afslutning	Status 12 måneder efter afslutning	Udvikling i arbejdsmarkedsstatus, pct. point
Beskæftigelse	20,9 %	27,9 %	32,6 %	11,7
Uddannelse	18,6 %	16,3 %	16,3 %	-2,3
Fleksjob & ledighedsydelse	2,3 %	13,2 %	16 %	13,7
Kontanthjælp	16,3 %	11,6 %	11,6 %	-4,7
Sygedagpenge	2,3 %	2,3 %	2,3 %	0
Ressourceforløb	18,6 %	16,3 %	16,3 %	-2,3
A-dagpenge	9,3 %	9,3 %	4,7 %	-4,6
Selvforsørgelse	9,3 %	4,7 %	4,7 %	-4,6
Revalidering	2,3 %	9,3 %	7 %	4,7
Andet	7,0 %	4,7 %	4,7 %	-2,3
Total	100 %	100 %	100 %	-

Jobindsats.dk

Lidt over halvdelen af revaliderende i 2019 har været sygemeldte før de blev visiteret til revalidering, da knap en tredjedel kommer fra sygedagpenge og lidt over en femtedel kommer fra et jobafklaringsforløb, jf. figur 9. Dertil har en fjerdedel været på kontanthjælp, en tiendedel kommer ikke fra et tidligere kontaktføreløb og resterende er jævnt fordelt fra kontaktføreløb som ledige selvforsørgende, fleksjobvisiteret og forrevalidering.

Figur 9: Nye Revaliderer fordelt over tidligere kontaktføreløb, 2019.



Kilde: BIFLIS – Kontaktføreløb



## Bilag B2

### Målgruppebeskrivelse for sygemeldte borgere





# 1. Indledning og fordeling af målgruppe i visitationskategorier

## 1.1 Indledning

Dette bilag beskriver målgruppen for udbudsområde 2, der primært er målrettet sygemeldte borgere, herunder sygedagpengemodtagere og borgere i jobafklaringsforløb, jf. lov om aktiv beskæftigelsesindsats. Andre målgrupper (jf. Lov om aktiv beskæftigelsesindsats) kan også modtage aktive tilbud under udbudsområde 2.

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

Data i dette bilag kommer fra BIFLIS (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens Ledelsesinformations-system), jobindsats.dk, Fasit, DREAM og Danmarks Statistik.

## 1.2 Antal og fordeling af målgruppe i visitationskategorier

Sygedagpenge udbetales til personer, som er uarbejdsdygtige på grund af egen sygdom (jf. sygedagpengeloven §7) og som i øvrigt opfylder betingelserne i sygedagpengeloven.

Når en sygedagpengemodtager efter 22 uger (revurderingstidspunktet) ikke kan få forlænget sit sygedagpengeforløb, men stadig er vurderet uarbejdsdygtig, overgår vedkommende til et jobafklaringsforløb. I jobafklaringsforløbet skal borgeren have en individuelt tilpasset, tværfaglig og helhedsorienteret indsats med udgangspunkt i personens forudsætninger og behov.

Den samlede målgruppe udgjorde i august 2019 6.976 fuldtidspersoner. Af disse er 5.623 fuldtidspersoner sygedagpengemodtagere, mens 1.353 fuldtidspersoner er i jobafklaringsforløb, jf. tabel 1. Det skal bemærkes, at der er udsving i antallet af sygemeldte i løbet af et år, da der f.eks. er tendens til flere sygemeldinger i vinterhalvåret end i sommerhalvåret.

**Tabel 1: Antal borgere i målgruppen for udbuddet, august 2019**

	Antal fuldtidspersoner	Andel
Sygedagpengemodtagere	5.623	81 pct.
Borgere i Jobafklaringsforløb	1.353	19 pct.
<b>I alt</b>	<b>6.976</b>	<b>100 pct.</b>

Jobindsats.dk

I sygedagpengeloven er der tre visitationskategorier for sygedagpengemodtagere, jf. tabel 2.

**Tabel 2: Fordeling mellem sygedagpengemodtagere på visitationskategorier og borgere i jobafklaringsforløb, fuldtidspersoner, august 2019**

	Beskrivelse	Fuldtidspersoner
Visitation 1	<i>Sager, hvori en dato for forventet fuld raskmelding, som ligger inden for 8 uger regnet fra første fraværsdag.</i>	14 %
Visitation 2	<i>Sager, hvori en fuld raskmelding forventes senere end 8 uger fregnet fra første fraværsdag, og hvor der skal foretages en virksomhedsrettet indsats.</i>	67 %



Visitation 3	<i>Sager, hvori en fuld raskmelding forventes senere end 8 uger fra-regnet fra første fraværsdag, og hvor der skal foretages en tværfaglig indsats.</i>	0 %
Jobafklaringsforløb	<i>Borgere som efter revurderingen efter 22 ugers sygefravær ikke kan forlænges på sygedagpenge. I jobafklaringsforløbet skal borgeren have en individuelt tilpasset, tværfaglig og helhedsorienteret indsats med udgangspunkt i personens forudsætninger og behov</i>	19 %

Jobindsats.dk

Jobcentret i København kategoriserer som udgangspunkt sygemeldte borgere i følgende kategorier i forhold til tilrettelæggelsen af indsatsen for borgerne:

Arbejdsfastholdelse for de borgere, der skal vende tilbage til egen arbejdsplads.

Arbejdsmarkedsfastholdelse for de borgere, der skal finde et nyt job – enten indenfor samme branche eller et nyt fagområde.

Arbejdsmarkedstilknytning for de borgere, hvor arbejdsevnen skal afklares i forhold til de udfordringer, som deres sygdom har bibragt.

Overgang til anden ydelse (førtidspension) for de borgere, hvor det vurderes, at det ikke er muligt at komme tilbage på arbejdsmarkedet.

Der kan blive visiteret borgere til en indsats hos en leverandør fra alle ovenstående fire kategorier. Der vil dog primært blive visiteret borgere, der er sygemeldt fra ledighed, eller som har mistet deres arbejde ifm. sygemeldingen. Hovedparten af borgere, der vil blive visiteres til indsatser under udbudsområde 2 (sygemeldte borgere), vil være sygedagpengemodtagere i visitationskategori 2 samt borgere i jobafklaringsforløb.

## 2. Karaktertræk for sygedagpengemodtagere og borgere i jobafklaringsforløb

### 2.1 Karaktertræk for sygedagpengemodtagere

Det følgende delafsnit vil gå i dybden med sygedagpengemodtagerne i Københavns Kommune og karaktertræk for målgruppen.

Aldersmæssigt er sygedagpengemodtagerne relativt jævnt fordelt, hvoraf de fleste er over 30 år, jf. tabel 3. Der er i denne sammenhæng relativt få unge.

**Tabel 3: Aldersfordeling på sygedagpengemodtagere, august 2019, fuldtidspersoner**

	> 30 år	30 – 39 år	40 – 49 år	50 – 59 år	60 < år	Total
Antal sygedagpengemodtagere	773	1.436	1.328	1.415	671	5.623
Andel	14 %	26 %	24 %	25 %	12 %	100%

Jobindsats.dk

Der er en overrepræsentation af kvinder, som er sygedagpengemodtagere. Fordelingen er således 60 pct. kvinder og 40 pct. mænd, jf. tabel 4.



Hovedparten af sygedagpengemodtagerne har vestlig baggrund, mens omkring 15 pct. har ikke-vestlig oprindelse, jf. tabel 4. Borgere af ikke-vestlig herkomst er overrepræsenteret på sygedagpenge i forhold til den generelle andel af ikke-vestlige borgere blandt befolkningen. Kønsmæssigt er der en nogenlunde ligelig fordeling mellem ikke-vestlige mænd og ikke-vestlige kvinder.

**Tabel 4: sygedagpengemodtagere fordelt på køn, etnicitet og alder, 1. kvartal 2019, fuldtidspersoner**

	Kvinder dansk og vestlig baggrund		Mænd med dansk og vestlig baggrund		Kvinder med ikke vestlig baggrund		Mænd med ikke vestlig baggrund		Total	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
<b>Total</b>	2.913	52 %	1.849	33 %	442	8 %	419	7 %	5.623	100%

Jobindsats.dk

Ca. fire ud af fem sygedagpengemodtagere sygemeldes fra beskæftigelse, jvf. tabel 5. Mange borgere, der sygemeldes fra beskæftigelse, mister deres job under sygemeldingen.

**Tabel 5: Sygedagpengemodtagere fordelt på arbejdsmarkedstilknytning før sygemelding, august 2019, fuldtidspersoner.**

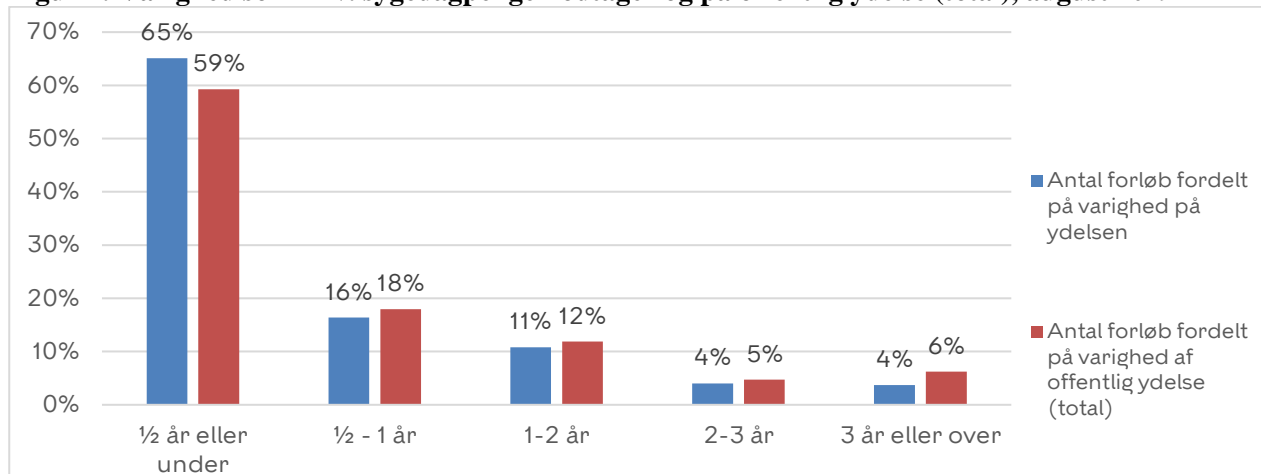
Sygemeldt fra:	Antal fuldtidspersoner	Andel
Beskæftigelse	4.320	77%
Ledighed	1.179	21%
Fleksjob	124	2%
<b>I alt</b>	<b>5.623</b>	<b>100%</b>

Jobindsats.dk

De fleste sygedagpengemodtagere raskmeldes inden for de første 26 uger – mange af disse borgere har kortere sygedagpengeforløb på under 8 uger, og når derfor ofte ikke at komme i kontakt med jobcenteret.

Knap en femtedel har modtaget sygedagpenge i mere end 1 år. Størstedelen af disse afslutter deres sygedagpengeforløb indenfor 1-2 år.

**Figur 2: Varighed som hhv. sygedagpengemodtager og på offentlig ydelse (total), august 2019**

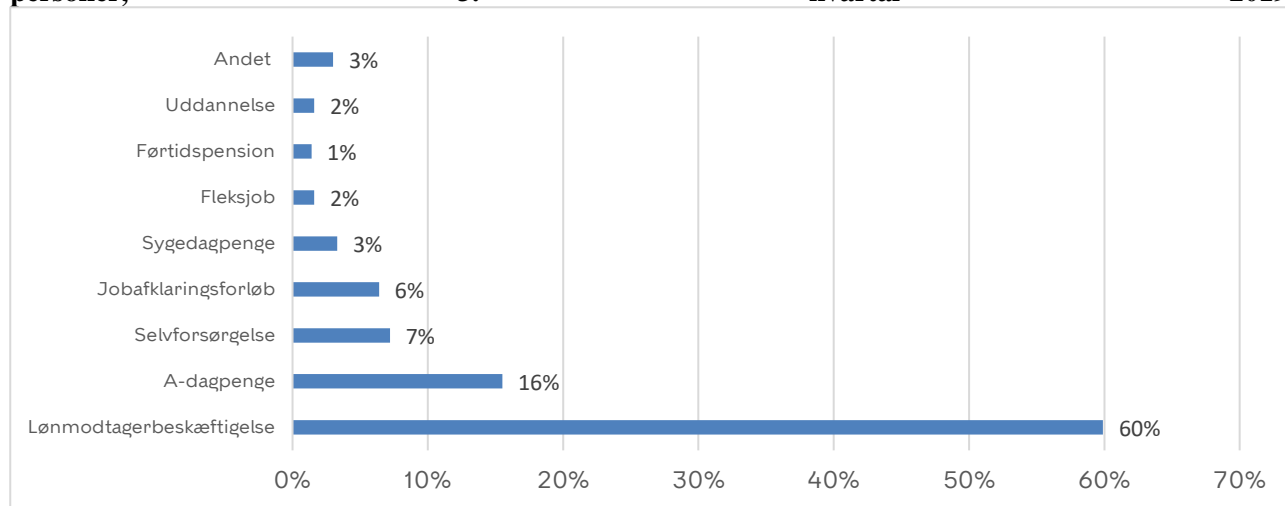


Jobindsats.dk



I 3. kvartal 2019 havde over halvdelen af de borger (60pct.), der var visiteret til kategori 2, afsluttet deres sygedagpengeforløb til beskæftigelse. Én ud af seks borgere var overgået til dagpenge, mens en mindre andel – 7 pct. – var selvforsørget, hvilket betyder at de som oftest ikke opfylder betingelserne til offentlig forsørgelse. I perioden var der ca. 6 pct., der overgik til et jobafklaringsforløb.

**Figur 3: Arbejdsmarkedsstatus 1 mdr. efter afsluttet forløb for borgere i visitationskategori 2, fuldtids-personer, 3. kvartal 2019.**



Jobindsats.dk

## 2.2 Karaktertræk for borgere i jobafklaringsforløb

Det følgende delafsnit vil gå i dybden med borgere i jobafklaringsforløb i Københavns Kommune og karaktertræk for denne målgruppe.

Aldersmæssigt er borgere i jobafklaring relativt jævnt fordelt, men hovedparten er over 30 år, jf. tabel 6.

**Tabel 6: Aldersfordeling på borgere i jobafklaring, august 2019, fuldtidspersoner**

	> 30 år	30 – 39 år	40 – 49 år	50 – 59 år	60 < år	Total
Antal borgere i jobafklaring	147	350	373	363	120	1.353
Andel	11 %	26 %	28 %	27 %	9 %	100 %

Jobindsats.dk

Ligesom sygedagpengemodtagerne er der en overrepræsentation af kvinder i jobafklaringsforløb, da ca. 65 pct. af borgerne er kvinder, jf. tabel 7.

Tabellen nedenfor viser desuden en overrepræsentation af borgere med ikke-vestlig baggrund ift. den generelle andel af borgere med ikke-vestlig baggrund i befolkningen. Således udgør borgere med en ikke-vestlig baggrund knap en fjerdedel af borgerne i jobafklaringsforløb.

**Tabel 7: Borgere i jobafklaringsforløb fordelt på køn og etnicitet, fuldtidspersoner, august 2019**

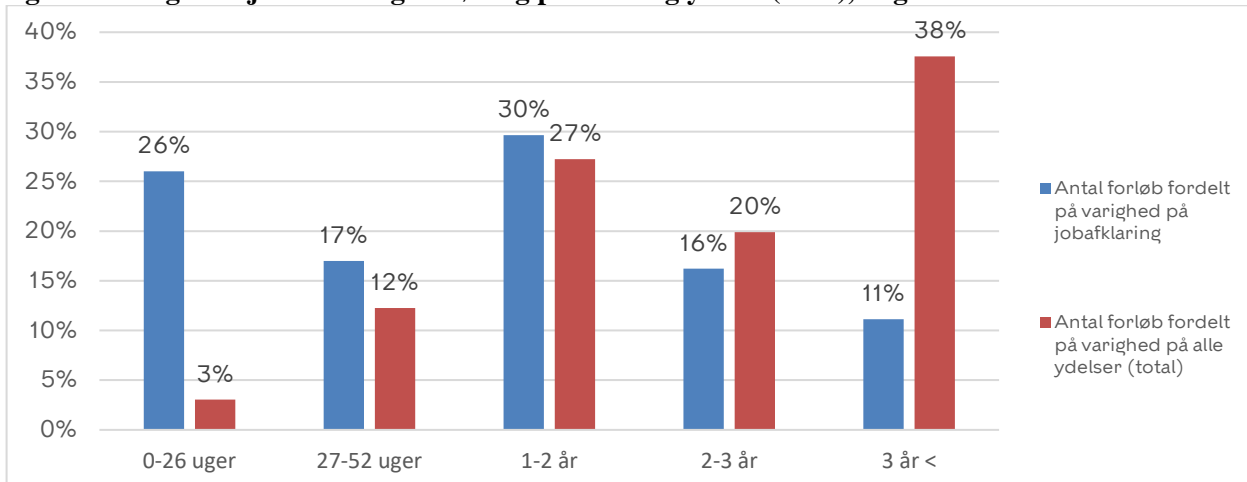
	Kvinder med dansk og vestlig baggrund		Mænd med dansk og vestlig baggrund		Kvinder med ikke vestlig baggrund		Mænd med ikke vestlig baggrund		Total	
	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel	Antal	Andel
<b>Total</b>	675	50 %	345	25 %	207	15 %	126	9 %	1.353	100%

Jobindsats.dk



For det samlede antal borgere, der i august 2019 var i et jobafklaringsforløb, har over halvdelen været i jobafklaringsforløb i længere end 1 år. For 11 pct. har deres jobafklaringsforløb strakt sig over 3 år. Det kendetegner desuden målgruppen, at der er 38 pct., som på daværende tidspunkt havde modtaget offentlig forsørgelse i mere end 3 år. Det indikerer, at en stor del af målgruppen for jobafklaringsforløb typisk har modtaget offentlig forsørgelse i en længere periode forud for deres jobafklaringsforløb.

**Figur 4: Varighed i jobafklaringsforløb og på offentlig ydelse (total), august 2019**

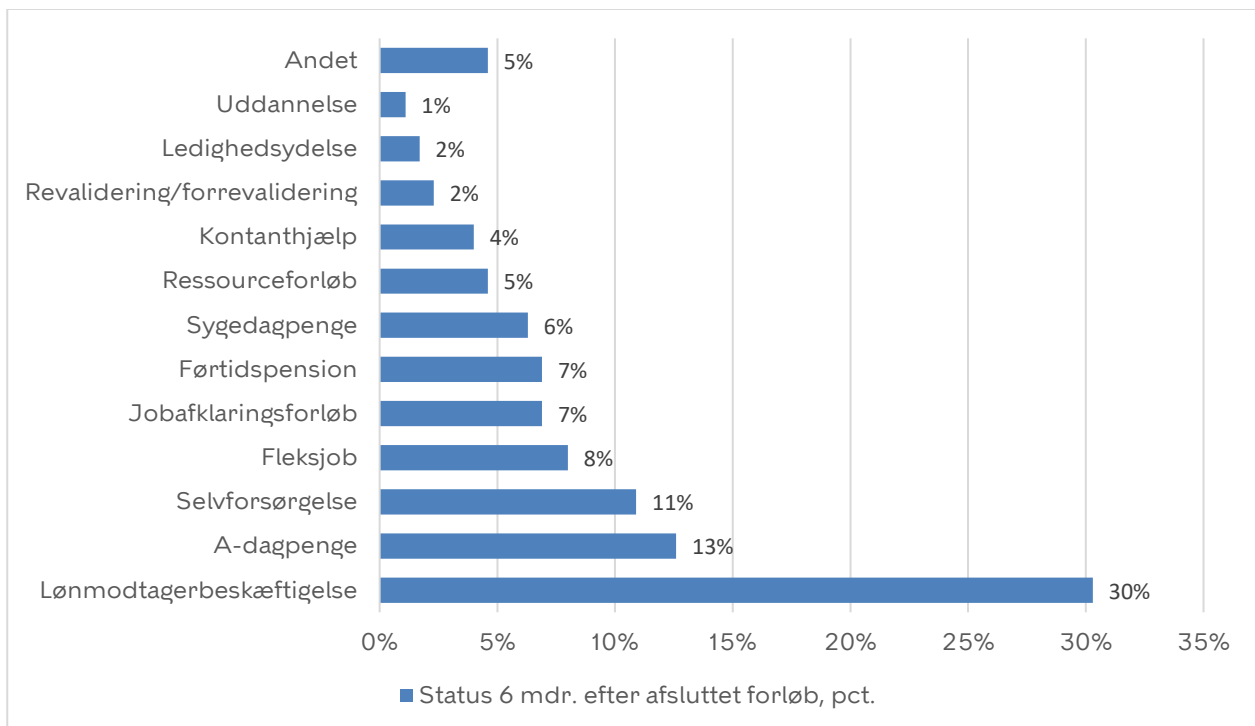


Jobindsats.dk

Figuren nedenfor viser status for borgere 6 måneder efter afsluttet jobafklaringsforløb.

Ca. 1/3-del af de borgere, der fik afsluttet deres jobafklaringsforløb i 4. kvartal 2018, er i beskæftigelse 6 måneder efter afsluttet forløb, jf. figur 5. Derudover er 22 pct. visiteret til et fleksjob, førtidspension eller et ressourceforløb.

**Figur 5: Status 6 måneder efter endt jobafklaringsforløb, 4. kvartal 2018 – 2. kvartal 2019, fuldtidspersoner**



Jobindsats.dk



Ovenstående beskrivelse af arbejdsmarkedstilknytning skal ses i lyset af kompleksiteten i det sygdomsbillede, som borgere under jobafklaringsforløb ofte har. I 2017 udførte Deloitte på opdrag af STAR en sagsgennemgang af jobafklaringsforløb på tværs af landets kommuner.<sup>1</sup> Datagrundlaget viste bl.a., at 49 pct. af borgerne havde et komplekst sygdomsbillede, i det de har mere end én sygdom. 55 pct. af borgerne havde én eller flere psykiske lidelser (fx depression eller stress), 58 pct. havde én eller flere somatiske lidelser (fx diskusprolaps, hjertekarsygdomme) og 13 pct. havde både en psykisk og en somatisk lidelse.

---

<sup>1</sup> Link til analysen: <https://star.dk/media/4604/jobafklaringsforloeb.pdf>



---

## Bilag C1

Betalings- og faktureringsbetingelser

for

udbudsområde 1

-

Udsatte borgere



# 1. Betalingsmodel

## 1.2 Pris for priselementer

Tilbudsgiver skal byde ind med priser for de udbudte beskæftigelsestilbud, der skal udgøre tilbudsviften ved kontraktens ikrafttræden (jf. bilag A, afsnit 3.1). Derudover skal Tilbudsgiver byde ind med priser for de udbudte elementer, der i kontraktperioden skal kunne anvendes til løbende udvikling af nye beskæftigelsestilbud (jf. bilag A, afsnit 3.2).

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

### 1. Timepriser for tilbudsvifte og elementer

Udbudsområde 1 'Udsatte borgere' består dels af en række beskæftigelsestilbud, der skal udgøre den samlede tilbudsvifte fra kontraktens ikrafttræden. Af kravspecifikationen for udsatte borgere (bilag A1, afsnit 3.1) fremgår kravene til indsatserne.

Tilbudsviften består af 5 indsatsspor med i alt 9 beskæftigelsestilbud. Der skal afgives en pris for hvert beskæftigelsestilbud.

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

**Tabel 1: Minimal- og maksimalpriser for tilbudsvifte ved kontraktens opstart**

		Timepris	
		Min.	Maks.
<b>Indsatsspor 1:</b> Virksomhedsspor	<u>Virksomhedsspor A:</u> Målrettet borgere med meget stort støttebehov  Prisintervallet er fastsat efter, at borgere visiteres til 3 timers indsats per uge, men typisk kan forløbet blive booket fra 2 timer til 4 timer per uge	370	400
	<u>Virksomhedsspor B:</u> Målrettet borgere med stort støttebehov  Prisintervallet er fastsat efter, at borgere visiteres til 6 timers indsats per uge, men typisk kan forløbet blive booket fra 5 til 7 timer per uge	270	300
	<u>Virksomhedsspor C:</u> Målrettet borgere med nogen støttebehov  Prisintervallet er fastsat efter, at borgere visiteres til 11 timers indsats per uge, men typisk kan forløbet blive booket fra 8 til 14 timer per uge	120	155
	<u>Virksomhedsspor D:</u> Målrettet borgere med lidt støttebehov  Prisintervallet er fastsat efter, at borgere visiteres til 20 timers indsats per uge, men typisk kan forløbet blive booket fra 15 til 25 timer per uge	85	120





<b>Indsatsspor 2:</b> Fastholdelse på virksomhed	<u>Fastholdelse på virksomhed – indsats A</u> Mindre støttebehov  Prisintervallet er fastsat efter, at borger visiteres til 30 min. per uge	1.500	1.600
	<u>Fastholdelse på virksomhed – indsats B</u> Meget støttebehov  Prisintervallet er fastsat efter, at borger visiteres til 1 times indsats per uge, men typisk kan forløb blive booket fra 1-3 timer per uge	600	670
<b>Indsatsspor 3:</b> Vejledning- og opkvalificering	<u>Vejledning og opkvalificering</u>  Prisintervallet er fastsat efter, at borger visiteres til 7 times indsats per uge, men typisk kan forløbet blive booket fra 5 til -7 timer per uge	85	120
<b>Indsatsspor 4:</b> Mentor	<u>Mentor</u>  Prisintervallet er fastsat efter, at borger visiteres til 1 times indsats per uge, men typisk kan forløbet blive booket fra 1 til 4 timer per uge	525	560
<b>Indsatsspor 5:</b> Tilbud til særligt udsatte borgere	<u>Tilbud til særligt udsatte borgere</u>  Prisintervallet er fastsat efter, at borger visiteres til 7 times indsats per uge, men typisk kan forløbet blive booket fra 5 til 9 timer per uge	225	260

Som det fremgår af bilag A1, afsnit 3.2 indeholder udbudsområde 1 (udsatte borgere) derudover en række elementer, der i kontraktperioden skal kunne anvendes til løbende udvikling af nye beskæftigelsestilbud. Af kravspecifikationen for udsatte borgere (bilag A1) fremgår kravene til de enkelte elementer. Disse elementer vil ikke være en del af tilbudsviften ved kontraktens opstart.

Der er i alt 3 elementer. Der skal afgives en pris for hvert element.

Der er i tabel 2 sat en minimums- og maksimumpris for hvert af elementerne. De priser, der afgives, skal ligge inden for spændet af de angivne minimums- og maksimumspriser. Priserne er angivet som en pris pr. aktivitetstime med borgeren.

**Tabel 2: Elementer til løbende udvikling af nye beskæftigelsestilbud**

Element	Timepris	
	Min.	Maks
<b>Element 1:</b> Individuel tid, standard	600	670
<b>Element 2:</b> Individuel tid, særlig lavintensiv	1.500	1.600
<b>Element 3:</b> Specialiseret indsats til borgere med psykiske lidelser	800	1.000

## 2. Samlet for prisafgivelsen

I alt 9 beskæftigelsestilbud udgør tilbudsviften ved kontraktens ikrafttræden, imens i alt 3 elementer skal kunne anvendes til løbende udvikling af nye beskæftigelsestilbud. Dvs. at der skal afgives i alt 12 priser.

Hvis en Tilbudsgiver kommer til at afgive tilbud med en lavere eller en højere timepris end det, der er angivet i tabel 1 og 2, er der tale om et forbehold, uanset om der kun er fejl i en timepris, flere eller alle timepriser, der er angivet. En løsningsbeskrivelse med forbehold er ukonditionelt og tilbuddet afvises.



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

### 3. Beregning af timeprisen ved oprettelse af nye beskæftigelsestilbud

Nedenfor fremgår eksempler på beregning af timeprisen, såfremt elementerne i tabel 2 anvendes til at udvikle nye beskæftigelsestilbud i løbet af kontraktperioden.

Boks 1:

Nyt beskæftigelsestilbud på 4 timer om ugen i gnst., der er kombineret på baggrund af (eksempel):

- 3 timers virksomhedsspor 1A 'målrettet borgere med meget stort støttebehov', dvs. 75 pct. af nyt beskæftigelsestilbud
- 1 times element 3 'specialiseret indsats til borgere med psykiske lidelser', dvs. 25 pct. af nyt beskæftigelsestilbud

Timeprisen for nyt beskæftigelsestilbud i ovenstående eksempel:

$$(Timeprisen \text{ for virksomhedsspor 1A} \times 0,75) + (timeprisen \text{ for element 3} \times 0,25) \\ = \text{Timeprisen for indsatsen}$$

For uddybende beskrivelse af, hvordan elementerne kan anvendes til at udvikle nye beskæftigelsestilbud se bilag A1, afsnit 3.2.

### 4. Udregning af leverandørerne vederlag

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

$$Ugentligt \text{ timetal} \times \text{timeprisen for et beskæftigelsestilbud} \\ \times \text{bestilt forløbsvarighed} = \text{leverandørens vederlag}$$

Det bestilte timetal er aktivitetstimer med borgeren, dvs. timer, hvor borgeren skal møde frem og deltage i Leverandørens aktive tilbud.

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

### 5. Vederlag/betalingsmodel

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

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

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



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

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

#### 6. Ordregivers ret til opkrævning af betaling for e-post fra Leverandør til borger

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

## 2. Fakturering

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

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

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

### 2.1 Betalingsbetingelser

Betaling for ydelser sker kun til Leverandørens Nem Konto.

Betaling forfalder 30 dage efter Leverandøren fremsendelse af fyldestgørende elektronisk faktura i overensstemmelse med betingelserne herfor efter pkt. 2, med mindre Leverandøren og Ordregiver har aftale anden forfaldsdag eller Ordregiver har ret til at tilbageholde vederlaget.

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



---

## Bilag C2

Betalings- og faktureringsbetingelser

for

udbudsområde 2

-

Sygemeldte borgere



# 1. Betalingsmodel

## 1.2 Pris for priselementer

Tilbudsgiver skal byde ind med priser for de udbudte beskæftigelsestilbud, der skal udgøre tilbudsviften ved kontraktens ikrafttræden (jf. bilag A2, afsnit 3.1). Derudover skal Tilbudsgiver byde ind med priser for de udbudte elementer, der i kontraktperioden skal kunne anvendes til løbende udvikling af nye beskæftigelsestilbud (jf. bilag A2, afsnit 3.2).

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

### 1. Timepriser for tilbudsvifte og elementer

Udbudsområde 2 'sygemeldte borgere' består dels af en række beskæftigelsestilbud, der skal udgøre den samlede tilbudsvifte fra kontraktens ikrafttræden. Af kravspecifikationen for sygemeldte borgere (bilag A2, afsnit 3.1) fremgår kravene til indsætserne.

Tilbudsviften består af 3 indsætsspor med i alt 6 beskæftigelsestilbud. Der skal afgives en pris for hvert beskæftigelsestilbud.

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

**Tabel 1: Minimal- og maksimalpriser for tilbudsvifte ved kontraktens opstart**

	Beskæftigelsestilbud	Timepris	
		Min.	Maks.
<b>Indsætsspor 1:</b> Virksomhedsspor	<u>Virksomhedsspor A:</u> Målrettet borgere med meget stort støttebehov  Prisintervallet er fastsat efter, at borgere visiteres til 4 timers indsats per uge, men typisk kan forløbet blive booket fra 3 timer til 5 timer per uge	330	370
	<u>Virksomhedsspor B:</u> Målrettet borgere med stort støttebehov  Prisintervallet er fastsat efter, at borgere visiteres til 5 timers indsats per uge, men typisk kan forløbet blive booket fra 4 til 6 timer per uge	210	260
	<u>Virksomhedsspor C:</u> Målrettet borgere med lidt støttebehov  Prisintervallet er fastsat efter, at borgere visiteres til 11 timers indsats per uge, men typisk kan forløbet blive booket fra 7 til 15 timer per uge	120	155
<b>Indsætsspor 2:</b> Fastholdelse på virksomhed	<u>Fastholdelse på virksomhed – indsats A</u> Mindre støttebehov  Prisintervallet er fastsat efter, at borger visiteres til 30 min. per uge	1.500	1.600



	<u>Fastholdelse på virksomhed – indsats B</u> Meget støttebehov  Prisintervallet er fastsat efter, at borger visiteres til 1 times indsats per uge, men typisk kan forløb blive booket fra 1-3 timer per uge	600	670
<b>Indsatsspor 3:</b> Mestringskursus	Mestringskurser  Prisintervallet er fastsat efter, at borger visiteres til 2 times indsats per uge, men typisk kan forløbet blive booket fra 2 til 6 timer per uge	80	100

Som det fremgår af bilag A2, afsnit 3.2 indeholder udbudsområde 2 (sygemeldte borgere) derudover en række elementer, der i kontraktperioden skal kunne anvendes til løbende udvikling af nye beskæftigelsestilbud. Af kravspecifikationen for sygemeldte (bilag A2) fremgår kravene til de enkelte elementer. Disse elementer vil ikke være en del af tilbudsviften ved kontraktens opstart.

Der er i alt 3 elementer. Der skal afgives en pris for hvert element.

Der er i tabel 2 sat en minimums- og maksimumpris for hvert af elementerne. De priser, der afgives, skal ligge inden for spændet af de angivne minimums- og maksimumspriser. Priserne er angivet som en pris pr. aktivitetstime med borgeren.

**Tabel 2: Elementer til løbende udvikling af nye beskæftigelsestilbud**

Element	Timepris	
	Min.	Maks
<b>Element 1:</b> Individuel tid, standard	600	670
<b>Element 2:</b> Individuel tid, særlig lavintensiv	1.500	1.600
<b>Element 3:</b> Specialiseret indsats til borgere med psykiske lidelser	800	1.000

## 2. Samlet for prisafgivelsen

I alt 6 beskæftigelsestilbud udgør tilbudsviften ved kontraktens ikrafttræden, imens i alt 3 elementer skal kunne anvendes til løbende udvikling af nye beskæftigelsestilbud. Dvs. at der skal afgives i alt 9 priser.

Hvis en Tilbudsgiver kommer til at afgive tilbud med en lavere eller en højere timepris end det, der er angivet i tabel 1 og 2, er der tale om et forbehold, uanset om der kun er fejl i en timepris, flere eller alle timepriser, der er angivet. En løsningsbeskrivelse med forbehold er ukonditionelt og tilbuddet afvises.

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



### 3. Beregning af timeprisen ved oprettelse af nye beskæftigelsestilbud

Nedenfor fremgår eksempler på beregning af timeprisen, såfremt elementerne i tabel 2 anvendes til at udvikle nye beskæftigelsestilbud i løbet af kontraktperioden.

Boks 1:

Nyt beskæftigelsestilbud på 4 timer om ugen i gnst., der er kombineret på baggrund af (eksempel):

- 3 timers virksomhedsspor 1A 'målrettet borgere med meget stort støttebehov', dvs. 75 pct. af nyt beskæftigelsestilbud
- 1 times element 3 'specialiseret indsats til borgere med psykiske lidelser', dvs. 25 pct. af nyt beskæftigelsestilbud

Timeprisen for nyt beskæftigelsestilbud i ovenstående eksempel:

$$\begin{aligned} & (\text{Timeprisen for virksomhedsspor 1A} \times 0,75) + (\text{timeprisen for element 3} \times 0,25) \\ & = \text{Timeprisen for indsatsen} \end{aligned}$$

For uddybende beskrivelse af, hvordan elementerne kan anvendes til at udvikle nye beskæftigelsestilbud se bilag A2, afsnit 3.2.

### 4. Udregning af leverandørerne vederlag

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

$$\begin{aligned} & \text{Ugentligt timetal} \times \text{timeprisen for et beskæftigelsestilbud} \\ & \times \text{bestilt forløbsvarighed} = \text{leverandørens vederlag} \end{aligned}$$

Det bestilte timetal er aktivitetstimer med borgeren, dvs. timer, hvor borgeren skal møde frem og deltage i Leverandørens aktive tilbud.

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

### 5. Vederlag/betalingsmodel

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

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

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

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

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



## 6. Ordregivers ret til opkrævning af betaling for e-post fra Leverandør til borger

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

## 2. Fakturering

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

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

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

### 2.1 Betalingsbetingelser

Betaling for ydelser sker kun til Leverandørens Nem Konto.

Betaling forfalder 30 dage efter Leverandøren fremsendelse af fyldestgørende elektronisk faktura i overensstemmelse med betingelserne herfor efter pkt. 2, med mindre Leverandøren og Ordregiver har aftale anden forfaldsdag eller Ordregiver har ret til at tilbageholde vederlaget.

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





---

## Bilag C3

Betalings- og faktureringsbetingelser

for

udbudsområde 3

-

Borgere med erhvervet hjerneskade



# 1. Betalingsmodel

## 1.2 Pris for delelementer

Tilbudsgiver skal byde ind med priser for indsatsen. De angivne priser indgår med en vægt på 20 pct. i den samlede tilbudsvurdering, jf. udbudsbetingelserne pkt. 8.3.

### 1. Delelementer

Udbudsområde 3 'Borgere med erhvervet hjerneskade' består af 5 indsatser med hver deres pris. Af kravspecifikationen for borgere med erhvervet hjerneskade (bilag A3) fremgår kravene til indsatsen.

Der er i tabel 1 sat minimums- og maksimumpris for hver indsats. Den pris, der afgives, skal ligge inden for spændet af den angivne minimums- og maksimumspriser. Priserne er angivet som en pris pr. aktivitetstime med borgeren. 1 aktivitetstime er 60 minutter.

**Tabel 1: Minimums- og maksimumspriser for indsatsen**

		Timepris	
		Min.	Max.
Neurofaglig(e) udredning og samtaler samt afsluttende samtale		DKK 900	DKK 1300
Praktiketablering og opfølgning		DKK 900	DKK 1300
Arbejdsfastholdelse		DKK 900	DKK 1300
Mestring	Individuelt	DKK 650	DKK 1300
	Gruppe	DKK 200	DKK 300
Specifik individuel genoptræning		DKK 750	DKK 1300

Tilbudsgiver bør i prisafgivelsen tage højde for, at indsatser kan kombineres til forløb for den enkelte borger og således, at der kan indgå forskellige elementer i ét borgerforløb sammenlignet med andre borgerforløb. Som nævnt i kravspecifikationen (bilag A3) vil indsatsen blive tilrettelagt i tæt samarbejde med hjerneskadekoordinatoren på JKA. Alle forløb vil starte med én neurofaglig udredning/samtale, hvorefter det konkrete forløb tilrettelægges ud fra den enkelte borgers behov.

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

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



## 2. Udregning af leverandørerne vederlag

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

$$\text{Ugentligt timetal} \times \text{timeprisen for en indsats} \\ \times \text{bestilt forløbsvarighed} = \text{leverandørens vederlag}$$

Det bestilte timetal er aktivitetstimer med borgeren, dvs. timer, hvor borgeren skal møde frem og deltage i Leverandørens aktive tilbud.

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

Køb af tilbud vil som udgangspunkt ske i hele timer. Der kan dog også være situationer, hvor der er behov for at bestille mindre end én time. Såfremt at én indsats skal leveres til mindre end 1 time, reduceres prisen tilsvarende. Eksempelvis: Fastsættes én mentorkontakt til 30 minutter i gennemsnit om ugen, så reduceres timeprisen med 50 %.

## 3. Vederlag/betalingsmodel

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

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

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

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

Leverandøren får betaling for den periode, hvor Leverandøraftalen udgør et åbent tilbud for borgeren i Ordregivers it-system. Lukkes borgerens tilbud før tid, har Leverandøren ikke krav på betaling for den aflyste periode.

## 4. Ordregivers ret til opkrævning af betaling for e-post fra Leverandør til borger

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

# 2. Fakturering

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



---

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

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

## 2.1 Betalingsbetingelser

Betaling for ydelser sker kun til Leverandørens Nem Konto.

Betaling forfalder 30 dage efter Leverandøren fremsendelse af fyldestgørende elektronisk faktura i overensstemmelse med betingelserne herfor efter pkt. 2, med mindre Leverandøren og Ordregiver har aftale anden forfaldsdag eller Ordregiver har ret til at tilbageholde vederlaget.

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



---

## Bilag C4

Betalings- og faktureringsbetingelser

for

udbudsområde 4

-

Beskæftigelsesrettet vejledning og afklaring af  
psykiske lidelser



# 1. Betalingsmodel

## 1.2 Pris for delelementer

Tilbudsgiver skal byde ind med en pris på indsatsen. Den angivne pris vil indgå med en vægt på 20 pct. i den samlede tilbudsvurdering, jf. udbudsbetingelserne pkt. 8.4

### 1. Timepriser

Udbudsområde 4 'Beskæftigelsesrettet vejledning og afklaring af psykiske lidelser' består af én indsats. Af kravspecifikationen for beskæftigelsesrettet vejledning og afklaring af psykiske lidelser (bilag A4) fremgår kravene til indsatsen.

Der er i tabel 1 sat en minimums- og maksimumpris for den indsats, der skal leveres. Den pris, der afgives, skal ligge inden for spændet af den angivne minimums- og maksimumpris. Prisen er angivet som en pris pr. aktivitetstime med borgeren. 1 aktivitetstime er 60 minutter.

**Tabel 1: Minimal- og maksimalpriser for indsatsen**

	Min.	Maks.
Timepris for indsatsen	1.550	1.700

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

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

Tilbudsgiver bør i prisafgivelsen således også tage højde for, at samtaleforløbene skal leveres på en af Jobcenter Københavns adresser.

### 2. Udregning af leverandørerne vederlag

I boksen nedenfor fremgår udgangspunktet for Leverandørens samlede vederlag, når en borger visiteres til en indsats.

$$\begin{aligned} & \text{Ugentligt timetal} \times \text{timeprisen for en indsats} \\ & \times \text{bestilt forløbsvarighed} = \text{leverandørens vederlag} \end{aligned}$$

Det typiske timetal for denne indsats vil være én time om ugen i gennemsnit.

Det bestilte timetal er aktivitetstimer med borgeren, dvs. timer, hvor borgeren skal møde frem og deltage i Leverandørens aktive tilbud.

### 3. Vederlag/betalingsmodel

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



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

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

#### 4. Ordregivers ret til opkrævning af betaling for e-post fra Leverandør til borger

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

## 2. Fakturering

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

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

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

### 2.1 Betalingsbetingelser

Betaling for ydelser sker kun til Leverandørens Nem Konto.

Betaling forfalder 30 dage efter Leverandøren fremsendelse af fyldestgørende elektronisk faktura i overensstemmelse med betingelserne herfor efter pkt. 2, med mindre Leverandøren og Ordregiver har aftale anden forfaldsdag eller Ordregiver har ret til at tilbageholde vederlaget.

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



## Bilag E

### Administrative krav





<b>1. INDLEDNING .....</b>	<b>4</b>
<b>2. OPGAVERFORDDELING.....</b>	<b>4</b>
2.1 Ordregivers opgaver	4
2.2 Leverandørens opgaver	4
<b>3. VISITATION .....</b>	<b>5</b>
3.1 Visitation, herunder Bestilling og Leverandørens accepteres af Bestilling	5
3.2 Ordregivers adgang til at ophæve Ordre	6
3.3 Leverandørens adgang til at afvise borgere	6
<b>4. INDKALDELSE OG KOMMUNIKATION MED BORGERE.....</b>	<b>7</b>
4.1 Indkaldelse (Velkomstbrev)	7
4.2 Påmindelse om 1. mødedag og kommunikation med borgeren	7
4.3 Anvendelse af usikker eller ikke-krypteret transmission/kommunikation med borgere til påmindelser og servicebeskeder (almindelig SMS og e-mail)	8
<b>5. UGE-/MÅNEDSSKEMA TIL BORGER .....</b>	<b>8</b>
5.1 Krav til uge-/månedsskema	8
5.2 Udlevering af uge-/månedsskema til borger	9
<b>6. ANMELDELSE AF FRAVÆR.....</b>	<b>9</b>
6.1 Udeblivelse	10
<b>7. FREMMØDE- OG FRAVÆRS PROTOKOL.....</b>	<b>12</b>
<b>8. AKTIVITETSTIMER, HERUNDER AKTIVITETER ”UDE AF Huset” .....</b>	<b>13</b>
8.1 Aktivitetstimer, herunder definitioner og krav til dokumentation mv.	13
<b>9. RAPPORTERING PÅ BORGERENS FORLØB .....</b>	<b>15</b>
9.1 Krav til rapportering på borgerens forløb	15



<b>10. VIRKSOMHEDSPLACERINGER.....</b>	<b>16</b>
10.1 VITAS	16
10.2 Virksomhedspraktik og anvendelse af virksomhedspraktiktypologier	16
10.3 Etablering af virksomhedsplaceringer i Københavns Kommune, som arbejdsplads	18
10.4 Virksomhedsplaceringernes placering	18
<b>11. ANVENDELSE AF TOLK.....</b>	<b>18</b>
<b>12. PARTSREPRÆSENTATION .....</b>	<b>20</b>
12.1 Partsrepræsentation	20
12.2 Fysiske udleveringer af måneds-/ugeskema til borgeren	20
12.3 Situationer hvor reglerne om partsrepræsentation gælder hos Leverandøren	20
12.4 Aftaler om meddelelse	21
12.5 SMS- og e-mail beskeder	21
<b>13. KRAV OG FORVENTNINGER TIL MEDARBEJDERE.....</b>	<b>21</b>
13.1 Krav til Leverandørens medarbejdere	21
13.2 Mentorere	22
13.3 Psykolog / Psykiater	22
13.4 Misbrugskonsulenter	22
13.5 Udskiftning af Leverandørens medarbejdere	22
<b>14. OFFENTLIG WEBSITE MED INFORMATION TIL BORGERE .....</b>	<b>23</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 skal indregnes i timeprisen for en borger, jf. bilag C1-C4. Eventuelle merudgifter ved ændringer af administrative krav skal afholdes af Leverandøren.

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

## 2. Opgavefordeling

### 2.1 Ordregivers opgaver

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

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

### 2.2 Leverandørens opgaver

I forhold til borgernes beskæftigelsesindsats er det Leverandørens primære opgave:

- At acceptere eller afvise Ordregivers bestillinger, jf. pkt. 3.
- At modtage borgeren i indsatsen, herunder evt. foretage indkaldelse jf. pkt. 4.
- At skemalægge den enkelte borgers forløb og løbende udlevere uge- /månedsskema til borgeren, jf. pkt. 5.
- At levere den bestilte indsats i overensstemmelse med Kontrakten, herunder løsningsbeskrivelse.
- At registrere (rapportere) dagligt fravær, jf. pkt 6.
- At registrere og ajourføre fremmøde- og fraværsprotokol, jf. pkt. 7.
- At give tilbagemelding (afrapportering) på borgerens forløb, herunder levere bidrag til sagsbehandling, jf. pkt. 9.

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



- At forberede etableringen af virksomhedspraktik og ansættelse med løntilskud via anden aktør adgang i VITAS, jf. pkt. 10.
- At bestille og afholde udgifter til tolk ifm. Leverandørens indsats, såfremt det vurderes nødvendigt, jf. pkt. 11.
- At inddrage borgerens eventuelle partsrepræsentant, jf. pkt. 12.
- At etablere og løbende opdatere en webside med information om Leverandørens forløb, jf. punkt 14.
- At – uden forsinkelse - meddele Ordregiver, såfremt det vurderes at borgeren ikke kan profitere af forløbet. Det er dog altid Ordregiver, der har myndighed til at vurdere om et igangsat forløb skal annulleres.

## 3. Visitation

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

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

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

- Bestillingen *skal* accepteres uden ugrundet ophold, hvis den er afgivet uden åbenlyse fejl og i overensstemmelse med Kontrakten, herunder Kravspecifikationen (bilag A1-A4) og Leverandørens løsningsbeskrivelse (bilag D1-D4).
- Bestillingen *skal* afvises, hvis der er åbenlyse fejl i Bestillingen, der er i uoverensstemmelse med Kontrakten, herunder Kravspecifikationen (bilag A1-A4) og Leverandørens løsningsbeskrivelse (bilag D1-D4). Begrundelse for afvisning skal angives i bemærkningsfeltet, hvorefter Ordregiver kan vælge at afgive en ny Bestilling.

Åbenlyse fejl kan fx være:

- At der er angivet en startdato, der ligger forud for afgivelse af Bestillingen,
- At der er angivet en varighed, som ligger udover Ordregivers rammer for køb, jf. bilag A.1.-A.4.
- At det (fx i medfølgende besked) bliver åbenlyst, at borgeren ikke er i målgruppen for det pågældende forløb, jf. Kontrakten.
- At borgeren allerede er booket på det samme forløb i perioden.

Hvis Leverandørens medarbejdere er *i tvivl om*, hvorvidt en accept af en konkret Bestilling (inklusive ønsker til forløbet i medfølgende kommentar) *eller* anden ønsket samarbejdspraksis fra Ordregiver vil være i strid med Kontrakten, er leverandøren forpligtet til at kontakte Ordregivers kontaktperson, jf. punkt 4.1 i Kontrakten.

Accepteres en Bestilling dannes en leveringsaftale (herefter ”Ordre”). Ordren angiver bl.a., hvilken indsats (forløbstype), der skal leveres, indsatsens varighed (timer og uger) og indenfor hvilken periode indsatsen skal leveres. Ved eventuel uoverensstemmelse mellem indholdet i en Ordre og Kontrakten, har Kontrakten altid forrang.

Leverandøren må ikke opstarte borgeren i forløb, før Leverandøren har godkendt Bestillingen og dannet en Ordre i Ordrestyringssystemet.

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



Der må ikke afgives Bestillinger til Leverandøren eller bekræftes Bestillinger af Leverandøren udenom Ordrestyringssystem. Leverandør kan ikke faktureres for ”Bestillinger/Ordre”, der er afgivet og bekræftet uden om Ordrestyringssystemet, fx via e-mail eller telefon.

### 3.1.1 Aktivitetstimer

Det antal timer, der fremgår af Ordren, er altid aktivitetstimer, jf. pkt. 8. Leverandøren skal til enhver tid kunne dokumentere over for Ordregivers tilsyn, at borgerne har fået de planlagte aktivitetstimer, der matcher Ordren.

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

### 3.1.2 Særlig vedr. lukkedage hos Ordregiver

Leverandøren skal, jf. Kontraktens pkt. 2.8.1, som udgangspunkt kunne levere Ordrenes aktiviteter på alle ugens hverdage, også selvom Ordregiver evt. selv har en lukkedag på en hverdag.

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

Borgere i tilbud hos Leverandøren skal vejledes om, at eventuelt sygefravær på de dage, hvor Ordregiver holder lukket, skal meddeles Ordregiver på 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. Det vil ligeledes ikke være muligt at komme i kontakt med Ordregiver på lukkedage.

## 3.2 Ordregivers adgang til at ophæve Ordre

Ordregiver har myndighedskompetencen og kan til enhver tid 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 C1 – C4.

## 3.3 Leverandørens adgang til at afvise borgere

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

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

Såfremt Leverandøren vurderer, at borgeren ikke kan eller bør deltage i det bestilte tilbud, skal Leverandøren straks kontakte Ordregiver og forelægge vurderingen. Der kan derefter ske afbrydelse af forløbet (Ordren), hvis Leverandøren sagligt begrunder, hvorfor borgeren ikke kan deltage eller fortsat deltage i det bestilte tilbud. Som sagligt grund anses:

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



- Borgeren har udvist konkret voldelig adfærd eller konkret har opført sig truende over for Leverandørens personale. En tilbagevisitering af borgere i disse tilfælde forudsætter dog en forudgående politianmeldelse, som skal kunne dokumenteres over for Ordregiver senest hverdagen efter tilbagevisiteringen (at Ordregiver har afbrudt forløbet). Dokumentationen skal være en kopi af politiets bekræftelse på modtagelse af anmeldelsen.

Leverandøren skal i hvert enkelt tilfælde redegøre nøje for baggrunden for Leverandørens afvisning af Bestilling eller anmodning af Ordregiver om opsigelse (afslutning) af igangværende Ordre.

I andre tilfælde skal en afvisning eller opsigelse ske efter aftale med Ordregiver. Leverandøren modtager som udgangspunkt ikke betaling ved sådanne aftaler.

## 4. Indkaldelse og kommunikation med borgere

### 4.1 Indkaldelse (Velkomstbrev)

Leverandøren skal indkalde borgeren til første mødedag *med mindre andet* er angivet eksplicit i Bestillingen via Ordrestyringssystem. Som udgangspunkt vil det være Leverandøren, som bliver bedt om at indkalde borgeren.

Indkaldelsen skal ske ved, at Leverandøren sender et velkomstbrev til borgeren. Velkomstbrevet skal afsendes, så borgeren har det *senest 1 dag* før 1. mødedato. Leverandøren skal dermed forvente, at langt størstedelen af velkomstbrevene skal sendes via en forsendelsesløsning, der gør, at velkomstbrevet når frem til borgeren næste dag. Det kan fx ske via postnords "quickbrev"-løsning. I velkomstbrevet skal det som minimum fremgå, hvor og hvornår borger skal møde i tilbuddet, samt hvordan og hvornår borgeren skal sygemelde sig. Leverandøren får ved kontraktstart udleveret indholdet fra Ordregivers standardbrevskabelon, som Leverandøren skal anvende.

### 4.2 Påmindelse om 1. mødedag og kommunikation med borgeren

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

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

- Telefonopkald

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

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

- SMS

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



Hvis Ordregiver ifm. Bestillingen *ikke* har indhentet samtykke til, at Leverandøren må kontakte borger via almindelig SMS, jf. oplysninger i Bestilling, kan Leverandøren – når de møder borgeren - indhente skriftligt samtykke (bilag O) til at kontakte borgeren via almindelig SMS fremadrettet i borgerens forløb. Se næste afsnit for uddybning af kommunikation med borgere som led i borgerens forløb.

Ordregiver påmindes om, at Leverandøren generelt har notatpligt og derfor bl.a. skal kunne dokumentere indhold og afsendelse af SMS, e-mail og brev, samt indhold af telefonopkald, herunder indgåede aftaler med borgeren. Leverandøren skal kunne udlevere oplysninger til Ordregiver, såfremt det bliver nødvendigt, fx i en partshøringssag, klagesag, aktindsigtssag eller som led i Ordregivers tilsyn.

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

Leverandøren skal følge de til enhver tid bindende retningslinjer for brug af (almindelig) SMS og e-mail til påmindelser og servicemeddelelser til de henviste borgere. Det er en forudsætning, at der er indhentet samtykke fra borgeren til at anvende almindelig SMS-korrespondance og/eller e-mails til at give påmindelser eller servicebeskeder. Borgerne skal til enhver tid have mulighed for at trække samtykket tilbage hos Leverandøren. I bilag O er vedlagt samtykkeerklæring til anvendelse af SMS og/eller e-mail, som Leverandøren kan anvende.

*Almindelige* personoplysninger kan sendes/modtages via SMS eller e-mail, såfremt krypterede kommunikationskanaler ikke er mulige for Leverandøren. Sendes *følsomme eller fortrolige personoplysninger* usikkert til en borger eller virksomhed, er der tale om et sikkerhedsbrud, som Leverandøren skal indmelde til Ordregiver.

Leverandøren har ansvar for, at al usikker eller ikke-krypteret transmission/kommunikation med borgere via SMS og e-mail ikke indeholder *fortrolige og følsomme personoplysninger*. Det betyder, at man heller ikke må sende beskeder, hvor der kan udledes noget om fx borgerens sociale eller helbredsmæssige forhold.

Korrespondancer via SMS eller e-mail- må aldrig give anledning til sagsbehandling. Det betyder fx, at man ikke må stille åbne spørgsmål. Men det kan være tilladt at stille spørgsmål, som ikke medfører, at borgeren sender fortrolige eller følsomme oplysninger. Dette kan eksempelvis være, ”Kommer xxx med til mødet i dag?” eller ”Er det i orden, at vi mødes kl. 14 i stedet?”.

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

## 5. Uge-/Månedsskema til borger

Det er et krav, at borgeren skal kende sine aktiviteter (Aktivitetstimer) i den kommende periode, jf. bilag A1-A4.

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

### 5.1 Krav til uge-/månedsskema

Skema skal udarbejdes elektronisk og give et overskueligt overblik for borgeren over den kommende tids aktiviteter, mødetidspunkter mv.





Ordregiver har følgende krav til, hvilke oplysninger der skal fremgå af et Skema:

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

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.

### 5.2 Udlevering af uge-/månedsskema til borger

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

Ved igangsætning af nyt eller justeret Skema skal skemaet udleveres til borgeren senest 1 hverdag før det nye skema får bindende virkning. Det vil sige, at hvis et Skema ændres med virkning fra onsdag d. 26.09 skal Skemaet udleveres til borgeren senest tirsdag d. 25.09. Ordregiver anbefaler, at Skema printes og udleveres fysisk til borgeren. Leverandøren kan dog vælge at sende Skema med brev, så borgeren har det senest 1. hverdag før det får virkning. Leverandøren kan supplere Skema-udlevering med SMS, under forudsætning, at der ikke fremgår eller kan udledes følsomme og fortrolige personoplysninger, samt at borger har givet samtykke til at modtage SMS, jf. pkt. 4.3. SMS kan dog *aldrig* stå alene, da borger ikke har pligt til at tjekke sine SMS'er.

Alle versioner af udleverede Skemaer i løbet af leveringsperioden skal gemmes på borgerens sag – ligesom det skal dokumenteres på borgerens sag, når Skema er blevet udleveret fysisk til borgeren hhv. sendt med brev, da Ordregiver skal kunne dokumentere, at borgeren er blevet rettidigt varslet om mødetidspunkt mv. i forløbet.

## 6. Anmeldelse af fravær

Leverandøren har ikke kompetence til at give en borger fri fra deltagelse i et tilbud eller acceptere et fravær som lovlige grund til udeblivelse. Leverandøren skal derfor altid henvise borgeren til Ordregiver, hvis borgeren skal have godkendt fravær fra et tilbud.

Leverandøren er forpligtet til straks at anmelde fravær til Ordregiver efter følgende retningslinjer, medmindre Ordregiver giver instruks om andet. Anmeldelse af fravær skal ske via *daglig* registrering af fravær i Ordrestyringssystemet Udbudsportalen.





*Fraværsregistrering via Udbudsportalen, skal ske på den pågældende aktivitet i Udbudsportalen. Leverandøren skal kun registrere fravær én gang på borgeren den pågældende dag, uafhængigt af, om Leverandøren har planlagt én eller flere aktivitetstimer med borgeren.*

*Alt fravær skal registreres under kategorien "uberettiget fravær". Eventuel årsag til fraværet skal angives ved note, som bidrag til Ordregivers myndighedsvurdering af, om fraværet er uberettiget og giver anledning til en sanktion.*

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

## 6.1 Udeblivelse

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

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

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

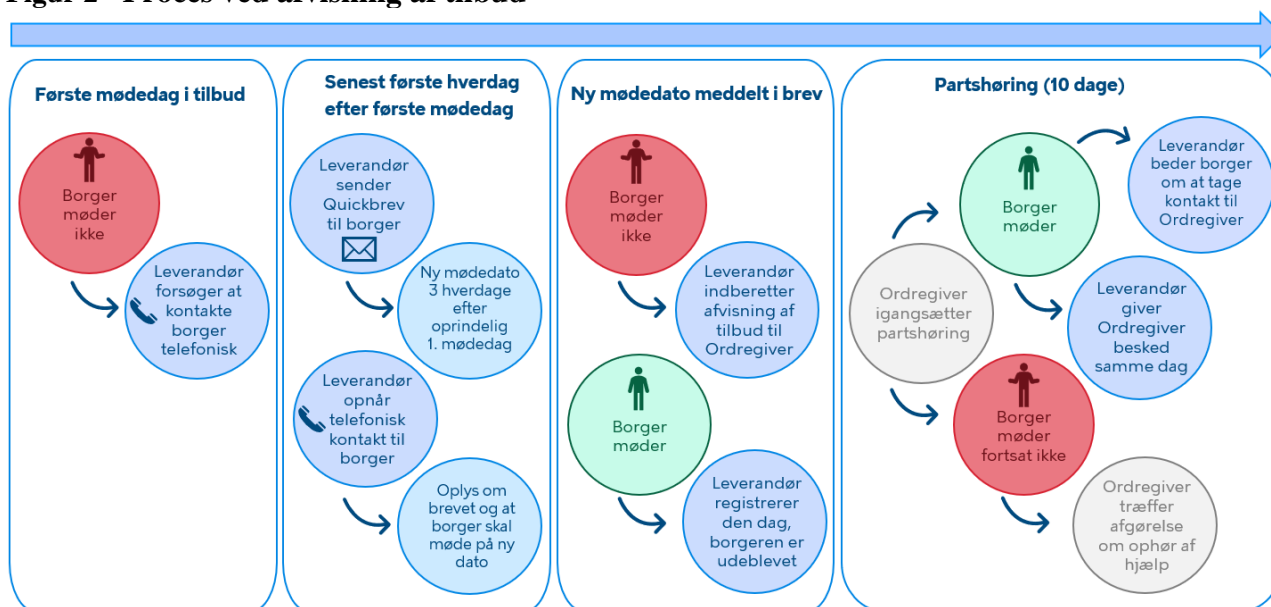
- Forsøge gentagende gange at kontakte borgeren via telefonopkald og/eller SMS, jf. dog pkt. 4.2. Vær opmærksom på, at Leverandør har notatpligt ift. at dokumentere kontakt og aftaler med borgeren.
- Der skal sendes brev med en skriftlig indkaldelse til ny mødedato. Brevet skal sendes senest første hverdag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



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

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

**Figur 2 - Proces ved afvisning af tilbud**



### 6.1.2 Når borger udebliver pga. sygemelding (sygefravær)

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

Leverandøren er i denne forbindelse forpligtet til:

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

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

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

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

### 6.1.3 Når borger udebliver fra igangværende tilbud (ikke sygefravær)

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



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

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

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

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

### 6.1.3.1 Besked til K-kassen

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

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

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

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

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

## 7. Fremmøde- og fraværsprotokol

Skema, jf. pkt 5, er *ikke* det samme som fremmøde- og fraværsprotokol. Skema skal give borgeren (og Ordregivers tilsyn) et overblik over planlægningen af, hvornår og i hvor lang tid borgeren skal møde til en given aktivitet. *Fremmøde- og fraværsprotokollen* skal derimod – dag for dag – anføre, om det planlagte fremmøde (fra borgerens Skema) er blevet gennemført af borgeren (fremmødt eller ej).

I forbindelse med borgernes deltagelse i tilbud er Leverandøren forpligtet til at føre protokol over hver borgers (planlagte) fremmødedage og fravær. Protokollen skal føres på timeniveau ift. de planlagte Aktivitetstimer den pågældende dag. Hvis borgeren er fraværende fra alle Aktivitetstimer på dagen, så er det hele dagen, der registreres som fravær. Fremmøde- og fraværsprotokollen skal på forlangende øjeblikkeligt kunne fremvises eller fremsendes (digitalt) til Ordregiver som led i Ordregivers tilsyn. Fremmøde- og fraværsprotokol skal også kunne fremvises ved tilsynsbesøg hos Leverandøren.

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



Fremmøde- og fraværsprotokollen skal ajourføres dag for dag. En fremmødeprotokol skal på cpr. nr. niveau kunne give et overblik over borgerens fremmødetimer pr. dag. En historisk fremmøde- og fraværsprotokol bør derfor bagudrettet kunne dokumentere, om borgere har været fremmødt eller ej til Ordrens bestilte aktivitetstimer, som er planlagt leveret i borgerens Skema. En fremmøde- og fraværsprotokol for den pågældende dag skal også kunne give et samlet overblik over alle de fremmødte og fraværende timer den pågældende dag.

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

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

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

## 8. Aktivitetstimer, herunder aktiviteter ”ude af huset”

### 8.1 Aktivitetstimer, herunder definitioner og krav til dokumentation mv.

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

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

#### Aktivitetstime(r) på Leverandørens leveringsadresse:

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

#### Selvstændig aktivitetstime(r) udenfor leveringsadressen:

Aktivitet/indsats i medfør af Kontrakten, hvor borgeren *alene* udfører relevante aktiviteter ”ude af huset” og uden tilstedeværelse af Leverandørens medarbejdere. Det kunne fx være et aftalt besøg hos en virksomhed som led i job/praktiksøgning. Ordregiver forudsætter, at aktiviteten ”ude af huset” er beskæftigelsesrelevant aktivitet, der indgår som en del af leverandørens beskæftigelsestilbud til borgeren, og som er beskrevet i Leverandørens løsningsbeskrivelse. Det betyder, at fx borgers egne lægebesøg 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. pkt. 7.

Hvis Leverandøren vurderer, at konkrete selvstændige aktiviteter udenfor leveringsadressen, som ikke er beskrevet i Leverandørens løsningsbeskrivelse, er relevante for borgerens tilbud og bør tælle som selvstændige aktivitetstimer udenfor leveringsadressen, skal dette skriftligt godkendes af Kontraktens kontaktperson hos Ordregiver, med mindre Ordregiver har angivet andet i Kontrakten og/eller meldt andet skriftligt til Leverandøren.



Ledsaget aktivitetstime(r) udenfor leveringsadressen

Aktivitet/indsats i medfør af Kontrakten, hvor Leverandørens medarbejder selv ledsager en eller flere borgere til en aktivitet ”ude af huset” hhv. udfører aktiviteter sammen med borgeren/borgerne uden for Leveringsadressen. Det kunne fx være, hvis Leverandøren ledsager borgeren til besøg hos egen læge / behandlingsinstitution eller ledsager borgeren til et kaffemøde med en virksomhed fx som led i job/praktikøgning. 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, *såfremt* det er angivet i kravspecifikationen, jf. bilag A1-A4 og efter de nærmere betingelser, der er angivet i bilag A1-A4. Deltager borger i virksomhedstilknytningen i færre timer en Ordrens pålydende, skal leverandøren levere indsats jf. Bestilling for de resterende timer. Ordregiver forudsætter, at Leverandøren tjekker op med tredjepart (virksomheden) om, hvorvidt borgeren er fremmødt og gør notat herom i protokol.

Aktivitetstime(r) i ordinære beskæftigelsestimer

Varetager borger opgaver i ordinære beskæftigelsestimer inden for Ordrens opfyldelsestidspunkt, tæller disse timer som aktivitetstimer, *såfremt* det er angivet i kravspecifikationen, jf. bilag A1-A4 og efter de nærmere betingelser, der er angivet i bilag A1-A4. Deltager borger i den ordinære beskæftigelse i færre timer en Ordrens pålydende, skal leverandøren levere indsats jf. Bestilling for de resterende timer. Ordregiver forudsætter, at Leverandøren tjekker op med tredjepart (virksomheden) om, hvorvidt borgeren er fremmødt og gør notat herom i protokol.

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

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

### 8.1.1 Planlægning og registrering af aktivitetstimer

Hvis en borger er helt eller delvist fraværende fra planlagt aktivitetstime(r), tæller dette som aktivitetstime(r) ift. opgørelse af de samlede antal aktivitetstimer, der er bestilt, og som skal leveres af Leverandøren. Den planlagte aktivitet (på timeniveau) og registreringen af fravær skal altid fremgå af borgerens sag hos Leverandøren.

Leverandøren er *ikke* forpligtet til at levere erstatningstimer (for ellers registrerede planlagte aktivitetstimer) ved borgerens fravær under forløbet (uanset årsag).

Leverandøren er ved den indledende og løbende skemaplanlægning for den enkelte borger, jf. pkt. 5, forpligtet til i videst muligt omfang at tage højde for på forhånd *kendt* fravær, fx parallel misbrugsbehandling, borgers lægebesøg eller borgerens deltagelse i frivillige aktiviteter fx i et værested. Borgerens deltagelse i egne frivillige aktiviteter må dog ikke stå i vejen for, at Leverandøren kan levere alle de bestilte aktivitetstimer i Ordren.

Leverandøren skal på overskuelig vis og ved anvendelse af en elektronisk tilgang kunne dokumentere og sandsynliggøre, at der er sammensat et forløb, hvor bestilte aktivitetstimer i Ordren er blevet leveret / har været





planlagt leveret. Leverandørens registrering og dokumentation af alle former for aktivitetstimer (jf. definitioner) skal være overskuelig, og dels kunne vise en registrering af aktivitetstimer på de enkelte elementer/aktiviteter, der indgår i Ordren, dels en samlet optælling over det planlagte og leverede antal aktivitetstimer. Denne dokumentation skal på opfordring kunne fremvises Ordregiver, herunder ved tilsynsbesøg, jf. bilag H.

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

## 9. Rapportering på borgerens forløb

Ordregiver stiller krav om afrapportering på borgerens forløb (herefter ”Leverandørrapport”) via det Ordrestyringssystem, der stilles til rådighed af Ordregiver i den eller de skabeloner, som Ordregiver ønsker tilbagemelding i.

Leverandøren skal følge Ordregivers retningslinjer for afrapportering på borgerens forløb.

Leverandøren skal afholde udgiften til opgaven med tilbagemelding indenfor den pris, der er angivet i løsningsbeskrivelsen bilag D1–D4, herunder ved en evt. ændring af krav for afrapportering.

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

### 9.1 Krav til rapportering på borgerens forløb

Leverandøren skal give afrapporteringer og status på borgernes forløb til Ordregiver i form af såkaldte ”Leverandørrapporter”. Dette sker via systemet ”Udviklingsmål”, der tilgås via det registrerede borgerforløb i IT-systemet Udbudsportalen. Tekniske spørgsmål hertil kan altid rettes til IT\_fagsupport@bif.kk.dk. Afrapporteringen til Ordregiver skal bl.a. indeholde en beskrivelse af borgerens centrale udviklings- og fokusområder, samt konkrete aktiviteter i forløbet m.m.

Leverandøren skal altid udarbejde én *afsluttende* Leverandørrapport til Ordregiver, ifm. borgerens afslutning af forløb. Den afsluttende Leverandørrapport skal indeholde beskrivelser af borgerens progression under forløbet, samt vurdering af og anbefalinger til borgerens videre forløb. Der skal sendes en *afsluttende* Leverandørrapport, uagtet hvor lang tid borgeren har været i forløbet.

Derudover har Ordregiver i forbindelse med Bestillingen mulighed for at bestille *status*-Leverandørrapporter med forskellige intervaller, fx i tilfælde af længerevarende forløb. Ordregivers ønskede interval for *status*-Leverandørrapporter undervejs i forløbet vil fremgå af Bestillingen og dermed af Ordren.

Udarbejdelse af alle Leverandørrapporter – uanset antallet af Leverandørrapporter i Ordren – skal ske indenfor prisen angivet i bilag C1-C4.

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

Den *afsluttende* Leverandørrapport skal indleveres elektronisk via Ordrestyringssystemet til Ordregiver (det bestillende jobcenter) senest 5 hverdage efter, at borgeren afslutter sit forløb og altid efter de udmeldinger, Ordregiver i øvrigt måtte komme med. *Status*-Leverandørrapporter skal indleveres via Ordrestyringssystemet efter de oplyste frister i Ordren.

I særligt tilfælde kan anden frist i en konkret borgersag aftales med Ordregiver. I så fald skal anmodning herom ske skriftligt og i rimelig tid til det konkrete jobcenters kontorpostkasse. Eventuel accept af udsættelse af frist



skal gemmes på borgerens sag, da Ordregiver som led i tilsynsbesøg kan vælge at kontrollere, om Leverandøren har leveret rapporter rettidigt.

Ordregiver forventer, at det er Leverandøren, der udfærdiger Leverandørrapporter. Såfremt Leverandør finder eksempelvis pædagogiske eller 'empowermentmæssige' fordele i, at borger selv bidrager med input til Leverandørrapporter, stiller Ordregiver som krav, at Leverandøren har kvalitetssikret rapporten forud for indlevering via Ordrestyringssystem, samt at det i Leverandørrapporten tydeligt fremgår, hvorvidt og hvad borger har ydet input til (har fået noteret) i Leverandørens Leverandørrapport. Leverandøren skal bl.a. sikre, at rapporten lever op til krav og forskrifter i dette afsnit.

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

Leverandøren skal i Leverandørrapporten også oplyse:

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

## 10. Virksomhedsplaceringer

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

### 10.1 VITAS

Leverandøren skal bistå Ordregiver i at varetage processen omkring oprettelse af virksomhedspraktik/ansættelse med løntilskud, heri også at supportere virksomhederne med at ansøge om et virksomhedsrettet forløb (indsende ansøgninger) via VITAS. VITAS er Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekrutterings obligatoriske IT-løsning til ansøgende virksomheder. Leverandøren opretter i VITAS ansøgningskladder til virksomhederne. Når virksomheden sender den endelige ansøgning, vil Leverandøren kunne finde den i VITAS og videresende den til Jobcenter København til endelig godkendelse. I VITAS kan Leverandøren til enhver tid holde øje med godkendte/afviste ansøgninger. Hvis virksomheden selv starter ansøgningen op, vil den dog ikke være synlig for Leverandøren.

Leverandøren vil blive oprettet som anden aktør i VITAS via Ordregiver med rettigheder/rolle, som svarer til Kontrakten. I denne Kontrakt har Leverandøren ikke myndighed til at bevilge virksomhedsrettede tilbud.

Ordregiver opretter som udgangspunkt ikke Leverandørens eventuelle underleverandører i VITAS.

### 10.2 Virksomhedspraktik og anvendelse af virksomhedspraktiktypologier

#### 10.2.1 Virksomhedspraktik

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

Leverandøren skal ifm. anvendelse af virksomhedspraktik være opmærksom på, at virksomhedspraktikken skal tilrettelægges, så det så vidt muligt kombineres med, at borgeren ansættes ordinært som lønmodtager i nogle af timerne, eller at praktikforløbet overgår til, at borgeren ansættes i ordinære timer. Der gøres



opmærksom på, at hvis borger ansættes i ordinære timer sideløbende med virksomhedspraktikken, skal de ordinære timer finde sted inden for en anden arbejdsfunktion end virksomhedspraktikken.

### 10.2.2 Anvendelse af virksomhedspraktiktypologier

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har besluttet, at der skal anvendes praktiktypologier ved etablering af virksomhedspraktik. Leverandøren skal anvende typologierne, som led i opgaven med at få etableret virksomhedspraktikker.

Formålet med praktiktyperne er, at:

- øge borgers oplevelse af mening og formål med praktikken
- øge virksomhedens viden om forventningerne til hvad arbejdspladsen skal levere
- øge kvaliteten i praktikken og forbedre resultaterne (progression eller ordinært job).

Formålet skal opnås via, at:

1. skærpe fokus på formål/delmål med praktikken
2. styrke forventningsafstemning med borger og virksomhed
3. styrke opfølgningen på resultaterne af praktikken.

**Tabel 1: Praktiktyper og hovedformål og delmål**

Praktiktyper	Hovedformål med praktiktypen	Eksempler på delmål
<b>Jobpraktik</b>	Tilbydes borgere, som stort set matcher en jobåbning	<ul style="list-style-type: none"><li>• At opnå ordinære timer</li><li>• At få foden indenfor på en konkret arbejdsplads med udsigt til løntilskudsplads, job eller ordinær uddannelse</li><li>• Afprøve relevante arbejdsopgaver og jobfunktioner</li><li>• Afstemme kemi mellem borger og virksomhed*</li><li>• Styrke CV'et</li><li>• Få arbejdsgivers feedback på borgers ansættelsesmulighed eller indsatsbehov</li></ul> <p>*Kan ikke indgå som selvstændigt delmål, men som et af flere delmål.</p>
<b>Kompetencepraktik</b>	Tilbydes borgere, som har en retning, men mangler kompetencer mm.	<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/arbejdsområder</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 ansættelsesmulighed eller indsatsbehov</li></ul>
<b>Udviklingspraktik</b>	Tilbydes borgere, som skal have afklaret retning fro uddannelses- eller beskæftigelsesplan.	<ul style="list-style-type: none"><li>• At opnå ordinære timer</li><li>• Afdækning af retning for borgers fremtidige beskæftigelses- eller uddannelsesmål</li><li>• Afklare borgers arbejdsevne, herunder tilgodese evt. skånebehov</li><li>• Afdække og udvikle borgers rådighed ift. job, deltagelse i aktivt tilbud eller møde-stabilitet</li><li>• Få arbejdsgivers vurdering af borgers behov og evner</li></ul>





Leverandøren skal ved udarbejdelse af en *ansøgningskladde* i VITAS angive hovedformål og delmål med virksomhedspraktikken, herunder angive hvilken praktiktype, der er tale om. Leverandøren skal også notere, om der har været en drøftelse af hovedformål/delformål med borger og arbejdsgiver. Leverandøren skal notere (kommunikere) dette til Ordregiver via feltet ”Praktikbeskrivelse” i VITAS.

Ordregiver kan anvende praktiktypologien ifm. en Bestilling, hvis et del-formål med forløbet er at bistå borgeren med at finde en virksomhedspraktik.

### 10.3 Etablering af virksomhedsplaceringer i Københavns Kommune, som arbejdsplads

Som led i Ordregivers virksomhedsstrategi ”Flere ledige ud i virksomhederne” er det besluttet, at Leverandøren skal kontakte Ordregiver (Københavns 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](mailto:teamoffentlig@erhverv.kk.dk) (Nedenstående tekst anvendes)
  - [*Leverandør - indsæt navn*] ønsker kontakt til arbejdsgiver mhp. omvendt formidling af borger [*indsæt navn, profession, evt. skånebehov mm.*]. virksomhedspraktik, løntilskud/fleksjob/andet] hos Københavns Kommune [*enhedens navn*] med p. nummer: [*indsæt p.nr.*]
- Ordregiver bekræfter samme dag for modtagelse af henvendelsen og bestræber sig på at give et skriftligt svar til Leverandøren indenfor 3 arbejdsdage; dog kan der periodevis være længere svartid.
- Ordregiver afdækker, hvilken samarbejdsform den enkelte arbejdsgiver under Københavns Kommunes forvaltninger ønsker, herunder om de ønsker omvendt formidling.
- Såfremt arbejdsgiver på det ønskede p.nr. er modtagelig for omvendt formidling, videregives arbejdsgivers kontaktdetaljer til Leverandøren, som herefter kan kontakte arbejdsgiver direkte.
- Ved opnåelse af match, er det Leverandørens ansvar at sikre udfyldelse af VITAS-ansøgningskladde, jf. punkt 10.1.
- Såfremt arbejdsgiver ikke ønsker omvendt formidling, meddeler Ordregiver dette til Leverandøren.

### 10.4 Virksomhedsplaceringernes placering

Leverandøren skal ved etableringen af virksomhedspraktik og ansættelse med løntilskud for borgerne i forløb på Kontrakten *i videst muligt omfang* placere disse i virksomheder uden for Leverandørens egen virksomhed (CVR-nr./P-nr.), herunder andre virksomheder (CVR-nr.), hvor majoriteten af virksomheden er ejet af Leverandøren.

Leverandøren *må ikke* etablere eller oprette særlige arbejdspladser (p-nr. enheder) med henblik på etablering af virksomhedsplaceringer for Ordregivers borgere *med mindre* dette er aftalt særskilt med Ordregiver i forlængelse af Kontraktens ikrafttrædelse.

## 11. Anvendelse af tolk

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



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

De nuværende priser (DKK) hos den primære leverandør for tolkebistand til målgruppen er som følger:

Fremmødetolkning					
		Pris for første time		Pris for efterfølgende kvarter	
		Ikke akut pris pr. time	Akut pris pr. time	Ikke akut pris pr. kvater	Akut pris pr. kvarter
Hverdage:	Kl. 8.00 - 17.00	259	310	64,75	77,50
	Kl. 17.00 - 8.00	310	310	77,50	77,50
Øvrige dage:	Kl. 8.00 - 17.00	259	259	64,75	64,75
	Kl. 17.00 - 8.00	259	259	64,75	64,75
Heldagstolkning	Kl. 8.00 - 17.00	225	Tilbydes ikke		

NB! Heldagstolkning afregnes for 7 timer, dvs. 7 \* 200 og er inkl. pauser.

Telefontolkning			
		Ikke akut pris pr. halve time	Akut pris pr. halve time
Hverdage:	Kl. 8.00 - 17.00	120	150
	Kl. 17.00 - 8.00	120	120
Øvrige dage:	Kl. 8.00 - 17.00	120	120
	Kl. 17.00 - 8.00	120	120

Videotolkning			
		Ikke akut pris pr. halve time	Akut pris pr. halve time
Hverdage:	Kl. 8.00 - 18.00	120	130

Skriftlig oversættelse
Pris pr. linje
18

NB! Der afregnes minimum for 25 linjer.

Hverdage = mandag til fredag undtagen helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.

Øvrige dage = lørdage, søndage, helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.

Priserne for tolkebistand er inklusive transport indenfor 25 km fra Københavns Rådhus (ekstra omkostninger ved over 25 km) og regningsudstedelse, men eksklusive moms.

Målgruppen af borgere med medicinsk høretab (døve) vil i et mindre omfang forekomme i målgruppen af ledige borgere under denne rammeaftale. Leverandørerne er i medfør af Kontrakten forpligtet til at tage imod denne målgruppe. Udgifter til denne målgruppes evt. behov for tegnsprogstolk i forbindelse med indsatsen vil dog blive afholdt af Ordregiver (det bestillende jobcenter) og skal derfor ikke indgå i Leverandørens timepriser.

Ordregiver udleverer nærmere vejledning om køb hos Ordregivers tolkeleverandører ved Kontraktstart.



## 12. Partsrepræsentation

### 12.1 Partsrepræsentation

En borger har ret til at lade sig repræsentere af en partsrepræsentant eller bistå af en bisidder, herunder også i forbindelse med faktisk forvaltningsvirksomhed, som fx foregår ifm. et forløb hos Leverandøren.

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

Reglerne om partsrepræsentation finder dog kun anvendelse, hvis borger har givet fuldmagt til eller entydigt har erklæret, at partsrepræsentanten repræsenterer borger ikke blot i myndighedsafgørelsessager, men også i forbindelse med den faktiske forvaltningsvirksomhed, som foregår hos Leverandøren.

I tilfælde af tvivl om fuldmagtens (ml. borger/partsrepræsentant) omfang, må Leverandøren afklare dette med borgeren.

Leverandøren kan vejlede borgeren om muligheden for at lade sig repræsentere eller bistå af en bisidder.

Partsrepræsentation eller ledsagelse af en bisidder kan nægtes eller indskrænkes i de situationer, hvor fx partens personlige medvirken er påkrævet. Det vil i praksis betyde, at borgeren skal deltage personligt i beskæftigelsesrettede tilbud, der foregår hos Leverandøren.

Borgerens medvirken er fx påkrævet, når borgeren ved en samtale aftaler et tilbuds nærmere indhold med Leverandøren. Her kan borger som udgangspunkt vælge at medbringe en bisidder, med mindre det vil virke kontraproduktivt på samtalen. Der skal dog meget til at nægte tilstedeværelsen af en bisidder.

### 12.2 Fysiske udleveringer af måneds-/ugeskema til borgeren

Udleverer Leverandøren fysiske Skemaer til borgeren ifm. sin deltagelse i forløbet hos Leverandøren, hvor borgers personlig medvirken er påkrævet, har Leverandøren *ikke* pligt til også at sende Skemaerne til partsrepræsentanten.

### 12.3 Situationer hvor reglerne om partsrepræsentation gælder hos Leverandøren

Leverandøren skal inddrage partsrepræsentanten, hvor borgers personlige medvirken *ikke* er påkrævet.

Borgers personlige medvirken er ikke påkrævet, når Leverandøren sender skriftlig kommunikation.

Det betyder, at Leverandøren skal sende skriftlig kommunikation til borgers partsrepræsentant. Der kan også sendes en kopi af den skriftlige kommunikation til borgeren med mindre borgeren har frabedt sig dette.

Skriftlig kommunikation er fx:

- Aftaler (herunder Skemaer), som efterfølgende sendes skriftligt til borgeren,
- SMS- og e-mail beskeder

Telefonisk henvendelse skal i udgangspunktet ligeledes ske til partsrepræsentanten. Leverandøren skal være opmærksom på, at der kun må lægges en besked på telefonsvarer, hvis der er vished om, at man har fat i den rigtige. Telefonsvarebeskeder behandles som sms- og e-mailbeskeder, hvortil der kræves samtykke. Der må ikke indtales følsomme eller fortrolige personoplysninger på en telefonsvarer.



Leverandørens meddelelser anses for at være tilgået borger, når de er modtaget af partsrepræsentanten.

### 12.4 Aftaler om meddelelse

Leverandøren, borgeren og partsrepræsentanten kan i fællesskab konkret aftale i hvilket omfang/tilfælde og om det er borger eller partsrepræsentanten, der skal have mundtlige eller skriftlige meddelelser fra Leverandøren vedrørende det konkrete forløb (Ordre). Eventuelle aftaler skal noteres i borgerens sag. Såfremt fuld-  
magsaftalen mellem borger og partsrepræsentanten hermed ændres væsentligt, skal Ordregiver også orienteres.

### 12.5 SMS- og e-mail beskeder

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

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

## 13. Krav og forventninger til medarbejdere

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

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

### 13.1 Krav til Leverandørens medarbejdere

Leverandørens medarbejdere samt eventuelle underleverandører, der deltager til Kontraktens gennemførelse, skal alle være i besiddelse af de fornødne kompetencer og kvalifikationer, herunder relevant og nødvendig uddannelse, viden og erfaring, i forhold til at kunne varetage deres roller i forbindelse med Kontraktens gennemførelse. Ordregiver forventer, at Leverandørens ledelse har fokus på løbende opkvalificering af medarbejdere.

Leverandøren er forpligtet til i hele Aftaleperioden at have tilstrækkelige og kvalificerede medarbejdere til udførelse af opgaven. Kan Leverandøren ikke udføre opgaven med den aftalte kvalitet, eller indtræder der forsinkelse eller risiko for forsinkelse, som ikke er begrundet i Ordregivers forhold, borgers forhold el.lign., er Leverandøren forpligtet til at tilpasse sin 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.

### 13.2 Mentorer

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

#### 13.2.1 Certificering af mentorer

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

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

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

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

### 13.3 Psykolog / Psykiater

I de tilbud jf. bilag A1 – A4, hvor Ordregiver har angivet, at der skal anvendes psykolog/psykiater skal Leverandøren anvende autoriseret psykolog / psykiater.

### 13.4 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.

### 13.5 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. Kontrakten (herunder Leverandørens løsningsbeskrivelse).

Udskiftningen af medarbejdere eller en underleverandør (og dennes medarbejdere) må ikke have indvirkning på Leverandørens evne til at varetage udførelse af opgaverne i overensstemmelse med den beskrevne kvalitet i Kontrakten, herunder indebære, at forløbenes færdiggørelse forsinkes.

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

Leverandøren skal efter Ordregivers anmodning udskifte en medarbejder, såfremt Ordregivers anmodning er sagligt og rimeligt begrundet. Det vil sige, at hvis Ordregiver sagligt kan begrunde, at der er samarbejds vanskeligheder 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 kontaktholdningen til Leverandøren, hvis Leverandørens anmodning om dette er sagligt og rimeligt begrundet.

## 14. 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 F

### Krav til leveringssted



# 1. Leveringssted

## 1.1 Leveringssted

Levering af indsatserne, jf. Kontrakten, skal ske i Københavns eller Frederiksberg kommuner.

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

Der må ikke afholdes aktiviteter med borgerne (fx møder) ”ude af huset”, hvis det foregår hos Leverandørens ejerkreds og/eller ansatte. Se i øvrigt bilag E for definitioner af aktivitetstimer.

Leverandøren skal ved kontraktstart oplyse Ordregiver om, hvilke leveringssted(er) i form af Leveringsadresse(er), som Leverandøren stiller til rådighed. Leverandøren skal senest 2 uger før ændring eller tilføjelse af Leveringsadresse meddele dette til kontaktpersonen i Kontrakten.

Leverandøren påtager sig forsyningspligt over for Ordregiver og skal sørge for at have den til enhver tid nødvendige kapacitet til gennemførelse af de aktive tilbud, der bestilles af Ordregiver. Hvis Leverandøren ikke kan udvide kapaciteten yderligere, skal Ordregiver oplyses herom, så der kan sættes et øvre loft for kapaciteten.

## 1.2 Leveringsstedets lokaler, indretning, faciliteter mv.

Leveringsstedet, herunder lokaler, møbler, udstyr (herunder fx bærbare computere) og anden indretning, der benyttes af borgerne, skal være i ordentlig stand og egnet til gennemførelsen af de relevante aktiviteter.

Leverandøren skal stille lokaler til rådighed, som er i en ordentlig stand, velegnede og indrettede til formålet med aktiviteter for borgerne, herunder:

- Lokale(r) til mødeafholdelse, herunder formelle og uformelle møder
- Lokale(r) til 1 til 1 samtaler/møder, hvor samtaler ikke kan foregå i andres påhør
- Lokale(r) til undervisnings- og andre gruppeaktiviteter, herunder til både større og mindre grupper
- Lokale(r) til borgernes personlige telefonopkald til relevante aktører, som led i uddannelses-, job-, og praktiksøgning mv., fx arbejdsgivere, uddannelsesinstitutioner, mentor mv.
- Stillezone(r) eller stillelokale(r) til anvendelse ifm. (selvstændig) uddannelses-, job-, og praktiksøgning.

Lokalerne skal have et godt indeklima og være røgfrie.

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

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

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

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





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

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

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

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

### 1.3 Leveringsstedet adgangsforhold for borgere med funktionsnedsættelse

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

# Bilag G – Samarbejdsorganisation

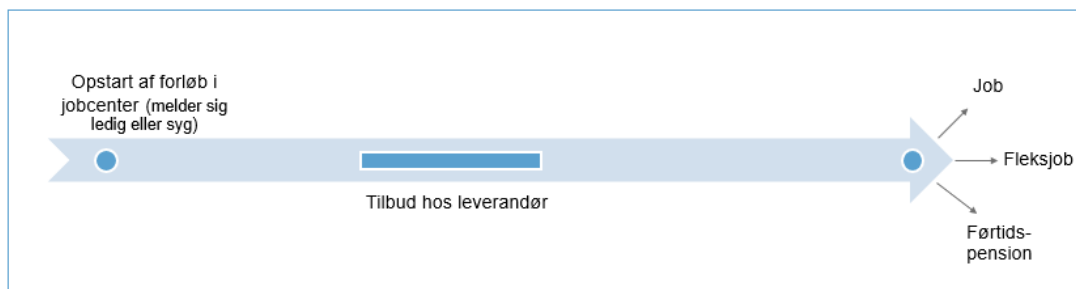
## 1. Indledning

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 ledigheds- eller sygedagpengeforløb.

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 ledigheds-/sygedagpengeforløb



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

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

## 2. Aktører i samarbejdet

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

**Tabel 1: Ordregivers forvaltningsenheder**

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

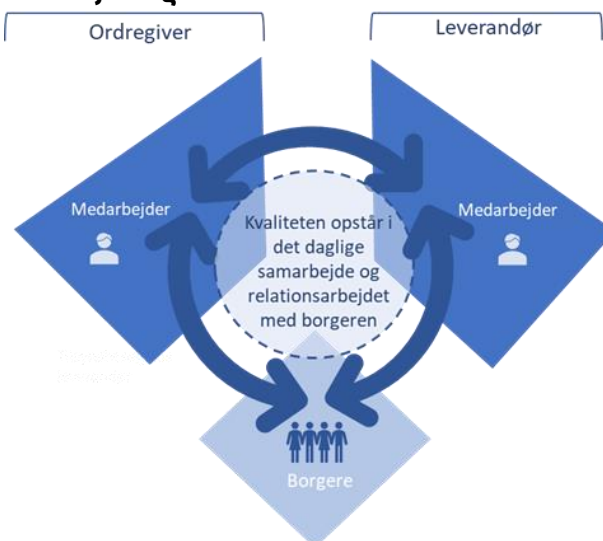
### 3. Samarbejde på jobcenterniveau

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 medarbejderes 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. jobcentre og Leverandøren. Det skal bemærkes, at forvaltningen har flere jobcentre, og at leverandøren kan have samarbejdsflader til flere af jobcentrene

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 jobcentrene. 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.

### 3.2 Bestilling af forløb hos leverandørerne

Ved visitering af de enkelte borgere til forløb hos leverandøren kan medarbejderne på jobcentrene angive, hvilke former for aktiviteter mv. som den enkelte borger skal deltage i hos leverandøren (jf.

løsningsbeskrivelsen bilag A). Det kan fx være, hvis sagsbehandleren på jobcentret i dialog med borgeren har drøftet, at der er behov for at deltage i fysiske aktiviteter sideløbende med den virksomhedsrettede indsats.

Bestillingen af aktiviteter skal bl.a. understøtte, at der er sammenhæng mellem de aktiviteter, som borgeren deltager i hos leverandøren, og borgerens øvrige forløb i jobcentret. Derudover skal det bidrage til jobcentrets mulighed for at forventningsafstemme med den enkelte borger i forhold til, hvad han/hun kan forvente af leverandørforløbet.

Jobcentret kan samarbejde med leverandørerne om lave et let overskueligt overblik over de aktiviteter, som leverandøren tilbyder, og som sagsbehandlerne på jobcentret kan anvende til at skabe sig overblik over leverandørens aktiviteter.

## 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 er fx på centralt niveau, at der kan indgås aftale om oprettelse af nye tilbud hos leverandøren - ofte foranlediget af erfaringer på driftsniveau (jf. afsnit 4.2). Derudover kan der på centralt niveau bl.a. være behov for 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 Kontrakten, bilag Y 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.

### 4.2 Samarbejde om oprettelse af nye tilbud

I kontraktperioden kan der opstå nye indsatsbehov, der kan afføde et behov for at oprette nye tilbud hos leverandøren. Det kan fx være i forbindelse med vedtagelse af ny lovgivning, eller hvis der kommer ny viden på området. Samtidig kan der i løbet af kontraktperioden opstå et behov for at målrette en indsats til en særlig gruppe af borgere, som har behov for en række specifikke aktiviteter.

Som beskrevet i bilag A1-2, afsnit 3.2 består de udbudte rammeaftaler for udbudsområde 1 (udsatte borgere) og udbudsområde 2 (sygemeldte borgere) af en række elementer, der kan anvendes til løbende at udvikle nye tilbud hos leverandøren. Formålet med elementerne er at sikre fleksibilitet til løbende at

kunne indgå aftaler mellem leverandør og forvaltning om oprettelse af nye beskæftigelsestilbud til borgere.

#### 4.2.1 Proces ved indgåelse af aftale om ny indsats hos leverandøren på baggrund af elementer

Indgåelse af en aftale om oprettelse af et nyt tilbud hos leverandøren vil ske på centralt niveau (jf. afsnit 3.1). Det vil således ikke være muligt for de enkelte medarbejdere på jobcentrene at oprette nye tilbud vha. elementerne, der er beskrevet i hhv. bilag A1 afsnit 3.1 og bilag A2 afsnit 3.2. Erfaringer og læring på driftsniveau vil dog være central at bringe i spil i forhold til at vurdere, om der er behov for at oprette nye tilbud hos leverandøren. I tråd med det forventede gode samarbejde mellem forvaltningen og leverandøren, forventes det således, at den løbende indsamling af erfaringer og viden i både jobcentret og hos leverandøren skal danne udgangspunkt for at vurdere, om der er behov for at oprette nye tilbud. Den endelige beslutning om oprettelsen af et nyt tilbud vil ligge centralt hos forvaltningen.

Ved oprettelse af et nyt tilbud, vil der blive udarbejdet en skriftlig aftale mellem forvaltning og leverandør.

Ved aftale om at oprette et nyt tilbud hos en leverandør, skal forvaltningen kunne visitere borgere til det nye tilbud hos leverandøren senest 3 måneder efter, at aftalen er indgået.

#### 4.2.2 Den konkrete oprettelse af nye tilbud på baggrund af elementer

Ved oprettelse af tilbud vha. elementerne beskrevet i hhv. bilag A1 afsnit 3.2 og bilag A2 afsnit 3.2 vil der blive udregnet en ny timepris for det nye tilbud, jf. hhv. bilag C1 og C2

Samtidig vil der blive oprettet et selvstændigt tilbud-id for tilbuddet i forvaltningens it-Ordrebestillingssystem.

Ved etablering af nye indsatser skal der kunne tilbydes de aktiviteter mv. som Tilbudsgiver – jf. bilag D (løsningsbeskrivelsen) - udbyder under de indsatser og elementer, som det nye tilbud kombineres på baggrund af.

#### 4.2.3 Forvaltningens overvejelser om fremtidigt samarbejde om nye opgaver

Det er et centralt element i udbuddet, at leverandør og forvaltning løbende udveksler erfaring om indsatsbehov og inden for udbuddets rammer tilpasser tilbuddene efter de behov, der er, herunder afprøver nye indsatser. Forvaltningen vil fremadrettet – i samarbejde med leverandørerne - vurdere om nye opgaver og tiltag kan styrke samarbejdet. Nye opgaver kunne fx være, at leverandøren får opgaver der i dag løses af forvaltningen eller i højere grad får ansvar for at orientere sig i borgerens sag. Disse opgaver er ikke en del af nærværende kontrakt.



## Bilag H

### Kvalitet og Tilsyn



<b>1. KVALITET OG TILSYN.....</b>	<b>3</b>
1.1 Indledning	3
1.2 Tilsynets elementer	3
<b>2. KVALITET- OG TILSYNSORGANISATIONEN.....</b>	<b>4</b>
2.1 Kvalitet- og tilsynsorganisationen: Tilsynsbesøg	4
2.2 Kvalitet- og tilsynsorganisationen: Resultat- og ledelsesinformation, brugertilfredshed og klagesagsbehandling	4
<b>3. 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	7
3.5 Krav til Leverandøren vedr. tilsyn, som led i uanmeldte tilsynsbesøg mv.	9
3.6 Krav til Leverandørens dokumentation	10
<b>4. TILSYN MED ARBEJDSKLAUSUL OG BORGERNES DATA .....</b>	<b>10</b>
4.1 Tilsyn med Leverandørens opfyldelse af Kontraktens arbejdsklausul (bilag L)	11
4.2 Tilsyn med Leverandørens databehandleraftale (opbevaring af borgernes data)	11
<b>5. RESULTAT- OG LEDELSESINFORMATION .....</b>	<b>11</b>
<b>6. BRUGERTILFREDSHED .....</b>	<b>11</b>
<b>7. KLAGER OG AKTINDSIGTSBEGÆRING.....</b>	<b>12</b>
7.1 Klagesagsbehandling	12
7.2 Aktindsigtsbegæringer	13





# 1. Kvalitet og tilsyn

## 1.1 Indledning

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

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

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

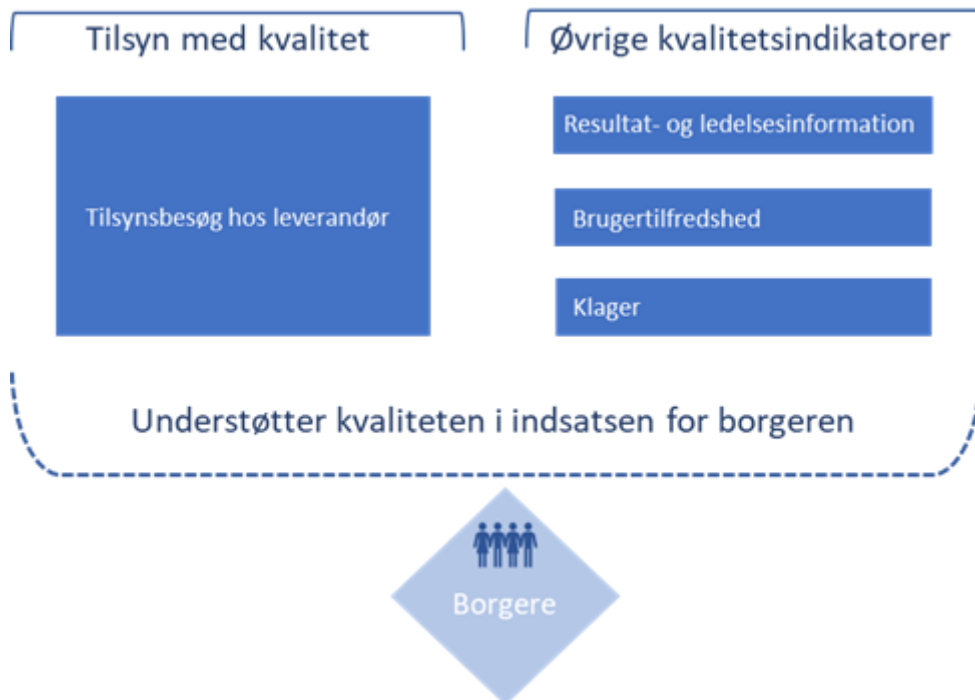
Tilsynet er baseret på dialog og en grundlæggende tillid til at Leverandøren leverer gode forløb af høj kvalitet til vores borgere, der er i overensstemmelse med Kontrakten. Tilsynet rummer mange aspekter af Leverandørens indsats, men har særligt fokus på kvaliteten i Leverandørens udførelse af Kontrakten.

## 1.2 Tilsynets elementer

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

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

Figur 1: Aktiviteter i kvalitets- og tilsynsorganisationen



## 2. Kvalitet- og tilsynsorganisationen

### 2.1 Kvalitet- og tilsynsorganisationen: Tilsynsbesøg

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

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

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

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

- Resultatmålinger og anden relevant ledelsesinformation
- Brugertilfredhedsmålinger
- Opgørelse af klager over Leverandøren (og indholdet af klager)

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



## 3. Tilsyn – Tilsynsbesøg

### 3.1 Indledning

Tilsynsbesøg (og afrapportering herpå) udgør den væsentligste aktivitet i Ordregivers tilsyn med i hvor høj grad Leverandørens tilbud skaber kvalitet og progression for borgerne, herunder om kvaliteten af Leverancer er i overensstemmelse med Kontrakten.

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

### 3.2 Tilsynsmodel for Ordregivers tilsynsbesøg

#### 3.2.1 Omfang af tilsynsbesøg, herunder tilsynstyper

Ordregiver foretager en konkret risikobaseret vurdering af behovet for omfanget af tilsynsbesøg for hver enkelt Leverandør i Ordregivers leverandørkreds.

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

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

Flere af de følgende fokusområder i tilsynet (se punkt 3.3) undersøges med udgangspunkt i et antal stikprøver bestående af både igangværende og afsluttede borgerforløb. Ved *ekstraordinære tilsynsbesøg* beslutter Ordregiver ud fra en konkret vurdering af sagens karakter det konkrete indhold og omfang af det ekstraordinære tilsyn.

I tabel 1 er Ordregivers tilsynstyper oplistet.

**Tabel 1: Ordregivers tilsynstyper**

	Ordinært tilsynsbesøg	Opfølgende tilsynsbesøg (genbesøg)	Ekstraordinære tilsynsbesøg
Formål	At sikre kvaliteten af indsatsen, herunder Kontraktens overholdelse	At følge op på mangler / fejl / lav kvalitet mv., som led i resultatet et <i>ordinært tilsynsbesøg</i> .	At ved opstået behov at gennemføre yderligere ekstraordinære tilsynsbesøg
Frekvens	Mindst 1 gang årligt	Ved behov. Et opfølgende besøg udføres <i>som udgangspunkt</i> indenfor 6 måneder efter afsluttet rapportering fra ordinært besøg <sup>1</sup> .	Ved behov

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



Indhold	Tilsyn med Kontrakten mv. Se punkt 3.3 for tilsynsbesøget hovedområder.	Et opfølgende besøg vil fokusere på de områder, hvor der var udfordringer i det ordinære besøg.	Et ekstraordinært besøg vil fokusere på de områder, som har udløst et behov for ekstraordinært besøg.
---------	---	---	---

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

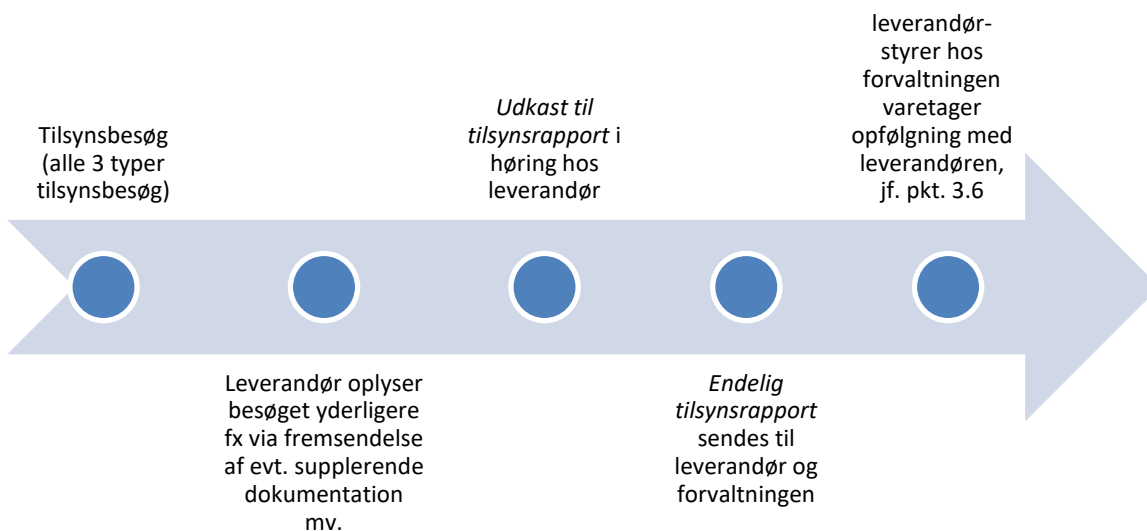
I forbindelse med alle tilsynstyper kan Leverandøren blive bedt om at udlevere hele- eller dele af Leverandørens eget interne ledelses- og kvalitetstilsyn. Se krav til Leverandørens eget ledelses- og kvalitetstilsyn i pkt. 3.5.2.

### 3.2.2 Proces for gennemførelse af tilsynsbesøg

Efter hvert tilsynsbesøg udarbejder Ordregiver en tilsynsrapport. Ordregiver varetager den videre vurdering af tilsynsrapporten og evt. opfølgning med Leverandøren.

I figur 2 er sagsskridt i processen vedr. gennemførelse af tilsynsbesøg illustreret.

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



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 heri. Viden herfra bruges også til evt. at ændre tilsynet og hhv. udvide (eskalere) tilsynet i både bredden og dybden ved behov.

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

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

Ordregivers tilsyn har fokus på følgende hovedområder:

- **Fokusområde 1:** Kvaliteten af indholdet i borgernes forløb (kvaliteten af aktiviteter), herunder om indholdet i Leverancerne synes i overensstemmelse med Kontraktens kravspecifikation og Leverandørens løsningsbeskrivelse.
- **Fokusområde 2:** Tilstrækkelig dokumentation for levering af forløb i overensstemmelse med Ordre, herunder økonomi.
- **Fokusområde 3:** Kvaliteten af rapportering (skriftlig dokumentation) til Ordregiver på borgerforløb, herunder rapportering af progression
- **Fokusområde 4:** Kvaliteten af Leverandørens administration mv. Herunder forvaltningsmæssige krav, som fx notatpligt, registreringer ifm. fravær/skemaer, overholdelse af arbejds gange mv.
- **Fokusområde 5:** Kvaliteten af fysiske rammer: fx lokalefaciliteter, adgangsforhold, indretning mv.
- **Fokusområde 6:** Kvaliteten og resultaterne i Leverandørens egne interne ledelses- og kvalitetstilsyn (kvalitetssikring), herunder kvalitetssikring af evt. underleverandørers leverancer.

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

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

### 3.4 Opfølgning på Ordregivers egne tilsynsbesøg

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

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



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

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

Såfremt de konstaterede forhold og fejl og mangler i kvaliteten vurderes at have et større omfang, herunder af systemisk karakter, eller at et eller flere forhold af Ordregiver vurderes at være af mere alvorlig karakter, vil Ordregiver kunne tage yderligere opfølgningsreaktioner i anvendelse. Ordregiver kan fx tage initiativ til fælles igangsættelse af samarbejdsaktiviteter for at få fokus på etableringen af højere kvalitet i Leverandørens indsats, jf. mulige samarbejdsaktiviteter i bilag G. Se dog punkt 3.4.2 for særskilt 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 udvidet redegørelse
- Gennemførelse af *ekstraordinært tilsynsbesøg*
- Midlertidigt stop for henvisninger (køb) på Leverandørens Kontrakt
- Vurdering af sagen ift. Kontraktens misligholdelsesbestemmelser

Hvis Ordregiver vurderer, at Ordregivers eget driftsniveau ved deres handlinger – som led i samarbejdet med Leverandøren - har bidraget til fejl mv. eller ikke selv har overholdt intentionen i Kontrakten og samarbejdet – indgår det i Ordregivers vurdering af opfølgningsreaktionen overfor Leverandøren.

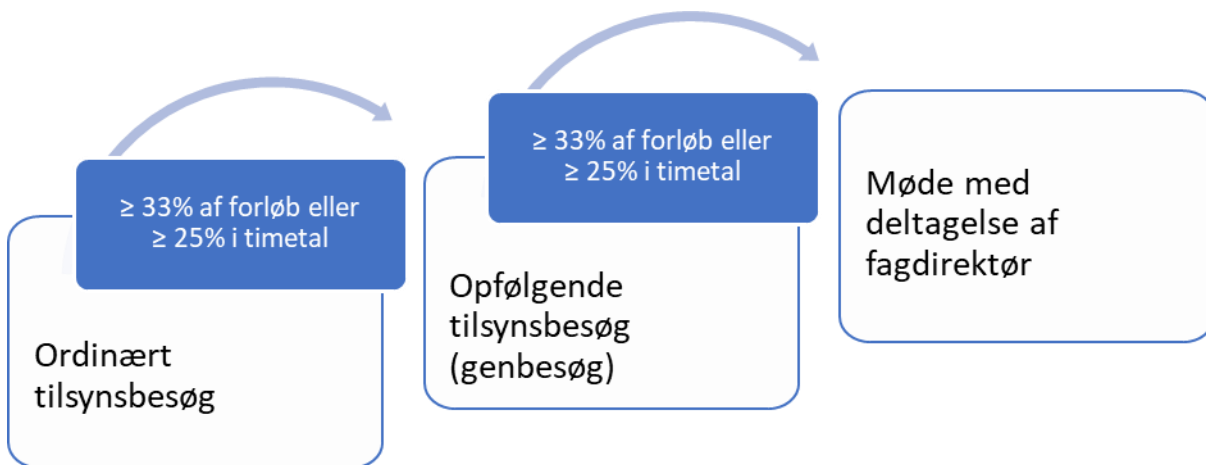
### 3.4.2 Særskilt eskalationsmodel ved uoverensstemmelser mellem Ordrens aktivitetstimer og Leverandørens dokumentation for leveret Ydelse.

Ordregivers øverste ledelsesniveau har vedtaget en særskilt opfølgningsprocedure for tilsynsbesøg, når der konstateres problemer med at dokumentere levering af Ydelse i form af aktivitetstimer. Se definition af aktivitetstimer i bilag E. I figur 3 er den særskilte opfølgning (og eskalationsmodel) ved manglende dokumentation af (aktivitets)timeleverancer illustreret.

Konstaterer Ordregiver på *ordinært tilsynsbesøg* uoverensstemmelser hos Leverandøren mellem de bestilte aktivitetstimer, og de aktivitetstimer, der har været planlagt for borgerne i forløb hos Leverandøren, og Leverandøren ikke skriftligt kan dokumentere gyldig grund hertil, vil der overfor Leverandøren blive rejst et tilbagebetalingskrav svarende til timedifferencerne, jf. Kontraktens pkt. 6.3.2. Differencer svarende til mere end 25 pct. af de bestilte aktivitetstimer i stikprøverne, eller differencer i mere end en tredjedel af de gennemgåede stikprøveforløb, vil altid udløse et *opfølgende besøg* (genbesøg) inden for seks måneder.

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

Figur 3: Eskalationsmodel ved konstatering af manglende aktivitetstimeleverancer



## 3.5 Krav til Leverandøren vedr. tilsyn, som led i uanmeldte tilsynsbesøg mv.

### 3.5.1 Krav ifm. tilsyn og tilsynsbesøg

Leverandøren er forpligtiget til at tage imod Ordregivers tilsynsenhed og give tilsynet adgang til *alle* af de af tilsynet ønskede oplysninger, dokumenter mv., herunder efter ønske at fremvise de fysiske lokaliteter. Leverandøren skal på foranledning af tilsynet udlevere det af tilsynet ønskede materiale (dette kan fx være: Sidst gennemførte APV, undervisningsmateriale, borgerens måneds-/ugeskema(er), fremmødeprotokol, dokumentation for aftaler med jobcentret, procedure for behandling af personfølsomme oplysninger, seneste stillingsopslag m.v.), herunder Leverandørens eget ledelses- og kvalitetstilsyn.

Ligeledes skal Leverandøren efter Ordregivers ønske kunne stille et lokale til rådighed i tilfælde af, at tilsynet ønsker at føre samtaler/interview med tilstedeværende borgere.

Ordregiver forventer, at Leverandøren er forberedt på at der kan komme uanmeldt tilsynsbesøg. Det vil sige at det forventes, at Leverandøren fx har interne procedurer for bedst muligt (og uden varsel) at kunne bistå til en effektiv gennemførelse af tilsynsbesøget hos Leverandøren. Ordregiver forventer derfor, at Leverandøren er forberedt på de forskellige dokumenter, registreringer mv. som *hurtigt skal kunne fremfindes og udleveres*, jf. Ordregivers gældende tilsynsskabelon for gennemførelse af tilsynsbesøg. Se også punkt 3.6 vedr. krav til dokumentation.

### 3.5.2 Krav til Leverandørens eget kvalitetssikringssystem

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

Leverandøren skal derfor føre et internt (risikobaseret) ledelses- og kvalitetstilsyn. Indholdet heraf kan indgå som et fokuspunkt i Ordregivers tilsynsbesøg. Leverandøren skal i tilfælde af, at Ordregiver finder behov herfor på forlangende kunne udlevere sit eget ledelses- og kvalitetstilsyn, således at Leverandørens eget tilsyn kan bidrage til at kvalificere det samlede tilsyn med Leverandørens (og evt. underleverandørers) leverancer.

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





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

### 3.6 Krav til Leverandørens dokumentation

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

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

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

Se pkt. 8 i bilag E for nærmere definitioner af aktivitetstimer ifm. Leverandørens udførelse af en konkret Ordre.

Dette følger af at det i tilsynsøjemed skal være gennemskueligt for Ordregiver og at al relevant materiale hurtigt kan udleveres af Leverandøren.

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

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

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

Ved en slettefrist på 5 år forstås, at al Leverandørens data om hver enkelt borger (akter, journaler, notater, dokumenter, skemaer, protokoller mv.) skal gemmes i 5 år, hvorefter Leverandøren skal slette alt på borgerens sag. Slettefristen på 5 år *regnes fra det enkelte borgerforløbs (Ordrens) slutdato*. Hvis en borger gennemfører flere borgerforløb (flere Ordre) hos Leverandøren skal der dermed løbende slettes data, som relaterer sig til det enkelte borgerforløb (Ordre).

Leverandøren skal derfor indrette sin (elektroniske) opbevaring af data, således at dette er muligt.

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

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

## 4. Tilsyn med arbejdsklausul og borgernes data





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

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

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

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

Der anvendes følgende to kontroltyper:

- Uformelle screeningsbesøg
- Interview og dokumentkontrol

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

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

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

I medfør af Kontraktens databehandleraftale (bilag M.0.- Instruks) fører Ordregiver tilsyn med Leverandørens opbevaring af borgerdata. Se bilag M.0. for mere om tilsynet.

## 5. Resultat- og ledelsesinformation

Målet med Ordregiver og Leverandørens indsats i medfør af Kontrakten er at hjælpe så mange borgere i ordinært job alternativt få afklaret borgeren med henblik på fleksjob eller førtidspension.

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

Det kunne fx være følgende målinger:

- Andelen af borgere som ifl. af Leverandørens forløb fx går i beskæftigelse, uddannelse, visiteres til fleksjob eller får bevilget førtidspension
- Andelen af borgere som i eller ifl. af Leverandørens forløb har deltaget i virksomhedsplacering.

Informationen anvendes i den daglige drift, herunder på møder på såvel ledelses-, styring, og driftsniveau omkring Kontraktens udførelse.

## 6. Brugertilfredshed



Ordregiver har fokus på kvalitet og borgerens oplevelse af det gode forløb i forbindelse med deltagelse i tilbud. Borgernes oplevelse af kvaliteten (tilfredsheden) af Leverandørens forløb er derfor en vigtig kvalitets- og tilsynsindikator for i hvilken udstrækning Leverandøren lykkedes med at skabe høj kvalitet for borgerne.

I Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets vision for Ordregivers arbejde indgår et styrket fokus på at skabe gode brugeroplevelser, som et særskilt mål, som skal gennemsyre alle aktørers indsatser med borgerne.

Visionen lyder:

”Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal med *omsorg, inddragelse og høj faglighed skabe gode brugeroplevelser* og hjælpe ledige københavnere i ordinære job og uddannelse for at sikre et værdigt forsørgelsesgrundlag og være en stærk samarbejdspartner for virksomhederne” [Ordregivers kursivering].

Til understøttelse heraf gennemfører Ordregiver centrale brugertilfredshedsundersøgelser af kvaliteten i alle de vejledning- og opkvalificerings, samt mentortilbud, som Ordregiver benytter til ledige borgere i København. Det omfatter interne såvel som eksterne tilbud.

Formålet med brugertilfredshedsundersøgelserne er at synliggøre borgernes tilfredshed og oplevelsen af de forløb, som de deltager i, ligesom undersøgelserne giver borgerens input til hvor Leverandøren hhv. Ordregiver fx kan tilrettelægge forløbene anderledes.

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

Ordregiver stiller en teknisk løsning til rådighed for gennemførelsen af Ordregivers brugertilfredshedsundersøgelser.

Leverandøren er forpligtet til løbende at kvalitetsovervåge og analysere egne data/resultater via den tekniske løsning, som stilles til rådighed og som Leverandøren får adgang til.

Det forhold, at Ordregiver stiller en teknisk løsning til rådighed, hvor Leverandøren har adgang til egne data/resultater, betyder at Ordregiver forventer, at Leverandøren selv løbende tager passende initiativer (herunder i samarbejde med Ordregivers styrings- og driftsniveau) for løbende at forbedre kvaliteten af Leverandørens indsats.

Ordregiver opfordrer Leverandøren til selv – via egne løsninger – at gennemføre supplerende brugerundersøgelser, fx på et mere detaljeret niveau end der er mulighed for via Ordregivers overordnede spørgeramme.

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

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

## 7. Klager og aktindsigtsbegæring

### 7.1 Klagesagsbehandling



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

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

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

Ordregiver har på forhånd indhentet borgers samtykke til at indhente en udtalelse fra Leverandøren til borgers klage. 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 sende klagen til Ordregivers klagesagsteam, hvis borgeren ønsker klagen behandlet hos Ordregiver. Er klagen mundtlig, skal Leverandøren neutralt notere klagens indhold og få det noterede bekræftet af klageren. Leverandøren kan ved fremsendelse til klagesagsbehandlingsteam samtidigt sende Leverandørens bemærkninger til klagesagsteamet.

### 7.1.1 Kontaktoplysninger til klagesagsbehandlingsteam

Klager fra borgere sendes direkte til Ordregiver klagesagsbehandlingsteam.

Klager over Leverandøren skal *straks* sendes til:

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

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

## 7.2 Aktindsigtsbegæringer

### 7.2.1 Aktindsigt begæret af borgeren

Såfremt en borger ønsker aktindsigt i egen sag hos Leverandøren, er det Leverandørens opgave at levere de relevante akter til borgeren via Ordregiver.

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

Såfremt andre end borgeren selv (politikere, presse, private aktører) begærer aktindsigt i Ordregivers akter om Leverandøren (og samarbejdet med Ordregiver), herunder i Leverandørens egne akter om forløb for Ordregivers borgere i medfør af Kontrakten, skal Leverandøren bistå med at sende de forespurgte akter på forlangende, så fristen for meddelelsen af aktindsigten ikke overskrides.



Ordregiver har i samarbejde med Leverandøren 7 arbejdsdage til behandling af en begæring om aktindsigt, jf. Forvaltningslovens bestemmelser om aktindsigt.

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

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



## Bilag I

### IT- systemer



# 1. Ordrestyringssystem

Leverandøren skal altid anvende det af Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (herefter "Ordregiver") til formålet anviste IT-system (herefter "Ordrestyringssystem") til samarbejdet mellem Ordregiver og Leverandør. Herudover skal Leverandøren følge alle andre krav til den konkrete anvendelse af det af Ordregiver anviste Ordrestyringssystem, som led i Leverandørens Ydelser.

## 1.1 Bestillinger i Ordrestyringssystem

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

Når Leverandøren modtager en Bestilling via det *nuværende og kommende* Ordrestyringssystem (herefter "Ordrestyringssystem" hhv. "Udbudsportalen" og "Leverandørplatformen"), skal Leverandøren sikre at Bestillingen er afgivet i overensstemmelse med rammeaftalen (herefter "Kontrakten"), herunder kravspecifikationen (bilag A) og Leverandørens tilbud (bilag D), samt om der er åbenlyse fejl i Bestillingen, som fx angivelse af en startdato, der ligger forud for afgivelse af Bestillingen, eller at borgeren allerede er booket på det samme forløb i perioden. Er der fejl i Bestillingen skal Leverandøren afvise den og angive grunden i bemærkningsfeltet, hvorefter Ordregiver afgiver en ny Bestilling.

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

# 2. Nuværende ordrestyringssystem (Udbudsportalen)

## 2.1 Udbudsportalen

Udbudsportalen bruges af Leverandørerne til håndtering af Bestillinger, Ordre mv. og fakturering af Ordre. Bestillinger godkendes eller afvises af en bruger med rettigheder, som såkaldt "Leverandørkoordinator" (herefter "Leverandørkoordinator"), der samtidig overdrager ansvaret for Ordren til en bruger med rettigheder som såkaldt "Leverandørmedarbejder" (herefter "Leverandørmedarbejder").

### 2.1.1 Fakturering

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

### 2.1.2 Registrering af udeblivelse

Leverandørmedarbejderne skal foretage registrering af fravær for borgere i Ordrestyringssystemet. Leverandørmedarbejderen skal angive dato og fraværsårsag for fraværet. Registrering skal ske i overensstemmelse med krav i bilag E i Kontrakten.



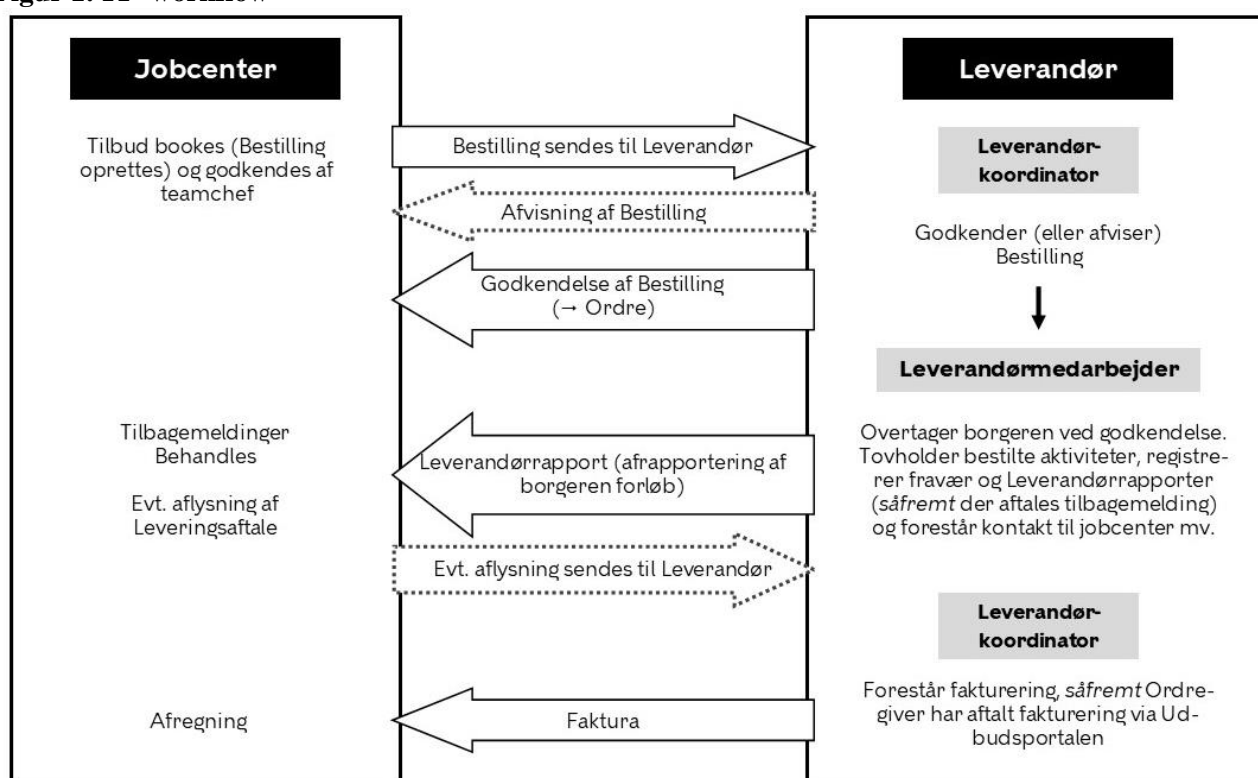
## 2.1.3 Rapportering på borgeren forløb

Afrapportering på borgerens forløb varetages af Leverandørmedarbejdere. Afrapportering sker ved udarbejdelse af Leverandørrapporter i systemet "Udviklingsmål", som tilgås gennem Ordrestyringssystemet. Rapportering skal følge krav i bilag E i Kontrakten.

## 2.1.4 IT-workflow

I figur 1 er IT-workflowet i Udbudsportalen illustreret. Ordrestyringssystemet giver mulighed for, at Leverandøren kan trække detaljerede analyser og statistik på hhv. enkelte borgeres forløb og faktureringer.

Figur 1: IT- workflow



## 3. Nyt ordrestyringssystem (Leverandørplatformen)

### 3.1 Leverandørplatformen

Det nye Ordrestyringssystem "Leverandørplatformen" skal bidrage med hhv. en opgradering af funktionerne fra det tidligere Ordrestyringssystem, og bidrage med nye funktioner der skal lette samarbejdssnitfladen og arbejdsgangene for Leverandøren. Det forventes, at det nye Ordrestyringssystem vil gøre brugergrænsefladen og funktionerne mere brugervenlige og gøre samarbejdet mere effektivt.

#### 3.1.1 Forventeligt indhold af nyt ordrestyringssystem

Det nye Ordrestyringssystem vil *forventeligt* understøtte bl.a. følgende funktioner:



- **Håndtering af Bestillinger**
- **Brugerautorisationer og NemLog-in:**  
Adgang til Ordrestyringssystemet skal for fremtiden ske med Nem-ID. Der bliver derfor mulighed for, at Leverandøren selv kan oprette og nedlægge brugere.
- **Indkaldelse af borgere gennem digital post**  
Mulighed for at indkalde borgere direkte fra Ordrestyringssystemet gennem digital post eller fysisk brev, herunder med automatisk journalisering.
- **Sikker Kommunikation mellem Leverandør og Jobcenter**  
Kommunikationsmodul mellem Leverandøren og Jobcenter med automatisk journalisering
- **Fremmøde- og Fraværsregistrering**  
Fremmøde- og Fraværsregistrering gennem protokoller for én eller flere borgere. Fravær indberettet til Jobcenteret vil fremgå automatisk.
- **Afrapportering af borgerens forløb direkte i systemet**  
Udarbejdelse af Leverandørrapporter direkte i det nye Ordrestyringssystem

Brugergrænsefladen opdateres til en mere smidig og brugervenlig platform.

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

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

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

## 4. Implementering af Leverandørplatformen

Det nye Ordrestyringssystem *forventes* i drift 2021. Ved idriftsættelsen forventes en overgangsperiode på op mod 6 måneder, hvor Leverandøren skal håndtere Bestilling og Ordre i begge Ordrestyringssystemer. Overgangsperioden skal sikre, at det nye Ordrestyringssystem kun modtager nye data. Leverandøren vil blive informeret om den endelige plan for implementering af det nye system, når denne foreligger.

Leverandøren vil ligeledes blive informeret løbende om status på Ordregivers anskaffelse af systemet, herunder konkrete funktionaliteter.





## Bilag J

# Autorisationsansvarlig og Leverandøroplysninger til IT-systemer.



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

Følgende medarbejder/medarbejdere (én eller to medarbejdere) er Leverandørens autorisationsansvarlige ift. anmodning hos Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen ("Ordregiver") (IT\_fagsupport@bif.kk.dk) om nye IT-autorisationer og ændringer til eksisterende autorisationer.

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

Ordregiver udleverer efter kontraktindgåelse en excel-skabelon til anvendelse for autorisationsansvarlige ved oprettelse og sletning af medarbejderautorisationer til Ordrestyringssystemet ("Udbudsportalen").

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

Autorisationsansvarlig 1			
Virksomhedens navn:			
Rammeaftalens navn:			
CVR-nr.:		P-nummer leveringsadresse:	for
Adresse (CVR-nr.):			
Postnr.:		By:	
Navn på underskriver og dennes titel:			
Telefonnr.:		E- mail:	
<b>Underskrift og dato:</b>			

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



## 2. Leverandøroplysninger til oprettelse i IT- systemer

### 2.1 Udbudsportalen

Såfremt Leverandøren ikke tidligere ifm. opgaver for Ordregiver er blevet oprettet i Ordrestyringssystemet Udbudsportalen, er det nødvendigt med nedenstående oplysninger.

E-mail skal være en *sikker* e-mailadresse og være e-mailadresse på en fælles hovedmail/kontorpostkasse, da alle adviseringer om nye Bestillinger til godkendelse i Ordrestyringssystemet vil blive sendt til den angivne e-mail.

Leverandøroplysninger til oprettelse i Udbudsportalen			
Virksomhedens navn:			
Rammeaftalens navn:			
CVR-nr.:		P-nummer leveringsadresse:	for
Adresse (CVR):			
Postnr.:	By:		
P-nummer adresse			
Postnr.:	By:		
Virksomhedens EAN-nummer:			
Navn på kontaktperson og dennes titel:			
Telefonnr.:		E-mail (sikker postkasse):	

### 2.2 VITAS

Leverandøren skal som led i Leverandørens forløb bistå borgeren med komme i et virksomhedsrettet aktiveringstilbud, herunder via anvendelse af omvendt formidling.

Leverandøren skal i den forbindelse bistå Ordregiver i varetage processen omkring oprettelse af virksomhedspraktik / ansættelse med løntilskud eller voksenlærlinge forløb, heri at supportere virksomhederne med at ansøge om et virksomhedsrettet forløb (indsende ansøgninger) via VITAS. VITAS er Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekrutterings obligatoriske IT-løsning til ansøgende virksomheder. Til dette formål skal Leverandøren oprettes i VITAS. Se også bilag E i Kontrakten vedr. virksomhedsplaceringer.

Ordregiver giver som udgangspunkt *ikke* adgang til Leverandørens eventuelle underleverandører i Kontrakten.

Adgang til VITAS kræver desuden, at medarbejderen med Nem-ID får adgang via [virk.dk](https://koebenhavn-vitas.bm.dk) på det p-nummer, som aftalen er indgået på. Se vejledning om tildeling af rettigheder på <https://koebenhavn-vitas.bm.dk>. Denne adgang gives af Leverandøren.

Leverandøroplysninger til oprettelse som anden aktør i VITAS			
Virksomhedens navn:			
Rammeaftalens navn:			
CVR-nr.:		P-nummer leveringsadresse:	for



Adresse (CVR):			
Postnr.:	By:		
P-nummer adresse			
Postnr.:	By:		
Navn på kontaktperson og dennes titel:			
Telefonnr.:		E-mail (sikker postkasse):	

## 2.3 Borgerevaluering.dk/Defgo.net

Brugernavn skal være en e-mailadresse (kontorpostkasse el. lign.), som der også kan sendes e-mail til og fortsat anvendes, hvis en konkret kontaktperson fx fratræder. Password udleveres kun til kontaktpersonen hos Leverandøren.

Den autorisationsansvarlige er ansvarlig for at indmelde en ny kontaktperson, hvis kontaktpersonen fratræder eller får andre opgaver, hvor adgang til system ikke er nødvendig. Den autorisationsansvarlig vil så modtage et nyt password til den nye kontaktperson. Brugernetnavnet skiftes som udgangspunkt ikke.

Leverandøroplysninger til brugertilfredshedssystemet (både borgerevaluering.dk og defgo.net)			
Virksomhedens navn:			
Rammeaftalens navn:			
Brugernavn (login):			
CVR-nr.:		P-nummer leveringsadresse:	for
Adresse (CVR-nr.):			
Postnr.:	By:		
Navn på kontaktperson og dennes titel:			
Telefonnr.:		E-mail:	

## 3. Vejledninger

Ordregiver udleverer efter kontraktindgåelse relevante vejledninger om:

- Udbudsportalen (kan tilgås fra selve udbudsportalen)
- Vitas
- Borgerevaluering.dk / Defgo.net

[IT\\_fagsupport@bif.kk.dk](mailto:IT_fagsupport@bif.kk.dk) kan altid kontaktes, hvis der er spørgsmål til anvendelse af systemet. Der kan efter nærmere aftale med Ordregivers kontaktperson på Kontrakten planlægges en undervisnings- og vejledningssession i anvendelse af systemer.



## Bilag K

# Leverandørens samfundsansvar



## 1. Generelle krav

Københavns Kommune har fokus på eget og samarbejdspartneres samfundsansvar, når konkrete opgaver udføres. Derfor forpligter Leverandøren sig ved opfyldelsen af Aftalen til at udvise samfundsansvar som formuleret i de konventioner, der ligger til grund for FN's 10 Global Compact-principper. Det sker ved, at Leverandøren ved opfyldelsen af Aftalen forpligter sig til at overholde kravene i dette bilag.

Principperne i FN's Global Compact handler om:

- Menneskerettigheder
- Arbejdstagerrettigheder
- Miljø
- Anti-korruption

## 2. Leverandørens ansvar

Leverandøren er alene forpligtet til at overholde kravene efter dette bilag ved opfyldelsen af Aftalen, dvs. det leverede i forbindelse med den aktuelle opgave.

Ved vurderingen af om Leverandøren kan holdes ansvarlig for en opfyldelse af Aftalen, som strider mod kravene i dette bilag, lægges der bl.a. vægt på, om Leverandøren har udvist nødvendig omhu i forhold til tilrettelæggelse af produktionsprocesser eller –metoder. Der lægges endvidere vægt på, i hvilket omfang Leverandøren ved sin adfærd i forbindelse med opfyldelse af Aftalen har kunnet påvirke opfyldelsen i øvrigt, herunder ved valg af underleverandører eller ved valg af dele til det leverede.

Leverandøren hæfter for sine underleverandørers varer, tjenesteydelser og bygge- og anlægsarbejder efter dette bilag på ganske samme måde som for sine egne forhold.

## 3. Krav til Leverandøren

### 3.1 Menneskerettigheder

Leverandøren forpligter sig til enhver tid at overholde gældende lovgivning og regulering, der forbyder forskelsbehandling på baggrund af race, hudfarve, køn, religion, politisk overbevisning, nationalt tilhørsforhold eller tro, politisk anskuelse, seksuel orientering, alder, handicap eller national, social eller etnisk oprindelse.

Leverandøren forpligter sig ved opfyldelsen af Aftalen således til at overholde grundlæggende menneskerettigheder, som fastlagt i princip 1 og 2 i FN's Global Compact, og som dette bl.a. er kommet til udtryk i ILO konvention nr. 100 (1951) om ligeløn og nr. 111 (1958) om diskrimination.

### 3.2 Arbejdstagerrettigheder

Leverandøren forpligter sig til at overholde grundlæggende arbejdstagerrettigheder, hvilket bl.a. indebærer, at det leverede og dele heraf;

- ikke er produceret i strid med det generelle forbud mod *tvangsarbejde*, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 29 (1930) og nr. 105 (1957);
- ikke er produceret i strid med det generelle forbud mod *børnearbejde*, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 138 (1973) og nr. 182 (1999);



- er produceret under forhold, hvor det generelle princip om retten til *organisationsfrihed* og retten til kollektive forhandlinger er sikret, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 87 (1948), nr. 98 (1949) og nr. 135 (1971);
- er produceret under forhold, hvor det generelle princip om retten til *rimelig aflønning* er overholdt, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 26 (1928) og nr. 131 (1970);
- er produceret under forhold, hvor det generelle princip om retten til *rimelige arbejdstider* er overholdt, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 1 (1919) og nr. 30 (1930); og
- er produceret under forhold, hvor det generelle princip om retten til et *sikkert og sundt arbejdsmiljø* er overholdt, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 155 (1981).

Leverandøren forpligter sig ved opfyldelsen af Aftalen således til at overholde grundlæggende arbejdstagerrettigheder som fastlagt i princip 3, 4, 5 og 6 i FN's Global Compact.

### 3.3 Miljø

Leverandøren forpligter sig til at værne om natur og miljø, således at samfundsudviklingen kan ske på et bæredygtigt grundlag med respekt for menneskets livsvilkår og for bevarelse af dyre- og planteliv. Leverandøren skal ved produktion og levering af de aftalte ydelser tilstræbe:

- at forebygge og bekæmpe forurening af luft, vand, jord og undergrund samt vibrations- og støjulemper;
- at anvende hygiejnisk begrundende processer af betydning for miljøer og for mennesker;
- at begrænse brugen og spild af råstoffer og andre ressourcer;
- at fremme anvendelsen af renere teknologi; og
- at begrænse problemer i forbindelse med bortskaffelse af affald.

Der lægges vægt på, hvad der er realistisk at opnå, når den bedste tilgængelige teknik benyttes, herunder mindre forurenende råvarer, processer og anlæg og de bedst mulige forureningsbekæmpende foranstaltninger.

Leverandøren forpligter sig ved opfyldelsen af Aftalen således til at overholde princip 7, 8 og 9 i FN's Global Compact. Det betyder, at Leverandøren skal overholde de specifikt fastlagte krav til produktets egenskaber og de eventuelt fastlagte minimumskrav til miljø og energi.

### 3.4 Anti-korruption

Endelig dom for korruption i aftaleperioden anses som væsentlig misligholdelse af Aftalen.

Korruption defineres som:

- aktiv bestikkelse som defineret i henholdsvis art. 3 i Rådets retsakt af 26. maj 1997 og art. 3, stk. 1, i Rådets fælles aktion 98/742/RIA, og
- alle tilfælde af misbrug af betroet magt med henblik på at opnå en fordel, f.eks. passiv bestikkelse, underslæb, bedrageri, mandatsvig og embedsmisbrug.

Leverandøren forpligter sig ved opfyldelsen af Aftalen således til at afholde sig fra alle former for korruption som fastlagt i princip 10 i FN's Global Compact.



## 4. Dokumentation

Leverandøren er forpligtet til at fremsende følgende dokumentation for, at kravene efter punkt 3 er overholdt, hvis Københavns Kommune skriftligt anmoder herom:

- *Erklæring fra Leverandørens ledelse* om, at Leverandøren ved opfyldelsen af Aftalen løbende sikrer overholdelsen af de nævnte krav.
- *Beskrivelse af de praktiske tiltag*, som Leverandøren har gennemført for at sikre overholdelsen af kravene. Beskrivelsen kan omfatte en fremstilling af påtagne forpligtelser, implementerede systemer og andre iværksatte tiltag. Leverandøren er på Københavns Kommunes anmodning forpligtet til at deltage i opfølgende møder herom, herunder at indberette opdaterede beskrivelser af praktiske tiltag.
- *Beskrivelse af resultatmålinger*, hvori det beskrives, hvordan resultatet af iværksatte tiltag måles. F.eks. kan standarder som Global Reporting Initiative's (GRI) Sustainability Reporting Guidelines anvendes, eller Leverandøren kan udarbejde en såkaldt "Communication On Progress" (COP), der er offentliggjort på FN's Global Compact hjemmeside.

Dokumentation m.v. skal være Københavns Kommune i hænde senest 5 arbejdsdage efter, at Københavns Kommunes anmodning er afsendt, medmindre andet konkret aftales. Fristen kan dog maksimalt forlænges til 10 arbejdsdage. Leverandørens (og eventuelle underleverandørers) omkostninger ved udarbejdelse og fremsendelse af dokumentation m.v. er Københavns Kommune uvedkommende.

## 5. Procedure ved begrundet mistanke om manglende overholdelse af samfundsansvar

Hvis der opstår begrundet mistanke om, at kravene i pkt. 3 ikke er overholdt, skal Leverandøren efter Københavns Kommunes skriftlige anmodning sende en skriftlig redegørelse inkl. dokumentation for:

- under hvilke processer og/eller -metoder de aktuelle varer, tjenesteydelser og/eller bygge og anlægsarbejder er tilvirket samt
- hvilke materialer, der indgår i opfyldelsen af Aftalen.

Leverandøren skal desuden redegøre for, om Leverandøren ved sin adfærd kan påvirke opfyldelsen af de nævnte krav, herunder gennem valg af underleverandører eller valg af dele til det leverede.

Redegørelsen skal i fornødent omfang være ledsaget af attester om produktionsprocesser og -metoder samt materialevalg.

Redegørelse m.v. skal være Københavns Kommune i hænde senest 10 arbejdsdage efter, at Københavns Kommunes anmodning er afsendt, medmindre andet konkret aftales. Fristen kan dog maksimalt forlænges til 20 arbejdsdage. Leverandørens (og eventuelle underleverandørers) omkostninger ved udarbejdelse og fremsendelse af dokumentation m.v. er Københavns Kommune uvedkommende.

## 6. Sanktioner

### 6.1 Ophævelse

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





- Hvis Leverandøren ved opfyldelsen af Aftalen ikke opfylder alle krav i pkt. 3.
- Hvis Leverandøren ikke overholder redegørelseskravene i pkt. 4 eller 5.

Københavns Kommune kan på trods af misligholdelse vælge ikke at ophæve Aftalen, uden at dette dog medfører, at Københavns Kommune mister sine rettigheder efter dette bilag. Københavns Kommune foretager en konkret vurdering i hvert enkelt tilfælde, herunder af hvorvidt der skal indledes dialog med Leverandøren.

## 6.2 Bod og erstatning mv.

Leverandøren ifalder bod ved overtrædelse af pkt. 3. Bod pr. påbegyndt arbejdsdag svarer til 1 promille af aftalesummen dog minimum 1.000 kr. pr. dag, indtil overtrædelsen er bragt til ophør. Beløbet kan modregnes i Leverandørens vederlag.

Leverandøren ifalder bod ved overtrædelse af pkt. 4 og pkt. 5. Bod pr. påbegyndt arbejdsdag svarer til 1 promille af aftalesummen dog minimum 1.000 kr. pr. dag, indtil Leverandøren har imødekommet Københavns Kommunes påkrav. Beløbet kan modregnes i Leverandørens vederlag.

Leverandørens betaling af bod udelukker ikke Københavns Kommune fra at kræve erstatning af Leverandøren efter dansk rets almindelige regler. Københavns Kommune er berettiget til at tilbageholde vederlag med henblik på at tilgodese berettigede krav fra Leverandørens eller underleverandørers ansatte.



## Bilag L

# Arbejdsklausul vedrørende sikring af arbejdstagerret- tigheder i forbindelse med arbejde udført for Køben- havns Kommune



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

### 1. Forpligtelsen

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

Leverandøren skal sikre, at ansatte hos Leverandøren og eventuelle underleverandører, samt underleverandørernes eventuelle underleverandører, og hele vejen igennem en eventuel kæde, orienterer de ansatte om de gældende arbejdsvilkår.

#### 1.1 Krav til medarbejderens ansættelsesforhold og identifikation

Alle medarbejdere skal inden 4 uger efter arbejdets påbegyndelse have modtaget et ansættelsesbevis samt orienteres af Leverandøren om gældende løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og andre arbejdsvilkår. Leverandøren er endvidere ansvarlig for, at der kun anvendes medarbejdere med gyldig opholds- og arbejdstilladelse. Københavns Kommune kan i det konkrete udbud stille krav til, at medarbejderne skal bære synligt ID-kort med billede. Krav om ID-kort er dog altid obligatorisk for større kontrakter med over 10 ansatte, og hvor medarbejderne udfører arbejde på opgaven i mere end 3 dage i træk.

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

Københavns Kommune skal via bilag P i Aftalen skriftligt orienteres om, hvilke underleverandører Leverandøren anvender i forbindelse med opfyldelsen af kontrakten, ved angivelse af navn og CVR.nr./RUT.nr. Leverandøren skal endvidere på bygge-, drifts-, statusmøder eller lignende oplyse Københavns Kommune om, hvilke underleverandører der befinder sig på arbejdspladsen i en forud defineret periode samt eventuelt hvilket arbejde, de udfører.

Københavns Kommune kan konkret stille krav til, at Leverandøren på byggepladsen skilter med, hvilke virksomheder der udfører arbejde på arbejdspladsen ved angivelse af navn og CVR.nr./RUT.nr. Skiltning skal desuden indeholde oplysninger om kommunens hotline. Krav om skiltning er dog altid obligatorisk for byggerier med en varighed over en måned.

Leverandøren er til enhver tid underlagt Københavns Kommunes instruktioner omkring ophold på Københavns Kommunes arbejdspladser. Københavns Kommune forbeholder sig med dette krav retten til at kunne udstikke instruktioner omkring ophold på arbejdspladsen. Eksempler herpå kan være regler omkring uønsket ophold på arbejdspladsen, forbud mod overnatning på byggepladsen mv.

#### 1.3. Krav om registrering af udenlandske tjenesteydere

Leverandøren er forpligtiget til at sikre, at såfremt Leverandøren eller dennes underleverandører har anmeldelsespligt til RUT-registret, overholder deres forpligtigelse og på eget initiativ, sender en kvittering for anmeldelsen til Københavns Kommune straks efter anmeldelsen.



## 2. Dokumentation for overholdelse af forpligtelsen

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

### 2.1. Dokumentation

Leverandøren har bevisbyrden for at forpligtelsen jf. klausulens afsnit. 1 er overholdt, og Københavns Kommune kan på forlangende kræve at se dokumentation for Leverandørens og dennes underleverandørers overholdelse heraf. Københavns Kommune kan kræve dokumentation direkte fra Leverandørens eller dennes underleverandørers medarbejdere.

Relevant dokumentation skal som minimum omfatte lønsedler, E-indkomstkvittering lønregnskaber, opholds- og arbejdstilladelser og ansættelsesbeviser samt den referenceramme Leverandøren har anvendt i forbindelse med fastsættelsen af løn- og arbejdsvilkår for de ansatte. Herudover kan Københavns Kommune i den konkrete sag anmode Leverandøren om at fremsende andre relevante dokumenter.

### 2.2. Redegørelse

Såfremt Københavns Kommune har en mistanke om overtrædelse, skal Leverandøren efter påkrav, fremsende en fyldestgørende redegørelse. Parterne har endvidere pligt til egenhændigt at orientere hinanden, ved mistanke om manglende overholdelse af arbejdsklausulen.

Leverandøren skal som minimum redegøre for, under hvilke forhold og/eller metoder de tjenesteydelser og bygge- og anlægsarbejder, der indgår til opfyldelsen af Kontrakten, er fremstillet. Københavns Kommune kan i den konkrete sag anmode Leverandøren om at uddybe andre relevante forhold.

### 2.3. Frister

Dokumentationen skal være Københavns Kommune i hænde senest 5 arbejdsdage efter Københavns Kommunes påkrav er afsendt. Redegørelsen skal være Københavns Kommune i hænde senest 10 arbejdsdage efter Københavns Kommunes påkrav er afsendt medmindre andet konkret aftales. Fristerne kan dog maksimalt forlænges til 10 arbejdsdage for dokumentation og 20 arbejdsdage for redegørelsen.

### 2.4. Samtykke

Hvor det er nødvendigt at fremsende ikke-anonymiseret dokumentation, skal Leverandøren sikre, at det fornødne samtykke fra den enkelte arbejdstager, jf. gældende persondatalovgivning, er til rådighed for den ovenfor beskrevne overdragelse af oplysninger om løn- og ansættelsesvilkår, således at den fastsatte tidsfrist på 10 dage kan overholdes.

### 2.5. Videregivelse af dokumentation

Efter en konkret vurdering inden for de til enhver tid gældende juridiske rammer kan kommunen videregive informationer, som tjener som dokumentation for overholdelse af kravene i Arbejdsklausulen, jf. afsnit 2.1 til SKAT eller Arbejdstilsynet, såfremt videregivelsen vurderes at være af væsentlig betydning for myndighedernes virksomhed.



Kommunen kan efter en konkret vurdering videregive informationer, som tjener som dokumentation for overholdelse af kravene i Arbejdsklausulen, jf. afsnit 2.1 til politiet, såfremt der er mistanke om et begået strafbart forhold.

## 3. Sanktion for manglende overholdelse af forpligtelsen

Leverandørens eller dennes underleverandørers væsentlige overtrædelser af Arbejdsklausulen vil altid berettige Københavns Kommune til at ophæve kontrakten helt eller delvist.

Ifalder Leverandøren nedenstående sanktioner eller andre misligholdelsesbeføjelser, fritages denne ikke for pligten til at opfylde kontrakten.

### 3.1. Sanktioner ved Leverandørens overtrædelse til klausulens afsnit 1

Københavns Kommune er berettiget til at tilbageholde vederlag med henblik på at tilgodese berettigede krav fra Leverandørens eller underleverandørers ansatte. Med berettiget krav menes lønmodtagerkrav op til niveauet i arbejdsklausulen.

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

Leverandøren ifalder bod ved overtrædelse af klausulens afsnit 1. Bod pr. påbegyndt arbejdsdag svarer til 5.000 kr. pr. dag, indtil overtrædelsen er bragt til ophør. Beløbet kan modregnes i Leverandørens vederlag.

Hvis en underleverandør overtræder klausulens afsnit 1, er Leverandøren ansvarlig for at sikre, at underleverandøren lever op til klausulen. Såfremt underleverandøren groft misligholder eller gentagende gange overtræder klausulens afsnit 1, kan Københavns Kommune kræve, at Leverandøren opsiger samarbejdet med underleverandøren. Opsigelse af samarbejdet med en underleverandør berettiger ikke Leverandøren til en kompensation eller forlængelse af kontraktens periode.

### 3.2. Sanktioner ved Leverandørens overtrædelse af klausulens afsnit 2

Leverandøren ifalder bod ved overtrædelse af klausulens afsnit 2. Bod pr. påbegyndt arbejdsdag svarer til DKK 5.000 kr. pr. dag indtil Leverandøren har imødekommet Københavns Kommunes påkrav. Beløbet kan modregnes i Leverandørens vederlag.

## 4. Besøg på arbejdspladsen

Københavns Kommune eller en tredjepart vil i kontraktens løbetid løbende kunne foretage uanmeldte besøg på arbejdspladsen for at sikre overholdelse af Arbejdsklausulen.

## 5. Københavns Kommunes aftalestyringssystem

Leverandøren skal ved kontraktindgåelse indberette og løbende opdatere basisoplysninger på sig selv og sine underleverandører i Københavns Kommune til en hver tid anvendte Aftalestyringssystem, hvor relevante oplysninger om Københavns Kommunes kontrakter forefindes.



## Bilag N

# Tavshedspligtserklæring



## Tavshedspligtserklæring

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

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

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

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

Erklæringen afgives på vegne af samarbejdspartner (virksomhed):

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



## Bilag O

### Samtykkeerklæring til anvendelse SMS og/eller e-mail (skabelon)





## 1. Samtykkeerklæring til SMS og/eller e-mail

Leverandøren kan anvende nedenstående skabelon til indhentning af samtykke fra borgeren omkring kommunikation via SMS og/eller e-mail. Læs i øvrigt mere om evt. SMS- og e-mailkommunikation med borgerne i bilag E. Borgeren kan give samtykke til anvendelse af SMS og/eller e-mail.

## 2. Skabelon til samtykkeerklæring til SMS

### Samtykkeerklæring til sms

*Som led i [Leverandørens] forløb for Jobcenter København, Københavns Kommune – har [Leverandøren] brug for dit samtykke til at sende påmindelses- og servicebesked [sms'er og/eller e-mails] i forbindelse med din kontakt med [Leverandøren]. [SMS og/eller e-mails] er en ikke-sikker kommunikationsform, hvorfor beskederne ikke vil indeholde følsomme og fortrolige oplysninger om din sag. De vil dog blive brugt til fx at påminde om møder med [Leverandøren] eller evt. aflysninger. Samtykket gælder også [Leverandørens] underleverandører [indsæt navne på underleverandører]*

#### 1.1 Hvem skal bruge dit samtykke?

Virksomhed: [Leverandør] og [Evt. underleverandører]

Ovenstående er en del af [Indsæt Leverandørens (og evt. underleverandørers) CVR-navn, CVR-adresse og CVR-nummer]

Københavns Kommune er dataansvarlig for behandlingen af dine personoplysninger og har indgået en databehandlingsaftale med [Leverandøren].

#### 1.2 Hvad er formålet med behandlingen af dine personoplysninger?

[Leverandøren] ønsker dit samtykke til at sende [SMS og/eller e-mail] ved påmindelse og servicebeskeder, som led i dit forløb hos [Leverandøren], herunder fx møder, eller hvis der er behov for, at du kontakter [Leverandøren]. [SMS og/eller e-mail] bruges **ikke** til dialog om din sag/forløb hos [Leverandøren] og indeholder **ikke** følsomme eller fortrolige oplysninger.

Eksempler på [SMS og/eller e-mail] du kan modtage er:  
*Husk vores møde i dag kl. 14, vh Jens fra [Leverandøren]*  
*Husk papirerne til vores møde i dag, vh Ida fra [Leverandøren]*

##### 1.2.1 Hvilke typer af personoplysninger behandler vi?

[Leverandøren] anvender kun almindelige personoplysninger i form af navn og [telefonnummer og/eller e-mailadresse]. Dine personoplysninger behandles [telefonisk og/eller elektronisk], idet oplysningerne indgår i påmindelses og servicebesked [SMS'erne og/eller e-mails].

#### 1.3 Dit samtykke er frivilligt, og du kan altid trække det tilbage

Det er frivilligt, om du vil give os dit samtykke, men [Leverandøren] er forpligtet til at bede om dit samtykke ifølge reglerne i databeskyttelsesforordningen.



Hvis du vælger at give dit samtykke, kan du altid trække det tilbage på et senere tidspunkt.

Du kan trække dit samtykke tilbage ved at kontakte [Leverandøren]:

Virksomhed:

Adresse:

Telefonnummer:

#### 1.4 Sådan giver du dit samtykke

Ved at udfylde nedenstående felter og sende erklæringen til [Leverandøren], giver du samtykke til, at [Leverandøren og underleverandører] må bruge dine personoplysninger, som er beskrevet ovenfor:

Navn:

CPR nr:

Evt. barns CPR nr.

Telefonnummer:

Dato:

Underskrift:



## Bilag P

### Oplysningskema om underleverandører



Leverandøren skal oplyse navne mv. på den eller de juridiske personer, som forventes anvendt som underleverandører i forbindelse med udførelsen af evt. tildelt rammeaftale, jf. Kontraktens pkt. 4.3 og Udbudsbetingelsernes pkt. 4.

Underleverandør 1			
Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr:		By:	

Underleverandør 2			
Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr:		By:	

Underleverandør 3			
Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr:		By:	

Underleverandør 4			
Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr:		By:	

<b>Navn på underskriver og dennes titel:</b>	
<b>Underskrift og dato:</b>	



## Bilag Q

**Leverandøren har ikke anvendt skemaet**

### Erklæring om erhvervsansvarsforsikring



# 1. Erklæring om relevant og gyldig erhvervsansvarsforsikring

## 1.1 Vejledning til udfyldelse

Bilag Q er opdelt i 2 dele, hhv. ift. Tilbudsgivere, der er omfattet af Statens selvforsikring og ift. Tilbudsgivere, der ikke er omfattet af Statens selvforsikring.

Tilbudsgivere, der er omfattet af Statens selvforsikring underskriver selv erklæringen og indestår herved for, at de er omfattet af Undervisningsministeriets regler herom. Her udfyldes 1.2.

Tilbudsgivere, der ikke er omfattet af Statens selvforsikring skal have bilag Q underskrevet af sit forsikrings-selskab i forhold til opfyldelse af egnedskriteriet ift. forsikring jf. udbudsbetingelserne pkt. 7.3.3. Her udfyldes 1.3.

## 1.2 Erklæring om at Leverandøren er omfattet af Statens selvforsikring

Undertegnede erklærer hermed at opfylde egnedskrav i udbudsbetingelsernes pkt. 7.3.3 via Statens selvforsikring jf. reglerne herfor som beskrevet af Undervisningsministeriet:

<https://www.uvm.dk/institutioner-og-drift/oekonomi-og-drift/regulerede-institutioner/statens-selvforsikring/om-statens-selvforsikring>

<b>Dato:</b>	<b>Leverandøren:</b>
--------------	----------------------



### 1.3 Erklæring om at Leverandøren er forsikret af forsikringsselskab

Undertegnede (relevant forsikringsselskab) erklærer hermed at Leverandøren har relevant og gyldig erhvervsansvarsforsikring, jf. egnethedskrav i udbudsbetingelsernes pkt. 7.2.2.

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

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

--

<b>Dato:</b>	<b>Leverandøren:</b>
<b>Underskrift (forsikringsselskabet):</b>	<b>Underskrivers (forsikringsselskabet) navn og titel:</b>



## Bilag R

**Leverandøren har ikke anvendt skemaet**

### Erklæring om Leverandørens nøgletal





# 1. Erklæring om Leverandørens økonomiske nøgletal

## 1.1 Vejledning

Såfremt en tilbudsgiver har afsluttet årsregnskabet for 2019, skal der angives nettoomsætning for 2017, 2018 og 2019. Angivelse af år skal i givet fald ændres i erklæringen.

# 2. Erklæring om Leverandørens økonomiske nøgletal

Oplysninger vedrørende Leverandøren			
Leverandørens navn:			
Adresse:			
Postnr. og by:			
Telefonnummer:			
CVR-nr:			
Virksomhedens etableringsår:			
Web adresse:			
Kontaktperson: Navn, tlf. og e-mail			
Leverandørens samlede <u>nettoomsætning</u> i de seneste tre disponible regnskabsår eller i det seneste disponible regnskabsår i danske kroner ekskl. moms	År 2016	År 2017	År 2018

# 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 finansiel 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 finansiel formåen	
Teknisk og faglig formåen	

Virksomhed, som der stilles ressourcer til rådighed for (Leverandøren):	
Virksomhedsnavn:	
CVR-nr.:	
Adresse:	
Postnr.:	By:

Virksomhed, som stiller sine ressourcer til rådighed:	
Virksomhedsnavn:	
CVR-nr.:	
Adresse:	
Postnr.:	By:
Underskrivers titel og navn:	
Dato:	Under-skrift:



## Bilag T

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



# 1. Erklæring om fælles befuldmægtiget og om solidarisk, direkte og ubetinget hæftelse

## 1.1 Deltagere i konsortium

Følgende virksomheder deltager i det konsortium, der den [Indsæt dato 2019] har afgivet tilbud i forbindelse med Københavns Kommunes, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens ("Ordregiver") udbud af beskæftigelsesindsats for udsatte og sygemeldte borgere. Tilføj linjer/tabel ved mere end 2 deltagere i konsortiet.

<b>Konsortiedeltager 1:</b>	[navn på virksomhed samt cvr-nr]
<b>Konsortiedeltager 2:</b>	[navn på virksomhed samt cvr-nr]

De deltagende virksomheder har i fællesskab udpeget:

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

som fælles befuldmægtiget, der har fuld prokura over for Ordregiver.

Undertegnede konsortiedeltagere erklærer samtidig hermed, at hver enkelt deltager hæfter solidarisk, direkte og ubetinget overfor Ordregiver i forbindelse med udførelsen af Kontrakten, som konsortiet måtte blive tildelt.

Konsortiedeltager 1			
Virksomhedens navn:			
CVR-nr.:			
Adresse:			
Postnr.:		By:	
Navn på underskriver og dennes titel:			
<b>Dato:</b>		<b>Underskrift:</b>	

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



## Bilag U

# Udbudsbetingelser

**Københavns Kommune**

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

---

# UDBUDSBETINGELSER FOR BESKÆFTIGELSE- INDSATS FOR UDSATTE OG SYGEMELDTE BORGERE

---

JANUAR 2020

DATO: 20/01 2020



# **Udbudsbetingelser for rammeaftale om beskæftigelsesindsats for udsatte og sygemeldte borgere**

**EU-udbud efter udbudslovens afsnit III**



## Indholdsfortegnelse

<b>1. INDLEDNING .....</b>	<b>6</b>
<b>2. ORDREGIVENDE MYNDIGHED .....</b>	<b>6</b>
2.1 Den juridiske person.....	6
2.2 Kontaktperson .....	6
<b>3. KONTRAKTENS GENSTAND.....</b>	<b>6</b>
3.1 Kort beskrivelse af kontrakten .....	6
3.2 Delkontrakter.....	7
3.2.1 Delkontrakter.....	7
3.2.2 Særligt om Udbudsområde 1 – Udsatte borgere.....	7
3.3 Antal økonomiske aktører på kontrakterne .....	7
3.3.1 Udbudsområde 1 – Udsatte borgere .....	7
3.3.2 Udbudsområde 2 – Sygemeldte borgere .....	8
3.3.3 Udbudsområde 3 – Borgere med erhvervet hjerneskade.....	8
3.3.4 Udbudsområde 4 – Beskæftigelsesrettet vejledning og afklaring af psykiske lidelser .....	8
3.4 Kontraktperioden.....	8
<b>4. TILBUDSGIVERS FORHOLD.....</b>	<b>8</b>
<b>5. UDBUDSPROCESSEN.....</b>	<b>8</b>
5.1 Regelsæt.....	8
5.2 Udbudsform.....	8
5.3 Udbudsmaterialet .....	9
5.4 Foreløbig tidsplan.....	9
5.5 Kontakt indtil tilbudsafgivelsen .....	10
5.5.1 Kommunikation.....	10
5.5.2 Spørgsmål til udbudsmaterialet.....	10
5.5.3 Ændringer af udbudsmaterialet .....	10
5.6 Forhandlingsforbud .....	10
5.7 Fortrolighed.....	11
5.8 Annullation af udbudsprocessen .....	11
<b>6. VILKÅR FOR TILBUDSAFGIVELSEN.....</b>	<b>11</b>

6.1 Tilbudsfrist .....	11
6.2 Afleveringssted.....	12
6.3 Tilbuddets indhold.....	12
6.4 Sprog .....	12
6.5 Alternative tilbud eller mulighed for at afgive flere tilbud .....	13
6.6 Vedståelsesfrist.....	13
6.7 Tilbagelevering af tilbud .....	13
6.8 Tilbudsgivers omkostninger .....	13
6.9 Forbehold .....	13

## **7. EGNETHED OG EVALUERING .....** 13

7.1 Udelukkelsesgrunde .....	13
7.2 Tilbudsgivers egnethed .....	15
7.2.1 Egnethed i forhold til udøvelse af det pågældende erhverv .....	15
7.2.2 Egnethed i forhold til økonomisk og finansiell formåen .....	15
7.2.3 Egnethed for konsortier eller andre sammenslutninger af virksomheder .....	15
7.2.4 Egnethed baseret på andre virksomheders formåen .....	16
7.3 Dokumentation angående udelukkelse og egnethed.....	16
7.3.1 Udelukkelsesgrunde .....	17
7.3.2 Udøvelse af det pågældende erhverv.....	17
7.3.3 Økonomisk og finansiell formåen .....	17
7.3.4 Egnethed for konsortier eller anden sammenslutning af virksomheder .....	18
7.3.5 Egnethed baseret på andre virksomheders formåen .....	18

## **8. TILBUDSEVALUERING .....** 18

8.1 Udbudsområde 1 – udsatte borgere .....	18
8.1.1 Del 1 - Hovedsporet .....	19
8.1.1.1 Evaluering af kvalitative kriterier for tildeling for del 1 -Hovedsporet under udbudsområde 1 .....	19
8.1.2 Del 2 - Tilbud til særligt udsatte borgere .....	20
8.1.2.1 Evaluering af kvalitative kriterier for tildeling for del 2 -Tilbud til særligt udsatte borgere under udbudsområde 1 .....	20
8.2 Udbudsområde 2 – sygemeldte borgere .....	21
8.2.1.1 Evaluering af kvalitative kriterier for tildeling for udbudsområde 2.....	21
8.3 Udbudsområde 3 – borgere med erhvervet hjerneskade .....	22
8.3.1.1 Evaluering af kvalitative kriterier for tildeling for udbudsområde 3.....	22

8.4 Udbudsområde 4 – Beskæftigelsesrettet vejledning og afklaring af psykiske lidelser .....	23
8.4.1.1 Evaluering af kvalitative kriterier for tildeling for udbudsområde 4.....	23
8.5 Pointmodel til sammenstilling af pris og kvalitet.....	24
8.5.1 Særligt for pointgivning for del 1 'hovedspor' under udbudsområde 1 og for udbudsområde 2 .....	24
8.5.1.1 Eksempel for beregning af point for del 1 -Hovedsporet under udbudsområde 1.....	25
8.5.1.2 Eksempel for beregning af point for udbudsområde 2 (sygemeldte) .....	26

## **9. TILDELING AF KONTRAKT.....28**

# 1. Indledning

Disse udbudsbetingelser gælder for Ordregivers udbud af rammeaftale om anskaffelse af aktive tilbud til udsatte og sygemeldte borgere.

## 2. Ordregivende myndighed

### 2.1 Den juridiske person

Ordregiver under dette udbud er:

Københavns Kommune  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
Bernstorffsgade 17  
1792 København V  
(herefter benævnt "Ordregiver")

(herefter benævnt "Ordregiver")

Ordregiver er den ansvarlige for udbuddets tilrettelæggelse og gennemførelse, og eventuel kontrakt vil skulle indgås med ordregiver.

### 2.2 Kontaktperson

Alle henvendelser forud for tilbudsafgivelsen om yderligere oplysninger, dokumentation, mv. skal rettes til den af Ordregiver udpegede kontaktperson, der er:

Udbudsjurist Christian Schiørring.

Henvendelser skal ske skriftligt og via udbudssystemet Merzell.

Opstår der uoverensstemmelser mellem Ordregivers skriftlige angivelser og mundtlige udsagn, skal de skriftlige angivelser til enhver tid gælde forud.

Ordregiver kan på et hvilket som helst tidspunkt under udbuddet udpege en anden kontaktperson.

## 3. Kontraktens genstand

### 3.1 Kort beskrivelse af kontrakten

Disse udbudsbetingelser gælder Ordregivers udbud af rammeaftale om aktive tilbud til udsatte og sygemeldte borgere

Ordregivers krav til kontraktvilkår fremgår af udkast til Kontrakten i bilag Y med bilag (bilag A-Y), mens kravene til ydelsen er detaljeret beskrevet i kravspecifikationen (bilag A1 – A4).

## 3.2 Delkontrakter

### 3.2.1 Delkontrakter

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

Udbudsområderne er:

- Udbudsområde 1: Udsatte borgere
  - Del 1 – Hovedsporet
  - Del 2 – Tilbud til særligt udsatte borgere
- Udbudsområde 2: Sygemeldte borgere
- Udbudsområde 3: Borgere med erhvervet hjerneskade
- Udbudsområde 4: Beskæftigelsesrettet vejledning og afklaring af psykiske lidelser

Kravene til aktive tilbud på hvert af de fire udbudsområder er nærmere beskrevet i bilag A1 – A4.

Tilbudsgivere kan afgive tilbud på en, flere eller alle udbudsområder og kan blive tildelt aftale på en, flere eller alle udbudsområder. En tilbudsgiver kan maksimalt blive tildelt 4 aftaler, en for hvert udbudsområde. Hver aftale er en del af rammeaftalen.

Ordregiver vil foretage en selvstændig vurdering af hvert enkelt tilbud (løsningsbeskrivelse m.v.) med henblik på tildeling af kontrakt ud fra, hvilket tilbud der udgør det økonomisk mest fordelagtige tilbud i henhold til vægtningsmodellen, jf. pkt. 8.

### 3.2.2 Særligt om Udbudsområde 1 – Udsatte borgere

Ordregiver har opdelt udbudsområde 1 (udsatte borgere) i 2 dele. Delenes indbyrdes afgrænsning er følgende:

- Del 1 - 'Hovedsporet'. Ved Kontraktens ikrafttrædelse skal leverandører på denne del levere indsatspor 1-4 i bilag A1.
- Del 2 'Tilbud til særligt udsatte borgere'. Ved Kontraktens ikrafttrædelse skal leverandører på denne del levere indsatspor 5 i bilag A1.

Tilbudsgiver skal afgive tilbud på både del 1 'Hovedsporet' og del 2 'Tilbud til særligt udsatte borgere' under udbudsområde 1 'Udsatte borgere'.

Tilbudsgiver skal tildeles del 1 'Hovedsporet' for at kunne blive tildelt del 2 'Tilbud til særligt udsatte borgere' under udbudsområde 1 'Udsatte borgere'. De økonomiske aktører til del 2 findes således blandt vinderne af del 1, jf. pkt. 8.1.1.

## 3.3 Antal økonomiske aktører på kontrakterne

### 3.3.1 Udbudsområde 1 – Udsatte borgere

For del 1 'Hovedsporet' ønsker Ordregiver at indgå aftale med 5 økonomiske aktører.

For del 2 'Tilbud til særligt udsatte borgere' ønsker Ordregiver at indgå aftale med 2 økonomiske aktører. De to økonomiske aktører på del 2 vil blive udvalgt blandt de 5 aktører, der har vundet del 1 (jf. pkt. 3.2.2.).

### 3.3.2 Udbudsområde 2 – Sygemeldte borgere

For udbudsområde 2 ønsker Ordregiver at indgå aftale med 4 økonomiske aktører.

### 3.3.3 Udbudsområde 3 – Borgere med erhvervet hjerneskade

For udbudsområde 3 ønsker Ordregiver at indgå aftale med 2 økonomiske aktører.

### 3.3.4 Udbudsområde 4 – Beskæftigelsesrettet vejledning og afklaring af psykiske lidelser

For udbudsområde 4 ønsker Ordregiver at indgå aftale med 2 økonomiske aktører.

## 3.4 Kontraktperioden

Kontrakten træder i kraft 1. juli 2020 og løber frem til 30. juni 2023, hvor den ophører uden yderligere varsel.

Ordregiver kan forlænge hver kontrakt med op til 12 måneder.

## 4. Tilbudsgivers forhold

Tilbudsgiver skal være den eller de juridiske personer, som Ordregiver modtager tilbud fra. Tilbudsgiver kan ikke lade sig erstatte af en anden juridisk person, og dette gælder også eventuelt koncernforbundne selskaber.

Hvis Tilbudsgiver udgør et konsortium bestående af en eller flere ansvarlige tilbudsgivere, skal det være netop disse juridiske personer – hverken færre eller flere – der afgiver tilbud. Der skal angives en fælles befuldmægtiget, som Ordregiver med bindende virkning for konsortiet kan indgå aftaler med.

Såfremt Tilbudsgiver agter at anvende underleverandører til udførelsen af den udbudte ydelse, skal navne på den eller disse juridiske personer angives klart og entydigt ved anvendelse af brug af oplysningsskemaet i bilag P – Oplysningsskema om underleverandører.

## 5. Udbudsprocessen

### 5.1 Regelsæt

Udbuddet gennemføres i overensstemmelse med afsnit III i lov nr. 1564 af 15. december 2015 (udbudsloven) om indkøb af sociale og andre specifikke tjenesteydelser over tærskelværdierne.

Ordregiver er herudover ansvarlig for, at de generelle principper om ligebehandling, gennemsigtighed og proportionalitet samt forbuddet mod forskelsbehandling på baggrund af nationalitet respekteres i alle faser af udbuddet frem til tidspunktet for opfyldelsen af den udbudte kontrakt.

### 5.2 Udbudsform

Ordregiver foretager ikke en kvalifikationsrunde og enhver har ret til at afgive tilbud.

## 5.3 Udbudsmaterialet

Ud over nærværende udbudsbetingelser består udbudsmaterialet af følgende bestanddele:

<i>Bilag A1- A4.:</i>	<i>Kravspecifikationer</i>
<i>Bilag B1-B2:</i>	<i>Målgruppebeskrivelser</i>
<i>Bilag C1-C4</i>	<i>Betalings- og faktureringsbetingelser</i>
<i>Bilag D1-D4.:</i>	<i>Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse over tilbudte ydelser og priser</i>
<i>Bilag E:</i>	<i>Administrative krav</i>
<i>Bilag F:</i>	<i>Krav til leveringssted</i>
<i>Bilag G:</i>	<i>Samarbejdsorganisation</i>
<i>Bilag H:</i>	<i>Kvalitet og Tilsyn</i>
<i>Bilag I:</i>	<i>It-systemer</i>
<i>Bilag J:</i>	<i>Autorisationsansvarlig og Leverandøroplysninger til it-systemer</i>
<i>Bilag K:</i>	<i>Leverandørens samfundsansvar</i>
<i>Bilag L:</i>	<i>Arbejdsklausul</i>
<i>Bilag M0 – M1:</i>	<i>Databehandleraftale</i>
<i>Bilag N:</i>	<i>Tavshedspligterklæring</i>
<i>Bilag O:</i>	<i>Samtykkeerklæring til SMS og/eller e-mail (skabelon)</i>
<i>Bilag P:</i>	<i>Oplysningsskema om underleverandører</i>
<i>Bilag Q:</i>	<i>Erklæring om erhvervsansvarsforsikring</i>
<i>Bilag R:</i>	<i>Erklæring om Tilbudsgivers nøgletal</i>
<i>Bilag S:</i>	<i>Erklæring om henvisning til andre virksomheders ressourcer</i>
<i>Bilag T:</i>	<i>Erklæring om fælles befuldmægtiger og solidarisk, direkte og ubetinget hæftelse.</i>
<i>Bilag U:</i>	<i>Udbudsbetingelser</i>
<i>Bilag V:</i>	<i>Rettelsesblade, supplerende oplysninger samt spørgsmål/svar fra udbudsprocessen</i>
<i>Bilag X:</i>	<i>Udbudsbekendtgørelse</i>
<i>Bilag Y:</i>	<i>Kontraktudkast</i>

## 5.4 Foreløbig tidsplan

20. januar 2020	Udbudsbekendtgørelse sendt til offentliggørelse
14. februar 2020	Praktisk frist for at stille spørgsmål.
18. februar 2020	Ordregivers frist for supplerende oplysninger om udbudsmaterialet, herunder svar på spørgsmål fra tilbudsgivere
25. februar 2020 kl. 11.00	Tilbudsfrist
30. april 2020	Forventet tildelingsbeslutning
30. april 2020– 11. maj 2020	Forventet standstill-periode
12. maj 2020	Forventet indgåelse af Kontrakt
01. juli 2020	Forventet kontraktstart

Ordregiver gør opmærksom på at det er en foreløbig tidsplan og at tidsplanen kan blive ændret.

## 5.5 Kontakt indtil tilbudsafgivelsen

### 5.5.1 Kommunikation

Ordregiver har valgt at anvende udbudssystemet Mercell Sourcing Service til gennemførslen af udbudsprocessen. Tilbudsgiver skal være licenshaver hos Mercell Danmark A/S for at kunne deltage i udbuddet, hvilket kan ske uden omkostninger. Efter Tilbudsgiver har registreret sig, vil Tilbudsgiver modtage login-oplysninger og have gratis adgang til udbuddet.

Spørgsmål vedrørende Mercell kan sendes til [support.dk@mercell.com](mailto:support.dk@mercell.com).

Tilbudsgiver er selv ansvarlig for at holde sig opdateret om udbuddets forløb.

### 5.5.2 Spørgsmål til udbudsmaterialet

Tilbudsgiverne kan til brug for deres tilbud skriftligt stille spørgsmål om udbudsmaterialet.

Alle spørgsmål vedrørende udbudsmaterialet, der stilles senest den 14. februar 2020, vil blive besvaret.

Spørgsmål, der stilles senere end den 14. februar, vil alene blive besvaret i det omfang, besvarelse kan afgives senest 6 dage før tilbudsfristen. Spørgsmål, der stilles senere end 6 dage før tilbudsfristen, kan ikke forventes besvaret. I særlige tilfælde kan Ordregiver vælge at besvare senere indkomne spørgsmål.

Spørgsmål og svar vil i anonymiseret form blive offentliggjort via Mercell Sourcing Service.

Tilbudsgiver er selv ansvarlig for at holde sig opdateret om udbuddets forløb.

### 5.5.3 Ændringer af udbudsmaterialet

Ordregiver forbeholder sig ret til på et hvilket som helst tidspunkt at indrykke ændringsbekendtgørelser eller offentliggøre rettelsesblade om eventuelle ændringer af udbudsmaterialet via TED (EUs elektroniske udbudshjemmeside) og Mercell Sourcing Service. Hvis der offentliggøres en ændringsbekendtgørelse eller rettelsesblade senere end 6 dage før tilbudsfristen, vil Ordregiver udsætte tilbudsfristen, så Tilbudsgivere har en passende frist for afgivelse af tilbud.

Såfremt Tilbudsgiver bliver opmærksom på fejl og/eller uhensigtsmæssigheder ved udbudsmaterialet, bedes Tilbudsgiver straks gøre Ordregiver opmærksom herpå, således at Ordregiver får mulighed for at afhjælpe forholdet ved offentliggørelse af rettelsesblad.

## 5.6 Forhandlingsforbud

Ordregiver gør opmærksom på, at der under udbud ikke gennemføres forhandlinger inden kontrakttildelingen.

Tilbudsgiver bør derfor sørge for, at tilbud er udformet på sådan en måde, at kontrakten principielt kan indgå uden foregående drøftelser mellem Ordregiver og Tilbudsgiver. I den forbindelse bør



tilbudsgiver sikre sig, at tilbuddet er fyldestgørende, indeholder alle nødvendige oplysninger, behandler alle relevante forhold og er præcise i enhver henseende.

## 5.7 Fortrolighed

Ordregiver vil så vidt muligt sikre fortroligheden af alle oplysninger i Tilbudsgivers tilbud, som angår fortrolige forretningsmæssige forhold, jf. udbudslovens § 5. I den udstrækning, hvor Tilbudsgiver selv anser oplysninger for at være fortrolige, bedes dette tydeligt angivet i tilbuddet, hvorefter Ordregiver vil tilstræbe, at oplysningerne ikke videregives – medmindre oplysningerne er offentligt tilgængelige i forvejen eller på tilsvarende måde ikke kan anses som fortrolige.

En Tilbudsgiver skal på den baggrund afgive en ekstraheret udgave af Løsningsbeskrivelsen, der kan anvendes i forbindelse med evt. aktindsigt.

Fortrolighedstilsagnet må i sagens natur vige i den udstrækning, hvor lovgivningen forpligter Ordregiver til at videregive oplysninger til tredjemand. Tilbudsgiver skal på den baggrund som led i afgivelse af tilbuddet også afgive et eksemplar af løsningsbeskrivelsen, hvor der ikke fremgår væsentlige økonomiske oplysninger, jf. § 30 i offentlighedsloven (LOV nr. 606 af 12/06/2013). Denne udgave af løsningsbeskrivelsen anvendes ved anmodning om aktindsigt.

Hvis Ordregiver ønsker at udlevere den fulde løsningsbeskrivelse som led i en aktindsigtsbegæring vil Ordregiver indhente en udtalelse fra Tilbudsgiver i forbindelse med en eventuel anmodning om aktindsigt for at få belyst risikoen for, at en udlevering af oplysninger vil medføre en nærliggende risiko for, at der påføres Tilbudsgiver betydelig økonomisk skade.

Ordregiver er til enhver tid berettiget til at anvende oplysninger i den udstrækning, hvor dette er til berettiget varetagelse af Ordregivers interesser under en rets- eller klagesag med tilknytning til tilbuddet.

Endelig skal det bemærkes, at Ordregiver offentliggør de ekstraherede Løsningsbeskrivelser, der er tildelt en Kontrakt på Ordregivers hjemmeside for samarbejde med leverandører af beskæftigelsesindsats.

## 5.8 Annullation af udbudsprocessen

Indtil udbuddet er afsluttet med indgåelse af Kontrakten, er Ordregiver berettiget til at annullere udbudsproceduren, medmindre det konkret strider mod fællesskabsrettens grundlæggende principper, herunder principperne om ligebehandling og gennemsigtighed.

# 6. Vilkår for tilbudsafgivelsen

## 6.1 Tilbudsfrist

Tilbud skal for at være rettidigt og kunne tages i betragtning under udbuddet være afleveret senest den 25. februar 2020, kl. 11:00.

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

## 6.2 Afleveringssted

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

## 6.3 Tilbuddets indhold

Tilbudsgiver skal i sit tilbud vedlægge:

- Udfyldt bilag D1 og/eller D2 og/eller D3 og/eller D4 – Løsningsbeskrivelse
  - Løsningsbeskrivelserne skal være udfyldt i overensstemmelse med instrukserne angivet i dem
  - Bilag D1 – D4 skal vedlægges i både PDF og Word format
  - Bilag D1 – D4 skal vedlægges i PDF udgave uden oplysninger der er af væsentlige økonomiske betydning mhp. udlevering ved aktindsigtsbegæring jf. pkt. 5.7. Der er hermed tale om en kopi, der ikke indgår i tilbudsevalueringen (jf. afsnit 8).
- Serviceattest udstedt af Erhvervsstyrelsen, jf. pkt. 7.3.1
- Udtræk fra Det Centrale Virksomhedsregister (CVR), hvis Tilbudsgiver er en dansk virksomhed, eller udtræk fra Registret for Udenlandske Tjenesteydere (RUT), hvis Tilbudsgiver er en udenlandsk virksomhed, som skal udføre arbejde i Danmark, jf. pkt. 7.3.2
- Kopi af forsikringspolice eller erklæring fra relevant forsikringssselskab (evt. anvendelse af bilag Q), jf. pkt. 7.3.3
- Erklæring om Tilbudsgivers samlede omsætning i indtil de tre seneste disponible regnskabsår (evt. anvendelse af bilag R), jf. pkt. 7.3.3.

Såfremt Tilbudsgiver har til hensigt at anvende underleverandører, skal der i løsningsbeskrivelsen (bilag D1 – D4) angives de dele af Kontrakten der forventes opfyldt af underleverandører. Herudover skal Tilbudsgiver vedlægge bilag P ift. oplysning om de underleverandører, som Tilbudsgiver forventer at anvende.

Såfremt Tilbudsgiver er et konsortium eller anden sammenslutning af virksomheder skal dokumentation, jf. pkt. 7.3.4 også vedlægges tilbuddet (bilag T).

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

## 6.4 Sprog

Tilbud, som indgår som bilag til Kontrakten, skal være på dansk.

Eventuelle bilag omfattende tekniske specifikationer, brochuremateriale, egnethedsdokumentation eller lignende må dog gerne være formuleret på engelsk og norsk og svensk, såfremt dokumentationen ikke foreligger på dansk.

Såfremt dele af tilbuddet ikke er udfærdiget på dansk, skal Tilbudsgiver, såfremt den ordregivende myndighed anmoder herom – uden omkostninger for den ordregivende myndighed – sørge for oversættelse af hele eller dele af materialet til dansk.

## 6.5 Alternative tilbud eller mulighed for at afgive flere tilbud

Tilbudsgiver er ikke berettiget til at afgive alternative tilbud.

## 6.6 Vedståelsesfrist

Tilbud skal være bindende i 6 måneder fra tilbudsfristen.

## 6.7 Tilbagelevering af tilbud

Tilbudsgiver kan ikke forlange tilbud tilbageleveret fra Ordregiver, der til gengæld er uberettiget til at anvende tilbud i andre sammenhænge end i forhold vedrørende nærværende udbud.

## 6.8 Tilbudsgivers omkostninger

Tilbudsgivers omkostninger forbundet med at afgive tilbud under nærværende udbud er Ordregiver uvedkommende.

## 6.9 Forbehold

Ordregiver er forpligtet til at afvise ethvert tilbud som uantageligt, hvis tilbuddet indeholder forbehold, vedrører grundlæggende elementer i udbudsmaterialet, herunder forbehold vedrørende mindstekrav angivet i kravspecifikationen i bilag A. Ordregiver er også berettiget til at afvise ethvert tilbud med forbehold vedrørende udbudsmaterialet i øvrigt, hvilket vil ske.

Tilbudsgiver opfordres derfor til ikke at tage forbehold eller opstille forudsætninger for sit tilbud, da forbehold betyder, at tilbuddet ikke vil blive taget i betragtning. Tilbudsgiver opfordres også til ikke at vedlægge standarddokumenter i form af standardleveringsbetingelser mv. til tilbud, idet sådanne dokumenter kan indeholde utilsigtede forbehold.

Ordregiver forbeholder sig retten til at anmode Tilbudsgiver om at supplere, præcisere eller fuldstændiggøre ufuldstændige eller fejlbehæftede tilbud ved at indsende relevante oplysninger eller dokumenter i overensstemmelse med de generelle principper om ligebehandling og gennemsigtighed.

# 7. Egnethed og evaluering

## 7.1 Udelukkelsesgrunde

Tilbudsgiver er udelukket fra at deltage i udbuddet, hvis Tilbudsgiver:

I henhold til udbudslovens § 135, stk. 1, har modtaget endelig dom eller vedtaget bødeforlæg inden for de seneste 4 år for:

- Handlinger begået som led i en kriminel organisation som defineret i artikel 2 i Rådets rammeafgørelse 2008/841/RIA af 24. oktober 2008 (EU-Tidende 2008, nr. L 300, side 42).
- Bestikkelse som defineret i artikel 3 i konventionen om bekæmpelse af bestikkelse, som involverer tjenestemænd ved De Europæiske Fællesskaber eller i Den Europæiske Unions medlemsstater, og

artikel 2, stk. 1, i Rådets rammeafgørelse 2003/568/RIA af 22. juli 2003 om bekæmpelse af bestikkelse i den private sektor (EU-Tidende 2003, nr. L 192, side 54) og bestikkelse som defineret i den nationale ret i ansøgerens eller tilbudsgiverens medlemsstat eller hjemland eller i det land, hvor ansøgeren eller tilbudsgiveren er etableret.

- Svig som omhandlet i artikel 1 i konventionen om beskyttelse af De Europæiske Fællesskabers finansielle interesser.
  - Terrorhandlinger eller strafbare handlinger med forbindelse til terroraktivitet som defineret i henholdsvis artikel 1, 3 og 4 i Rådets rammeafgørelse 2002/475/RIA af 13. juni 2002 om bekæmpelse af terrorisme (EU-Tidende 2002, nr. L 164, side 3) som ændret ved Rådets rammeafgørelse 2008/919/RIA af 28. november 2008 om ændring af rammeafgørelse 2002/475/RIA om bekæmpelse af terrorisme (EU-Tidende 2008, nr. L 330, side 21).
  - Hvidvaskning af penge eller finansiering af terrorisme som defineret i artikel 1 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/60/EF af 26. oktober 2005 om forebyggende foranstaltninger mod anvendelse af det finansielle system til hvidvaskning af penge og finansiering af terrorisme (EU-Tidende 2005, nr. L 309, side 15).
  - Overtrædelse af straffelovens § 262 a eller, for så vidt angår en dom fra et andet land angående børnearbejde og andre former for menneskehandel som defineret i artikel 2 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/36/EU af 5. april 2011 om forebyggelse og bekæmpelse af menneskehandel og beskyttelse af ofre herfor, og om erstatning af Rådets rammeafgørelse 2002/629/RIA (EU-Tidende 2011, nr. L 101, side 1).
- Har ubetalt forfalden gæld på DKK 100.000 eller derover til offentlige myndigheder vedrørende skatter, afgifter eller bidrag til sociale sikringsordninger, jf. udbudslovens § 135, stk. 3, medmindre tilbudsgiver stiller sikkerhed for betaling af gælden eller har indgået en aftale med inddrivelsesmyndigheden om en afviklingsordning og overholdt denne.
  - Er i en interessekonflikt i forhold til udbuddet, jf. udbudslovens § 136, nr. 1.
  - Har været involveret i forberedelsen af udbuddet på en måde, som medfører konkurrencefordrejning, jf. udbudslovens § 136, nr. 2.
  - Har givet groft urigtige oplysninger, har tilbageholdt oplysninger eller ikke har været i stand til at fremsende supplerende dokumenter vedrørende udelukkelsesgrunde, jf. udbudslovens § 136, nr. 3, inden for de seneste 2 år.

Tilbudsgiver er endvidere udelukket fra at deltage i udbuddet, hvis ordregiveren kan påvise, at Tilbudsgiver indenfor de seneste 2 år:

- Har været omfattet af nedenstående udelukkelsesgrunde i henhold til udbudslovens § 137, stk. 1, inden for de seneste 2 år:
  - Ordregiver kan påvise, at Tilbudsgiver har tilsidesat gældende forpligtelser inden for det miljø-, social- eller arbejdsretlige område i henhold til EU-retten, national lovgivning, kollektive aftaler eller de miljø-, social eller arbejdsretlige forpligtelser, der er afledt af konventionerne, der er nævnt i bilag L (CSR-bilaget) til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/24/EU af 26. februar 2014 om offentlige udbud og om ophævelse af direktiv 2004/18/EF (EU-Tidende 2014, nr. L 94, side 65), eller er omfattet af retsakter, der vedtages af Europa-Kommissionen i medfør af direktivets artikel 57, stk. 4, jf. artikel 88.

- Tilbudsgiver er erklæret konkurs eller er under insolvens- eller likvidationsbehandling, hvis dennes aktiver administreres af en kurator eller af retten, hvis denne er under tvangsakkord, hvis dennes erhvervsvirksomhed er blevet indstillet eller denne befinder sig i en lignende situation i henhold til en tilsvarende procedure, der er fastsat i national lovgivning, hvor Tilbudsgiver er hjemhørende.
- Ordregiver kan påvise, at Tilbudsgiver i forbindelse med udøvelsen af sit erhverv har begået alvorlige forsømmelser, der sår tvivl om ansøgerens eller tilbudsgiverens integritet.
- Ordregiver har tilstrækkelige plausible indikationer til at konkludere, at Tilbudsgiver har indgået en aftale med andre økonomiske aktører med henblik på konkurrencefordrejning.
- Ordregiver kan påvise, at Tilbudsgiver væsentligt har misligholdt en tidligere offentlig kontrakt, kontrakt med en forsyningsvirksomhed eller koncessionskontrakt og misligholdelsen har medført den pågældende kontrakts ophævelse eller en lignende sanktion.
- Ordregiver kan påvise, at Tilbudsgiver uretmæssigt har forsøgt at påvirke Ordregivers beslutningsproces, hvis Tilbudsgiver har fået fortrolige oplysninger, der kan give uretmæssige fordele i forbindelse med udbudsproceduren, eller såfremt Tilbudsgiver groft uagtsomt har givet vildledende oplysninger, der kan have væsentlig indflydelse på beslutninger vedrørende udelukkelse, vurdering af minimumskravene til egnethed, udvælgelse eller tildeling af kontrakt.

Ordregiver kan dog ikke udelukke Tilbudsgiver, hvis vedkommende kan dokumentere sin pålidelighed ("self cleaning") i henhold til udbudslovens § 138, stk. 1-3.

## 7.2 Tilbudsgivers egnethed

### 7.2.1 Egnethed i forhold til udøvelse af det pågældende erhverv

Tilbudsgiver skal være registeret i Det Centrale Virksomhedsregister (CVR) inden Ordregivers beslutning om tildeling af kontrakt, hvis Tilbudsgiver er en dansk virksomhed.

Er Tilbudsgiver en udenlandsk virksomhed, som skal udføre arbejde i Danmark i forbindelse med opfyldelse af Kontrakten, skal Tilbudsgiver lade sig registrere i Registret for Udenlandske Tjenesteydere (RUT) inden Ordregivers beslutning om tildeling af kontrakt.

### 7.2.2 Egnethed i forhold til økonomisk og finansiell formåen

Tilbudsgiver skal opfylde følgende minimumskrav for at være økonomisk egnet til at opfylde Kontrakten:

- Tilbudsgivers erhvervsansvarsforsikring skal have en dækningssum pr. forsikringsår på minimum DKK 500.000 pr. skadesbegivenhed for tingskade og DKK 10 millioner pr. skadesbegivenhed for personskade.
- Tilbudsgivers gennemsnitlige omsætning i de 3 seneste disponible regnskabsår eller Tilbudsgivers omsætning i det seneste disponible regnskabsår skal udgøre minimum DKK 5.000.000 (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 befuld-mægtiget) i relation til Kontrakten.
- Må ingen af de i konsortiet eller sammenslutningen deltagende være omfattet af udelukkelsesgrundene i pkt. 7.1.

Det er alene et krav, at virksomhederne i konsortiet eller anden sammenslutning tilsammen opfylder minimumskravene til økonomisk og finansiell formåen.

En virksomhed kan alene være deltager i ét konsortium eller én sammenslutning af virksomheder. Samme virksomhed kan dog godt være deltager i ét konsortium eller anden sammenslutning og samtidig lade andre tilbudsgivere basere deres egnethed på sig, jf. pkt. 7.2.4, eller være underleve-randør til flere tilbudsgivere.

Tildeles konsortiet eller sammenslutningen Kontrakten, så skal de i konsortiet eller den anden sam-menslutning deltagende virksomheder påtage sig direkte, solidarisk og ubegrænset hæftelse for op-fyldelsen 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 Tilbuds-giver til at stille sin formåen til rådighed.
- Må ingen af de virksomheder, som Tilbudsgiver baserer sin egnethed på, være omfattet af udelukkelses-grundene i pkt. 7.1
- Skal de virksomheder, som Tilbudsgiver baserer sin økonomiske og finansielle formåen på, jf. pkt. 7.2.2, påtage sig direkte, solidarisk og ubegrænset hæftelse for opfyldelsen af Kontrakten.

Det er alene et krav, at Tilbudsgiver og de virksomheder, som Tilbudsgiver baserer sin egnethed på, tilsammen opfylder minimumskravene til økonomisk og finansiell formåen.

En virksomhed kan godt samtidig lade flere tilbudsgivere basere deres egnethed på sig og/eller være underleverandør til flere tilbudsgivere.

### 7.3 Dokumentation angående udelukkelse og egnethed

Tilbudsgiver skal i tilbuddet vedlægge dokumentation for, at der ikke er grundlag for udelukkelse, og for at minimumskravene til egnethed er opfyldt.

Tilbudsgivers tilbud **skal** indeholde al dokumentation, der er anført i pkt. 7.3.1-7.3.5 nedenfor.

Ordregiver har nedenfor anført den dokumentation, som en dansk virksomhed skal fremlægge som dokumentation angående udelukkelse og egnethed. Er Tilbudsgiver en udenlandsk virksomhed, så kan Tilbudsgiver anvende e-Certis til at identificere de oplysninger og dokumenter, der er brugbar som dokumentation. Udstedes der ikke dokumenter eller certifikater i det land, hvor Tilbudsgivers

virksomhed er etableret, kan de erstattes af en erklæring under ed. Anvendes edsafklæggelse ikke i det pågældende land, kan de erstattes af en erklæring på tro og love, der er afgivet for en kompetent retslig eller administrativ myndighed, for en notar eller for en kompetent faglig organisation i det pågældende land.

### 7.3.1 Udelukkelsesgrunde

Tilbudsgiver skal fremlægge en serviceattest, som er udstedt af Erhvervsstyrelsen, med oplysninger om:

- Udelukkelsesgrundene vedrørende straffedomme i henhold til udbudslovens § 135, stk. 1.
- Betaling af skatter og afgifter eller bidrag til sociale sikringsordninger i henhold til udbudslovens § 135, stk. 3.
- Udelukkelsesgrunde vedrørende konkurs, insolvens- eller likvidationsbehandling i henhold til udbudslovens § 137, stk. 1, nr. 2.

Tilbudsgiver skal være opmærksom på:

- At fra Erhvervsstyrelsen modtager anmodning i *korrekt* udfyldt stand, tager det ca. to uger at udfærdige en serviceattest.
- At serviceattesten skal indeholde oplysninger fra Kriminalregistret i henhold til udelukkelsesgrundene i udbudslovens § 135, stk. 1 og stk. 2. Der skal derfor i forbindelse med anmodning om serviceattest uploades samtykkeerklæringer (for indhentning af oplysninger) for de danske personer i virksomheden/virksomhedernes registrerede bestyrelse, direktion eller tilsynsråd.
- At serviceattesten senest må være udstedt 6 måneder før tilbudsfristen for denne udbudsprocedure.

Se evt. yderligere oplysninger her:

- <https://erhvervsstyrelsen.dk/serviceattest-ved-udbud>

### 7.3.2 Udøvelse af det pågældende erhverv

Tilbudsgiver skal fremlægge et udtræk fra:

- Det Centrale Virksomhedsregister (CVR), hvis Tilbudsgiver er en dansk virksomhed.
- Registret for Udenlandske Tjenesteydere (RUT), hvis Tilbudsgiver en udenlandsk virksomhed, som skal udføre arbejde i Danmark.

### 7.3.3 Økonomisk og finansiell formåen

Tilbudsgiver skal dokumentere sin økonomiske og finansielle formåen ved fremlæggelse af:

- Kopi af forsikringspolice eller erklæring fra det relevante forsikringsselskab (eventuel anvendelse af bilag Q).
- Tilbudsgivers årsregnskab eller erklæring om tilbudsgivers samlede omsætning i indtil de 3 seneste disponible regnskabsår (eventuel anvendelse af bilag R).



Tilbudsgiver kan godtgøre sin økonomiske og finansielle formåen ved ethvert andet dokument, som Ordregiver vurderer passende, hvis Tilbudsgiver af en gyldig grund ikke er i stand til at fremlægge ovenstående dokumenter

#### 7.3.4 Egnethed for konsortier eller anden sammenslutning af virksomheder

Når Tilbudsgiver er et konsortium eller en anden sammenslutning af virksomheder skal følgende fremlægges:

- Erklæring om fælles repræsentant eller ledende partner (fælles befuldmægtiget), som Ordregiver kan indgå aftaler med bindende virkning for sammenslutningen (bilag T).
- Erklæring om at de i sammenslutningen deltagende økonomiske parter påtager sig direkte, solidarisk og ubegrænset hæftelse for opfyldelsen af Kontrakten (bilag T).
- Dokumentation som anført i pkt. 7.3.1 for hver deltager i sammenslutningen.

#### 7.3.5 Egnethed baseret på andre virksomheders formåen

Når Tilbudsgiver baserer sin egnethed på andre virksomheders formåen, skal følgende fremlægges:

- Støtteerklæring eller anden dokumentation, der godtgør, at Tilbudsgiver faktisk råder over den nødvendige formåen, og at den virksomhed, som Tilbudsgiver baserer sin egnethed på, er juridisk forpligtet over for Tilbudsgiver til at stille sin formåen til rådighed (bilag S).
- Dokumentation som anført i pkt. 7.3.1 for de virksomheder, som Tilbudsgiver baserer sin egnethed på.
- Dokumentation som anført i pkt. 7.3.3. for de virksomheder, som Tilbudsgiver baserer sin økonomiske og finansielle formåen på, sammen med en erklæring om, at de pågældende virksomheder påtager sig direkte, solidarisk og ubegrænset hæftelse for opfyldelsen af Kontrakten.

## 8. Tilbudsevaluering

Ordregiver har opdelt dette udbud i 4 særskilte udbudsområder. Ordregiver vil foretage en selvstændig vurdering af hvert enkelte udbudsområde med henblik på tildeling af kontrakt, jf. pkt. 3.2.

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

Evalueringen vil blive foretaget på grundlag af de under hvert udbudsområde i pkt. 8 nævnte dokumenter. Ordregiver forbeholder sig dog ret til at inddrage oplysninger, der efter Ordregivers skøn har betydning for evalueringen, når dette kan ske med respekt af de grundlæggende principper i Udbudslovens § 2.

### 8.1 Udbudsområde 1 – udsatte borgere



### 8.1.1 Del 1 - Hovedsporet

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

<b>Tabel 1: Underkriterier</b>	<b>Vægtning</b>	<b>Delkriterier</b>
<b>Kvalitet</b>	80 %	Der vil blive lagt vægt på, hvor godt tilbuddet er i forhold til: <ol style="list-style-type: none"><li>1. at kunne etablere og fastholde målgruppen i ordinære job (herunder et særligt fokus på småjob) og relevante virksomhedsplaceringer</li><li>2. at sikre tilstrækkelig individuel borgerhåndtering</li><li>3. at kunne udvikle og afklare målgruppens arbejds-evne via en virksomhedsplacering og udarbejde relevante beskrivelser af målgruppens forløb</li></ol>
<b>Pris</b>	20 %	Der vil blive lagt vægt på samlede laveste <ul style="list-style-type: none"><li>• Timepris</li></ul>

Delkriterierne under kvalitet vil blive vægtet ligeligt. Dvs. at hvert af de tre kvalitative delkriterier vægter med 1/3-del i den kvalitative vurdering.

#### 8.1.1.1 Evaluering af kvalitative kriterier for tildeling for del 1 -Hovedsporet under udbudsområde 1

Ved vurdering af kvalitetskriteriet vil der blive lagt vægt på, i hvor høj grad tilbuddet er egnet i forhold til:

- at arbejde virksomhedsrettet med hele målgruppen, hvor tempo, indsats og aktiviteter tager højde for borgernes behov og skånehensyn. Derudover vil der blive lagt vægt på, hvordan der arbejdes med at skabe det gode match mellem borger og virksomhed samt med at få øget borgers timetal i virksomhedsplaceringen/småjob og i at opnå ansættelse i småjob og ordinære job - samt hvordan leverandørens aktiviteter understøtter dette.
- at sikre målgruppens forskellige behov og give den rette individuelle tilgang, herunder at arbejde med opbygning af en tillidsrelation med borger. Derudover lægges vægt på Tilbudsgivers evner til, sideløbende med den virksomhedsrettede indsats, at håndtere de udfordringer (fx sociale og helbreds-mæssige), der kan være for, at borger kan komme ud på og/eller blive fastholdt på en virksomhed.
- at tilrettelægge en virksomhedsrettet indsats, hvor Tilbudsgiver kan udvikle og afklare målgruppens arbejds-evne via ordinære timer og virksomhedsplacering samt udarbejde relevante beskrivelser for hele målgruppen.

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

**Grundlag for evaluering af udbudsområde 1, del 1**

➤ Løsningsbeskrivelse for udbudsområde I, jf. bilag D1, afsnit 4.1-4.4, 5.1.1 og 6

Ordregiver vil lave en samlet vurdering af de beskæftigelsestilbud, der skal tilbydes ved kontraktens ikrafttræden (dvs. bilag 1D, afsnit 4.1-4.4 og 5.1.1) og de elementer, der skal kunne anvendes til løbende udvikling af nye beskæftigelsestilbud (dvs. bilag D1, afsnit 6). Vægtningen mellem de beskæftigelsestilbud, der skal tilbydes ved kontraktens opstart og elementer til løbende udvikling fremgår af afsnit 8.5.1.

Bemærk at Tilbudsgivers eksempel på en leverandørrapport under indsatsspor 1 i løsningsbeskrivelsen (bilag D1, afsnit 5.1.1) indgår i den samlede vurdering af de beskæftigelsestilbud, der skal tilbydes ved kontraktens ikrafttræden.

### 8.1.2 Del 2 - Tilbud til særligt udsatte borgere

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

Tabel 1: Underkriterier	Vægtning	Delkriterier
<b>Kvalitet</b>	80 %	Der vil blive lagt vægt på, hvor godt tilbuddet er i forhold til: <ol style="list-style-type: none"><li>at sikre målgruppens forskellige behov og give den rette individuelle tilgang, som understøtter den enkeltes progression mod større arbejdsmarkedstilknudning</li><li>at kunne udvikle og afklare borgernes arbejdsevne og udarbejde relevante beskrivelser af borgernes forløb</li></ol>
<b>Pris</b>	20 %	Der vil blive lagt vægt på samlede laveste <ul style="list-style-type: none"><li>Timepris</li></ul>

Delkriterierne under kvalitet vil blive vægtet ligeligt. Dvs. at hvert af de to kvalitative delkriterier vægter med 1/2-del i den kvalitative vurdering.

Det er et krav for at få tildelt del 2 – Tilbud til særligt udsatte borgere, at Tilbudsgiver er blevet tildelt del 1 – Hovedsporet under udbudsområde 1. Evalueringen af Del 2 – Tilbud til særligt udsatte borgere vil således blive foretaget blandt de Tilbudsgivere der er blevet tildelt Del 1 – Hovedsporet, jf. pkt. 3.2.

#### 8.1.2.1 Evaluering af kvalitative kriterier for tildeling for del 2 -Tilbud til særligt udsatte borgere under udbudsområde 1

Ved vurdering af kvalitetskriteriet vil der blive lagt vægt, i hvor høj grad tilbuddet er egnet i forhold til:

- at sikre den rette individuelle tilgang og indsats, som vil give de enkelte borgere metoder og værktøjer til at kunne indgå på arbejdsmarkedet. Derudover vil der blive lagt vægt på i hvor høj grad, Tilbudsgiver evner at håndtere andre barrierer hos borgeren, fx sociale og helbredsmæssige.
- at tilrettelægge en virksomhedsforberedende indsats, hvor Tilbudsgiver viser indsigt i dokumentationsbehov for hele målgruppen.

## Grundlag for evaluering af udbudsområde 1, del 2

➤ Løsningsbeskrivelse for udbudsområde I, jf. bilag D1, afsnit 4.5 og 5.1.2

Ordregiver vil lave en vurdering af indsatsspor 5 'tilbud til særligt udsatte borgere', der skal kunne visiteres til ved kontraktens ikrafttræden (dvs. bilag D1, afsnit 4.5 og 5.1.2).

Bemærk at Tilbudsgivers eksempel på en leverandørrapport under indsatsspor 5 i løsningsbeskrivelsen (bilag D1, afsnit 5.1.2) indgår i vurderingen.

## 8.2 Udbudsområde 2 – sygemeldte borgere

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

Tabel 1: Underkriterier	Vægtning	Delkriterier
<b>Kvalitet</b>	80 %	Der vil blive lagt vægt på, hvor godt tilbuddet er i forhold til: <ol style="list-style-type: none"><li>1. at kunne etablere og fastholde målgruppen i ordinære job og relevante virksomhedsplaceringer (vægtes 30%)</li><li>2. at sikre tilstrækkelig individuel borgerhåndtering (vægtes 30 %)</li><li>3. at kunne udvikle og afklare målgruppens arbejds-evne via ordinære timer og virksomhedsplacering samt udarbejde relevante beskrivelser af målgruppens forløb (vægtes 30 %)</li><li>4. at tilbyde mestringsindsatser, der kan understøtte borgers tilbagevenden til arbejdsmarkedet. (vægtes 10 %)</li></ol>
<b>Pris</b>	20 %	Der vil blive lagt vægt på samlede laveste <ul style="list-style-type: none"><li>• Timepris</li></ul>

### 8.2.1.1 Evaluering af kvalitative kriterier for tildeling for udbudsområde 2

Ved vurdering af kvalitetskriteriet vil der blive lagt vægt på, i hvor høj grad tilbuddet er egnet i forhold til:

- at arbejde virksomhedsrettet med hele målgruppen, hvor tempo, indsats og aktiviteter tager højde for borgerens behov og skånehensyn. Derudover vil der blive lagt vægt på, hvordan der arbejdes med at skabe det gode match mellem borger og virksomhed samt med at få øget borgers timetal i virksomhedsplaceringen/småjob og i at opnå ansættelse i småjob og ordinære job - samt hvordan leverandørens aktiviteter understøtter dette.

- at sikre målgruppens forskellige behov og give den rette individuelle tilgang, herunder at arbejde med opbygning af en tillidsrelation med borger. Derudover lægges vægt på Tilbudsgivers evner til, sideløbende med den virksomhedsrettede indsats, at håndtere de udfordringer (fx sociale og helbredsrelaterede), der kan være for, at borger kan komme ud på og/eller blive fastholdt på en virksomhed. Derudover vil der blive lagt vægt på, om Tilbudsgiver vurderes at kunne tilrettelægge de enkelte forløb med øje for de enkelte borgers sygdomsforløb i jobcentret, der følger Sygedagpengeloven.
- at tilrettelægge en indsats, hvor Tilbudsgiver kan udvikle og afklare målgruppens arbejdsevne via ordinære timer og virksomhedsplacering samt udarbejde relevante beskrivelser for hele målgruppen.
- at tilbyde mestringsindsatser, der kan understøtte borgers tilbagevenden til arbejdsmarkedet.

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

Grundlag for evaluering af udbudsområde 2
<p>➤ Løsningsbeskrivelse for udbudsområde 2, jf. bilag D2</p> <p>Ordregiver vil lave en samlet vurdering af de beskæftigelsestilbud, der skal tilbydes ved kontraktens ikrafttræden (dvs. bilag D2, afsnit 4 og 5) og de elementer, der skal kunne anvendes til løbende udvikling af nye beskæftigelsestilbud (dvs. bilag D2, afsnit 6). Vægtningen mellem de beskæftigelsestilbud, der skal tilbydes ved kontraktens opstart og elementer til løbende udvikling fremgår af afsnit 8.5.1.</p> <p>Bemærk at Tilbudsgivers eksempel på en leverandørrapport i løsningsbeskrivelsen (bilag D1, afsnit 5) indgår i den samlede vurdering af de beskæftigelsestilbud, der skal tilbydes ved kontraktens ikrafttræden.</p>

### 8.3 Udbudsområde 3 – borgere med erhvervet hjerneskade

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

Tabel 1: Underkriterier	Vægtning	Delkriterier
<b>Kvalitet</b>	80 %	Der vil blive lagt vægt på, hvor godt tilbuddet er i forhold til: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. at kunne vurdere belastningsgraden af borgerens erhvervede hjerneskade og på baggrund heraf tilrettelægge et specialiseret erhvervsrettet rehabiliteringsforløb målrettet de enkelte borgers behov</li> <li>2. at kunne beskrive borgerens forløb og arbejdsevne</li> </ol>
<b>Pris</b>	20 %	Der vil blive lagt vægt på samlede laveste <ul style="list-style-type: none"> <li>• Timepris</li> </ul>

Delkriterierne under kvalitet vil blive vægtet ligeligt. Dvs. at hvert af de to kvalitative delkriterier vægter med 1/2-del i den kvalitative vurdering.

#### 8.3.1.1 Evaluering af kvalitative kriterier for tildeling for udbudsområde 3

Ved vurdering af kvalitetskriteriet vil der blive lagt vægt, i hvor høj grad tilbuddet er egnet i forhold til:

- at kunne vurdere belastningsgraden af borgerens erhvervede hjerneskade og på baggrund heraf tilrettelægge et specialiseret erhvervsrettet rehabiliteringsforløb målrettet de enkelte borgeres behov. Der vil blive lagt vægt på, hvilke dokumenterede metoder, der vil blive anvendt til at udvikle og afdække borgernes ændrede arbejdsevne efter deres erhvervede hjerneskade.
- at Tilbudsgiver viser kendskab til, hvordan der via fx neuropsykologiske vurderinger arbejdes mest hensigtsmæssigt med at vurdere og beskrive de enkelte borgeres arbejdsevne, samt hvorvidt Tilbudsgiver evner at beskrive borgerforløb og valg af indsatser i besvarelsen af de tre cases.

### Grundlag for evaluering af udbudsområde 3

- Løsningsbeskrivelse for udbudsområde 3, jf. bilag D3

## 8.4 Udbudsområde 4 – Beskæftigelsesrettet vejledning og afklaring af psykiske lidelser

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

Tabel 1: Underkriterier	Vægtning	Delkriterier
<b>Kvalitet</b>	80 %	Der vil blive lagt vægt på, hvor godt tilbuddet er i forhold til: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. at kunne understøtte den enkelte borgeres progression mod arbejdsmarkedet via en beskæftigelsesrettet psykiatrisk afklaring og vejledning</li> <li>2. at kunne beskrive borgerens forløb og arbejdsevne</li> </ol>
<b>Pris</b>	20 %	Der vil blive lagt vægt på samlede laveste <ul style="list-style-type: none"> <li>• Timepris</li> </ul>

Delkriterierne under kvalitet vil blive vægtet ligeligt. Dvs. at hvert af de to kvalitative delkriterier vægter med 1/2-del i den kvalitative vurdering.

### 8.4.1.1 Evaluering af kvalitative kriterier for tildeling for udbudsområde 4

Ved vurdering af kvalitet vil der blive lagt vægt, i hvor høj grad tilbuddet er egnet i forhold til:

- at kunne understøtte de enkelte borgeres progression mod arbejdsmarkedet via en beskæftigelsesrettet vejledning og afklaring af psykiske lidelser. I den forbindelse vil der bl.a. være fokus på, hvilke dokumenterede metoder og med hvilke formål de anvendes som led i at få borger i en virksomhedsrettet indsats.
- at tilbudsgiver kan beskrive borgerens forløb og arbejdsevne, herunder viser indsigt i dokumentationsbehov for hele målgruppen.

### Grundlag for evaluering af udbudsområde 4

- Løsningsbeskrivelse for udbudsområde 4, jf. bilag D4

## 8.5 Pointmodel til sammenstilling af pris og kvalitet

Ordregiver benytter for alle udbudsområder en pointmodel til at foretage en evaluering af Tilbudsgivers kvalitet på baggrund af Tilbudsgivers redegørelse for de enkelte underkriterier/delkriterier jf. bilag D1 – D4. Point-scorerne fastsættes ud fra Ordregivers vurdering af Tilbudsgivers tilbudte kvalitet, ud over mindstekravene, og ud fra følgende skala i tabel 1.

Tabel 1: Skala for vurdering

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

Ordregiver anvender samme skala på 0-10 point til tildeling af point for underkriteriet 'pris'. Ordregiver vil anvende en pointmodel, hvor tilbudspriserne bliver indekseret forholdsmæssigt, således at lave priser vægter mere end højere priser.

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

### 8.5.1 Særligt for pointgivning for del 1 'hovedspor' under udbudsområde 1 og for udbudsområde 2

Ordregiver har for hhv. del 1 'Hovedsporet' under udbudsområde 1 og for udbudsområde 2 fastsat en vægtning mellem hhv. de beskæftigelsestilbud, der skal kunne visiteres til ved ikrafttræden af kontrakten (jf. bilag A1, afsnit 3.1 og bilag A2, afsnit 3.1) og de elementer, der skal kunne anvendes til løbende udvikling af nye beskæftigelsestilbud (jf. bilag A1, afsnit 3.2 og bilag A2, afsnit 3.2). Vægtningen fremgår af tabellen nedenfor (tabel 2).

Tabel 2 – vægtning mellem beskæftigelsestilbud ved ikrafttræden af kontrakt og elementer til udvikling

	Vægtning
Beskæftigelsestilbud ved opstart af kontrakt (jf. bilag A1, afsnit 3.1 og A2, afsnit 3.1)	90 %
Elementer til løbende udvikling (jf. bilag A1, afsnit 3.1 og A2, afsnit 3.2)	10 %
I alt	100 %

Da elementerne til løbende udvikling ikke tages i brug ved ikrafttræden af Kontrakten, vil disse vægte mindre i den samlede vurdering end de beskæftigelsestilbud, der skal kunne visiteres til ved

ikrafttræden af Kontrakten. Omfanget af brugen af elementerne vil afhænge af Ordregivers behov for udvikling af nye beskæftigelsestilbud (jf. bilag A1, afsnit 3.2 og A2, afsnit 3.2). Ordregivers behov kendes ikke endnu.

#### 8.5.1.1 Eksempel for beregning af point for del 1 -Hovedsporet under udbudsområde 1

Følgende er ét **eksempel** på beregning af point for tilbud ved del 1 -Hovedsporet under udbudsområde 1.

Tabellen nedenfor viser pointvurderingen for de enkelte kriterier for del 1 'Hovedsporet' (jf. afsnit 8.1.1) fordelt på pointvurderingen af hhv. beskæftigelsestilbud ved opstart og elementer til løbende udvikling af nye beskæftigelsestilbud.

#### Eksempel 1 – for del 1 -Hovedsporet under udbudsområde 1: Tilbudsgiver har modtaget følgende vurderinger / point for kvalitet og pris

Kriterier, jf. afsnit 8.1.1	Kvalitet			Pris
	1. at kunne etablere og fastholde målgruppen i ordinære job (herunder et særligt fokus på småjob) og relevante virksomhedsplaceringer	2. at sikre tilstrækkelig individuel borgerhåndtering	3. at kunne udvikle og afklare målgruppens arbejdsevne via en virksomhedsplacering og udarbejde relevante beskrivelser af målgruppens forløb	Timepris
<b>Beskæftigelsestilbud ved opstart</b>	4	6	10	8
<b>Elementer til løbende udvikling</b>	6	5	9	6

Tabellen nedenfor viser beregning af Tilbudsgivers samlede pointscore med udgangspunkt pointvurderingen i eksemplet fra ovenstående tabel.

### Eksempel 1 – for del 1 – Hovedsporet under udbudsområde 1: Beregning af Tilbudsgivers samlet score

	Kvalitet			Pris
<b>Kriterier, jf. afsnit 8.1.1</b>	1. at kunne etablere og fastholde målgruppen i ordinære job (herunder et særligt fokus på småjob) og relevante virksomhedsplaceringer	2. at sikre tilstrækkelig individuel borgerhåndtering	3. at kunne udvikle og afklare målgruppens arbejdsevne via en virksomhedsplacering og udarbejde relevante beskrivelser af målgruppens forløb	Timepris
<b>Beskæftigelsestilbud ved opstart*</b>	$(4 \cdot 0,9) = 3,60$	$(6 \cdot 0,9) = 5,40$	$(10 \cdot 0,9) = 9,00$	$(8 \cdot 0,9) = 7,20$
<b>Elementer til løbende udvikling*</b>	$(6 \cdot 0,1) = 0,60$	$(5 \cdot 0,1) = 0,50$	$(9 \cdot 0,1) = 0,90$	$(6 \cdot 0,1) = 0,60$
<b><i>I alt</i></b>	<b>4,20</b>	<b>5,90</b>	<b>9,90</b>	<b>7,80</b>
<b>Total i hhv. kvalitet og pris**</b>	Total ved vurdering af kvalitet $(4,20 \cdot 1/3) + (5,90 \cdot 1/3) + (9,90 \cdot 1/3) = 6,67$			Total ved vurdering af pris: 7,80
<b>Samlet vurdering***</b>	Samlet vurdering: $(6,67 \cdot 0,9) + (7,80 \cdot 0,1) = 6,89$			

\* Ved 'Beskæftigelsestilbud ved opstart' og 'Elementer til løbende udvikling' vægtes jf. tabel 1 i afsnit 8.5.1

\*\*Ved 'total ved vurdering af kvalitet' vægter hvert delkriterium 1/3-del, jf. 8.1.1

\*\*\*Ved den samlede vurdering vægter kvalitet 80 pct. og pris 20 pct., jf. afsnit 8.1.1

En Tilbudsgiver kan således maksimalt opnå 8,00 vægtede point ved den kvalitative vurdering og 2,00 vægtede point for pris. En Tilbudsgiver kan dermed opnå i alt 10,00 vægtede point.

#### 8.5.1.2 Eksempel for beregning af point for udbudsområde 2 (sygemeldte)

Følgende er ét **eksempel** på beregning af point for tilbud ved udbudsområde 2 (sygemeldte borgere).

Tabellen nedenfor viser pointvurderingen for de enkelte kriterier for udbudsområde 2 (jf. afsnit 8.2) fordelt på pointvurderingen af hhv. beskæftigelsestilbud ved opstart og elementer til løbende udvikling af nye beskæftigelsestilbud.



**Eksempel 2 – for udbudsområde 2 (sygemeldte): Tilbudsgiver har modtaget følgende vurderinger / point for kvalitet og pris**

	Kvalitet				Pris
<b>Kriterier, jf. afsnit 8.2</b>	1. at kunne etablere og fastholde målgruppen i ordinære job (herunder et særligt fokus på småjob) og relevante virksomhedsplaceringer	2. at sikre tilstrækkelig individuel borgerhåndtering	3. at kunne udvikle og afklare målgruppens arbejds-evne via en virksomhedsplacering og udarbejde relevante beskrivelser af målgruppens forløb	4. at tilbyde mestringssindsats, der kan understøtte borgers tilbagemødet til arbejdsmarkedet.	Timepris
<b>Beskæftigelsestilbud ved opstart</b>	7	3	4	6	6
<b>Elementer til løbende udvikling</b>	10	5	7	3	10

Tabellen nedenfor viser et eksempel på beregning af Tilbudsgivers samlede pointscore. I eksemplet i tabellen nedenfor, er der taget udgangspunkt i pointvurderingen fra ovenstående tabel.

**Eksempel 2 – for udbudsområde 2 (sygemeldte): Beregning af Tilbudsgivers samlet score**

	Kvalitet				Pris
<b>Kriterier, jf. afsnit 8.2</b>	1. at kunne etablere og fastholde målgruppen i ordinære job (herunder et særligt fokus på småjob) og relevante virksomhedsplaceringer	2. at sikre tilstrækkelig individuel borgerhåndtering	3. at kunne udvikle og afklare målgruppens arbejds-evne via en virksomhedsplacering og udarbejde relevante beskrivelser af målgruppens forløb	4. at tilbyde mestringstilbud, der kan understøtte borgers tilbagemødet til arbejdsmarkedet.	Timepris
<b>Beskæftigelsestilbud ved opstart*</b>	$(7*0,9) = 6,30$	$(3*0,9) = 2,70$	$(4*0,9) = 3,60$	$(6*0,9) = 5,40$	$(6*0,9) = 5,40$
<b>Elementer til løbende udvikling</b>	$(10*0,1) = 1,00$	$(5*0,1) = 0,50$	$(7*0,1) = 0,70$	$(3*0,1) = 0,30$	$(10*0,1) = 1,00$
<i>I alt</i>	7,30	3,20	4,30	5,70	6,40
<b>Total i hhv. kvalitet og pris**</b>	Total ved vurdering af kvalitet $(7,30 * 0,3) + (3,20 * 0,3) + (4,30 * 0,3) + (5,70 * 0,1) = 5,01$				Total ved vurdering af pris: 6,40
<b>Samlet vurdering***</b>	Samlet vurdering: $(5,01*0,9)+(6,40*0,1) = 5,29$				

\* Ved 'Beskæftigelsestilbud ved opstart' og 'Elementer til løbende udvikling' vægtes jf. tabel 1 i afsnit 8.5.1

\*\*Ved 'total ved vurdering af kvalitet' vægtes hvert delkriterium, jf. det, der er angivet i afsnit 8.2

\*\*\*Ved den samlede vurdering vægter kvalitet 80 pct. og pris 20 pct., jf. afsnit 8.2

En Tilbudsgiver kan således maksimalt opnå 8,00 vægtede point ved den kvalitative vurdering og 2,00 vægtede point for pris. En Tilbudsgiver kan dermed opnå i alt 10,00 vægtede point.

## 9. Tildeling af kontrakt

Efter evaluering af tilbuddene underretter Ordregiver skriftligt samtlige Tilbudsgivere om Ordregivers tildelingsbeslutning.

Ordregivers underretning om tildelingsbeslutningen er ikke et løfte om at ville indgå Kontrakt, men alene underretning om, at Tilbudsgiver efter Ordregivers vurdering har afgivet det vindende tilbud. Der er ingen Kontrakt eller løfte herom, før eventuel Kontrakt er underskrevet af alle parter. Ordregivers underretning om tildelingsbeslutningen fritager heller ikke forbigåede tilbudsgivere fra forpligtelserne efter tilbuddet, der fortsat er bindende i overensstemmelse med pkt. 6.6.

Kontrakten vil tidligst blive indgået efter udløbet af en standstill periode på 10 dage fra dagen efter Ordregivers underretning om tildelingsbeslutning, når underretningen er sket ad elektronisk vej i henhold til § 3 i lov nr. 593 af 2. juni 2016 om Klagenævnet for Udbud.



## Bilag V

Rettelsesblade, supplerende oplysninger og spørgsmål/svar fra udbudsproces.



# 1. Rettelsesblade og supplerende oplysninger fra udbudsproces

Ordregivers evt. rettelsesblade og supplerende oplysninger fremgår af nedenstående skema:

Nr.	Dato	Hvad omhandler rettelsen	Rettelsesblad / supplerende oplysning
1	05.02.20	Bilag D4, afsnit 2.1. rettet så, der står <i>"Løsningsbeskrivelsen, dvs. et udfyldt Bilag D4..."</i>	Bilag D4
2	05.02.20	Bilag N 'Tavshedspligterklæring' rettet, så der på forsiden står bilag N	Bilag N
3	05.02.20	Udbudsbetingelserne er der under afsnit 8 rettet så der står, <i>"Evalueringen vil blive foretaget på grundlag af de under hvert udbudsområde i pkt. 8 nævnte dokumenter."</i>	Udbudsbetingelserne
4	12.02.20	Udbudsbetingelserne, afsnit 8.5.1.1 er der i fodnoten til tabellen "Eksempel 1 – for del 1 – hovedsporet under udbudsområde 1: Beregning af Tilbudsgivers samlet score" rettet, så der nu står <i>"***Ved den samlede vurdering vægter kvalitet 80 pct. og pris 20 pris, jf. afsnit 8.1"</i>	Udbudsbetingelserne
5	12.02.20	Udbudsbetingelserne, afsnit 8.5.1.2 er der i fodnoten til tabellen "Eksempel 2 – for udbudsområde 2 (sygemeldte):Beregning af Tilbudsgivers samlet score" rettet, så der nu står <i>"***Ved den samlede vurdering vægter kvalitet 80 pct. og pris 20 pct, jf. afsnit 8.2"</i>	Udbudsbetingelserne
6	12.02.20	Bilag A2, afsnit 4.3. er der rettet, så der nu står: <i>"Indsatsen frem til etablering af ordinære timer og/eller en virksomhedsplacering skal tilrettelægges i et tæt samarbejde med virksomheder, hvor borgeren via virksomhedsbesøg og andre aktiviteter omfattet af LAB, kap. 14 får konkretiseret sit jobmål."</i>	Bilag A2



7	12.02.20	Bilag A1, afsnit 3.2 er rettet, så der i eksempel 2 nu anvendes element 1 'Individuel tid, standard'.	Bilag A1
8	12.02.20	Bilag A2, afsnit 3.2 er rettet, så der i eksempel 2 nu anvendes element 1 'Individuel tid, standard'.	Bilag A2
9	18.02.20	Bilag E, afsnit 6.1.1 er rettet, så der står "Ordregiver" i stedet for "K-kassen" i tekst og figur.	Bilag E
10	18.02.20	I bilag D1-D4 er formateringen med sideskift slettet, så der nu anvendes en formatering uden sideskift. De nye versioner er lagt op sammen med spørgsmålet-/svararket d. 18.02.2020.	Bilag D1-D4

## 2. Spørgsmål og svar fra udbudsproces

Spørgsmål og svar fra udbudsprocessen fremgår af nedenstående skema:

Nr.	Dato	Spørgsmål fra Tilbudsgivere	Ordregivers svar til Tilbudsgivere
1	29.01.20	Vedr. udbudsområde 1 og 2: Der synes ikke at være afsat plads til et generelt metode- og teoriafsnit. Skal det ses som et udtryk for, at ordregiver ikke prioriterer dette? Eller blot at man hellere vil have beskrivelse af metoder under hvert forløb - også selvom disse kan være ens for alle/de fleste forløb?	Såfremt Tilbudsgiver vil anvende de samme metoder og teorier ved flere forskellige forløb, kan Tilbudsgiver nøjes med at skrive disse under ét af forløbene og ved de andre forløb – hvor tilbudsgiver vil anvende de samme metoder og teorier - lave krydshenvisninger til denne tekst.  Det er dog væsentligt, at det fremgår helt tydeligt, hvor der konkret henvises til (f.eks. via henvisning til et konkret afsnit) således, at der ikke opstår tvivl om tilbuddenes indhold.
2	29.01.20	Vedr. udbudsområde 1 og 2: Under hvilket afsnit anbefaler ordregiver, at man beskriver sine overordnede metoder, der gælder for alle forløb?	Se svar på spm. 1
3	29.01.20	Vedr. udbudsområde 1 og 2: Vi er ikke sikre på at have forstået, i hvilken form ordregiver ønsker elementerne til løbende udvikling af nye indsatser beskrevet. Skal der blot gives	I løsningsbeskrivelsen skal Tilbudsgiver angive, hvilke aktiviteter som Tilbudsgiver vil kunne tilbyde under de enkelte elementer. Såfremt at der i kontraktperioden oprettes nye forløb, der består af de enkelte elementer, skal Tilbudsgiver kunne tilbyde de anførte aktiviteter.  <u>Eksempel:</u>



		<p>en række forskellige forslag til, hvad de kunne indeholde, som ordregiver så kan vælge fra i fremtiden – en form for brainstorm? Eller skal der beskrives et helt forløb med metoder, konkrete aktiviteter/fokusområder, proces, mål mm., som ordregiver i givet fald kan vælge at købe i fremtiden? Hvis det sidste er tilfældet, oplever vi ikke at kende nok til ordregivers behov i de nye indsatser ud fra udbudsmaterialets indhold.</p>	<p>Tilbudsgiver anfører i løsningsbeskrivelsen, at element 1 'individuel tid' bl.a. kan bestå af individuel fysisk træning og individuel jobsøgning. I løbet af kontraktperioden oprettes et nyt forløb, der bl.a. består af 1 time af element 1 'individuel tid'. I det nye forløb, der er oprettet, skal tilbudsgiver kunne tilbyde bl.a. individuel fysisk træning og individuel jobsøgning i 1 time ugentligt i gennemsnit, da Tilbudsgiver har anført disse aktiviteter i løsningsbeskrivelsen under element 1 'individuel tid'.</p>
4	29.01.20	<p>Vedr. udbudsområde 3/erhvervet hjerneskade: Er det korrekt forstået, at der ikke er tale om tværfaglige forløb, hvor ordregiver bestiller et samlet pakkeforløb – men om en modulstruktur, hvor Jobcentret selv kan sammensætte et forløb af de forskellige elementer, man ønsker?</p>	<p>Ja, det er korrekt forstået.</p>
5	29.01.20	<p>Vedr. udbudsområde 3/erhvervet hjerneskade: Er det korrekt forstået, at der hverken faste timetal eller forløbslængde er på forløbene, så de i princippet kan være alt fra 1-37 timer pr. uge, og at et forløb kan bestilles på alt mellem 1-52 uger? Hvis ja, kan ordregiver give et estimat på en typisk forløbslængde?</p>	<p>Ja, det er korrekt forstået.</p> <p>Det er ikke muligt for Ordregiver at give et estimat på en typisk forløbslængde, da forløbene vil blive individuelt tilrettelagt på baggrund af de enkelte borgeres behov.</p>
6	29.01.20	<p>Vedr. udbudsområde 3/erhvervet hjerneskade: Vi kan ikke se, at ordregiver efterspørger en funktionsevnebeskrivelse. Er det ikke tænkt som en del af en indsats, der kan købes?</p>	<p>Jf. bilag E afsnit 9 stiller Ordregiver krav om afrapportering på borgeren forløb.</p> <p>Indholdet i afrapporteringen på borgerens forløb (herunder i hvilket omfang bl.a. borgerens arbejdsevne i forhold til forskellige funktioner skal beskrives) under udbudsområde 3 vil afhænge af, hvilke elementer som indgår i borgerforløbet. Ved element 2 'Praktiketablering og opfølgning' skal praktiketableringen fx danne grundlag for vurderingen af arbejdsevnen i enhver funktion (jf. bilag A3).</p>



7	29.01.20	Vedr. udbudsområde 3/erhvervet hjerneskade: Vi er lidt forvirrede over de høje priser på fx praktiketablering og opfølgning, som ligger langt over priserne på andre beskæftigelsesrettede indsatser. Det betyder vel ikke, at der blot bestilles en time praktiketablering med en forventning om, at alle aktiviteter forbundet hermed – search, besøg, præsentation borger og arbejdsgiver, opstart mm. – skal ske på blot en time? Eller er det fordi, transporttiden er tænkt ind i prisen?	Jf. bilag C3 skal den tilbudte timepris omfatte alle andre relaterede ydelser, der er nødvendige at udføre i forbindelse med levering af aktivitetstimer i indsatsen, herunder transporttid.
8	29.01.20	Vedr. udbudsområde 3/erhvervet hjerneskade, pkt. 4.1.1: Hvad menes der med neurofaglig udredning? Er det blot den indledende afklarende visitationssamtale, hvor borgerens ressourcer og barrierer afdækkes forud for tilrettelæggelse af forløbet, der menes?	Ordregivers krav til neurofaglig udredning fremgår af bilag A3 afsnit 3.1.  Det er Tilbudsgiver, der (med udgangspunkt i de krav, der frem går af bilag A3) skal bidrage med forslag til, hvordan der kan iværksættes en neurofaglig udredning af borgerne, der kan bidrage med anbefalinger til en erhvervsrettede rehabiliteringsindsats.  Udredningens omfang aftales individuelt i samarbejde mellem visitator/hjerneskadekoordinator på JKA og leverandør.
9	29.01.20	Vedr. udbudsområde 3/erhvervet hjerneskade, pkt. 4.1.9: Kan ordregiver redegøre nærmere for, hvad der menes med punktet vedr. specifik individuel genoptræning?	Ordregivers krav til specifik individuel genoptræning fremgår af bilag A3 afsnit 3.1.  Det er Tilbudsgiver, der (med udgangspunkt i de krav, der frem går af bilag A3) skal bidrage med forslag til, hvordan den specifikke individuelle genoptræning kan tilrettelægges mest hensigtsmæssigt i forhold til borgernes specifikke og individuelle genoptræningsbehov.
10	30.01.20	Vedr. udbudsområde 4/vejledning og afklaring af psykiske lidelser: Ifølge kravspecifikationen er ”formålet med forløbet, at borgeren via en beskæftigelsesrettet vejledning og afklaring af sine psykiske lidelser kommer tættere på beskæftigelse. Samtidig skal	Indsatsen skal bidrage til, at borgerens psykiske lidelser afdækkes via samtaler med borgeren, og at borgeren via samtalerne får værktøjer til at sætte sig arbejdsrettede delmål. Samtalerne skal lede til en afklaring af, om borgeren har behov for udredning eller behandling i offentlig regi for at sikre, at borger kan komme tættere på arbejdsmarkedet  På baggrund af forløbet skal dokumentationskravene i bilag A4, afsnit 5, kunne beskrives.



		indsatsen have fokus på at vurdere og afklare borgerens psykiske helbredsproblemer". Der står desuden, at "indsatsen skal afklare de psykiske helbredsudfordringer, som den enkelte borger oplever er en barriere for at komme i beskæftigelse" Spørgsmål: Kan ordregiver redegøre nærmere for, hvordan begrebet afklaring defineres her - i et forløb, der kun består af individuelle samtaler og ikke af aktiviteter? Er der fx tale om, at der skal ske en systematisk psykisk funktionsevnebeskrivelse?	
11	31.01.20	Vedr. udbudsområde 4: Kan ordregiver oplyse, hvorfor psykologsamtalerne skal finde sted på Jobcentret og ikke hos leverandøren selv? Vores erfaring er, at sårbare borgere ofte er glade for at komme hos os i et mindre kommunalt miljø. Desuden vurderer vi også, at psykologen har bedre arbejdsbetingelser i forhold til koordinering af indsatsen fra sin egen arbejdsstation.	Ordregiver ønsker, at forløbet skal foregå på jobcentret for at understøtte et tæt og løbende samarbejde mellem psykolog og jobcenter.  Derudover ønsker Ordregiver, at forløbet skal foregå et sted, hvor borgeren er vant til at komme.
12	31.01.20	Vedr. udbudsområde 4: Der er ifølge kravspecifikationen krav om mindst en samtale med psykiater ud over psykologsamtalerne. Kan ordregiver redegør for, hvad en sådan samtale skal bruges til?	Samtalen med psykiater skal bl.a. indgå i afdækningen af borgerens psykiske funktionsevne og helbredsudfordringer mhp. at rykke borgere tættere på arbejdsmarkedet.
13	31.01.20	Vedr. udbudsområde 1: Kan ordregiver uddybe, hvad der menes med, at indsatsspor 1 og 2 under delområde 1 er "primære tilbud"?	Af bilag A1, afsnit 3.1. fremgår: <i>"Hovedparten af borgere, der skal have en indsats hos en Leverandør under udbudsområde 1 (udsatte borgere), forventes at blive visiteret til tilbud under indsatsspor 1-2(dvs. Virksomhedsspor og Fastholdelse på virksomhed). Derudover består udbudsområdet af ind-satssporerne 3-5 (Mentor, Vejledning og opkvalificering samt Tilbud til særligt udsatte borgere). Det skal bemærkes, at der i løbet af</i>





			<p><i>aftaleperioden kan ske ændringer i mønstret af anvendelsen af de forskellige indsatsspor.”</i></p> <p>Ordregiver forventer således, at størstedelen af borgerne vil blive visiteret til de tilbud, der er karakteriseret som 'primære tilbud'. Dog skal Ordregiver gøre opmærksom på, at der i løbet af aftaleperioden kan ske ændringer i visitationsmønstret.</p>
14	02.02.20	Vedr. udbudsområde 1: Indgår indsatsspor 5 både i den samlede kvalitets- og prisvurdering med de øvrige fire indsatsspor og vurderes også særskilt – eller vurderes det kun særskilt?	Indsatsspor 5 vil kun indgå i vurderingen af Udbudsområde 1, del 2 'Tilbud til særligt udsatte borgere', jf. udbudsbetingelsernes afsnit 8.1
15	02.02.20	Vedr. udbudsområde 1: Kan man byde kun på delområde 1?	Ved udbudsområde 1 skal Tilbudsgiver både afgive tilbud på del 1 'Hovedsporet' og del 2 ' Tilbud til særligt udsatte borgere', jf. udbudsbetingelserne afsnit 3.2.2.
16	02.02.20	Vedr. udbudsområde 1, indsatsspor 2: Hvis det ikke lykkes leverandøren at fastholde borgeren i virksomheden i tilfredsstillende grad, hvad sker der så med borgeren? Afsluttes forløbet – evt. med omvisitering til et forløb i indsatsspor 1?	Om borgers forløb afsluttes i det nævnte eksempel, vil afhænge af den enkelte borgers situation. Såfremt en borger under indsatsspor 2 (udbudsområde 1) afslutter sit forløb hos virksomheden, vil borgerens forløb under indsatsspor 2 som udgangspunkt dog blive afsluttet, evt. med omvisitering til et nyt forløb under et andet indsatsspor.
17	02.02.20	Hvad er baggrunden for, at ordregiver jf. udbudsbetingelserne vil offentliggøre de ekstraherede løsningsbeskrivelser, der er tildelt en kontrakt på ordregivers hjemmeside for samarbejde med leverandører af beskæftigelsesindsats?	Ordregiver ønske at spare tid i forbindelse med. aktindsigtsbegæring.
18	02.02.20	Kan uge/månedsskemaer være digitale fx på borgerens mobiltelefon ved at blive sendt via e-mail eller sms (hvis borger har givet samtykke til dette) i stedet for at blive sendt med post/udleveret i papirversion?	<p>Kravene for udlevering af uge-/månedsskema til borgeren fremgår af bilag E, afsnit 5.2.</p> <p>Der kan sendes fysisk brev jf. den beskrevne procedure, så borgeren har modtaget brevet senest 1. hverdag før det får virkning.</p> <p>Herudover kan SMS og e-mail anvendes, men det kan ikke anvendes alene. Herudover kræver brugen af SMS og e-mail, at reglerne herfor følges, herunder at der ikke fremgår eller kan udledes følsomme og fortrolige personoplysninger og at borgeren har givet tilladelse til brug af SMS og/eller e-mail.</p>



19	02.02.20	Kan uge/månedsskemaer sendes via e-Boks i stedet for at blive sendt med post/udleveret i papirversion?	<p>Ja, hvis borgeren har givet tilladelse hertil og kravene for udlevering af uge- og månedsskema følges, jf. bilag E, afsnit 5.2</p> <p>En leverandør, der ønsker at bruge E-boks til kommunikation med en borger, skal vejlede borgeren om, at det er helt frivilligt, og at det <i>ikke</i> er noget som Jobcenter København pålægger borgeren, som led i Leverandørens tilbud til borgeren.</p> <p>En borger skal som led i vejledningen også vejledes om muligheden for at afmelde sig digital post fra Leverandøren igen.</p> <p>Endelig skal Leverandøren kunne dokumentere at borgeren har givet tilladelse til brug af E-boks, og at borgeren er vejledt, herunder ift. muligheden for at afmelde sig igen.</p> <p>Det bemærkes, at kun breve, der har at gøre med borgerens forløb hos Leverandøren må sendes. Tilladelsen må ikke anvendes mhp. reklame, markedsføring m.v.</p>
20	02.02.20	Kan en borger, der alene er henvist til mentorstøtte, være i en virksomhedsplacering?	Ja
21	02.02.20	Jf. kravspecifikationen skal der foreligge en skriftlig aftale mellem virksomhed, borger og leverandør, når borger er i virksomhedsplacering. Er denne skriftlige aftale lig med ansøgning om praktik i Vitas?	<p>I VITAS kan leverandøren understøtte virksomheden med at oprette virksomhedsplaceringen, der skal endeligt godkendes af jobcentret. I VITAS anføres bl.a. en praktikbeskrivelse og evt. specielle forhold.</p> <p>Der kan være behov for præciseringer af fx delmål og skånebehov og løbende justeringer, der ligger inden for det, der er anført i VITAS. Disse præciseringer og justeringer skal aftales skriftligt mellem leverandør, arbejdsgiver og borger.</p> <p>Såfremt der er behov for justeringer, der er i uoverensstemmelse med det, der er anført i VITAS, skal leverandøren tage kontakt til jobcentret.</p> <p>Bemærk, at ansættelse i ordinære timer ikke foregår via VITAS.</p>
22	02.02.20	Jf. kravspecifikation A1 punkt 5.1 kan indsatsspor 2 fastholdelse på virksomhed ”anvendes ved genbestillinger af forløb, der kun indeholder ordinære timer/fleksjob jf. LAB kap.	Fastholdelse på virksomhed kan anvendes ved forløb, hvor borger er ude på en virksomhed i ordinære timer, virksomhedspraktik (jf. LAB kap. 11) og løntilskud (jf. LAB kap. 12).



		11". Vil ordregiver uddybe dette?	
23	02.02.20	Kan spor 2 fastholdelse på virksomhed udelukkende bestilles, hvis borger er i en virksomhedsplacering? Og gælder det alle målgrupper jf. LAB §6?	<p>Indsatsspor 2 under udbudsområde 1 og 2 er målrettet borgere, der er ude på en virksomhed i ordinære timer, virksomhedspraktik (jf. LAB kap. 11) og løntilskud (jf. LAB kap. 12).</p> <p>Målgruppen for udbudsområde 1 og 2 er beskrevet i hhv. bilag B1 og B2. Andre målgrupper (jf. Lov om aktiv beskæftigelsesindsats) end dem, der er beskrevet i bilag B1 og B2 kan dog også modtage aktive tilbud under udbudsområde 1 og 2, herunder indsatsspor 2 'Fastholdelse på virksomhed'.</p>
24	02.02.20	Kan borgere i spor 2 fastholdelse på virksomhed deltage i LAB kap. 14 tilbud hos leverandøren sideløbende med virksomhedsplacering?	Ordregiver vil ikke udelukke, at der kan opstå situationer, hvor borgere har behov for et kap. 14-tilbud hos leverandøren sideløbende med en forløb under indsatsspor 2 under udbudsområde 1 og 2.
25	02.02.20	Hvad vil være ordregivers faglige begrundelser for at visitere en borger til spor 3 vejledning og opkvalificering fremfor til spor 1 virksomhedsspor?	Ordregiver vil foretage en individuel vurdering af, hvilket tilbud de enkelte borgere vil kunne profitere af. I denne vurdering vil indgå borgerens udfordringer i forhold til at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet, herunder kendetegnende ved og kompleksiteten i disse udfordringer. Derudover vil Tilbudsgivers beskrivelse af tilbuddene i løsningsbeskrivelserne indgå i vurderingen.
26	02.02.20	Hvad er årsagen til, at samtaleforløb i udbudsområde 4 skal afholdes på en af Jobcenter Københavns adresser?	Se svar på spørgsmål 11
27	02.02.20	Vil ordregiver indkalde borgerne til samtaleforløb i udbudsområde 4? Eller hvordan forestiller ordregiver sig, at det rent praktisk vil blive?	<p>Ordregiver vil visitere borgere til forløb i udbudsområde 4 via Ordregivers it-ordrestyringssystem.</p> <p><i>"Planlægningen af tidspunkterne for afholdelse af samtalerne, vil ske i et samarbejde med en koordinator for jobcentret. I et samarbejde med leverandøren, vil Ordregiver bestrebe sig på, at samtalerne med de enkelte borgere så vidt muligt kan afholdes på fælles dage, således at leverandøren får hele dage med samtaler på jobcentret."</i> Jf. bilag A4 afsnit 6</p>
28	02.02.20	Jf. A4 må en psykolog/psykiater ikke foretage undersøgelser, diagnosticering eller behandling som led i forløbet. Vil ordregiver	Se svar på spørgsmål 12



		uddybe, hvad ordregiver finder, at psykiaterne så kan bidrage med til forløbe?	
29	02.02.20	Jf. udbudsbetingelserne punkt 8.4 vil det blive lagt vægt på, hvor godt tilbuddet er i forhold til ”at kunne støtte den enkelte borgers progression mod arbejdsmarkedet via en beskæftigelsesrettet psykiatrisk afklaring og vejledning”. Vil ordregiver uddybe ’ psykiatrisk afklaring og vejledning’?	Ordregiver mener den vejledning og afklaring, der ydes via samtaler med psykolog og psykiater i tilbuddet, jf. Bilag A3
30	02.02.20	Vil ordregiver uddybe begrebet ”interne værksteder/funktioner hos leverandøren” som nævnt i bilag A.1. på side 22?	Et værksted er et arbejdssted, hvor der typisk foretages en eller flere aktiviteter, typisk mhp. produktion af et eller flere produkter. Med eget menes, at værkstedet er beliggende på (en af) Leverandørens Leveringsadresse(r).  Mht. funktioner kan det omhandle forskellige relevante funktioner hos leverandøren, fx kontor, kantine og/eller produktion.
31	02.02.20	Hvordan definerer ordregiver forskellen på om leverandøren har interne værksteder eller professionelle virksomheder på markedsvilkår hos leverandøren?	Indgåelse i løsningen af opgaver i en professionel virksomhed på markedsvilkår er som udgangspunkt en virksomhedsplacering jf. LAB kap. 11 eller 12. Der kan dog også være tale om en indsats jf. LAB kap. 14, § 91, afhængig af Tilbudsgiverens Løsningsbeskrivelse.
32	02.02.20	Hvad er baggrunden for, at leverandøren skal betale for sprogfolk?	Jf. bilag C skal de tilbudte timepriser omfatte alle andre relaterede ydelser, der er nødvendige at udføre i forbindelse med levering af aktivitetstimer i indsatser.  Ordregiver forventer derfor, at Tilbudsgiver tager hensyn til betaling af sprogfolk ved angivelse af timepriserne for de udbudte indsatser.
33	02.02.20	Ved bookninger på 30 min om ugen, vil prisen for sprogfolk være forholdsmæssig dyr. Hvordan forholder ordregiver sig til dette?	Se svar på spørgsmål 32
34	02.02.20	I bilag E punkt 2 er beskrevet henholdsvis ordregivers og leverandørens opgaver. Er det korrekt forstået, at det er	Ja. Ordregiver blander sig ikke i aftaleforholdene mellem en leverandør og en underleverandør. Ordregiver skal alene godkende en underleverandør.



		leverandørens opgave at sikre, at eventuelle underleverandører overholder alle krav mv i kontrakten?	
35	02.02.20	Er det korrekt forstået, at det alene er leverandørens opgave at sammensætte indsatsen/aktiviteterne i forløbet ud fra bestillingen og løsningsbeskrivelsen?	Ja. Vær dog opmærksom på afsnit 3.2 i bilag G.
36	02.02.20	Er det korrekt forstået, at det alene er leverandørens opgave at beslutte evt. benyttelse af underleverandør?	Ja
37	02.02.20	Vil ordregiver kunne bestille funktionsevneafklaringer i borgers eget hjem? Hvis ja, i hvilket forløb skal de bestilles?	<p>Kun hvis det i Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse fremgår som en del af et eller flere af de tilbud, som Ordregiver skal kunne visitere borgere til.</p> <p>Funktionsevneafklaringer i hjemmet vil som udgangspunkt ikke kunne bestilles alene. Såfremt en borger skal have en funktionsevneafklaring i hjemmet vil dette skulle ske sideløbende med, at borgeren deltager i beskæftigelsesrettede aktiviteter hos leverandøren.</p>
38	02.02.20	Hvis en statusleverandørrapport bestilles til en lørdag, søndag eller helligdag, hvornår skal den så afleveres for at være leveret tidsmæssigt korrekt? Hvis der er bestilt flere statusleverandørrapporter, skal de så afleveres ud fra den bestilte dato (lørdag, søndag eller helligdag) for den tidligere eller ud fra den dato, som den blev afleveret?	<p>Førstkommende hverdag.</p> <p>Ud fra den bestilte dato, hvis den dag, den næste rapport skal afleveres på, ikke er en lørdag, søndag eller helligdag. I givet fald er det så førstkommende hverdag.</p>
39	02.02.20	Er kravene i bilag E punkt 6.1.2 vedrørende borgers sygefravær ens ift. leverandørens forpligtelser uanset hvilken målgruppe jf. LAB §6 borger tilhører? Eller er der forskel på	<p>Kravene i bilag E punkt 6.1.2 er gældende for alle borgere, uanset målgruppe efter LAB § 6.</p> <p>Leverandør får ved kontraktindgåelse tilsendt en målgruppebestemt vejledning, bl.a. indeholdende konkrete mailadresser.</p>



		leverandørens forpligtelser, om borger er fx 6.3 eller 6.6?	
40	02.02.20	Jf. bilag E side 19 er prisen for tolkning på hverdage ml. 8 og 17 for akut time kr. 310, og prisen for øvrige dage (lørdage, søndage mv) er kr. 259. Er det korrekt?	De oplyste priser er korrekte.
41		Hvad er baggrunden for at ordregiver ikke vil oprettet eventuelle underleverandører i VITAS?	Rammeaftalen, herunder databehandleraftalen m.v. indgås med Leverandøren. Det dækker ikke underleverandører ift. brugen af VITAS. Forvaltningen kan ikke administrere skiftende underleverandører i VITAS med dertil hørende databehandleraftaler.
42	02.02.20	Vil ordregiver uddybe fokusområde 2: ”Tilstrækkelige dokumentation for levering af forløb i overensstemmelse med ordre, herunder økonomi” i bilag H punkt 3.3. Der ønskes særligt en uddybning af, hvad der menes med økonomi ifm fokusområde for tilsynet.	<p>At der ved tilsynets gennemgang af afsluttede sager hos leverandøren er en tilstrækkelig og gennemskuelig registrering af borgerens forløb som er i overensstemmelse med det bestilte forløb. Dvs. der skal foreligge et planlagt forløb samt en registrering af time for time i forløbet, herunder fravær, sygdom, aftaler uden for leverandørens adresse i form af jobsamtaler, møder i jobcentret, jf. beskrivelse af retningslinjer for fravær i samarbejdsbilag.</p> <p>Dette betyder, at bestillingen og leveringen skal være i overensstemmelse med den aftalte kontrakt/aftale. Dette er forudsætningen for, at leverandøren kan modtage den aftalte betaling for det pågældende, bestilte forløb. Dette indebærer også, at hvis der er afvigelser i forløbet, skal dette være dokumenteret aftalt med bestiller/jobcenter.</p> <p>I modsat fald vil betaling til leverandør blive modregnet time for time – heraf henvisningen til angivelse af økonomi.</p>
43	02.02.20	Ifm borgertilfredshed bliver det da fremover muligt at få svarprocenten i ordregivers brugertilfredshedsundersøgelser?	Det er der ikke taget stilling til.
44	02.02.20	Hvad er baggrunden for, at leverandøren ikke nødvendigvis modtager en orientering om klager over leverandøren? Vi finder, at klager kan medvirke til læring.	Det afhænger af klagens karakter, herunder om det findes hensigtsmæssigt at inddrage Leverandøren i forhold til den konkrete klage.



45	02.02.20	Jf. bilag L punkt 1.1 er krav om synligt ID-kort med billede obligatorisk, hvis det er større kontrakter med mere end 10 ansatte. Formoder ordregiver, at indeværende rammeaftale vil være en ”større kontrakt” og dermed at leverandørens ansatte skal bære synligt ID-kort med billede?	<p>Kravet til ID-kort følger leverandørens størrelse, dvs. at kontrakten anses som en ”større kontrakt”, når leverandøren opfylder betingelserne beskrevet i arbejdsklausulen, bilag L pkt. 1.1.</p> <p>Der er ikke i nærværende udbud stillet eksplicit krav om, at Leverandørens medarbejdere skal bære synligt ID-kort med billede. Det er dog et krav ved større kontrakter, at Leverandørens medarbejdere kan identificere sig med ID-kort.</p>
46	02.02.20	I bilag L punkt 1.2 er beskrevet regler ift byggepladser. Vi formoder, at det ikke er gældende i denne aftale?	Ja.
47	02.02.20	Hvem kommer til at bedømme tilbuddene (vi spørger ikke til navne) Hvad er deres titler, baggrund og erfaring med beskæftigelsesområdet?	Vurdering af løsningsbeskrivelse foretages af en bedømmelseskomité bestående af erfarne medarbejdere og ledere fra Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen. Ordregiver oplyser ikke hvilke medarbejdere i forvaltningen, der indgår i en bedømmelseskomité under et igangværende udbud.
48	02.02.20	I bilag Y – udkast til rammeaftale – pkt. 2.8.1; hvis leverandøren fx holder lukket d. 24.12 eller 31.12 eller 5.6 skal vi så anmode ordregiver 3 måneder før? Og hvis vi holder lukket fx mellem jul og nytår skal vi så også anmode 3 måneder forinden?	Ja.  Obs. Kravet angår ikke officielle helligdage, fx 25.12 og 26.12. og 01.01.
49	02.02.20	Hvilke begrundelser kan ordregiver benytte for at afvise anmodning fra leverandøren om at holde lukket på dage, hvor ordregiver selv har lukket?	Jf. bilag Y er begrundelsen, at den samlede Ordre altid kan opnås leveret inden for en Ordres Opfyldelsestidspunkt. Fx kan det være ud fra en vurdering af, at det vil gå ud over borgernes progression i forløbet hos leverandørerne.
50	02.02.20	”Bilag M.1 – uddybende IT-sikkerhedsregler”. Dette dokument virker til at være skrevet til Københavns Kommune internt. Det står f.eks. i afsnit 8.2 at	En Tilbudsgiver, der bliver Leverandør får udleveret de nødvendige materialer til udførelsen af Kontrakten.





		medarbejdere gives adgang til kommunens it-systemer og har pligt til at læse kommunens IT-sikkerhedshåndbog. Hvilken betydning har bilag M.1 for leverandørerne?	
51	02.02.20	Er 1:1 samtaler med leverandørens medarbejder fx mentor/autoriseret psykolog/jobkonsulent/social rådgiver og borger dækkende som aktivitetstime jf. bilag E, hvis samtalen foregår som en krypteret online/skærm samtale? Det krypterede online system betyder, at borger får et link, hvor de logger ind via fx PC, mobil, tablet og således kan tale individuelt ansigt til ansigt med leverandørens medarbejder.	Ja, hvis borgeren er indforstået hermed og er i stand til at gennemføre individuelle aktivitetstimer på den måde, og det er beskrevet i Leverandørens løsningsbeskrivelse. Tilbudsgiver skal være OBS at der er flere i målgruppen for udbuddet, der ikke vil være i stand til at drage nytte af et sådant tilbud.
52	02.02.20	I mentorforløb for voksne aktivitetsparate lægges der vægt på, at den gode relation til borgeren opbygges. Dette tager typisk en rum tid, og hvordan kan vi forvente, at resultatet af relationsarbejdet 'måles'?	Det er der ikke taget stilling til endnu og kan ændre sig undervejs i aftaleperioden.
53	02.02.20	Kan borgere jf. LAB §6.6 og 6.7 være i lønnede småjob? (det fremgår af A2, at det er blandt målene). Hvis ja, hvilken betydning har det for deres ydelse/forsørgelse?	Ordregiver har et stort fokus på, at indsatsen for bl.a. sygedagpengemodtagere og borgere i jobafklaringsforløb tilrettelægges med udgangspunkt i erfaringerne fra 'Flere skal med', herunder at der er fokus på ordinære timer.  Reglerne for ordinære timer for sygedagpengemodtagere og borgere i jobafklaringsforløb fremgår af hhv. sygedagpengeloven §53 og §7 stk. 2 og 4 (fsva. LAB §6.6) og Lov om en aktiv socialpolitik §69 j, stk. 9 (fsva. LAB §6.7)
54	02.02.20	Hvilken forventning har ordregiver til køb på de 4 udbudsområder målt i kroner?	Det er Ordregivers forventning, at en stor andel af købene vil ske på udbudsområde 1 (udsatte borgere) og udbudsområde 2 (sygemeldte borgere), imens en mindre andel af købene vil ske på udbudsområde 3 (erhvervet hjerneskade) og udbudsområde 4 (psykiske lidelser). Der kan i aftaleperioden løbende ske ændringer i købsmønstret.





			Ordregiver vil løbende udsende prognoser for forventet købsmønster, samt orientere om købsprognoser på de løbende fællesmøder, der afholdes på ledelsesniveau mellem Ordregiver og leverandør, jf. bilag G afsnit 4.1
55	02.02.20	Hvilken forventning har ordregiver til fordelingen af køb på udbudsområder og spor?	<p>Det er ikke muligt for Ordregiver sagligt at opgøre den forventede fordeling af køb på de enkelte spor under udbudsområderne.</p> <p>Bemærk dog, at hovedparten af borgere, der skal have en indsats hos en leverandør under udbudsområde 1 (udsatte borgere), forventes at blive visiteret til tilbud under indsatsspor 1-2 (dvs. Virksomhedsspor og Fastholdelse på virksomhed), jf. bilag A1 afsnit 3.1. Borgere på udbudsområde 2 (sygemeldte borgere), der visiteres til en indsats under indsats spor 2 vil derudover ofte blive visiteret til tilbuddet 1B, jf. bilag A2 afsnit 4.1.</p> <p>Det skal i den sammenhæng bemærkes, at der løbende kan ske ændringer i anvendelsen af de forskellige indsatser under udbudsområderne.</p>
56	02.02.20	Bl.a. i A2 er nævnt snusepraktikker – finder ordregiver at snusepraktikker er mulige jf. LAB kap. 14?	Det er en fejl at snusepraktik er nævnt i bilag A2. Dette slettes af Ordregiver. Se rettelse nr. 6 ovenfor.
57	02.02.20	Hvordan definerer ordregiver snusepraktik ift. fx ugentlige timer, varighed mv.?	Se spørgsmål 56.
58	02.02.20	Vedr. elementer til løbende udvikling af nye indsatser element 1 og 2 – skal det forstås som aktiviteter, som vi ikke har i de øvrige spor?	<p>Det er Tilbudsgivers opgave at beskrive, hvilke aktiviteter, som Tilbudsgiver vil kunne tilbyde under elementerne. De beskrevne aktiviteter skal som minimum opfylde de minimumskrav til de enkelte elementer, der fremgår af kravspecifikationen.</p> <p>Under beskrivelsen af elementerne i løsningsbeskrivelsen må Tilbudsgiver gerne beskrive aktiviteter, som også indgår under de indsatsspor, som Ordregiver skal kunne visitere til ved kontraktens ikrafttræden. Samtidig må Tilbudsgiver også beskrive aktiviteter, der ikke indgår under indsatssporerne.</p>
59	02.02.20	Vil ordregiver generelt udbyde ønsker til indhold i element 1 og 2?	Ordregivers minimumskrav til element 1 og 2 fremgår af kravspecifikationen fremgår af hhv. bilag A1 og A2
60	02.02.20	Jf. løsningsbeskrivelserne skal ordregivers skabelon, margener, linjeafstand	Linjeafstand: Enkelt eller større Margener (bredde): 16,5 cm.



		fastholdes. Når en wordfil åbnes på en ny PC, kan dette ændre sig jf. indstillingerne på den konkrete PC. Vil ordregiver beskrive disse tydeligt ift. linjeafstand, top/bund og sidemargener?	
61	02.02.20	I de udsendte løsningsbeskrivelser er kursiv slået til indenfor ”kasserne/tabellerne”. Skal tilbuddet afleveres med skriften i kursiv?	Tilbudsgiver bestemmer selv, om der skal skrives med kursiv.
62	02.02.20	Vil ordregiver uddybe kravene til længden af løsningsbeskrivelserne. Fx i D1 har ordregiver skrevet 15.461 tegn inkl. mellemrum. En normalside er 2400 tegn, og således svarer 45 sider til 108.000 tegn. Betyder det, at tilbudsgiver kan skrive 108.000 minus 15.461 lig med 92.539 tegn?	Ordregiver har ikke yderligere krav til udfyldelse af en løsningsbeskrivelse end de angive krav i bilag D1-D4.
63	02.02.20	Skal leverandøren betale for udsendelse via E-Boks i et evt. nyt ordrestyringssystem, hvis leverandøren allerede i dag selv betaler for udsendelse af breve via E-Boks?	Jf. bilag B1-B4 forbeholder Ordregiver sig retten til at kræve udgiften ved kommunikation i et kommende nyt Ordrestyringssystem mellem Leverandør og henvist borger dækket af leverandøren (herunder udsendelse af breve via et nyt Ordrestyringssystem til borgers e-boks).
64	02.02.20	Jf. fx bilag C1 er leverandøren berettiget til betaling til og med slutdato for det bestilte forløb, selvom ordregiver ophører forløbet inden, hvis borgeren er påbegyndt ordinære timer, virksomhedspraktik eller løntilskud i løbet af den periode, hvor borger er i forløb hos leverandøren. Hvordan vil dette blive styre/sikret i praksis? (det kan ikke styres via fakturering i Udbudsportalen i dag)	<p>Af bilag C1 fremgår:</p> <p><i>”Hvis borgeren påbegynder ordinære timer, virksomhedspraktik eller løntilskud i løbet af den periode, borgeren er i forløb hos Leverandøren, er Leverandøren berettiget til betaling til og med slutdato for det bestilte forløb hos Leverandøren.”</i></p> <p>Såfremt slutdatoen for det bestilte forløb ændres, vil Leverandøren være berettiget til betaling til og med den aktuelle slutdato for forløbet (dvs. den nyeste slutdato, der fremgår af ordrestyringssystemet).</p> <p>Leverandøren får således kun betaling for den periode, hvor Leverandøraftalen udgør et åbent tilbud i Ordregivers ordrestyringssystem. Lukkes borgerens</p>



			tilbud før tid, har leverandøren ikke krav på betaling for den aflyste periode, jf. bilag C1.
65	02.02.20	Jf. eksempler for beregning af tilbudsgivers samlede score i udbudsbetingelserne står der ved *** ”ved den samlede vurdering vægter kvalitet 90 pct. og pris 10 pct. jf. afsnit 8.1.1”. I afsnit 8.1.1 står at kvalitet vægtes 80 % og pris 20 %. Det samme er gældende for begge eksempler for beregning af score. Vil ordregiver præcisere, hvordan kvalitet og pris vægtes?	Kvalitet vægter 80 pct. og pris vægter 20 pct.  Se rettelse nr. 4 og 5 ovenfor.
66	02.02.20	Hvordan vægtes punkt 3 præsentation af tilbudsgiver i løsningsbeskrivelserne?	Af afsnit 8 i udbudsbetingelserne fremgår, hvilke afsnit der vil indgå i vurderingerne af bl.a. udbudsområde 1 og 2. Tilbudsgiver kan i afsnit 3 i bilag D1 og D2 vælge at lave en kort præsentation af Tilbudsgiver, der ikke vil indgå i den samlede vurdering.
67	02.02.20	Vægtes alle indsatsspor ligeligt i løsningsbeskrivelserne?	Ordregiver vil lave en samlet vurdering af Tilbudsgivers kvalitative beskrivelser i forhold til de kriterier, der fremgår af udbudsbetingelsernes afsnit 8. Af udbudsbetingelserne afsnit 8 fremgår, hvordan Ordregiver nærmere vil vurdere de indkomne tilbud under de enkelte udbudsområder.
67	03.02.20	Må man krydshenvisse indsatssporene imellem i hhv. udbudsområde 1, 2, 3 og 4, fx henviser i indsatsspor 5 i udbudsområde 1 til indsatsspor 2 i samme udbudsområde?	Nej.  Der må kun laves krydshenvisninger inden for den samme løsningsbeskrivelse.  Det er dog væsentligt, at det fremgår helt tydeligt, hvor der konkret henvises til (f.eks. via henvisning til et konkret afsnit) således, at der ikke opstår tvivl om tilbuddenes indhold.
68	03.02.20	Kan tilbudsgiver sende de 4 filer, cvr udtræk, omsætningstal, forsikringsattest samt serviceattest dateret i januar 2020, som også blev benyttet ifm andet udbud (ungeudbuddet) i Københavns Kommune, til nærværende udbud?	Tilbudsgiver kan genbruge filerne hvis det ønskes.  Det er Tilbudsgiver ansvar at sikre, at de filer, der indsendes i forbindelse med Udbud for beskæftigelsesindsats for udsatte og sygemeldte, overholder kravene for dette udbud.  Ordregiver kan ikke på forhånd sige, om et konkret dokument er konditionsmæssigt.



69	04.02.20	<p>Må man referere internt i en løsningsbeskrivelse til metoder, aktiviteter osv.? Altså sådan, at man fx beskriver en metode eller en indsats i pkt. 4.1.1 (Virksomhedsspor A - målrettet borgere med stort støttebehov) og dernæst refererer til denne metode eller indsats i fx pkt. 4.1.3 (virksomhedsspor C) eller pkt. 1.1.2. (vejledning og opkvalificering)? På den måde undgår man gentagelser og sikrer et mere overskueligt og læsevenligt dokument.</p>	Ja. Se også svar på spørgsmål 1
70	04.04.20	<p>Spørgsmål til punkt 6 i løsningsbeskrivelsen for både udsatte og sygemeldte angående 'elementer til løbende udvikling af nye indsatser (jf. Bilag A1, pkt. 9 og bilag A2 pkt. 7).</p> <p>a. Er det rigtigt forstået, at man skal give eksempler på indsatser, som man kunne forestille sig, at der bliver brug for, men som ikke ved endnu? Og at der ikke er nogle krav til disse, da man pr. definition ikke ved, hvad der er brug for (udover de generelle krav)? Kan opdragsgiver evt. give 1-2 eksempler for at lette forståelsen af, hvordan man kan svare her?</p> <p>b. Er det rigtigt forstået, at beskrivelsen af element 1 og 2 godt kan være enslydende, fordi forskellen primært handler om intensitet (altså hvor mange timer, der bestilles)?</p> <p>c. I bilag A1, s.7, eksempel 2 vises et eksempel på en</p>	<p>A. Se svar på spørgsmål 3 og 58 B. Ja C. Det er en fejl. Der skulle have stået element 1. Se rettelse 7 og 8.</p>



		bestilling som kombination af Virksomhedsspor A1 og Element 2, to timer om ugen. Men i samme bilag s.24 står der, at element to som udgangspunkt ikke bliver kombineret med øvrige elementer. Er eksemplet derfor misvisende, eller har vi misforstået beskrivelsen?	
71	04.04.20	Bilag 1 A, Side 15: I udbudsmaterialet står: Tilbuddet skal anvendes ved genbestillinger af forløb, der kun indeholder ordinære timer/fleksjob jf. LAB kap.11..... Vil I præcisere dette, kan det også bruges ved fastholdelse i en virksomhedspraktik LAB, Kap 11?	Se svar på spørgsmål 22.
72	04.04.20	Må vi henvise mellem de enkelte indsatsspor i løsningsbeskrivelsen?	Se svar på spørgsmål 1.
73	04.04.20	Er borgere på integrationsydelse omfattet af udbuddet for udsatte borgere?	Ja, hvis de er omfattet af Lov om en aktiv Beskæftigelsesindsats.
74	05.04.20	Kan ordregiver redegøre nærmere for, hvad der i udbudsområde 1/indsatsspor 4 - Mentor menes med afklaring af arbejdsevnen? Vores erfaring er, at samtaler oftest ikke er tilstrækkelige til at afklare arbejdsevnen.	<p>Krav til dokumentation af borgere, der er visiteres til mentorforløb under indsatsspor 4 (bilag A1, afsnit 7) fremgår af bilag A1, afsnit 7.4.</p> <p>Leverandøren skal beskrive borgeren i forhold til den indsats, der har været tilrettelagt i mentorindsatsen, herunder bl.a. om borgeren har kunnet deltage i aktiviteterne med mentoren, og hvordan aktiviteterne i mentorindsatsen har bidraget til progression hos borgeren, jf. bilag A1, afsnit 7.4. Ordregiver er således opmærksom på, at det fx ikke nødvendigvis er muligt for leverandøren af beskrive arbejdsevnen ift. varetagelse af konkrete arbejdsopgaver.</p>
75	05.04.20	Ordregiver har ganske fint redegjort for, hvilket indhold i dokumentationen der ønskes i alle forløb. Vi tænker ikke, at det giver mening blot at gentage dokumentationskravene fra	Det er op til Tilbudsgiver at afgøre i hvilket omfang der i løsningsbeskrivelsen redegøres for, hvordan Tilbudsgivers dokumentation af de enkelte borgers forløb bl.a. vil være med til at sikre kvalificerede beskrivelser af borgernes forløb.



		kravspecifikationen i tilbuddet – men hvilken form og hvilket omfang for redegørelse af tilbudsgivers dokumentation ønskes der så beskrevet i tilbuddet?	Bemærk Tilbudsgiver ved udbudsområde 1 og 2 – som en del af løsningsbeskrivelsen – skal udarbejde eksempler på afsluttende leverandørrapporter.
76	05.02.20	Der er i skabelonen for løsningsbeskrivelse vedr. alle udbudsområderne ikke lagt op til, at tilbudsgiver beskriver sine fysiske faciliteter. Er det fx ikke et krav, at tilbudsgiver har handicapvenlige forhold?	Ordregiver forventer ikke, at Tilbudsgiver i løsningsbeskrivelsen udfolder fx adgangsforhold for borgere med funktionsnedsættelse.  Af bilag F afsnit 1.3 fremgår Ordregivers krav til leveringsstedets adgangsforhold for borgere med funktionsnedsættelse.  Ved Ordregivers tilsynsbesøg hos leverandøren vil der bl.a. blive ført tilsyn med de fysiske rammer, herunder om kravene i bilag F er overholdt (jf. bilag H, afsnit 3.3)
77	06.02.20	Jf. bilag E punkt 13.3 skal der anvendes autoriseret psykolog/psykiater i de tilbud jf. bilag A1-A4, hvor ordregiver har angivet, at der skal anvendes psykolog/psykiater. Er det korrekt forstået, at det i bilag A1 og A2 er element 3?	De steder, hvor Ordregiver har angivet, at der skal anvendes psykolog/psykiater, skal Tilbudsgiver anvende autoriseret psykolog/psykiater, jf. bilag E, afsnit 13.3. For udbudsområde A1 og A2 vil det sige ved element 3 'specialiseret indsats til borgere med psykiske lidelser'.
78	06.02.20	Vedr. indsatsspor 2, Fastholdelse på virksomhed både i område 1 og 2. I kravspecifikationen står, at det er genbestilling af forløb. Skal det forstås således, at bestillinger i spor 2 altid kommer i forlængelse af virksomhedsforløb (praktik eller løntimer), som vi selv har etableret, eller kan vi også overtage forløb fra andre?	Indsatsspor 2 'Fastholdelse på virksomhed' (jf. bilag A1 og A2) vil som udgangspunkt blive anvendt til borgere, som har været i et forudgående forløb hos leverandøren, der har ført til etablering af ordinære timer/virksomhedsplacering. Indsatsspor 2 vil dog også kunne bestilles selvom borger ikke har modtaget en indsats i et forudgående forløb hos leverandøren.
79	06.02.20	Vil element 1 altid være i kombination med indsats fra et af sporene?	Ved anvendelse af nye beskæftigelsestilbud i løbet af kontraktperioden kan element 1, der er beskrevet i bilag A1 og A2, både anvendes alene eller i kombination med andre elementer eller indsatser.
80	06.02.20	Vil element 2 typisk ikke være kombineret med et af sporene?	Element 2 vil som udgangspunkt kun blive anvendt ved forløb med 30 min. indsats per borger per uge, og vil dermed som udgangspunkt ikke blive kombineret med øvrige elementer, jf. Bilag A1 afsnit 9.2 og bilag A2 afsnit 7.2.
81	06.02.20	Kan ordregiver komme med eksempler på, til hvilke	Se svar på spørgsmål 3, 58 og 59.



		opgaver element 2 kan blive brugt?	
82	06.02.20	Vil element 3 altid være i kombination med indsats fra et af sporene?	Ved anvendelse af nye beskæftigelsestilbud i løbet af kontraktperioden kan element 3, der er beskrevet i bilag A1 og A2, både anvendes alene eller i kombination med andre elementer eller indsatser.
83	06.02.20	Hvad vil være ordregivers faglige begrundelser for at visitere en borger til spor 5 'Tilbud til særligt udsatte' fremfor til spor 1 virksomhedsspor? Vi spørger, da timeprisen i spor 5 er væsentlige lavere end fx spor 1A	<p>Jf. bilag A1 afsnit 8.1 vil borgere i målgruppen for en indsats under indsatsspor 5 have behov for særlig rummelige omgivelser og over en længere periode have behov for at udvikle og træne beskæftigelsesfærdigheder. Borgere vil blive visiteret til indsatsspor 5, hvis det er jobcentrets vurdering, at de har behov for en indsats, hvor de faglige kompetencer, fysiske omgivelser og anvendte metoder mv., er anderledes end de, der kan omfattes af de øvrige indsatsspor på udbudsområde 1 (udsatte borgere).</p> <p>Jf. bilag A1 afsnit 8.3 opfordrer Ordregiver Tilbudsgiver til at komme med konstruktive forslag til indsatsen for gruppen af borgere under indsatsspor 5.</p> <p>Ordregiver gør opmærksom på, at borgere typisk vil blive booket i flere timer i gennemsnit per uge i indsatspor 5 (5-9 timer per uge) end fx i indsats 1A under indsatsspor 1 (2-4 timer per uger). Det betyder, at prisen per forløb per uge under indsatsspor 5 typisk vil være højere end prisen per uge under fx indsats 1A under indsatsspor 1.</p>
84	07.02.20	Spørgsmål til Bilag C4 punkt 1.2.4. om ordregivers ret til opkrævning af betaling for e-post fra Leverandør til borger. Kan Ordregiver sige noget mere om, hvad disse opkrævninger via det nye ordrestyringssystem forventes at beløbe sig til?	Ordregiver kan på nuværende tidspunkt ikke præcisere dette yderligere. Ordregiver kan først oplyse mere konkret om, hvad det nye Ordrestyringssystem får af funktionaliteter (herunder eventuelle udgifter for leverandøren), når systemet er udviklet og leveret til Ordregiver. Leverandører – der indgår kontrakt med – vil blive informeret løbende om status på Ordregivers anskaffelse af det nye it-ordrestyringssystem, jf. bilag I
85	07.02.20	Spørgsmål til bilag E, punkt 2.2 om leverandørens opgaver, hvor det anføres, at leverandøren skal ”forberede etableringen af virksomhedspraktik og ansættelse med løntilskud via anden aktør-adgang i VITAS jf. Punkt 10.” Er disse krav primært knyttet til udbudsområde 1 og 2? Vil det sige, at det for udbudsområde 4 ikke vil være relevant at forberede etableringen af	Kravene til at forberede etablering af virksomhedspraktik og løntilskud via anden aktør-adgang i VITAS er umiddelbart primært knyttet til udbudsområde 1, 2 og 3, men kan ikke udelukkes, at det på sigt også bliver relevant for udbudsområde 4.





		virksomhedspraktik i VITAS?	
86	07.02.20	Spørgsmål til bilag E, punkt 14 om offentlig webside. Kan denne webside være en underside på leverandørens egen webside?	Ja.
87	07.02.20	Spørgsmål til Bilag M0 – databehandleraftale I databehandleraftalens bilag 3 beskrives under afsnittet ”Den dataansvarliges tilsyn med behandlingen hos Databehandleren”, at databehandleren skal fremlægge en årlig type II-revisorerklæring ”såfremt der er tale om en kritisk applikation til kunden (...)” Vil kravet om revisorerklæring være gældende for leverandører på udbudsområde 4, eller er det tilstrækkeligt med den i databehandleraftalens punkt 3.6 beskrevne dokumentation?	Leverandører på alle udbudsområder (udbudsområde 1-4) skal følge de krav, der er anført i databehandleraftalen (bilag M), herunder kravet om, at ”Databehandleren skal hvert år senest den 1. august det efterfølgende år fremlægge en generel type II-revisorerklæring for det forudgående år” jf. bilag M0 afsnit 2.2.
88	09.02.20	Ordregiver har ifølge Bilag E pkt. 4.2. mulighed for at indhente samtykke til, at SMS må benyttes ved indkaldelse til 1. mødedag, men der står samtidig at ”Ordregiver indhenter dog som udgangspunkt ikke samtykke hos borgeren til, at Leverandøren må benytte SMS til påmindelser og servicebeskeder.” Hvorfor gør Ordregiver ikke det?	Der er flere hensyn, der taler for, at Ordregiver som udgangspunkt ikke indhenter samtykke til, at leverandøren kan sende sms til borger:  1) Det er valgfrit for leverandøren, om denne ønsker at benytte muligheden for at sende sms til borger, hvorfor det er leverandøren, der i det enkelte forløb skal indhente samtykke hertil fra borgeren. Ud fra hensynet til ikke at indhente unødvendige samtykker, bør samtykket derfor først indhentes, når leverandøren ønsker at sende sms til borger.  2) Det skal være tydeligt for borger, at det ikke er en forudsætning for at deltage i et forløb, at der er afgivet samtykke til at modtage servicebeskeder via SMS fra leverandøren.  3) Det skal være så simpelt og gennemskueligt for borger som muligt, hvem der sender servicebeskederne, og hvor samtykket i givet fald skal tilbagekaldes.  4) Hensyn til, at borger kan ønske at give samtykke til én leverandør men ikke til en anden.
89	09.02.20	Ordregiver stiller i Bilag E pkt. 5, krav om, at borger skal	Borger skal i et uge-/månedsskema gøres bekendt med de aktiviteter, der er planlagt hos leverandøren i den





		have sit uge/månedsskema udleveret på 1. mødedag. Det gør det svært for en Leverandør at lave indsatsen individuel og inddragende, som ellers også efterspørges flere steder. Hvordan forholder Ordregiver sig til dette? Kan man evt. lave et indledende skema, der ikke udspecificerer de konkrete aktiviteter, men blot dato og tidspunkt?	kommende tid. Ændres skemaet, skal borger have et opdateret skema, jf. bilag E, afsnit 5.  Leverandør kan alene indføre de aktiviteter, som leverandøren har planlagt for borger. Hvis leverandøren kun har planlagt en enkelt aktivitet for borger (fx en næste mødedag, hvor en mere udførlig aktivitetsplan skal planlægges), skal borger gøres bekendt med dette i uge-/månedsskemaet og have udleveret et nyt og opdateret uge-/månedsskema, når der er planlagt flere aktiviteter.
90	09.02.20	I Bilag C1-4 skriver Ordregiver, at "Det forventes, at et nyt kommende Ordrestyringssystem (se bilag I) - via Ordregiver (Jobcenter København) - bl.a. vil muliggøre kommunikation/brevafsendelse via sikker e-post fra en Leverandør til en henvist borgers e-postkasse (e-boks). Ordregiver forbeholder sig retten til at kræve udgiften ved kommunikation i et kommende nyt Ordrestyringssystem mellem Leverandør og henvist borger dækket af Leverandøren." Kan Ordregiver præcisere betydningen af dette krav evt. med et eksempel?	Se svar på spørgsmål 84.
91	09.02.20	Angående udarbejdelse af leverandørrapporter i bilag D1-D4: Er det tilladt at tilføje hændelser til den præsenterede cases ved udarbejdelse af Leverandørrapporter?	Ja.
92	09.02.20	Bilag E pålægger Ordregiver Leverandøren at afholde udgifter til tolk. Kan Ordregiver oplyse, hvor stor en andel af de visiterede borgere, der historisk har anvendt tolk for hvert indsatsspor under hvert udbudsområde, eller evt. anden udspecificeret opdeling?	Det har Ordregiver desværre ikke mulighed for. Det skyldes bl.a., at der løbende sker ændringer i visitationsmønsteret.



93	09.02.20	Ordregiver ønsker jf. svar nr. 3 fra Bilag V, en beskrivelse af den samlede vifte af individuelle aktiviteter, der kan tilkøbes under elementet individuel tid, og der hertil skal angives en timepris. Men som leverandør med mange fagligheder tilgængelig, er det svært at tilbyde alle aktiviteter til samme timepris. Kan det være en mulighed, at der tilbydes differentierede timepriser pr. tilbudte faglighed?	Nej, der kan ikke tilbydes differentierede timepriser pr. tilbudte faglighed. Tilbudsgiver skal angive én timepris for hhv. element 1, element 2 og element 3 og skal angive de aktiviteter, der kan leveres, ved hvert element.
94	10.02.20	Snusepraktik nævnes som en aktivitet i udbudsmaterialet under udbudsområde 2. Da mini/snusepraktik os bekendt udgik af loven pr. 1. januar 2020, vil vi høre, om det er en aktivitet, som ordregiver ønsker skal indgå i indsatsen - eller netop ikke bør indgå.	Se svar på spørgsmål 56.
95	10.02.20	I udbudsområde 2 er et vigtigt omdrejningspunkt, at den sygemeldte kommer i ordinære timer - vi går her ud fra, at det også gælder ledige sygemeldte. Dog er vi i tvivl om, hvordan ordregiver tænker, at den sygemeldte kommer i job uden at måtte søge job som sygemeldt. Er der således udelukkende tale om jobformidling fra leverandørens side, hvor den sygemeldte selv er passiv, eller hvordan vurderer ordregiver, at den sygemeldte finder et job under sin sygemelding uden at måtte søge job?	Se svar på spørgsmål 53.  Se derudover Ankestyrelsens principafgørelsen 106-10 vedr. mulighed for at søge arbejde med skånebehov under sygemelding.
96	10.02.20	Udbudsområde 1 og 2: Vi har et uddybende spørgsmål til spørgsmål 3 vedr. elementerne til løbende udvikling. Er det korrekt forstået, at der i den samme indsats (element) netop kan indgå forskellige aktiviteter, som ordregiver frit kan vælge	Et element skal kunne indeholde flere forskellige aktiviteter. Under de enkelte elementer skal tilbudsgiver, som nævnt ved spørgsmål 3, angive, hvilke aktiviteter Tilbudsgiver vil kunne tilbyde under elementerne.  Ved oprettelse af et nyt beskæftigelsestilbud i løbet af kontraktperioden (via anvendelsen af bl.a. et element), vil antallet af aktiviteter, der skal kunne leveres under et



		fra, men at ordregiver i en og samme bestilling kun kan vælge en aktivitet – fx <u>enten</u> fysisk træning eller individuel jobsøgning men ikke begge dele i samme bestilling?	<p>element bl.a. afhænge af, hvor mange timer per uge elementet udgør af det nye beskæftigelsestilbud. Såfremt der fx oprettes et nyt beskæftigelsestilbud, der bl.a. består af element 1 'individuel tid, standard' i 2 timer per uge kan det tænkes, at der er tid til tilrettelæggelse af mere end én individuel aktivitet om ugen i disse to timer (det kan fx tænkes, at der både kan være tid til individuel jobsøgning og individuel fysisk træning). Vurdering af antal mulige aktiviteter til de enkelte borgere i et beskæftigelsestilbud kan evt. ske i et samarbejde mellem jobcenter og leverandør.</p> <p>Såfremt der oprettes et nyt beskæftigelsestilbud i løbet af kontraktperioden, gælder de samme rammer for jobcentrets mulighed for bestilling af aktiviteter, som ved de beskæftigelsesforløb, der skal kunne visiteres til ved opstarten af kontrakten. Dvs. at medarbejderne på jobcentret vil i bestillingen have mulighed for at angive former for aktiviteter, der skal indgå som en del af det tilbud (herunder som en del af et element), de visiterer en borger til, jf. bilag G, afsnit 3.2.</p>
97	10.02.20	<p>Kan ordregiver bekræfte, at fremsendelse af gyldig forsikringspolice (uden et underskrevet Bilag Q) imødekommer kravet under pkt. 7.3.3. i Udbudsbetingelserne, hvor der står: Kopi af forsikringspolice <u>eller</u> erklæring fra det relevante forsikringsselskab (eventuel anvendelse af bilag Q) (understregning tilføjet).</p> <p>Der fremgår nemlig følgende af Bilag Q: <i>Tilbudsgivere, der ikke er omfattet af Statens selvforsikring skal have bilag Q underskrevet af sit forsikringsselskab i forhold til opfyldelse af egnedskriteriet ift. forsikring jf. udbudsbetingelserne pkt. 7.3.3. Her udfyldes 1.3.</i></p>	<p>Ja.</p> <p>Tilbudsgiver kan jf. udbudsbetingelserne pkt. 7.3.3 dokumentere opfyldelse af kravet om erhvervsansvarsforsikring, jf. udbudsbetingelserne pkt. 7.2.2, ved:</p> <p><a href="#">7.3.3 Økonomisk og finansiel formåen</a></p> <p>Tilbudsgiver skal dokumentere sin økonomiske og finansielle formåen ved fremlæggelse af:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Kopi af forsikringspolice eller erklæring fra det relevante forsikringsselskab (eventuel anvendelse af bilag Q).</a></li></ul> <p>Tilbudsgiver kan således vælge at anvende bilag Q. Såfremt Tilbudsgiver vælger at anvende bilag Q, skal kravene i bilag Q overholdes.</p>
98	11.02.20	Kan Ordregiver give et estimat på, hvor mange borgere, der årligt vil blive visiteret til udbudsområde 4 og hvor mange samtaler, der gns. vil blive visiteret til?	<p>Nej, der kan Ordregiver desværre ikke.</p> <p>Se evt. svar på spørgsmål 54.</p>



99	11.02.20	<p>Ordregiver skriver i kravspecifikationen for sygemeldte borgere, at borgere, der visiteres til virksomhedssporet ofte vil blive visiteret til indsats 1B. Har Ordregiver mulighed for at lave et lignende estimat for fordeling af borgere på indsatsspor 1A-1D under udbudsområde 1- Udsatte borgere?</p>	<p>Ordregiver forventer, at de fleste borgere, der visiteres til en indsats under indsatsspor 1 i udbudsområde 1 (udsatte borgere) vil blive visiteret til indsatsspor 1A og 1B. Der kan i aftaleperioden der dog ske ændringer i anvendelsen af de forskellige indsatser.</p> <p>Dette er en yderligere præcisering af svaret til spørgsmål 55.</p>
100	11.02.20	<p>Ordregiver skriver i Bilag E pkt.5, at "Leverandøren skal planlægge borgerens aktiviteter og udarbejde et uge-/månedsskema (herefter "Skema"), som skal udleveres til borger på 1. mødedag"</p> <p>Er det et ufravigeligt krav, at borgere, der kun er tilknyttet fastholdelsessporene 2A-B på hhv. udbudsområde 1 og 2 også modtager disse skemaer? Det vurderes, at de i mange tilfælde kan være unødvendige.</p>	<p>Ja. Jf. bilag E er alle bestilte timer i alle forløb hos leverandøren aktivitetstimer, som borger skal gøres bekendt med gennem et udleveret uge-/månedsskema.</p>
101	11.02.20	<p>Ordregiver stiller som krav i Bilag A4, at en borger skal have min. en samtale med en psykiater. Kan Ordregiver uddybe, hvad formålet med denne samtale er eller kan være? Hvad forventes udbyttet af kun en samtale med en psykiater at være? Er der tale om speciallægeerklæringer?</p>	<p>Se svar på spørgsmål 12</p>
102	11.02.20	<p>Hvor mange samtaler/uger visiteres borgere under udbudsområde 4 gennemsnitligt til? Der spørges mhp. at kunne udregne et gennemsnit ml. anvendelse af psykolog og psykiater ift. prissætning.</p>	<p>En borger vil typisk blive visiteret til én time om ugen i gennemsnit, jf. bilag A4 afsnit 5.</p>
103	11.02.20	<p>Ang. pkt. 2.2.2 Opsigelse: Er det korrekt forstået, at Ordregiver kan opsig ordrer uden varsel og uden at betale, så risikoen for aflyste timer mm. hviler på leverandøren?</p>	<p>Pkt. 2.2.2 i bilag Y 'Udkast til rammeaftalen' er Ordregivers adgang til at opsig Kontrakten.</p> <p>De enkelte Ordre på Kontrakten og Ordregives adgang til at opsig disse behandles efter bilag E pkt. 3.2.</p>



			Betaling for Ordre der annulleres, følger bestemmelserne i bilag C1-4.
104	11.02.20	I Pkt. 2.10 står, at "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." Mener Ordregiver at denne bestemmelse er relevant for samarbejdet? Der kan i sagens natur ikke være tale om en tidsbestemt og ubegrænset adgang til ydelserne.	Ja. Pkt. 2.10 i bilag Y 'Udkast til rammeaftale' angår (som det fremgår af teksten) også eventuelle tilknyttede ydelser og rettigheder, som er nødvendige for Ordregiver og ikke alene den enkeltes borgers indsats.
105	11.02.20	I pkt. 6.3.1 Afhjælpning, beskriver Ordregiver sin ret for at tilbageholde vederlag. Bør det ikke præciseres, at det kun er vederlaget for den manglende/mangelfulde levering, der tilbageholdes? Det virker ikke rimeligt, hvis Ordregiver kan tilbageholde vederlag udover det, der har med den manglende levering at gøre.	Ordregiver vurderer altid i hvilket omfang vederlag på rimelig vis kan tilbageholdes. Ordregiver vil ikke ændre afsnittet.
106	12.02.20	Udbudsområde 1, spor 5 - Tilbud til særligt udsatte borgere: Kan ordregiver redegøre nærmere for målgruppens forudsætninger for at deltage i et beskæftigelsesforløb? Har de fx tidligere deltaget i en række forløb, som de har fået sparsomt udbytte af? Kan man forvente, at der ikke blot er tale om ustabil fremmøde, men om intet fremmøde for hovedparten af målgruppen?	Se svar på spørgsmål 83.
107	12.02.20	Udbudsområde 1, spor 5 - Tilbud til særligt udsatte borgere: Hvor mange borgere forventes der at kunne blive visiteret til en leverandør i en given periode? Her tænker vi på mulighederne for at lave gruppeforløb med mere end 2	Ordregiver har desværre ikke mulighed for at oplyse om, hvor mange borgere der forventes at kunne blive visiteret i en given periode. Ordregiver vil foretage en individuel vurdering af, hvilket tilbud de enkelte borgere vil kunne profitere af.  Se evt. svar på spørgsmål 55



		personer ad gangen. Hvad er kravet ift. løbende optag?	
108	12.02.20	Udbudsområde 1 og 2, elementer til løbende udvikling: Vi er klar over, at formålet for ordregiver med disse elementer er at have fleksibilitet til at kunne bestille ekstra indsats i fremtiden ved behov. Men kan ordregiver redegøre nærmere for, hvad formålet er for borgeren? Er der i blot tale om tilkøb af mere individuel tid til at understøtte alle de øvrige indsats, der ligger i det nuværende udbud? Eller er formålet, at borgerne skal have mulighed for helt andre typer indsats end i det nuværende udbud?	<p>Formålet med elementerne er at sikre mulighed for, at Ordregiver i samarbejde med leverandørerne – efter kontraktindgåelsen – løbende kan oprette nye beskæftigelsestilbud, såfremt der opstår uforudsete og nye behov. Da der er tale om uforudsete indsatsbehov har Ordregiver på nuværende tidspunkt ikke mulighed for at præcisere det konkrete formål med evt. oprettelse af nye beskæftigelsestilbud ud over det, der er fremgår af kravspecifikationerne (bilag A1 og A2).</p> <p>Jf. bilag G vil bl.a. den løbende indsamling af erfaringer og viden i både jobcentret og hos leverandøren danne udgangspunkt for at vurdere, om der er behov for at oprette nye tilbud.</p>
109	13.02.20	Ordregiver angiver i pkt. 6.2 at rammen for indsatssporet er at "afdække, hvad der skal til, for at borger kan komme i beskæftigelse". Jf. Kap. 14 i Lov om aktiv beskæftigelsesindsats, har borgere ret til bl.a. tilbud om et læse-, skrive-, regne- eller ordblindkursus, hvis en test har vist behov for et sådant kursus. Forventer Ordregiver, at Leverandøren tilbyder disse kurser eller blot, at behovet herfor testes?	Det er ikke et krav, at Tilbudsgiver skal kunne tilbyde disse kurser.
110	13.02.20	Ordregiver har angivet "Fastholdelse på virksomhed" som resultatmål for alle virksomhedsspor under både Udbudsområde 1 (1A-1D) og Udbudsområde 2 (1A-1C). Samtidig insinueres det flere steder i materialet og i spg. og svar, at borgeren vil blive overført til Fastholdelsesspor 2A og 2B, eller at forløbet vil blive forkortet, såfremt en borger opnår tilknytning til en virksomhed. Det er derfor ikke tydeligt, om Ordregiver forventer, at der under	<p>Fastholdelse på virksomhed er både en del af indsatsspor 1 'virksomhedsspor' og 2 'fastholdelse på virksomhed' under hhv. udbudsområde 1 og 2.</p> <p>Det vil være en konkret og individuel vurdering i jobcentret af, hvilket tilbud borgeren vurderes at kunne profitere mest af. I denne vurdering kan bl.a. indgå en afvejning af, om borger efter et afsluttet forløb under indsatsspor 1 fortsat har behov for aktiviteter efter kap. 14, eller om borger udelukkende har behov for en mentorindsats mhp. at blive fastholdt på virksomheden, og dermed skal visiteres til en indsats under indsatsspor 2.</p>



		<p>Virksomhedssporene er indregnet en fastholdelsesindsats? Tilbudsgiver har et uhensigtsmæssigt incitament til at forringe indholdet i den fastholdelsesindsats, der tilbydes under virksomhedssporene, så Ordregiver overfører borgere til 2A eller 2B. Kan Ordregiver tydeliggøre, om det er intentionen, at der i praksis skal leveres fastholdelsesindsats under virksomhedssporene 1A-1D for udbudsområde 1 og 1A-1C for udbudsområde 2? Hvis det er intentionen, kan Ordregiver så beskrive, hvordan det vurderes om en borger skal bibeholdes i fastholdelsesindsatsen under virksomhedssporet eller overføres til fastholdelsesindsatsen under 2A-2B?</p>	
111	13.02.20	<p>Vedr. udbudsbetingelserne pkt. 7.2.4; Hvad forstås ved Egnethed baseret på andre virksomheders formåen? Gælder det også underleverandører?</p>	<p>Tilbudsgivere der ikke kan opfylde Ordregivers krav til egnethed jf. udbudsbetingelserne pkt. 7.2, kan basere sin egnethed på andre virksomheder. Det betyder, at hvis en virksomhed ikke opfylder fx kravene til omsætning, kan de basere opfyldelsen på en anden virksomhed. Dette skal dokumenteres jf. udbudsbetingelserne pkt. 7.3.5.</p> <p>Såfremt Tilbudsgiver har til hensigt at anvende underleverandører, skal der i løsningsbeskrivelsen (bilag D1 – D4) angives de dele af Kontrakten der forventes opfyldt af underleverandører. Herudover skal Tilbudsgiver vedlægge bilag P ift. oplysning om de underleverandører, som Tilbudsgiver forventer at anvende.</p>
112	13.02.20	<p>Vedr. rammeaftalens pkt 5.6.3; Bestemmelsen omkring ansvarsbegrænsning, hvoraf det fremgår, at der er tale om en begrænsning på 1 mil eller 5 gange den årlige omsætning, forekommer efter vores vurdering at være ubalanceret, da der efter vores beregning er tale om enten 1 million eller</p>	<p>Ordregiver vil ikke genoverveje beløbet eller formuleringen.</p>





		potentielt set mere end 100 millioner. Vil kommunen genoverveje beløbet, og revurdere formuleringen?	
113	14.02.20	Vi vil gerne opfordre ordregiver til at lægge nogle nye skabeloner til løsningsbeskrivelse op, som ikke er fyldt med mærkelig formatering – der bl.a. gør, at kapitlernes overskrifter og rammerne til udfyldelse ikke følges ad. Som det er lige nu, kan man ikke få lov til at lave et samlet sammenhængende tilbud, hvor man udnytter pladsen og det sidetal, der er angivet som max, fordi skabelonen laver hele og halve tomme sider. Især skabelonen til udbudsområde 3 er helt tosset. Alternativt vil vi bede ordregiver om at forholde sig til det faktiske sidetal, der er levereret, og ikke skabelonens længde med udnyttet plads.	<p>I løsningsbeskrivelserne (bilag D1-D4) er der visse steder indsat formatering med sideskift. Tilbudsgiver må gerne fjerne disse formateringer med sideskift for at undgå tomme eller halvtomme sider.</p> <p>Derudover har Ordregiver vedlagt nye versioner af løsningsbeskrivelserne (bilag D1-D4) til spørgsmål-/svararket udsendt d. 18.2.2020, som Tilbudsgiver kan vælge at benytte.</p>
114	14.02.20	I Bilag B1 Tabel 1 præsenteres den samlede målgruppe som samlet er 13.767. Skal det forstås sådan, at 13.767 borgere fordeles på de valgte leverandør pr. år? Eller skal det forstås som, at 13.767 borgere fordeles i løbet af hele kontraktperioden? Eller er tallet blot den samlede målgruppe, men som ikke nødvendigvis visiteres til en leverandør?	<p>Borgerne beskrevet i målgruppebeskrivelserne i bilag B1 og B2 er samtlige antal borgere i de LAB-målgrupper i Københavns kommune, som hhv. udbudsområde 1 og 2 primært er målrettet.</p> <p>Det er ikke samtlige af 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, jf. bilag B1 og B2.</p>
115	14.02.20	I Bilag B2 præsenteres den samlede målgruppe som samlet er 6.976. Skal det forstås sådan, at 6.976 borgere fordeles på de valgte leverandør pr. år? Eller skal det forstås som, at 6.976 borgere fordeles i løbet af hele kontraktperioden? Eller er tallet blot den samlede målgruppe, men	Se svar på spørgsmål 114





		som ikke nødvendigvis visiteres til en leverandør?	
116	14.02.20	Skal sygemeldte i mestringssporet udarbejde CV, mens de er hos leverandøren – når det er et kursus i mestring?	Det er ikke et krav, at der skal udarbejdes CV for borgere, der visiteres til en indsats under indsatsspor 3 'mestringskursus' under udbudsområde 2 (sygemeldte borgere)
117	14.02.20	Vægter beskrivelser under punkt 3 præsentation af tilbudsgiver, hvis vi henviser til dem under de andre punkter i løsningsbeskrivelserne?	Nej, se svar nr. 66.  Ordregiver anbefaler derfor, at præsentation under pkt. 3 i løsningsbeskrivelserne D1 og D2 holdes kort, og at al information der er relevant for tilbuddet anføres i de afsnit der er relevante for det enkelte tilbud, jf. udbudsbetingelsernes pkt. 8 afsnit om grundlag for evalueringen.
118	14.02.20	Ordregiver præsenterer som indledning til Bilag A1-A4, hvad indsatsen for at realisere Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets vision skal indeholde. Her indgår ord som omsorg og inddragelse. Der er i Kravspecifikationen lagt vægt på et individuelt fokus og "opbygning af en tillidsfuld relation med borger". I Kommunens politiske aftale om udsatte borgere fra 2015 står, at "Borgeren skal opleve kontinuitet og sammenhæng i forløbet, og at de forskellige aktører kommunikerer ordentligt, sagligt og pædagogisk med borgeren. Borgerens personlige koordinerende sagsbehandler skal skabe sammenhæng og forståelse, så kontakten mellem borger og jobcenter handler om borgerens udvikling og ikke systemets behov."  Ovenstående brødtekster peger den ønskede indsats i en retning, som det vurderes står i modsætning til det niveau af kontrol, der kræves jf. bilag E - Administrative Krav. Her kræver Ordregiver bl.a. at "Leverandøren tjekker op med evt. tredjepart	Ordregiver vurderer, at kravene i det administrative bilag (bilag E), der i spørgsmål 118 henvises til, ikke er i uoverensstemmelse med bl.a. Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets vision fra 2018, samt ønsket om at skabe en sammenhængende indsats med fremdrift for de enkelte borgere.  I spørgsmålet henvises dels til, at der i bilag E stilles krav om, at "Ordregiver forudsætter, at Leverandøren tjekker op med evt. tredjepart (fx virksomhed) og borger om, hvorvidt borgeren er fremmødt og gør notat herom i protokollen". Tekstuddraget vedrører de aktiviteter, der ikke foregår med deltagelse af en ansat hos leverandøren. Baggrunden for dette krav er bl.a. at sikre, at borgeren får en sammenhængende indsats, der er beskæftigelsesrettet, og som dermed kan være med til skabe fremdrift i borgerens forløb.  Derudover fremhæves i spørgsmålet, at Ordregiver stiller krav om, at borgeren skal have udleveret et uge-/månedsskema. Dette krav skyldes særligt et hensyn til borgeren, herunder at borgeren har viden om, hvornår borgeren skal møde op i tilbuddet og viden om, hvilke aktiviteter borgeren skal deltage i. Bl.a. kan flere borgere opleve en utryghed ved ikke at vide, hvilke aktiviteter de skal deltage i ude hos en leverandør.  Ordregiver påpeger, at borger ikke skal have tilsendt et uge-/månedsskema forud for første mødedag hos leverandøren men derimod skal indkaldes via brev til første mødedag, jf. bilag E, pkt. 4. Herefter skal borger have udleveret uge-/månedsskema med planlagte aktiviteter, jf. bilag E, pkt. 5, og disse skemaer kan med fordel udfyldes sammen med borger, herunder på første mødedag. Se i øvrigt svar på spsm 89 om uge/månedsskema.



	<p>(fx virksomhed) og borger om, hvorvidt borgeren er fremmødt og gør notat herom i protokol." Dette modvirker tillid.</p> <p>Dertil skriver Ordregiver, at borgere skal have udleveret et uge-/månedsskema senest ugen før, at skemaet tages i brug. Ved opstart af forløb, kan skemaet derfor i sagens natur ikke udarbejdes i samarbejde med borger, men dikteres i stedet af leverandøren. Dette modvirker inddragelse.</p> <p>Der synes at være et clash ml. Ordregivers vision for borgerinddragelse og tillid og de administrative kontrolkrav. Det gør det svært som tilbudsgiver at navigere i den ønskede retning. Vil Ordregiver kommentere på disse forhold? Svaret virker afgørende for, hvordan indsatsen skal præsenteres og kan derfor betyde, at der skal foretages store tilpasninger i Tilbudsgivers Løsningsbeskrivelser, hvorfor et svar hurtigst muligt påskønnes.</p>	
--	--	--



## Bilag X

# Udbudsbekendtgørelse

Denne bekendtgørelse på TED-webstedet: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:34788-2020:TEXT:DA:HTML>

**Danmark-København: Vejledning og rådgivning  
2020/S 016-034788**

**Sociale og andre specifikke tjenesteydelser – offentlige kontrakter**

**Udbudsbekendtgørelse**

**Tjenesteydelser**

**Retsgrundlag:**

Direktiv 2014/24/EU

**Del I: Ordregivende myndighed**

**I.1) Navn og adresser**

Officielt navn: Københavns Kommune - Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

CVR-nummer: 64942212

Postadresse: Bernstorffsgade 17

By: København V

NUTS-kode: DK

Postnummer: 1592

Land: Danmark

Kontaktperson: Christian Schiørring

E-mail: [e72s@kk.dk](mailto:e72s@kk.dk)

**Internetadresse(r):**

Overordnet internetadresse: <https://permalink.mercell.com/121995779.aspx>

**I.2) Information om fælles indkøb**

**I.3) Kommunikation**

Udbudsmaterialet er gratis, ubegrænset og fuldt tilgængeligt på: <https://permalink.mercell.com/121995779.aspx>

Yderligere oplysninger fås på den ovennævnte adresse

Bud eller ansøgninger om deltagelse skal sendes elektronisk via: <https://permalink.mercell.com/121995779.aspx>

**I.4) Type ordregivende myndighed**

Regional eller lokal myndighed

**I.5) Hovedaktivitet**

Generelle offentlige tjenester

**Del II: Genstand**

**II.1) Udbuddets omfang**

**II.1.1) Betegnelse:**

Udbud af beskæftigelsesindsats for udsatte og sygemeldte borgere

**II.1.2) Hoved-CPV-kode**

85312300

**II.1.3) Kontrakttype**

Tjenesteydelser

II.1.4) **Kort beskrivelse:**

Ved nærværende udbud ønsker Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen at indgå aftale om køb af indsatser efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats for udsatte og sygemeldte borgere i København Kommune.

Tryk her <https://permalink.mercell.com/121995779.aspx>

II.1.5) **Anslået samlet værdi**

Værdi eksklusive moms: 800 000 000.00 DKK

II.1.6) **Oplysninger om delkontrakter**

Kontrakten er opdelt i delkontrakter: nej

II.2) **Beskrivelse**

II.2.1) **Betegnelse:**

II.2.2) **Supplerende CPV-kode(r)**

85300000

85310000

II.2.3) **Udførelsessted**

NUTS-kode: DK011

II.2.4) **Beskrivelse af udbuddet:**

Udbuddet omfatter indsatser for udsatte og sygemeldte borgere efter lov om en aktivbeskæftigelsesindsats, kapitel 11 - virksomhedspraktik, kapitel 12 - ansættelse medlønstilskud, kapitel 14 - vejledning og opkvalificering og kapitel 26 - mentorstøtte (den nye beskæftigelseslovgivning, der træder i kraft 1.1.2020).

Der efterspørges indsatser for 4 delmålgrupper af udsatte og sygemeldte borgere. Området for udsatte borgere er yderligere opdelt i 2 dele.

— Udsatte borgere:

— - Del 1 - Hovedetsporet,

— - Del 2 - Tilbud til særligt udsatte borgere,

— Sygemeldte borgere,

— Borgere med erhvervet hjerneskade,

— Beskæftigelsesrettet vejledning og afklaring af psykisk lidelser.

Tilbudsgiver kan byde på én, flere eller alle delmålgrupper. Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen garanterer ikke nogen minimumsomsætning i forbindelse med udbuddet.

II.2.6) **Anslået værdi**

Værdi eksklusive moms: 800 000 000.00 DKK

II.2.7) **Kontraktens eller rammeaftalens varighed**

Start: 01/07/2020

Slut: 30/06/2023

II.2.13) **Oplysninger om EU-midler**

Udbuddet vedrører et EU-finansieret projekt og/eller program: nej

II.2.14) **Yderligere oplysninger**

**Del III: Juridiske, økonomiske, finansielle og tekniske oplysninger**

III.1) **Betingelser for deltagelse**

III.1.4) **Objektive regler og kriterier for deltagelse**

Liste over og kort beskrivelse af regler og kriterier:

Tilbudsgiver må ikke være omfattet af udelukkelsesgrundene i udbudslovens § 135, stk. 1 og 3, § 136, nr. 1-3 og § 137, nr. 1-6. Tilbudsgiver skal opfylde følgende krav til udøvelse af det pågældende erhverv: Tilbudsgiver skal være registreret i Det Centrale Virksomhedsregister (CVR), hvis tilbudsgiver er en dansk virksomhed. Er tilbudsgiver en udenlandsk virksomhed, skal tilbudsgiver lade sig registrere i Registret for Udenlandske Tjenesteydere (RUT). Tilbudsgiver skal opfylde følgende krav til økonomisk og finansiel formåen: Tilbudsgivers erhvervsansvarsforsikring skal have en dæknings pr. forsikringsår på minimum 500 000 DKK pr. skadebegivenhed for tingskade og 10 000 000 DKK pr. skadebegivenhed for personskade. Tilbudsgivers gennemsnitlige omsætning i de 3 seneste disponible regnskabsår eller tilbudsgivers omsætning i det seneste disponible regnskabsår skal udgøre minimum 5 000 000 DKK (ekskl. moms).

III.1.5) **Oplysning om reserverede kontrakter**

III.2) **Kontraktbetingelser**

III.2.1) **Oplysninger om en bestemt profession**

III.2.2) **Kontraktudførelsesvilkår:**

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

**Del IV: Procedure**

IV.1) **Beskrivelse**

IV.1.1) **Procedureform**

IV.1.3) **Oplysninger om rammeaftale**

Udbuddet indebærer udarbejdelse af en rammeaftale

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

IV.1.11) **Tildelingsprocedurens hovedtræk:**

Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen vil tildele rammeaftalen til de tilbudsgivere, der har afgivet det økonomisk mest fordelagtige tilbud, hvilket identificeres på grundlag af det bedste forhold mellem pris og kvalitet. Ordregiver vil anvende følgende underkriterier med den for hvert kriterium anførte vægt: Kvalitet 80% og pris 20%.

IV.2) **Administrative oplysninger**

IV.2.1) **Tidligere offentliggørelse om samme kontrakt**

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

Dato: 25/02/2020

Tidspunkt: 11:00

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

Dansk

**Del VI: Supplerende oplysninger**

VI.2) **Oplysninger om elektroniske arbejdsgange**

VI.3) **Yderligere oplysninger:**

VI.4) **Klageprocedurer**

VI.4.1) **Organ med ansvar for klageprocedurerne**

Officielt navn: Nævnenes Hus

Postadresse: Toldboden 2

By: Viborg

Postnummer: 8800

Land: Danmark  
E-mail: [kflu@naevneneshus.dk](mailto:kflu@naevneneshus.dk)  
Telefon: +45 72405600  
Fax: +45 33307799  
Internetadresse: <http://www.naevneneshus.dk>

VI.4.2) **Organ med ansvar for mæglingsprocedurerne**

VI.4.3) **Klageprocedure**

Præcise oplysninger om klagefrist(er):

Præcise oplysninger om klagefrist(er): I henhold til LBK nr. 593 af 2.6.2016 om lov om Klagenævnet for Udbud gælder følgende klagefrister i relation til gennemførelse af udbud:

Klage over ikke at være prækvalificeret skal være indgivet til Klagenævnet for Udbud inden 20 kalenderdage regnet fra dagen efter den dag, hvor ordregiveren har afsendt en underretning til de berørte ansøgere om, hvem der er blevet prækvalificeret, hvis underretningen har angivet en kort redegørelse for de relevante grunde for beslutningen, jf. lovens § 7, stk. 1.

Klage over tildeling af kontrakten skal være indgivet til Klagenævnet for Udbud inden 45 dage efter, at ordregiveren har offentliggjort en bekendtgørelse i Den Europæiske Unions Tidende om, at ordregiveren har indgået en kontrakt.

Klage i forbindelse med indgåelse af en rammeaftale skal indgives inden 6 måneder regnet fra dagen efter den dag, hvor ordregiver har underrettet de berørte ansøgere og tilbudsgivere.

Senest samtidig med at en klage indgives til Klagenævnet for Udbud, skal klageren skriftligt underrette ordregiveren om, at klage indgives til Klagenævnet for Udbud, og om, hvorvidt klagen er indgivet i standstill perioden, jf. lovens § 6, stk. 4. I tilfælde, hvor klagen ikke er indgivet i standstill perioden, skal klageren tillige angive, hvorvidt der begæres opsættende virkning af klagen, jf. lovens § 12, stk. 1.

Samtidig med indgivelse af klage skal der indbetales et klagegebyr på 20 000 DKK til Klagenævnet for Udbud.

VI.4.4) **Tjeneste, hvor der kan fås oplysninger om klageproceduren**

Officielt navn: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Postadresse: Carl Jacobsens Vej 35

By: Valby

Postnummer: 2500

Land: Danmark

E-mail: [kfst@kfst.dk](mailto:kfst@kfst.dk)

Telefon: +45 41715000

Fax: +45 41715100

Internetadresse: <http://www.kfst.dk>

VI.5) **Dato for afsendelse af denne bekendtgørelse:**

20/01/2020