



**Københavns Kommune**

**Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

---

# **Rammeaftale om køb af beskæftigelsesindsatser for udsatte borgere over 30 år**

---

**DATO: xx.xx.2024**



## Indhold

<b>1.1</b>	<b>Udbudsbilag</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Baggrund og formål</b>	<b>7</b>
2.1	Definitioner	7
2.2	Sprog og møntfod	8
<b>3</b>	<b>Rammeaftalens genstand</b>	<b>9</b>
3.1	Aftale grundlag	9
3.1.1	Generelt .....	9
3.1.2	Eksklusivitet og omfang .....	9
3.1.3	Tildeling af Ordre .....	9
3.2	Rammeaftaleperioden	10
3.2.1	Rammeaftaleperiode og opsigelse .....	10
3.3	Leverandørens Ydelser	10
3.3.1	Generelt .....	10
3.3.2	Instruktion og vejledninger .....	11
3.3.3	Dokumentation .....	11
3.4	Miljøkrav	12
3.4.1	Generelt .....	12
3.4.2	Reduktion af miljøbelastning .....	12
3.5	Arbejds miljø	12
3.6	Bestilling	12
3.7	Ordrebekræftelse og afbestilling	12
3.8	Opfyldelsestidspunkt	13
3.8.1	Vedrørende lukkedage ifm. en eller flere Ordres Opfyldelsestidspunkt(er) .....	13
3.9	Opfyldelsesstedet	13
3.10	Rettigheder	13
<b>4</b>	<b>Leverandørens samfundsansvar</b>	<b>14</b>
4.1	Generelt	14
4.2	Arbejds klausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder	14
4.3	Beskæftigelse af ledige borgere og personer med handicap	14
4.4	Egenerklæring vedrørende Leverandørens tilhørsforhold til russiske enheder m.v.	15
<b>5</b>	<b>Samarbejde</b>	<b>16</b>
5.1	Kontaktpersoner	16
5.2	Underleverandører	16
5.3	Konsortium	17
5.4	Offentliggørelse af koncentrat af Løsningsbeskrivelser og af de årlige erfaringsopsamlinger	18

5.5	Overdragelse af rettigheder og forpligtelser	18
5.5.1	Leverandørens overdragelse af rettigheder og forpligtelser .....	18
5.5.2	Ordregivers overdragelse af rettigheder og forpligtelser .....	18
5.6	Kontrol og tilsyn	18
5.7	Habilitet	19
5.8	Medarbejdere og udskiftning af Leverandørens medarbejdere	19
5.8.1	Leverandørens anmodning om udskiftning af medarbejdere .....	19
5.8.2	Ordregivers forlangende om udskiftning af medarbejdere .....	19
5.9	Fortrolighed	19
<b>6</b>	<b>Økonomi</b>	<b>21</b>
6.1	Vederlag	21
6.2	Regulering af vederlag	21
6.3	Fakturering og betalingsbetingelser	21
6.4	Modregning	21
6.5	Forsikring	22
6.6	Erstatningsansvar	22
6.6.1	Leverandørens erstatningsansvar.....	22
6.6.2	Ordregivers erstatningsansvar.....	23
6.6.3	Ansvarsbegrænsning.....	23
<b>7</b>	<b>Misligholdelsesbestemmelser</b>	<b>24</b>
7.1	Forsinkelse og/eller mangelfuld levering	24
7.1.1	Generelt .....	24
7.1.2	Leverandørens forsinkelse.....	24
7.1.3	Ordregivers forsinkelse .....	24
7.2	Mangler	24
7.2.1	Generelt .....	24
7.3	Mangelbeføjelser	25
7.3.1	Afhjælpning.....	25
7.3.2	Forholdsmæssigt afslag .....	25
7.4	Bod	25
7.4.1	Forsinkelse .....	25
7.4.2	Afhjælpning.....	25
7.4.3	Fakturering.....	26
7.4.4	Aftalebilag 10: Klausuler .....	26
7.5	Ophævelse	26
7.5.1	Generelt .....	26
7.5.2	Ophævelse af Ordre.....	27
7.5.3	Ophævelse af Rammaaftalen .....	27
7.5.4	Leverandørens ophævelse af Ordre .....	28
7.5.5	Leverandørens ophævelse af Rammaaftalen .....	28

<b>8</b>	<b>Afsluttende bestemmelser</b>	<b>29</b>
8.1	Ændringer af Rammeaftalen	29
8.1.1	Ændringsprocedure .....	29
8.2	Pålagt ophør	30
8.3	Ændringer i Offentlig Regulering	30
8.4	Ordregivers ret til at bringe Rammeaftalen til ophør	30
8.5	Leverandørens konkurs	30
8.6	Force majeure	31
8.7	Tvister	31
8.8	Lovvalg og værneting	31
8.9	GDPR	31
8.10	Databehandleraftaler	32
<b>9</b>	<b>Underskrifter</b>	<b>33</b>

## Bilag

- Rameaftale om beskæftigelsesindsatser for udsatte over 30 år
- Aftalebilag 1: Kravspecifikation for beskæftigelsesindsatser for udsatte borgere over 30 år
- Aftalebilag 1.1: Dokumentationskrav for beskæftigelsesindsatser for udsatte borgere over 30 år
- Aftalebilag 2: Målgruppebeskrivelse for indsatsen
- Aftalebilag 3: Betalings- og faktureringsbetingelser for indsatsen
- Aftalebilag 4: Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse
- Aftalebilag 5: Administrative krav
- Aftalebilag 5.1: Retningslinjer for indberetning af data om aktivitetstimer
- Aftalebilag 6: Krav til leveringssted
- Aftalebilag 7: Samarbejdsorganisation
- Aftalebilag 8: Kontrol og tilsyn
- Aftalebilag 9: Autorisationsansvarlig og Leverandøroplysninger til IT-systemer
- Aftalebilag 10: Klausuler
- Aftalebilag 11: Databehandleraftale
- Aftalebilag 12: Ledelseserklæring og spørgeskema til tilsyn
- Aftalebilag 13: Tavshedspligterklæring
- Aftalebilag 14: Samtykkeerklæring til SMS og/eller e-mail (skabelon)
- Aftalebilag 15: Oplysningsskema om underleverandør
- Aftalebilag 16: Rettelsesblad, supplerende oplysninger samt spørgsmål og svar
- Aftalebilag 17: Udbudsbekendtgørelse
- Aftalebilag 18: Udbudsbetingelser.

### 1.1 Udbudsbilag

- Udbudsbilag A: Prækvalifikationsskema
- Udbudsbilag B: Vejledning til afgivelse af løsningsbeskrivelse
- Udbudsbilag C: Skabelon til erklæring om fælles befuldmægtiget i konsortier
- Udbudsbilag D: Skabelon til erklæring om henvisning til andre virksomheders ressourcer
- Udbudsbilag E: Skabelon til erklæring om erhvervsansvarsforsikring
- Udbudsbilag F: Skabelon til erklæring om Tilbudsgivers økonomiske og finansielle formåen
- Udbudsbilag G: Oversigt over væsentlige ændringer siden annullation af første udbud

## Parterne

Københavns Kommune  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
Bernstorffsgade 17  
1592 København V  
Danmark  
CVR-nummer: 64942212  
(herefter benævnt "Ordregiver")

og

[Indsæt leverandørnavn]

[Indsæt adresse]

[Indsæt postnummer og by]

[Indsæt land]

CVR-nummer: [nummer]

(herefter benævnt "Leverandøren")

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

har indgået denne Rammeaftale om beskæftigelsesindsatser for udsatte borgere over 30 år.

## 2 Baggrund og formål

Formålet med Rammeaftalen er at sikre Ordregiver behov for løbende og til rette tid at få leveret beskæftigelsesindsatser til udsatte borgere over 30 år, jf. lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (Lovbekendtgørelse nr. 280 af 1. marts 2024).

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

Rammeaftalen er indgået efter forudgående udbud i overensstemmelse med afsnit III i udbudsloven.

Tildeling af Ordre under Rammeaftalen vil ske som foreskrevet under pkt. 3.1.3.

### 2.1 Definitioner

Aftaleperiode	Den periode, i hvilken Rammeaftalen løber, dvs. Rammeaftalens varighed fra ikrafttræden til ophør, inklusiv eventuelle forlængelser heraf.
Aktivitetstime(-r)	Det antal timer, der fremgår af en Ordre, hvor borgeren skal møde frem og deltage i beskæftigelsesrettede aktiviteter i henhold til Ordren. Se Aftalebilag 5 for nærmere definitioner aktivitetstimer og varianter af aktivitetstimer.
Arbejdsdag(-e)	Mandag til fredag bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.
Arbejds klausul	Som beskrevet i Rammeaftalens pkt. 4.2 og Aftalebilag 10.
Bestilling	Ordregivers anmodning om indgåelsen af en Ordre via Ordrestyringssystemet, som afventer accept af Leverandøren. Ved Leverandørens accept af Bestilling via Ordrestyringssystemet dannes der en Ordre.
Dage	Mandag til søndag alle årets dage.
Forløb	Et forløb er til en borger, og kan omfatte en eller flere Ordre, der leveres som en del af borgerens samlede indsats fra Leverandøren som led i borgerens Min Plan jf. LAB.
LAB	Den til enhver tid gældende lov om en aktiv beskæftigelsesindsats med tilhørende bekendtgørelser og vejledninger m.v.
Leverance	De Ydelser, som er omfattet af en given Ordre og Rammeaftalen i øvrigt.
Leverandør	Den juridiske enhed, som Ordregiver har indgået Rammeaftalen med.
Leverandørrapport	Rapporter, som bestilles af Jobcenter København vedr. borgers progression i forløbet. Leverandørrapporter bestilles og indleveres via det af Ordregiver anviste Ordrestyringssystem.
Offentlig Regulering	Love, bekendtgørelser, cirkulærer og bindende EU-retsakter.

Opfyldelsestidspunkt	Det/de i Ordren fastsatte tidspunkt(er) og/eller tidsrum (start- og slutdato) for Leverandørens præstation/udførelse af Leverancen. Det vil sige perioden hvor en borger er i forløb og tiden indtil en endelig leverandørrapport er modtaget af Ordregiver.
Opfyldelsessted	Det/de i Ordren fastsatte sted(er) for levering af Leverancen. I Rammeaftalen anvendes også definitionen "Leveringsadresse" eller "Leveringssted", som synonym.
Ordre	En via Ordrestyringssystemet af Leverandøren <i>accepteret Bestilling</i> (= Ordre). Det vil sige, at der ved en Ordre forstås en konkret aftale om levering af en bestemt mængde ydelser omfattet af Rammeaftalen, der indgås mellem Ordregiver og Leverandøren, jf. pkt. 3.7 og Aftalebilag 5 til Rammeaftalen. En Ordre udgør et enkeltkøb (ét køb af en Ydelse til en borger) under en Delaftale på Rammeaftalen.
Ordregiver	Den juridiske person, der har indgået Rammeaftalen med Leverandøren, herunder alle enheder under Jobcenter København, som er bemyndiget til at afgive Bestillinger og indgå Ordre, samt den enhed i Københavns Kommunes (Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen), som har forestået gennemførelse af udbudsforretningen.
Ordrestyringssystem	Det IT-system, som Ordregiver stiller til rådighed for Leverandøren og som understøtter udførelsen af Rammeaftalen. Se også Aftalebilag 5. Ordrestyringssystemet benævnes Leverandørplatformen og anvendes synonymt.
Parterne	Leverandøren og Ordregiver (hver for sig benævnt "Part").
Rammeaftale	Samlet betegnelse for nærværende dokument samt alle hertil hørende aftalebilag, jf. aftalebilagsoversigten ovenfor, samt alle eventuelle senere allonger eller ændringer.
Ydelse(r)	Alle ydelser, herunder Ordre, som Leverandøren er forpligtet til at præstere i henhold til Rammeaftalen, herunder alle accessoriske Ydelser, som er nødvendige eller hensigtsmæssige for eller i relation til Leverandørens opfyldelse af sine forpligtelser i medfør af Rammeaftalen.

## 2.2 Sprog og møntfod

Dokumenter, som knytter sig til det i Rammeaftalen 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 Rammeaftalens 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.



## 3 Rammeaftalens genstand

### 3.1 Aftale grundlag

#### 3.1.1 Generelt

Aftalegrundlaget udgøres af følgende dokumenter i prioriteret rækkefølge

1. Nærværende rammeaftale
2. Aftalebilag 1-18
3. Det samlede udbudsmateriale, inkl. eventuelle rettelsesblade, spørgsmål/svar, mv.
4. Leverandørens tilbud

Ovennævnte dokumenter er gældende i prioriteret rækkefølge. Ændringer og præciseringer oplyst i udbudsperioden har dog forrang for de dokumenter, de udgør ændringer til, og indarbejdes i de dokumenter, de henviser til, uanset angivelsen ovenfor.

Aftalebilagene har intern prioritet efter den rækkefølge, de er anført i, med det højest nummererede/lit-terede bilag med højeste prioritet.

Rammeaftalen indeholder de vilkår, der skal gælde i retsforholdet mellem Parterne. Rammeaftalen 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 Rammeaftalens indgåelse, hvis sådanne dokumenter ikke genfindes i Rammeaftalen.

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

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

Overskrifterne til bestemmelserne i Rammeaftalen er alene indsat af praktiske grunde. Ved fortolkning af Rammeaftalen 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 Rammeaftalen. Afkald på rettigheder i en situation medfører ikke fortabelse af rettigheder i en anden situation.

#### 3.1.2 Eksklusivitet og omfang

Rammeaftalen indebærer ingen former for eksklusivitet. Ordregiver kan således frit anskaffe Ydelser omfattet af Rammeaftalen hos tredjemand. Det er dog Ordregivers forventning, at Rammeaftalen vil blive benyttet, ligesom Parterne efter nærmere aftale vil træffe fælles foranstaltninger med henblik på praktisk implementering af Rammeaftalen i Ordregivers organisation.

Rammeaftalen indebærer ligeledes ingen form for aftagepligt for Ordregiver.

#### 3.1.3 Tildeling af Ordre

Ordregivers tildeling af Ordre under Rammeaftalen sker ud fra en individuel og konkret vurdering af den enkelte borgers aktuelle situation og behov samt på baggrund af dialog mellem borger og konsulent i jobcentret i forbindelse med udarbejdelse af borgerens "Min plan" (LAB, kap 8). Der tages i valget af tilbud og leverandør udgangspunkt i borgerens ønsker og forudsætninger samt arbejdsmarkedets behov for at sikre, at tilbuddet er det rette for at borgeren hurtigst muligt kan opnå varig beskæftigelse (LAB, kap 10. §53).

Ordregiver arbejder ud fra en model til overvågning af og styring af tildeling af Ordre, som sikrer, at leverandører på Rammeaftalen sikres en kontinuerlig tildeling af Ordre og risikoen for udsving i tildeling fra måned til måned holdes på et minimum. Som del af modellen holdes dialogmøder med alle leverandørerne på rammeaftalen én gang pr. måned, hvor det realiserede og den forventede tildeling af Ordre bliver fremlagt.

## 3.2 Rammeaftaleperioden

### 3.2.1 Rammeaftaleperiode og opsigelse

Rammeaftalen træder i kraft den 1. november 2024 og Rammeaftalen løber indtil den 31. oktober 2028, hvor den ophører uden yderligere varsel.

Rammeaftalen kan af begge Parter opsiges til udgangen af en måned med et skriftligt varsel på 8 uger. Uanset Rammeaftalens ophør er Leverandøren forpligtet til at opfylde Ordre, som er indgået i Rammeaftaleperioden.

Ordregiver har herudover til enhver tid ret til at opsige et Forløb eller en Ordre uden varsel og med omgående virkning. I tilfælde af, at Ordregivers organisation nedlægges, eller at opgaven, som begrunder Rammeaftalen, overgår til en anden organisation i forbindelse med en omlægning af den offentlige struktur, eller ændringer i Offentlig Regulering medfører væsentlige ændringer i Ordregivers behov, er Ordregiveren berettiget til at opsige Rammeaftalen med et forudgående varsel på én måned til udløbet af en måned.

Ingen af Parterne kan gøre krav om erstatning eller anden form for compensation gældende mod hverandre som følge af opsigelse i medfør af nærværende pkt. 3.2.1

Uanset Rammeaftalens eventuelle udløb eller opsigelse er både Leverandøren og Ordregiver fortsat forpligtet til at opfylde Ordre, der er indgået før Rammeaftaleperiodens udløb eller opsigelse, medmindre andet aftales skriftligt eller såfremt Ordregiver måtte udnytte sin adgang til at opsige et Forløb eller en Ordre.

## 3.3 Leverandørens Ydelser

### 3.3.1 Generelt

Leverandøren skal i aftaleperioden præstere sine Ydelser, i overensstemmelse med Rammeaftalens bestemmelser, herunder Kravspecifikationen (Aftalebilag 1), samt de yderligere bestemmelser som måtte følge af en Ordre.

Samtlige Leverancer skal præstere/udføres på og i overensstemmelse med Rammeaftalen.

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

Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at opfyldelsen af Rammeaftalen 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 Rammeaftalen, skal være fagligt velkvalificeret, kunne samarbejde med Ordregiver og i øvrigt leve op til Rammeaftalens vilkår. Se også pkt. 4.8 i Rammeaftalen og aftalebilag 5.

Leverandøren har initiativpligt med hensyn til varetagelse og levering af alle Ydelser i medfør af Rammeaftalen og/eller en Ordre, herunder pligt til at sørge for at modtage nødvendige og relevante oplysninger fra Ordregiver eller tredjemand.

Leverandøren skal af egen drift fra Ordregiver fremskaffe alle nødvendige og relevante oplysninger til brug for udførelsen af Ydelserne.

### 3.3.2 Instruktion og vejledninger

Leverandøren skal, i det omfang det fremgår af kravspecifikationen (Aftalebilag 1) eller Leverandørens tilbud (Aftalebilag 4), 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.

### 3.3.3 Dokumentation

Leverandøren forpligter sig til at fremsende den dokumentation til Ordregiver som Ordregiver finder nødvendig vedrørende opfyldelsen af Ordre, herunder som led i tilsynet med Leverandørens opfyldelse af Ordre og Rammeaftalen i øvrigt.

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

Ordregiver har ret, men ikke pligt til at kommentere Leverandørens dokumentation. Det forhold, at Ordregiver kommenterer eller undlader at kommentere fremsendt dokumentation, ændrer ikke ved Leverandørens ansvar i henhold til Rammeaftalen, 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 Rammeaftalens bestemmelser om misligholdelse mv.

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

## 3.4 Miljøkrav

### 3.4.1 Generelt

Leverandøren garanterer i overensstemmelse med Aftalebilag 10 for, at Leverandøren i hele Aftaleperioden opfylder de for Rammeaftalen gældende miljøkrav samt den til enhver tid for Leverandøren gældende miljølovgivning i forbindelse med udførelsen af Rammeaftalen.

Ordregiverens (respektive Ordregivers) mulighed for at kræve dokumentation for Leverandørens overholdelse af miljøkrav samt muligheden for at ophæve Rammeaftalen mv., hvis kravene ikke overholdes, fremgår af Aftalebilag 10.

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

### 3.4.2 Reduktion af miljøbelastning

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

## 3.5 Arbejds miljø

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

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

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

## 3.6 Bestilling

Ordregiver afgiver Bestillinger i henhold til den i Aftalebilag 5 afgivne procedure.

## 3.7 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 Aftalebilag 5 angivne procedure.

Ordregiver kan afbestille en Ordre helt eller delvist Afbestilling sker uden beregning for Ordregiver, jf. aftalebilag 3.

### 3.8 Opfyldelsestidspunkt

Leverandøren skal præstere Leverancen på Opfyldelsestidspunktet i Ordren.

Leverandøren skal efterkomme Ordregivers ønske om Opfyldelsestidspunktet for Leverancen. Ordrens Leverance behøver dog ikke påbegyndes 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 Rammeaftalens vilkår i øvrigt.

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

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

Leverandøren skal dog præstere Ydelserne i Rammeaftalen på alle årets hverdage, således at den samlede Ordre altid er færdigleveret inden for en Ordres Opfyldelsestidspunkt.

Leverandøren kan anmode Ordregiver om at holde lukket på en hverdag, hvis en eller flere af lukkedagene ikke medfører eller risikerer at medføre at ovenstående krav ikke kan overholdes jf. Aftalebilag 5. Hvis Leverandøren ønsker at holde én eller flere lukkedage skal Leverandøren anmode om tilladelse hos Ordregivers kontaktperson senest tre måneder før den/de ønskede lukkedag(-e). Ordregiver har ret til at afvise anmodningen.

### 3.9 Opfyldelsesstedet

Leverandøren skal præstere Leverancen på Opfyldelsesstedet og Opfyldelsestidspunktet. Se særlige vilkår om krav til beliggenhed af den eller de anvendte adresse(r), jf. Aftalebilag 6.

Opfyldelsesstedet for Leverancen er den eller de adresse(r), som Ordregiver angiver i Ordren og som er angivet i Leverandørens tilbud, jf. Aftalebilag 4. Opfyldelsesstedet skal leve op til kravsspecifikationen jf. Aftalebilag 1 og Aftalebilag F.

### 3.10 Rettigheder

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

Ydelser og dokumentation, som er udarbejdet til Ordregiver i medfør af Rammeaftalen, tilhører Ordregiver og skal udleveres af Leverandøren på forlangende.

Leverandøren har alene i aftaleperioden brugsret til de ydelser og den dokumentation, som er udleveret af Ordregiver til brug for Rammeaftalens 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, herunder omkostninger til eksterne rådgivere, som direkte eller indirekte 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 skriftligt meddele Leverandøren dette.

Forpligtelserne i henhold til dette pkt. 3.10 er også gældende efter Rammeaftalens ophør uanset ophørsgrunden.

Leverandøren er som led i aftaleindgåelsen pligtig at underskrive Ordregivers aftale om databehandling, jf. Aftalebilag 11 og tavshedspligtserklæring, jf. Aftalebilag 13.

## **4 Leverandørens samfundsansvar**

### **4.1 Generelt**

Ved opfyldelsen af Rammeaftalen 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 Aftalebilag 10 og dette pkt. 4. I Aftalebilag 10 er arbejdsklausulen vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder også defineret.

Hvis disse vilkår ændres i Aftaleperioden og ændringerne samlet set medfører dokumenterbare meromkostninger for Leverandøren i forhold til vilkårene ved Rammeaftalens indgåelse, er Leverandøren berettiget til dækning af sine dokumenterede meromkostninger herved, hvis disse efter kommunens diskretionære skøn lovligt kan gennemføres indenfor udbudsrettens rammer. Uanset ovenstående kompenseres Leverandøren ikke for meromkostninger, der samlet set overstiger kr. 100.000 ekskl. moms.

Manglende overholdelse af vilkår om Leverandørens samfundsansvar er sanktioneret både i Rammeaftalen og i Aftalebilag 10.

### **4.2 Arbejdsklausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder**

Leverandøren skal på baggrund af Aftalebilag 10 og dette pkt. 4.2 sikre, at ansatte hos Leverandøren og eventuelle underleverandører, som medvirker til at opfylde Rammeaftalen, 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.

### **4.3 Beskæftigelse af ledige borgere og personer med handicap**

Leverandøren er på baggrund af Aftalebilag 10 og dette pkt. 4.3, omfattet af klausuler om beskæftigelse af ledige borgere og personer med handicap. Leverandøren skal som led i opfyldelse af klausulen tilknytte ledige borgere og personer med handicap til løsning af opgaver under Rammeaftalen.

Opfyldelse af klausulerne skal dokumenteres jf. Aftalebilag 10. Manglende opfyldelse af klausulerne er omfattet af bod jf. Aftalebilag 10.

#### 4.4 Egenerklæring vedrørende Leverandørens tilhørsforhold til russiske enheder m.v.

Leverandøren er omfattet af egenerklæring vedrørende Leverandørens tilhørsforhold til russiske enheder m.v. jf. forordning 2022/576 (EU) om restriktive foranstaltninger på baggrund af Ruslands handlinger, der destabiliserer situationen i Ukraine.

## 5 Samarbejde

### 5.1 Kontaktpersoner

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

Ordregivers kontaktperson (Contract Manager):

[navn]

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Telefonnummer: [telefonnummer]

E-mail: [xxxx@kk.dk]

Leverandørens kontaktperson:

[stillingsbetegnelse] [navn]

Telefonnummer: [telefonnummer]

E-mail: [e-mail]

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

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

Særligt fastsatte krav og forventninger til samarbejdet fremgår af Aftalebilag 5, 6, 7 og 8.

### 5.2 Underleverandører

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

Underleverandører skal være fra et EU/EØS-land, da det er en betingelse for Ordregiver.

Leverandørens underleverandører på tidspunktet for Rammeaftalens underskrift fremgår af Aftalebilag 15.

Leverandøren er alene berettiget til at anvende andre underleverandører end de i Aftalebilag 15 anførte, herunder udskifte underleverandører, hvis Ordregiver forinden skriftligt har godkendt dette.



Det bemærkes, at hvis en Leverandør er blevet tildelt rammeaftale via prækvalifikation som lille eller mikro virksomhed, vil ændringen ikke kunne tillades, hvis det betyder, at Leverandøren ikke ville have været lille eller mikro i prækvalifikationen.

Hvis Leverandøren benytter en underleverandør til opfyldelse af Rammeaftalens forpligtelser, og denne ikke er angivet i Aftalebilag 15 eller er accepteret ved senere aftale med Ordregiver (og ikke kun forestår åbenbart bagatelagtige underleverancer), ifalder Leverandøren en bod på DKK 10.000. Leverandøren skal endvidere omgående ophøre med anvendelsen af den pågældende underleverandør. Såfremt samarbejdet ikke ophører omgående, vil Leverandøren modtage en bod på DKK 10.000 per dag, som samarbejdet fortsætter.

Til brug for godkendelsen af en underleverandør skal Leverandøren fremlægge 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.

Brug af underleverandører indebærer ikke begrænsninger i Leverandørens ansvar over for Ordregiver, og underleverandører skal overholde Rammeaftalens vilkår. Leverandøren hæfter således for underleverandører som for egne forhold.

Ordregiver kan forlange, at Leverandøren og/eller dennes underleverandører ophører med at anvende en underleverandør, der ikke fremgår af Aftalebilag 15, eller ikke efterfølgende er godkendt af Ordregiveren.

### 5.3 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. 5.1 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 Rammeaftalen og tilhørende Ordre.

Konsortiets deltagende juridiske personer og fælles befuldmægtigede skal fremgå af erklæringen herom i Udbudsbilag C.

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

Et konsortium, der er blevet Leverandør, kan ikke ændre sin sammensætning uden Ordregivers tilladelse.

## 5.4 Offentliggørelse af koncentrat af Løsningsbeskrivelser og af de årlige erfaringsopsamlinger

Som led i samarbejdet offentliggøres der ikke-fortrolige koncentrat af en Leverandørs Løsningsbeskrivelser på Ordregivers hjemmeside. Ordregiver kan bede om et koncentrat af Løsningsbeskrivelse opdateres efter behov uden merudgifter for Ordregiver.

En Leverandør skal årligt afgive erfaringsopsamling i et format, der kan forelægges Beskæftigelses- og Integrationsudvalget jf. også Aftalebilag 1 og Aftalebilag 5. De årlige erfaringsopsamlinger fra Leverandører offentliggøres på Ordregivers hjemmeside.

## 5.5 Overdragelse af rettigheder og forpligtelser

### 5.5.1 Leverandørens overdragelse af rettigheder og forpligtelser

Leverandøren kan ikke uden Ordregivers skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder efter Rammeaftalen, 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. 6.4 eller fra at tilbageholde vederlag, jf. pkt. 7.3.1 over for den, som Leverandøren har overdraget sine rettigheder til.

Såfremt Leverandøren er et konsortium, jf. pkt. 5.3 gælder ovennævnte for hvert enkelt medlem af konsortiet.

### 5.5.2 Ordregivers overdragelse af rettigheder og forpligtelser

Ordregiver kan overdrage sine rettigheder og/eller forpligtelser efter Rammeaftalen, 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

## 5.6 Kontrol og tilsyn

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

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

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

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 Rammeaftalen ændres ikke ved, at Ordregiver og/eller tredjemand, som Ordregiver har bemyndiget dertil, fører eller undlader at føre kontrol.

## 5.7 Habilitet

Leverandøren garanterer, at alle medarbejdere, herunder medarbejdere ansat hos underleverandører, er habile i forbindelse med opfyldelsen af Rammeaftalen. De til Rammeaftalen 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 Rammeaftalen tilknyttede medarbejders habilitet.

Ved "tilknyttede medarbejdere" forstås de personer, som Leverandøren (eller eventuelle underleverandører) har anvendt til udførelse af Ydelser i medfør af Rammeaftalen, uanset disse personers formelle tilknytning til Leverandøren (eller eventuelle underleverandører).

## 5.8 Medarbejdere og udskiftning af Leverandørens medarbejdere

### 5.8.1 Leverandørens anmodning om udskiftning af medarbejdere

Leverandøren kan udskifte tilknyttede medarbejdere, 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, at den nye medarbejders kvalifikationer mindst er svarende til den udskiftede medarbejders.

Udskiftning af tilknyttede medarbejdere kan ikke medføre højere priser end de på tidspunktet for udskiftningen gældende priser i henhold til pkt. 6.1. Se også Aftalebilag 5.

### 5.8.2 Ordregivers forlangende om udskiftning af medarbejdere

Leverandøren skal efter Ordregivers saglige anmodning udskifte en medarbejder. Ordregiver skal ligeledes justere i kontaktfladen til Leverandøren, hvis Leverandørens anmodning om dette efter Ordregivers opfattelse er sagligt og rimeligt begrundet.

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

Udskiftning af de til Rammeaftalen tilknyttede medarbejdere kan ikke medføre højere priser end de på tidspunktet for udskiftningen gældende priser i henhold til pkt. 6.1. Se også Aftalebilag 5.

## 5.9 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 Rammeaftalen, 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. 5.9.

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 Rammeaftalen.

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 Rammeaftalen. Ordregiver kan dog ikke nægte samtykke uden saglig begrundelse.

Leverandøren er til gengæld altid berettiget til at henvise til Rammeaftalen ifm. afgivelse af referencer i andre udbud, konkurrenceudsættelser m.v. uden Ordregivers godkendelse.

Der henvises i øvrigt til Ordregivers tavshedspligtserklæring vedlagt som Aftalebilag 13.

Leverandøren garanterer, at eventuelle underleverandører tiltræder en tilsvarende fortrolighedsbestemmelse.

## 6 Økonomi

### 6.1 Vederlag

Leverandørens Ydelser udføres til de i Aftalebilag 3 anførte priser. Priserne er eksklusive moms.

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

Leverandørens vederlag inkluderer alle nødvendige omkostninger, herunder alle interne ydelser, transportomkostninger, administration, forsikringer mv. Der henledes en særlig opmærksomhed på betingelserne i Aftalebilag 11 vedrørende indlevering af årlig revisionserklæring/ledelseserklæring.

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

### 6.2 Regulering af vederlag

De i Aftalebilag 3 fastsatte priser reguleres jf. Aftalebilag 3.

### 6.3 Fakturering og betalingsbetingelser

Ved fakturering skal Leverandøren efterleve kravene i Aftalebilag 3.

Leverer Leverandøren ikke en eller flere elektroniske fakturaer via Ordrestyringssystemet i overensstemmelse med kravene i Aftalebilag 3 og dette pkt. 6.3, kan Ordregiver udskyde betalingen af den eller de pågældende fakturaer under forudsætning af, at Ordregiver har oplyst de nødvendige oplysninger for efterlevelse af kravene i Aftalebilag 3. 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 Aftalebilag 3, 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. Aftalebilag 3, kan i rimelig udstrækning ændres af Ordregiver, herunder fx krav til dataformat og indhold. Ændrer Ordregiver kravene til den elektroniske faktura, skal Leverandøren varsles senest 30 Arbejdsdage før ændringens ikrafttræden.

Betaling forfalder 30 Dage efter Leverandørens fremsendelse af elektronisk faktura, jf. dette pkt. 6.3, medmindre Leverandøren og Ordregiver har aftalt anden forfaldsdag eller Ordregiver har ret til at tilbageholde vederlaget helt eller delvist.

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

### 6.4 Modregning

Hvis Ordregiver har modkrav mod Leverandøren, er Ordregiver berettiget til at modregne sådanne beløb i Leverandørens vederlag.

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

## 6.5 Forsikring

Leverandøren er forpligtet til fra Rameaftalens 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 Rameaftalen, og som dækker skade på person og/eller ting i forbindelse med opfyldelsen af Rameaftalen. Erhvervsansvarsforsikringen skal således dække borger under alle Leverandørens forløbsaktiviteter i kap. 14 (vejledning og opkvalificering) og 26 (mentorstøtte) jf. LAB, herunder forløbsaktiviteter uden for leveringsstedet såsom aktiviteter på en arbejdsplads (virksomhedsforlagte aktiviteter).

Ordregivers forsikring dækker under borgers aktiviteter i kap. 11-tilbud (virksomhedspraktik) og arbejdsgivers forsikring dækker under borgers aktiviteter i kap 12-tilbud (løntilskud).

Dækning under Leverandørens erhvervsansvarsforsikring skal pr. forsikringsår udgøre mindst DKK 10 mio. for personskade og mindst DKK 1.000.000 for tingskade. Dækningen skal til enhver tid opretholdes uanset skete skader.

Leverandøren er forpligtet til at genetablere den fulde forsikringssum, såfremt der inden for et forsikringsår sker udbetaling af erstatning med mere end 50% af den maksimale forsikringssum, som Leverandørens erhvervsansvarsforsikring har forpligtet sig til at yde forsikringsdækning med på den pågældende forsikring.

Leverandøren skal sikre sig, at dennes erhvervsansvarsforsikring dækker i tilfælde af Ydelser hidrørende fra eventuelle tredjemand/underleverandører, jf. pkt. 5.2, eller alternativt sikre, at de pågældende underleverandører har tegnet erhvervsansvarsforsikring, der lever op til ovenstående krav og opretholder de krævede forsikringer.

Leverandøren skal på Ordregivers anmodning uden ugrundet ophold dokumentere forsikringernes eksistens, omfang og at præmierne er betalt. 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. 6.6.3.

## 6.6 Erstatningsansvar

### 6.6.1 Leverandørens erstatningsansvar

Leverandøren er, medmindre andet fremgår af Rammeaftalen, 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.

### 6.6.2 Ordregivers erstatningsansvar

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

### 6.6.3 Ansvarsbegrænsning

Leverandørens samlede, årlige erstatningsansvar under Rammeaftalen er ved tingsskade begrænset til det største beløb af enten DKK 1 mio. eller fem gange den i Rammeaftalen estimerede omsætning i det pågældende år.

Ordregivers erstatningsansvar kan samlet ikke overstige dette beløb.

Der er ingen ansvarsbegrænsning ved personskade.

De foranstående ansvarsbegrænsninger for Leverandøren gælder dog ikke i tilfælde af Leverandørens forsætlige eller groft uagtsomme handlinger eller undladelser.

## 7 Misligholdelsesbestemmelser

### 7.1 Forsinkelse og/eller mangelfuld levering

#### 7.1.1 Generelt

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

#### 7.1.2 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.

#### 7.1.3 Ordregivers forsinkelse

Såfremt Ordregiver misligholder sine betalingsforpligtelser, jf. pkt. 6.3 er Leverandøren for den forsinkede del af Ordregivers betaling berettiget til at kræve betaling af renter fra forfaldsdagen efter rentelovens almindelige bestemmelser. Leverandøren kan hæve den relevante Ordre (eller Rammeaftalen i sin helhed) i overensstemmelse med pkt. 7.3.1.

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

## 7.2 Mangler

### 7.2.1 Generelt

Der foreligger en mangel i følgende ikke-udtømmende tilfælde:

- a) Ydelser opfylder Rammeaftalens og/eller en Ordres bestemmelser, herunder i forhold til art, specifikationer og kvalitet.
- b) Ydelser ikke lever op til god skik inden for den pågældende branche.
- c) Ydelser i øvrigt ikke svarer til, hvad Ordregiver med føje kunne forvente.
- d) Leverandøren ikke overholder dokumentationskrav efter pkt. 3.3.3.
- e) Ordregivers tilsyn konstaterer fejl i Ordre eller andre forhold i forbindelse med tilsyn jf. Aftalebilag 5 og/eller Aftalebilag 5.1.



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. 6.6.1.

## 7.3 Mangelbeføjelser

### 7.3.1 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. 6.4 eller 7.3.1, 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. 6.6., såfremt Ordregiver på trods af afhjælpningen stadig lider et dokumenteret tab.

Ordregiver kan ophæve Rameaftalen, 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.

### 7.3.2 Forholdsmæssigt afslag

Hvor afhjælpning af en mangel er umulig eller vil påføre Leverandøren uforholdsmæssige omkostninger, samt hvor Leverandøren ikke har afhjulpet manglen, jf. pkt. 7.3.1, kan Ordregiver kræve et forholdsmæssigt afslag i Leverandørens vederlag efter dansk rets almindelige regler, eller foretage dækningskøb.

## 7.4 Bod

### 7.4.1 Forsinkelse

I tilfælde af forsinkelse og/eller mangelfuld levering, jf. pkt. 7.1.2 og 7.2.1, 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 har som konsekvens, at Ordregiver er afskåret fra med rimelighed at kunne benytte den leverede del af Leverancen, svares bod af Leverancens samlede værdi.

### 7.4.2 Afhjælpning

I tilfælde hvor Leverandøren ikke foretager afhjælpning inden for den i pkt. 7.3.1. 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.

### 7.4.3 Fakturering

Fakturerer Leverandøren ikke i overensstemmelse med kravene til fakturering som angivet i Aftalebilag 3, 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 Aftalebilag 3, kan Leverandøren sættes under selvbetalt skærpet kontrol.

### 7.4.4 Aftalebilag 10: Klausuler

Ved misligholdelse af en eller flere af de i aftalebilag 10 anførte forpligtelser skal Leverandøren betale bod i overensstemmelse med Aftalebilag 10. 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. 6.4.

Betaling af bod fritager ikke Leverandøren for pligten til at opfylde Rammeaftalen eller en Ordre.

## 7.5 Ophævelse

### 7.5.1 Generelt

Leverandøren anerkender Ordregivers væsentlige interesse i, at en eventuel ophævelse af Rammeaftalen 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 Rammeaftalens ophævelse medvirke positivt til at sikre en gnidningsfri overgang af Rammeaftalen 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 Rammeaftalen 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. 6.4.

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

## 7.5.2 Ophævelse af Ordre

Ordregiver har i tilfælde af forsinkelse, jf. pkt. 7.1, ret til at ophæve den pågældende Ordre helt eller delvist.

Hvis Leverandøren ikke efterlever krav om afhjælpning inden for rimelig tid, jf. pkt. 7.3.1, 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 en Ordre, hvis Leverandørens Ydelser krænker tredjemands rettigheder, jf. pkt. 3.10.

Eventuel ophævelse af en Ordre sker med virkning for fremtiden.

## 7.5.3 Ophævelse af Rammeaftalen

Ordregiver kan ophæve Rammeaftalen helt eller delvist ved Leverandørens væsentlige misligholdelse af Rammeaftalen, herunder i følgende tilfælde (ikke-udtømmende):

- a) Gentagen og væsentlig misligholdelse af Rammeaftalen 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 Rammeaftalen.
- 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 overtrædelse af Arbejds klausulen, jf. pkt. 4.2 samt forpligtelserne i Aftalebilag 10.
- e) Leverandørens ophør med den virksomhed, som Rammeaftalen vedrører, eller indtræden af andre omstændigheder, der bringer Rammeaftalens rette opfyldelse i alvorlig fare.
- f) Hvis tredjemands rettigheder hindrer Leverandørens opfyldelse af Rammeaftalen, herunder også enkelte Ordre, jf. pkt. 3.10.
- g) Hvis Leverandøren eller dennes underleverandører benytter en underleverandør til opfyldelse af Rammeaftalen, som ikke fremgår af aftalebilag 15 eller forinden er godkendt af Ordregiveren, og ikke omgående ophører med anvendelsen af en sådan underleverandør på Ordregiverens forlangende.
- h) Hvis Leverandøren eller dennes underleverandører har begået handlinger, der har ført til domfældelse for overtrædelse af gældende skattelovgivning indenfor det område, hvor virksomheden udøver sit erhverv.
- i) Hvis Leverandøren eller dennes underleverandører har vedtaget bødeforlæg eller er endelig domfældt for overtrædelse af gældende hvidvasklovgivning indenfor det område, hvor virksomheden udøver sit erhverv, medmindre Leverandøren eller dennes underleverandører har gennemført self cleaning, eller
- j) Andre forhold, som ikke selvstændigt udgør væsentlig misligholdelse, men som ved deres antal eller karakter med føje væsentligt svækker Ordregiverens tillid til Leverandøren.
- k) Leverandørens manglende overholdelse af en garanti.

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

Ordregiver kan ophæve Rammeaftalen med omgående virkning, 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 Rammeaftalen.

Hvis Leverandøren er et kapitalsselskab, kan Ordregiver ophæve Rammeaftalen, 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 Rammeaftalen sker med virkning for fremtiden.

#### 7.5.4 Leverandørens ophævelse af Ordre

Leverandøren er berettiget til at ophæve en Ordre 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. 6.3 har betalt det skyldige beløb til Leverandøren eller deponeret beløbet, forudsat at Ordregiver ikke forinden har gjort indsigelse mod betalingspåkravet.

Påkravet fra Leverandøren skal for at være gyldigt og kunne medføre ophævelse af Ordren indeholde en beskrivelse af den nærmere måde, hvorpå 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.

#### 7.5.5 Leverandørens ophævelse af Rammeaftalen

Leverandøren er berettiget til at ophæve Rammeaftalen, hvis Ordregiver væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til Rammeaftalen, herunder gentagne og på hinanden følgende gange ikke betaler anerkendte, skyldige beløb rettidigt, og ikke tager skridt til at udbedring.

Eventuel ophævelse af Rammeaftalen sker med virkning for fremtiden.

## 8 Afsluttende bestemmelser

### 8.1 Ændringer af Rammeaftalen

#### 8.1.1 Ændringsprocedure

Ordregiver kan i de følgende tilfælde kræve ændringer i Rammeaftalen:

- Ændringer i Offentlig Regulering, som objektivt betyder at Leverandørens Ydelse eller Ordregivers krav til Ydelsen (indhold og ramme for en forløbstype) ændres grundlæggende og/eller nødvendiggør en anmodning om ny forløbstype for at imødekomme formålet med den ændrede Offentlige Regulering. Det kan betyde, at Ordregiver vil foretage ændring(-er) af Rammeaftalens priser indenfor +/- 25 %, så forløbene fortsat opfylder de grundlæggende vilkår, jf. Aftalebilag 3 og Leverandørens Løsningsbeskrivelse Aftalebilag 4

Det bemærkes i den sammenhæng at Reformkommissionen<sup>1</sup> har afgivet en række anbefalinger, der kan få konsekvens for den fremtidige tilrettelæggelse af beskæftigelsesindsatsen, herunder ændring ift. målgrupper jf. LAB, og at der er nedsat en ekspertgruppe, der skal komme med forslag til fremtidens beskæftigelsesindsats<sup>2</sup>, forventet juni 2024.

- Ændringer i (del)-målgruppernes sammensætning beskrevet i Aftalebilag 2 (andelen af en (del)-målgruppe stiger eller falder med +/- 10 %), som betyder at Leverandørens Ydelse eller Ordregivers krav til Ydelsen (indhold og ramme for en forløbstype) ændres grundlæggende og/eller nødvendiggør en anmodning om ny forløbstype for at imødekomme den ændrede sammensætning
- Ved væsentlige ændrede budgetforudsætninger dvs. ved ændringer på  $\geq 20\%$  af det samlede indsatsbudget pr. borger i et givent budgetår pr. LAB målgruppe kan Ordregiver anmode Leverandøren om en reduktion af en eller flere af Leverandørens priser med op til maksimalt 10 % pr. gang.
- Ændringer af forløbstyper, idet sådanne ændringer dog ikke berettiger Leverandøren til nogen form for forøgelse af priser.

En anmodning om ændringer i Rammeaftalen skal indeholde følgende:

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

Leverandøren skal senest 20 Arbejdsdage efter at have modtaget en anmodning om ændringer i Rammeaftalen 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 Rammeaftalen.

---

<sup>1</sup> [Reformkommissionen](#)

<sup>2</sup> [Ekspertgruppe skal komme med forslag til fremtidens beskæftigelsesindsats \(bm.dk\)](#)

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

## 8.2 Pålagt ophør

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

Tilsvarende kan Ordregiver med øjeblikkelig virkning opsigte Rammeaftalen 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 Rammeaftalen eller en Ordre erklæres for "uden virkning".

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

## 8.3 Ændringer i Offentlig Regulering

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

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

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

## 8.4 Ordregivers ret til at bringe Rammeaftalen til ophør

Ordregiver har ret til at bringe Rammeaftalen og/eller Ordre til ophør med omgående virkning, såfremt:

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

## 8.5 Leverandørens konkurs

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

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

## 8.6 Force majeure

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

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

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

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

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

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

## 8.7 Tvister

Alle tvistigheder der direkte eller indirekte udspringer af Rammeaftalen, herunder ethvert spørgsmål om forståelsen og fortolkning af Rammeaftalen, skal så vidt muligt løses i mindelighed.

## 8.8 Lovvalg og værneting

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

Værneting er Ordregiverens hjemting.

Aftaleforholder er i enhver henseende underlagt dansk ret.

## 8.9 GDPR

Leverandøren er desuden forpligtet til at overholde den til enhver tid gældende persondatalovgivning, herunder bl.a. kravene om logning, sletning og destruktion af data, og til i sine interne procedurer at sikre fortrolighed om personoplysninger i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning. Leverandøren er i den sammenhæng forpligtet til at underskrive databehandleraftale, jf. aftalebilag 11 hvis Ordregiver stiller krav herom.

## 8.10 Databehandleraftaler

Der føres tilsyn med Leverandørens databehandleraftale. Tilsynskonceptet er proportionelt set i forhold til mængde og følsomhed, som Leverandøren behandler på vegne af Ordregiver.

Antallet af borgere og karakteren af de oplysninger, der bliver behandlet hos den enkelte Leverandør, er afgørende for, hvilken tilsynsform Ordregiver vil stille krav om som tilsyn med Leverandørens databehandling. Alle udgifter forbundet med revision (ISAE3402-erklæring med høj sikkerhed eller ledelseserklæring) afholdes af databehandleren/Leverandøren.

De nærmere betingelser for valg af tilsynsform vil fremgå af databehandleraftalen, Aftalebilag 11, ved Rammeaftaletildeling.



## 9 Underskrifter

Rammeaftalen 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.2024]

[By], den [dd.mm.åååå]

For Ordregiver

For Leverandøren

Direktør

[Stillingsbetegnelse]

---

Marianne Becker Andersen

---

[Indsæt navn]

Aftalebilag 1

**Kravspecifikation for beskæftigelsesindsatser for udsatte borgere over 30 år**

## 1. Indledning

Formålet med denne kravspecifikation er at beskrive krav og forslag til beskæftigelsesindsatser for udsatte borgere fyldt 30 år, herunder primært aktivitetsparate borgere, borgere i ressourceforløb og ledige fleksjobvisiterede (ledighedsydelsesmodtagere) i Københavns Kommune.

Indsatsen skal være med til at realisere Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets vision, der blev vedtaget i 2022, og som danner rammen for beskæftigelsesindsatsen i København:

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

Indsatsen skal understøtte Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens pejlemærke om, at flere udsatte borgere skal hjælpes til at være en del af arbejdsmarkedet eller afklares til fleksjob eller førtidspension. Desuden skal indsatsen medvirke til at fremme adgangen til uddannelse og beskæftigelse for personer med handicap, bl.a. gennem øget brug af handicapkompenserende ordninger, som beskrevet i Københavns Kommunes handicappolitik 2023-2026.<sup>1</sup>

Indsatsen skal tilrettelægges med udgangspunkt i erfaringerne fra bl.a. 'Flere skal med 2' og Job First-metoden, og ud fra en forståelse af at borgeren bedst opnår fodfæste på arbejdsmarkedet ved at komme ud på en arbejdsplads samtidig med at de barrierer, borgeren oplever for at komme i job, håndteres parallelt. Samtidig skal indsatsen resultere i brugbar dokumentation af borgerens forløb, psykiske funktionsniveau og eventuelle skånebehov ift. arbejdsmarkedet.

Det job- og virksomhedsrettede fokus skal ligeledes understøtte implementeringen af anden delaftale om nytænkning af beskæftigelsesindsatsen<sup>2</sup>, hvori indholdet om 'mere målrettede tilbud' bl.a. indebærer, at beskæftigelsesindsatsen i endnu højere grad skal basere sig på evidensbaserede metoder og redskaber, såsom lønnede timer, virksomhedspraktik og ansættelse med løntilskud.

## 2. Generelle krav til indsatserne

Kravspecifikationen stiller som minimumskrav, at en række aktiviteter skal indgå i indsatsen. Minimumskravene følger Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB). Alle aktiviteter i en indsats efter LAB skal til enhver tid opfylde lovgivningens krav.

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

Derudover gælder følgende overordnede krav for indsatsen under dette udbud aftale:

- Indsatsen skal ud fra en individuel og konkret vurdering af den enkelte borgers behov, tilrettelægges i samarbejde med borgeren og i et tæt samarbejde med Ordregiver (herefter "Jobcenter København"), der varetager kontaktførelsen for målgruppen. Jobcenter København har myndighedsrollen og Leverandøren bidrager til indsatsen.

<sup>1</sup> [Københavns Kommunes Handicappolitik 2023-2026 \(kk.dk\)](#)

<sup>2</sup> [Anden delaftale om nytænkning af beskæftigelsesindsatsen \(bm.dk\)](#)

- 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 et 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 behandling i sundhedssektoren, ordinært arbejde, virksomhedsplacering i form af ansættelse med løntilskud eller virksomhedspraktik mv.
- Eventuel undervisning eller lignende, der foregår i hold, skal tilrettelægges således, at der er et rimeligt forhold mellem antallet af deltagere og antallet af undervisere ift. undervisningens indhold og karakter og deltageres muligheder for at opnå det optimale udbytte heraf.
- For borgere, der ikke kan drage nytte af at deltage i gruppeaktiviteter, skal der, afhængigt af behovet, være mulighed for, at store dele eller hele forløbet gennemføres med individuelle aktiviteter (sidstnævnte gælder udelukkende forløb 1A jf. pkt. 4).
- Borgeren skal kende sine aktiviteter i den kommende periode. Borgeren skal derfor have udleveret et uge-/månedsskema for forløbet. Retningslinjerne for udlevering af skema fremgår af aftalebilag 5.

#### *Krav til håndtering af sociale og helbredsmæssige udfordringer*

Det er en central del af indsatsen, at borgerne understøttes i at håndtere eventuelle udfordringer sideløbende med det beskæftigelsesrettede arbejde. For alle borgere skal der parallelt med den beskæftigelsesrettede indsats, iværksættes støtteindsatser til håndtering af de barrierer, den enkelte eventuelt oplever, står i vejen for at komme ud på en arbejdsplads eller fastholde tilknytning til en arbejdsplads. Disse indsatser skal kunne bestå af én eller flere følgende aktiviteter:

- Hverdagsmestring
- Mestring af fysiske eller psykiske udfordringer ift. job
- Støtte til håndtering af misbrug
- Fysioterapeutisk og ergoterapeutisk rådgivning i forhold til arbejdspladsindretning hjælpemidler, skånehensyn, arbejdsstillinger m.v.
- Opbygning af kompetencer hos borger til at gebærde sig i sundhedsvæsenet
- Adfærdsregulering

Udover ovenstående aktiviteter kan Leverandøren komme med øvrige forpligtende forslag til relevante (supplerende) aktiviteter for målgruppen.

#### *Krav til dokumentation og afrapportering af borgers forløb*

Leverandøren skal udarbejde og levere dokumentation for hvert enkelt forløb, medmindre andet er aftalt med Jobcenter København. Dokumentationen af borgerens forløb er afgørende for, at der kan skabes fremdrift i borgerens forløb og Jobcenter Københavns videre arbejde med borgeren. Dokumentation udgør også et element i dokumentationen af Leverandørens leverancer (og resultat for den konkrete borger) i medfør af Kontrakten. Dokumentationen af borgerens forløb skal derfor prioriteres som en væsentlig del af resultatet af forløbet.

Dokumentationskravene fra indsatserne fremgår af aftalebilag 1.1.

Leverandøren være indstillet på at indgå i et løbende samarbejde med Jobcenter København om udformningen af dokumentation.

#### *Krav til kendskab til målgruppen og beskæftigelsesområdet*

Leverandøren skal udvise kendskab til målgruppen og relevant lovgivning på området (særligt Lov om en aktiv beskæftigelse). Derudover skal Leverandøren have indgående praktisk kendskab til reglerne vedr. rehabiliteringsteamet, herunder hvad der er relevant at dokumentere for borgere, der skal have forelagt deres sag for et rehabiliteringsteam.

Leverandøren skal løbende have fokus på, at de ansatte hos Leverandøren har indsigt i den viden, der indsamles om målgruppen, og i de centrale elementer af lovgivningen, ligesom Leverandøren skal have et kvalitetssikringsystem ift. at sikre høj kvalitet af de rapporter og indsatser, der leveres til Jobcenter København.

Indsigt i området vurderes at være en forudsætning for, at der kan tilrettelægges en indsats hos Leverandøren, der er virksom, og som er i sammenhæng med det arbejde, som Jobcenter København udfører ifølge lovgivningen.

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

## **2.1. Øvrige generelle krav**

#### *Årlig erfaringsopsamling*

Med henblik på at fremme kvalitet og erfaringsbaseret tilpasning af indsatserne, skal Leverandøren løbende indsamle viden om, hvilke indsatser/metoder/redskaber/aktiviteter, der erfaringsmæssigt er/ikke er virksomme i forhold til at bringe målgruppen i beskæftigelse. Erfaringsopsamlingen skal indleveres årligt og følge retningslinjerne beskrevet i aftalebilag 5.

## **3. Udbuddets opbygning med indsatsspor og indsatslementer til løbende udvikling**

Indeværende kravspecifikation er målrettet udsatte borgere over 30 år og består ved Rammeaftalens opstart af fire indsatsspor, der er illustreret nedenfor i figur 1. Såfremt Leverandøren tildeles Rammeaftale på baggrund af udbuddet, skal Jobcenter København kunne visitere borgere til tilbud under disse indsatsspor ved ikrafttrædelse af Rammeaftalen.

Derudover består udbuddet af indsatslementer, der ikke tages i brug ved Rammeaftalens opstart, men som kan anvendes til løbende oprettelse af nye tilbud i Rammeaftaleperioden, jf. afsnit 8.

I det følgende uddybes indsatsspor og indsatslementer.

### **3.1. Indsatsspor ved opstart af Rammeaftale**

Hovedparten af de borgere, der skal have en indsats hos en Leverandør, forventes at blive visiteret til tilbud under indsatsspor 1-2 (dvs. beskæftigelsesrettet spor og støtte til fastholdelse på arbejdsplads). Derudover består udbuddet af indsatsspor 3 (dvs. helhedsorienteret mentorstøtte) og indsatsspor 4 (vejledning og opkvalificering med psykolog). Det skal bemærkes, at der i løbet af aftaleperioden kan ske ændringer i mønstret af anvendelsen af de forskellige indsatsspor.

*Figur 1: Indsatsspor for udsatte borgere ved Rammeaftalens opstart*

INDSATSSPOR	INDHOLD I INDSATSSPORET	MÅLGRUPPE OG FOKUS	BOOKING
Indsatsspor 1 – Beskæftigelses- rettet vejledning og opkvalificering  <i>Jf. LAB kap 14 –                      vejledning og                      opkvalificering</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>At støtte borger i at komme i beskæftigelse/ordinære løntimer, virksomhedspraktik, løntilskud og/eller uddannelse.</li> <li>At understøtte borger i at mestre og håndtere udfordringer parallelt med den beskæftigelsesrettede indsats .</li> <li>Når borger er kommet ud på en arbejdsplads/uddannelse, understøttes borger i at øge sit timetal, og styrke og bevare tilknytningen.</li> <li>Tilstrækkelige beskrivelser af borgerens forløb, arbejdsevne og funktionsevne.</li> </ul>	1A Borgere med komplekse udfordringer og typisk stort eller meget stort behov for individuel støtte. Forløbet skal have særlig fokus på dokumentation som bidrag til afklaring af borgers arbejdsevne.	Interval på 2-6 timer pr. uge
		1A.1 Element med individuel aktivitet, der gennemføres parallelt med indsatsspor 1A, hvis der i jobcentrets vurdering er behov for dobbeltbemanning fx mhp. at sikre den nødvendige dokumentation af indsatsen.	1 time pr. uge
		1B Borgere med udfordringer. Målgruppen kan deltage i hhv. individuelle og gruppebaserede aktiviteter.	Interval på 7-15 timer pr. uge
Indsatsspor 2 – Støtte til fastholdelse for borgere på arbejdsplads/virkso mhed  <i>Jf. LAB kap 26 –                      mentorstøtte</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Understøtte borger i progression i timetal, og styrke og bevare tilknytningen til arbejdspladsen/uddannelsen.</li> <li>Tilstrækkelige beskrivelser af borgerens forløb, arbejds- og funktionsevne.</li> </ul>	2A Individuel støtte for borgere med komplekse udfordringer. I indsatsen er der særlig fokus på fyldestgørende dokumentation og afklaring af funktions- og arbejdsevne.	1 time pr. uge
		2B Individuel støtte for borgere med udfordringer. I indsatsen er der særligt fokus på progression i timetal og relevant dokumentation	1-3 timer pr. uge
Indsatsspor 3 – Helhedsorienteret mentorstøtte  <i>Jf. LAB kap 26 –                      mentorstøtte</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indsats til særligt udsatte borgere, der ikke aktuelt kan deltage i indsatsspor 1 eller 2.</li> <li>Understøtte borgere i at stabilisere livssituationen og blive i stand til at deltage i et aktivt tilbud.</li> <li>Tilstrækkelige beskrivelser af borgerens forløb, arbejdsevne og funktionsevne.</li> </ul>	3 Individuel støtte for borgere med komplekse udfordringer, der har behov for særlig helhedsorienteret mentorstøtte.	1-2 timer pr. uge
Indsatsspor 4 – Vejledning og opkvalificering med psykolog (indsatselement)  <i>Jf. LAB kap. 14 –                      Vejledning og                      opkvalificering</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1:1-aktivitet med psykolog</li> <li>Tilstrækkelige beskrivelser af borgerens forløb og arbejdsevne.</li> </ul>	4 Mestring af personlige, psykiske og/eller sociale udfordringer med psykolog mhp. at understøtte progression mod beskæftigelse.	0,5-1 time pr. uge i 5-10 uger

Jobcenter København vil foretage en individuel vurdering af, hvilket tilbud de enkelte borgere vil kunne profitere af med udgangspunkt i borgerens forudsætninger og behov. Vurderingen tager bl.a. afsæt i borgerens udfordringer i forhold til at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet, herunder kompleksiteten i disse udfordringer.

Priserne for tilbuddene fremgår af aftalebilag 3.

### 3.2. Visitering til et fleksibelt timetal i indsatsspor 1 "Beskæftigelsesrettet vejledning og opkvalificering"

Jobcenter København vil som udgangspunkt visitere borgere til de enkelte vejlednings- og opkvalificeringstilbud på indsatsspor 1 i et fleksibelt ugentligt timetal, der svarer til de intervaller, der er anført under de enkelte tilbud i tabellen ovenfor. Dvs. at hvis borger fx visiteres til indsats 1A under indsatsspor 1, vil den enkelte borger som udgangspunkt blive visiteret til et tilbud med et gennemsnitligt ugentligt timeinterval i 2-6 timer per uge.

I praksis betyder det, at Leverandøren har fleksibilitet i forhold til at levere et gennemsnitligt antal aktivitetstimer, der ligger inden for det timeinterval, der er bestilt for den enkelte borger (dvs. 2-6 timer i dette eksempel).

Selvom det forventes, at Jobcenter København overvejerende og som udgangspunkt booker timetalsintervaller i spor 1-tilbuddene, er det fortsat muligt for jobcentret at angive et konkret og fast ugentligt timetal i bestillingen, som Leverandøren skal levere. Dette kan fx blive aktuelt i de tilfælde, hvor det skal afprøves, om borger kan deltage i et helt konkret antal timer pr. uge.

Jobcenter København kan i løbet af aftaleperioden vælge at overgå til generelt at visitere til et konkret ugentligt timetal på spor 1 i stedet for at booke et timeinterval. Dette kan fx ske, hvis forvaltningen vurderer, at det er mest hensigtsmæssigt pba. erfaringer indhentet i aftaleperioden. I givet fald, vil der være en forudgående dialog med Leverandøren, og Jobcenter København vil booke konkrete timetal, der ligger inden for de timetalsintervaller, der er angivet for de enkelte forløb.

Jobcenter København kan også undtagelsesvist vælge at visitere borgere til et andet timetal end det timetalsinterval, der er fastsat for det enkelte tilbud under indsatsspor 1. Det konkrete timetal vil altid afhænge af en individuel og konkret vurdering af borgerens behov.

Bemærk at visitering af borger til en mentorindsats (indsatsspor 2 og 3) altid vil ske i et konkret ugentligt timetal, jf. bekendtgørelse om en aktiv beskæftigelsesindsats (BAB) § 52.

Se uddybning om praktisk anvendelse af visitering via fleksibelt timetal i aftalebilag 5.

### **3.3. Indsatselementer til løbende udvikling af nye indsatser**

I Rammeaftaleperioden kan der opstå uforudsete indsatsbehov, der kan skabe 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 aftalens ikrafttræden (jf. afsnit 3.1), indeholder udbuddet ekstra indsatselementer, der skal kunne anvendes til løbende udvikling af nye beskæftigelsestilbud. Formålet er at sikre mulighed for, at Jobcenter København – efter Rammeaftaleindgåelsen – løbende kan indgå i et samarbejde med Leverandøren om at udvikle nye beskæftigelsestilbud, der kan dække de nye og uforudsete indsatsbehov. Indsatselementerne skal kunne bestå af en bred vifte af beskæftigelsesrettede aktiviteter med fokus på, at få borger ud på en arbejdsplads, i beskæftigelse/lønnede timer, virksomhedspraktik, løn-tilskud og/eller uddannelse.

Indsatselementerne vil ikke være en del af tilbudsviften ved Rammeaftalens opstart. Indsatselementerne fremgår af figur 2 nedenfor.

*Figur 2: Indsatselementer til eventuel løbende udvikling af nye indsatser*

INDSATSELEMENT	INDHOLD I ELEMENTET	BOOKING
<p><b>Indsatsselement 1: Individuel tid</b></p> <p>Jf. LAB kap. 14 - vejledning og opkvalificering</p>	<p>1-1 tid (jf. kap. 14 i LAB) med borger fx i form af individuel mestring af helbredsmæssige eller sociale udfordringer, eller øvrige beskæftigelsesrettede aktiviteter.</p> <p>Elementet kan fx anvendes som supplement til tilbud 1B i tilfælde, hvor der er behov for overvejende eller udelukkende individuel tid. Elementet kan også anvendes i andre sammenhænge.</p>	<p>Der bookes 0,5-2 timer pr. uge</p>
<p><b>Indsatsselement 2: til løbende udvikling af beskæftigelsesindsats</b></p> <p>Jf. LAB kap. 14 - vejledning og opkvalificering</p>	<p>Beskæftigelsesrettet aktivitet med og for borger, fx støtte til og/eller mestring af helbredsmæssige eller sociale udfordringer, eller øvrige beskæftigelsesrettede aktiviteter.</p> <p>Elementet kan fx anvendes som supplement til tilbud under indsatsspor 1, i tilfælde, hvor der opstår nyt indsatsbehov. Elementet kan også anvendes i andre sammenhænge.</p>	<p>Timetallet aftales nærmere mellem Jobcenter København og Leverandør</p>

Indgåelse af aftale med Leverandørerne om nye tilbud vil ske på centralt niveau i et samarbejde med Leverandøren. Leverandøren skal som led heri udarbejde en supplerende løsningsbeskrivelse med indholdet for det nye tilbud/indsatsselement, som efterfølgende inkluderes i Rammeaftalen. Den enkelte sagsbehandler i Jobcenter København vil ikke kunne oprette nye beskæftigelsestilbud vha. indsatsselementerne.

Når der er indgået aftale mellem Leverandør og Jobcenter København om oprettelse af et nyt beskæftigelsestilbud, vil der blive oprettet et nyt tilbud i Jobcenter Københavns Ordrestyringssystem, som sagsbehandlerne i Jobcenter København kan anvende til visitering af borgere til det nye beskæftigelsestilbud.

Nedenfor er skitseret en række eksempler på, hvordan elementerne kan anvendes til at oprette nye beskæftigelsestilbud i løbet af aftaleperioden. Elementerne kan 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 indsatser, der etableres ved Rammeaftalens opstart, jf. afsnit 3.1.
- Selvstændig anvendelse af ét element til at lave et nyt beskæftigelsestilbud.
- Kombination af flere af elementerne til nye beskæftigelsestilbud uden brug af de indsatser, der udgør tilbudsviften ved Rammeaftalens opstart.

Hvis der bliver behov for at udforme nye tilbud, vil den faglige vurdering af, hvilken konstruktion der er behov for, ske i samarbejde med Leverandøren.

I kravspecifikationens afsnit 8 uddybes kravene til de enkelte indsatsselementer, herunder krav til aktiviteter og metoder.



Priserne for indsatslementerne fremgår af aftalebilag 3.

## **4. Indsatsspor 1: Beskæftigelsesrettet vejledning og opkvalificering**

### **4.1. Målgruppe**

Indsatssporet er rettet mod en bred gruppe af udsatte borgere med forskellige forudsætninger, støttebehov og sociale, fysiske- og/eller psykiske udfordringer i forhold til at opnå tilknytning til arbejdsmarkedet eller uddannelse, herunder fx sproglige udfordringer, misbrug, uhensigtsmæssig adfærd, jf. aftalebilag 2.

### **4.2. Rammen for indsatssporet**

Målet med indsatsen er via relevante vejlednings- og opkvalificeringsaktiviteter at understøtte borger i at komme i beskæftigelse/lønnede timer, virksomhedspraktik, løntilskud, uddannelse eller fleksjob (for borgere visiteret til et fleksjob). Samtidig skal indsatsen indeholde bidrag til dokumentation og afklaring af borgerens arbejdsevne mhp. at skabe fremdrift i borgerens sag (se dokumentationskravene i aftalebilag 1.1). 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. Der vil i det løbende samarbejde blive lagt vægt på, at Leverandøren kan sikre, at dette sker.

Indsatsen skal herudover tilrettelægges med udgangspunkt i følgende:

1. *Individuelt fokus med udgangspunkt i borgerens behov*
2. *Beskæftigelsesrettet fokus*

#### **4.2.1. Individuelt fokus med udgangspunkt i borgerens behov**

Borgerne i målgruppen har forskellige behov, forudsætninger og udfordringer i forhold til at opnå beskæftigelse/lønnede timer (eller uddannelse). Indsatsens indhold skal derfor tilrettelægges individuelt og med udgangspunkt i den enkeltes forudsætninger og behov.

Som led i beskæftigelsesindsatsen skal Leverandøren have fokus på at understøtte borgeren i at håndtere sociale- og helbreds-mæssige udfordringer, der opleves som barrierer for beskæftigelse/lønnede timer, f.eks. ift. sygdom, misbrug, bolig eller andet. I den sammenhæng kan det – via et tæt samarbejde og forventningsafstemning med Jobcenter København – være relevant, at Leverandøren understøtter borgeren i at iværksætte indsatser hos andre relevante instanser fx socialforvaltningen (fx støttekontaktperson), regionen (psykiatri), tilbud hos organisationer i den frivillige sektor/civilsamfundet mv.

Der skal i indsatsen i videst muligt omfang allokeres én gennemgående kontaktperson for borgeren, der har fokus på at opbygge en tillidsfuld relation. Borgerens faste kontaktperson skal motivere og udfordre borgeren til næste udviklingskridt og understøtte borgeren i at håndtere eventuelle udfordringer sideløbende med en fremdrift mod arbejdsmarkedet, herunder vejlede om muligheder på arbejdsmarkedet.

#### **4.2.2. Beskæftigelsesrettet fokus fra første dag**

Udgangspunktet for arbejdet med borgeren, er fra første dag en beskæftigelsesrettet indsats. Det er vigtigt at den enkelte borger bliver mødt med en tro på, at beskæftigelse/lønnede timer eller uddannelse er en mulighed, eftersom troen på og forventningen om, at borgeren kan komme i beskæftigelse, har en positiv virkning på borgerens jobchancer.

Borgere, der potentielt kan være i målgruppen for fleksjob, skal som udgangspunkt bistås i at etablere lønnede timer og/eller en virksomhedspraktik for at fremme tilknytningen til en arbejdsplads samt sikre tilstrækkelig dokumentation til brug for jobcentrets afklaring af borgerens arbejdsevne (se dokumentationskravene i aftalebilag 1.1). For borgere, der potentielt er i målgruppen for en førtidspension, vil det job- og virksomhedsrettede arbejde (enten via eksterne jobs, virksomhedspraktikker eller interne forløb i arbejdslignende situationer) også indgå som dokumentation for reduceret arbejdsevne. Der vil således være behov for at arbejde job- og virksomhedsrettet med hele målgruppen, herunder borgere der kan være i målgruppen for afklaring til et fleksjob eller en førtidspension.

Frem til etablering af beskæftigelse/lønnede timer/fleksjob/virksomhedspraktik/løntilskud/uddannelse skal indsatsen i videst muligt omfang tilrettelægges i et tæt samarbejde med virksomheder/uddannelsesinstitutioner, hvor borgerne, f.eks. via virksomhedsbesøg/Besøg på uddannelsesinstitutionen eller andre aktiviteter omfattet af LAB, kap. 14, får konkretiseret sine jobmål.

Forud for en ansættelse eller virksomhedsrettet indsats kan der for nogle borgere være behov for at afprøve arbejdslignende situationer mhp. at træne konkrete arbejdsopgaver og indgå i arbejdsfællesskaber med krav til bl.a. fremmøde. Leverandøren skal derfor kunne stille interne eller eksterne skånsomme træningsbaner til rådighed for disse borgere.

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

#### *Fokus på det gode match*

Indsatsen skal så vidt muligt sikre, at borger får en varig tilknytning til en arbejdsplads. Indsatsen skal have fokus på at støtte borgerne i at få skabt det rette match mellem borger og relevante job- og praktikåbninger, herunder at støtte borgerne i at fastholde tilknytningen til arbejdspladsen. Det kræver, at Leverandøren har et indgående kendskab til (del-)målgruppen, herunder målgruppens karakteristika, behov og udfordringer, og at Leverandøren formår at sætte denne viden i spil i forhold til at skabe det gode match med relevante virksomheder og arbejdsfunktioner. Derudover kræver det, at Leverandøren har et stort overblik over muligheder på arbejdsmarkedet (og uddannelsesområdet) samt samarbejde med virksomheder, der formår at håndtere målgruppen, som oftest er udfordret socialt og kan mangle færdigheder og forståelse for de krav, de bliver mødt med på en arbejdsplads eller en uddannelsesinstitution, jf. aftalebilag 2.

Beskæftigelsesindsatserne for udsatte over 30 år skal have fokus på realistiske jobmuligheder (og uddannelser). I tilrettelæggelse af motivering og opkvalificering til jobs, er det i den sammenhæng vigtigt at medtænke forventningerne til udviklingen på arbejdsmarkedet på sigt, herunder ikke mindst behovet for at sikre kvalificeret arbejdskraft til såvel den grønne omstilling<sup>3</sup> som til velfærdsområderne<sup>4</sup>, så borgerne motiveres, opkvalificeres og forankres i jobs, der så vidt muligt sikrer varig tilknytning til arbejdsmarkedet.

*Støtte ift. indgåelse af aftale med arbejdsplads og fastholdelse på arbejdsplads/uddannelse*  
Forud for en borgers ansættelse eller virksomhedspraktik, er det afgørende at få forventningsafstemt formål, omfang og indhold mellem borger og virksomhed. Det gælder særligt, hvis der

---

<sup>3</sup> Fx [Beskæftigelseseffekter af investeringer i den grønne omstilling \(kort version\) \(danskindustri.dk\)](#)

<sup>4</sup> [Økonomisk Analyse: Mekaniske fremskrivninger af udbud af og efterspørgsel efter velfærdsmedarbejdere \(fm.dk\)](#)

ikke er forventning om, at fx virksomhedspraktikken kan resultere i et job på samme arbejdsplads.

Sammen med borger og virksomhed skal der udarbejdes en klar plan for arbejdstid, arbejdsopgaver og sideløbende aktiviteter med Leverandøren. Formålet med Leverandørens sideløbende aktiviteter skal være at vejlede og fastholde borger på arbejdspladsen (og uddannelsen) og understøtte progression i borgerens deltagelse, herunder stigning i timetal og udvikling i opgavevaretagelse.

Antallet af timer i ansættelsen/virksomhedsplaceringen afhænger af borgerens formåen. Udgangspunktet er, at borger skal være ude på en virksomhed i det højeste antal timer, som borgeren kan deltage i. Hvis det ikke er muligt at indgå aftale om lønnede timer, skal årsagen fremgå af udkast til praktikaftalen.

Sideløbende aktiviteter skal tilrettelægges på baggrund af en konkret og individuel vurdering og skal sikre, at borgerne fastholder tilknytningen til arbejdspladsen og understøttes i lønnede timer og/eller en virksomhedspraktik. Det kan for visse borgere være nødvendigt, at de undervejs i et forløb støttes i at etablere lønnede timer på forskellige arbejdspladser, indtil det rette match er fundet.

#### **4.3. Indsatser under spor 1 (Beskæftigelsesrettet spor vejledning og opkvalificering)**

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

- Indsats 1A: Meget stort/stort behov for individuel støtte
- Indsats 1B: Noget behov for individuel støtte

Indsatssporet er baseret på:

- Øvrig vejledning og opkvalificering, jf. LAB kap. 14, § 91

Løsningsbeskrivelserne for indsats 1A og indsats 1B skal opfylde de ovenfor anførte krav, samt opfylde krav for de enkelte niveauer, der er anført nedenfor i afsnit 4.3.1-4.3.2.

Tilbuddene bliver typisk booket til personer, der via vejledning og opkvalificeringsaktiviteter skal have støtte til at komme ud på en arbejdsplads. I visse tilfælde vil tilbuddet blive anvendt til borgere, der allerede er ude på en arbejdsplads fx i beskæftigelse/lønnede timer eller virksomhedspraktik, og hvor der er behov for at borgeren bliver støttet i at udvikle og afdække sine faglige, sociale eller sproglige kompetencer med henblik på opkvalificering til arbejdsmarkedet. Dette skal ske igennem sideløbende vejledning- og opkvalificeringsaktiviteter, fx mestringsaktiviteter eller øvrige aktiviteter, der understøtter opkvalificering, udvikling og afdækning af borgers funktions- og arbejdsevne på arbejdspladsen, herunder fx aktiviteter, der indebærer støtte til at søge handicapkompenserende ordninger, indretning af arbejdsplads m.m.

*Når en borger er i en virksomhed (fx job/lønnede timer, virksomhedspraktik eller løntilskud), tæller borgerens timer i virksomheden som aktivitetstimer. Samtidig træder krav til kontakt med borger og besøg på virksomhed, jf. kravspecifikationens afsnit 5, i kraft bl.a. mhp. at borger får den bedst mulige støtte til at videreudvikle kompetencer og arbejdsevne på virksomheden.*

##### **4.3.1. INDSATS 1A - MÅLRETTET BORGERE MED MEGET STORT ELLER STORT BEHOV FOR INDIVIDUEL STØTTE**

Forløbet vil rette sig mod personer med komplekse og ofte uafklarede sociale- og/eller helbredsmæssige udfordringer, fx ift. hverdagsmestring, danskundskaber, psykiske sygdomme,

misbrug, fysiske udfordringer, uhensigtsmæssig adfærd m.v. Borgerne vil derfor have behov for væsentlig støtte, samt en håndholdt, individuel og helhedsorienteret indsats, for at komme ud på en virksomhed og tættere på arbejdsmarkedet. Det forventes, at borgeren understøttes i at blive tilknyttet en virksomhed hurtigst muligt og inden for forløbets 13 uger.

Målgruppen har typisk udfordringer i et omfang, der betyder, at de indledningsvist og for en mindre gruppe, gennem hele forløbet, ikke gavner af at deltage i gruppe- eller holdaktiviteter. Der skal derfor være mulighed for, at indsatsen indledningsvist eller for en mindre gruppe udelukkende består af individuelle aktiviteter. Individuel borgerkontakt vægtes således som et centralt element i denne indsats, og det forventes at kun en mindre del af indsatsen vil foregå i grupper. I de individuelle aktiviteter skal der bl.a. være fokus på at motivere borgeren til på sigt at kunne indgå i aktiviteter i mindre grupper som forberedelse til at være på en arbejdsplads.

Ved gruppeaktiviteter forventes det, at Leverandøren altid har fokus på, hvordan grupperne kan sammensættes mest hensigtsmæssigt ift. borgernes forudsætninger og udfordringer.

En stor del af borgerne vil have behov for motivation i forhold til at komme ud på en virksomhed og for en del af borgerne vil der være behov for opsøgende indsats mhp. at understøtte et stabilt fremmøde.

Leverandøren skal have et særligt fokus på at observere og beskrive borgerens udfordringer, ressourcer samt støtte- og skånebehov ift. konkrete arbejdssammenhænge og levere fyldestgørende bidrag til afklaring og dokumentation af borgerens arbejdsevne. Dokumentationen skal være af et omfang og format, så det kan indgå som et betydeligt element til et rehabiliterings-team, således at de kan træffe en korrekt afgørelse om borgerens arbejdsevne ift. arbejdsmarkedet. De konkrete dokumentationskrav fremgår af aftalebilag 1.1. Hvis borger er i/kommer ud på en virksomhed, skal der i dokumentationen også indgå arbejdsgivers objektive perspektiver på borgers deltagelse på arbejdspladsen.

### **Kadencer, varighed og intensitet**

Er borger undervejs i forløbet i en virksomhed, skal der være kontakt mindst én gang om ugen i form af opfølgning på virksomhedstilknytning, og i et omfang, der muliggør, at borger bevarer tilknytningen til arbejdspladsen og hvor der samtidig er fokus på at understøtte udvikling og dokumentation af borgerens arbejdsevne. Kontakten skal som udgangspunkt være fysisk, men kan ved særlige tilfælde også foregå telefonisk.

Forløbet bliver typisk bestilt af Jobcenter København med en varighed på 13 uger. I visse tilfælde vil der – ud fra en konkret vurdering af den enkelte borgers behov – være behov for at bestille forløb af en længere eller kortere varighed. Såfremt borger er i en virksomhed, skal borgeren besøges på virksomheden mindst én gang hver 6. uge. Ved forløb på 13 uger, skal virksomheden således besøges mindst to gange. I visse tilfælde kan der efter konkret aftale med jobcentret, være behov for mere eller mindre kontakt med borger og besøg på virksomheden.

Det forventes, at borgerne i målgruppen som udgangspunkt har ressourcer til at deltage i aktiviteter i relativt få timer pr. uge. I forløbet skal borgeren så vidt muligt motiveres og støttes til at opnå progression i antallet af timer, borgeren kan deltage i aktiviteter i. Forløbet forventes at blive booket i et ugentligt timeinterval på 2-6 timer pr. uge.

### **4.3.2. INDSATS 1B - MÅLRETTET BORGERE MED NOGET BEHOV FOR INDIVIDUEL STØTTE**

Indsats 1B retter sig primært mod borgere, der typisk har sociale- og/eller helbredsmæssige udfordringer. Det forventes dog, at borgerne i målgruppen som udgangspunkt har ressourcer

til at deltage i aktiviteter både på individuel basis og på gruppeniveau i flere timer pr. uge sammenlignet med målgruppen for indsats 1A. I forløbet skal borgeren så vidt muligt motiveres og støttes til at opnå progression i antallet af timer, borgeren kan deltage i aktiviteter.

Individuel borgerkontakt vægtes som et vigtigt element i indsatsen. I indsatsen kan individuelle aktiviteter derfor kombineres med gruppebaserede aktiviteter, der skal understøtte borgerne i at komme tættere på arbejdsmarkedet. For den mindre andel borgere, der har udfordringer ift. at deltage i aktiviteter i større grupper, forventes det, at Leverandøren har et gennemgående fokus på at motivere borgerne til i højere grad at kunne deltage i aktiviteter i større grupper. Det forventes således, at Leverandøren til enhver tid har fokus på at sammensætte grupperne mest hensigtsmæssigt ift. borgernes forudsætninger og udfordringer.

En del af borgerne vil have behov for en væsentlig motivation i forhold til at komme i beskæftigelse.

Leverandøren skal have fokus på at observere og beskrive borgerens forløb, herunder udfordringer, ressourcer samt støtte- og skånebehov ift. konkrete arbejdssammenhænge. De konkrete dokumentationskrav fremgår af aftalebilag 1.1. Hvis borger er i/kommer ud på en virksomhed, skal der i dokumentationen også indgå arbejdsgivers objektive perspektiver på borgers deltagelse på arbejdspladsen.

#### **Kadencer, varighed og intensitet**

Er borger undervejs i forløbet i en virksomhed, skal der være kontakt mindst én gang om ugen i form af opfølgning på virksomhedstilknytning, og i et omfang, der muliggør, at borger bevarer tilknytningen til arbejdspladsen og hvor der samtidig er fokus på at understøtte udvikling og dokumentation af borgerens arbejdsevne. Kontakten skal som udgangspunkt være fysisk, men kan ved særlige tilfælde også foregå telefonisk.

Forløbet skal typisk leveres med en varighed op til 13 uger. I visse tilfælde vil der – ud fra en konkret vurdering af den enkelte borgers behov – være behov for at bestille forløb af en kortere eller længere varighed. Såfremt borger er i en virksomhed, skal borgeren besøges på virksomheden mindst én gang hver 6. uge. Ved forløb på 13 uger, skal virksomheden således besøges mindst to gange. I visse tilfælde kan der efter konkret aftale med jobcentret, være behov for mere eller mindre kontakt med borger og besøg på virksomheden.

Forløbet forventes at blive booket med et ugentligt timeinterval på mellem 7-15 timer.

#### **4.4. Resultatmål for indsatsen for beskæftigelsesrettet spor 1A og 1B**

Jobcenter København forventer nedenstående resultatmål for indsatsen:

<b>Resultatmål</b>	<b>Delmål</b>
At understøtte borger i hurtigst muligt at komme i relevant job/virksomhedsrettet forløb, der fører til lønnede timer. Hvis ikke dette lykkes, skal der udarbejdes en faglig beskrivelse af hvorfor og processen med at forsøge at få borger ud i beskæftigelse, jf.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ At borger motiveres til at deltage i forløbet og kan fastholde stabilt fremmøde i forløbet, herunder at der – ved behov – etableres kontakt til borger via en opsøgende indsats</li><li>▪ At der fastlægges en plan for borgerens forløb hos Leverandør</li><li>▪ At der igangsættes indsatser, der har fokus på at hjælpe borger med at håndtere sine barrierer for at komme ud på en arbejdsplads/uddannelse, fx hverdagsmestring, håndtering af fysiske og psykiske</li></ul>

dokumentationskravene i aftalebilag 1.1.	<p>problemer og træning af sociale kompetencer (herunder udadreagerende adfærd m.v.)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ At borger får støttes i udarbejdelse af eget CV, herunder CV på Jobnet.dk</li><li>▪ At der arbejdes med at gøre borger bevidst om egne evner, ønsker og ressourcer ift. job eller uddannelse</li><li>▪ At borgers livssituation stabiliseres via. eventuelle tilbud/indsatser hos fx egen læge, kommunale og regionale behandlingstilbud, andre forvaltninger m.v.</li><li>▪ At der er tilstrækkelige beskrivelser af borgerens udvikling, arbejdsevne og funktionsevne, samt en beskrivelse af, hvordan der i forløbet er arbejdet med borgers progression.</li></ul>
--	---

## 5. Indsatsspor 2: Støtte til fastholdelse for borgere på en arbejdsplads/uddannelse

Målgruppen for indsatsen er borgere, der er i job/lønnede timer, fleksjob, løntilskud, virksomhedspraktik (eller uddannelse), og hvor der er behov for mentorstøtte til at bevare tilknytningen til arbejdspladsen.

Indsatssporet er baseret på:

- Mentorstøtte, jf. LAB, kap. 26, § 167

### 5.1. Rammen om indsatssporet

Målet med indsatsen er, at borgeren bliver støttet i at fremme og bevare sin tilknytning til en arbejdsplads, og at dette bidrager til borgerens varige tilknytning til arbejdsmarkedet.

Ved en virksomhedspraktik skal indsatsen ske på baggrund af den skriftlige praktikaftale, der er udarbejdet i samarbejde med borger og arbejdsgiver. Jobcenter København kan løbende tilpasse aftalen efter dialog med arbejdsplads og borger, og aftalen skal indeholde f.eks. varighed, mål og delmål, arbejdstid og hvordan denne øges i forløbet, samt eventuelle skånebehov, der skal tages hensyn til.

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

Derudover skal Leverandøren – afhængig af borgerens konkrete behov – støtte borger i, at:

- lære at være en del af en arbejdsplads, herunder støtte til at møde og indgå i kollegiale samarbejde
- håndtere barrierer for fastholdelse, herunder udfordringer ift. sygdom, misbrug, bolig m.v.
- udvikle strategier til at mestre hverdagen, herunder støtte ift. stabilt fremmøde m.v.

#### 5.1.1. INDSATS 2A - MÅLRETTET BORGERE MED KOMPLEKSE UDFORDRINGER

Forløbet vil rette sig mod borgere med komplekse og ofte uafklarede sociale- og/eller helbreds-mæssige udfordringer. Borgerne vil derfor have behov for en håndholdt, individuel og helhedsorienteret indsats for at bevare og fremme tilknytningen til arbejdspladsen. Der skal ske opfølgning i et omfang, der muliggør, at borger fastholdes på arbejdspladsen eller

uddannelsen. Leverandøren skal således understøtte borger i at mestre eventuelle udfordringer sideløbende med, at borgeren er på en arbejdsplads.

Det centrale element i indsats 2A, er at understøtte udvikling og dokumentation af den enkeltes udfordringer, ressourcer, adfærd, funktionsniveau og skånebehov ift. arbejde. De konkrete dokumentationskrav fremgår af aftalebilag 1.1. I dokumentationen skal også indgå arbejdsgivers objektive perspektiver på borgers deltagelse på arbejdspladsen.

I indsatsen er således et særligt fokus på at beskrive borgerens udfordringer og ressourcer ift. deltagelse på arbejdspladsen sammenlignet med indsatsen under indsats 2B.

### **Kadencer, varighed og intensitet**

Der skal være kontakt mindst én gang om ugen i form af opfølgning på virksomhedstilknytning, og i et omfang, der muliggør, at borger bevarer tilknytningen til arbejdspladsen og hvor der samtidig er fokus på at understøtte udvikling og dokumentation af borgerens arbejdsevne. Kontakten skal som udgangspunkt være fysisk, men kan ved særlige tilfælde også foregå telefonisk. Borgeren skal besøges på virksomheden mindst én gang hver 6. uge. Ved forløb på 13 uger, skal virksomheden således besøges mindst to gange. I visse tilfælde kan der efter konkret aftale med jobcentret, være behov for mere eller mindre kontakt med borger og besøg på virksomheden.

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

Der skal typisk leveres en times indsats per uge i gennemsnit. Målgruppen for indsatsen har ofte behov for et relativt lavt niveau af aktivitetstimer, men større behov for støtte til koordinering med virksomheden/arbejdspladsen og øvrige relevante parter i sagen, fx sundhedsvæsenet, øvrige forvaltninger m.m. sammenholdt med målgruppen for indsats 2B.

### **5.1.2. INDSATS 2B – MÅLRETTET BORGERE MED UDFORDRINGER**

Indsatsen retter sig mod borgere, der typisk har sociale- og/eller helbredsmæssige udfordringer og behov for støtte til mestring af eventuelle udfordringer mhp. at opnå en varig tilknytning til arbejdspladsen.

Det centrale element i indsats 2B er at støtte borger i fastholdelse og progression i timetal på en arbejdsplads med afsæt i den enkeltes situation.

Som led i indsatsen, skal der udarbejdes dokumentation af borgers udfordringer, ressourcer, adfærd, funktionsniveau og skånebehov ift. arbejde. De konkrete dokumentationskrav fremgår af aftalebilag 1.1. I dokumentationen kan også indgå arbejdsgivers objektive perspektiver på borgers deltagelse på arbejdspladsen.

### **Kadencer, varighed og intensitet**

Der skal være kontakt mindst én gang om ugen i form af opfølgning på virksomhedstilknytning, og i et omfang, der muliggør, at borger bevarer tilknytningen til virksomheden og hvor der samtidig er fokus på at understøtte udvikling og dokumentation af borgerens arbejdsevne. Kontakten skal som udgangspunkt være fysisk, men kan ved særlige tilfælde også foregå telefonisk. Borgeren skal besøges på virksomheden mindst én gang hver 6. uge. Ved forløb på 13 uger, skal virksomheden således besøges mindst to gange. I visse tilfælde kan der efter konkret aftale med jobcentret, være behov for mere eller mindre kontakt med borger og besøg på virksomheden.

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

Der skal typisk leveres en times indsats per uge i gennemsnit.

## 5.2. Resultatmål for indsatsen ved mentorstøtte for borgere på en arbejdsplads eller uddannelse

Jobcenter København forventer følgende resultatmål for indsatsen:

Resultatmål	Delmål
At borger med støtte fra Leverandøren, fastholder sin tilknytning til virksomheden. Hvis ikke dette lykkes for borger, skal der udarbejdes en faglig beskrivelse af årsager og processen med at forsøge at få borger i beskæftigelse, jf. dokumentationskravene i aftalebilag 1.1.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ At borger bliver bevidst om egne evner, ønsker og ressourcer ift. job eller uddannelse.</li><li>▪ At borger får erfaring med at håndtere sine barrierer mod arbejdsmarkedet eller uddannelse samt erfaring med konkrete (job)funktioner og at indgå i et arbejds-/uddannelsesfællesskab</li><li>▪ At borger får stabiliseret sin livssituation og eventuelle behov for tilbud/indsatser fra fx egen læge, kommunale og regionale behandlingstilbud, andre forvaltninger m.v. identificeres og håndteres</li><li>▪ At der er tilstrækkelige beskrivelser af borgerens udvikling, arbejdsevne og funktionsevne, samt proces for hvordan der er arbejdet hen mod progression.</li></ul>

## 6. Indsatsspør 3: Helhedsorienteret mentor

Indsatssporet er baseret på:

- Mentorstøtte, jf. LAB kap. 26, § 167

### 6.1. Målgruppe

Målgruppen for indsatsen er udsatte borgere, der typisk har så massive sociale og/eller helbredsmæssige udfordringer, at de ikke aktuelt kan deltage i et aktivt tilbud efter LAB. Indsatsen skal have fokus på at understøtte borgerne i at stabilisere deres livssituation, så de får mulighed for at deltage i et aktivt tilbud. Målet med denne mentorindsats er således, at borger bliver klar til at deltage i en indsats fx under indsatsspør 1 (Beskæftigelsesrettet vejledning og opkvalificering).

### 6.2. Rammen om indsatssporet

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

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



Fokus for alle borgere i målgruppen er, at indsatsen skal være individuel og helhedsorienteret. Indsatsen skal derfor have fokus på, at der opbygges en tæt og god relation til borgeren, så der er grundlag for at støtte borger tilstrækkeligt i håndtering af de udfordringer, der står i vejen for borgers deltagelse i en beskæftigelsesrettet indsats. Gennem hele mentorforløbet (og særligt ved opstart) bør en væsentlig del af indsatsen have til formål at motivere og hjælpe borgeren til at samarbejde 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 borgeren hjælp til at håndtere sine udfordringer.

Herudover skal det identificeres, hvilke tiltag der skal iværksættes for, at borger kan blive klar til at deltage i aktive tilbud fx under indsatsspor 1 eller alternativt blive afklaret til anden forsøgelse. Mentoren skal hjælpe borger med at få stabiliseret sin sociale og/eller helbredsmæssige situation, fx ift. hverdagsmestring, håndtering af sociale, fysiske og psykiske udfordringer, herunder bolig, gæld, uhensigtsmæssig adfærd, misbrug m.v. mhp. at blive klar til at deltage i et aktivt beskæftigelsesrettet tilbud.

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

Som led i indsatsen skal leverandøren observere og beskrive borgerens forløb, herunder udfordringer, ressourcer samt støtte- og skånebehov ift. kunne deltage i et beskæftigelsesrettet tilbud eller komme ud på en arbejdsplads. Dokumentationskravene fremgår af aftalebilag 1.1.

### **Varighed og intensitet**

Forløbet skal typisk leveres med en varighed op til 26 uger. I visse tilfælde vil der – ud fra en konkret vurdering af den enkelte borgers behov - være behov for at bestille endnu et forløb (en forlængelse). Jobcenter København vil løbende gennem forløbet vurdere, om borgerne vil være klar til at blive ombooket i tilbud fx under indsatsspor 1.

Der skal typisk leveres 1-2 timers indsats per uge i gennemsnit.

### **6.3. Resultatmål**

<b>Resultatmål</b>	<b>Delmål</b>
At borger bliver klar til at deltage i en indsats under indsatsspor 1. Hvis ikke dette lykkes for borger, skal der udarbejdes en faglig beskrivelse af hvorfor og processen med at forsøge at få borger ud i beskæftigelse, jf. dokumentationskravene i aftalebilag 1.1.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ At der opbygges en tillidsfuld kontakt mellem borger og mentor, og at borger bliver motiveret for at arbejde sammen med mentor</li><li>▪ At borgers ressourcer og behov for støtte afdækkes</li><li>▪ At det identificeres hvor i borgers situation, at der særligt er behov for at sætte ind, så borger kan komme til at deltage i aktive indsatser</li><li>▪ At der iværksættes indsatser, der er med til at stabilisere borgers sociale, fysiske og psykiske situation.</li></ul>

## 7. Indsatsspor 4: Vejledning og opkvalificering med psykolog

Indsatssporet er baseret på:

- Øvrig vejledning og opkvalificering, jf. LAB kap. 14, § 91

### 7.1 Målgruppe

Indsatsen er målrettet borgere, der har behov for støtte til 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. I indsatsen skal der tilbydes '1-1'-samtaler med psykolog (vejledning og opkvalificering med psykolog).

Tilbuddet er et supplement til en virksomhedsrettet eller fastholdelsesindsats (fx spor 1 eller 2-tilbud) og kan anvendes i de tilfælde, hvor jobcentret vurderer, at tilbuddet vil fremme og understøtte målet med borgerens samlede forløb.

Følgende aktiviteter kan fx indgå i et forløb:

- Psykoedukation 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.

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

Leverandøren skal have tilknyttet mindst én psykolog med autorisation eller en psykiater, enten selv eller via underleverandør. Øvrige psykologer tilknyttet Kontrakten kan være ikke-autoriseret, men skal være under autorisation jf. krav til indsatsen nedenfor:

- Psykologer, der ikke er autoriserede, skal være 1) i gang med deres autorisationsforløb, herunder modtage supervision og 2) have relevant og dokumenteret erfaring inden for beskæftigelsesområdet
- Leverandøren er ansvarlig for, at den faglige kvalitet fastholdes uanset, om psykologen er autoriseret eller ej
- Tilsynet kan bede om dokumentation for, at leverandørernes psykologer er autoriseret, eller under autorisation og har erfaring inden for beskæftigelsesområdet.

Det bemærkes, at hvis Leverandøren selv (eller via underleverandør) kun har én psykiater eller psykolog med autorisation tilknyttet kontrakten ifm. levering af forløbet, er det medarbejderen med autorisation eller psykiateren, der er faglig ansvarlig for Leverandørens vejledning og opkvalificering med psykolog. Hvis Leverandøren har to eller flere psykiatere eller psykologer med autorisation, udpeger Leverandøren en faglig ansvarlig for mestringsforløb blandt disse medarbejdere.

Leverandøren er ansvarlig for, at den faglige kvalitet fastholdes uanset om psykologen er autoriseret eller ej. Forvaltningens tilsyn kan bede om dokumentation for, at Leverandørernes psykologer modtager den aftalte supervision, er under autorisation og har erfaring inden for beskæftigelsesområdet.

Hvis der undervejs i kontraktperioden opstår udfordringer med at opfylde kravene til Leverandørens medarbejdere, kan Ordregiver vælge at justere på kravene. Dette kan fx ske i tilfælde af rekrutteringsudfordringer eller lign.

### **Varighed og intensitet**

Forløbet forventes at blive booket med et samlet timetal på maksimalt fem timer. Der vil typisk blive booket 0,5-1 time pr. uge over en periode på 5-10 uger.

## **8. Krav til supplerende indsatslementer**

I det følgende fremgår krav til de elementer, der skal kunne anvendes til løbende at udvikle indsatsen for udsatte borgere, jf. afsnit 3.3.

### **8.1. Generelt for alle indsatslementer**

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

- Øvrig vejledning og opkvalificering, jf. LAB kap. 14, § 91.

#### *Dokumentation i forløbet*

Som en del af den leverede indsats, skal der udarbejdes dokumentation af forløbet, medmindre andet er særligt aftalt med ordregiver. Dokumentationen skal svare til behovet og prisniveauet i det enkelte element. Til element 1 forventes dokumentation svarende til omfanget i indsatsspor 1 jf. aftalebilag 1.1. I element 2 forventes en mindre omfangsrig dokumentation af forløbet, herunder borgers udfordringer, indsatsaktiviteter og støttebehov.

### **8.2. Indsatslement 1: Individuel tid**

#### **Krav til indsatslement**

Ved det individuelle element skal aktivitetstiden anvendes som '1-1' aktivitetstid mellem borger og medarbejder hos Leverandøren og må dermed ikke planlægges som holdaktivitet. Indsatslement med individuel tid med borger skal således kunne bestå af en bred vifte af øvrige vejledning- og opkvalificeringsaktiviteter med udgangspunkt i det individuelle behov.

Indsatslement 1 (individuel tid) skal kunne anvendes i indsatser, hvor der er behov for mere individuel tid, end hvad der kan leveres i fx et 1B-forløb, jf. indsatsspor 1 og kan anvendes i tilfælde, hvor jobcentret vurderer, at elementet vil fremme og understøtte målet med borgerens samlede forløb. Indsatssporet er som udgangspunkt ikke oplagt i kombination med tilbud 1A, spor 2 eller spor 4, eftersom disse tilbud i forvejen hhv. kan eller skal bestå af 1-1 tid med borgeren. Undtagelsen kan dog være særlige tilfælde, hvor der er behov for dobbeltbemanding og derfor brug for parallelt at gennemføre flere individuelle aktiviteter.

#### **Aktiviteter ved element 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. aftalebilag 2.

### **Varighed og intensitet**

Forløbet forventes at blive booket 0,5-2 timer pr. uge og med en varighed tilpasset efter behovet i det enkelte forløb.

### **8.3. Indsatselement 2: Beskæftigelsesrettet aktivitet med og for borger**

Ved insatselement 2 (beskæftigelsesrettet aktivitet med og for borger) skal der tilbydes aktiviteter i henhold til LAB, kapitel 14, vejledning og opkvalificering, fx støtte til og/eller mastering af helbredsmæssige eller sociale udfordringer, eller øvrige beskæftigelsesrettede aktiviteter.

Elementet kan fx anvendes som supplement til tilbud under indsatsspor 1 i de tilfælde, hvor der opstår nyt indsatsbehov. Elementet kan også anvendes i andre sammenhænge.

Indsatselementet er typisk et supplement til en virksomhedsrettet eller fastholdelsesindsats og kan anvendes i de tilfælde, hvor jobcentret vurderer, at elementet vil fremme og understøtte målet med borgerens samlede forløb.

#### **Varighed og intensitet**

Forløbets indhold, varighed og intensitet vil blive aftalt nærmere mellem Jobcenter København og Leverandør, såfremt behov for ny indsats opstår.

## Aftalebilag 1.1

# **Dokumentationskrav til indsatsen – Udsatte borgere over 30 år**

## Krav til dokumentation af borgers forløb

Leverandøren skal udarbejde og levere dokumentation for hvert enkelt forløb, medmindre andet er aftalt med Jobcenter København. Dokumentationen af borgerens forløb er afgørende for, at der kan skabes fremdrift i borgerens samlede forløb og jobcentrets videre arbejde med borgeren.

Dokumentation udgør også et element i dokumentationen af Leverandørens leverancer (og resultat for den konkrete borger) i medfør af Kontrakten. Dokumentationen af borgerens forløb skal derfor prioriteres som en væsentlig del af resultatet af forløbet.

Leverandøren skal udarbejde såkaldte "Leverandørrapporter" med en systematisk og kvalificeret dokumentation som bidrag til beskrivelse af borgerens arbejdsevne og forløb. Udarbejdelse af leverandørrapporter skal foregå med den kadence, der angives i bestillingen fra jobcentret og ifølge de retningslinjer, der er angivet for dokumentationen.

Undervejs i kontraktperioden kan der opstå nye dokumentationsbehov, fx pga. ændringer i målgrupper, lovgivning m.m. I tilfælde heraf, vil Ordregiver gå i dialog med leverandøren om, hvilke justeringer der skal foretages i afrapporteringen af forløbene. Dette kan enten gælde et øget, nedsat eller tilpasset dokumentationsbehov, hvilket vil blive reguleret i samarbejde med leverandøren og med udgangspunkt i rammerne for de enkelte tilbud. Leverandøren skal således være indstillet på at indgå i et løbende samarbejde med Ordregiver om udformningen af dokumentationen.

Leverandøren skal sørge for en intern kvalitetssikring af rapporterne.

### **Krav til dokumentation: Beskæftigelsesrettet vejledning og opkvalificering (indsatsspor 1)**

Som beskrevet i aftalebilag 1, er der forskellige forventninger til omfang og indhold i dokumentationen i hhv. tilbud 1A og 1B. I tilbud 1A forventes som udgangspunkt en mere fyldestgørende dokumentation bl.a. til anvendelse ifm. Jobcentrets afklaring af borgerens arbejdsevne sammenholdt med tilbud 1B, hvor dokumentationen skal være grundig men typisk mindre omfattende.

Nedenfor er en beskrivelse af de spørgsmål og temaer, der typisk vil blive efterspurgt i et spor 1-forløb.

Leverandørrapporterne skal være en fyldestgørende beskrivelse af borgerens forløb og skal indeholde en beskrivelse af:

- De fokusområder der er arbejdet med i forløbet, herunder de konkrete aktiviteter, som er (forsøgt) tilrettelagt i den forbindelse, samt hvordan der konkret er arbejdet med progression hos borger (via metoder og redskaber)
- Hvilke aktiviteter/opgaver borgeren hhv. har kunnet håndtere og ikke har kunnet håndtere pga. begrænsninger i arbejdsevne
- Hvordan processen har været i forhold til at understøtte borger med evt. at kunne håndtere de forskellige aktiviteter/opgaver, herunder hvilken rolle hhv. Leverandør og borger har spillet
- Hvordan de konkrete aktiviteter/opgaver har bidraget til/ikke bidraget til at udvikle borgers evner
- Observationer ift., hvordan borgerens eventuelle u hensigtsmæssige adfærd (fx uadadreagerende adfærd) og psykiske udfordringer konkret er kommet til udtryk i forskellige situationer, og hvordan det er håndteret
- Hvilke tiltag der er gjort for at støtte borger i at blive matchet med en arbejdsplads/uddannelse, herunder hvordan borger har reageret på tiltagene, hvorfor det har/ ikke har resulteret i en tilknytning samt beskrivelse af processen med (forsøg på) etablering af match.

- De begrænsninger i borgerens arbejdsevne og adfærd, som eventuelt har været en hindring for borgers deltagelse. Derudover beskrivelse af, hvordan der er forsøgt at blive kompenseret for borgerens begrænsninger i arbejdsevnen, og hvilken effekt de konkrete compensationer har haft
- Hvilke fagligheder (fx fysioterapeut, ergoterapeut m.v.) der eventuelt har været inddraget i arbejdet med at afklare, hvordan borgeren kan kompenseres med henblik på at kunne varetage opgaver/deltage i uddannelse
- En vurdering af, om borgerens beskæftigelsesmål er realistisk set ift. det brede arbejdsmarked og en vurdering af de vigtigste fokusområder for at borgeren kan komme ud på en arbejdsplads/uddannelse, herunder en faglig vurdering af realismen (pba. skånehensyn, adfærd m.v.)
- Ved eventuelt behov for forlængelse af et forløb, skal der være en faglig begrundelse herfor, herunder en begrundelse for, hvorfor borger evt. endnu ikke er kommet ud på en virksomhed/uddannelse, og hvad der skal til for at skabe progression hos borger.
- Ved visitering til et forløb i et fleksibelt timetal: Faglig begrundelse for det valgte antal aktivitetstimer for borger.

### **Krav til dokumentation: Støtte til fastholdelse for borgere på en arbejdsplads/virksomhed (indsatsspor 2)**

Den afsluttende leverandørrapport skal indeholde en 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 compensationer 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 et 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.

### **Krav til dokumentation: Helhedsorienteret mentorforløb (indsatsspor 3)**

De løbende og den afsluttende leverandørrapport skal indeholde en beskrivelse af:

- De fokusområder der er arbejdet med sammen med borgeren, og hvilke konkrete initiativer der er gjort i dette arbejde (via metoder og redskaber)
- 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
- Om der opleves en udvikling i borgerens varetagelse af aktiviteter mv. på egen hånd og egen situation eller ej
- Hvordan aktiviteterne i forløbet har bidraget til progression i borgers sag

- Borgerens eventuelle uhensigtsmæssige adfærd
- Forslag til videre indsats, der bør iværksættes for, at borger kan komme på/tilbage til arbejdsmarkedet

**Krav til dokumentation: Indsatslementer**

Hvis indsatslementerne bliver taget i brug, vil Leverandøren blive orienteret om krav og forventninger til dokumentation i disse. I så fald vil krav og forventninger så vidt muligt blive tilpasset til rammer og pris for de konkrete elementer.



## Aftalebilag 2

# **Målgruppebeskrivelse**

## **Beskæftigelsesindsatser for udsatte over 30 år**

## 1 Målgruppebeskrivelse

Dette aftalebilag beskriver målgruppen for indsatsen for udsatte borgere fyldt 30 år, herunder hovedsageligt aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere, borgere i ressourceforløb og ledige fleksjobvisiterede (ledighedsydelsesmodtagere) jf. Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB). Andre målgrupper (jf. LAB) kan dog også modtage aktive tilbud under denne rammeaftale.

Jobcentrene vil foretage en individuel vurdering af, om den enkelte borger vil profitere af en indsats hos en leverandør, og det er dermed ikke samtlige borgere i de ovennævnte målgrupper, der vil blive visiteret til en indsats hos en leverandør.

### 1.1 Målgruppens karakteristika

Borgere, der bliver visiteret til tilbud under denne rammeaftale, har typisk komplekse sociale- og/eller helbredsmæssige udfordringer fx i form af:

- ingen eller en ringe tilknytning til arbejdsmarkedet
- mangel på sociale færdigheder og forståelse for muligheder og krav på arbejdsmarkedet, herunder at have svært ved at begå sig på en arbejdsplads
- udfordringer med at mestre hverdagen, at have svært ved at begå sig i samfundet (f.eks. bruge e-Boks/NemID/MitID, Rejseplanen/Rejsekort m.v.).
- at have sproglige udfordringer
- at have manglende tro på egen formåen og ustabil fremmøde pga. udfordringer
- at have fysiske sygdomme og/eller begrænsninger
- at have diagnosticerede og/eller ikke-diagnosticerede psykiske lidelser, f.eks. PTSD, personlighedsforstyrrelser, herunder især dyssocial adfærd
- at have et misbrug (især hash- og/eller kokainmisbrug), hvoraf en stor del ikke er i behandling.
- at have andre sociale udfordringer, f.eks. hjemløshed og overnatter derfor på herberg og på andre opholdssteder
- at have været i det offentlige system i mange år. Nogle kan være modstandere af autoriteter og myndigheder. Modstanden kommer f.eks. til udtryk ved en frustration over og manglende tillid til det offentlige system og/eller ved en uhensigtsmæssig adfærd.

En del af borgerne forventes at være i målgruppen for et fleksjob eller en førtidspension.

### 1.2 Målgrupper efter lov om en aktiv beskæftigelse (LAB)

#### *Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år*

Målgruppen er borgere, der i jobcentrets vurdering ikke er i stand til at påtage sig et ordinært job og forsørge sig selv inden for tre måneder. Målgruppen har typisk komplekse sociale og/eller helbredsmæssige udfordringer.

#### *Borgere i ressourceforløb*

Målgruppen er borgere med komplekse problemer, der kræver en ekstra indsats for, at borgeren kan komme i arbejde, uddannelse eller bliver afklaret til fleksjob eller førtidspension. Langt størstedelen af borgerne i ressourceforløb i Jobcenter København bliver afklaret til en førtidspension.

### *Ledighedsydelsesmodtagere (ledige fleksjobvisiterede)*

Målgruppen er borgere med varige og væsentlige begrænsninger i arbejdsevnen, som har fået tilkendt fleksjob af jobcentret. Borgerne modtager ledighedsydelse, indtil de bliver ansat i et fleksjob.

### *Revalidender*

Målgruppen er borgere med varige og væsentlige begrænsninger i arbejdsevnen, som har en realistisk mulighed for at opnå job via et revalideringsforløb i form af uddannelse, optræning eller omskoling.

## **2 Overordnet fakta om den samlede målgruppe**

### **2.1 Fordeling af borgere i målgruppen for indsatsen**

Den samlede målgruppe for indsatsen udgjorde i februar 2024 lidt over 9.000 fuldtidspersoner, jf. tabel 1. Heraf udgjorde aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere den største ydelsesgruppe, svarende til knap 60 pct. af det samlede antal fuldtidspersoner i målgruppen for indsatsen. De resterende fuldtidspersoner dækker over primært ressourceforløbsmodtagere efterfulgt af ledighedsydelsesmodtagere og revalideringsydelsesmodtagere.

Tabel 1: Antal og andel borgere fordelt på målgrupper, fuldtidspersoner, februar 2024

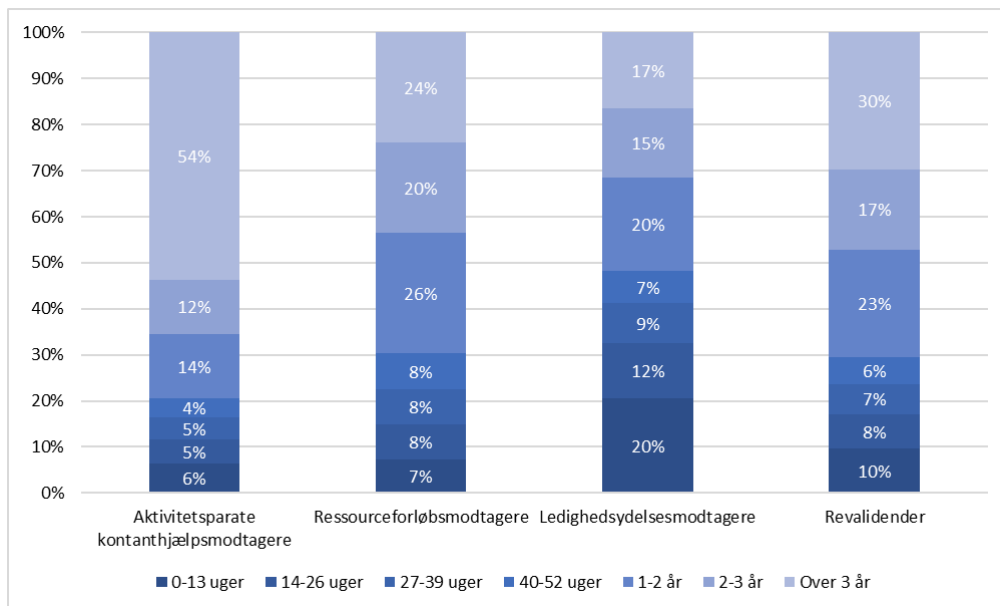
<b>Kategori</b>	<b>Antal fuldtidspersoner</b>	<b>Andel</b>
Aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere	5.160	56%
Ressourceforløbsmodtagere	2.980	32%
Ledighedsydelsesmodtagere (ledige fleksjobvisiterede)	888	10%
Revalidender	157	2%
<b>I alt</b>	<b>9.185</b>	<b>100%</b>

Kilde: Jobindsats, trukket april 2024.

### **2.2 Ledighedslængde for borgerne i målgruppen for indsatsen**

Figur 1 nedenfor viser, at over halvdelen af de aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere i Københavns Kommune har været ledige i mere end 3 år, mens ledighedslængden for de øvrige målgrupper er mere spredt.

Figur 1: Ledighedslængde fordelt på målgrupper, alder (over 30 år) og varighed



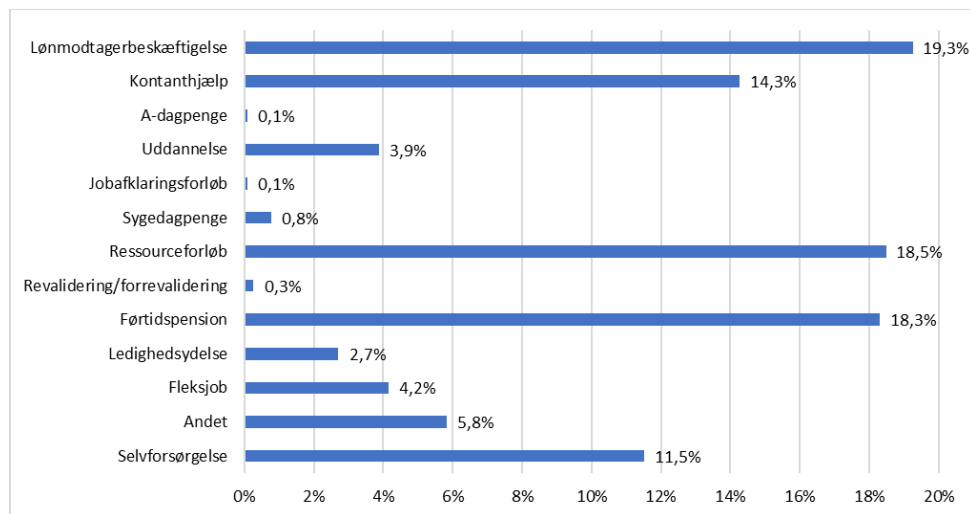
Kilde: Jobindsats, trukket august 2023.

En længere 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.

### 2.3 Status tre mdr. efter afsluttet forløb i jobcentret i 2022

Af de aktivitetsparate borgere, der afsluttede deres kontanthjælp i 2022, var omkring 20 pct. afgået til enten lønmodtagerbeskæftigelse (løntimer), ressourceforløb eller førtidspension, jf. figur 1. Flest er afgået til lønmodtagerbeskæftigelse (løntimer).

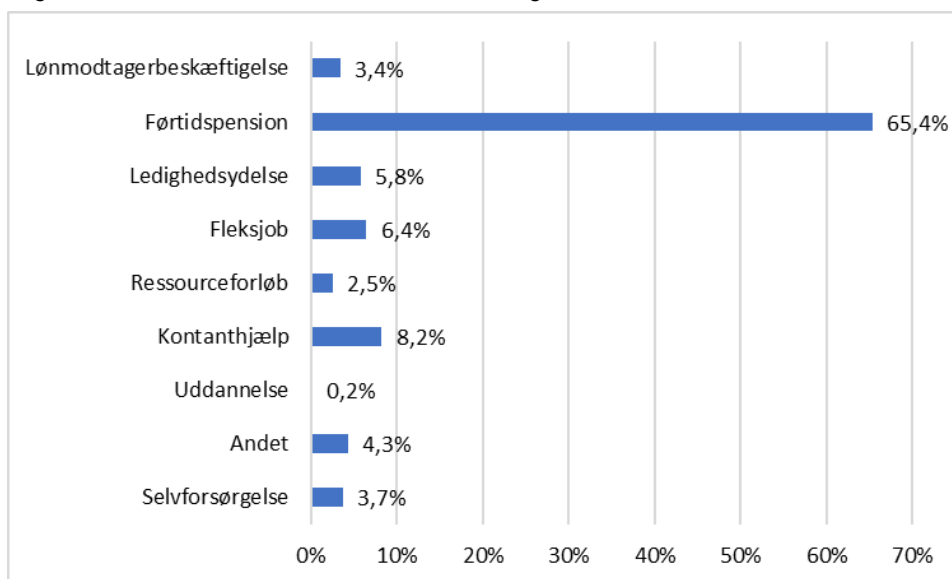
Figur 2: Status for aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere over 30 år



Kilde: Jobindsats, trukket august 2023.

Af de borgere, der afsluttede deres ressourceforløb i 2022, var langt størstedelen overgået til førtidspension, jf. figur 3. Hertil er en mindre andel visiteret til fleksjob, herunder modtager ledighedsydelse. De resterende borgere vender enten tilbage til kontanthjælpen, bliver selvforsørget eller kommer i beskæftigelse.

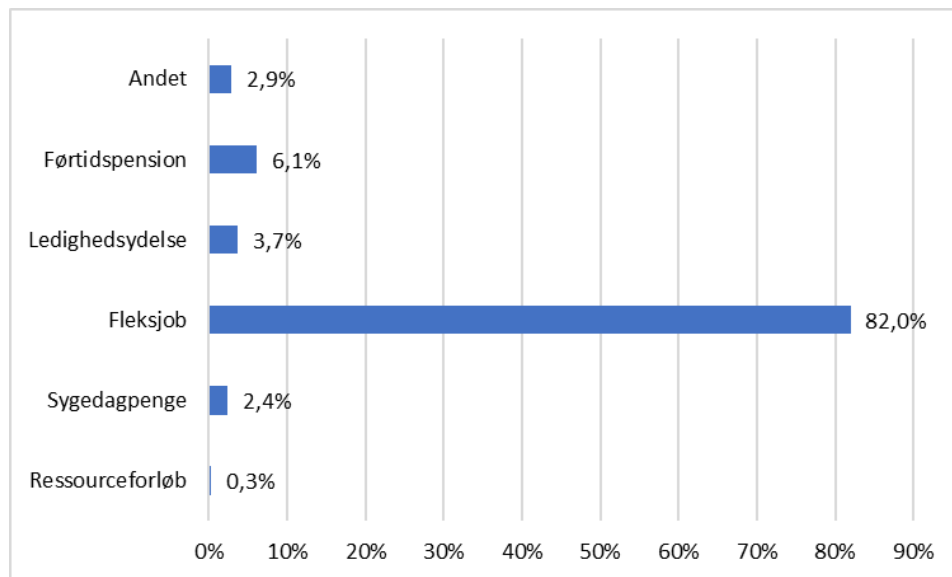
Figur 3: Status for ressourceforløbsmodtagere over 30 år



Kilde: Jobindsats, trukket august 2023.

Af de borgere, der afgik fra ledighedsydelse i 2022, var hovedparten i et fleksjob, mens en mindre andel overgik til førtidspension, jf. figur 4. De resterende borgere fortsatte med ledighedsydelsen, skiftede til sygedagpenge eller overgik til anden forsørgelse.

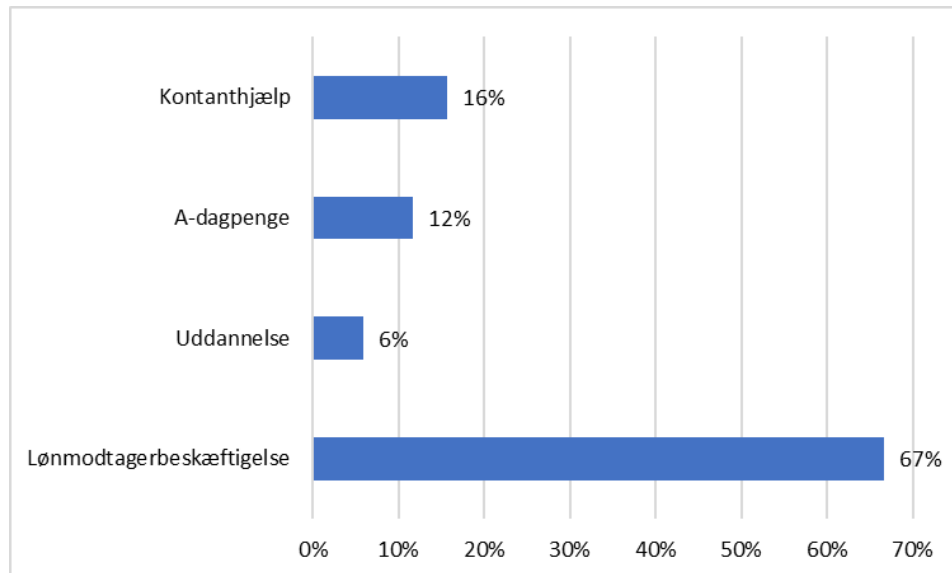
Figur 4: Status for ledighedsydelsesmodtagere over 30 år



Kilde: Jobindsats, trukket august 2023.

Af de borgere, der afsluttede et revalideringsforløb i 2022, overgik langt størstedelen til lønmodtagerbeskæftigelse (løntimer), jf. figur 5. De øvrige borgere overgik til enten kontanthjælp, a-dagpenge eller uddannelse.

Figur 5: Status for revalidender over 30 år



Kilde: Jobindsats, trukket august 2023.

## **2.4 Forventet kapacitetsbehov**

Baseret på kapacitetsforbruget i 2023, vil der forventeligt være et behov for omkring 6500 forløb til ca. 2900 borgere årligt. Behovet for kapacitet kan dog udvikle sig over tid afhængig af udvikling i målgruppetørrelser, indsatsbudget og rammer for beskæftigelsesindsatsen.

## Aftalebilag 3

# **Betalings- og faktureringsbetingelser for beskæftigelsesindsatser for udsatte borgere over 30 år**

Version af 8. juli 2024



## 1 Betalingsmodel for beskæftigelsesindsatser for udsatte borgere over 30 år

### 1.1 Afgivelse af priser

Tilbudsgiver skal afgive dagspriser og timepriser for indsatsen. Tilbudsgivers priser skal holde sig inden for de angivne minimum- og maksimumpriser og angives nedenfor i pkt. 1.2 og i Aftalebilag 4.

De angivne priser indgår i den samlede tilbudsvurdering som beskrevet i Udbudsbetingelserne.

De tilbudte priser skal omfatte alle andre relaterede ydelser, der er nødvendige at udføre i forbindelse med levering af Aktivitetstimer i indsatsen, som f.eks. tolk, 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.

Ordregiver skal herudover bemærke, at det er en erfaring, at Tilbudsgivere ofte undervurderer de faktiske gennemsnitlige omkostninger ved ikke mindst mentorstøtte, når der skal tages højde for brug af den arbejdstid, der anvendes til transport i Københavns og Frederiksberg Kommuner.

En Tilbudsgiver skal i forhold til prisafgivelse være opmærksom på kravene i Rammeaftalen. Tilbudsgiver bør i sin prisafgivelse også tage højde for betalingsmodellen.

#### *Særligt om databehandleraftale*

Antallet af borgere og karakteren af de oplysninger, der bliver behandlet hos den enkelte Leverandør, er afgørende for, hvilken tilsynsform Ordregiver vil stille krav om som tilsyn med Leverandørens databehandling. Alle udgifter forbundet med revision (ISAE3402-erklæring med høj sikkerhed eller ledelseserklæring) afholdes af databehandleren/Leverandøren.

De nærmere betingelser omkring tilsyn med databehandlere findes i Aftalebilag 11.

### 1.2 Minimums- og maksimumspriser

Følgende tabel 1 viser en oversigt over minimums- og maksimumspriser for udbud af beskæftigelsesindsatser for udsatte borgere over 30 år.

**Tabel 1: Oversigt over minimums- og maksimumspriser for udbud af beskæftigelsesindsatser for udsatte borgere over 30 år**

Tilbud i tilbudsviften med dagspris	Dagspris	
	Minimumspris	Maksimumspris
<i>Indsatsspor 1A: Beskæftigelsesrettet vejledning og opkvalificering</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tilbudstype: LAB kap. 14</li><li>• Borgere med meget stort eller stort behov for individuel støtte via overvejende individuelle aktiviteter</li><li>• Typisk booking: Flexibelt timetalsleveringskrav i intervallet 2-6 timer pr. uge i gennemsnit</li></ul>	340 kr.	390 kr.

<p><i>Indsatsspor 1B: Beskæftigelsesrettet vejledning og opkvalificering</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilbudstype: LAB kap. 14</li> <li>• For borgere med noget behov for individuel støtte via kombineret individuel og gruppebaseret aktivitet</li> <li>• Typisk booking: Fleksibelt timetalsleveringskrav i intervallet 7-15 timer pr. uge i gennemsnit.</li> </ul>	340 kr.	390 kr.
<p><b>Tilbud i tilbudsviften med timepris</b></p>	<b>Timepris</b>	
	<b>Minimumspris</b>	<b>Maksimumpris</b>
<p><i>Indsatsspor 2A: Støtte til fastholdelse for borgere på arbejdsplads/virksomhed</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilbudstype: Mentorstøtte jf. LAB kap. 26</li> <li>• For borgere med komplekse udfordringer</li> <li>• Typisk forventet booking: 1 time pr. uge</li> </ul>	1650 kr.	1750 kr.
<p><i>Indsatsspor 2B: Støtte til fastholdelse for borgere på arbejdsplads/virksomhed</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilbudstype: Mentorstøtte jf. LAB kap. 26</li> <li>• For borgere med udfordringer</li> <li>• Typisk forventet booking: 1-3 timer pr. uge</li> </ul>	825 kr.	880 kr.
<p><i>Indsatsspor 3: Helhedsorienteret mentorstøtte</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilbudstype: Mentorstøtte jf. LAB kap. 26</li> <li>• For borgere med komplekse udfordringer, og som ikke umiddelbart kan deltage i en indsats under spor 1 eller 2.</li> <li>• Typisk forventet booking: 1-2 timers indsats per uge via fx hjemmebesøg</li> </ul>	650 kr.	800 kr.
<p><b>Indsatselementer i tilbudsviften med timeprismodel</b></p>	<b>Timepris</b>	
	<b>Minimumspris</b>	<b>Maksimumpris</b>
<p><i>Indsatsspor 4: Vejledning og opkvalificering med psykolog</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilbudstype: LAB kap. 14</li> <li>• Målgruppe: For borgere behov for 1-1 mestring med psykolog ift. at opnå beskæftigelse</li> <li>• Typisk forventet booking: 0,5-1 time pr. uge i 5-10 uger</li> </ul>	1200 kr.	1400 kr.

<p><i>Element 1A.1: Parallel-tilbud til tilbud 1A under indsatsspor 1</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilbudstype: LAB kap. 14</li> <li>• Typisk for borgere hvor der parallelt med tilbud 1A er behov for dobbeltbemanding fx ift. at sikre den nødvendige dokumentation.</li> <li>• Typisk forventet booking: 1 time pr. uge</li> </ul>	825 kr.	880 kr.
<p><b>Indsatselementer med timepris til løbende udvikling (ikke en del af tilbudsviften fra opstart af Rammeaftale)</b></p>	<b>Timepris</b>	
	<b>Minimumspris</b>	<b>Maksimumspris</b>
<p><i>Indsatselement 1: Individuel aktivitet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilbudstype: LAB kap. 14</li> <li>• For borgere hvor der er behov for mere individuel tid, end hvad der kan leveres, jf. indsatsspor 1. Indsatsen kan bruges som supplement til en indsats i spor 1.</li> <li>• Typisk forventet booking: 0,5-2 timer pr. uge*</li> </ul>	500 kr.	800 kr.
<p><i>Indsatselement 2: Beskæftigelsesrettet aktivitet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilbudstype: LAB kap. 14</li> <li>• For borgere hvor der er behov for støtte til mestring af udfordringer. Indsatsen kan fx bruges som supplement til en indsats i spor 1.</li> <li>• Typisk forventet booking: 1-14 timer pr. uge*</li> </ul>	300 kr.	350 kr.

\*Det typiske ugentlige timetal, der forventes booket i indsatselementerne, herunder særligt indsatselement 1 og 2 er forbundet med usikkerhed. Det skyldes, at Ordregiver endnu ikke kender omfanget af de eventuelle nye indsatsbehov, der kan opstå under Rammeaftaleperioden og som kan medføre aktivering af elementerne.

Der skal afgives i alt **2 dagspriser** (én for hvert tilbud i indsatsspor 1) og **7 timepriser** (én for hvert tilbud i indsatsspor 2, 3, 4 og indsatselementer).

Minimums- og maksimumspriserne for dagspriserne i tabel 1 er sat efter, at der også betales for de dage, hvor der ikke er planlagt aktiviteter for borger. Ordregiver betaler således en dagspris for alle hverdage fra tilbuddets startdato og t.o.m. tilbuddets slutdato, jf. pkt. 1.4.1.

De tilbudte priser skal afgives inden for de angivne prisrammer for hvert enkelt priselement. Tilbudte priser, der ligger uden for de angivne prisrammer, vil efter omstændighederne kunne føre til, at et tilbud afvises som ukonditionsmæssigt. Kommunen har ret - men ikke pligt - til at hæve en for lav pris eller en manglende pris, så den svarer til minimumsprisen.

### 1.3 Bestilling af forløb

Det bestilte antal timer i en Ordre er altid Aktivitetstimer med borgeren, dvs. timer, hvor borgeren skal møde frem og deltage i Leverandørens aktive tilbud medmindre andet er angivet i Aftalebilag 1. Én Aktivitetstime er *altid* 60 minutter. Læs om, hvad der er omfattet af en Aktivitetstime i Aftalebilag 5 og 5.1.

Der føres tilsyn med, om antallet af planlagte aktivitetstimer i et forløb, gennemsnitligt ligger inden for det bestilte ugentlige timetal (spor 2, 3, 4 og indsatslementer) eller timetalsinterval (spor 1), jf. Aftalebilag 8.

### **1.3.1 Bestilling af forløb under indsatsområde 1 med fleksibelt timetalsleveringskrav**

For Indsatsspor 1 - Beskæftigelsesrettet vejledning og opkvalificering - booker jobcentret som udgangspunkt et fleksibelt timetal inden for et interval, jf. Aftalebilag 1. Leverandøren skal i hvert enkelt forløb levere et gennemsnitligt ugentligt timetal, der ligger inden for det bestilte timetalsinterval.

Eksempel: Ved en Ordre på tilbud 1A under Indsatsspor 1 (interval 2-6 timer pr. uge) med en varighed på 13 uger skal Leverandøren levere et forløb inden for et interval på i alt 26-78 Aktivitetstimer over hele forløbet, svarende 2-6 timer pr. uge i gennemsnit. Det er op til Leverandøren individuelt at tilrettelægge et forløb (og Skema) inden for disse rammer, så resultat- og delmål for forløbene opnås. Borger vil i Min Plan blive oplyst om, at vedkommende skal deltage inden for dette samlede interval og følge det Skema, Leverandøren planlægger for (og evt. sammen med) borgeren.

Obs. da hverken Ordregivers sagsbehandlingssystem, Min Plan eller Ordrestyringssystemet (Leverandørplatformen) understøtter angivelse af timetalsintervaller, vil Ordregiver altid teknisk bestille et forløb i Indsatsspor 1 og 3 med et konkret gennemsnitligt ugentligt timetal (mediantimetallet). Det betyder fx at for tilbud 1A i Indsatsspor 1 vil bestillingen være 4 timer pr. uge (dvs. et samlet gennemsnitligt timetal i Ordren på 52 timer ved et 13 ugers forløb). Det bestilte timetalsinterval, som Leverandøren skal levere efter, fx 2-6 timer ugentligt i 1A-forløb, vil i stedet fremgå af bemærkningsfeltet i Ordrestyringssystemet (Leverandørplatformen).

Jobcenter København kan - fx på baggrund af indsamlede erfaringer og/eller resultat af tilsyn - i løbet af Kontrakten - med én dags varsel annullere kontraktmodellen med at visitere med fleksibelt timetalsleveringskrav inden for et interval og i stedet alene bestille med et konkret timetal, som i så fald skal leveres, svarende til modellen for indsatsspor 2, 3 og 4, jf. pkt. 1.3.2. Det vil sige at Jobcenter København i fx tilbud 1A under Indsatsspor 1 i stedet for en bestilling og leverancekrav på 2-6 timer pr. uge i gennemsnit kan overgå til bestilling og leverancekrav på 2, 3, 4, 5 eller 6 timer pr. uge i gennemsnit.

### **1.3.2 Bestilling af forløb under indsatsområde 2,3 og 4 og indsatslementer**

Visitering af borger til en mentorstøtteindsats (dvs. indsatsspor 2 og 3) vil altid ske i et konkret ugentligt timetal, jf. bekendtgørelse om en aktiv beskæftigelsesindsats § 122 - 126. Af denne årsag er minimums- og maksimumspriserne for indsatsspor 2 og 3 udbudt med en timeprismodel. Derudover er indsatslementerne ligeledes udbudt med en timeprismodel.

Det vil sige at der er ingen fleksibilitet ift. leverancekrav af de (samlede) Aktivitetstimer i Ordren på indsatsområde 2-3. Hvis indsatslementerne bliver taget i brug, vil disse ligeledes blive booket med et konkret gennemsnitligt ugentligt timetal.

## **1.4 Beregning af Leverandørens vederlag**

De følgende vederlagsberegninger (beregning af faktura for én borger) samt den konkrete udbetaling af vederlaget til Leverandøren, er fuldt automatiseret via IT-understøttelse fra Ordregivers Ordrestyringssystem (Leverandørplatformen, forkortet LP), som en Leverandør er forpligtet til at anvende.

Leverandørens fakturering af Ordregiver via Leverandørplatformen betyder, at en Leverandør teknisk alene kan fakturere vederlag, som Leverandøren har ret til i medfør af Rameaftalen.

Selvom betaling af Leverandørens vederlag er IT-understøttet af Leverandørplatformen, er Leverandøren forpligtet til at meddele Ordregiver, hvis Leverandøren fx ved evt. tekniske fejl uberettiget har fået udbetalt vederlag for en borger.

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

Leverandøren er i øvrigt forpligtet til at afvise åbenlyse fejlbestillinger i Ordrestyringsystemet Leverandørplatformen eller spørge Ordregiver ved tvivl før en accept af en Bestilling i Ordrestyringsystemet. Se også Aftalebilag 5.

Leverandøren modtager intet vederlag for Ordre, der annulleres inden Ordrens starttidspunkt.

#### 1.4.1 Beregninger

Uanset om der beregnes med time- eller dagspriser, har Leverandøren kun ret til at fakturere vederlag for det antal hverdage, der er gennemført (forløbets aktive periode i Ordrestyringsystemet Leverandørplatformen).

Leverandørens betaling beregnes ud fra alle hverdage i Ordreperioden (forløbets startdato og til og med den hverdag, hvor Ordren afbrydes eller ophører). Det vil sige, at hvis borgeren deltager i hele forløbet (Ordreperioden) modtages det aftalte samlede vederlag pr. borger, men hvis Ordregiver afbryder Ordren undervejs i borgerens forløb (hvormed Ordrens slutdato ændrer sig), modtager Leverandøren kun betaling for det antal hverdage til og med den dato, hvor forløbet afbrydes.

##### Beregning af vederlag med brug af dagspriser (spor 1)

Udgangspunktet for Leverandørens vederlag (dagspris) for en Ordre under indsatsspor 1 er afhængig af det bestilte antal hverdage i den konkrete Ordre. Dagspriser anvendes frem for ugepriser, fordi Ordregivers ordrestyringsystem ikke understøtter brug af ugepriser.

Under indsatsspor 1 bliver betalingen beregnet med dagspriser ud fra følgende beregningsmodel:

*Betaling for en Ordre = Antal (gennemførte) hverdage i en Ordre \* aftalt dagspris*

Uanset hvordan Leverandøren har fordelt de bestilte Aktivitetstimer på ugedagene, modtager Leverandøren betaling for alle hverdage i Ordreperioden (start til slutdato). Hvis Leverandøren fx fordeler aktivitetstimerne ud på to af ugens hverdage, betaler ordregiver fortsat for samtlige hverdage i forløbsperioden.

##### **Eksempel: Beregning af vederlag til Leverandøren (dagspris):**

En borger er visiteret til tilbud 1A under indsatsspor 1 med en ordrestartdato d. 31. juli 2024 og med en slutdato d. 29. oktober 2024. I denne periode er der i alt 65 hverdage (svarende til 13,0 uger). Borgeren gennemfører hele forløbet.

I dette eksempel har Leverandøren tilbudt en dagspris på 340 kr.

Beregning af vederlag til Leverandøren for ovenstående Ordre udregnes derfor således:

- $65 \text{ (antal hverdage)} * 340 \text{ kr. (dagsprisen)} = 22.100 \text{ kr. (vederlag til Leverandøren)}$

Hvis ovenstående Ordre (forløb) var blevet afbrudt efter fx 30 hverdage, ville Leverandøren have ret til et vederlag på 10.200 kr. (dagspris\*30 gennemførte hverdage).

### Beregning af vederlag med brug af timepriser (indsatsspor 2, 3, 4 og elementer)

Under indsatsspor 2, 3 og 4 samt indsatslementer er der en anden model for beregning af betalingen - betaling for tilbud baseret på timepris, eftersom der på disse tilbud bookes og planlægges et konkret antal Aktivitetstimer, som ordregiver betaler for. Under disse indsatsspor bliver Leverandørens vederlag beregnet ud fra timepris, timetal og antal gennemførte hverdage via følgende regnemodel:

*Betaling for en Ordre =*

*Bestilt ugentligt timetal/5 hverdage (=timer pr. hverdag) \* timepris \* Antal (gennemførte) hverdage i en ordre*

#### **Eksempel: Beregning af vederlag til Leverandøren (timepris):**

En borger er visiteret til et indsatsspor 2B med en 1 time om ugen i gennemsnit med en ordrestartdato d. 31. juli 2024 og med en slutdato d. 25. september 2024. I denne periode er der i alt 8,0 uger svarende til 40 hverdage. Samlet svarer det til en bestilling af 8 timer i Ordreperioden. Borgeren gennemfører hele forløbet.

I indsatsspor 2B betales i dette eksempel en timepris på kr. 825 kr.

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

- $1 \text{ time/5 hverdage} * 825 \text{ kr.} * 40 = 6.600 \text{ kr.}$

Hvis ovenstående Ordre (forløb) var blevet afbrudt af Ordregiver i Leverandørplatformen efter fx to gennemførte uger, ville Leverandøren blive betalt 1.650 kr. i vederlag for den Ordre.

## **1.5 Regulering af priser**

Priserne reguleres på baggrund af den årlige procentvise ændring i Danmarks Statistiks producentprisindeks for tjenester nr. 78 Arbejdsformidling.<sup>1</sup>

Der vil kun blive reguleret for eventuelle prisstigninger, der ligger over 2,0 pct. i indekset i de opgjorte perioder. Hvis den årlige procentvise ændring i indekset fx er 3,5 pct., vil Rammeaftalens priser blive opjusteret med 1,5 pct. (3,5 pct - 2,0 pct.). Modellen afspejler det generelle effektiviseringskrav i Københavns kommune og en forventning om inflation på to procent.

Evt. prisjustering afrundes/oprundes til hele kr.

Såfremt den procentvise ændring i nettoprisindekset i perioden er negativ, vil priserne også blive reguleret som følge heraf. Hvis den procentvise ændring i indekset fx er -0,5 pct., så vil Kontraktens

<sup>1</sup> [Producentprisindeks for tjenester \(2015=100\) efter branche og enhed - Statistikbanken - data og tal \(statbank.dk\)](https://statbank.dk/producentprisindeks-for-tjenester-2015=100-efter-branche-og-enhed)

priser blive nedreguleret med en halv procent. Priserne kan dog maksimalt nedreguleres til niveauet for de priser, som Leverandøren oprindeligt har budt ind med ved udbuddet.

Endelig skal det bemærkes, at prisjustering vil blive udsat, såfremt der ikke foreligger data til brug for beregning fra Danmarks Statistik.

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

Første gang der evt. reguleres priser er 1. september 2025.

Udgangspunkt for prisregulering:

- Første evt. prisregulering (dvs. d. 1. september 2025) vil ske på baggrund af den procentvise årlige ændring i indekset for perioden 2024/K2 – 2025/K1.
- Anden evt. prisregulering (dvs. d. 1. september 2026) vil ske på baggrund af den procentvise årlige ændring i indekset for perioden 2025/K2 – 2026/K1.
- Tredje evt. prisregulering (dvs. d. 1. september 2027) vil ske på baggrund af den procentvise årlige ændring i indekset for perioden 2026/K2 – 2027/K1.

## **2 Fakturering**

### **2.1 Faktureringsbetingelser**

Fakturering skal ske efter Ordregivers til enhver tid gældende retningslinjer. Det skal foregå elektronisk via Ordrestyringssystemet eller det af Ordregiver til formålet anviste IT-system.

Leverandøren må ikke sende faktura udenom Ordrestyringssystemet eller det af Ordregiver anviste IT-system. Fakturaer, der afsendes udenom Ordrestyringssystemet eller det anviste IT-system, vil blive afvist af Ordregiver.

Ordregivers ordrestyringssystem tillader kun, at Leverandøren fakturerer for bagudrettet leveret Ydelse. For at sikre regelmæssig fakturering, opfordrer Ordregiver til, at Leverandøren fakturerer via Ordrestyringssystemet én gang månedligt.

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

Ved evt. fejlfakturering kan Leverandøren ifalde bod, jf. Rammeaftalen.

### **2.2 Betalingsbetingelser**

Betaling for Ydelser sker kun til Leverandørens NEM KONTO.

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

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

## Aftalebilag 4

# **Løsningsbeskrivelse for beskæftigelsesindsatser for udsatte borgere over 30 år**

Version af 8. juli 2024



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

### 1.1 Oplysninger om Tilbudsgiver

Angiv oplysninger om Tilbudsgiver.

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

Tilbudsgivers virksomhedsnavn (jf. CVR-register)	
CVR-nummer	
Adresse	
Postnr.	
By	
Navn på kontaktperson	
Telefonnr. for kontaktperson	
E-mailadresse for kontaktperson	
Tilbudsgivers forventede leveringsadresse(-r) ved tildeling af Rammeaftale	

### 1.2 Beskrivelse af Tilbudsgiver

Tilbudsgiver bedes nedenfor give en kortfattet beskrivelse af sin virksomhed. Bemærk at beskrivelsen skal kunne præsenteres for offentligheden, eksempelvis for ledige/sygemeldte borgere, beskæftigelseskonsulenter i Jobcenter København, journalister, politikere mv. samt kunne offentliggøres på Københavns Kommunes hjemmeside.

Dette afsnit indgår hverken i vurderingen eller i optællingen af anslag i løsningsbeskrivelsen.

Tilbudsgivers beskrivelse

### 1.3 Erklæring om, at Tilbudsgiver ikke har forbehold

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

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

Har Tilbudsgiver forbehold?	Svar (Sæt "X")
<b>NEJ</b>	
<b>JA.</b> Dvs. at tilbuddet er ukonditionsmæssigt og afvises af Ordregiver	

## 2 Angivelse af pris


Tilbudsgiver bedes indsætte sin pris i de med gult markerede felter.

### 2.1 Tilbud med dagspriser

Nedenfor bedes Tilbudsgiver angive **dagspriser** (se mere om priser i aftalebilag 3).

Indsatsspor 1A: Beskæftigelsesrettet vejledning og opkvalificering (Vejledning og opkvalificering)	Dagspris DKK (ekskl. moms)		DKK pr. dag
	Min. 340	Max 390	
2-6 timer pr. uge i gennemsnit			

Indsatsspor 1B: Beskæftigelsesrettet vejledning og opkvalificering (Vejledning og opkvalificering)	Dagspris DKK (ekskl. moms)	

7-15 timer pr. uge i gennemsnit	Min. 340	Max 390	 DKK pr. dag
---------------------------------	----------	---------	---


## 2.2 Tilbud med timepriser

Nedenfor bedes Tilbudsgiver angive **timepriser** (se mere om priser i aftalebilag 3).

<b>Indsatsspor 2A: Støtte til fastholdelse for borgere på arbejdsplads/virksomhed (Mentor)</b>	<b>Timepris DKK (ekskl. moms)</b>		 DKK pr. time
1 time pr. uge i gennemsnit	Min. 1650	Max 1.750	

<b>Indsatsspor 2B: Støtte til fastholdelse for borgere på arbejdsplads/virksomhed (Mentor)</b>	<b>Timepris DKK (ekskl. moms)</b>		 DKK pr. time
1-3 timer pr. uge i gennemsnit	Min. 825	Max 880	

<b>Indsatsspor 3: Helhedsorienteret mentorstøtte (Mentor)</b>	<b>Timepris DKK (ekskl. moms)</b>		 DKK pr. time
1-2 timer pr. uge i gennemsnit	Min. 650	Max 800	

<b>Indsatsspor 4: Vejledning og opkvalificering med psykolog (Vejledning og opkvalificering)</b>	<b>Timepris DKK (ekskl. moms)</b>		 DKK pr. time
0,5 - 1 time pr. uge i gennemsnit	Min. 1200	Max 1.400	

<b>Indsatselement 1A.1: Parallel-tilbud til tilbud 1A (Vejledning og opkvalificering)</b>	<b>Timepris DKK (ekskl. moms)</b>		 DKK pr. time
1 time pr. uge i gennemsnit	Min. 825	Max 880	

<b>Indsatselement 1: Individuel aktivitet (Vejledning og opkvalificering)</b>	<b>Timepris DKK (ekskl. moms)</b>		 DKK pr. time
0,5 - 2 timer pr. uge	Min. 500	Max 800	

Indsatslement 2: Beskæftigelsesrettet aktivitet (Vejledning og opkvalificering)	Timepris DKK (ekskl. moms)		■ DKK pr. time
	1-14 timer om ugen i gennemsnit	Min. 300	

### 3 Kvalitativ beskrivelse

Tilbudsgiver bedes indsætte sin beskrivelse i de med **gult** markerede felter.

#### 3.1 Beskrivelse af indsats

##### 3.1.1 Beskrivelse af tilbud

Tilbudsgiver bedes i nedenstående tekstboks beskrive, hvordan tilbudsgiver vil tilrettelægge de forskellige indsatsspor og indsatslementer. Tilbudsgiver bedes beskrive **indhold, aktiviteter, redskaber og metoder**. Krav til indsatsspor og indsatslementer fremgår af aftalebilag 1 (afsnit 4-8):

Tilbudsgivers beskrivelse af Indsatsspor 1A:
Tilbudsgivers beskrivelse af Indsatsspor 1B:
Tilbudsgivers beskrivelse af Indsatsspor 2A:
Tilbudsgivers beskrivelse af Indsatsspor 2B:
Tilbudsgivers beskrivelse af Indsatsspor 3:
Tilbudsgivers beskrivelse af Indsatsspor 4:
Tilbudsgivers beskrivelse af Indsatslement 1A.1:
Tilbudsgivers beskrivelse af Indsatslement 1:
Tilbudsgivers beskrivelse af Indsatslement 2:

### 3.1.2 Beskrivelse af et borgerforløb

Med udgangspunkt i den angivne case (Case 1), bedes Tilbudsgiver i nedenstående tekstboks beskrive et **beskæftigelsesrettet og individuelt tilrettelagt forløb**. Beskrivelsen skal tage udgangspunkt i et forløb i **Indsatsspor 1A** (se aftalebilag 1, afsnit 4), og formålet med forløbet er at **støtte borgeren i at komme tilbage til arbejdsmarkedet**.

<b>Case 1</b>	
<b>Borgers kendetegn</b>	
<i>Køn, alder, oprindelsesland</i>	Mehdi  Mand, 45 år, dansk statsborger
<i>Uddannelses- og beskæftigelsehistorik</i>	<p>Mehdi har ni års skolegang fra sit hjemland, Marokko. Han fortæller, at han altid har haft det svært i skolen, og mener, at det muligvis skyldes ordblindhed. Mehdi er dog aldrig blevet testet for ordblindhed. Efter endt folkeskole påbegyndte Mehdi en uddannelse som automekaniker i Marokko, men droppede ud efter et år. Efterfølgende arbejdede han som ufaglært bygningsarbejder i fem år. Som 21-årig immigrerede Mehdi til Frankrig, hvor han i en årrække havde forskellige ufaglærte jobs (bygningsarbejder, rengøring på hotel og som ufaglært kok). En skade i ryggen resulterede imidlertid i, at han mistede sit job og ikke længere kunne have fysisk krævende arbejde. Som 28-årig blev Mehdi gift med en dansk statsborger med marokkansk baggrund, og blev i den forbindelse familiesammenført til Danmark. Mehdi forsøgte sig i Danmark med ufaglærte jobs (han arbejdede bl.a. i en kiosk og som varebil-chauffør), men hans manglende dansk kundskaber, rygskaide samt et vedvarende hash-misbrug har betydet, at Mehdi har haft svært ved at fastholde job, og har i længere perioder været offentligt forsørget. Mehdi har sidst været i arbejde som varebil-chauffør i 2016.</p> <p>Mehdi har modtaget kontanthjælp siden 2016. I den forbindelse har Mehdi deltaget i forskellige beskæftigelsesrettede forløb. Mehdi har været i virksomhedspraktik som butiksmedhjælper i et byggemarked, som teknisk serviceassistent på et plejehjem og som medarbejder på en genbrugsplads.</p> <p>Mehdi har i perioder været tilknyttet danskundervisning, og kan forstå og tale dansk uden tolk.</p> <p>Mehdi har i længere perioder ikke har været i stand til at deltage i beskæftigelsesrettede tilbud.</p>

<i>Helbred, herunder misbrug</i>	<p>Mehdi har siden ungdomsårene haft et misbrug af hash. Han har i perioder været stoffri, men er altid faldet tilbage i misbrug. Mehdi er pt i behandling for sit misbrug og har været stoffri i ni måneder.</p> <p>Mehdi har mange rygsmerter, pga. den skade han pådrog sig ifm. ufaglært arbejde. Han kan udføre almindelige hjemlige opgaver, såsom lettere rengøring og madlavning, men har vanskeligt ved tunge løft, fx indkøb. Mehdi tager smertestillende medicin efter behov og har tidligere også brugt hash som selvmedicinering.</p>
<i>Bolig</i>	<p>Mehdi er for fem år siden blevet skilt, og har siden da i perioder været hjemløs. Han bor nu til leje hos en bekendt, men drømmer om at få sin egen bolig, så han kan få samvær med sine døtre.</p>
<i>Familie og netværk</i>	<p>Mehdi har en ekskone og hendes familie, men ses efter skilsmissen ikke længere med dem. Med ekskonen har han to døtre på 14 og 10 år. Begge døtre bor hos deres mor, og Mehdi har i øjeblikket ikke samvær med dem.</p> <p>Mehdis øvrige familie bor i Marokko og Mehdi har primært kontakt med dem over telefon og computer. Mehdi har en meget lille bekendtskabskreds, hvoraf de fleste har et misbrug af hash eller andre euforiserende stoffer.</p>
<b>Tilbudsgivers beskrivelse af et borgerforløb i Indsatsspor 1A</b>	

### 3.1.3 Eksempel på en afsluttende leverandørrapport

Med udgangspunkt i den angivne case (Case 2) bedes Tilbudsgiver i nedenstående tekstboks give et eksempel på en **afsluttende leverandørrapport**. Beskrivelsen skal tage udgangspunkt i et forløb i **Indsatsspor 1A** (se aftalebilag1, afsnit 4), og formålet med forløbet er, at **borger skal afklares til anden forsørgelse**.

Krav til den afsluttende rapport fremgår af aftalebilag 1.1.

<b>Case 2</b>
<b>Borgers kendetegn</b>

<i>Køn, alder, oprindelsesland</i>	Hanne, 57 år, dansk statsborger
<i>Uddannelses- og beskæftigelsehistorik</i>	<p>Hanne har ni års skolegang og har bestået folkeskolens afgangseksamen. Efter endt folkeskole var Hanne ikke motiveret for yderligere uddannelse og begyndte i stedet at arbejde som ufaglært rengøringsassistent. Hanne blev som 19-årig gravid med sit første barn, og måtte, på grund af graviditetsgener, stoppe med at arbejde. Hanne fik indenfor de næste ti år fire børn og i perioden vendte hun ikke tilbage til arbejdsmarkedet, men blev forsørget af sin mand. Da hun bliver skilt, vender hun kortvarigt tilbage til jobbet som rengøringsassistent, men får efter et fald en skade i knæet og bliver afskediget. Hanne har efterfølgende primært levet af kontanthjælp, afløst af kortere perioder med ufaglært arbejde, først i en grillbar og efterfølgende i en bodega. Hannes yngste barn blev i 2006 diagnosticeret med en alvorlig, kronisk og plejekrævende sygdom, og det bliver derfor vanskeligt for Hanne at fastholde et arbejde. Hanne har sidst været i arbejde i 2010.</p> <p>Hanne har modtaget offentlig forsørgelse siden 2010, og har i den forbindelse deltaget i en række beskæftigelsesrettede forløb. Hanne har været i virksomhedspraktik som pædagogmedhjælper og butiksmedhjælper og hun er i 2019 bevilget et vagtkursus, som hun dog ikke bestod.</p> <p>Hanne har i perioder ikke har været i stand til at deltage i beskæftigelsesrettede tilbud pga. sygdom.</p>
<i>Helbred, herunder misbrug</i>	<p>Hanne har en skade i knæet, grundet fald på arbejdspladsen, og har de seneste tre år desuden udviklet slidgigt i hoften. Af denne årsag har Hanne svært ved at stå og gå i længere tid ad gangen.</p> <p>Hanne har i 2021 fået konstateret posttraumatisk belastningsreaktion, dels pga. den stress hun har været udsat for ifm. sit yngste barns sygdom og dels pga. at hun som barn har været udsat for seksuelt misbrug af et familiemedlem. Hanne har derfor koncentrationsvanskeligheder, nedsat stresstærskel og lider af lydfølsomhed.</p> <p>Hanne har i perioder et overforbrug af alkohol, men mener ikke selv, at der er tale om et misbrug.</p> <p>Hanne kan udføre almindelige huslige opgaver, såsom madlavning, mindre indkøb og lettere rengøring. Hanne får hjælp til hovedrengøring af en bekendt og større indkøb sker ved hjælp af en udbringningsservice.</p>
<i>Bolig</i>	Hanne bor alene i en lejebolig.

<i>Familie og netværk</i>	Hanne har fire børn og seks børnebørn. To af børnene bor ikke i nærheden, og Hanne har kun meget lidt kontakt med dem. Hun har dog kontakt med et barn og to børnebørn samt sit yngste barn, som bor på et bosted. Hun har et begrænset netværk af venner og øvrig familie.
Tilbudsgivers eksempel på en afsluttende leverandørrapport for et forløb i Indsatsspor 1A	

**Angiv her det samlede antal anslag inkl. mellemrum for den kvalitative beskrivelse (pkt. 3):**

Samlet antal anslag i den kvalitative løsningsbeskrivelse inkl. mellemrum udgør i alt                     

Husk at anslag i figurer og lignende tæller med i teksten.

Der læses maksimalt **60.000 anslag** inkl. mellemrum.



## Aftalebilag 5

# **Administrative krav**

## Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Indledning</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Opgavefordeling</b>	<b>4</b>
2.1	Ordregivers opgaver	4
2.2	Leverandørens opgaver	4
<b>3</b>	<b>Visitation</b>	<b>6</b>
3.1	Håndtering af Ordre i Ordrestyringsystemet "Leverandørplatformen"	6
3.2	Leverandørens accept eller afvisning af Ordre	7
3.3	Indkaldelse af borger til 1. mødedag	9
3.4	Kommunikation med/om borger	10
3.5	Rapportering på borgers forløb	12
3.6	Fremmøde- og fraværsregistrering	14
3.7	Fakturering	16
<b>4</b>	<b>Uge-/månedsskema til borger</b>	<b>16</b>
4.1	Krav til uge-/månedsskema	17
4.2	Udlevering af uge-/månedsskema til borger	17
<b>5</b>	<b>Aktivitetstimer</b>	<b>18</b>
5.1	Aktivitetstimer, herunder definitioner og krav til dokumentation m.v.	18
5.2	Planlægning og registrering af Aktivitetstimer	20
5.3	Anvendelse af fleksibelt timetal i praksis	21
<b>6</b>	<b>Virksomhedsplaceringer</b>	<b>21</b>
6.1	VITAS	21
6.2	Virksomhedspraktik	22
6.3	Etablering af virksomhedsplaceringer (virksomhedspraktik eller løntilskud) i Københavns Kommune som arbejdsplads	23
6.4	Virksomhedsplaceringernes placering	24
<b>7</b>	<b>Anvendelse af tolk</b>	<b>24</b>
<b>8</b>	<b>Bisidder og partsrepræsentation</b>	<b>25</b>
8.1	Bisidder og partrepræsentation	25
8.2	Fysisk udlevering uge-/månedsskema	26
8.3	Situationer, hvor reglerne om partsrepræsentation gælder hos Leverandøren	26
8.4	Aftaler om meddelelser	26

8.5	SMS- og e-mail beskeder	26
<b>9</b>	<b>Klager og aktindsigtsbegæring</b>	<b>27</b>
9.1	Klagesagsbehandling	27
9.2	Aktindsigtsbegæring	27
<b>10</b>	<b>Krav og forventninger til medarbejdere</b>	<b>28</b>
10.1	Krav til Leverandørens medarbejdere	28
10.2	Mentorer	29
10.3	Psykolog	29
10.4	Handicapkonsulent	29
10.5	Misbrugskonsulent	30
10.6	Udskiftning af Leverandørens medarbejdere	30
<b>11</b>	<b>Særligt vedrørende lukkedage</b>	<b>31</b>
11.1	Lukkedage hos Ordregiver	31
11.2	Lukkedage hos Leverandør	31
11.3	Særligt om borgerens ferie under tilbud	31
11.4	Særligt vedrørende helligdage	32
<b>12</b>	<b>Offentlig webside med information til borgere</b>	<b>32</b>
<b>13</b>	<b>Brugertilfredshed og årlig erfaringsopsamling</b>	<b>32</b>
13.1	Brugertilfredshed	32
13.2	Årlig erfaringsopsamling	33

# 1 Indledning

Formålet med indeværende aftalebilag er at beskrive de primære administrative krav og forventninger til Leverandørens Ydelse i medfør af Rammeaftalen.

Jobcenter København, Københavns Kommune, Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen (herefter "Ordregiver") understreger, at aftalebilaget er dynamisk og beskriver administrative krav, dvs. arbejds- gange og retningslinjer, som de ser ud ved Rammeaftalens ikrafttræden. Aftalebilaget kan ændre sig løbende i Rammeaftalens periode. Leverandøren skal følge Ordregivers til enhver tid udmeldte krav til Leverandørens samlede opgaveleverance.

Ordregiver gør opmærksom på, at alle udgifter og ydelser, der er nødvendige at udføre i forbindelse med levering af aktivitetstimer i indsatsen for en borger, skal indregnes i prisen, jf. aftalebilag 3.

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

## 2 Opgavefordeling

### 2.1 Ordregivers opgaver

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

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

### 2.2 Leverandørens opgaver

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

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

- forberede etableringen af virksomhedspraktik og ansættelse med løntilskud via anden aktør adgang i VITAS, jf. afsnit 6.
- bestille og afholde udgifter til tolk ifm. Leverandørens indsats, såfremt det vurderes nødvendigt, jf. afsnit 7.
- inddrage borgerens eventuelle partsrepræsentant, jf. afsnit 8.
- etablere og løbende opdatere en webside med information om Leverandørens forløb, jf. afsnit 12.
- uden forsinkelse meddele Ordregiver, såfremt det vurderes, at borgeren ikke kan profitere af forløbet. Det er dog altid Ordregiver, der har myndighed til at vurdere, om et igangsat forløb skal annulleres.

## 3 Visitation

### 3.1 Håndtering af Ordre i Ordrestyringssystemet "Leverandørplatformen"

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

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

Leverandøren skal ved Rammeaftalens indgåelse henvende sig til Ordregiver med henblik på oprettelse i IT-systemer, jf. aftalebilag 9.

Ordrestyringssystemet understøtter Leverandører på seks områder:

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

### 3.2 Leverandørens accept eller afvisning af Ordre

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

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

Når Leverandøren modtager en Ordre via Ordrestyringssystemet, skal Leverandøren sikre, at Ordren er afgivet i overensstemmelse med Rammeaftalen, herunder Kravspecifikationen (aftalebilag 1) og Leverandørens løsningsbeskrivelse (aftalebilag 4) i forhold til, at der ikke er åbenlyse fejl i Ordren, som fx, at:

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

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

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

Hvis Leverandørens medarbejdere er i tvivl om, hvorvidt en accept af en konkret Ordre (inklusive ønsker til forløbet i den medfølgende bemærkning) eller anden ønsket samarbejdspraksis fra Ordregiver vil være i strid med Rammeaftalen, er Leverandøren forpligtet til at kontakte Ordregivers kontaktperson, jf. Rammeaftalen.

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

Ordregiver har myndighedskompetencen og kan til enhver tid opsiges 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. betalings- og faktureringsbetingelser.

#### Leverandørens adgang til at afvise borgere

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

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

Såfremt Leverandøren vurderer, at borgeren ikke kan eller bør deltage i det bestilte tilbud, skal Leverandøren straks kontakte Ordregiver og forelægge vurderingen. Der kan derefter ske afbrydelse af forløbet (Ordren), hvis Leverandøren sagligt begrundes, hvorfor borgeren ikke kan deltage eller fortsat deltage i det bestilte tilbud. Som saglig grund anses:

- Borgeren opfylder ikke de objektive forudsætninger for deltagelse i det bestilte forløb. Det kan fx være fysiske eller psykiske begrænsninger, som ligger til grund for Ordren, og som udelukker, at borgeren er i stand til at gennemføre det bestilte forløb.
- Ud fra en konkret vurdering kan det være borgere, der har udvist konkret voldelig adfærd, har opført sig truende over for Leverandørens personale, foretaget tyveri, eller på anden vis overskredet grænser for acceptabel opførsel. I de tilfælde skal Leverandøren bede borgeren om at forlade området og indberette fravær med en beskrivelse af hændelsen. Ordregiver vil således tage stilling til en eventuel sanktion på baggrund af manglende rådighed for tilbud. Leverandøren kan dertil vurdere, om borgerens adfærd og handlinger er af sådan en karakter, at borgeren skal politianmeldes og ligeledes om tilbuddet skal bringes til ophør. En tilbagevisitering af borgere i disse tilfælde forudsætter en forudgående politianmeldelse, som skal kunne dokumenteres over for Ordregiver senest hverdagen efter tilbagevisiteringen (at Ordregiver har afbrudt forløbet). Dokumentation skal være en kopi af politiets bekræftelse på modtagelse af anmeldelsen.

Leverandøren skal i hvert enkelt tilfælde redegøre nøje for baggrunden for Leverandørens afvisning af Ordren eller anmodning af Ordregiver om opsigelse (afslutning) af igangværende Ordre.

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

Leverandøren modtager som udgangspunkt ikke betaling ved sådanne aftaler.



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

For at sikre, at flest mulige borgere fremmøder i deres tilbud, kan Leverandøren kontakte/påminde borgeren om 1. mødedag:

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

- Telefonopkald

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

Hvis det fremgår af bemærkning til Ordren, at Ordregiver har indhentet samtykke til, at SMS må benyttes til påmindelser og servicebeskeder, kan Leverandøren påminde borger om 1. mødedag via:

- SMS

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

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

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

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

Hvis Ordregiver ifm. Ordren ikke har indhentet samtykke til, at Leverandøren må kontakte borger via almindelig SMS og e-mail, jf. oplysninger i Ordren, kan Leverandøren - når de møder borgeren - indhente skriftligt samtykke (aftalebilag 14) til at kontakte borgeren via almindelig SMS og e-mail fremadrettet i borgerens forløb.

Ordregiver påminder om, at Leverandøren generelt har notatpligt og derfor bl.a. skal kunne dokumentere indhold og afsendelse af SMS, e-mail og brev, samt indhold af telefonopkald, herunder indgåede aftaler med borgeren. Leverandøren skal kunne udlevere oplysninger til Ordregiver, såfremt det bliver nødvendigt, fx i en partshøringssag, klagesag, aktindsigtssag eller som led i Ordregivers tilsyn.

Leverandøren skal følge de til enhver tid bindende retningslinjer for brug af (almindelig) SMS og e-mail til påmindelser og servicemeddelelser til de henviste borgere. Det er en forudsætning, at der er indhentet samtykke fra borgeren til at anvende almindelig SMS-korrespondance og/eller e-mails til at give påmindelser eller servicebeskeder. Borgerne skal til enhver tid have mulighed for at trække samtykket tilbage hos Leverandøren. I aftalebilag 14 er vedlagt samtykkeerklæring til anvendelse af SMS og/eller e-mail,

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

- Ring til borger og validér, at I taler med den rigtige person, som er tilmeldt jeres indsats
- Gennemgå alt indhold i samtykkeerklæringen (aftalebilag 14) sammen med borger, herunder: oplys borger om, at borger altid kan trække samtykket tilbage
- Lav et skriftligt journalnotat til borgerens sag om det mundtlige samtykke. Notatet skal indeholde en beskrivelse af det mundtlige samtykke, herunder hvilke informationer leverandør har videregivet til borger og hvad borger har samtykket til.

Det anbefales yderligere, at:

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

Almindelige personoplysninger kan sendes/modtages via SMS eller e-mail, såfremt krypterede kommunikationskanaler ikke er mulige for Leverandøren. Sendes følsomme eller fortrolige personoplysninger usikkert til en borger eller virksomhed, er der tale om et sikkerhedsbrud, som Leverandøren skal indmelde til Ordregiver.

Leverandøren har ansvar for, at al usikker eller ikke-krypteret transmission/kommunikation med borgere via SMS og e-mail ikke indeholder fortrolige og følsomme personoplysninger. Det betyder, at man heller ikke må sende beskeder, hvor der kan udledes noget om fx borgerens sociale eller helbredsmaessige forhold. Fortrolige og følsomme personoplysninger må udelukkende leveres sikkert til borger enten gennem Digital Post, fysisk overdragelse af dokumenter eller via fysisk post til borgerens adresse.

Korrespondancer via SMS eller e-mail må aldrig give anledning til sagsbehandling. Det betyder fx, at man ikke må stille åbne spørgsmål. Men det kan være tilladt at stille spørgsmål, som ikke medfører, at borgeren sender fortrolige eller følsomme oplysninger. Dette kan eksempelvis være, "Kommer xxx med til mødet i dag?" eller "Er det i orden, at vi mødes kl. 14 i stedet?".

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

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

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

### Anvendelse af kommunikation via e-Boks eller øvrige platforme til fremsendelse af Digital Post

Som databehandler for Københavns Kommune, skal Leverandøren ikke indhente samtykke til at sende post til borger via e-Boks eller øvrige platforme til fremsendelse af Digital Post jf. borger.dk<sup>1</sup>. Dog skal borgeren teknisk give et samtykke i appen til at kunne modtage og se post fra private Leverandører, såfremt borgeren ikke allerede har gjort det.

### Anvendelse af kommunikation via Ordrestyringssystemet

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

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

Kommunikationen bliver automatisk journaliseret i borgers journal i Ordregivers sagsbehandlings-system.

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

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

## **3.5 Rapportering på borgers forløb**

Ordregiver stiller krav om afrapportering på borgerens forløb (herefter "Leverandørrapport") via Ordrestyringssystemet i den eller de skabeloner, som Ordregiver ønsker tilbagemelding i.

Leverandøren skal følge Ordregivers retningslinjer for afrapportering på borgerens forløb.

Leverandøren skal afholde udgiften til opgaven, herunder ved en evt. ændring af krav for afrapportering.

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

### Krav til rapportering på borgers forløb

Leverandøren skal give afrapporteringer og status på borgernes forløb til Ordregiver i form af såkaldte "Leverandørrapporter". Afrapporteringen til Ordregiver skal bl.a. indeholde en beskrivelse af borgerens centrale udviklings- og fokusområder, samt konkrete aktiviteter i forløbet m.v. Leverandøren skal altid

---

<sup>1</sup> [Om Digital Post \(borger.dk\)](#)

levere Leverandørrapporter inden for de frister, som vises i Ordrestyringssystemet, jf. Ordren, medmindre andet er aftalt.

Leverandøren kan tilknytte borgerordren til et team i Ordrestyringssystemet. Alle i det tilknyttede teamet kan tilgå og redigere en Leverandørrapport, hvilket sikrer, at rapporten kan håndteres af andre medarbejdere hos Leverandøren i tilfælde af sygdom/fravær hos den ansvarlige medarbejder.

Leverandøren skal altid udarbejde én afsluttende Leverandørrapport til Ordregiver ifm. borgerens afslutning af forløb. Den afsluttende Leverandørrapport skal indeholde beskrivelser af borgerens progression under forløbet, samt vurdering af og anbefalinger til borgerens videre forløb. Der skal sendes en afsluttende Leverandørrapport, uagtet hvor lang tid borgeren har været i forløbet. De konkrete krav til indholdet af den afsluttende Leverandørrapport fremgår af aftalebilag 1 og 1.1.

Derudover har Ordregiver i forbindelse med Ordren mulighed for at bestille status-Leverandørrapporter med forskellige intervaller, fx i tilfælde af længerevarende forløb. Ordregivers ønskede interval for status-leverandørrapporter undervejs i forløbet vil fremgå af Ordren.

Udarbejdelse af alle Leverandørrapporter – uanset antallet af Leverandørrapporter i Ordren – skal ske indenfor prisen angivet i aftalebilag 3. Leverandøren skal desuden angive oplysninger om forløbet i alle Leverandørrapporter i henhold til afsnit 4.1.

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

Den afsluttende Leverandørrapport skal indleveres elektronisk via Ordrestyringssystemet til Ordregiver senest syv kalenderdage efter, at borgeren afslutter sit forløb og altid efter de udmeldinger, Ordregiver i øvrigt måtte komme med. Status-leverandørrapporter skal indleveres via Ordrestyringssystemet efter de oplyste frister i Ordren.

I særtilfælde kan anden frist i en konkret borgersag aftales med Ordregiver. I så fald skal anmodning herom ske skriftligt og i rimelig tid til det konkrete jobcenter. Eventuel accept af udsættelse af frist skal gemmes på borgerens sag, da Ordregiver som led i tilsynsbesøg kan vælge at kontrollere, om Leverandøren har leveret rapporter rettidigt.

Ordregiver forventer, at det er Leverandøren, der udfærdiger Leverandørrapporter. Såfremt Leverandøren finder eksempelvis pædagogiske eller 'empowermentmæssige' fordele i, at borger selv bidrager med input til Leverandørrapporter, stiller Ordregiver som krav, at Leverandøren har kvalitetssikret rapporten forud for indlevering via Ordrestyringssystemet, samt at det i rapporten tydeligt fremgår, hvorvidt og hvad borger har ydet input til (har fået noteret) i Leverandørens Leverandørrapport. Leverandøren skal bl.a. sikre, at rapporten lever op til krav og forskrifter i dette afsnit.

Leverandøren skal i Leverandørrapporten også oplyse:

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

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

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

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

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

Fremmøde- og fraværsregistreringen skal – dag for dag – anføre, om det planlagte fremmøde (fra borgerens Skema) er blevet gennemført af borgeren (fremmødt eller ej).

I forbindelse med borgernes deltagelse i tilbud er Leverandøren forpligtet til at føre protokol over hver af borgers (planlagte) fremmøde- og fraværsdage, hvori det registreres, om borger er fremmødt eller ej samt årsager til fravær, hvis dette er oplyst. Protokollen skal føres på timeniveau ift. de planlagte Aktivitetstimer den pågældende dag. Hvis borgeren er fraværende fra alle Aktivitetstimer på dagen, skal hele dagen registreres som fravær. Fremmøde- og 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.

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.

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

Leverandøren er forpligtet til straks at anmelde fravær til Ordregiver efter følgende retningslinjer, medmindre Ordregiver giver instruks om andet.

Anmeldelse af fravær skal ske via daglig registrering af fravær i Ordrestyringssystemet og inden udgangen af dagen, uafhængigt af, om Leverandøren har planlagt én eller flere aktivitetstimer med borgeren.

Registreringen, herunder en eventuel redigering i fraværet, skal foretages i Ordrestyringsystemet senest den pågældende dag kl. 23:59. Eventuel årsag til fraværet skal angives ved note, som bidrag til Ordregivers myndighedsvurdering af, om fraværet er uberettiget og giver anledning til en sanktion.

Leverandøren har ikke kompetence til at give en borger fri fra deltagelse i et tilbud eller acceptere et fravær som lovlig grund til udeblivelse. Leverandøren skal derfor altid henvise borgeren til Ordregiver, hvis borgeren skal have godkendt fravær fra et tilbud.

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

#### Når borger udebliver med sygefravær

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

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

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

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

- Alle målgrupper skal melde (syge)fravær til Kontraktcentret på tlf. 82 56 56 82. Dette skal borgeren gøre mellem kl. 08.00 og 10.00, dog altid før mødetidspunktet i tilbuddet.
- Ressourceforløbsborgere der er tilknyttet SOF skal ringe til Kontaktcentret på tlf.: 82 56 56 82. Dette skal borgeren gøre før mødetidspunktet i tilbuddet.

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

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

#### Når borger udebliver (ikke sygefravær)

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

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

- Leverandøren skal dagligt meddele det registrerede fravær fra fremmødeprotokol (jf. afsnit 3.6) til Ordregiver via Ordrestyringssystemet, så Ordregiver kan vurdere borgerens rådighed, herunder om der er grundlag for sanktionering for udeblivelse uden rimelig grund.
- Er borgeren gået tidligt eller mødt for sent, skal der i meddelelsen anføres, hvor mange timer, der er tale om.

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

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

Hvis en borger fremmøder i indsatsen, men 'ikke vil deltage i aktiviteterne' eller opfører sig på en måde, som virker forstyrrende på andre borgere, kan det sidestilles med en udeblivelse. Et eksempel kan være, at borgeren møder påvirket, overskrider grænser for acceptabel opførsel, eller udviser anden obstruerende adfærd, fx lægger sig til at sove hos Leverandøren.

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

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

### **3.7 Fakturering**

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

Se mere i aftalebilag 3.

## **4 Uge-/månedsskema til borger**

Det er et krav, at borgeren skal kende sine aktiviteter (Aktivitetstimer) i den kommende periode, jf. aftalebilag 1.



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

#### **4.1 Krav til uge-/månedsskema**

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

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

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

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

#### **4.2 Udlevering af uge-/månedsskema til borger**

Skema skal udleveres til borgeren på 1. mødedag og løbende, når Skemaet "udløber", eller der foretages ændringer af Skemaet. Det er ikke et krav, at Leverandøren udleverer et nyt Skema, hvis der sker ubetydelige ændringer i indholdet af aktiviteter. Leverandøren skal dog altid udlevere et nyt Skema, hvis start- og sluttidspunkter eller leveringssted på en, flere eller alle dage i forløbet bliver ændret.

Ved igangsætning af nyt eller justeret Skema skal skemaet udleveres til borgeren senest 1 hverdag før det nye skema får bindende virkning. Det vil sige, at hvis et Skema ændres med virkning fra tirsdag den 2., skal Skemaet udleveres til borgeren senest mandag den 1. Ordregiver anbefaler, at Skema printes og udleveres fysisk til borgeren. Leverandøren kan dog vælge at sende Skema med brev, så borgeren har det senest én hverdag, før det får virkning. Leverandøren kan supplere skemaudlevering med SMS, under forudsætning af, at der ikke fremgår eller kan udledes følsomme og fortrolige personoplysninger, samt at borger har givet samtykke til at modtage SMS, jf. afsnit 3.4. SMS kan dog aldrig stå alene, da borger ikke har pligt til at tjekke sine SMS'er.

Alle versioner af udleverede Skemaer i løbet af leveringsperioden skal gemmes på borgerens sag – ligesom det skal dokumenteres på borgerens sag, når Skema er blevet udleveret fysisk til borgeren hhv. sendt med brev, da Ordregiver skal kunne dokumentere, at borgeren er blevet rettidigt varslet om mødetidspunkt mv. i forløbet.

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

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

## 5 Aktivitetstimer

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

Timetallet eller timetalsintervallet i ordren er "aktivitetstimer". En aktivitetstime er lig med 60 minutter. Leverandøren kan ikke dispensere fra det bestilte antal aktivitetstimer i Ordren. En aktivitetstime vedrører altid en aktivitet med/for borgeren.

Leverandørens administration, rapportering, koordinering, transport og dokumentation m.v. skal præsteres uden særskilt vederlag og medregnes ikke som aktivitetstimer. Det er Leverandørens ansvar at have inkluderet alle nødvendige tillægsydelser og omkostninger i de tilbudte priser, jf. aftalebilag 3.

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

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

#### Aktivitetstime(r) på Leverandørens leveringsadresse

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

Den selvstændige aktivitet ude af huset skal være aftalt mellem borger, Leverandør og (evt.) tredjepart. Ordregiver forudsætter, at Leverandøren tjekker op med evt. tredjepart (fx virksomhed) og borger om, hvorvidt borgeren er fremmødt og gør notat herom i protokollen, jf. afsnit 3.6.

Hvis Leverandøren vurderer, at konkrete selvstændige aktiviteter udenfor leveringsadressen, som ikke er beskrevet i Leverandørens løsningsbeskrivelse, er relevante for borgerens tilbud og bør tælle som selvstændige aktivitetstimer udenfor leveringsadressen, skal dette skriftligt godkendes af Rammeaftalens kontaktperson hos Ordregiver, med mindre Ordregiver har angivet andet i Rammeaftalen og/eller meldt andet skriftligt til Leverandøren.

#### Ledsaget aktivitetstime(r) udenfor leveringsadressen

Aktivitet/indsats i medfør af Rammeaftalen, hvor Leverandørens medarbejder selv ledsager en eller flere borgere til en aktivitet "ude af huset" hhv. udfører aktiviteter sammen med borgeren/borgerne uden for Leveringsadressen. Det kunne fx være, hvis Leverandøren ledsager borgeren til besøg hos egen læge / behandlingsinstitution eller ledsager borgeren til et kaffemøde med en virksomhed fx som led i job/praktiksøgning. Ordregiver forudsætter, at aktiviteten "ude af huset" er relevant og er beskrevet i Leverandørens løsningsbeskrivelse.

#### "Virksomhedsforlagte aktiviteter" uden for leveringsadressen

Ved virksomhedsforlagte aktiviteter jf. LAB kap. 14, § 91 forstås vejledning- og opkvalificeringsaktiviteter, som Leverandøren sammen med borger, gennemfører ude på en virksomhed eller uddannelsesinstitution. Forlagte aktiviteter beskrives generelt, idet aktiviteten/aktiviteter kan foregå på forskellige virksomheder/ uddannelsesinstitutioner i Rammeaftalens periode.

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

Deltager borger i job, lønnede timer, virksomhedspraktik eller ansættelse med løntilskud inden for forløbsperioden i spor 1-tilbud (1A og 1B), tæller disse timer som Aktivitetstimer. Deltager borger i virksomhedstilknytningen i færre timer pr. uge end det bookedede timetalsinterval, skal Leverandøren levere indsats jf. Ordren for de resterende timer. Ordregiver forudsætter, at Leverandøren tjekker op med tredje part (virksomheden) om, hvorvidt borgeren er fremmødt og gør notat herom i protokol.

Der må som udgangspunkt ikke være et overlap i borgerens aktivitetstimer, med undtagelse af følgende tilfælde: Borger deltager samtidigt i et spor 1 – vejledning og opkvalificeringsforløb og i et spor 2-forløb med mentorstøtte (forekommer forventeligt ikke hyppigt). I forløbsperioden er borger i job/lønnede timer, virksomhedspraktik eller løntilskud på en arbejdsplads, hvor borgers timer på arbejdspladsen, kan medregnes i leverancen af aktivitetstimer i spor 1-forløbet som beskrevet i kravspecifikationen. Hvis borgers mentor som led i spor 2-forløbet besøger borgeren på virksomheden, kan *både* borgers aktivitetstid i spor 1-forløbet på arbejdspladsen og aktivitetstiden i spor 2-forløbet, hvor mentor besøger borgeren på virksomheden, medregnes som Aktivitetstimer i hvert af de to forløb.

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 Rammeaftalen, 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 Rammeaftalen, som Leverandøren har planlagt organisatorisk, aftalt med borgeren, dokumenteret planlagt via (udleveret) Skema og hvor borgeren er mødt frem og har deltaget i aktiviteten.

## 5.2 Planlægning og registrering af Aktivitetstimer

Leverandøren skal altid følge Ordregivers retningslinjer og krav til registrering og dokumentation af forløb.

Hvis en borger er helt eller delvist fraværende fra planlagt Aktivitetstime(r), tæller dette som Aktivitetstime(r) ift. opgørelse af de samlede antal aktivitetstimer, der er bestilt, og som skal leveres af Leverandøren. Den planlagte aktivitet (på timeniveau) og registreringen af fravær skal altid fremgå af borgerens sag hos Leverandøren.

Leverandøren er ikke forpligtet til at levere erstatningstimer (for ellers registrerede planlagte Aktivitetstimer) ved borgerens fravær under forløbet (uanset årsag).

Leverandøren er ved den indledende og løbende skemaplanlægning for den enkelte borger, jf. afsnit 4, 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 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. aftalebilag 8.

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

### **5.3 Anvendelse af fleksibelt timetal i praksis**

For tilbud omfattet af fleksibelt timetal vil Ordregiver som udgangspunkt visitere borger til et gennemsnitligt ugentligt timetalsinterval. Det ugentlige timetal vil som udgangspunkt ligge i intervallerne, jf. aftalebilag 1 og aftalebilag 3. Det bestilte timeinterval er Aktivitetstimer (se afsnit 5.1 for definition af Aktivitetstimer).

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

For eksempler på anvendelse af fleksibelt timetal henvises til aftalebilag 1 og aftalebilag 3.

## **6 Virksomhedsplaceringer**

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

### **6.1 VITAS**

Leverandøren skal bistå borger og eventuelt arbejdsgiver i at opnå virksomhedspraktik eller løntilskud til borgere og varetage processen omkring oprettelse af virksomhedspraktik/ansættelse med løntilskud, heri også at supportere virksomhederne med at ansøge om et virksomhedsrettet forløb (indsende ansøgninger) via VITAS. VITAS er Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekrutterings obligatoriske IT-løsning til ansøgende virksomheder. Leverandøren opretter i VITAS ansøgningskladder til virksomhederne. Når virksomheden sender den endelige ansøgning, vil Leverandøren kunne finde den i VITAS og videresende den til Ordregiver til endelig godkendelse. I VITAS kan Leverandøren til enhver tid holde øje med godkendte/afviste ansøgninger. Hvis virksomheden selv starter ansøgningen op, vil den dog ikke være synlig for Leverandøren.

Leverandøren vil blive oprettet som anden aktør i VITAS via Ordregiver med rettigheder/rolle, som svarer til Rammeaftalen. I indeværende Rammeaftale har Leverandøren ikke myndighed til at bevilge virksomhedsrettede tilbud.

Ordregiver opretter som udgangspunkt ikke Leverandørens eventuelle underleverandører i VITAS.

## 6.2 Virksomhedspraktik

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

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

STAR's tre formål med virksomhedspraktik er:

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

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

**Tabel 1: STAR's tre formål med virksomhedspraktik**

STAR's tre formål med virksomhedspraktik	Opnå løntimer	Træning af jobmålskompetencer	Afklaring af jobmål
<b>Formålsbeskrivelse</b>	Tilbydes borgere som kompetencemæssigt 'stort set' matcher en jobåbning mhp. en ordinær ansættelse.	Tilbydes borgere, der har en retning for hvad de skal på arbejdsmarkedet, men som skal arbejde med specifikke kompetencer og netværk mhp. at komme i ordinær beskæftigelse eller uddannelse.	Tilbydes borgere som skal have afklaret retning og indhold for fremtidige beskæftigelsesmål eller uddannelsesplan.
<b>Formål</b>	At borger opnår en ordinær ansættelse eller uddannelsesplads - herunder mulighed for at borger opnår ordinære timer under/i forlængelse af virksomhedspraktikken	At borger udvikler konkrete kompetencer mhp. at komme tættere på en ordinær ansættelse, uddannelse eller et småjob.	At borger får afklaret kompetencer, motivation og/eller rådighed. At borger opnår retning for job eller uddannelsesplan. Ved raskmelding af en sygemeldt borger for så vidt muligt, at opnå ordinære timer.
<b>Delmål</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• At opnå ordinære timer.</li> <li>• At udvikle faglige, sociale og/eller sproglige kompetencer mhp. ordinært arbejde eller</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At opnå ordinære timer.</li> <li>• Give borgeren indblik i arbejdsmarkedet og arbejdspladskultur mhp. afdækning af retning for</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opnå ordinære timer.</li> <li>• At få foden indenfor på en konkret arbejdsplads med udsigt til job, løntilskud eller uddannelsesplads.</li> <li>• Afprøve relevante arbejdsopgaver og jobfunktioner.</li> <li>• Afstemme kemi mellem borger og arbejdsgiver.</li> <li>• Styrke CV'et.</li> <li>• Få arbejdsgivers feedback på borgers ansættelsesmulighed, potenti-ale og evt. indsats-behov.</li> <li>• Udvikle netværk ift. borger.</li> </ul>	<p>uddannelse.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Udvikling ift. nye specifikke arbejds-funktioner/områder</li> <li>• At styrke jobmulig-hederne for borger på det givne jobom-råde, fx gennem. sideløbende indsats og jobsøgning</li> <li>• At styrke borgers CV.</li> <li>• Få arbejdsgivers feedback på bor-gers potentiale, an-sættelsesmulighed og evt. indsatsbe-hov.</li> </ul>	<p>uddannelse/beskæfti-gelse.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afklare borgerens ar-bejdsevne, herunder tilgodese evt. skånebe-hov.</li> <li>• Afklare og udvikle bor-gers rådighed for job, deltagelse i aktive til-bud, mødestabilitet.</li> <li>• Få en arbejdsgiver-vur-dering af borgers be-hov og evner.</li> </ul>
--	---	--	---

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

Leverandøren kan ved etablering af virksomhedspraktik støtte arbejdsgiver i at udarbejde en ansøgningskladde i VITAS, herunder angive hovedformål og delmål med virksomhedspraktikken, samt hvilken praktiktype, der er tale om. Leverandøren skal også notere, om der har været en drøftelse af hovedformål/del-formål med borger og arbejdsgiver. Leverandøren skal notere (kommunikere) dette til Ordregiver via feltet "Praktikbeskrivelse" i VITAS.

### **6.3 Etablering af virksomhedsplaceringer (virksomhedspraktik eller løntilskud) i Københavns Kommune som arbejdsplads**

Som led i Ordregivers virksomhedsstrategi "Flere ledige ud i virksomhederne" er det besluttet, at Leve-randøren 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. Leve-randøren 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 svar-tid.
- 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.
- Såfremt arbejdsgiver ikke ønsker omvendt formidling, meddeler Ordregiver dette til Leverandøren.

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

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

#### **6.4 Virksomhedsplaceringernes placering**

Leverandøren skal ved etableringen af virksomhedspraktik og ansættelse med løntilskud for borgerne i forløb på Rameaftalen 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.

## **7 Anvendelse af tolk**

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

Dvs. udgifter til tolk afregnes alene mellem Leverandøren og tolkebureauet og udgifterne forudsættes således at være indarbejdet i Leverandørens priser, jf. også aftalebilag 3.



Ordregiver afholder udgiften for tegnsprogstolkning.

## **8 Bisidder og partsrepræsentation**

### **8.1 Bisidder og partrepræsentation**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Udleverer Leverandøren fysiske Skemaer til borgeren ifm. deltagelse i forløbet hos Leverandøren, hvor borgers personlig medvirken er påkrævet, har Leverandøren ikke pligt til også at sende Skemaerne til partsrepræsentanten.

## **8.3 Situationer, hvor reglerne om partsrepræsentation gælder hos Leverandøren**

Leverandøren skal inddrage partsrepræsentanten, hvor borgers personlige medvirken ikke er påkrævet. Borgers personlige medvirken er ikke påkrævet, når Leverandøren sender skriftlig kommunikation.

Det betyder, at Leverandøren skal sende skriftlig kommunikation til borgers partsrepræsentant. Der kan også sendes en kopi af den skriftlige kommunikation til borgeren medmindre borgeren har frabedt sig dette.

Skriftlig kommunikation er fx:

- Aftaler (herunder Skemaer), som efterfølgende sendes skriftligt til borgeren
- SMS- og e-mail beskeder

Telefonisk henvendelse skal i udgangspunktet ligeledes ske til partsrepræsentanten. Leverandøren skal være opmærksom på, at der kun må lægges en besked på telefonsvarer, hvis der er vished om, at man har fat i den rigtige. Telefonsvarebeskeder behandles som sms- og e-mailbeskeder, hvortil der kræves samtykke. Der må ikke indtales følsomme eller fortrolige personoplysninger på en telefonsvarer.

Leverandørens meddelelser anses for at være tilgået borger, når de er modtaget af partsrepræsentanten.

## **8.4 Aftaler om meddelelser**

Leverandøren, borgeren og partsrepræsentanten kan i fællesskab konkret aftale i hvilket omfang/tilfælde og om det er borger eller partsrepræsentanten, der skal have mundtlige eller skriftlige meddelelser fra Leverandøren vedrørende det konkrete forløb (Ordre). Eventuelle aftaler skal noteres i borgerens sag. Såfremt fuldmagtsaftalen mellem borger og partsrepræsentanten hermed ændres væsentligt, skal Ordregiver også orienteres.

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

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

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

## 9 Klager og aktindsigtsbegæring

### 9.1 Klagesagsbehandling

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

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

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

Borgeren kan også vælge, at Leverandøren ifm. klagen, 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 som angivet nedenfor.

#### Kontaktoplysninger til klagesagsbehandlingsteam

Ønsker en borger i et igangværende forløb hos Leverandøren at indgive en mundtlig eller skriftlig klage over Leverandøren til Leverandøren, skal Leverandøren straks videresende klagen til Ordregivers klagesagsteam, hvis borgeren ønsker klagen behandlet hos Ordregiver. Er klagen mundtlig, skal Leverandøren neutralt notere klagens indhold og få det noterede bekræftet af klageren. Leverandøren kan ved fremsendelse til klagesagsbehandlingsteam samtidigt sende Leverandørens bemærkninger til klagesagsteamet.

Klager fra borgere sendes direkte til Ordregiver klagesagsbehandlingsteam. Klager over Leverandøren skal *straks* sendes til:

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

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

### 9.2 Aktindsigtsbegæring

#### 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.

#### 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 Rammeaftalen, 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 syv arbejdsdage til behandling af en begæring om aktindsigt, jf. offentlighedslovens § 32, stk.2. Ved beregningen af fristen på syv arbejdsdage, medregnes ikke den dag, begæringen aktindsigt er modtaget.

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

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

## **10 Krav og forventninger til medarbejdere**

Leverandørens medarbejdere har en essentiel rolle i opgaven med at skabe positive forandringer i borgernes uddannelses- og jobparathed.

Det følger af Rammeaftalen, at Leverandøren skal have egnet personale til udførelsen af opgaven ligesom aftalebilag 1 på enkelte forløb (fx vejledning og opkvalificering med psykolog / psykiater) stiller krav til hvilken autorisation, den udførende medarbejder skal have eller være i gang med.

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

### **10.1 Krav til Leverandørens medarbejdere**

Leverandørens medarbejdere samt eventuelle underleverandører, der deltager til Rammeaftalens 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 Rammeaftalens gennemførelse.

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

Kan Leverandøren ikke udføre opgaven med den aftalte kvalitet, eller indtræder der forsinkelse eller risiko for forsinkelse, som ikke er begrundet i Ordregivers forhold, borgers forhold el.lign., er Leverandøren forpligtet til at tilpasse sin bemanning, herunder i nødvendigt omfang at allokere yderligere eller andre medarbejderressourcer.

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.

## 10.2 Mentor

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.

### 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 Københavns Kommunes værdigrundlag.<sup>2</sup>

Leverandørens medarbejdere, der varetager funktion som mentor skal læse og underskrive retningslinjerne, 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, såfremt Leverandøren anmodes herom af tilsynet.

## 10.3 Psykolog

Kravene til psykologer er angivet i aftalebilag 1.

## 10.4 Handicapkonsulent

Hvis en Leverandør har en eller flere medarbejder(-e), der betegnes som handicapkonsulent, og som indgår i udførelsen af Rammeaftalen, er der følgende *forventninger* til den/de af *Leverandørens medarbejdere*, som agerer i funktionen som handicapkonsulent.

En handicapkonsulent forventes, at:

- Besidde stor viden om hele handicapområdet, og forskellige typer af handicap, særligt psykiske diagnoser og funktionsnedsættelser
- Kunne indgå i dialog med borgeren om dennes handicap, og have en motiverende tilgang i mødet med borgeren
- Kunne vejlede og rådgive borgeren i forhold til daglig mestring af en hverdag med et handicap

---

<sup>2</sup> [Værdigrundlag og vision | Medarbejder i Københavns Kommune \(kk.dk\)](#)

- Kunne fungere som faglig sparringspartner for kolleger og samarbejdspartner omkring borgeren
- Have indsigt i mulighederne for at kompensere for evt. handicap i forbindelse med afklaring af arbejdsevne, herunder råd og vejledning om indretning, hjælpemidler
- Have indsigt i og kendskab til mulighederne om hjælp til handicappede borgere i job og uddannelse
- Kunne navigere i ansøgningsprocessen i det kommunale regi, og støtte borgere, konsulenter og samarbejdspartnere heri.

## 10.5 Misbrugskonsulent

Hvis en Leverandør har en eller flere medarbejder(-e), der betegnes som misbrugskonsulent, og som indgår i udførelsen af Rammeaftalen, er der følgende *forventninger* til den/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.

## 10.6 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 Rammeaftalen, hvis dette bringer forløbenes kvalitet i fare, jf. Rammeaftalen (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 Rammeaftalen herunder at forløbenes færdiggørelse forsinkes. Leverandøren skal sikre, at udskiftning / nye medarbejdere lever op til kravene i Rammeaftalen.

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, såfremt Ordregiver sagligt kan begrunde, at der er samarbejdsvanskeligheder med en medarbejder fra Leverandøren, så skal Leverandøren sørge for, at denne medarbejder fjernes fra denne samarbejdsflade, og ikke længere skal indgå i samarbejdet med Ordregiver. Ordregiver skal ligeledes justere i kontaktholdningen til Leverandøren, hvis Leverandørens anmodning om dette er sagligt og rimeligt begrundet.

## **11 Særligt vedrørende lukkedage**

### **11.1 Lukkedage hos Ordregiver**

Leverandøren skal, jf. Rammeforfiklingen som udgangspunkt kunne levere Ordrenes aktiviteter på alle ugens hverdage, også selvom Ordregiver evt. selv har en lukkedag på en hverdag.

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

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

Ved lukkedage hos Ordregiver modtager Leverandøren først besked om borgerens sygefravær, når Ordregiver igen holder åbent.

### **11.2 Lukkedage hos Leverandør**

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

Forudsætningen herfor er, at:

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

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

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

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

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

#### **11.4 Særligt vedrørende helligdage**

Helligdage er ikke defineret som arbejdsdage i Københavns Kommune og er derfor lig med lukkedage. Dvs., at Leverandører ikke skal arbejde med borgerne på helligdage, fx mandag d. 25. december 2023 (1. juledag) eller 1. januar 2024 (Nytårsdag).

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

## **12 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., hvis Ordregiver anfører, at det skal offentliggøres på Leverandørens hjemmeside.

Ordregiver forbeholder sig retten til at offentliggøre relevante resultater fra Leverandørens indsatser på Ordregivers egen hjemmeside.

## **13 Brugertilfredshed og årlig erfaringsopsamling**

### **13.1 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.

Til understøttelse heraf gennemfører Ordregiver centrale brugertilfredshedsundersøgelser af kvaliteten i alle de vejledning- og opkvalificerings-, samt mentortilbud, som Ordregiver benytter til ledige borgere i København. Det omfatter interne såvel som eksterne tilbud.



Formålet med brugertilfredshedsundersøgelserne er at synliggøre borgernes tilfredshed og oplevelsen af de forløb, som de deltager i. Undersøgelserne giver ligeledes borgerens input til, hvor Leverandøren hhv. Ordregiver fx kan tilrettelægge forløbene anderledes.

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

Ordregiver stiller en teknisk løsning til rådighed for gennemførelsen af Ordregivers brugertilfredshedsundersøgelser.

Leverandøren er forpligtet til løbende at kvalitetsovervåge og analysere egne data/resultater via den tekniske løsning, som stilles til rådighed og som Leverandøren får adgang til.

Det forhold, at Ordregiver stiller en teknisk løsning til rådighed, hvor Leverandøren har adgang til egne data/resultater betyder, at Ordregiver forventer, at Leverandøren selv løbende tager passende initiativer (herunder i samarbejde med Ordregivers styrings- og driftsniveau) for løbende at forbedre kvaliteten af Leverandørens indsats.

Ordregiver opfordrer Leverandøren til selv – via egne løsninger – at gennemføre supplerende brugerundersøgelser, fx på et mere detaljeret niveau end, der er mulighed for via Ordregivers overordnede spørgeskræmme.

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

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

### **13.2 Årlig erfaringsopsamling**

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 for et udbudsområde i job, lønnede timer, herunder fleksjob, eller videre til en førtidspension.

Som led heri skal Leverandøren årligt afgive en erfaringsopsamling, der beskriver Leverandørens arbejde, herunder hvad Leverandøren har af forslag til ændringer i forløb. Leverandøren modtager årligt koncept for erfaringsopsamlingen, herunder tema / temaer for årets erfaringsopsamling.

Erfaringsopsamling skal afgives den 30. september hvert år for forrige år af Rammeaftalen, dog ikke første år af Rammeaftalen. Selv om Rammeaftalen er udløbet, skal Leverandøren afgive erfaringsopsamling for det sidste år omfattet af Rammeaftalen.

Erfaringsopsamlingen skal afgives i et format, der kan forelægges Beskæftigelses- og Integrationsudvalget til orientering<sup>3 4</sup>. Dvs. at erfaringsopsamlingen offentliggøres.

---

<sup>3</sup> Erfaringsopsamlinger 2023: [Erfaringsopsamlinger 2023 | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)

<sup>4</sup> Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets behandling af erfaringsopsamlinger 2023: [Erfaringsopsamlinger fra beskæftigelsesindsatsen 2023 | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)

## Aftalebilag 5.1

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

## 1. Indberetning af data

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

De ønskede oplysninger om aktiviteter svarer i vid udstrækning til de oplysninger, der skal fremgå af borgerens måneds-/ugeskema, og de oplysninger, der skal fremgå af fremmøde- og fraværprotokollen. Desuden skal datasættet indeholde oplysninger fra Ordregivers Bestilling/Ordre, som Leverandøren har modtaget via Udbudsportalen eller andet af Ordregiver anvist IT-redskab (herefter Ordrestyringssystemet). Jf. i øvrigt Rammeaftalens aftalebilag 5, som nærværende aftalebilag er underbilag til.

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

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

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

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

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

## 2. Retningslinjer for udformning af datasæt

### 2.1 Udformning og indsendelse af datasæt

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

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

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

Datasættet skal indsendes eller uploades sikkert efter Ordregivers anvisninger.

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

## 2.2 Kolonner i datasættet

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

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

## 2.3 Oplysninger fra Ordregivers bestilling

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

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

## 2.4 Oplysninger om forløbsstatus

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

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

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

En planlagt aktivitet er en aktivitet, som borgeren skal deltage i, og som borgeren på forhånd er blevet informeret om efter de retningslinjer, der fremgår af Rammeaftalens aftalebilag 5.

Den planlagte varighed af aktiviteten skal fastsættes realistisk. Aktivitetsdato, Start- og Slutklokkeslæt skal angive det tidspunkt og tidsrum, hvor Leverandøren reelt forventer, at den konkrete borger deltager i den konkrete aktivitet. Det angivne tidsrum må ikke omfatte tid til administrative og andre opgaver, der udføres uden borgerens deltagelse (indirekte borgertid), jf. aftalebilag 3 og 5.

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

13. **Aktivitet** (Titel på aktivitet)
14. **Aktivitetsdato**
15. **Startklokkeslæt**
16. **Slutklokkeslæt**
17. **Hvem deltager** (Mulige værdier kan kun benyttes, hvis det er tilladt inden for den konkrete kontrakt):
  - 17.1. 1-1-aktivitet (Én borger deltager sammen med medarbejder fra Leverandøren. Tredjepart kan deltage - fx medarbejder fra virksomhed eller jobcenter)
  - 17.2. Gruppe (Flere borgere deltager sammen med Leverandørens medarbejder(e))
  - 17.3. Alene (Praktik og andre aktiviteter, som borger gennemfører uden ledsaget deltagelse af medarbejder fra Leverandør. Alene-/uledsagede aktiviteter skal være inden for Rammeaftalens rammer. Det betyder fx, at hvis Rammeaftalen foreskriver, at der ikke må tælles alene-/uledsaget aktiviteter uden deltagelse af medarbejder fra Leverandør, som Aktivitetstimer kan denne valgmulighed 17.3 ikke vælges)
18. **Hvordan deltager (borger)?** (Mulige værdier kan kun benyttes, hvis det er tilladt inden for den konkrete kontrakt):
  - 18.1. Fysisk fremmøde (Borger fremmøder fysisk)
  - 18.2. Telefonsamtale (med borger)
  - 18.3. Virtuelt fremmøde (Anden form for digital tilrettelæggelse af inden for Rammeaftalens rammer)
19. **Aktivitetsmedarbejder** (Hvis 17.1 eller 17.2 er valgt: Hvilken af Leverandørens medarbejdere deltog i aktiviteten. Dvs. hvis en anden end den planlagte har deltaget, skal angives navnet på den person, der faktisk deltog. Hvis mere end én medarbejdere deltog, angives den hovedansvarlige)

20. **Aktivitetstimer** (Regner Leverandøren aktiviteten med i borgerens Aktivitetstimer i henhold til bestillingen og Rammeaftalen?) - mulige værdier:

20.1. Ja

20.2. Nej (Kan anvendes til eventuelle registrerede aktiviteter, hvor borgerens deltagelse ikke er nødvendig. Eksempler: huskepunkter for medarbejderen, notits om afsendelse af brev til borger, indrapportering af fravær om borger, udarbejdelse af leverandørrapport, samtale med virksomheder eller jobcenter (uden borgers deltagelse) etc.)

21. **Kontaktperson** (Navn på kontaktperson på tidspunktet for planlægning af aktiviteten)

## 2.6 Oplysninger fra fremmøde- og fraværsprotokol

22. **Fremmøde** (Borgers fremmøde til aktiviteten) - mulige værdier:

22.1. Fremmødt (Anvendes hvis borger fremmødte til hele den planlagte aktivitet)

22.2. Delvist fremmødt (Anvendes hvis borger fremmødte, men ikke til hele den planlagte aktivitet. Eksempler: Borger kommer for sent eller går for tidligt. Anvendes også, hvis borgers delvise fremmøde skyldes deltagelse i anden planlagt aktivitet)

22.3. Ikke fremmødt (Anvendes hvis borger slet ikke fremmødte. Anvendes også, hvis borgers manglende fremmøde skyldes deltagelse i anden aftalt aktivitet)

22.4. Aflyst (Anvendes, hvis en planlagt aktivitet aflyses på Leverandørens initiativ, så borger ikke skulle fremmøde)

22.5. Ikke relevant (Anvendes til eventuelle registrerede aktiviteter, hvor borgerens deltagelse ikke var nødvendig = indirekte borgertid)

23. **Fraværsårsag** (hvis 22.2 eller 22.3) værdier:

23.1. Aftalt aktivitet (Borger deltager i anden aktivitet efter aftale med Leverandør)

23.2. Anden årsag (Alle andre årsager)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2.7 Oplysninger om ikke-planlagte aktiviteter

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

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

### Eksempel - ikke planlagt telefonsamtale

Borger ringer ikke-planlagt til konsulent eller vice versa. Der registreres den dato, og det start- og slutklokkeslæt, hvor samtalen faktisk fandt sted. Hvis Leverandøren ønsker, at samtalen medregnes som Aktivitetstime, og dette er muligt inden for rammerne af Leverandørens Rammeaftale, så registreres borgeren som "Fremmødt". Hvis Leverandøren ikke medregner samtalen som Aktivitetstime, registreres "Ikke relevant". I sidste tilfælde kan Leverandøren også vælge ikke at indsende data om aktiviteten. Der er

kun krav om, at det indsendte datasæt indeholder oplysninger om aktiviteter, som Leverandøren registrerer som Aktivitetstimer for borgeren (jf. afsnit 1).

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

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

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

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

## 2.9 Opbevaring af data

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

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

Ordregiver har fastsat en slettefrist på ét år efter rammeaftalens ophør. Ved en slettefrist på ét år efter rammeaftalens ophør forstås, at al Leverandørens data om hver enkelt borger (akter, journaler, notater, dokumenter, skemaer, protokoller mv.) skal gemmes i ét år efter rammeaftalens ophør, hvorefter Leverandøren skal slette alt på borgerens sag.

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

Slettefristen viger for eventuelle lovbundne forpligtelser til opbevaring af data iht. særlovgivning, fx bogføringsloven, som Leverandøren måtte være omfattet af. I fald slettefristen fraviges for at kunne overholde øvrig lovgivning, og Leverandøren i den forbindelse er forpligtet til at bevare personoplysninger, skal Leverandøren være opmærksom på at efterleve dataminimeringsprincippet jf. databeskyttelsesforordningens artikel 5, litra c. Dvs. at alene personoplysninger, der måtte være omfattet af særlovgivningen, må bevares ud over den fastsatte slettefrist.

Hvis Leverandøren i den konkrete praksis bliver i tvivl om fx nogle tekniske forhold ifm. opbevaringen/slettefristen, skal Leverandøren kontakte Ordregiver *inden* data/dokumentationen slettes, for at DPO



kan tage konkret stilling til et konkret spørgsmål ifm. den besluttede slettefrist. I så fald kan slettefristen udsættes, indtil DPO har foretaget en afgørelse.

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

## 2.10 Generelt

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

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

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

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

## Aftalebilag 6

### **Krav til leveringssted**

# 1 Leveringssted

## 1.1 Leveringssted

Leveringsstedet skal være beliggende i Københavns eller Frederiksberg kommune, medmindre der er tale om fx virksomhedsforlagte aktiviteter. Det bemærkes, at borgere kan henvises til aktivering, der indebærer op til i alt tre timers transporttid med offentlig transport tur/retur.

Leverandøren skal ved kontraktstart oplyse Ordregiver om, hvilke leveringssted(-er) i form af Leveringsadresse(er), som Leverandøren stiller til rådighed.

Leverandøren påtager sig forsyningspligt over for Ordregiver og skal sørge for at have den til enhver tid nødvendige kapacitet til gennemførelse af de aktive tilbud, der bestilles af Ordregiver.

Hvis Leverandøren ikke kan udvide kapaciteten yderligere eller først kan udvide kapaciteten med et vist varsel, skal Ordregiver oplyses herom, så der kan sættes et øvre loft for kapaciteten. Kontaktpersonen i Kontrakten skal altid kontaktes omgående af Leverandøren, hvis der er eller kan forudses udfordringer ift. håndtering ift. den efterspurgte kapacitet (antal pladser), herunder hvis kvaliteten af Ydelsen (overfor Ordregiver og borger) kan risikere at komme i fare.

Flytning af leveringssted skal indmeldes senest en måned før flytning sker. Husk at ved flytning ændres p.nr. også. Nyt p.nr. skal indgå i indmeldingen om flytning. Hvis en borger fremmøder på det tidligere leveringssted, skal borgeren bistås med at komme frem til det nye leveringssted.

## 1.2 Leveringsstedets lokaler, indretning, faciliteter mv.

Leveringsstedet, herunder lokaler, møbler, udstyr til anvendelse på Leveringsadresse og anden indretning, der benyttes af borgerne, skal være i ordentlig stand og egnet til gennemførelsen af de relevante aktiviteter.

Leverandøren skal stille lokaler til rådighed, som er i en ordentlig stand, velegnede og indrettede til formålet med aktiviteter for borgerne, herunder:

- Lokale(r) til mødeafholdelse, herunder formelle og uformelle møder
- Lokale(r) til 1 til 1 samtaler/møder, hvor samtaler ikke kan foregå i andres påhør
- Lokale(r) til undervisnings- og andre gruppeaktiviteter, herunder til både større og mindre grupper
- Lokale(r) til borgernes personlige telefonopkald til relevante aktører, som led i uddannelses-, job-, og praktiksøgning mv., fx arbejdsgivere, uddannelsesinstitutioner, mentor mv.
- stillezone(r) eller stillelokale(r) til anvendelse ifm. (selvstændig) uddannelses-, job-, og praktiksøgning.

Lokalerne skal have et godt indeklima og være røgfrie.

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

Lokalefaciliteter skal overholde Offentlig Regulerings krav, og der skal være adgang til toiletter.

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

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

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. 2062 af 16/11/2021) bestemmelser, samt arbejdstilsynets vejledning om arbejdspladsens indretning.

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

Leverandøren skal råde over mindst et leveringssted, der er tilgængeligt for borger med funktionsnedsættelse, herunder adgang for kørestolsbrugere og adgang til handicaptoulet jf. bygningsreglementet 2018 (BR18) med tilhørende SBI-anvisning 272.

Der henvises også til bekendtgørelse om tilgængelighedsforanstaltninger i forbindelse med ombygninger i eksisterende byggeri (BEK nr. 1250 af 13/12/2004).

Såfremt handicaptoulet ikke findes i stueetagen, skal der være adgang for borger med funktionsnedsættelse herunder kørestolsbrugere via elevator, lift eller lignende til den etage, hvor der er handicaptoulet til rådighed. Det skal i den sammenhæng bemærkes, at der er forskellige mål for forskellige kørestolstyper, og at alle typer af kørestole skal kunne komme ind i elevator, lift eller lignende.

Der skal ligeledes være mindst én parkeringsplads for handicapkøretøj i nærhed af et leveringssted, hvor der er adgang for borgere med funktionsnedsættelse.

Det bemærkes, at krav mht. adgangsforhold, handicaptouletter m.v. bortfalder, hvis årsagen til, at det ikke er tilgængeligt, skyldes afgørelse fra relevant myndighed. Leverandøren skal i givet fald kunne dokumentere dette, og Leverandøren skal så gennemføre en Ordre for en borger med behov for handicaptoulet m.v. jf. indeværende bilag på et sted, hvor kravene i indeværende bilag er opfyldte.

## Aftalebilag 7

# **Samarbejdsorganisation**

# 1. Indledning

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

Aftalebilaget beskriver så vidt muligt forvaltningens ønsker og minimumskrav til samarbejdet med leverandørerne, som de ser ud ved Rammeaftalens indgåelse. Aftalebilaget er *dynamisk* og kan derfor ændre sig løbende i Rammeaftalens periode.

Forvaltningen tror på, at gode samarbejdsrelationer mellem Jobcenter København 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 Rammeaftalens 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 København og Leverandør om borgerens forløb.

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

Leverandøren har pligt til at sikre, at borgeren til enhver tid omgås med *respekt, ligeværdighed, dialog og tillid*, og med tilstrækkelig *omsorg* for vedkommendes konkrete (livs)situation.

## 2. Samarbejde

Forvaltningens repræsentanter i samarbejdet består primært af medarbejdere 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 Rammeaftalen.
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 Rammeaftalens gennemførelse. Bl.a. vil CF håndtere eventuelle tvivlsspørgsmål, der måtte være til Rammeaftalens indhold, og opfølgning på resultater på tværs

For at sikre en hensigtsmæssig opfyldelse af Rammeaftalen, skal parterne etablere en samarbejdsorganisation med deltagelse af repræsentanter fra Leverandøren og Ordregiver. Formålet med dette afsnit er at skitsere forskellige niveauer i samarbejdsorganisationen, herunder ansvar for beslutninger, ledelse, styring, mødestruktur og andre redskaber og metoder i samarbejdet på de forskellige niveauer i samarbejdsorganisationen.

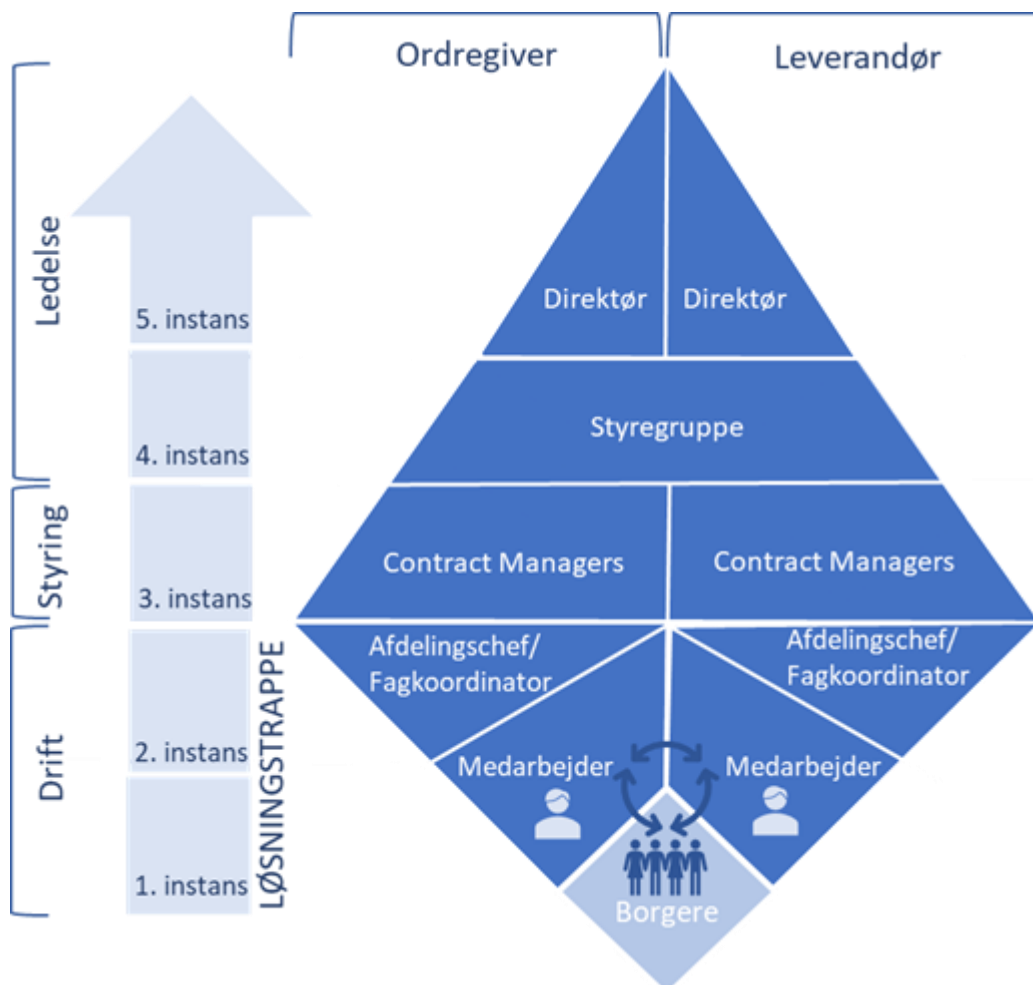
Erfaringen fra de nuværende aftaler er, at tæt samarbejde og resultatopfølgning med Leverandørerne har afgørende betydning for fremdrift og resultatskabelse i forløbene. Dette sikrer samtidig, at Leverandør og Jobcenter København arbejder sammen og hen mod fælles mål med borgeren. Med de nuværende aftaler har Jobcenter København på forskellig vis haft et tættere samarbejde med Leverandørerne sammenlignet med tidligere aftaleperioder. Erfaringsmæssigt har det styrket forløbene, at:

- Der er fælles opfølgning på og dialog om resultater fra forløbene, hvor Leverandørerne bliver målt op imod hinanden og der tages fælles ansvar fremdrift og resultater
- Der er løbende og efter behov, dialog mellem borgers sagsbehandler og medarbejder hos Leverandøren, særligt i tilfælde, hvor der er brug for afklaring eller forventningsafstemning for at komme videre med forløbet
- Der er samarbejde på ledelses-/stabsniveau, så relevante kontaktpersoner hos Jobcenter København og Leverandør kan finde gode og hurtige løsninger, hvis der er opstået udfordringer i samarbejdet
- Der er samarbejde på direktørniveau mhp. at drøfte og sikre en fælles overordnet retning, tværgående erfaringsopsamling og behov for udvikling.

Eftersom det tættere samarbejde erfaringsmæssigt styrker forløb for borgerne, vil samarbejdsformen baseret på ovenstående elementer fortsætte i indeværende udbud. Samarbejdsmodellen forudsætter, at jobcentrene også fremadrettet har ressourcer til det tætte samarbejde. Hvis jobcentrenes forudsætninger ændrer sig markant, vil dette forventeligt have betydning for samarbejdsmodellen.

Figur 1 viser strukturen og de forskellige niveauer i samarbejdsorganisationen ("Samarbejdsdiamanten") samt "Løsningstrappe". Dette uddybes i de efterfølgende afsnit.

**Figur 1: Samarbejdsorganisationen ("Samarbejdsdiamanten") med "løsningstrappe".**



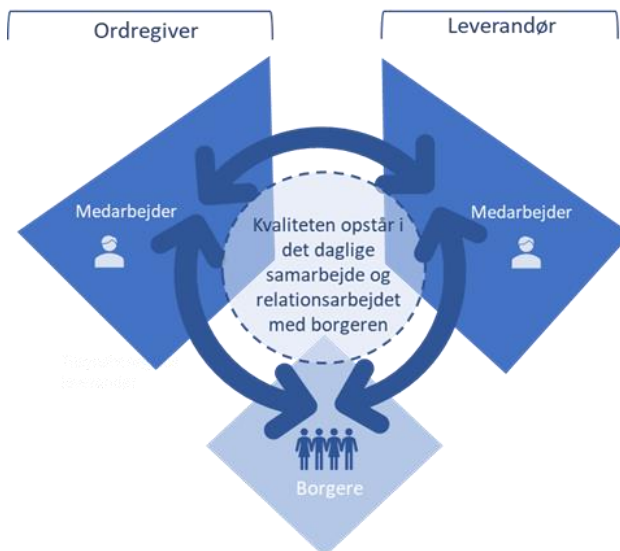
Samarbejdsmodellen i den skitserede samarbejdsorganisation skal bidrage med god contract management via mere ensartet planlægning, styring og gennemførelse af Rammeaftalen således, at Rammeaftalen giver værdi og nytte for borgerne og for Parterne i samarbejdet.

## 2.1 Samarbejdsform og fokus i samarbejdet med Jobcenter København

Det er Ordregivers opfattelse, at effekten (udbyttet) af indsatsen til borgerne blandt andet opstår som et resultat af kvaliteten i det relationelle "ansigt-til-ansigt" arbejde i "kvalitetscirklen", ikke mindst via Leverandørens forskellige aktiviteter, redskaber og metoder i det enkelte forløb og via et tæt understøttende samarbejde mellem Parterne på forskellige niveauer i samarbejdsdiamanten. Trepartssamarbejdet mellem borger, Ordregiver og Leverandørens medarbejder er dog også en væsentlig del af dette. Dette er illustreret i figur 2.



**Figur 2: Kvalitetscirklen i samarbejdsorganisationen**



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

I Rammeaftalens 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.

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 borgers forløb. I Rammeaftalens periode kan der samtidig tages yderligere samarbejdsredskaber i brug for at styrke det driftsnære samarbejde. Det kan fx være fællessamtaler ml. beskæftigelseskonsulent, Leverandørmedarbejder 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 ressourcetsituationen i jobcentret. De konkrete samarbejdsformer og fokus for samarbejdet mellem Leverandør og jobcenter aftales løbende i Rammeaftaleperioden. Leverandøren skal dog deltage og indgå i de samarbejder, som forvaltningen vurderer er nødvendigt for at sikre sammenhæng og fremdrift i borgernes forløb.

## **2.2 Samarbejdsform og fokus for samarbejdet med Centralforvaltningen**

I løbet af Rammeaftalens periode kan der være behov for dialog og aftaler om Rammeaftalens gennemførelse, som skal håndteres på et centralt niveau. Dvs. drøftelser, der ikke kan tages via dialog mellem de

udførende medarbejdere. Det kan fx være dialog om overordnede ændringer på Rammeaftalens område (fx ny lovgivning) eller om forhold, der kan have betydning for Rammeaftalens 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<sup>1</sup>.

Forvaltningens fagdirektør (der har det overordnede faglige ledelsesansvar for Rammeaftalen) vil som udgangspunkt besøge Leverandøren en gang årligt. Formålet med mødet er at have en tæt dialog om indsatsen / samarbejdet.

De konkrete samarbejdsformer og fokus for samarbejdet mellem Leverandør og forvaltning på centralt niveau vil derudover aftales løbende i Rammeaftaleperioden. 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. Kontaktpersonerne hos hhv. forvaltning og Leverandør vil være de primære kontaktpersoner for forhold relateret til Rammeaftalen og bindeled mellem Leverandørens og forvaltningens organisation.

## 2.3 Underleverandører

Såfremt Leverandøren anvender underleverandører, skal Leverandøren sikre, at Leverandøren og underleverandøren ligeledes opbygger en tæt og tillidsfuld samarbejdsrelation og at underleverandøren (og underleverandørens synspunkter) indgår i denne samarbejdsorganisation på det niveau, der er passende.

Repræsentant for underleverandøren kan derfor fx deltage på styregruppemøder (det mellemste ledelsesniveau) når det er relevant (eller når Ordregiver kræver det), men *som udgangspunkt* foregår den løbende kontakt / samarbejdsdialog (om en underleverandørs indsats/del-ydelse) – mellem Ordregiver og Leverandøren. Leverandøren er i henhold til Rammeaftalen, ansvarlig for, at Leverandørens eventuelle underleverandører og øvrige aftalepartnere omkring udførelsen af indsatsen på samme vis som Leverandøren overholder Rammeaftalen.

## 2.4 Resultat- og ledelsesinformation

Målet med Ordregiver og Leverandørens indsats i medfør af Rammeaftalen er at hjælpe borgere i beskæftigelse/lønnede timer eller uddannelse.

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 undervejs eller i forlængelse af Leverandørens forløb er i beskæftigelse/lønnede timer eller virksomhedsplaceringer.

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

---

<sup>1</sup> [Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningens retning og kerneopgave | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)



## Aftalebilag 8

### **Kontrol og tilsyn**

## 1 Formål med tilsynet

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).

Leverandøren har pligt til at føre et eget tilsyn med opgavevaretagelsen for Ordregiver.

Tilsynet er baseret på dialog og en forventning om, at Leverandøren leverer gode forløb af høj kvalitet til borgerne, der er i overensstemmelse med Rammeaftalen. Både Ordregivers tilsyn med Leverandøren og Leverandørens eget tilsyn med Rammeaftalens udførelse har derfor et dobbelt formål:

- Tilsynet skal kontrollere, at Leverandørens opgaveløsning for Ordregiver, herunder blandt andet indhold og tilrettelæggelse af tilbud, information, administration, databehandling og lokaler, er i overensstemmelse med det aftalte.
- Tilsynet skal bidrage til læring og udvikling af kvaliteten af indsatsen.

De overordnede rammer for Ordregivers tilsyn fremgår af Rammeaftalen.

Dette aftalebilag beskriver mere detaljeret Ordregivers ønsker og minimumskrav i forbindelse med tilsynet. Ordregivers krav til Leverandøren kan ændre sig løbende i Rammeaftalens Aftaleperiode, og Leverandøren skal følge Ordregivers til enhver tid udmeldte retningslinjer. Eventuelle merudgifter ved ændringer skal afholdes af Leverandøren.

Ordregivers tilsynsplan og fokus i de enkelte tilsyn planlægges ud fra aktuelle risikovurderinger.

## 2 Ordregivers tilsyn

### 2.1 Fokusområder for tilsynet

Ordregivers tilsyn har fokus på følgende hovedområder, der kan ændre sig igennem Rammeaftalens Aftaleperiode:

1. Indhold i borgernes forløb, herunder om indhold og omfang af Leverancerne er i overensstemmelse med Rammeaftalens krav, Leverandørens løsningsbeskrivelse og de individuelle Ordre.
2. Leverandørens indberetninger til Ordregiver på borgerforløb, herunder indberetning af fravær og rapportering af progression
3. Dokumentation af borgerens forløb og øvrige administrative forhold af betydning for opgaveløsningen, herunder varetagelse af notatpligten, information til borgerne, registrering af aktiviteter for borger og fremmøde samt overholdelse af arbejdsgange mv.
4. Om de fysiske rammer overholder gældende krav: fx lokalfaciliteter, adgangsforhold, indretning mv. Se aftalebilag 6.
5. Om Leverandøren overholder Københavns Kommunes værdigrundlag mv., for eksempel overholder Rammeaftalens sociale klausuler (medvirker til beskæftigelse af ledige borgere og borgere med handicap, sikrer fair løn- og arbejdsvilkår). Se Rammeaftalen og aftalebilag 10.
6. Kvaliteten og resultaterne af Leverandørens eget ledelses- og kvalitetstilsyn, herunder Leverandørens kvalitetssikring af leverancer fra eventuelle underleverandører.

## 2.2 Elementer i tilsynet

Ordregivers specifikke leverandørtilsyn varetages aktuelt af Ordregiver selv ved Kontor for Økonomi og HR. Tilsynet bygger aktuelt på følgende elementer:

1. Tilsynsbesøg: Ordregiver besøger Leverandøren – for eksempel med det formål se lokaler, gennemgå specifikke 'stikprøvesager', se administrative arbejdsgange, overvære indsats eller drøfte resultater af et forudgående tilsyn. Tidspunktet for tilsynsbesøget vil normalt være aftalt på forhånd, medmindre der er anledning til et uanmeldt besøg.
2. Stikprøver: Tilsynet gennemgår et antal igangværende og afsluttede borgerforløb
3. Leverandørens egne data: Tilsynet anmoder om at få tilsendt et datasæt med registreringer af alle borgeraktiviteter over en given periode. Se retningslinjerne i Rammeaftalens aftalebilag 5.1. Data vil typisk blive sammenkørt med Ordregivers egne data.
4. Leverandørens indberetninger mv.: Leverandørplatformen viser for eksempel antallet af bestilte og leverede leverandørrapporter, og det fravær, som Leverandøren har indberettet eller er oplyst om af Ordregiver.
5. Gennemgang af dokumenter: Tilsynet kan f.eks. anmode om kopi af konklusioner fra Leverandørens eget tilsyn eller anmode om kopi af oplysninger fra borgernes sager – for eksempel Leverandørens information til udvalgte borgere om planlagte aktiviteter (de såkaldte måneds-/ugeskemaer).

Ordregiver kombinerer de forskellige elementer afhængig af, hvad der specifikt er fokus på i de planlagte tilsyn. Et tilsyn kan inddrage en enkelt Leverandør, men vil ofte inddrage en bredere kreds af leverandører, for eksempel alle leverandører med samme type Rammeaftale.

Ordregivers tilsyn inddrager alle leverandører i gennemsnit mindst en gang om året. Da Ordregiver i løbet af et år gennemfører tilsyn med forskelligt fokus, kan især Leverandører med flere Rammeaftaler opleve at blive inddraget i flere tilsyn i løbet af året.

Ordregiver vil altid aflægge tilsynsbesøg, hvis Leverandøren er ny eller skifter adresse, eller hvis der i øvrigt er anledning til det.

Hvis Leverandøren er databehandler for Ordregiver, indgås der en særskilt databehandleraftale, og der føres særskilt tilsyn, jf. aftalebilag 11.

## 2.3 Gennemførelse af et konkret tilsyn

1. Hvis Ordregiver ønsker at gennemføre et tilsynsbesøg, vil Ordregiver som udgangspunkt kontakte Leverandøren for at aftale tidspunkt. Uanmeldte tilsynsbesøg kan forekomme, hvis ordregivers risikovurdering giver anledning til det.
2. Hvis Ordregiver ønsker tilsendt materiale (data eller dokumenter) vil Leverandøren blive orienteret skriftligt.
3. Ordregivers foreløbige konklusioner vil blive sendt til Leverandøren for eventuelle bemærkninger. Det samme vil Ordregivers eventuelle opklarende spørgsmål.
4. Leverandøren vil få tilsendt en endelig rapport med de væsentligste konklusioner fra tilsynet.
5. Den Rammeaftale-ansvarlige hos Ordregiver og Ordregivers jobcenter vil få kopi af rapporten.

Ordregiver gør opmærksom på, at korrespondance mellem Ordregiver og Leverandøren, vedrørende tilsynet, skal ske via krypteret/sikker forbindelse. Det skyldes, at dokumenter og data kan indeholde oplysninger om borgere, herunder personhenførbare oplysninger. Al korrespondance mellem parterne skal derfor ske via Ordregivers sikre e-mailadresse [kot@kk.dk](mailto:kot@kk.dk).

Leverandøren kan også anvende denne e-mailadresse til spørgsmål vedrørende tilsynet.

#### 2.4 Opfølgning ved konstaterede problemer

Af den tilsynsrapport, som Leverandøren vil modtage efter et gennemført tilsyn, vil det normalt fremgå, hvis Ordregivers tilsyn vurderer, at der bør foretages et opfølgende tilsyn.

Hvis Ordregiver vurderer, at eventuelle fejl og mangler har et mindre omfang eller er af mindre grave karakter, er det typisk tilstrækkeligt, at Ordregiver, som led i opfølgningen, vejleder om og indskærper kravene i Rammeaftalen overfor Leverandøren.

Ordregiver bistår efter behov med rådgivning og kan indgå i en dialog med Leverandøren om, hvordan Leverandøren kan tilrettelægge indsatsen mv. på en måde, så fejl og mangler mv. minimeres.

Ifald de konstaterede forhold og fejl og mangler vurderes at have et større omfang, vil Ordregiver fx tage initiativ til samarbejde om at få højere kvalitet i Leverandørens indsats, jf. aftalebilag 7.

Reaktionsmulighederne kan fx være, afhængig af graden af udfordringer:

- Gennemførelse af opfølgende tilsyn
- Tilsynsmøde med Leverandøren på et passende ledelsesniveau
- Udarbejdelse af handlingsplan (og plan for opfølgning).
- Midlertidigt stop for henvisninger (køb) på Leverandørens Rammeaftale
- Vurdering af sagen ift. Rammeaftalens 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 Rammeaftalen og samarbejdet, indgår det i Ordregivers vurdering af opfølgningsreaktionen overfor Leverandøren.

Konstaterer Ordregiver i forbindelse med tilsynet uoverensstemmelser mellem de bestilte Aktivitetstimer og de Aktivitetstimer, der har været gennemført/ planlagt for borgeren hos Leverandøren, og Leverandøren ikke skriftligt kan dokumentere gyldig grund hertil, vil der over for Leverandøren blive rejst et tilbagebetalingskrav, jf. Rammeaftalens. Hvis der er flere forløb, hvor der er leveret for få Aktivitetstimer, vil der blive beregnet et tilbagebetalingskrav for hvert af forløbene.

Ordregiver kan for visse forløbstyper bestille Aktivitetstimer med et såkaldt fleksibelt timetalsleveringskrav inden for et timetalsinterval. Ordregiver konstaterer om Leverandøren har levet op til sine forpligtelser ved at gennemføre Aktivitetstimer inden for det i Rammeaftalens fastsatte timetalsinterval og der vil på samme måde kunne blive rejst tilbagebetalingskrav ved uoverensstemmelser. På forløbstyper med fleksibelt timetalsleveringskrav vil Ordregivers tilsyn have fokus på i hvilket omfang Leverandøren konsekvent gennemfører / planlægger aktiviteter i det mindst mulige antal timer for de visiterede borgere.

### **3 Leverandørens eget tilsyn**

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

Leverandøren skal derfor føre et internt (risikobaseret) ledelses- og kvalitetstilsyn. Indholdet heraf kan indgå, som et fokuspunkt i Ordregivers tilsynsbesøg. Leverandøren skal, i tilfælde af at Ordregiver finder behov herfor, på forlangende kunne udlevere sit eget ledelses- og kvalitetstilsyn således, at Leverandørens eget tilsyn kan bidrage til at kvalificere det samlede tilsyn med Leverandørens (og evt. underleverandørers) leverancer.

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

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

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



## Aftalebilag 9

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

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

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

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

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

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

## 2 Leverandørplysninger til oprettelse i IT- systemer

### 2.1 Leverandørplatformen

Såfremt Leverandøren ikke tidligere ifbm. opgaver for Ordregiver er blevet oprettet i Ordrestyringssystemet Leverandørplatformen, er det nødvendigt med nedenstående oplysninger.

E-mail skal være en *sikker* e-mailadresse og være e-mailadresse på en fælles hovedmail/kontorpostkasse, da alle adviseringer om nye Bestillinger til godkendelse i Ordrestyringssystemet, vil blive sendt til den angivne e-mail.

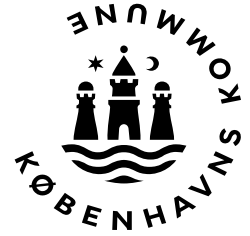
Leverandørplysninger til oprettelse i Leverandørplatformen	
Virksomhedens navn:	
Rameaftalens/ aftalens navn:	
CVR-nr.:	P-nummer for leveringsadresse:
Adresse (CVR):	
Postnr.:	By:
P-nummer adresse	
Postnr.:	By:
Virksomhedens EAN-nummer:	

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

### 3 Vejledning

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

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



Aftalebilag 10

## **Klausuler**

# Indhold

<b>1</b>	<b>Klausuler</b>	<b>4</b>
1.1	Oversigt over klausuler	4
<b>2</b>	<b>Arbejdsklausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder i forbindelse med arbejde udført for Københavns Kommune</b>	<b>5</b>
2.1	Forpligtigelsen	5
2.1.1	Krav til medarbejdernes ansættelsesforhold og identifikation	5
2.1.2	Krav til ophold på arbejdspladsen, orientering om underleverandører samt krav til skiltning	5
2.1.3	Krav om registrering af udenlandske tjenesteydere	6
2.2	Dokumentation for overholdelse af forpligtigelsen	6
2.2.1	Dokumentation	6
2.2.2	Redegørelse	6
2.2.3	Frister	6
2.2.4	Videregivelse af dokumentation	7
2.3	Sanktioner for manglende overholdelse af forpligtelsen	7
2.3.1	Sanktioner ved Leverandørens overtrædelse af klausulens pkt. 2 om løn og ansættelsesvilkår m.v.	7
2.3.2	Sanktioner ved Leverandørens overtrædelse af Arbejdsklausulen pkt. 2.2 om dokumentationspligt	8
2.3.3	Arbejdsskedeforsikring	8
2.4	Besøg på arbejdspladsen	8
<b>3</b>	<b>Klausul for beskæftigelse af ledige borgere og personer med handicap</b>	<b>9</b>
3.1	Beskæftigelse af ledige borgere og personer med handicap	9
3.1.1	Beskæftigelse af ledige borgere	9
3.1.2	Beskæftigelse af personer med handicap	9
3.2	Bortfald af forpligtigelse	10
3.3	Dokumentation og bod	11
3.3.1	Bod ved manglende beskæftigelse jf. pkt. 3.1.1	11
3.3.2	Bod ved manglende beskæftigelse jf. pkt. 3.1.2	11
<b>4</b>	<b>CSR</b>	<b>12</b>
4.1	Forpligtigelsen	12
4.2	Menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder	12
4.3	Løn- og arbejdsvilkår	13
4.4	Arbejds miljø og sikkerhed	13
4.5	Klima og Miljø	14
4.6	Anti-korruption	14
4.7	Efterlevelse	14
4.8	Dokumentation	15
4.9	Kontroller og procedure for opfølgning	16
4.10	Frister	16

4.11	Sanktioner	16
4.12	Formelle overtrædelser	17
4.13	Ophævelse	17
<b>5</b>	<b>Køretøjer / biler</b>	<b>18</b>
5.1	Krav til køretøjer / biler i levering af ydelsen	18
5.2	Grønne køretøjer / biler	18
5.2.1	Tomgang og Euronorm	18
<b>6</b>	<b>Registrering af medarbejdere</b>	<b>19</b>
6.1	Forpligtigelse til registrering og brug af ID-kort	19
6.2	Sanktioner, tidsfrister og kontrol	19

## **1 Klausuler**

### 1.1 Oversigt over klausuler

Følgende aftalebilag omfatter en række klausuler for Rammeaftalen, (fremover "Rammeaftalen"), hhv.:

- 1) Arbejdsklausul
- 2) Beskæftigelse af ledige borgere og personer med handicap
- 3) CSR
- 4) Grønne biler
- 5) ID.

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

### **2.1 Forpligtigelsen**

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

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

Leverandøren skal sikre, at ansatte hos Leverandøren og eventuelle underleverandører, samt underleverandørernes eventuelle underleverandører, og hele vejen igennem en eventuel kæde, orienterer de ansatte om de gældende arbejdsvilkår.

#### **2.1.1 Krav til medarbejdernes ansættelsesforhold og identifikation**

Alle medarbejdere skal inden 4 uger efter arbejdets påbegyndelse have modtaget et ansættelsesbevis samt orienteres af Leverandøren om gældende løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og andre arbejdsvilkår. Leverandøren er endvidere ansvarlig for, at der kun anvendes medarbejdere med gyldig opholds- og arbejdstilladelse. Alle medarbejdere skal til enhver tid kunne fremvise gyldig billedlegitimation, når de opholder sig på arbejdspladsen<sup>1</sup>. Privat billedlegitimation kan anvendes til formålet. Nationale identifikationskort for fx udenlandske medarbejdere anerkendes også.

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

Københavns Kommune skal senest 1 måned inden opstart skriftligt orienteres om, hvilke underleverandører Leverandøren anvender i forbindelse med opfyldelsen af Rammeaftalen, ved angivelse af navn og CVR.nr./RUT.nr. eller lignende registreringsnummer.

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

Københavns Kommune kan i forbindelse med bygge- eller anlægsopgaver konkret stille krav til, at Leverandøren skilter med, hvilke virksomheder der udfører arbejde på arbejdspladsen ved angivelse af

---

<sup>1</sup> Krav til identifikation af en leverandørs medarbejder gælder alle Rammeaftaler med kommunens leverandører af vare- og tjenesteydelser, uanset ydelsens art. Kravet om identifikation vedrører specifikt Indsatsteamet mod social dumpings mulighed for at identificere de af leverandørens medarbejdere, som er beskæftiget med arbejde for Københavns Kommune. Kravet indebærer konkret, at leverandørens medarbejdere skal kunne fremvise billedlegitimation, hvis de bliver adspurgt heraf af indsatsteamet, i forbindelse med et kontrolbesøg. Der stilles altså ikke krav til medarbejderne om, at de skal bære synlig billedlegitimation. Der kan læses mere om Indsatstam mod social dumping her: [Københavns Kommunes indsatsteam mod social dumping - forside | Indsatsteam mod social dumping \(kk.dk\)](#)



navn og CVR.nr./RUT.nr. Skiltning skal desuden indeholde oplysninger om kommunens hotline. Krav om skiltning er dog altid obligatorisk for byggeri og anlægsopgaver med en varighed over en måned.

Leverandøren er til enhver tid underlagt Københavns Kommunes instruktioner omkring ophold på Københavns Kommunes arbejdspladser<sup>2</sup>. Københavns Kommune forbeholder sig med dette krav retten til at kunne udstikke instruktioner omkring ophold på Københavns Kommunes arealer. Eksempler herpå kan være regler omkring uønsket ophold på arbejdspladsen, forbud mod overnatning mv.

### **2.1.3** 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.

## **2.2** Dokumentation for overholdelse af forpligtigelsen

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

### **2.2.1** Dokumentation

Leverandøren har bevisbyrden for, at forpligtelsen, jf. Arbejdsklausulens afsnit. 2.1, er overholdt, og Københavns Kommune kan på forlangende kræve at se dokumentation for Leverandørens og dennes underleverandørers overholdelse heraf. Københavns Kommune kan kræve dokumentation direkte fra Leverandørens eller dennes underleverandørers medarbejdere.

Relevant dokumentation skal som minimum omfatte lønsedler, timesedler med start- og sluttidspunkter, E-indkomstkvittering, lønregnskaber, opholds- og arbejdstilladelser og ansættelsesbeviser samt den referenceramme Leverandøren har anvendt i forbindelse med fastsættelsen af løn- og arbejdsvilkår for de ansatte. Leverandøren skal kunne dokumentere en digital lønudbetaling. Herudover kan Københavns Kommune i den konkrete sag anmode Leverandøren om at fremsende andre relevante dokumenter. Dokumentationen skal opbevares af Leverandøren i hele Aftaleperioden.

### **2.2.2** Redegørelse

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

### **2.2.3** 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.

---

<sup>2</sup> Med Københavns Kommunes arbejdspladser menes udelukkende ophold på arealer, som Københavns Kommune har almindelig råderet over, fx Jobcenter Københavns bygninger. Det omhandler ikke en leverandørs ejendomme / faciliteter.

Fristerne kan dog maksimalt forlænges til 10 Arbejdsdage for dokumentation og 20 Arbejdsdage for redegørelsen.

#### **2.2.4** Videregivelse af dokumentation

Efter en konkret vurdering inden for de til enhver tid gældende juridiske rammer kan Københavns Kommune videregive informationer, som tjener som dokumentation for overholdelse af kravene i Arbejdsklausulen, jf. afsnit 2.1 og 2.2, til Skattestyrelsen eller Arbejdstilsynet, såfremt videregivelsen vurderes at være af væsentlig betydning for myndighedernes virksomhed.

Kommunen kan efter en konkret vurdering videregive informationer, som tjener som dokumentation for overholdelse af kravene i Arbejdsklausulen, jf. afsnit 2.1 og 2.2 til Politiet, såfremt der er mistanke om et begået strafbart forhold.

### **2.3** Sanktioner for manglende overholdelse af forpligtelsen

Leverandørens eller dennes underleverandørers grove overtrædelser af Arbejdsklausulen vil altid berettige Københavns Kommune til at ophæve Rammeaftalen helt eller delvist.

Ifalder Leverandøren nedenstående sanktioner eller andre misligholdelsesbeføjelser, fritages denne ikke for pligten til at opfylde Rammeaftalen.

#### **2.3.1** Sanktioner ved Leverandørens overtrædelse af klausulens pkt. 2 om løn og ansættelsesvilkår m.v.

Københavns Kommune er berettiget til at tilbageholde vederlag med henblik på at tilgodese berettigede krav fra Leverandørens eller underleverandørers ansatte. Med berettiget krav menes lønmodtagerkrav i form af løn (herunder særlige ydelser) op til niveauet i Arbejdsklausulen.

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

Ved grove overtrædelser af Arbejdsklausulens afsnit 1 ifalder Leverandøren bod udover kravet om efterbetaling til medarbejderen. Bodden svarer til 50% af underbetalingen. Ved grove overtrædelser forstås underbetaling på 15% eller derover af den samlede løn (herunder særlige ydelser) opgjort pr. medarbejder. Bodden tilfalder Københavns Kommune.

Leverandøren ifalder endvidere bod ved overtrædelse af Arbejdsklausulens afsnit 2.1, såfremt Leverandøren ikke efter Københavns Kommunes påkrav herom efterbetaler til medarbejderen. Bodden pr. påbegyndt Arbejdsdag svarer til 1 promille af aftalesummen dog minimum 5.000 kr. pr. dag, fra fristudløb i påkrav om efterbetaling og indtil Københavns Kommune modtager dokumentation for, at overtrædelserne er bragt til ophør. Beløbet kan modregnes i Leverandørens vederlag.

Hvis en underleverandør overtræder Arbejdsklausulens afsnit 2.1, er Leverandøren ansvarlig for at sikre, at underleverandøren retter op på forholdene. Såfremt underleverandøren groft eller gentagende gange overtræder Arbejdsklausulens afsnit 1, kan Københavns Kommune kræve, at Leverandøren ophører med at anvende den pågældende underleverandør til opfyldelse af Rammeaftalen. Dette berettiger ikke Leverandøren til en kompensation, erstatning eller forlængelse af Rammeaftalens periode.

### **2.3.2** Sanktioner ved Leverandørens overtrædelse af Arbejdsklausulen pkt. 2.2 om dokumentationspligt

Leverandøren ifalder bod ved overtrædelse af Arbejdsklausulens afsnit 2, ved at undlade at fremsende redegørelse eller retvisende dokumentation for løn og ansættelsesvilkår. Bodden pr. påbegyndt Arbejdsdag svarer til 1 promille af Aftalesummen, dog minimum 5.000 kr. pr. dag indtil Leverandøren har imødekommet Københavns Kommunes påkrav.

### **2.3.3** Arbejdsskedeforsikring

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

### **2.4** Besøg på arbejdspladsen

Københavns Kommune eller en tredjepart vil i Rammeaftalens løbetid løbende kunne foretage uanmeldte besøg på arbejdspladsen for at sikre overholdelse af Arbejdsklausulen.

### **3 Klausul for beskæftigelse af ledige borgere og personer med handicap**

#### **3.1 Beskæftigelse af ledige borgere og personer med handicap**

##### **3.1.1 Beskæftigelse af ledige borgere**

Leverandøren skal sikre, at der indenfor Rammeaftalens samlede løbetid sker beskæftigelse af det antal ledige borgere, som er angivet i Rammeaftalen. Under nærværende Rammeaftale er der således tale om beskæftigelse af én ledig borger per 1 mio. kr.'s omsætning. Forpligtelsen afhænger dermed hverken af Leverandørens generelle omsætning eller samlede omsætning på flere Rammeaftaler med Københavns Kommune, men derimod af omsætningen på hver enkelt Rammeaftale i Rammeaftaleperioden. Forpligtelsen træder første gang i kraft ved en omsætning på 2 mio. kr. på en Rammeaftale og derefter er Leverandøren forpligtet til at beskæftige én ledig borger pr. omsat mio. kr. på Rammeaftalen.

Beskæftigelse skal ske gennem ansættelse af ledige i enten virksomhedspraktik, løntilskud eller fleksjob efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats, eller gennem ansættelser af ledige borgere, som er omfattet af lign. ordninger for ledige i et andet EU-land. Under disse rammer har Leverandøren i relation til efterlevelsen af kravet om frit valg med hensyn til persongruppe, ansættelsestype og ansættelsesperiode, så længe beskæftigelsen sker indenfor Rammeaftalens løbetid og personerne er beskæftiget med opgaver under Rammeaftalen med Københavns Kommune. Dvs. klausulen kan opfyldes med fx én 4 ugers virksomhedspraktik efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats per mio. kr., der ligger udover den første mio. kr. per år i Rammeaftalens periode.

Opfyldelse af klausulen kan ske parallelt med året for omsætning af de første 2 mio. og derfra pr. 1 mio. og/eller i året efter omsætningen. Dog skal beskæftigelse af ledige borgere jf. klausulen være gennemført ved Rammeaftalens udløb. Perioden for et år i denne Rammeaftalen er 1. november – 31. oktober.

##### **3.1.2 Beskæftigelse af personer med handicap<sup>3</sup>**

Leverandøren skal i tillæg til punkt 3.1.1 beskæftige personer med handicap på opgaver omfattet af Rammeaftalen. Den samlede beskæftigelse af personer med handicap skal i alt omfatte 52 uger for hver tærskelværdi for omsætning på Rammeaftalen per år i Rammeaftalens periode. Tærskelværdierne er angivet i afsnittet længere nede. Opfyldelse af kravet beregnes pr. uge pr. medarbejder uanset antallet af ugentlige arbejdstimer. Opfyldelsen af kravet kan fordeles på det antal beskæftigede, som Leverandøren ønsker. Fx 2 medarbejdere i ti uger hver i stedet for 1 medarbejder i 20 uger.

Tærskelværdien for klausulen om beskæftigelse af personer med handicap i denne Rammeaftale er som følger:

- Ved 5 mio. kr.'s omsætning per år i Rammeaftalens periode skal der være tilknyttet en eller flere personer med handicap over en periode på sammenlagt 52 uger
- Ved 15 mio. kr.'s omsætning per år i Rammeaftalens periode skal der være tilknyttet en eller flere personer med handicap over en periode på sammenlagt 104 uger
- Ved 25 mio. kr.'s omsætning per år i Rammeaftalens periode skal der være tilknyttet en eller flere personer med handicap over en periode på sammenlagt 156 uger
- Og således fremdeles per 10 mio. kr. omsætning om året per år i Rammeaftalens periode.

---

<sup>3</sup> [Beskæftigelse af personer med handicap | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)

Medarbejdere omfattet af punkt 3.1.1 kan ikke samtidig tælle som opfyldelse af punkt 3.1.2.

"Person(er) med handicap" skal i henhold til klausulen forstås i overensstemmelse med De Forenede Nationers konvention om beskyttelse og fremme af personer med handicaps rettigheder og værdighed, hvorefter personer med handicap omfatter personer med en langvarig fysisk, psykisk, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse, som i samspil med forskellige barrierer kan hæmme dem i fuldt og effektivt at deltage i samfundslivet på lige fod med andre."

Med "beskæftigelse" forstås i henhold til denne klausul enhver beskæftigelse, herunder ved anvendelse af en national beskæftigelsesordning, eller ved ordinær ansættelse med eller uden anvendelse af de handicapkompenserende ordninger, som er til rådighed.

Hvis personen er omfattet af ovenstående målgruppedefinition, kan fx følgende ordninger være grundlag for opfyldelsen af klausulens pkt. 3.1.2.: Personer i fleksjob, ansatte på førtidspension med løntilskud (skånejob), ansatte i beskyttet beskæftigelse, ansatte som er bevilliget personlig assistent, ansatte under isbryderordningen, ansatte der er bevilget tilskud til hjælpemidler, ansatte med mentorstøtte samt personer ansat efter de sociale kapitler i overenskomsterne m.m.

Dvs. at hvis Leverandøren i Rammeaftalens periode fx har en omsætning på 25 mio. kr. om året på Rammeaftalen, kan klausulen opfyldes ved, at Leverandøren beskæftiger en eller flere personer med handicap i sammenlagt 156 uger jf. ovenstående, fx 3 personer i fleksjob i 52 af uger hver.

Leverandøren kan opfylde sin forpligtelse til at beskæftige person(er) med handicap i henhold til pkt. 3.1.2 ved at "overføre" person(er) med handicap, som ved Rammeaftalens indgåelse er beskæftiget hos Leverandøren, til den udbudte Rammeaftale.

Opfyldelse af klausulen kan ske parallelt med året for omsætning og/eller i året efter omsætningen. Dog skal beskæftigelse af personer med handicap jf. klausulen være gennemført ved Rammeaftalens udløb.

### 3.2 Bortfald af forpligtigelse

Leverandørens forpligtelse til at beskæftige ledige personer og person(er) med handicap i medfør af ovenstående punkt 3.1.1 og 3.1.2 bortfalder, hvis Leverandøren ikke er i stand til at finde person(er), som kan indgå i relevant beskæftigelse på opgaver, der udføres under Rammeaftalen<sup>4</sup>. Forpligtelsen bortfalder dog kun, hvis Leverandøren over for Københavns Kommune kan dokumentere, at Leverandøren har udvist alle rimelige bestræbelser på at identificere potentielle kandidater, herunder at der i rimeligt omfang er annonceret efter mulige kandidater, taget kontakt til et jobcenter fx Jobcenter

---

<sup>4</sup> I henhold til udbudslovens § 176, skal særlige betingelser for en Rammeaftales gennemførelse være forbundet med Rammeaftalens genstand. Sådanne krav er i henhold til udbudslovens § 163, stk. 2, forbundet med Rammeaftalens genstand, når de relaterer sig til de bygge- og anlægsarbejder, varer eller tjenesteydelser, der skal leveres i henhold til Rammeaftalen. Det vil derfor altid bero på en konkret vurdering, om en konkret opgave "relaterer sig til" den ydelse, der leveres i henhold til Rammeaftalen. Hvis fx en supportfunktion til gennemførelse af en Rammeaftale er lille, er der ikke den nødvendige forbindelse til Rammeaftalen. Hvis en supportfunktion derimod fx næsten 100 pct. er tilknyttet til gennemførelse af Rammeaftalen, er den nødvendige forbindelse begrundet, selv om der er tale om en supporterende funktion til selve Rammeaftalens genstand, her tilbud efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats kapitel 14, § 91 - Øvrig vejledning og opkvalificering samt kapitel 26 - Mentorstøtte.

København, eller anden relevant myndighed/instans i et andet EU-land uden at dette har ført til fremkomst af egnede kandidater.

### 3.3 Dokumentation og bod

Leverandøren skal på Københavns Kommunes anmodning dokumentere klausulens opfyldelse, herunder kan Københavns Kommune forlange supplerende redegørelser og/eller dokumenter, hvis Leverandørens indledende dokumentation vurderes ikke at være fyldestgørende.

Dokumentation skal være Københavns Kommune i hænde senest 10 hverdage efter Københavns Kommune har anmodet om fremsendelse af dokumentationen.

Leverandøren skal ved afslutning af Rammeaftalen afgive rapport for opfyldelse af klausulerne mht. pkt. 3.1.1 og 3.1.2 til Ordregiver.

#### **3.3.1** Bod ved manglende beskæftigelse jf. pkt. 3.1.1

Såfremt det ved aflevering af opgaven/Rammeaftalens udløb kan konstateres, at Leverandøren ikke fuldt ud har beskæftiget det påkrævede antal ledige personer jf. pkt. 3.1.1, pålægges Leverandøren en bod svarende til 20.000 DKK pr. manglende medarbejder.

#### **3.3.2** Bod ved manglende beskæftigelse jf. pkt. 3.1.2

Såfremt det ved aflevering af opgaven/Rammeaftalens udløb kan konstateres, at Leverandøren ikke fuldt ud har haft beskæftiget det påkrævede antal person(er) med handicap (opgjort i uger), jf. pkt. 3.1.2, pålægges Leverandøren en bod svarende til 2.000 DKK pr. manglende uge.

## 4 CSR

### 4.1 Forpligtelsen

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

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

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

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

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

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

### 4.2 Menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder

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

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

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

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

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

#### 4.3 Løn- og arbejdsvilkår

Leverandøren skal i øvrigt sikre, at ansatte hos Leverandøren og eventuelle underleverandører, som medvirker til opfyldelse af Rammaaftalen, er sikret løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og andre arbejdsvilkår, som ikke er mindre gunstige end dem der gælder for arbejde af samme art indenfor vedkommende fag eller industri i det land, hvor arbejdet udføres,

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

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

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

#### 4.4 Arbejds miljø og sikkerhed

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

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

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



#### 4.5 Klima og Miljø

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

Leverandøren skal ved produktion og levering af de aftalte ydelser:

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

#### 4.6 Anti-korruption

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

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

#### 4.7 Efterlevelse

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

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

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

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

#### 4.8 Dokumentation

Leverandøren skal senest ved Rammeaftalens ikrafttrædelse:

- a) Informere Københavns Kommune om i hvilke lande deres produktionssteder og underleverandørers produktionssteder er placeret. Med produktionssteder forstås steder, hvor der sker fremstilling af råmaterialer, delkomponenter, afsluttende samling og/eller montering af produkter.

Leverandøren skal efter skriftlig anmodning herom fra Københavns Kommune fremsende:

- a) Navne og adresser på Leverandørens og underleverandørers produktionssteder, således at Københavns Kommune kan foretage konkrete risikovurderinger og kontroller med udgangspunkt i det enkelte land, region eller produktionssted
- b) Dokumentation for efterlevelse af kravene i afsnit 4.7 a - h.
- c) Relevant dokumentation for løn- og arbejdsvilkår jf. afsnit 4.3 - 4.4. Som minimum omfatter denne dokumentation, for medarbejdernes løn- og ansættelsesforhold, timeantal og tidspunkter, social sikring, samt den referenceramme, Leverandøren har anvendt i forbindelse med fastsættelsen af løn- og arbejdsvilkår for de ansatte
- d) I tilfælde, hvor pkt. 4.3 ikke kan anvendes til at fastslå, hvilke løn- (herunder særlige ydelser), arbejdstids- og andre arbejdsvilkår Leverandøren er forpligtet til at sikre, kan Københavns Kommune anmode Leverandøren om at oplyse hvad gennemsnitsleveudgifterne er i lokalområdet (husleje, forsikring, sundhed, mad mm.), samt informationer om gennemsnitlig husstandsstørrelse
- e) Lister over kemikalier der anvendes i produktionen, samt beskrivelse af iværksatte tiltag for at inddrage medarbejdere i arbejdsmiljø- og sikkerhedsorganisering jf. afsnit 4.4. Yderligere skal Leverandøren på anmodning fra Københavns Kommune fremsende dokumentation for, hvilke tiltag Leverandøren og dennes underleverandører foretager, for at sikre, at medarbejdere ikke bliver udsat for farlige kemikalier

- f) Beskrivelse af Leverandørens og dennes underleverandørers arbejde med klima og miljøkrav ved at dokumentere, hvordan Leverandøren i forbindelse med opfyldelse af Rammeaftalen har arbejdet med at reducere sine klima- og miljøpåvirkninger i det forgangne år
- g) Såfremt der konstateres væsentlige negative indvirkninger på forpligtelserne i nærværende aftalebilag, skal Leverandøren udarbejde og fremsende en redegørelse for hvorledes Leverandøren har stoppet og vil håndtere de væsentlige indvirkninger effektivt, samt forebygge risikoen for gentagelse.

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

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

#### 4.9 Kontroller og procedure for opfølgning

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

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

#### 4.10 Frister

Dokumentation jf. pkt. 4.8 skal være Københavns Kommune i hænde senest 20 dage efter, at Københavns Kommunes anmodning er afsendt. Københavns Kommune kan forlænge fristen, efter konkret aftale.

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

#### 4.11 Sanktioner

Ved overtrædelser af pkt. 4.1 – 4.3 vil Københavns Kommune fremsende påkrav om dokumentation for, at Leverandøren og dennes underleverandører har gjort passende foranstaltninger i forhold til handlingsmulighederne for at rette op på forholdene. Såfremt Leverandøren ikke overholder den af Kommunen fastsatte frist, er Københavns Kommune berettiget til at opkræve dagbod indtil dokumentationen er kommunen i hænde. Dagboden pr. påbegyndt dag svarer til 1 promille af aftalesummen, dog minimum 5.000 kr. pr. dag.

Københavns Kommune er berettiget til at tilbageholde vederlag indtil Leverandøren har rettet op på eventuelle overtrædelser af pkt. 4.8.

#### 4.12 Formelle overtrædelser

Leverandøren ifalder bod ved manglende fremsendelse af dokumentation jf. afsnit 4.8, eller ved at forhindre Københavns Kommune adgang til at foretage kontrolbesøg jf. afsnit 4.9. Bod pr. påbegyndt døgn svarer til 1 promille af aftalesummen dog minimum 5.000 i kr. pr. dag indtil Leverandøren har imødekommet Københavns Kommunes påkrav.

#### 4.13 Ophævelse

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

- Leverandørens gentagne eller grove overtrædelser af p.t. 4.1-4.5
- Leverandørens gentagne overtrædelser af dokumentations- og opfølgingskravene i pkt. 4.6-4.10.

Københavns Kommune kan trods misligholdelse vælge ikke at ophæve Rammeaftalen, uden at dette medfører, at Københavns Kommune mister sine rettigheder efter pkt. 4. Københavns Kommune foretager en konkret vurdering i hvert enkelt tilfælde.

## 5 Køretøjer / biler

### 5.1 Krav til køretøjer / biler i levering af ydelsen

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

Københavns Kommune har en række miljø- og klimakrav i forbindelse med indkøb<sup>5</sup>, herunder ift. køretøjer.

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

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

Hvis der er tale om at Leverandøren erhverver et nyt køretøj under Rammeaftaleperioden ved køb eller leasing til brug for levering af Rammeaftalens ydelser, skal et sådant køretøj opfylde følgende krav jf. pkt. 5.2.

### 5.2 Grønne køretøjer / biler

Leverandøren er forpligtet til at anvende grønne køretøjer på de kørsler, som gennemføres som led i levering af Rammeaftalens ydelser jf. dog også 5.1. Grønne køretøjer defineres under Rammeaftalen som køretøjer, der drives af el, biogas eller brint, samt andre ikke-motoriserede transportformer, fx cykler<sup>6</sup>.

#### 5.2.1 Tomgang og Euronorm

Alle Leverandørens chauffører skal gøres bekendt med, og overholde, Københavns Kommunes tomgangsregulativ, der foreskriver, at motoren i et holdende motordrevet køretøj ikke må være i gang længere end højst nødvendigt og højst 1 minut. Alle køretøjer som leverer Ydelser i henhold til Rammeaftalen, skal som minimum være Euronorm 6.

---

<sup>5</sup> [Det Grønne Opslagsværk Københavns Kommune august2022.pdf](#)

<sup>6</sup> [Ændring af Københavns Kommunes definition af grønne køretøjer i politik om skærpede krav til leverandørkøretøjer | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)

## 6 Registrering af medarbejdere

Det bemærkes, at afsnit 6 først træder i kraft, når Københavns Kommune har udviklet ID-kortssystemet, der skal anvendes til formålet, og Leverandørerne er instrueret heri. Det bemærkes også, at indeværende krav ikke er det samme som kravet i pkt. 2.1.1, som er gældende.

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

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

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

Leverandøren har følgende forpligtigelser i relation til registrering i Kommunens kontrolsystem, når systemet tages i brug:

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

### 6.2 Sanktioner, tidsfrister og kontrol

Leverandøren ifalder bod for overtrædelser af Leverandørens forpligtigelser efter pkt. 6.1, jf. dog indeværende pkt. 6.2. Bodden pr. overtrædelse udgør 2.000 kr. Bodden kan modregnes i Leverandørens vederlag.

Leverandøren er forpligtet til at sikre korrektion af manglende eller forkert registrering inden for 2 hverdage efter påkrav herom. Såfremt dette ikke sker, ifalder Leverandøren en dagbod på 2.000 kr., indtil korrektionen er sket. Dagbod kan modregnes i Leverandørens vederlag.

I overensstemmelse med arbejdsklausulen, pkt. 2, kan Ordregiver<sup>7</sup> eller tredjepart, gennemføre kontrolbesøg på opgaven med henblik på at kontrollere arbejdsklausulens overholdelse. Som en del af disse kontrolbesøg kan også kontrolleres, at alle medarbejdere og virksomheder, som forefindes på opgaven, er korrekt registreret i Kommunens kontrolsystem.

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

---

<sup>7</sup> Fx Københavns Kommunes indsatsteam mod social dumping: [København mod social dumping | Indsatsteam mod social dumping \(kk.dk\)](#)

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

# Aftalebilag 11

# **Databehandlersaftale**



i mellem  
**Københavns Kommune**  
Og

[Rammeaftaler:]





**Changelog**

VERSION	ÆNDRINGER
0.1	KK Udkast til DPA

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

mellem

Københavns Kommune  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
CVR 64942212  
Bernstorffsgade 17  
1592 København V  
Danmark

herefter "den dataansvarlige"

og

CVR:  
NAVN  
ADRESSE  
POSTNR.  
LAND

herefter "databehandleren"

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

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

**1. Indhold**

2. Præambel .....	5
3. Den dataansvarliges rettigheder og forpligtelser .....	5
4. Databehandleren handler efter instruks .....	6
5. Fortrolighed .....	6
6. Behandlingsikkerhed .....	6
7. Anvendelse af underdatabehandlere.....	7
8. Overførsel til tredjelande eller internationale organisationer .....	8
9. Bistand til den dataansvarlige.....	9
10. Underretning om brud på persondatasikkerheden .....	10
11. Sletning og returnering af oplysninger .....	10
12. Revision, herunder inspektion .....	11
13. Parternes aftale om andre forhold .....	11
14. Ikrafttræden og ophør.....	11
15. Kontaktpersoner hos den dataansvarlige og databehandleren .....	13
Bilag A Oplysninger om behandlingen .....	13
Bilag B Underdatabehandlere .....	16
Bilag C Instruks vedrørende behandling af personoplysninger.....	17

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

## 3. Den dataansvarliges rettigheder og forpligtelser

1. Den dataansvarlige er ansvarlig for at sikre, at behandlingen af personoplysninger sker i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen (se forordningens artikel 24), databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes<sup>1</sup> nationale ret og disse Bestemmelser.

---

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

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

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

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

#### **5. Fortrolighed**

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

#### **6. Behandlingssikkerhed**

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

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

- a. Pseudonymisering og kryptering af personoplysninger
- b. evne til at sikre vedvarende fortrolighed, integritet, tilgængelighed og robusthed af behandlingssystemer og -tjenester

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

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

## 7. Anvendelse af underdatabehandlere

1. Databehandleren skal opfylde de betingelser, der er omhandlet i databeskyttelsesforordningens artikel 28, stk. 2, og stk. 4, for at gøre brug af en anden databehandler (en underdatabehandler).
2. Databehandleren må således ikke gøre brug af en underdatabehandler til opfyldelse af disse Bestemmelser uden forudgående specifik skriftlig godkendelse fra den dataansvarlige.
3. Databehandleren må kun gøre brug af underdatabehandlere med den dataansvarliges forudgående specifikke skriftlige godkendelse. Databehandleren skal indgive anmodningen om en specifik godkendelse med mindst 30 dages varsel inden anvendelsen af den pågældende underdatabehandler. Listen over underdatabehandlere, som den dataansvarlige allerede har godkendt, fremgår af bilag B.
4. Når databehandleren gør brug af en underdatabehandler i forbindelse med udførelse af specifikke behandlingsaktiviteter på vegne af den dataansvarlige, skal databehandleren, gennem en kontrakt eller andet retligt dokument i henhold til EU-retten eller medlemsstaternes nationale ret, pålægge underdatabehandleren de samme databeskyttelsesforpligtelser som dem, der fremgår af disse Bestemmelser, hvorved der navnlig stilles de fornødne garantier for, at underdatabehandleren vil gennemføre de tekniske og organisatoriske foranstaltninger på en sådan måde, at behandlingen overholder kravene i disse Bestemmelser og databeskyttelsesforordningen.

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

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

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

1. Enhver overførsel af personoplysninger til tredjelande eller internationale organisationer må kun foretages af databehandleren på baggrund af dokumenteret instruks herom fra den dataansvarlige og skal altid ske i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens kapitel V.
2. Hvis overførsel af personoplysninger til tredjelande eller internationale organisationer, som databehandleren ikke er blevet instrueret i at foretage af den dataansvarlige, kræves i henhold til EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret, som databehandleren er underlagt, skal databehandleren underrette den dataansvarlige om dette retlige krav inden behandling, medmindre den pågældende ret forbyder en sådan underretning af hensyn til vigtige samfundsmæssige interesser.
3. Uden dokumenteret instruks fra den dataansvarlige kan databehandleren således ikke inden for rammerne af disse Bestemmelser:
  - a. overføre personoplysninger til en dataansvarlig eller databehandler i et tredjeland eller en international organisation
  - b. overlade behandling af personoplysninger til en underdatabehandler i et tredjeland
  - c. behandle personoplysningerne i et tredjeland
4. Den dataansvarliges instruks vedrørende overførsel af personoplysninger til et tredjeland, herunder det eventuelle overførselsgrundlag i databeskyttelsesforordningens kapitel V, som overførslen er baseret på, skal angives i bilag C.6.

5. Disse Bestemmelser skal ikke forveksles med standardkontraktbestemmelser som omhandlet i databeskyttelsesforordningens artikel 46, stk. 2, litra c og d, og disse Bestemmelser kan ikke udgøre et grundlag for overførsel af personoplysninger som omhandlet i databeskyttelsesforordningens kapitel V.

## 9. Bistand til den dataansvarlige

1. Databehandleren bistår, under hensyntagen til behandlingens karakter, så vidt muligt den dataansvarlige ved hjælp af passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger med opfyldelse af den dataansvarliges forpligtelse til at besvare anmodninger om udøvelsen af de registreredes rettigheder som fastlagt i databeskyttelsesforordningens kapitel III.

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

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



- d. den dataansvarliges forpligtelse til at høre den kompetente tilsynsmyndighed, Datatilsynet, inden behandling, såfremt en konsekvensanalyse vedrørende databeskyttelse viser, at behandlingen vil føre til høj risiko i mangel af foranstaltninger truffet af den dataansvarlige for at begrænse risikoen.
3. Parterne skal i bilag C angive de fornødne tekniske og organisatoriske foranstaltninger, hvormed databehandleren skal bistå den dataansvarlige samt i hvilket omfang og udstrækning. Det gælder for de forpligtelser, der følger af Bestemmelse 9.1. og 9.2.

## 10. Underretning om brud på persondatasikkerheden

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

## 11. Sletning og returnering af oplysninger

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

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

## 12. Revision, herunder inspektion

1. Databehandleren stiller alle oplysninger, der er nødvendige for at påvise overholdelsen af databeskyttelsesforordningens artikel 28 og disse Bestemmelser, til rådighed for den dataansvarlige og giver mulighed for og bidrager til revisioner, herunder inspektioner, der foretages af den dataansvarlige eller en anden revisor, som er bemyndiget af den dataansvarlige.
2. Procedurene for den dataansvarliges revisioner, herunder inspektioner, med databehandleren og underdatabehandlere er nærmere angivet i Bilag C.7. og C.8.
3. Databehandleren er forpligtet til at give tilsynsmyndigheder, som efter gældende lovgivningen har adgang til den dataansvarliges eller databehandlerens faciliteter, eller repræsentanter, der optræder på tilsynsmyndighedens vegne, adgang til databehandlerens fysiske faciliteter mod behørig legitimation.

## 13. Parternes aftale om andre forhold

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

## 14. Ikrafttræden og ophør

1. Bestemmelserne træder i kraft på datoen for begge parter underskrift heraf.
2. Begge parter kan kræve Bestemmelserne genforhandlet, hvis lovændringer eller uhensigtsmæssigheder i Bestemmelserne giver anledning hertil.
3. Bestemmelserne er gældende, så længe tjenesten vedrørende behandling af personoplysninger varer. I denne periode kan Bestemmelserne ikke opsiges, medmindre andre bestemmelser, der regulerer levering af tjenesten vedrørende behandling af personoplysninger, aftales mellem parterne.
4. Hvis levering af tjenesterne vedrørende behandling af personoplysninger ophører, og personoplysningerne er slettet eller returneret til den dataansvarlige i overensstemmelse med Bestemmelse 11.1 og Bilag C.4, kan Bestemmelserne opsiges med skriftligt varsel af begge parter.

5. Underskrift

På vegne af den dataansvarlige

Navn	Søren Aare Jensen
Stilling	Digitaliseringskonsulent
Telefonnummer	21315768
E-mail	yn0e@kk.dk

Dato for underskrift

Underskrift

På vegne af databehandleren

Navn
Stilling
Telefonnummer
Mail

Dato for underskrift

Underskrift

## 15. Kontaktpersoner hos den dataansvarlige og databehandleren

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

På vegne af den dataansvarlige

Navn  
Stilling  
Telefonnummer  
E-mail

På vegne af databehandleren

Navn  
Stilling  
Telefonnummer  
E-mail

## Bilag A Oplysninger om behandlingen

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

Formålet med databehandlingen, er at levere konkrete beskæftigelsesrettede indsatser på vegne af Jobcenteret, inden for rammen af Lov om Aktiv beskæftigelsesindsats (LAB) Kap. 14 og/eller Kap. 26.

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

Behandlingen sker på vegne Jobcenteret med hjemmel i hhv. § 43 stk. 2 i Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (Retsikkerhedsloven) og § 17a stk. 1 i Bekendtgørelse af lov om organisering og understøttelse af beskæftigelsesindsatsen.

Databehandlerens behandling af de registreredes oplysninger skal være i overensstemmelse med § 9 i Bekendtgørelse nr. 1183 af 25 november 2019 med tilhørende vejledning (nr. 9206 af 30. marts 2020)

Det betyder overordnet, at databehandleren på samme måde som jobcenteret skal iagttage de almindelige forvaltningsretlige principper, herunder principperne om saglighed, lighed og proportionalitet i forbindelse med behandlingen af de registrerede oplysninger.

Databehandleren kan således behandle de registreredes oplysninger, når behandlingen er i overensstemmelse med Databeskyttelsesforordningen og Databeskyttelsesloven, hvilket bl.a. betyder, at oplysningerne kan behandles af databehandleren, når oplysningerne er relevante, og når behandlingen er et nødvendigt led i udførelsen af den opgave, som den dataansvarlige har fået pålagt.

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

- **Almindelige personoplysninger** – Navn, køn, pronominer, alder, kontaktoplysninger, samt stamoplysninger så som uddannelsesbaggrund, CV og udviklingsmål i relation til opgaven. Derudover observationsoplysninger om adfærd og tendenser.
- **Fortrolige oplysninger**
  - [Beskrivelse af oplysning, med begrundelse]
- **Følsomme oplysninger**
  - [Beskrivelse af oplysning, med begrundelse]
- **Københavns Kommunes værdioplysninger** – Betalingsoplysninger til brug for fakturering af opgaven.

#### Generelle principper for anvendelse af personoplysninger

Ovenstående liste er en kategorisering og beskrivelse af de typiske personoplysninger, der vil optræde i databehandlingen. Da behandlingen skal være tilpasset borgeren konkrete behov, gælder det for indsamling af alle personoplysninger, at indsamlingen skal være **lovlig, relevant, nødvendigt og proportionelt med den konkrete indsats og under hensyntagen til**

**borgerens retsstilling.** Dernæst er alle oplysninger hentet fra borgeren, omfattet af regler for samtykke beskrevet i Databeskyttelsesforordningens artikel 7.

Side 15 af 23

### **Særligt om følsomme og fortrolige personoplysninger**

I indsatser, hvor det vurderes et behov for at indhente yderligere følsomme og fortrolige personoplysninger end de oplyste i bilag A3, skal databehandleren før indhentning, vurdere om den **påtænkte oplysning er lovlige, formålsbegrænset, proportionalt og minimeret i forhold til formålet med behandlingen, samt om anvendelse vil påvirke borgerens retstilling.** Hvis den påtænkte behandling kan udføres uden at inddrage følsomme og/eller fortrolige personoplysninger, bør dette have forrang.

Databehandleren skal iagttage at ved indhentning af følsomme og fortrolige personoplysninger, skal borgeren give udtrykkeligt samtykke, med oplysning om brugen af data, før oplysningerne må hentes.

Personoplysninger afgivet af borgeren af følsom eller fortrolig karakter, der ikke er relevant for behandlingen eller aftalen, må ikke behandles eller videregives. Dog undtages oplysninger, som er omfattet af lovfæstet indberetningspligt.

Ved tvivl, er det dataansvarliges sagsbehandler, der afgør hvilke konkrete følsomme og fortrolige personoplysninger, der skal indhentes og i hvilket omfang.

Databehandlerens behandling af personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige kan påbegyndes efter Aftalens ikrafttræden.

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

Ydelsen omfatter målgruppen inden for LAB: **[Kan til rettes]**

- § 6.1 Forsikrede ledige
- § 6.2 Jobparate (kontanthjælpsmodtagere)
- § 6.3 Aktivitetsparate over 30
- § 6.5 Aktivitetsparate under 30

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

**Behandlingen har følgende varighed:** I hovedkontraktens løbperiode.

Databehandleren skal opbevare personoplysningerne i hele aftale periodens længde samt i op til et år herefter. Personoplysningerne skal efter den Dataansvarliges beslutning tilbageleveres eller slettes.

**B.1. Godkendte underdatabehandlere**

Ved Bestemmelsernes ikrafttræden har den dataansvarlige godkendt brugen af følgende underdatabehandlere: Ingen

NAVN	CVR	ADRESSE	BESKRIVELSE AF BEHANDLING

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

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

Såfremt databehandleren ønsker at udskifte en underdatabehandler, kan dette ske med et varsel på 30 dage for at give den dataansvarlige mulighed for at gøre indsigelser i henhold til punkt 7. Databehandleren må ikke gøre brug af en underdatabehandler uden forudgående specifik skriftlig godkendelse fra den dataansvarlige.

**C.1. Behandlingens genstand/instruks**

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

- Databehandler indgiver til Københavns kommune indsatser og aktiviteter, inden for kontraktens ramme og formål.
- Københavns Kommune godkender indsatserne og aktiviteter, som herefter udstilles i kommunens beskæftigelsessystem.
- Kommunens sagsbehandler udvælger/bevilliger den/de indsatser/aktiviteter relevant for borgeren, som herefter udstilles bestillingen fra kommunen i leverandørplatformen.
- Databehandleren kan herefter godkende bestillingen og behandlingsaktiviteten som beskrevet i bilag A kan påbegynde.

Leverandørplatformen anvendes til administration af borgere i aktivitet hos Databehandleren. Igennem leverandørplatformen foregår kommunikationen og afrapportering til kommunens sagsbehandlere.

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

**C.2. Behandlingssikkerhed**

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

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

**C.2.1 Informationsikkerhedsprincipper**

- At Databehandleren arbejder systematiseret med sikkerhed med afsæt i anerkendte principper og standarder inden for informationssikkerhed, f.eks. ISO 27001 eller tilsvarende (Informationssikkerhedsregulativets punkt 1.2).
- At Databehandleren skal sikre, at modstridende funktioner og ansvarsområder, medmindre det ikke er muligt, adskilles for at nedsætte muligheden for uautoriseret eller utilsigtet anvendelse, ændring eller misbrug af kommunens informationsaktiver. I tilfælde, hvor det er særligt vanskeligt eller uladsiggørligt at gennemføre egentlig funktionsadskillelse, skal andre sikkerhedsforanstaltninger iværksættes gennem overvågning af aktiviteter, tilsyn mv. (Informationssikkerhedsregulativets punkt 2).
- At Databehandleren sikrer sig, at dets ansatte er instrueret i relevante regler om navnlig informationssikkerhed og databeskyttelse (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.3).
- At Databehandleren sikrer, at de autoriserede personer, er bekendt med at behandlingen af personoplysninger er underlagt lovbestemt tavshedspligt og skal derfor behandles med fortrolighed. Databehandleren skal efter anmodning, kunne fremvise dokumentation for, at alle autoriserede personer med adgang til databehandlingen, er bekendtgjort med at være underlagt lovbestemt tavshedspligt under og efter ansættelse, samt efter aftalens ophør.
- At Databehandleren har underskrevet en Erklæring om tavshedspligt, udarbejdet er Københavns Kommune.



- At Databehandleren ved væsentlige ændringer af it-systemer og infrastruktur orienterer den Dataansvarlige herom med henblik på, at den Dataansvarlige kan foretage fornyede risikovurderinger og sikkerhedsforanstaltninger (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.4).

## C.2.3 Tilsyn, sikkerhedshændelse og udøvelse af de registrerede rettigheder.

- At Databehandleren skal bistå den Dataansvarlige med at foretage løbende opfølgning og tilsyn, som nærmere beskrevet i Aftalens C 7 (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.6 og 3.7).
- At Databehandleren i tilknytning til Aftalens punkt 10 ligeledes skal afrapportere om yderligere hændelser, som er af væsentlig økonomisk betydning for den Dataansvarlige, som medfører et øget risikoniveau for behandlingen af data eller som i øvrigt må betragtes som en sikkerhedshændelse (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.8 og 3.10).
- At Databehandleren som følge af sikkerhedshændelser eller andre identificerede forhold, der truer informationssikkerheden, skal iværksætte foranstaltninger, der ned sætter eller eliminerer konsekvenserne af de u hensigtsmæssige forhold (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.9).
- At Databehandleren skal bistå den Dataansvarlige med besvarelse på anmodninger om udøvelsen af de registreredes rettigheder som angivet i Aftalens punkt 9 (Informationssikkerhedsregulativets punkt 3.10)
- At Databehandleren har processer (et beredskab) for, at driften af et system genoptages i tilfælde af et nedbrud (informationssikkerhedsregulativets punkt 3.11).

## C.2.4 krav til tekniske og organisatoriske foranstaltninger.

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

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

- Som udgangspunkt er det ikke formålstjenligt at pseudonymisering af personoplysninger skal forekomme, da disse skal benyttes i sin helhed i systemet og i andre nødvendige integrationer. Dog krypteres alle data i overførslen til Københavns Kommune øvrige systemer.
- Leverandøren skal facilitere en til hver tid sikker behandling af kundens data. Dette skal understøttes af procedurer, der sikrer afprøvning, vurdering og nødvendig tilretning af de tilstedeværende tekniske og organisatoriske foranstaltninger. Leverandøren skal afrapportere fund og eventuelle ændringer til kunden.
- Der skal ske anvendelse af HTTPS og kryptering af data i transit samt under opbevaring. Ved data i transit anvendes kryptering på transportlaget (TLS) i version 1.2 eller højere.
- Leverandøren skal sikre sig at kundens data, alt efter type, kun opbevares i rette tekniske miljøer, når dette er nødvendigt. Leverandøren skal sikre, at data ikke kan tilgås uden behørig autorisation og autentifikation. Leverandøren skal ligeledes sikre, at kopiering og sletning af kundens data ikke sker uden skriftlig accept.
- Leverandøren har restriktioner for fysisk adgang. Områder, hvor der sker behandling af personoplysninger - hvad enten dette er manuelt eller elektronisk – er ved adgangs-

kontrolmekanismer adskilt fra områder, hvortil der er generel adgang. Sådanne adgangskontrolmekanismer kan eksempelvis omfatte systemer til fysisk adgangskontrol, låse, personsluger, sikkerhedspersonale og overvågningsudstyr.

- Leverandøren skal orientere sig i kundens relevante cirkulærer vedrørende logning. Leverandøren skal efterkomme de enhver tid gældende standarder. Leverandøren skal desuden sikre sig regelmæssigt at være opdateret i forhold til disse krav.

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

Databehandleren skal så vidt muligt – inden for det nedenstående omfang og udstrækning – bistå den dataansvarlige i overensstemmelse med Bestemmelse 9.1 og 9.2 ved at gennemføre følgende tekniske og organisatoriske foranstaltninger:

Inden for 72 timer fra det konstaterede brud på persondatasikkerheden afgiver databehandleren så vidt muligt en endelig redegørelse for hændelsen til den dataansvarlige. Redegørelsen skal mindst indeholde de oplysninger, som den dataansvarlige efter databeskyttelsesforordningens artikel 33, stk. 3, er forpligtet til at give til tilsynsmyndigheden.

### **C.4 Opbevaringsperiode/sletterutine**

Databehandleren skal opbevare personoplysningerne i hele aftale periodens længde samt i op til et år herefter. Personoplysningerne skal efter den Dataansvarliges beslutning tilbageleveres eller slettes.

Databehandleren er dog berettiget til at opbevare en kopi af personoplysningerne, hvis EU/EØS-lovgivning eller EU-/EØS-medlemsstaternes nationale ret foreskriver, at Databehandleren opbevarer personoplysningerne, eller det er påkrævet til dokumentation af de ydelser, der leveres til Kunden.

Udlevering af data følger det, der er aftalt i leveranceaftalen for den konkrete leverance. Kunden har ret til på et hvilket som helst tidspunkt i perioden, hvor leveranceaftalen gælder at få udleveret al data, der er en del af Aftalen og som tilhører Kunden. Betaling for udlevering af data oppebæres af Kunden og afregnes efter forbrugt tid, til den enhver tid gældende standardtakst hos Databehandleren. De pågældende data og informationer skal udleveres efter Kundens nærmere rimelige anvisning. Databehandleren skal sikre, at værktøjer til at foretage dataudtræk er tilgængelige, så Databehandleren kan udlevere data til Kunden.

Ved Aftalens ophør er Kunden berettiget til at få udleveret samtlige data og informationer aftalen omfatter uanset årsagen til Aftalens ophør, og vederlaget er defineret i leveranceaftalen for den konkrete leverance. Dog er Databehandler ikke berettiget til at tilbageholde Dataansvarliges data trods udestående vederlag. Udlevering af data vil dog ikke være vederlagsfri for Kunden, for aftaler indgået før denne Databehandleraftale, hvor prisen på udlevering af data ikke er forbeholdt i kontraktsummen. Prisen afregnes efter forbrugt tid, til den enhver tid gældende standardtakst hos Databehandleren.

Udlevering af data skal ske til Kunden og/eller til en af Kunden udpeget tredjemand.

Hvis Kunden anmoder herom, har Databehandleren pligt til at opbevare en backupkopi af sådanne data og informationer i op til 12 måneder efter Aftalens ophør. Såfremt Databehandleren inden udløbet af denne periode vil slette data, skal Kunden forinden skriftligt orienteres og gives et rimeligt varsel til enten selv at få etableret en backup eller anmode Databehandleren om fortsat at opbevare disse data i en længere periode, dog ikke udover den angivne periode på 12 måneder. Databehandleren skal efter Kundens skriftlige anvisninger slette data eller informationer af enhver art, der er kommet i Databehandlerens besiddelse i medfør af Aftalen, jf. dog Databehandlerens ret til fortsat opbevaring ovenfor.

### C.5 Lokaltet for behandling

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

NAVN	CVR	ADRESSE	BESKRIVELSE AF BEHANDLING

Ved angivelse af CVR-nummer, omfattes medarbejdere tilknyttet den juridiske enhed. Fjernarbejde er tilladt, forudsat at den juridiske enhed stiller passende udstyr til rådighed, der efterlever Københavns kommunes Informationsikkerhedskrav i bilag C.

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

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

Hvis den dataansvarlige ikke i disse Bestemmelser eller efterfølgende giver en dokumenteret instruks vedrørende overførsels af personoplysninger til et tredjeland, er databehandleren ikke berettiget til inden for rammerne af disse Bestemmelser at foretage sådanne overførsler.

### C.7 Procedurer for den dataansvarliges revisioner, herunder inspektioner, med behandlingen af personoplysninger, som er overladt til databehandleren

#### [ved ledelseserklæring]

Databehandleren skal årligt i Maj for egen regning indlevere en Ledelseserklæring med tilhørende tilsynsskema vedrørende databehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.

Ledelseserklæringen (med tilhørende tilsynsskema) fremsendes uden unødigt forsinkelse til den dataansvarlige til orientering. Den dataansvarlige kan anfægte rammerne for og/eller metoden i erklæringen og kan i sådanne tilfælde anmode om en ny erklæring under andre rammer og/eller under anvendelse af anden metode.

Baseret på resultaterne af erklæringen og tilsynsskemaet, er den dataansvarlige berettiget til at anmode om gennemførelse af yderligere foranstaltninger med henblik på at sikre overholdelsen af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.

Den dataansvarlige eller en repræsentant for den dataansvarlige har herudover adgang til at foretage inspektioner, herunder fysiske inspektioner, med lokaliteterne hvorfra databehandleren foretager behandling af personoplysninger, herunder fysiske lokaliteter og systemer, der benyttes til eller i forbindelse med behandlingen. Sådanne inspektioner kan gennemføres, når den dataansvarlige finder det nødvendigt.

Den dataansvarliges eventuelle udgifter i forbindelse med en fysisk inspektion afholdes af den dataansvarlige selv. Databehandleren er dog forpligtet til at afsætte de ressourcer (hovedsageligt den tid), der er nødvendig(e) for, at den dataansvarlige kan gennemføre sin inspektion.

Databehandleren skal træffe de nødvendige tekniske og organisatoriske foranstaltninger forelagt denne som Databehandler og skal til brug for de årligt afgivne tilsynsrapporter fra Københavns Kommune foretage en beskrivelse af sit interne kontrolmiljø (interne kontroller) for hhv. driftsmiljøet (generelle it-kontroller) samt udviklingsmiljø.

Disse sikkerhedsforanstaltninger skal sikre mod, at Kundens Data:

- Hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller på anden vis forringes.
- Kommer til uvedkommendes kendskab eller misbruges eller i øvrigt behandles i strid med gældende regler, hvoraf følger, at Databehandleren til stadighed er forpligtet til at opretholde en rimelig og opdateret beskyttelse af Databehandlerens systemer, herunder af driftsmiljøet, hvor disse kan påvirke Databehandlerens levering af ydelser, mod ulovlig elektronisk eller fysisk indtrængen, hærværk, tyveri, hacking, virus, "denial of service" (DDoS) angreb og andre lignende sikkerhedsmæssige brug, samt mod risiko for brand, storm, vandskade og andre forhold, der kan bringe Databehandlerens opfyldelse af Aftalen i fare eller ødelægge eller give uvedkommende adgang til Kundens it-systemer, og behandles i strid med gældende regler.

Bemærk at ovenstående ses som eksempler og ikke er udtømmende.

Den Dataansvarlige eller dennes revisor har herudover adgang til at føre tilsyn, herunder fysisk tilsyn, hos Databehandleren, når der efter den Dataansvarliges vurdering opstår et behov herfor. Dette kan fx være aktuelt, hvis det afgivne tilsynsspørgeskema påviser mangler eller giver anledning til uklarhed om, hvorvidt behandlingen hos Databehandleren lever op til kravene i databeskyttelseslovgivningen og Aftalen med tilhørende bilag. Det kan ligeledes være tilfældet, hvis en konkret omstændighed, fx et sikkerhedsbrud, giver anledning til tvivl om beskyttelsen af personoplysningerne hos Databehandleren.

Den Dataansvarliges eventuelle udgifter i forbindelse med afholdelse af et fysisk tilsyn afholdes af den Dataansvarlige. Databehandleren er dog forpligtet til at afsætte de ressourcer (hovedsageligt den tid), der er nødvendig for, at den Dataansvarlige kan gennemføre sit tilsyn. Den pågældende revisor skal være underlagt fortrolighed, enten aftalemæssigt eller ved lov. I intet tilfælde kan den Dataansvarlige få adgang til fortrolige data vedrørende Databehandlerens kunder, samarbejdspartnere eller tredjeparter eller om Databehandlerens forretning, som ikke er genstand for denne Aftale.

Offentlige kontrolmyndigheder og andre myndigheder skal i henhold til den til enhver tid gældende lovgivning inden for normal kontortid have adgang til uanmeldt at efterse, undersøge, kontrollere samt revidere data, datamedier og informationsbehandlende enheder hos Databehandleren. For Kundens interne revision og Kundens eksterne revisorer gælder samme retigheder, dog forudsat at der afgives et rimeligt varsel til Databehandleren.

#### [Revisionerklæring]

Databehandleren skal hvert år uden særskilt vederlag fremlægge en erklæring fra en uafhængig statsautoriseret revisor om Databehandlerens overholdelse af generelle it-kontroller. Erklæringen skal være af en ISAE 3402, eller erklæringer der måtte træde i stedet for denne. Erklæringen gøres årligt tilgængelig for den Dataansvarlige.

Revisionserklæringen sendes senest den 1. august til orientering hos den Dataansvarlige. Den Dataansvarlige eller en repræsentant for den Dataansvarlige har herudover efter anmodning adgang til at føre tilsyn, herunder fysisk tilsyn, hos Databehandleren, når der efter

den Dataansvarliges vurdering opstår et behov herfor. Dette kan fx være aktuelt, hvis den afgivne revisionserklæring påviser mangler eller giver anledning til uklarhed om, hvorvidt behandlingen hos Databehandleren lever op til kravene i databeskyttelseslovgivningen og Aftalen med tilhørende bilag. Det kan ligeledes være tilfældet, hvis en konkret omstændighed, fx et sikkerhedsbrud, giver anledning til tvivl om beskyttelsen af personoplysningerne hos Databehandleren.

Den dataansvarliges eventuelle udgifter i forbindelse med afholdelse af et fysisk tilsyn afholdes af den Dataansvarlige. Databehandleren er dog forpligtet til at afsætte de ressourcer (hovedsageligt den tid), der er nødvendig for, at den Dataansvarlige kan gennemføre sit tilsyn.

Disse sikkerhedsforanstaltninger skal sikre mod, at Dataansvarliges Data:

- Hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller på anden vis forringes.
- Kommer til uvedkommendes kendskab eller misbruges eller i øvrigt behandles i strid med gældende regler, hvoraf følger, at Databehandleren til stadighed er forpligtet til at opretholde en rimelig og opdateret beskyttelse af Databehandlerens systemer, herunder af driftsmiljøet, hvor disse kan påvirke Databehandlerens levering af ydelser, mod ulovlig elektronisk eller fysisk indtrængen, hærværk, tyveri, hacking, virus, "denial of service" (DDoS) angreb og andre lignende sikkerhedsmæssige brug, samt mod risiko for brand, storm, vandskade og andre forhold, der kan bringe Databehandlerens opfyldelse af Aftalen i fare eller ødelægge eller give uvedkommende adgang til Kundens it-systemer, og behandles i strid med gældende regler.

Bemærk at ovenstående ses som eksempler og ikke er udtømmende.

Datatilsynet og andre myndigheder med kompetence til at føre tilsyn med den i punkt 3.1 nævnte lovgivning skal i henhold til den til enhver tid gældende lovgivning eller den Dataansvarliges anvisninger inden for normal kontortid have adgang til uanmeldt at efterse, undersøge, kontrollere samt revidere al behandling af personoplysninger omfattet af denne Aftale hos Databehandleren.

Vurderer den Dataansvarlige, at der som en følge af de udarbejdede revisorerklæringer er behov herfor, skal Databehandleren fremlægge en supplerende revisorerklæring udfærdiget specifikt i relation til den Dataansvarliges forhold. Den supplerende revisorerklæring betales af den Dataansvarlige.

Auditeringer og udstedelser af erklæringer skal varsles af den Dataansvarlige i rimelig tid, og sker på den Dataansvarliges opfordring og den Dataansvarlige afholder udgifter hertil.

### **C.8 [HVIS RELEVANT] Procedurer for revisioner, herunder inspektioner, med behandling af personoplysninger, som er overladt til underdatabehandlere**

Databehandleren skal en gang årligt for egen regning indhente en **revisions**erklæring af typen **[Relevant erklæring]** fra en uafhængig tredjepart angående underdatabehandlerens overholdelse af databeskyttelseslovgivningen og Aftalen med tilhørende bilag. Revisionserklæringen sendes snarest muligt efter indhentelsen til orientering hos den Dataansvarlige. Databehandleren eller en repræsentant for Databehandleren har herudover på anmodning adgang til at føre tilsyn, herunder fysisk tilsyn, hos underdatabehandleren, når der efter Databehandlerens (eller den Dataansvarliges) vurdering opstår et behov herfor. Dette kan eksempelvis være aktuelt, hvis den afgivne revisionserklæring påviser mangler eller giver anledning til uklarhed om, hvorvidt behandlingen hos underdatabehandleren lever op til kravene i databeskyttelseslovgivningen og Aftalen med tilhørende bilag. Det kan ligeledes være

tilfældet, hvis en konkret omstændighed, fx et sikkerhedsbrud, giver anledning til tvivl om beskyttelsen af personoplysningerne hos underdatabehandleren. Dokumentation for de afholdte tilsyn sendes snarest muligt til orientering hos den Dataansvarlige.

Den Dataansvarliges eventuelle udgifter i forbindelse med tilsyn hos underdatabehandlere afholdes af den Dataansvarlige. Den Dataansvarliges eventuelle deltagelse i et tilsyn hos underdatabehandleren ændrer ikke ved, at Databehandleren også herefter har det fulde ansvar for underdatabehandlerens overholdelse af databeskyttelseslovgivningen og Aftalen med tilhørende bilag.

## Aftalebilag 12

### **Ledelseserklæring og spørgeskema til tilsyn (eksempel)**

#### **Ledelseserklæring**

Ledelsen hos [Kundenavn A/S] medgiver hermed:

- at have udpeget en/flere relevant(e) medarbejder(e) og brugt de nødvendige ressourcer til at besvare spørgsmålene i det vedlagte tilsynsskema
- at oplysninger, der er relevante for København Kommunes skriftlige tilsyn, ikke har været udeladt eller forvansket

Ledelsen hos [Kundenavn A/S] medgiver også, at der er etableret processer, som sikrer:

- at behandling af personoplysninger sker efter instruks fra Københavns Kommune
- at der er etableret og opretholdt passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger med henblik på at opfylde aftalen med Københavns Kommune, god databehandlerskik og relevante krav til databehandlere i henhold til databeskyttelsesforordningen
- at personoplysninger opbevares, slettes og tilbageleveres jf. databehandleraftalen
- at der kun anvendes underdatabehandlere, som er godkendt af Københavns Kommune
- at overførsler til tredjelande og/eller internationale organisationer alene sker i overensstemmelse med aftalen med Københavns Kommune og på baggrund af et gyldigt overførselsgrundlag
- at Københavns Kommune bliver underrettet i tilfælde af persondatasikkerhedsbrud hos både databehandleren og underdatabehandlere

---

Dato

Underskrift

[Navn på direktør/øverste ledelse]

[Kundenavn A/S]

# Tilsynsskema

Tema: Organisatoriske foranstaltninger			
Nr.	Spørgsmål	Svar	Uddybning
1	Har I foranstaltninger, som sikrer, at personoplysningerne alene behandles efter København Kommunes instruks?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
2	Dokumenterer I jeres compliance arbejde?	<input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Ja, via politikker <input type="checkbox"/> Ja, via IT-systemer <input type="checkbox"/> Ja, på anden måde	Hvis nej, beskriv hvorfor:
3	Hvor ofte foretages der ledelsesrapportering ift. persondatasikkerheden?	<input type="checkbox"/> Aldrig <input type="checkbox"/> Mindre end 1 gang årligt <input type="checkbox"/> 1 gang årligt <input type="checkbox"/> Mere end 1 gang årligt	Hvis aldrig, beskriv hvorfor:
4	Vurderer I, at I har afsat de nødvendige interne ressourcer til arbejdet med persondatabeskyttelse?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
5	Har I en elektronisk fortegnelse over jeres persondatabehandlinger?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
6	Er jeres ansatte forpligtede til fortrolighed eller underlagt en passende lovbestemt	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:



	tavshedspligt vedrørende behandling af personoplysningerne?		
<b>7</b>	Har I vurderet om jeres behandlinger kræver, at I udpeger en databeskyttelsesrådgiver (DPO)?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
<b>8</b>	Får I udarbejdet en erklæring fra en ekstern tredjepart, f.eks. en ISAE 3000 eller 3402-erklæring?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis ja, angiv hvilken:
<b>9</b>	Har I en slettepolitik eller lignende, der sikrer rettidig sletning af personoplysninger?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Nej, databehandleraftalen med Københavns Kommune fastlægger, at vi ikke sletter	Hvis nej, beskriv hvorfor:
<b>10</b>	Hvordan sikrer I (via organisatoriske foranstaltninger) vedvarende fortrolighed, tilgængelighed, integritet og robusthed af databehandlingssystemer?	<input type="checkbox"/> Informationssikkerhedspolitik/IT-sikkerhedspolitik <input type="checkbox"/> Information security management system (ISMS) <input type="checkbox"/> Privacy Impact Management System (PIMS) <input type="checkbox"/> Løbende identifikationer af regler og praksis <input type="checkbox"/> Screening af medarbejdere <input type="checkbox"/> Politik for adgangsstyring <input type="checkbox"/> Change management procedure <input type="checkbox"/> Andet	Beskriv, hvis I har angivet "andet":
<b>11</b>	Hvor ofte undervises medarbejdere i informationssikkerhed og GDPR?	<input type="checkbox"/> Aldrig <input type="checkbox"/> Mindre end 1 gang årligt <input type="checkbox"/> 1 gang årligt	Hvis aldrig, beskriv hvorfor:

		<input type="checkbox"/> Mere end 1 gang årligt	
<b>12</b>	Har I det seneste år haft awareness om identifikation og håndtering af persondatasikkerhedsbrud?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
<b>13</b>	Har I inden for det seneste år iværksat organisatoriske tiltag for at øge sikkerheden i forbindelse med behandling af personoplysninger?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:

### Tema: Tekniske foranstaltninger

Nr.	Spørgsmål	Svar	Uddybning
<b>14</b>	Har I inden for det seneste år udført en risikovurdering - med eksplicit fokus på den registrerede - som styring for den måde behandlingssikkerheden er indrettet?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
<b>15</b>	Anvender I effektiv kryptering (HTTPS og TLS min. 1.2) ved transmission af fortrolige og følsomme personoplysninger via internettet og med e-mail?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/> Nej, da vores type behandling af personoplysninger for Københavns Kommune ikke indbefatter, at vi sender e-mails, der indeholder fortrolige og følsomme personoplysninger, og som sendes via internettet.	Hvis nej, beskriv hvorfor:
<b>16</b>	Hvordan sikrer I (via tekniske foranstaltninger) vedvarende fortrolighed, tilgængelighed,	<input type="checkbox"/> Fysisk adgangskontrol <input type="checkbox"/> Funktionsadskillelse	Beskriv, hvis I har angivet "andet":

	<p>integritet og robusthed af databehandlingssystemer?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Brug af stærke adgangskoder</li> <li><input type="checkbox"/> Audit tracking</li> <li><input type="checkbox"/> To-faktor eller multifaktor autentifikation</li> <li><input type="checkbox"/> Identity and access management</li> <li><input type="checkbox"/> Firewall</li> <li><input type="checkbox"/> Antivirus</li> <li><input type="checkbox"/> Secure DNS</li> <li><input type="checkbox"/> Intrusion detection and prevention systems (IDPS)</li> <li><input type="checkbox"/> Data discovery</li> <li><input type="checkbox"/> Data leak prevention</li> <li><input type="checkbox"/> Regelmæssig backup af data</li> <li><input type="checkbox"/> Ekstern backup er krypteret</li> <li><input type="checkbox"/> Reparation og service af dataudstyr foregår internt i huset af egne IT-medarbejdere</li> <li><input type="checkbox"/> Afskaffelse af IT-udstyr sker via fast samarbejdspartner, som sikrer korrekt datasletning</li> <li><input type="checkbox"/> Kryptering</li> <li><input type="checkbox"/> Pseudonymisering</li> <li><input type="checkbox"/> Anonymisering</li> <li><input type="checkbox"/> Fysisk materiale opbevares aflåst</li> <li><input type="checkbox"/> Opdatering af klienter og servere</li> <li><input type="checkbox"/> Sårbarhedsscanninger</li> <li><input type="checkbox"/> Penetrationstests</li> <li><input type="checkbox"/> Andet</li> </ul>	
--	--	--	--

<b>17</b>	Hvordan sikrer I, at personoplysninger kan gendannes ved nedbrud?	<input type="checkbox"/> Backup af data <input type="checkbox"/> Data recovery software <input type="checkbox"/> Beredskabsplan <input type="checkbox"/> Redundant datacenter <input type="checkbox"/> Andet	Beskriv, hvis I har angivet "andet":
<b>18</b>	Bruger I produktionsdata til udvikling, test eller lignende?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	
<b>19</b>	Arbejder I med løsninger i overensstemmelse med princippet om privacy by design and privacy by default?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
<b>20</b>	Har I inden for det seneste år iværksat tekniske tiltag for at øge sikkerheden i forbindelse med behandling af personoplysninger?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:

### Tema: Underdatabehandlere

Nr.	Spørgsmål	Svar	Uddybning
<b>21</b>	Anvender I på nuværende tidspunkt databehandlere ifm. leverancen til Københavns Kommune?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis ja, angiv hvilke databehandlere I anvender pr. d.d.:
<b>22</b>	<b>(Hvis Ja til spørgsmål 21)</b> Har I indgået databehandleraftaler med jeres databehandlere (Københavns Kommunes underdatabehandlere)?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:

23	<p><b>(Hvis Ja til spørgsmål 21)</b></p> <p>Fører I tilsyn med jeres databehandlere (Københavns Kommunes underdatabehandlere)?</p>	<input type="checkbox"/> Ja, vi fører eget tilsyn, eks. via besøg <input type="checkbox"/> Ja, vi indhenter, gennemgår og følger evt. op på revisionserklæringer <input type="checkbox"/> Ja, på en anden måde <input type="checkbox"/> Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
24	<p><b>(Hvis Ja til spørgsmål 21)</b></p> <p>Orienterer I Københavns Kommune om jeres tilsyn med jeres databehandlere (Københavns Kommunes underdatabehandlere)?</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
25	<p><b>(Hvis Ja til spørgsmål 21)</b></p> <p>Er der opsat kriterier for udvælgelsen af jeres databehandlere (Københavns Kommunes underdatabehandlere), hvor persondatasikkerhed indgår?</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
26	<p>Har I en procedure, der sikrer, at Københavns Kommune bliver orienteret, hvis I tilføjer, ændrer eller udskifter jeres databehandlere (Københavns Kommunes underdatabehandlere)?</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
27	<p><b>(Hvis Ja til spørgsmål 21)</b></p> <p>Anvender I på nuværende tidspunkt <b>under</b>databehandlere ifm. leverancen til Københavns Kommune?</p>	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis ja, angiv hvilke underdatabehandlere I anvender pr. d.d.:

## Tema: Overførsel til tredjelande

Nr.	Spørgsmål	Svar	Uddybning
28	Overføres der personoplysninger til usikre tredjelande eller internationale organisationer (fx USA)?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis ja, beskriv jeres gyldige overførselsgrundlag:

## Tema: Bistand til København Kommune

Nr.	Spørgsmål	Svar	Uddybning
29	Har I en procedure, der sikrer, at I (hvis det bliver nødvendigt) kan assistere Københavns Kommune i tilfælde af, at en registreret udøver sine rettigheder?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
30	Har I en procedure, der sikrer, at I (hvis det bliver nødvendigt) kan assistere Københavns Kommune med at anmelde et eventuelt brud på persondatasikkerheden til Datatilsynet?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
31	Har I en procedure, der sikrer, at I (hvis det bliver nødvendigt) kan assistere Københavns Kommune med evt. orientering af de registrerede i tilfælde af brud på persondatasikkerheden?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
32	Har I en procedure, der sikrer, at I (hvis det bliver nødvendigt) kan assistere Københavns Kommune med udførelse af konsekvensanalyse?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:

<b>33</b>	Har I en procedure, der sikrer tilbagelevering og/eller sletning af Københavns Kommunes personoplysninger i forbindelse med ophør af databehandleraftalen?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
<b>34</b>	Har I en procedure, der sikrer, at I giver en tilbagemelding til Københavns Kommune, hvis en instruks vurderes at være ulovlig?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:

# Aftalebilag 13

## **Tavshedspligtserklæring**



## Tavshedspligtserklæring

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

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

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

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

Erklæringen afgives på vegne af samarbejdspartner (virksomhed):

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

## Aftalebilag 14

# **Samtykkeerklæring til anvendelse af SMS og/ eller e-mail**

## 1. Samtykkeerklæring til SMS og/eller e-mail

Leverandøren kan anvende nedenstående skabelon til indhentning af samtykke fra borgeren omkring kommunikation via SMS og/eller e-mail. Læs i øvrigt mere om evt. SMS, - og e-mailkommunikation med borgerne i Aftalebilag 5. Borgeren kan give samtykke til anvendelse af SMS og/eller e-mail.

## 2. Skabelon til samtykkeerklæring til SMS

### Samtykkeerklæring til sms

*Som led i [Leverandørens] forløb for Jobcenter København, Københavns Kommune - har [Leverandøren] brug for dit samtykke til at sende påmindelses- og servicebesked [sms'er og/eller e-mails] i forbindelse med din kontakt med [Leverandøren]. [SMS og/eller e-mails] er en ikke-sikker kommunikationsform, hvorfor beskederne ikke vil indeholde følsomme og fortrolige oplysninger om din sag. De vil dog blive brugt til fx at påminde om møder med [Leverandøren] eller evt. aflysninger. Samtykket gælder også [Leverandørens] underleverandører [indsæt navne på underleverandører]*

### 1.1 Hvem skal bruge dit samtykke?

Virksomhed: [Leverandør] og [Evt. underleverandører]

Ovenstående er en del af [Indsæt Leverandørens (og evt. underleverandørers) CVR-navn, CVR-adresse og CVR-nummer]

Københavns Kommune er dataansvarlig for behandlingen af dine personoplysninger og har indgået en databehandleraftale med [Leverandøren].

### 1.2 Hvad er formålet med behandlingen af dine personoplysninger?

[Leverandøren] ønsker dit samtykke til at sende [SMS og/eller e-mail] ved påmindelse og servicebeskeder, som led i dit forløb hos [Leverandøren], herunder fx møder, eller hvis der er behov for, at du kontakter [Leverandøren]. [SMS og/eller e-mail] bruges **ikke** til dialog om din sag/forløb hos [Leverandøren] og indeholder **ikke** følsomme eller fortrolige oplysninger.

Eksempler på [SMS og/eller e-mail] du kan modtage er:

*Husk vores møde i dag kl. 14, vh Jens fra [Leverandøren]*

*Husk papirerne til vores møde i dag, vh Ida fra [Leverandøren]*

#### 1.2.1 Hvilke typer af personoplysninger behandler vi?

[Leverandøren] anvender kun almindelige personoplysninger i form af navn og [telefonnummer og/eller e-mailadresse]. Dine personoplysninger behandles [telefonisk og/eller elektronisk], idet oplysningerne indgår i påmindelses og servicebesked [SMS'erne og/eller e-mails].

### 1.3 Dit samtykke er frivilligt, og du kan altid trække det tilbage

Det er frivilligt, om du vil give os dit samtykke, men [Leverandøren] er forpligtet til at bede om dit samtykke ifølge reglerne i databeskyttelsesforordningen.

Hvis du vælger at give dit samtykke, kan du altid trække det tilbage på et senere tidspunkt.

Du kan trække dit samtykke tilbage ved at kontakte [Leverandøren]:

Virksomhed:

Adresse:

Telefonnummer:

### 1.4 Sådan giver du dit samtykke

Ved at udfylde nedenstående felter og sende erklæringen til [Leverandøren], giver du samtykke til, at [Leverandøren og underleverandører] må bruge dine personoplysninger, som er beskrevet ovenfor:

Navn:

CPR nr:

Evt. barns CPR nr.

Telefonnummer:

Dato:

Underskrift:

## Aftalebilag 15

# **Oplysningskema om underleverandører**

## 1. Anvendte underleverandører

Tilbudsgiver skal oplyse navne mv. på den eller de juridiske personer, som forventes anvendt som underleverandører i forbindelse med udførelsen af evt. tildelt rammekontrakt, jf. Rammeaftalen og Udbudsbetingelserne.

<b>Underleverandør 1</b>	
Virksomhedens navn	
CVR-nr.	
Adresse	
Postnr. og By	
Opgaver, der forventes varetaget af underleverandøren	
Navn på underskriver og dennes titel	
Underskrift og dato	

<b>Underleverandør 2</b>	
Virksomhedens navn	
CVR-nr.	
Adresse	
Postnr. og By	
Opgaver, der forventes varetaget af underleverandøren	
Navn på underskriver og dennes titel	
Underskrift og dato	

<b>Underleverandør 3</b>	
Virksomhedens navn	
CVR-nr.	
Adresse	
Postnr. og By	
Opgaver, der forventes varetaget af underleverandøren	
Navn på underskriver og dennes titel	
Underskrift og dato	

<b>Underleverandør 4</b>	
Virksomhedens navn	
CVR-nr.	
Adresse	
Postnr. og By	
Opgaver, der forventes varetaget af underleverandøren	
Navn på underskriver og dennes titel	
Underskrift og dato	

## Aftalebilag 16

### **Rettelsesblade, supplerende oplysninger samt spørgsmål / svar fra udbudsprocessen**

## 1 Rettelsesblade og supplerende oplysninger fra udbudsprocessen

### 1.1 Rettelsesblade og supplerende oplysninger

Ordregivers evt. rettelsesblade og supplerende oplysninger fremgår af nedenstående skema.

Nr.	Dato	Hvad omhandler rettelsen?	Rettelsesblad / supplerende oplysninger
1	19-04-24	Udbudsbilag A opdateret mht. reference til Udbudsbilag C i stedet for Udbudsbilag D	Opdateret Udbudsbilag A jf. svar på spørgsmål 4.
2	19-04-24	Udbudsbilag A opdateret mht. reference til Udbudsbilag D i stedet for Udbudsbilag E	Opdateret Udbudsbilag A jf. svar på spørgsmål 5.
3	19-04-24	Udbudsbilag A opdateret mht. udtryk i krav til omsætning	Opdateret Udbudsbilag A jf. svar på spørgsmål 8.
4	19-04-24	Rammeaftale opdateret mht. reference til 4.8 i stedet for 5.9.	Opdateret Rammeaftale jf. svar på spørgsmål 11.




## 2 Spørgsmål og svar fra udbudsprocessen

### 2.1 Spørgsmål og svar i prækvalifikationen

Spørgsmål og svar i prækvalifikationsfasen fremgår af nedenstående skema.

Nr.	Dato	Spørgsmål fra Ansøger	Ordregivers svar til Ansøger
1	15-04-24	<p>Hvad er argumentet for at vi som tilbudsgivere kun kan benytte én reference ifm. prækvalifikationen?</p> <p>Giver det ikke eksisterende leverandører på den nuværende sygedagpengeopgave i Københavns Kommune en fordel, da mange andre kommuner jo ikke har gennemført udbud med så bred en tilbudsvifte (i en enkelt aftale), som Københavns Kommune efterspørger?</p> <p>Vil man fra ordregiver overveje at ændre i kravene, således at man som leverandør kan basere sine erfaringer på 3 referencer?</p>	<p>Det er Ordregivers vurdering, at Ansøgere kan begrunde deres egnethed med 1 reference.</p> <p>Det er Ordregivers vurdering, at dette ikke vil give eksisterende leverandører en fordel, idet det er besvarelsen af spørgsmålene, der er grundlaget for Ordregivers vurdering af Ansøgernes egnethed.</p> <p>Ordregiver vil således ikke ændre i kravene, og bibeholder, at der skal leveres erfaringer fra 1 reference.</p>
2	15-04-24	<p>Vi har et spørgsmål til, hvor vi finder beskrivelsen for procedure for reserveret deltagelse i prækval.</p> <p>På side 6 i bilag A fremgår det, at man kan finde procedurerne i udbudsbetingelserne. Men der kan vi ikke finde det. Vi kan finde</p>	<p>Af Udbudsbilag A, s. 6, fremgår det, at proceduren for reserveret deltagelse fremgår af udbudsbekendtgørelsen. Proceduren for reserveret deltagelse kan læses i udbudsbekendtgørelsens afsnit 2.1.4 og afsnit 5.1.6, hvoraf det fremgår, at Ordregiver fortsat reserverer pladser til små/mikrovirksomheder.</p>

		<p>det i det gamle materiale der er annulleret, men ikke det nye.</p> <p>Kan I oplyse bilag og sidetal hvor vi finder det? Eller oplyse, om man er gået væk fra modellen med små virksomheder?</p>	
3	17-04-24	<p>I Udbudsbetingelser pkt. 12.3.4 ses et skema med minimums- og maksimumspriser. Vi formoder, at disse priser er anført eksklusive moms. Vil I bekræfte at minimums- og maksimumspriser er anført eksklusive moms?</p>	<p>Korrekt, minimums- og maksimumspriserne er anført eksklusive moms.</p>
4	17-04-24	<p>I prækvalifikationsskema "Bilag A" står, at "udbudsbilag E" skal udfyldes, i fald man agter at basere sig på støttende enheder. Bilag E omhandler ansøgers forsikringer. Menes der "Udbudsbilag D" og ikke "Udbudsbilag E"?</p>	<p>Korrekt, det er en fejl, som nu er rettet.</p> <p>I fald man agter at basere sig på støttende enheder, skal Udbudsbilag D udfyldes.</p>
5	17-04-24	<p>I prækvalifikationsskema "Bilag A" står, at "udbudsbilag D" skal udfyldes, i fald man agter indgå i et konsortium. Bilag D omhandler andre virksomheders ressourcer. Menes der "Udbudsbilag C" og ikke "Udbudsbilag D"?</p>	<p>Korrekt, det er en fejl, som nu er rettet.</p> <p>I fald man agter at indgå i et konsortium, skal Udbudsbilag C udfyldes</p>
6	17-04-24	<p>I det oprindelige og nu annullerede udbud, skulle ansøgere skrive antallet af medarbejdere der var ansat i august 2023. Vi synes ikke det fremgår, om ordregiver fortsat ønsker tallet for august 2023? Hvis ikke - Hvilken periode ønsker ordregiver oplysninger for?</p>	<p>Ansøger skal angive oplysninger om virksomhedsstørrelse i form af ansatte og samlet omsætning eller balance i senest tilgængelige årsrapport. Dette skal Ansøger angive under pkt. 1 nederst på side 2 i Udbudsbilag A. Ordregiver stiller ikke længere krav om angivelse af antal ansatte/årsværk pr. august 2023.</p>

7	17-04-24	<p>Der er uklart, hvor og hvordan Ordregiver ønsker, at Ansøger angiver eventuelle underleverandører i Prækvalifikationsskemaet "Bilag A" under pkt. 1 (side 3). Ønsker Ordregiver, at Ansøger sammenlægger årsomsætning og antal medarbejdere? For at sikre ensartethed blandt ansøgninger foreslår vi, at Ordregiver indarbejder et skema til brug for Ansøgers oplysning om tilknyttede underleverandører.</p>	<p>Hvis Ansøger agter at anvende underleverandører, skal Ansøger angive oplysninger om underleverandører (navn og CVR-nr. samt antal medarbejdere og samlet omsætning eller balance i senest tilgængelige årsrapport for hver underleverandør). Dette skal Ansøger angive under pkt. 1 øverst på side 3 i Udbudsbilag A. Ordregiver sammenlægger oplysningerne ved vurderingen af Ansøgers størrelse.</p>
8	17-04-24	<p>I Prækvalifikationsskemaet "Bilag A" under pkt.3.1.1.2 - mindstekrav (side 5) står: "Ansøgers omsætning i det senest disponible regnskabsår skal udgøre mindst DKK 1.000.000 ekskl. moms". Umiddelbart herunder står: "Angiv samlet omsætning, omsætning per år og årstal:". Hvad mener Ordregiver med "samlet omsætning", "omsætning pr. år" og "årstal", når mindstekravet udelukkende er en omsætning på kr. 1.000.000 i senest disponible regnskabsår jf. udbudsbekendtgørelsen?</p>	<p>Det er en fejl, som nu er rettet. Udtrykket "omsætning pr. år" er slettet, så der nu står: "Angiv samlet omsætning og årstal", dvs. Ansøger skal angive samlet omsætning og årstal for seneste disponible regnskabsår</p>
9	17-04-24	<p>Bilag D - erklæring om henvisning til andre virksomheders ressourcer. Det er uklart om en støttende juridisk enhed, der alene stiller teknisk og faglig formåen til rådighed for Ansøger, også påtager sig direkte, solidarisk og ubegrænset hæftelse økonomisk?</p>	<p>Jf. Udbudsbilag D:</p> <p><b>1 Erklæring om henvisning til andre virksomheders ressourcer</b>          Undertegnede virksomhed erklærer hermed:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• at påtage sig direkte, solidarisk og ubegrænset hæftelse for opfyldelsen af Rammeaftalen</li> <li>• at være juridisk forpligtet til at stille sin formåen til rådighed på undertegnede virksomhed; og</li> <li>• at stille de i tilbuddet anførte ressourcer til rådighed for Leverandøren i forbindelse med opfyldelsen af Rammeaftalen.</li> </ul> <p>Dvs. at den støttende enhed også påtager sig direkte, solidarisk og ubegrænset hæftelse økonomisk ift. opfyldelse af Rammeaftalen.</p>

10	17-04-24	Bliver Ansøger stillet bedre, hvis referencen, der påføres i ansøgningen, "ejes" af Ansøger selv, frem for at referencen ligger hos en støttende enhed, der stiller teknisk og faglig formåen til rådighed for ansøger?	Nej.
11	17-04-24	I Rammeaftalens pkt. 3.3.1. (side 11) henvises til Rammeaftalens pkt. 4.8. Der er ikke et pkt. 4.8 i Rammeaftalen.	Korrekt, der skal henvises til pkt. 5.9. Det er rettet.
12	17-04-24	Vil ordregiver uddybe baggrunden for valget af at gå fra 3 til 1 referencer i prækvalifikationen?	Se svar på spørgsmål 1.
13	17-04-24	Vil ordregiver uddybe, hvorfor vi skal svare på om vi er en mikro eller lille virksomhed ifm. prækvalifikationen?	Angivelse af virksomhedsstørrelse skal benyttes ifbm. reserveret deltagelse, jf. Udbudsbetingelserne.
14	17-04-24	Vil ordregiver oplyse spørgefristen ift. selve tilbuddet for de leverandører, som bliver prækvalificerede?	Fristen for at stille spørgsmål i tilbudsfasen er 20-06-2024. Se også tidsplanen i Udbudsbetingelserne.
15	17-04-24	Vil ordregiver uddybe, hvorfor der er sket en ændring vedrørende ISAE erklæring? I det annullerede udbud skulle vi årligt fremlægge en ISAE3000 i det aktuelle udbud skal vi jf. databehandleraftalen årligt fremlægge en ISAE3402.	Databehandleraftalen er en standardskabelon, der tilpasses den enkelte leverandør efter aftaleindgåelse. Jf. databehandleraftalens pkt. C.7 kan revisionserklæringen være "en ISAE 3402, eller erklæringer der måtte træde i stedet for denne" (s. 21).  Det betyder, at Leverandøren på baggrund af en konkret vurdering af dennes databehandlingsaktivitet skal kunne fremlægge en ISAE3402 eller fx en ISAE3000, da sidstnævnte kan træde i stedet for førstnævnte.

16	18-04-24	<p>Spørgsmål vedr. pkt. C.1 i databehandleraftalen.</p> <p>"... Databehandleren kan herefter godkende bestillingen og behandlingsaktiviteten som beskrevet i bilag A kan påbegynde."</p> <p>Vil Ordregiver bekræfte, at henvisningen til "bilag A" skulle have været henvist til "Aftalebilag 5 - Administrative krav" eller oplyse en anden reference?</p>	<p>I det beskrevne afsnit fra databehandleraftalens pkt. C.1 henvises der til databehandleraftalens bilag A (s. 14-15 i databehandleraftalen).</p>
17	18-04-24	<p>Spørgsmål vedr. pkt. C.5 i databehandleraftalen.</p> <p>"...Ved angivelse af CVR-nummer, omfattes medarbejdere tilknyttet den juridiske enhed. Fjernarbejde er tilladt, forudsat at den juridiske enhed stiller passende udstyr til rådighed, der efterlever Københavns kommunes Informationsikkerhedskrav i bilag C"</p> <p>Bilag C er ikke en del af udbudsmaterialet. Kan Ordregiver præcisere hvad, der henvises til?</p>	<p>I det beskrevne afsnit fra databehandleraftalens pkt. C.5 henvises der til databehandleraftalens bilag C (s. 17-23 i databehandleraftalen).</p>
18	18-04-24	<p>Vil Ordregiver bekræfte, at nuværende leverandører til Københavns kommune, som naturligvis kan levere referencer som 1:1 passer til dét, som København efterspørger erfaringer i, ikke bliver favoriseret med de nye ændrede prækvalifikationer?</p>	<p>Ja. Se også svar på spørgsmål 1.</p>

		Vi er betænkelige ved om nuværende leverandører får nemmere ved at blive prækvalificeret end andre, nu hvor det er ændret til, at man kun må indsende én sammenlignelig reference, fordi ingen andre kommuner naturligvis har forløb og formuleringer i deres materiale som er 100% identiske med Københavns Kommunes forløb og formuleringer.	
19	18-04-24	Ønsker Ordregiver, at der i ansøgning til prækvalifikation angives volumen og omsætning for referencen?	Nej.
20	18-04-24	Skal aftalebilag 15 - Oplysningsskema vedr. underleverandører afleveres ifm. prækvalifikation?	Nej. Se også svar på spørgsmål 24.
21	19-04-24	Er der behov for at vi skal forny den serviceattest, der blev udstedt til det nu annullerede udbud - eller om den kan bruges igen, således at vi ikke behøver at indhente en ny?	Det afhænger af, hvornår I sidst har fået udstedt en serviceattest. Serviceattesten skal være maksimalt 6 måneder gammel, når den indleveres sammen med tilbuddet den 5. juli 2024.
22	19-04-24	Vi ansøger om prækvalifikation baseret på referencer opnået under vores nuværende CVR-nummer som Virksomhed A. Fra den 1. juni 2024 vil vi imidlertid fusionere med en anden Virksomhed, som vil være det fortsættende CVR nummer. Vi vil fortsætte med de samme forretningsaktiviteter som før fusionen og påtager os ansvaret for alle tidligere afgivne erklæringer, regnskabstal og lignende forpligtelser som	Ordregiver kan alene acceptere en ændring i Ansøgere og Tilbudsgivere undervejs i udbudsprocessen, hvis dette kan ske under overholdelse af de udbudsretlige principper om gennemsigtighed, ligebehandling og proportionalitet. Accept kræver desuden, at ordregivers vurdering i forhold til minimumskravene til egnethed, udvælgelsen eller tilbudsevalueringen ikke ville have medført et andet resultat, såfremt fusionen var gennemført før afgivelse af ansøgning eller tilbud.

		<p>Virksomhed A. I tilfælde af, at vi opnår prækvalifikation som Virksomhed A, vil Københavns Kommune da acceptere, at vi afgiver vores endelige tilbud som Virksomhed B, eller skal vi anføre begge CVR numre?</p>	<p>I den forbindelse skal det særligt bemærkes, at hvis fusionen konkret betyder, at Ansøger går fra én virksomhedsstørrelse (mikro eller lille) til en anden (mellemstor eller stor), kan dette have haft konkret indflydelse på udvælgelsen, som derfor kunne have set anderledes ud, hvis fusionen var gennemført, inden ansøgningen blev indgivet.</p> <p>En - formentlig blandt flere - mulighed er, at virksomhed B er støttende enhed til virksomhed A under prækvalifikationen, således at virksomhed B indgår i vurderingen af Ansøgers virksomhedsstørrelse. I så fald skal der afleveres et udfyldt udbudsbilag A for både virksomhed A og virksomhed B samt et udfyldt udbudsbilag D. Efter fusionen er gennemført skal Ansøger/Tilbudsgiver anmode om, at Ordregiver kan acceptere ændringen. Det skal bemærkes, at det under alle omstændigheder kræver en konkret vurdering, om Ordregiver kan acceptere ændringerne hos Ansøgere og Tilbudsgivere under udbudsprocessen og at ovenstående ikke kan betragtes som en forhåndsgodkendelse.</p>
23	21-04-24	<p>Vil ordregiver præcisere, hvilke oplysninger tilbudsgiver skal udfylde på Mercell i forbindelse med afgivelse af prækvalifikationsansøgning?</p> <p>Skal tilbudsgiver fx udfylde "Reducering i antallet af kvalificerede ansøgere"?</p> <p>"Informationer om tilbudsgiver/ansøger"?</p> <p>"Oplysninger om deltagelse i konsortium/udnyttelse af andre enheders kapacitet/underleverandører"?</p> <p>"Grunde vedrørende straffedomme"?</p> <p>"Grunde vedrørende betaling af skatter mv"?</p> <p>"Grunde, der vedrører insolvens mv"?</p> <p>"National"?</p>	<p>Ansøger skal forholde sig til alle de oplysninger, Mercell beder om, dvs. alle informationer om den økonomiske aktør, udelukkelsesgrunde samt udvælgelse (oplistet i spørgsmålet).</p> <p>Derudover skal Ansøger huske at vedlægge udfyldt Udbudsbilag A samt evt. udfyldt Udbudsbilag C eller D.</p> <p>Ved spørgsmål af teknisk karakter kan Ansøger rette henvendelse til Mercell Support.</p>

		"Økonomisk og finansiell formåen"? "Teknisk og faglig formåen"?	
24	21-04-24	Er det korrekt forstået, at Aftalebilag 15 vedrørende underleverandører først skal fremsendes i tilbudsfasen og ikke sammen med ansøgning om prækvalifikation?	Korrekt, aftalebilaget vedr. underleverandører skal fremsendes i tilbudsfasen. Se også svar på spørgsmål 20.
25	21-04-24	Tilbudsgiver skal afgive en særskilt ikke-fortrolig kondenseret udgave af løsningsbeskrivelsen. Kan ordregiver bekræfte, at denne ikke tæller med i bedømmelsen?	Korrekt. Den ikke-fortrolige kondenserede udgave af løsningsbeskrivelsen tæller ikke med i bedømmelsen af Tilbudsgivers tilbud.
26	21-04-24	Hvis Jobcentret i en bestilling skriftligt beder os om at undlade at melde fravær og/eller undlade at leve op til konfrontationstimekravet, kan vi så følge denne bestilling?	Nej. Leverandøren skal til enhver tid efterleve de administrative krav, jf. Aftalebilag 5. Leverandøren har dog ret til at afvise en Ordre, hvis fx der er fejl i Ordren eller hvis Ordren ikke er i overensstemmelse med Rammeaftalen.  Leverandøren skal kontakte Ordregivers kontaktperson (contract manager, jf. Rammeaftalen), såfremt eventuelle ønsker og bemærkninger i bestillingen fra jobcentret giver anledning til tvivl, herunder om de vil være i strid med Rammeaftalen.
27	21-04-24	For at kunne sikre bedst mulige kvalitet til borgerne og jobcentret gennem hele rammeaftalen perioden er det godt, hvis vi kan iværksætte vores personaleressourcer mest præcist ift henvisninger. Hvor præcise forventer ordregiver at være ift. de udmeldte kapacitetsforventninger?	Det er Ordregivers bedste skøn. Det bemærkes, at Ordregiver ikke garanterer køb på en rammeaftale. Se også Rammeaftalens pkt. 3.1.3 vedr. tildeling af ordrer.



28	21-04-24	<p>Hvordan forventer ordregiver, at leverandøren skal kunne købe sprogtolk, når prisen for sprogtolk er højere end maksimumprisen for mentor?</p>	<p>Ordregiver forholder sig ikke til indholdet i en aftale, herunder pris, mellem leverandør og underleverandør. Underleverandør skal alene godkendes af Ordregiver.</p> <p>Ud fra Ordregivers kendskab til markedet kan udgiften til mentorstøtte afholdes inden for den angivne maksimalpris for mentorstøtte, jf. Aftalebilag 3.</p> <p>Det er Tilbudsgiver, der ud fra sin vurdering af målgruppen foretager estimat af, hvor stor udgiften til tolkning vil blive ifm. tilbud, og hermed fastsætter sine tilbudte priser i tilbuddet.</p>
29	21-04-24	<p>Jf. bilag 10 skal leverandøren beskæftige én ledig borger i enten virksomhedspraktik, løntilskud eller fleksjob per én mio. kr.'s omsætning pr. rammeaftale. Vil lønnede timer og ordinære job til ledige borgere også opfylde klausulen?</p>	<p>Nej, lønnede timer og ordinære job tæller ikke med i forhold til at opfylde klausulen.</p>
30	21-04-24	<p>Jf. bilag 10 skal leverandøren beskæftige én ledig borger per én mio. kr.'s omsætning pr. rammeaftale. Hvis leverandøren får tildelt to eller 3 rammeaftaler, svarer det så til én rammeaftale eller til to henholdsvis tre?</p>	<p>Omsætningen opgøres per rammeaftale.</p>
31	21-04-24	<p>I bilag 1 punkt 4.3.1 er spor 1A beskrevet; "...at de indledningsvist og for en mindre gruppe, gennem hele forløbet, ikke gavner af at deltage i gruppe- eller holdaktiviteter." Vi har et par spørgsmål til dette: a) kan ordregiver uddybe hvad der er baggrunden/kendetegn for den gruppe af borgere, som udelukkende skal have et</p>	<p>a) Borgere, der ikke vil kunne deltage i gruppe- eller holdaktiviteter indledningsvist eller gennem hele forløbet, forventes at have komplekse udfordringer og færre ressourcer til at deltage i gruppe- eller holdaktiviteter sammenlignet med borgere med mindre komplekse udfordringer. Kendetegnene for denne mindre delmålgruppe spænder bredt, men borgerne har oftest uafklarede sociale- og/eller helbredsmæssige udfordringer, psykiske sygdomme, fysiske udfordringer,</p>

		<p>individuel forløb og som ikke kan deltage i små grupper med 2-5 deltagere?</p> <p>b) hvor stor en andel af borgerne forventes udelukkende at skulle have et individuelt forløb?</p> <p>c) kan ordregiver præcisere, at målet også i 1A også er virksomhedsplacering?</p> <p>d) kan vi forvente, at det står eksplicit i bestillingen, hvis virksomhedsplacering ikke er målet?</p>	<p>uhensigtsmæssig adfærd m.v., hvorfor de vil have mere gavn af et individuelt forløb.</p> <p>b) Ordregiver kan ikke angive præcise forventninger til omfanget af borgere, der vil have gavn af et individuelt forløb, men det forventes, at det vil være en mindre gruppe.</p> <p>c) Resultat- og delmålene for indsats 1A og 1B fremgår af pkt. 4.4. i aftalebilag 1.</p> <p>d) Målet med indsatsspor 1 er et virksomhedsrettet forløb mhp. virksomhedsplacering og job. Såfremt det i et konkret tilfælde ikke er målet for en borger, forventer Ordregiver at gå i dialog med leverandøren herom.</p>
32	21-04-24	<p>Hvad er baggrunden for den store forskel i minimumspris på indsatsspor 1A.1 (kr. 825) og indsatsspor 1 (kr. 500)?</p>	<p>Minimumsprisen i indsatsspor 1 er 325 kr. og ikke 500 kr.</p> <p>Indsatsselement 1A.1 er nødvendig i de sager, hvor borger har en uhensigtsmæssig adfærd og hvor dokumentationsarbejdet derfor kan være svært. Af denne årsag er der behov for flere ressourcer i arbejdet med borger og minimumstimeprisen for elementet er således sat højere end tilbud 1A. I tilbud 1A er desuden tænkt en mindre grad af deltagelse på hold i modsætning til element 1A.1, som i udgangspunktet består af udelukkende individuelle samtaler.</p>
33	21-04-24	<p>Vil ordregiver komme med et eksempel på beregning af vederlag på forløb med dagspris for en periode, hvor der er helligdage på en hverdag?</p>	<p>I dette eksempel er Ordrens startdato 2. maj 2024 og slutdato er 31. maj 2024. I denne periode falder to helligdage på hverdage (torsdag d. 9. maj og mandag d. 20. maj), der ikke tæller med i opgørelsen af antal hverdage. Således er der i alt 20 hverdage i perioden (svarende til 4,0 uger). Borgeren gennemfører hele Ordren.</p> <p>I eksemplet vil Leverandøren således blive betalt <math>20 \text{ (antal hverdage)} * 340 \text{ kr. (dagsprisen)} = 6.800 \text{ kr. (vederlag til Leverandøren)}</math>.</p>

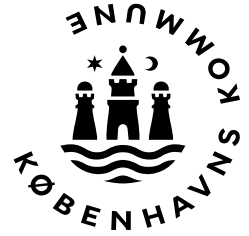
34	21-04-24	<p>Vil ordregiver komme med et eksempel på beregning af vederlag på forløb med dagspris, hvor forløbet afbrydes af ordregiver efter et skævt antal uger (fx 2½ uge)?</p>	<p>I dette eksempel er Ordrens startdato 8. april 2024 og slutdato er 26. april 2024. Ordren afbrydes dog den 17. april 2024, hvorfor vederlaget beregnes efter denne afbrydelsesdato (reel slutdato). Dermed beregnes vederlaget ud fra 8 hverdage.</p> <p>I eksemplet vil Leverandøren således blive betalt 8 (antal hverdage) * 340 kr. (dagsprisen) = 2.720 kr. (vederlag til Leverandøren).</p>
35	21-04-24	<p>Jf. løsningsbeskrivelse punkt 3.1.2 casebeskrivelse for borger Mehdi skal vi beskrive et beskæftigelsesrettet og individuelt forløb med udgangspunkt i spor 1A. I alle de andre cases for udsatte og sygemeldte ønsker ordregiver casen beskrevet i en rapport. Vil ordregiver bekræfte, at der ikke ønskes en rapport i case for Mehdi?</p>	<p>Det er korrekt forstået, at case-besvarelsen i aftalebilag 4, pkt. 3.1.2, skal bestå af en beskrivelse af et beskæftigelsesrettet og individuelt tilrettelagt forløb med udgangspunkt i forløb 1A, imens case-besvarelsen til pkt. 3.1.3 skal bestå af en afsluttende leverandørrapport.</p>
36	21-04-24	<p>Jf. bilag 1 figur 1 vil en booking i spor 2B være på 1-3 timer pr. uge. På side 15 i samme bilag i den uddybende beskrivelse, står der, at der typisk skal leveres en times indsats per uge. For alle andre spor i bilag A.1 står det samme i figur 1, som under den uddybende beskrivelse af sporet. Vil ordregiver præcisere den forventede booking i spor 2B?</p>	<p>Den forventede typiske booking i spor 2B kan variere og forventes at ligge et sted imellem 1-3 timer pr. uge, men der vil forventeligt typisk blive booket en time pr. uge.</p>
37	21-04-24	<p>Jf. både bilag 3 vil en typisk booking i spor 2A være 1 time pr. uge og i spor 2B 1-3 time pr. uge. Målgruppen i 2A er beskrevet som borgere med komplekse udfordringer og målgruppen i 2B er beskrevet som borgere med udfordringer. Hvad er</p>	<p>Som det fremgår af pkt. 5.1.1 i aftalebilag 1, forventes det, at borgere med komplekse udfordringer pga. deres begrænsninger typisk har mulighed for og ressourcer til at deltage i aktiviteter færre timer pr. uge sammenlignet med borgere med mindre komplekse udfordringer. Det skyldes typisk, at borgerens eventuelle psykiske, fysiske og/eller sociale</p>

		baggrunden for, at ordregiver forventer at bestille færre timer til borgere med mere komplekse udfordringer?	udfordringer medfører, at borgeren typisk (men ikke altid) kan deltage på en virksomhed og i indsatsaktiviteter færre timer ugentligt og derfor er der typisk også behov for et lavere timetal til mentorstøtte sammenlignet med tilbud 2B, hvor målgruppen typisk kan deltage i et højere timetal pr. uge.
38	22-04-24	<p>I Prækvalifikationsskema fremgår følgende spørgsmål:</p> <p>Spørgsmål 2: Erfaringer med at indsamle og udarbejde dokumentation af tilsvarende ydelser som omfattet af Rammeaftalen (vægtning: 50 %)</p> <p>Skal spørgsmålet forstås som erfaringer i at indsamle og udarbejde dokumentation i forhold til den enkelte borger eller forløb eller er der tale om erfaringsopsamling på et mere overordnet niveau med dokumentation af effekt af de samlede beskæftigelsesrettede indsatser?</p>	<p>Det er op til Ansøger at vurdere, hvordan spørgsmålet bedst besvares. Ordregiver henviser desuden til Udbudsbilag A, pkt. 4.1, hvori det beskrives, hvordan en Ansøger bør beskrive sin reference.</p>
39	25-04-24	<p>I Udbudsbilag A står anført at vi skal udfylde Udbudsbilag E som dokumentation for at vi er i besiddelse af de rette forsikringer. Vil det være tilstrækkeligt i stedet at fremsende et underskrevet forsikringscertifikat fra vores forsikringsselskab, som bekræfter at vi som virksomhed har den rette dækning?</p>	<p>Det er op til Ansøger/Tilbudsgiver at vedhæfte relevant dokumentation for forsikring. Her kan Udbudsbilag E bruges, men anden dokumentation kan også afleveres. Se også Udbudsbetingelserne pkt. 11.1. Dokumentationen skal først afleveres i forbindelse med indlevering af tilbud.</p>

## 2.2 Spørgsmål og svar i tilbudsfasen

Spørgsmål og svar i tilbudsfasen fremgår af nedenstående skema

Nr.	Dato	Spørgsmål fra Tilbudsgiver	Ordregivers svar til Tilbudsgiver
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			



# Udbud af beskæftigelsesindsatser for udsatte over 30 år

---

## Udbudsbetingelser

Version af 8. juli 2024

**EU-udbud efter udbudslovens afsnit III**

## **1 Indledning**

### **1.1 Ordregiver (juridisk person)**

Københavns Kommune  
(CVR-nr. 64942212)  
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen  
Bernstorffsgade 17  
1577 København V

(herefter benævnt "Ordregiver").

### **1.2 Om udbuddet**

Udbuddet omfatter Ordregivers udbud af Rameaftale om beskæftigelsesindsatser for udsatte borgere over 30 år.

Udbuddet gennemføres med afsæt i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats ("LAB") kapitel 14, § 91 (øvrig vejledning og opkvalificering) samt kapitel 26 (mentorstøtte).

### **1.3 Procedure**

Udbuddet gennemføres som et begrænset udbud i henhold til udbudslovens afsnit III, jf. udbudslovens § 186 smh. § 2.

## **2 Udbudsmaterialet**

Ud over nærværende udbudsbetingelser består udbudsmaterialet af følgende dele (samlet benævnt "Udbudsmaterialet"):

- Rameaftale om beskæftigelsesindsatser for udsatte borgere over 30 år
- Aftalebilag 1: Kravspecifikation for beskæftigelsesindsatser for udsatte borgere over 30 år
- Aftalebilag 1.1: Dokumentationskrav for beskæftigelsesindsatser for udsatte borgere over 30 år
- Aftalebilag 2: Målgruppebeskrivelse for indsatsen
- Aftalebilag 3: Betalings- og faktureringsbetingelser for indsatsen
- Aftalebilag 4: Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse
- Aftalebilag 5: Administrative krav
- Aftalebilag 5.1: Retningslinjer for indberetning af data om aktivitetstimer
- Aftalebilag 6: Krav til leveringssted
- Aftalebilag 7: Samarbejdsorganisation
- Aftalebilag 8: Kontrol og tilsyn
- Aftalebilag 9: Autorisationsansvarlig og Leverandørplysninger til IT-systemer

- Aftalebilag 10: Klausuler
- Aftalebilag 11: Databehandleraftale
- Aftalebilag 12: Ledelseserklæring og spørgeskema til tilsyn
- Aftalebilag 13: Tavshedspligterklæring
- Aftalebilag 14: Samtykkeerklæring til SMS og/eller e-mail (skabelon)
- Aftalebilag 15: Oplysningsskema om underleverandør
- Aftalebilag 16: Rettelsesblad, supplerende oplysninger samt spørgsmål og svar
- Aftalebilag 17: Udbudsbekendtgørelse
- Aftalebilag 18: Udbudsbetingelser

## **2.1 Udbudsbilag**

- Udbudsbilag A: Prækvalifikationsskema
- Udbudsbilag B: Vejledning til afgivelse af løsningsbeskrivelse
- Udbudsbilag C: Skabelon til erklæring om fælles befuldmægtiget i konsortier
- Udbudsbilag D: Skabelon til erklæring om henvisning til andre virksomheders ressourcer
- Udbudsbilag E: Skabelon til erklæring om erhvervsansvarsforsikring
- Udbudsbilag F: Skabelon til erklæring om Tilbudsgivers økonomiske og finansielle formåen
- Udbudsbilag G: Oversigt over væsentlige ændringer siden annullation af første udbud

Tilbudsgiver opfordres til at sikre sig, at Tilbudsgiver er i besiddelse af et fuldstændigt eksemplar af udbudsmaterialet.

## **3 Udbuddets omfang**

### **3.1 Omfang**

Udbuddet vedrører beskæftigelsesindsatser for udsatte borgere over 30 år.

Der kan ansøges om prækvalifikation og afgives tilbud på udbuddet, og Tilbudsgiver kan tildeles Rammeaftale.

Betegnelsen "Ansøger" anvendes om de aktører, der ansøger om prækvalifikation, mens betegnelserne "Leverandør" og/eller "Tilbudsgiver" anvendes om de aktører, der afgiver tilbud i forbindelse med nærværende udbud.

Kravene til ydelsen er detaljeret beskrevet i Udbudsmaterialet, herunder kravspecifikationen (Aftalebilag 1) samt Rammeaftalen.



Kravene til ydelsen er detaljeret beskrevet i Udbudsmaterialet, herunder af kravspecifikationen, jf. Aftalebilag 1 samt Rammeaftalen. En nærmere beskrivelse af målgruppen for udbuddet kan findes i målgruppebeskrivelsen, jf. Aftalebilag 2. Betalings- og faktureringsbetingelser findes i Aftalebilag 3.

### **3.2 Rammeaftaler med flere leverandører**

Ordregiver har til hensigt at indgå rammeaftaler med fire leverandører.

## **4 Tilbudsgivers forhold**

Tilbudsgiver accepterer ved sin tilbudsafgivelse samtlige vilkår i dette udbudsmateriale, jf. dog punkt 11.4.

## **5 Fortrolighed**

### **5.1 Generelt**

Ordregiver vil så vidt muligt sikre fortroligheden af alle oplysninger i Tilbudsgivers tilbud, som angår Tilbudsgivers fortrolige forretningsmæssige forhold, jf. udbudslovens § 5, stk. 1.

Fortrolighedstilsagnet viger i den udstrækning, hvor lovgivningen forpligter Ordregiver til at videregive oplysninger til tredjemand. Der henvises endvidere til punkt 5.2 nedenfor.

Ordregiver er til enhver tid berettiget til at anvende oplysninger i den udstrækning, hvor dette sker til berettiget varetagelse af Ordregivers interesser under en rets- eller klagesag med tilknytning til udbuddet.

Tilbudsgiver skal tilsvarende sikre fuld fortrolighed i forhold til tredjemand med hensyn til alle oplysninger, som tilbudsgiveren modtager under udbudsforretningen, og som angår forhold, der ikke er offentligt tilgængelige, jf. hertil udbudslovens § 5, stk. 2.

Tilbudsgiver skal sikre, at eventuelle underleverandører ligeledes påtager sig at behandle oplysninger fortroligt.

### **5.2 Koncentrat af Løsningsbeskrivelse**

Tilbudsgiver opfordres til sammen med sit tilbud at medsende en ikke-fortrolig udgave af Løsningsbeskrivelsen i et redigerbart format (word eller tilsvarende) i form af et selvstændigt og fyldestgørende koncentrat heraf ("Koncentratet").

Koncentratet vil af Ordregiver bl.a. uden videre kunne udleveres i forbindelse med aktindsigt. Koncentratet vil endvidere blive offentliggjort på Ordregivers hjemmeside i forbindelse med oplysning om Ordregivers samarbejde med leverandører om beskæftigelsesindsatsen.

Der henvises til Udbudsbilag B for vejledning til udarbejdelse af Koncentratet.

Leverandøren skal i aftaleperioden vederlagsfrit sikre, at Koncentratet til enhver tid er retvisende og fyldestgørende, herunder foretage ændringer heri efter anmodning herom fra Ordregiver.

## 6 Tidsplan

Ordregiver forventer at gennemføre udbuddet efter nedenstående foreløbige tidsplan.

Udbudsbekendtgørelse sendt til offentliggørelse	10.04.24
Frist for at stille spørgsmål til udbudsmaterialet (prækvalifikationsfase)	22.04.24, kl. 11
Frist for Ordregiver til at svare på spørgsmål til udbudsmaterialet (prækvalifikationsfase)	26.04.24
Ansøgningsfrist	03.05.24, kl. 13
Meddelelse om prækvalifikation	03.06.24
<b>Frist for at stille spørgsmål til udbudsmaterialet (tilbudsfase)</b>	<b>09:07.06.24</b>
<b>Frist for Ordregiver til at svare på spørgsmål til udbudsmaterialet (tilbudsfase)</b>	<b>12.07.24</b>
<b>Frist for indlevering af tilbud</b>	<b>15.07.24, kl. 23:59</b>
Tildeling	16.09.24
Udløb af standstill-periode	30.09.24
Forventet aftaleindgåelse	01.11.24

Ordregiver forbeholder sig at foretage ændringer af tidsplanen.

## 7 Elektronisk afvikling og spørgsmål

### 7.1 Udbudssystem

Udbudsproceduren afvikles elektronisk via udbudssystemet Merzell Sourcing Service ("MSS").

For at deltage i nærværende udbudsprocedure skal Ansøgere/Tilbudsgiverne benytte det oplyste link i udbudsbekendtgørelsen og følge den anviste procedure.

Prækvalifikationsansøgning og senere tilbud skal uploades via MSS inden udløbet af en ansøgnings- eller tilbudsfrist.

Spørgsmål vedrørende funktionaliteten af MSS kan rettes til teknisk support via [support.dk@merzell.com](mailto:support.dk@merzell.com).

Det er i enhver henseende Ansøgers/Tilbudsgivers ansvar, at indtastning af ansøgning/tilbud, herunder eventuel upload af ethvert dokument, er afsluttet inden en givent fristudløb.

## 7.2 Spørgsmål

Spørgsmål til udbudsmaterialet skal udformes skriftligt og sendes via spørgsmål/svar modulet i MSS, jf. punkt 7.1.

Spørgsmål til udbudsmaterialet, der modtages tidligere end 14 dage før ansøgnings- henholdsvis tilbudsfristens udløb kan forventes at blive besvaret.

Spørgsmål, der stilles efter dette tidspunkt, vil alene blive besvaret i det omfang besvarelse kan ske inden for rammerne af udbudsreglerne.

## 8 Ansøgning om prækvalifikation

### 8.1 Formkrav

Ved ansøgning om prækvalifikationen skal ansøger inden ansøgningsfristens udløb aflevere følgende dokumenter:

- Udfyldt Udbudsbilag A – Prækvalifikationsskema. Bilaget skal afgives i Word og i PDF.

For Ansøgere, der afgiver ansøgning som konsortium, bedes der afleveret udfyldt udbudsbilag A for hver økonomisk aktør.

Hvis Ansøger agter at anvende underleverandører til udførelsen af (dele af) den udbudte ydelse, indgår underleverandørerne i vurderingen af Ansøgers virksomhedsstørrelse. Det vil sige, at Ansøgers og eventuelle underleverandørers antal medarbejdere og samlede årlige omsætning eller samlede årlige balance lægges sammen ved vurderingen af, om Ansøger er en mikrovirksomhed eller lille virksomhed i henhold til Kommissionens henstilling af 6. maj 2003 om definition af mikrovirksomheder, små og mellemstore virksomheder (2003/361/EF).

En Ansøger / Tilbudsgiver kan ikke ændre sin(-e) underleverandør(-er) i udbudsprocessen uden Ordregivers skriftlige tilladelse.

- For Ansøgere, der afgiver ansøgning som konsortium og for Ansøgere, der baserer sig på andre enheders økonomiske eller tekniske formåen, skal der afleveres udfyldt Udbudsbilag A samt dokumentation for hver økonomisk aktør (Udbudsbilag C og/eller D).

### 8.2 Ansøgningsfrist

Ansøgning skal fremsendes til Ordregiver via MSS. Ansøgning skal være uploadet i MSS senest den **03.05.24, kl. 13.**

Ansøgninger, der uploades efter ansøgningsfristens udløb, vil ikke blive taget i betragtning.

## 9 Udelukkelse, egnethed og udvælgelse

Der henvises til udbudsbekendtgørelsen.

## 10 Dokumentation for egnethed mv.

Ordregiver påtænker at indhente dokumentation for oplysningerne i Udbudsbilag A - Prækvalifikationsskema umiddelbart efter prækvalifikationen er gennemført angående:

- Udelukkelse
- Økonomisk og finansiell formåen

Såfremt Tilbudsgiver er et konsortium eller gør brug af støttende enheder skal der fremsendes dokumentation for alle aktører.

### 10.1 Reparation

Ordregiver forbeholder sig indenfor rammerne af udbudslovens § 2 at anmode en Ansøger om at supplere, præcisere eller fuldstændiggøre sin ansøgning ved at indsende relevante oplysninger eller dokumentation, hvis de oplysninger eller dokumenter, som ansøger har indsendt i forbindelse med tilbuddet, er ufuldstændige eller fejlbehæftede, eller hvis der mangler specifikke dokumenter.

## 11 Afgivelsen af tilbud

### 11.1 Formkrav

Tilbuddet skal være på dansk.

Ordregiver opfordrer Tilbudsgiverne til at formulere sig så kortfattet som muligt og til kun at vedlægge det relevante.

Tilbudsgiver kan alene afgive ét tilbud, i form af udfyldt Aftalebilag 4 (løsningsbeskrivelse). Bilaget skal afgives i Word og i PDF.

Tilbuddet skal, udover eventuel følgeskrivelse eller lignende, indeholde følgende bilag i udfyldt stand:

- Koncentrat af løsningsbeskrivelse. Bilaget skal afgives i Word og i PDF.
- Serviceattest udstedt af Erhvervsstyrelsen, som maksimalt må være 6 måneder gammel.
- Dokumentation for erhvervsansvarsforsikring, jf. Udbudsbekendtgørelsen. Der skal vedhæftes kopi af gyldig forsikringspolice eller erklæring fra relevant forsikringsselskab. Brug evt. Udbudsbilag E.
- Dokumentation for omsætning (evt. ved brug af Udbudsbilag F), jf. Udbudsbekendtgørelsen. Der skal vedhæftes årsrapport e.l. revisorpåtegnet dokument med oplysninger om Ansøgers omsætning. Brug evt. Udbudsbilag F.

Såfremt Tilbudsgiver er et konsortium eller baserer på andre enheders økonomiske eller tekniske formåen, skal der fremsendes serviceattest, dokumentation for erhvervsansvarsforsikring samt dokumentation for omsætning for alle aktører.

### 11.2 Tilbudsfrist og aflevering

Tilbuddet skal være uploadet via MSS den **15.07.24, kl. 23:59**.

Tilbud, der uploades efter fristens udløb, vil ikke blive taget i betragtning.

### **11.3 Tilbudsåbning**

Tilbudsgiverne har ikke adgang til at overvære åbningen af tilbuddet.

### **11.4 Vedståelsesfrist**

Tilbuddet skal være bindende i 12 måneder regnet fra tilbudsfristen.

Hvis tilbudsgiver får meddelelse om, at Ordregiver har til hensigt at tildele en rammeaftale til Tilbudsgiver, er Ordregiver indtil udløbet af vedståelsesfristen berettiget til ved afgivelse af skriftligt påkrav at forlænge vedståelsesfristen med indtil 4 uger.

### **11.5 Forbehold**

Tilbudsgiver opfordres til ikke at tage forbehold, da der herved vil være risiko for, at tilbuddet afvises som ikke-konditionsmæssigt.

### **11.6 Underleverandører**

Tilbudsgiver skal for alle underleverandører i sit tilbud (via udfyldt Aftalebilag 15) oplyse, hvilke underleverandører, som Tilbudsgiveren forventer at benytte, samt de konkrete opgaver, som underleverandørerne skal bistå med.

En Ansøger / Tilbudsgiver kan ikke ændre sin(-e) underleverandør(-er) i udbudsprocessen uden Ordregivers skriftlige tilladelse.

### **11.7 Øvrige forhold**

Tilbudsgiver kan ikke forlange tilbud tilbageleveret fra Ordregiver.

Tilbudsgivers omkostninger forbundet med at afgive tilbud under nærværende udbud er Ordregiver uvedkommende.

### **11.8 Reparation**

Ordregiver forbeholder sig indenfor rammerne af udbudslovens § 2 at anmode en Tilbudsgiver om at supplere, præcisere eller fuldstændiggøre sit tilbud ved at indsende relevante oplysninger eller dokumentation, hvis de oplysninger eller dokumenter, som tilbudsgiver har indsendt i forbindelse med tilbuddet, er ufuldstændige eller fejlbehæftede, eller hvis der mangler specifikke dokumenter.

## 12 Tilbudsevaluering

### 12.1 Tildelingskriterium og underkriterier

Tilbuddene evalueres hver for sig i henhold til tildelingskriteriet, "bedste forhold mellem pris og kvalitet", ved anvendelse af nedenstående, vægtede underkriterier på grundlag af de anførte vurderingsgrundlag. Vurdering

Nr.	Underkriterium	Vægtning	Vurderingsgrundlag
1	Etablering og fastholdelse ( <i>punkt 12.3.1</i> )	30 %	Aftalebilag 4
2	Tilgang og koordinering ( <i>punkt 12.3.2</i> )	25%	Aftalebilag 4
3	Udvikling og dokumentation ( <i>punkt 12.3.3</i> )	25 %	Aftalebilag 4
4	Pris ( <i>punkt 12.3.4</i> )	20 %	Aftalebilag 4

### 12.2 Pointskala til bedømmelse af underkriterier nr. 1 - 3

Ved vurdering af underkriterierne nr. 1 - 3 anvender Ordregiver følgende skala, tabel 1:

Tabel 1 - Pointskala til bedømmelse

Opfyldelse af kriteriet	Point
Bedst mulige opfyldelse af kriteriet	10
Glimrende/fortrinlig opfyldelse af kriteriet	9
Rigtig god/meget tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet	8
God opfyldelse af kriteriet	7
Over middel i opfyldelse af kriteriet	6
Middel/tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet	5
Under middel i opfyldelse af kriteriet	4
Noget under middel i opfyldelse af kriteriet	3
Ringe opfyldelse af kriteriet	2
Dårlig opfyldelse af kriteriet	1
Helt utilfredsstillende opfyldelse af kriteriet (alene konditionsmæssigt tilbud)	0

## **12.3 Evaluering:**

### **12.3.1** Underkriterium nr. 1: Etablering og fastholdelse

Ved vurderingen af underkriteriet vil Ordregiver lægge vægt på,

- a) i hvor høj grad og hvordan der er fokus på hurtig opnåelse og fastholdelse af ordinære løntimer, virksomhedspraktik, ansættelse med løntilskud eller uddannelse,
- b) Hvordan der er fokus på at understøtte borger i at skabe det gode match med en arbejdsplads eller uddannelse, og
- c) at tilbudsgiverne har forståelse for, hvordan der arbejdes beskæftigelsesrettet med målgruppen, så tempo og indsats tager højde for borgernes støtte- og skånehensyn.

### **12.3.2** Underkriterium nr. 2: Tilgang og koordinering

Ved vurderingen af underkriteriet vil Ordregiver lægge vægt på,

- a) hvordan der er fokus på en individuel tilgang i det enkelte forløb,
- b) hvordan der arbejdes med borgerens motivation og øvrige udfordringer, herunder sociale- og helbredsmæssige udfordringer, og
- c) hvordan der samarbejdes med jobcentret og andre relevante parter om at skabe faglig fælles retning og fremdrift for borgeren.

### **12.3.3** Underkriterium nr. 3: Udvikling og dokumentation

Ved vurderingen af underkriteriet vil Ordregiver lægge vægt på,

- a) hvordan der arbejdes med udvikling af borgerens arbejdsevne, herunder anvendelsen af virksomhedsrettede indsatser, og
- b) i hvor høj grad der udvises forståelse for dokumentationsbehovet for hele målgruppen, samt hvorvidt der evnes at give et relevant og tilstrækkeligt eksempel på en leverandørrapport.

### **12.3.4** Underkriterium nr. 4: Pris

Evalueringen af Pris sker på grundlag af de af Tilbudsgiver tilbudte priser i Aftalebilag 4.

Hvert enkelt priselement evalueres separat som foreskrevet i oversigten nedenfor. Det bemærkes i den sammenhæng, at der til hvert enkelt priselement er knyttet henholdsvis en minimums- og maksimalpris (prisramme).

De tilbudte priser skal afgives inden for de angivne prisrammer for hvert enkelt priselement. Tilbudte priser, der ligger uden for de angivne prisrammer, vil efter omstændighederne kunne føre til, at et tilbud afvises som ukonditionsmæssigt. Kommunen har ret – men ikke pligt – til at hæve en for lav pris eller en manglende pris, så den svarer til minimumsprisen.

Udbuddets tilbudsvifte		
Priselement	Prisrammer	Vægtning
Indsatsspor 1A: Beskæftigelsesrettet vejledning og opkvalificering:	<u>Dagspris:</u> Minimumspris 340 kr. Maksimum pris: 390 kr.	20 %
Indsatsspor 1B: Beskæftigelsesrettet vejledning og opkvalificering:	<u>Dagspris:</u> Minimumspris 340 kr. Maksimum pris: 390 kr.	10 %
Indsatsspor 2A: Støtte til fastholdelse	<u>Timepris</u> Minimumspris 1650 kr. Maksimum pris: 1750 kr.	12,5 %
Indsatsspor 2B: Støtte til fastholdelse	<u>Timepris</u> Minimumspris 825 kr. Maksimum pris: 880 kr.	12,5 %
Indsatsspor 3: Helhedsorienteret mentorstøtte	<u>Timepris:</u> Minimumspris 650 kr. Maksimum pris: 800 kr.	20 %
Indsatsspor 4: Vejledning og opkvalificering med psykolog	<u>Timepris:</u> Minimumspris 1200 kr. Maksimum pris: 1400 kr.	10 %
Element 1A.1: Parallel-tilbud - til tilbud 1A under indsatsspor 1	<u>Timepris</u> Minimumspris 825 kr. Maksimum pris: 880 kr.	5 %
Indsatselement 1: Individuel aktivitet	<u>Timepris</u> Minimumspris 500 kr. Maksimum pris: 800 kr.	5 %
Indsatselement 2: Beskæftigelsesrettede aktivitet	<u>Timepris</u> Minimumspris 300 kr. Maksimum pris: 350 kr.	5 %

Alle priser skal angives i danske kroner ekskl. moms (men inkl. evt. øvrige afgifter).

Ordregiver vil anvende en pointmodel, hvor de evalueringstekniske for hvert priselement omregnes til point på en skala fra minimum 0 point til maksimum 10 point, hvor der gives 0 point, hvis der tilbydes maksimalprisen, og 10 point, hvis der tilbydes minimumsprisen, jf. ovenstående oversigter. Tilbud med priser imellem disse yderpunkter tildes point ved lineær interpolation. Det vil for eksempel betyde, at en pris, der ligger midt imellem minimumspris og maksimumspris vil give 50 % af det højst mulige antal



point, altså 5 point. Point for pris gives med decimaler. Der regnes med 2 decimaler og foretages afrundinger løbende.

#### **12.4 Samlet evaluering af underkriteriet pris og kvalitative underkriterier**

Afslutningsvis sammenregnes alle point for underkriterierne inden for hver enkelt delaftale i henhold til deres vægtning til tilbuddets samlede antal, vægtede point. Tilbud med de(t) højest samlede antal, vægtede point inden for hver delaftale er de(t) økonomisk mest fordelagtige tilbud. Der regnes med 2 decimaler og foretages afrundinger løbende.

### **13 Persondata**

Ordregiver behandler almindelige personoplysninger i forbindelse med dette udbud. Ved Tilbudsgivers afgivelse af tilbud kan Ordregiver modtage en række almindelige personoplysninger om eksempelvis medarbejdere.

Via Ordregivers hjemmeside kan Tilbudsgiver få yderligere informationer om Ordregivers behandling af personoplysninger.

Tilbudsgiver bedes i forbindelse med fremsendelsen af tilbud informere relevante personer om ovenstående.

### **14 Underretning om tildelingsbeslutningen**

Alle deltagere i udbudsforretningen vil hurtigst muligt og samtidigt få skriftlig underretning om tildelingsbeslutningen.

Underretning om tildelingsbeslutningen til de(n) vindende Tilbudsgiver(e) er ikke et løfte om at ville indgå aftale med Tilbudsgiver(e), men alene underretning om at Tilbudsgiver efter Ordregivers vurdering har afgivet (d)et vindende tilbud. Der er ingen aftale eller løfte herom, før eventuel aftale er underskrevet af alle parter. Aftalen kan først indgås efter udløbet af stand still-perioden, jf. Lov om Klagenævnet for Udbud § 3.

Ordregivers underretning om tildelingsbeslutningen fritager ikke forbigåede Tilbudsgivere fra at skulle vedstå sig sit tilbud i overensstemmelse med afsnit 11.4.