



**Københavns Kommune**

**Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen**

---

# **Rammeaftale om køb af Specialiserede indsatser for særligt udsatte unge**

-

**Specialiseret helhedsorienteret tilgang til progression mod uddannelse og job for unge med forskellige kognitive, psykiske og/eller sociale udfordringer, evt. komorbiditet**

---

**DATO: xx.xx.2024**



## Indhold

<b>1</b>	<b>Baggrund og formål</b>	<b>8</b>
1.1	Definitioner	8
1.2	Sprog og møntfod	9
<b>2</b>	<b>Rammeaftalens genstand</b>	<b>10</b>
2.1	Aftale grundlag	10
2.1.1	Generelt.....	10
2.1.2	Eksklusivitet og omfang.....	10
2.1.3	Tildeling af Ordre .....	10
2.2	Rammeaftaleperioden	11
2.2.1	Rammeaftaleperiode og opsigelse .....	11
2.3	Leverandørens Ydelser	11
2.3.1	Generelt.....	11
2.3.2	Instruktion og vejledninger .....	12
2.3.3	Dokumentation .....	12
2.4	Miljøkrav	13
2.4.1	Generelt.....	13
2.4.2	Reduktion af miljøbelastning.....	13
2.5	Arbejds miljø	13
2.6	Bestilling	13
2.7	Ordrebekræftelse og afbestilling	13
2.8	Opfyldelsestidspunkt	14
2.8.1	Vedrørende lukkedage ifm. en eller flere Ordres Opfyldelsestidspunkt(er).....	14
2.9	Opfyldelsesstedet	14
2.10	Rettigheder	14
<b>3</b>	<b>Leverandørens samfundsansvar</b>	<b>16</b>
3.1	Generelt	16
3.2	Arbejds klausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder	16
3.3	Beskæftigelse af ledige borgere og personer med handicap	16
3.4	Egenerklæring vedrørende Leverandørens tilhørsforhold til russiske enheder m.v.	16
<b>4</b>	<b>Samarbejde</b>	<b>17</b>
4.1	Kontaktpersoner	17
4.2	Underleverandører	17
4.3	Konsortium	18
4.4	Offentliggørelse af koncentrat af Løsningsbeskrivelser og af de årlige erfaringsopsamlinger 19	19
4.5	Overdragelse af rettigheder og forpligtelser	19

4.5.1	Leverandørens overdragelse af rettigheder og forpligtelser .....	19
4.5.2	Ordregivers overdragelse af rettigheder og forpligtelser.....	19
4.6	Kontrol og tilsyn	19
4.7	Habilitet	20
4.8	Medarbejdere og udskiftning af Leverandørens medarbejdere	20
4.8.1	Leverandørens anmodning om udskiftning af medarbejdere.....	20
4.8.2	Ordregivers forlangende om udskiftning af medarbejdere.....	20
4.9	Fortrolighed	21
<b>5</b>	<b>Økonomi</b>	<b>22</b>
5.1	Vederlag	22
5.2	Regulering af vederlag	22
5.3	Fakturering og betalingsbetingelser	22
5.4	Modregning	23
5.5	Forsikring	23
5.6	Erstatningsansvar	24
5.6.1	Leverandørens erstatningsansvar .....	24
5.6.2	Ordregivers erstatningsansvar .....	24
5.6.3	Ansvarsbegrænsning .....	24
<b>6</b>	<b>Misligholdelsesbestemmelser</b>	<b>25</b>
6.1	Forsinkelse og/eller mangelfuld levering	25
6.1.1	Generelt.....	25
6.1.2	Leverandørens forsinkelse .....	25
6.1.3	Ordregivers forsinkelse .....	25
6.2	Mangler	25
6.2.1	Generelt.....	25
6.3	Mangelbeføjelser	26
6.3.1	Afhjælpning .....	26
6.3.2	Forholdsmæssigt afslag .....	26
6.4	Bod	26
6.4.1	Forsinkelse.....	26
6.4.2	Afhjælpning .....	27
6.4.3	Fakturering .....	27
6.4.4	Aftalebilag 10: Klausuler.....	27
6.5	Ophævelse	27
6.5.1	Generelt.....	27
6.5.2	Ophævelse af Ordre .....	28
6.5.3	Ophævelse af Rammaaftalen .....	28
6.5.4	Leverandørens ophævelse af Ordre.....	29
6.5.5	Leverandørens ophævelse af Rammaaftalen.....	29

<b>7</b>	<b>Afsluttende bestemmelser</b>	<b>30</b>
7.1	Ændringer af Rammeaftalen	30
7.1.1	Ændringsprocedure .....	30
7.2	Pålagt ophør	31
7.3	Ændringer i Offentlig Regulering	31
7.4	Ordregivers ret til at bringe Rammeaftalen til ophør	31
7.5	Leverandørens konkurs	31
7.6	Force majeure	32
7.7	Tvister	32
7.8	Lovvalg og værneting	32
7.9	GDPR	32
7.10	Databehandleraftaler	33
<b>8</b>	<b>Underskrifter</b>	<b>34</b>

## Bilag

- Aftalebilag 1: Overordnet kravspecifikation for specialiserede indsatser for særligt udsatte unge
- Aftalebilag 1.1: Kravspecifikation for Specialiseret helhedsorienteret tilgang til progression mod uddannelse og job for unge med forskellige kognitive, psykiske og/eller sociale udfordringer, evt. komorbiditet
- 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 datasæt med oplysninger om borgernes 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: Oplysningseskema om underleverandør
- Aftalebilag 16: Rettelsesblade, supplerende oplysninger samt spørgsmål / svar fra udbudsprocessen.
- Aftalebilag 17: Udbudsbekendtgørelse
- Aftalebilag 18: Udbudsbetingelser.

### 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 Specialiserede indsatser for særligt udsatte ung - Specialiseret helhedsorienteret tilgang til progression mod uddannelse og job for unge med varige udfordringer, evt. komorbiditet.

# 1 Baggrund og formål

Formålet med Rammeaftalen er at sikre Ordregiver behov for løbende og til rette tid at få leveret beskæftigelsesindsatser til Specialiseret helhedsorienteret tilgang til progression mod uddannelse og job for unge med forskellige kognitive, psykiske og/eller sociale udfordringer, evt. komorbiditet, 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 punkt 2.1.3.

## 1.1 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. 3.2 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. 2.7 og Aftalebilag 5 til Rammeaftalen. En Ordre udgør et enkeltkøb (ét køb af en Ydelse til en borger) under 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. bilagsoversigten 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.

## 1.2 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.

## 2 Rammeaftalens genstand

### 2.1 Aftale grundlag

#### 2.1.1 Generelt

Det samlede aftalegrundlag udgøres af Rammeaftalen.

Såfremt der er uoverensstemmelse mellem de dokumenter, der udgør Rammeaftalen, skal følgende rangorden finde anvendelse:

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

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.

#### 2.1.2 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.

#### 2.1.3 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 udsendes prognoser til alle leverandørerne på rammeaftalen én gang pr. måned, hvor det realiserede og den forventede tildeling af Ordre bliver fremlagt.

## 2.2 Rammeaftaleperioden

### 2.2.1 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 kompensation gældende mod hverandre som følge af opsigelse i medfør af nærværende pkt. 2.2.1

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.

## 2.3 Leverandørens Ydelser

### 2.3.1 Generelt

Leverandøren skal i aftaleperioden præstere sine Ydelser, i overensstemmelse med Rammeaftalens bestemmelser, herunder Kravspecifikationen (Aftalebilag 1 og 1.1), 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. 4.9 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.

### 2.3.2 Instruktion og vejledninger

Leverandøren skal, i det omfang det fremgår af kravspecifikationen (Aftalebilag 1 og Aftalebilag 1.1) 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.

### 2.3.3 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.

## 2.4 Miljøkrav

### 2.4.1 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.

### 2.4.2 Reduktion af miljøbelastning

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

## 2.5 Arbejdsmiljø

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.

## 2.6 Bestilling

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

## 2.7 Ordrebekræftelse og afbestilling

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

Afgivelse af Bestilling og Leverandørens ordrebekræftelse skal ske i henhold til den i Aftalebilag 5 angivne procedure.

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

## 2.8 Opfyldelsestidspunkt

Leverandøren skal præstere Leverancen på Opfyldelsestidspunktet i Ordren.

Leverandøren skal efterkomme Ordregivers ønske om Opfyldelsestidspunktet for Leverancen. Ordrens Leverance behøver dog ikke 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.

### 2.8.1 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.

## 2.9 Opfyldelsesstedet

Leverandøren skal præstere Leverancen på Opfyldelsesstedet og Opfyldelsestidspunktet. Se særlige vilkår om krav til beliggenhed af den eller de anvendte adresse(r), jf. 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, 1.1 og 6.

## 2.10 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. 2.10 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.

## **3 Leverandørens samfundsansvar**

### **3.1 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. 3. 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.

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

Leverandøren skal på baggrund af Aftalebilag 10 og dette pkt. 3.2 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.

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

Leverandøren er på baggrund af Aftalebilag 10 og dette pkt. 3.3, 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.

### **3.4 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.



## 4 Samarbejde

### 4.1 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, 5,1, 6, 7 og 8.

### 4.2 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 micro virksom-

hed, vil ændringen ikke kunne tillades, hvis det betyder, at Leverandøren ikke ville have været lille eller micro 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 bagatelagte 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.

### 4.3 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. 4.1 anførte kontaktperson er på vegne af samtlige medlemmer i konsortiet ansvarlig for kontakten til Ordregiver.

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

#### 4.4 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.

#### 4.5 Overdragelse af rettigheder og forpligtelser

##### 4.5.1 Leverandørens overdragelse af rettigheder og forpligtelser

Leverandøren kan ikke uden Ordregivers skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder efter 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. 5.4 eller fra at tilbageholde vederlag, jf. pkt. 6.3.1 over for den, som Leverandøren har overdraget sine rettigheder til.

Såfremt Leverandøren er et konsortium, jf. pkt. 4.3 gælder ovennævnte for hvert enkelt medlem af konsortiet.

##### 4.5.2 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

#### 4.6 Kontrol og tilsyn

Ordregiver og/eller tredjemand, som Ordregiver har bemyndiget dertil, er i Aftaleperioden berettiget til at føre løbende kontrol med Leverandørens og dennes underleverandørers overholdelse af 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.

## 4.7 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).

## 4.8 Medarbejdere og udskiftning af Leverandørens medarbejdere

### 4.8.1 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. 5.1. Se også Aftalebilag 5.

### 4.8.2 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. 5.1.

## 4.9 Fortrolighed

Leverandøren og Ordregiver, herunder deres medarbejdere, er forpligtet til at iagttage tavshed med hensyn til enhver oplysning, som de bliver bekendt med i forbindelse med opfyldelsen af 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. 4.9.

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

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

## 5 Økonomi

### 5.1 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.

### 5.2 Regulering af vederlag

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

### 5.3 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. 5.3, kan Ordregiver udskyde betalingen af den eller de pågældende fakturaer under forudsætning af, at Ordregiver har oplyst de nødvendige oplysninger for efterlevelse af kravene i 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. 5.3, 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.

## 5.4 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.

## 5.5 Forsikring

Leverandøren er forpligtet til fra Rammeaftalens 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 Rammeaftalen, og som dækker skade på person og/eller ting i forbindelse med opfyldelsen af Rammeaftalen. 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. 4.2, 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. 5.6.3.

## 5.6 Erstatningsansvar

### 5.6.1 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.

### 5.6.2 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.

### 5.6.3 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.



## 6 Misligholdelsesbestemmelser

### 6.1 Forsinkelse og/eller mangelfuld levering

#### 6.1.1 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.

#### 6.1.2 Leverandørens forsinkelse

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

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

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

#### 6.1.3 Ordregivers forsinkelse

Såfremt Ordregiver misligholder sine betalingsforpligtelser, jf. pkt. 5.3 er Leverandøren for den forsinkede del af Ordregivers betaling berettiget til at kræve betaling af renter fra forfaldsdagen efter rentelovens almindelige bestemmelser. Leverandøren kan hæve den relevante Ordre (eller Rammeaftalen i sin helhed) i overensstemmelse med pkt. 6.5.4 og 6.5.5.

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

## 6.2 Mangler

### 6.2.1 Generelt

Der foreligger en mangel i følgende ikke-udtømmende tilfælde:

- 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. 2.3.3.
- 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. 5.6.1.

## 6.3 Mangelbeføjelser

### 6.3.1 Afhjælpning

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

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

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

Ordregiver kan ophæve 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.

### 6.3.2 Forholdsmæssigt afslag

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

## 6.4 Bod

### 6.4.1 Forsinkelse

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

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

## 6.4.2 Afhjælpning

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

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

## 6.4.3 Fakturering

Fakturerer Leverandøren ikke i overensstemmelse med kravene til fakturering som angivet i Aftalebilag 3, svarer Leverandøren bod. Bodden 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 bodden frafalde.

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

## 6.4.4 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. Bodden beregnes for perioden fra det pågældende forhold er konstateret og indtil det er bragt til ophør.

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

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

## 6.5 Ophævelse

### 6.5.1 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. 5.4.

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

### 6.5.2 Ophævelse af Ordre

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

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

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

Eventuel ophævelse af en Ordre sker med virkning for fremtiden.

### 6.5.3 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 Arbejdsklausulen, jf. pkt. 3.2 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. 2.10.
- 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.

#### 6.5.4 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. 5.3 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.

#### 6.5.5 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.

## 7 Afsluttende bestemmelser

### 7.1 Ændringer af Rammeaftalen

#### 7.1.1 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.

## 7.2 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 opsiges 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.

## 7.3 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.

## 7.4 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.

## 7.5 Leverandørens konkurs

I tilfælde af Leverandørens konkurs skal Leverandørens konkursbo på Ordregivers forlangende uden ugrundet ophold tage stilling til, om konkursboet vil indtræde i 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.

## 7.6 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.

## 7.7 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.

## 7.8 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.

## 7.9 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.



## 7.10 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 Rameaftaletildeling

## 8 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.2024]

For Ordregiver

For Leverandøren

Direktør

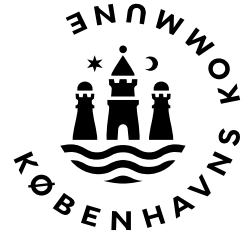
[Stillingsbetegnelse]

---

Marianne Becker Andersen

---

[Indsæt navn]



# Aftalebilag 1

## Overordnet kravspecifikation

for

## Specialiserede indsatser for særligt udsatte unge

## Indhold

<b>1</b>	<b>Overordnet kravspecifikation for specialiserede indsatser for særligt udsatte unge</b>	<b>3</b>
1.1	Udbuddets genstand	3
1.2	Formålet med udbuddets genstand	3
1.3	Pejlemærker i visionen ift. specialiserede indsatser for særligt udsatte unge	3
1.4	Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets aktiveringsstrategi for uddannelseshjælpsmodtagere	4
1.5	Den forventede udvikling på arbejdsmarkedet på sigt	4
1.6	Organiseringen af indsatsen for udsatte unge i København, der er omfattet af indsats efter LAB	5
1.7	Om Rammeaftalen	5
1.8	Om de generelle krav	5
1.9	De generelle krav	5
1.9.1	Kendskab til målgruppe(-r) og lovgivning	7
1.9.2	Særligt om mentorstøtte jf. LAB	7
1.9.3	Særligt om brug af psykolog / psykiater jf. LAB	7
1.9.4	Særligt om praktik under LAB kapitel 14	8
1.9.5	Krav om CV jf. LAB	9
1.9.6	Krav om årlig erfaringsopsamling	9
1.9.7	Intensitet i en Ordre	9
1.9.8	Parallele aktiviteter i forløbet for en ung efter LAB	9

# 1 Overordnet kravspecifikation for specialiserede indsatser for særligt udsatte unge

## 1.1 Udbuddets genstand

Formålet med indeværende del af kravspecifikationen er at beskrive de overordnede krav til beskæftigelsesindsats for de unge, der modtager tilbud efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats<sup>1</sup> via de specialiserede indsatser for særligt udsatte unge.

Aftalebilag 1 udgør sammen med et tilhørende Aftalebilag 1.1 kravspecifikation for udbuddet.

## 1.2 Formålet med udbuddets genstand

De specialiserede indsatser for særligt udsatte unge skal være med til at realisere Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets vision:

- "Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen skal med omsorg, inddragelse, tillid og høj faglighed skabe gode brugeroplevelser og hjælpe ledige københavnere i ordinære job og uddannelse for at sikre et værdigt forsørgelsesgrundlag, samt sikre integration af borgere med etnisk minoritetsbaggrund og andre minoriteter i det danske samfund og være en stærk samarbejdspartner for virksomhederne<sup>2</sup>".

De specialiserede indsatser for særligt udsatte unge tager udgangspunkt i Bekendtgørelse af lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (herefter "LAB") nr. 701 af 22. maj 2022<sup>3</sup> med senere ændringer samt tilhørende bekendtgørelser og vejledninger, der har til formål, at ledige borgere opnår selvforsørgelse ved at komme i arbejde eller uddannelse hurtigst muligt.

## 1.3 Pejlemærker i visionen ift. specialiserede indsatser for særligt udsatte unge

De specialiserede indsatser for særligt udsatte unge understøtter følgende pejlemærker i visionen:

- Opkvalificering og uddannelse: BIF<sup>4</sup> skal have fokus på opkvalificering og uddannelse som en vej til beskæftigelse. Ledige kan få de kompetencer, som er efterspurgt på arbejdsmarkedet, og dermed skabes et match mellem virksomhedernes behov og de ledige kompetencer
- Borgere i kanten af arbejdsmarkedet: BIF skal bruge den nuværende højkonjunktur til at hjælpe flere udsatte borgere til at være en del af arbejdsmarkedet. Når arbejdsgivere oplever mangel på arbejdskraft, kan det skabe et potentiale for andre og mere udsatte borgere kan komme ind på arbejdsmarkedet. Alternativt skal de pågældende borgere afklares til fleksjob eller førtidspension
- Fremtidens arbejdsmarked: BIF skal have blik for, hvilke kompetencer private og offentlige arbejdspladser efterspørger både nu og i den nære fremtid med henblik på at ledige borgere opkvalificeres med de efterspurgt kompetencer. Fx gør den stigende digitalisering i samfundet det

---

<sup>1</sup> [Bekendtgørelse af lov om en aktiv beskæftigelsesindsats \(retsinformation.dk\)](#)

<sup>2</sup> [Ny vision, pejlemærker og særlige fokusområder møde 4 | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)

<sup>3</sup> [Bekendtgørelse af lov om en aktiv beskæftigelsesindsats \(retsinformation.dk\)](#)

<sup>4</sup> BIF: Forkortelse for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, Københavns Kommune

stadig sværere at klare sig på arbejdsmarkedet uden digitale kompetencer. Også den grønne omstilling giver anledning til nye behov for kompetencer.

I forhold til pejlemærket om Fremtidens arbejdsmarked mht. grønne kompetencer kan der i øvrigt henvises til BIF's grønne strategi "Grønne jobs- grønne kompetencer" ift. at bidrage til at sikre arbejdskraft og kompetencer til den grønne omstilling<sup>5</sup>.

Herudover understøtter de specialiserede indsatser for særligt udsatte unge Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets indsatsplan for borgere med handicap / funktionsnedsættelse<sup>6</sup>, der er en del af Københavns Kommunes handicappolitik<sup>7</sup>.

#### 1.4 Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets aktiveringsstrategi for uddannelseshjælpsmodtagere

Mange af de unge, der modtager tilbud om Specialiserede indsatser for særligt udsatte unge, har et uddannelsespålæg, jf. også Aftalebilag 2.

Beskæftigelses- og Integrationsudvalget har den 22. august 2022 vedtaget ny aktiveringsstrategi for uddannelseshjælpsmodtagere<sup>8</sup>. Aktiveringsstrategien er trådt i kraft den 1. januar 2023.

Aktiveringsstrategien<sup>9</sup> skal sikre, at der gives det rette tilbud til de rette unge på det rette tidspunkt.

Aktiveringsstrategien har 4 satsninger:

- Unge skal hurtigt i uddannelse eller beskæftigelse
- Uafklarede unge skal så hurtigt, det er muligt, vælge uddannelse
- Unge skal ikke falde fra uddannelse
- Sociale- og personlige samt helbreds-mæssige forhold må ikke være en barriere for uddannelse eller beskæftigelse.

De specialiserede indsatser for særligt udsatte unge er en væsentlig del af realiseringen af de 4 satsninger.

#### 1.5 Den forventede udvikling på arbejdsmarkedet på sigt

De specialiserede indsatser for særligt udsatte unge skal have fokus på realistiske uddannelser og job. I tilrettelæggelse af motivering og opkvalificering til uddannelse og job 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>10</sup> som til velfærdsområderne<sup>11</sup>, så de unge motiveres, opkvalificeres og forankres i uddannelser / job, der så vidt muligt sikrer varig tilknytning til arbejdsmarkedet.

---

<sup>5</sup> [Arbejdskraft til grøn omstilling | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)

<sup>6</sup> Forventet behandlet af Beskæftigelses- og Integrationsudvalget i 1. halvår 2024

<sup>7</sup> [Handicappolitik \(2023-2026\) | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)

<sup>8</sup> [Ny aktiveringsstrategi for uddannelseshjælpsmodtagere fra 2023 | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)

<sup>9</sup> [699afbb9-9083-4127-af3a-8c52d7ddeaee-bilag-2.pdf \(kk.dk\)](#)

<sup>10</sup> [Fx Beskæftigelseseffekter af investeringer i den grønne omstilling \(kort version\) \(danskindustri.dk\)](#)

<sup>11</sup> [Økonomisk Analyse: Mekaniske fremskrivninger af udbud af og efterspørgsel efter velfærdsmedarbejdere \(fm.dk\)](#)

## 1.6 Organiseringen af indsatsen for udsatte unge i København, der er omfattet af indsats efter LAB

Det er Jobcenter København, der varetager indsatsen for udsatte unge omfattet af LAB, i samarbejde med andre forvaltninger i Københavns Kommune, bl.a. via Københavns Ungeindsats (KUI)<sup>12</sup>, og Region Hovedstaden.

For nogle særligt udsatte unge omfattet af LAB, er der behov for en specialiseret indsats, der rækker ud over den som leveres af Københavns Kommune og Region Hovedstaden.

I forhold til indsatsen for de unge samarbejder Jobcenter København med eksterne leverandører. Jobcenter København er i den sammenhæng Ordregiver.

Indeværende udbud omhandler en stor del af indsatsen for de særligt udsatte unge, via indgåelse af Rammeaftale om levering af beskæftigelsesindsats for de unge med et antal leverandører jf. udbudsbetingelserne.

## 1.7 Om Rammeaftalen

En Rammeaftale tildelt via indeværende udbud giver en ikke-eksklusiv ret til at levere ydelser i medfør af Rammeaftale.

Det betyder bl.a., at Ordregiver kan foretage anskaffelser af lignende ydelser omfattet af udbuddet hos tredjemand, fx via Enkeltkøb, mindre køb under udbudsgrænsen, forsøg og via nye udbud. Det er alene Ordregiver, der beslutter hvilket køb, der foretages. Alle enheder hos Ordregiver kan foretage køb af forløb på denne Rammeaftale.

## 1.8 Om de generelle krav

De generelle krav skal opfyldes sammen med de specifikke krav jf. Aftalebilag 1.1. De følgende krav er hermed gældende for alle indsatser for unge i tilbud via Rammeaftalen.

Kravene følger af bl.a. LAB:

- Kapitel 14 - Vejledning og opkvalificering
- Kapitel 26 - Mentorstøtte.

Kravspecifikationen for hver specialiseret forløb, jf. Aftalebilag 1.1, angiver hvilke typer af indsatser efter LAB, der udbydes.

## 1.9 De generelle krav

Alle aktiviteter i en indsats efter LAB, skal til enhver tid opfylde lovgivningens krav.

De generelle krav (skal) er:

- Et forløb skal altid understøtte den unges vej mod uddannelse og arbejde, herunder fleksjob, subsidært førtidspension

---

<sup>12</sup> [Københavns Ungeindsats - en enkel indgang for støtte til unge uden uddannelse eller job | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](https://www.kk.dk/kobenhavns-ungeindsats)

- Et forløb skal altid tilrettelægges således, at der tages udgangspunkt i den enkelte unges forudsætninger, behov og helbredstilstand
- Et forløb skal være et sammenhængende tilbud. Et forløb skal dermed have mindst én aktivitet efter LAB kap. 14 om ugen, og der må ikke være en uge uden aktivitet, medmindre den unge alene modtager mentorstøtte, i det den unge er vurderet midlertidig passiv jf. Bekendtgørelse af lov om aktiv socialpolitik (fremover "LAS") § 13
- Når en ung er i virksomhedsplacering efter LAB og/eller har lønnede timer (fx småjob<sup>13</sup>), indgår de som aktivitetstimer jf. Aftalebilag 5 via den differentierede timeprismodel som beskrevet i Aftalebilag 3. Der skal dog uændret være mindst én time LAB kap. 14 aktivitet i gennemsnit om ugen med den unge jf. ovenstående, og mere, hvis timetallet i virksomhedsplacering og/eller lønnede timer er mindre end det gennemsnitlige timetal om ugen i Ordren
- Det er et krav, at en ung kan optages løbende på tilbud, her forstået som at der som minimum er optag mindst 1 gang om ungen på et forløb
- Når det er nødvendigt, skal et forløb tilrettelægges således, at den unge samtidigt kan deltage i anden aktivitet som f.eks. behandling, ordinær uddannelse, arbejde og/eller lignende. Den unges deltagelse i sådanne nødvendige aktiviteter skal understøttes af forløbet. Ligeledes kan der i tilrettelæggelsen fx tages hensyn til at en ung deltager i frivillige sammenhænge
- Der kan alene foregå aktiviteter sammen med den unge i den unges hjem som led i én aktivitetstime, som Leverandøren modtager betaling for, hvis det sker som led i mentorstøtte
- En Leverandør kan bede en ung om at gennemføre aktiviteter i eget hjem, som i et forløb, fx finde virksomheder, som den unge fx gerne vil i praktik i, men det er frivilligt for den unge, og Leverandøren modtager ikke betaling herfor. Dvs. den unges aktiviteter i denne sammenhæng kan ikke indgå som aktivitetstimer i den unges forløb
- Når en ung er omfattet af LAB kap. 19 - Ressourceforløb, skal forløbet kunne anvendes som ressourceforløb
- Når en ung er omfattet af LAB kap. 21 - Revalidering, skal forløbet kunne anvendes som forrevalideringsforløb
- En mentor hos en leverandør skal være certificeret jf. Aftalebilag 5
- Mindst en psykolog<sup>14</sup> eller en psykiater skal være autoriseret. Øvrige tilknyttede psykologer kan være under autorisering jf. Aftalebilag 5 eller skal også være autoriseret
- Brug af måneds-/ugeskema for den unge. Den unge skal kende sine aktiviteter i den kommende periode. Den unge skal derfor have udleveret et måneds-/ugeskema for forløbet. Af skemaet skal ikke mindst individuelle timer fremgå klart. Et skema skal udleveres / modtages af borgeren senest 1 dag før nyt skema får virkning jf. Aftalebilag 5
- Leverandøren skal ved en ungs selvstændige aktivitet "ude af huset", fx hvis den unge er ude for at besøge en virksomhed mhp. virksomhedsplacering, angive dette i den unges skema, og skal følge op på om aktiviteten er gennemført som planlagt, fx ved kontakt til virksomheden, jf. pkt. 5 i Aftalebilag 5
- 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, henset til undervisningens indhold og karakter samt deltagernes mulighed for at opnå den optimale udbytte heraf
- For specialiserede indsatser er det gældende, at alle forløb skal omfatte afklaring af evt. ret for den unge til ydelse efter lovgivning om handicapkompenserende ordninger<sup>15</sup> og muligheder for særlig

---

<sup>13</sup> [Ansæt ledige i småjob | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)

<sup>14</sup> [Autorisationsordning for psykologer — Ankestyrelsen \(ast.dk\)](#)

<sup>15</sup> [Handicapkompenserende ordninger \(star.dk\)](#)



specialpædagogisk støtte<sup>16</sup> (SPS) ved start på uddannelse, hvis den unge skal påbegynde uddannelse efter forløbet

- For specialiserede indsatser er det tillige gældende, at alle forløb, der afsluttes til uddannelse, skal omfatte information til den unge om mulighederne for - og evt. rettighed til - at få bevilget mentorstøtte ved ansøgning herom til Ordregiver.

### **1.9.1** Kendskab til målgruppe(-r) og lovgivning

En Leverandør skal have kendskab til målgruppe(-r) omfattet af Rammeaftalen og relevant lovgivning, på beskæftigelsesområdet, og ift. tilgrænsende områder inden for undervisningslovgivningen, sociallovgivningen m.v.

En Leverandør skal som led heri også have kendskab til reglerne vedr. rehabiliteringsteam<sup>17</sup>. En Leverandørs skal på den baggrund løbende have fokus på at Leverandørens medarbejdere og hos underleverandører har indsigt i målgruppe(-r) omfattet af Rammeaftalen, lovgivninger m.v. samt har procedure, der sikre kvaliteten i levering af indsatsen for de unge omfattet af Rammeaftalen og i de rapporter, der afgives til Ordregiver.

### **1.9.2** Særligt om mentorstøtte jf. LAB

For at sikre, at formålet med mentorstøtte opfyldes, er det vigtigt, at der løbende er en så konkret kontakt, at der opbygges en støttende relation mellem mentor og den unge. Den direkte kontakt skal svare til de timer, som den unge er bevilget mentorstøtte.

Det er forudsat, at mentor løbende skal mødes med den unge, fx hos Leverandøren, på den unges uddannelsesinstitution, på den unges virksomhed, ude i byen eller hjemme hos den unge, hvis den unge er indforstået hermed. Bemærk at i de udbudte ydelser, LAB kap. 14, § 91 og LAB kap. 26, er det kun ved brug af LAB kap. 26 - Mentorstøtte, at kontakten med den unge kan foregå fysisk "1-1" med den unge i den unges eget hjem. Forløb efter LAB kap. 14, § 91 kan ikke foregå i den unges eget hjem.

Det aftales med den unge, hvor kontakten mht. mentorstøtte finder sted. Kontakten kan også, hvis helt særlige omstændigheder taler herfor, ske på anden vis, fx via telefon eller digitalt. Det bemærkes, at anden form for kontakt end fysisk kontakt er undtagelsen og kun må finde sted i enkeltstående tilfælde. Et eksempel kan være, at den unge er blevet indlagt eller er blevet indsat i fængsel.

### **1.9.3** Særligt om brug af psykolog / psykiater jf. LAB

Det er et krav, at der skal være mindst 1 psykolog eller psykiater med autorisation tilknyttet til Rammeaftalen ifm. levering af mestringsforløb. Øvrige psykologer, der er tilknyttet Rammeaftalen skal enten være autoriserede eller være under autorisering. Hvis en Leverandør kun har en med autorisation, enten selv eller via underleverandør, er det den autoriserede, der er faglig ansvarlig for mestringsforløb. Se også Aftalebilag 5.

---

<sup>16</sup> [Love og bekendtgørelser - SPS \(spsu.dk\)](https://spsu.dk)

<sup>17</sup> [Rehabiliteringsteam \(star.dk\)](https://star.dk)

En psykolog / psykiater må ikke yde behandling m.v. som led i de forløb, der er omfattet af Rammeaftalen. Evt. lægelige undersøgelser og behandling skal foregå i sundhedssystemet, fx hos den unges læge. Et mestringsforløb med psykolog/psykiater er aldrig et behandlingsforløb.

Hvis en Leverandør vurderer, at en ung har behov for behandling, skal Leverandøren bistå den unge med at komme i kontakt med egen læge / Regionens tilbud.

Det bemærkes, at Ordregiver som led i den samlede indsats for en ung, også kan bestille forskellige former for opgaver hos speciallæge etc. jf. lovgivningen herfor, men det er ikke opgaver omfattet af denne Rammeaftale. En Leverandør skal derimod altid koordinere den unges forløb i forhold til evt. samtidig deltagelse i lægefaglig udredning, behandling m.v. efter anden lovgivning, jf. også opstillingen af generelle krav i pkt. 2.2.

Individuelt uddannelses-/jobrettet mestringsforløb med psykolog / psykiater jf. kravspecifikation A.1 – A.3 kan bestilles selvstændig af Ordregiver som et tilbud efter LAB eller i tilknytning til et eller flere andre tilbud efter LAB. Hvis der er tale om tilknytning til et andet tilbud kan timetal / længde af et mestringsforløb tilpasses den unges anden indsats. Forløb med psykolog / psykiater er her et "add-on" tilbud for den unge. Det kan fx være tilfældet, når en ung har opbygget relation via anden indsats, og nu er motiveret for at mestre en personlig / social udfordring ift. at komme videre.

Når en ung deltager i et mestringsforløb med psykolog / psykiater er det væsentligt, at den unge samt dennes familie/værge m.v. forstår, at der ikke er tale om et behandlingstilbud, men et mestringsforløb jf. LAB kap. 14, § 91.

Hvis den unge har en fast konsulent tilknyttet, kan denne konsulent deltage i første og sidste time af mestringsforløbet mhp. overdragelse, fx som tre-partssamtale, hvis den unge er indforstået hermed. Øvrige timer i forløbet er "1-1".

Kravet om autorisation eller under uddannelse til autorisation jf. pkt. 2 skal hermed ikke ses i lyset af formål med et mestringsforløb, men i Ordregivers ønske om sikkerhed for at mestringsforløbet er forankret i et personale hos Leverandøren eller dennes underleverandører, der opfylder de kompetencekrav som en autorisation eller deltagelse i et autorisationsforløb kræver.

#### **1.9.4** Særligt om praktik under LAB kapitel 14

Der efterspørges med dette udbud *ikke* særligt tilrettelagte uddannelsesforløb. Det betyder at praktik ikke kan foretages efter LAB kap. 14, § 91, men skal ske efter LAB kap. 11 via VITAS, såfremt den unge har fundet en virksomhedspraktik jf. LAB kap. 11. Dvs. at betingelserne for brug af virksomhedspraktik jf. LAB kap. 11 skal være opfyldt.

Derimod kan aktiviteter ift. virksomheder jf. LAB kap. 14, § 91 fx omfatte besøg på virksomheder og virksomhedsforlagt indsats, hvor Leverandørens medarbejder eller medarbejder fra underleverandør, fx virksomheden, sammen med en eller flere unge gennemføre aktiviteter på virksomheden. Det bemærkes, at det er Leverandørens forsikring, der dækker de unge, der deltager i sådanne aktiviteter. Det er først, når en ung er i virksomhedspraktik efter LAB kap. 11, at Ordregiver har forsikringsansvaret. Hvis den unge er i tilbud efter LAB kap. 12 (løntilskud), er det arbejdsgiveren, der har forsikringsansvaret. Det betyder også at hvis en ung er i virksomhedspraktik jf. LAB kap. 11 og den unge samtidig deltager i virksomhedsforlagte aktiviteter jf. LAB kap. 14, § 91, så er det Ordregiver, der har ansvaret for det tidsrum,

hvor den unge er i virksomhedspraktik efter LAB kap. 11 jf. Mit plan / skema, mens det er Leverandøren, der har forsikringsansvaret, når den unge er i virksomhedsforlagt indsats jf. LAB kap.14, § 91 jf. Min plan / skema.

#### **1.9.5** Krav om CV jf. LAB

Alle borgere skal jf. LAB have et CV på Jobnet.

Leverandøren skal løbende bistå en ung i forløb med at udarbejde eller opdatere sit CV på Jobnet, fx mht. hvilke kompetencer en ung har opnået via fx en virksomhedsplacering og styrker / potentialer / interesser, der er afdækket sammen med den unge som led i den unges forløb.

#### **1.9.6** Krav om 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 målgruppe i uddannelse, arbejde, herunder fleksjob, eller subsidiært overgået til 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 erfaringsopsamling, herunder tema / temaer for erfaringsopsamlingen.

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>1819</sup>. Dvs. at erfaringsopsamlingen offentliggøres.

#### **1.9.7** Intensitet i en Ordre

De unge har ofte forskellige udfordringer og vil derfor kunne deltage i aktiviteter i forskelligt omfang i et forløb. Det er Leverandøren, der tilrettelægger den unges forløb for og med den unge, jf. Ordren. Timetal kan hermed variere ugentligt, så længe det samlede timetal leveres inden for Ordrens periode og betingelserne jf. 2.2 er overholdt.

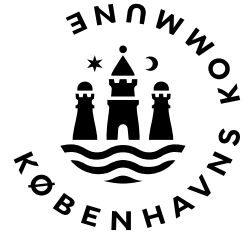
#### **1.9.8** Parallelle aktiviteter i forløbet for en ung efter LAB

Når en ung er i en virksomhedsplacering jf. LAB kap. 11 eller kap. 12 eller har lønnede timer (fx småjob), samtidig med at den unge er i et forløb efter LAB kap. 14, § 91 og inden for Ordrens leveringsperiode, skal Leverandørens uagtet varetage LAB kap. 14 forløbet for den unge jf. Ordren.

---

<sup>18</sup> Erfaringsopsamlinger 2022: [Erfaringsopsamlinger | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)

<sup>19</sup> Beskæftigelses- og Integrationsudvalgets behandling af erfaringsopsamlinger 2022: [Erfaringsopsamlinger 2022 fra leverandører af beskæftigelsesindsats | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)



# Aftalebilag 1.1

## Kravsifikation for

**Specialiseret helhedsorienteret  
tilgang til progression mod  
uddannelse og job for unge med  
forskellige kognitive, psykiske  
og/eller sociale udfordringer, evt.  
komorbiditet**

# 1 **Kravspecifikation for specialiseret helhedsorienteret tilgang til progression mod uddannelse og job for unge med forskellige kognitive, psykiske og/eller sociale udfordringer, evt. komorbiditet**

## 1.1 Målgruppen

Målgruppen er primært unge under 30 år med forskellige kognitive, psykiske og/eller sociale udfordringer ift. uddannelse og job jf. målgruppebeskrivelsen, Aftalebilag 2, herunder uafklarede, der skal:

- Afklares, motiveres og opkvalificeres til at påbegynde uddannelse
- Afklares ift. funktionsevne mhp. bidrag til forelæggelse for Rehabiliteringsteam<sup>1</sup>
- Afklares, motiveres og opkvalificeres til arbejde, herunder fleksjob.

## 1.2 Formål med specialiserede indsatser

Formålet med specialiserede indsatser er at understøtte den unges progression mod realistisk uddannelse, f.eks. erhvervsgrunduddannelse (EGU), eller afklaring og opkvalificering til at varetage job, fleksjob, lønnede timer, småjob etc., herunder brug af handicapkompenserende redskaber, der understøtter den unges fastholdelse i uddannelse og job.

Der skal arbejdes med metoder, aktiviteter og redskaber, der sikrer klare rammer og tryghed i progressionen for den enkelte unge, samtidig med at den unge får mulighed for at indgå i fællesskab(-er), som led i opkvalificering til at indgå i et uddannelsesmiljø/arbejdsfællesskab.

Koordination og tværgående samarbejde med, for og om den unge, herunder ift. regionens tilbud, den unges egen læge, andre kommunale tilbud og civilsamfundet, skal være en integreret del af indsatsen.

## 1.3 Forløb for de unge

Det er alene de aktiviteter, der fremgår af løsningsbeskrivelsen, Aftalebilag 4, der skal indgå i et forløb.

Aktiviteter i et forløb skal anvende fleksibelt og i forhold til den unges ønsker, forudsætninger og muligheder. Det er således kun de enkelte relevante aktiviteter, der skal anvendes ud fra en vurdering af den unge.

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

## 1.4 Krav ift. handicapkompenserede ordninger og specialpædagogisk støtte

For specialiserede indsatser er det gældende, at alle forløb skal omfatte afklaring af evt. behov for, herunder evt. ret for den unge til ydelse efter lovgivning om handicapkompenserende ordninger<sup>2</sup> og mulighederne for specialpædagogisk støtte<sup>3</sup> ved start på uddannelse, hvis den unge skal påbegynde uddannelse efter sit forløb.

---

<sup>1</sup> [Rehabiliteringsteam \(star.dk\)](#)

<sup>2</sup> [Handicapkompenserende ordninger \(star.dk\)](#)

<sup>3</sup> [Forside - SPS \(spsu.dk\)](#)

### 1.5 Krav om information til den unge om mulighederne for mentorstøtte ved start på uddannelse

For specialiserede indsatser er det gældende for alle forløb, at hvis en ung afsluttes til uddannelse, skal den unge informeres om mulighederne for mentorstøtte - og evt. ret hertil - jf. lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB) og ydes støtte til at søge jobcentret herom, hvis den unge ønsker dette.

### 1.6 Varighed og timetal for forløb

For alle forløb med undtagelse af forløbet "Den gode plan" er det gældende, at de skal kunne bestilles for 2 - 52 uger ad gangen og for ½ - 37 timer om ugen, medmindre andet fremgår under beskrivelsen af forløbets varighed og timetal som krav.

Det bestilte antal timer er et gennemsnit for forløbsperioden, og kan tilrettelægges inden for Ordrens periode, ud fra leverandørens vurdering af den unges progression mod uddannelse, arbejde m.v.

De forventede varigheder og timetal for forløbene ved Rammeaftalens ikrafttrædelse, fremgår af beskrivelserne under hver type af forløb.

For forløbet "Den gode plan" er det gældende, at forløbet afsluttes, når der er afholdt tre-partssamtale. Se i øvrigt også Aftalebilag 3 mht. betalingsbetingelserne for forløbet "Den gode plan".

## **2 Typer af forløb**

Specialiserede indsatser omfatter følgende typer af forløb.

### 2.1 Den gode plan

#### **2.1.1** Formål med forløbet "Den gode plan"

Forløbet har til formål at afklare og motivere den unge via individuel afklaring og vejledning mhp. at udarbejde bidrag til den unges "Min plan" i forhold til mål og delmål for videre progression mod uddannelse eller arbejde.

#### **2.1.2** Del-målgruppe for forløbet "Den gode plan"

Forløbet er for unge, der ikke tidligere har haft en sag i jobcentret, eller hvor der vurderes behov for uddybende afklaring og vejledning mhp. at udarbejde bidrag til den unges "Min plan".

#### **2.1.3** Krav til forløbet "Den gode plan"

Forløbet skal være et særligt tilrettelagt projekt jf. LAB kap. 14, § 91 - Øvrig vejledning og opkvalificering.

Forløbet skal ydes i 1 til 1 relation mht. samtaler frem til tre-partssamtalen.

Forløbet skal omfatte:

- Mindst 3 individuelle samtaler, med en samlet varighed på mindst 3 timer
- En tre-partssamtale mellem den unge, den unges kontaktperson hos leverandøren og den unges konsulent fra jobcentret mhp. revision af den unges "Min plan" med en varighed på 1 time.

Hvordan et forløb tilrettelægges ud fra denne kravspecifikation, skal angives i løsningsbeskrivelsen, Aftalebilag 4.

#### Forslag til tilrettelæggelse af forløbet

Forløbet *kan* f.eks. tilrettelægges ud fra nedenstående ramme:

- Afklaring- og vejledningssamtaler ift. uddannelse og job.

#### Forslag til aktiviteter i forløbet

Følgende aktiviteter *kan* f.eks. indgå i forløbet:

- Afklaring af den unges motivation for uddannelse og job
- Understøtte den unge i at komme med aktivt bidrag til den unges "Min plan"
- Støtte den unge i at påbegynde uddannelse eller arbejde.

#### **2.1.4** Varighed og timetal for forløbet "Den gode plan"

Et forløb bestilles med en typisk længde på 8 uger. Forløbet afsluttes når tre-partssamtalen er gennemført. Det typiske timetal for et forløb er 4 timer i gennemsnit.

### 2.2 Individuel støtte til uddannelse og job

#### **2.2.1** Formål med forløbet "Individuel støtte til uddannelse og job"

Formålet er via individuel afklaring og vejledning at bistå den unge med at opnå eller fastholde progression mod de fastsatte mål mht. uddannelse/arbejde, og delmål i den unges "Min plan".

#### **2.2.2** Del-målgruppe for forløbet "Individuel støtte til uddannelse og job"

Forløbet er primært for unge, der på grund af personlige, sociale og/eller helbredsmæssige kun i meget begrænset omfang formår at deltage i et mere intensivt forløb efter LAB eller er unge, der ikke har behov for et mere intensivt forløb, fordi de f.eks. afventer forvaltningsafgørelse (rehabiliteringsmøde) eller optag på uddannelse.

#### **2.2.3** Krav til forløbet "Individuel støtte til uddannelse og job"

Forløbet skal være et særligt tilrettelagt projekt jf. LAB kap. 14, § 91 - Øvrig vejledning og opkvalificering.

Forløbet skal ydes i 1 til 1 relation, og kan ikke ydes i gruppesammenhæng.

Hvordan et forløb tilrettelægges ud fra denne kravspecifikation, skal angives i løsningsbeskrivelsen, Aftalebilag 4.

#### Forslag til tilrettelæggelse af forløbet

Forløbet *kan* f.eks. tilrettelægges ud fra nedenstående ramme:

- Afklaring- og vejledningssamtaler ift. at fastholde progression mod de fastsatte mål og delmål i den unges "Min plan".

#### Forslag til aktiviteter i forløbet

Følgende aktiviteter *kan* f.eks. indgå i forløbet:

- Afklaring af den unges uddannelsesmæssige og arbejdsmæssige potentiale i forhold til den unge helbredsmæssige formåen, hvilke timetal den unge magter og den unges eventuelle skånebehov
- Samarbejde med Børne- og Ungdomsforvaltningen, herunder Ungdommens Uddannelsescenter, STU-/EGU-/UU-vejleder om den unge
- Samarbejde med den unges egen læge og regionale behandlingstilbud
- Samarbejde med Københavns Ungeindsats<sup>4</sup> (KUI), herunder evt. ungeguide
- Samarbejde med Socialforvaltningen, herunder handicapcenter
- Støtte den unge i at påbegynde uddannelse eller arbejde
- Understøtte den unge i at håndtere evt. barriere for uddannelse og arbejde.

#### **2.2.4** Varighed og timetal for forløbet "Individuel støtte til uddannelse og job"

Et forløb bestilles typisk for 8 uger. Det typiske timetal er ½ - 1 time om ugen i gennemsnit.

### 2.3 Uddannelses-/jobrettet indsats

#### **2.3.1** Formål med forløbet "Uddannelses-/jobrettet indsats"

Forløbet har til formål at den unge påbegynder uddannelse, herunder brobygning til uddannelse eller kommer i arbejde, herunder fleksjob, i overensstemmelse med den unges mål, uddannelse / arbejde og delmål i den unges "Min plan".

#### **2.3.2** Del-målgruppe for forløbet "Uddannelses-/jobrettet indsats"

Forløbet er primært for unge, der skal afklares, motiveres og opkvalificeres til at:

- Påbegynde ordinær erhvervskompetence uddannelse eller brobygning hertil, eller
- Komme i arbejde, herunder fleksjob.

#### **2.3.3** Krav til forløbet "Uddannelses-/jobrettet indsats"

Forløbet skal være et særligt tilrettelagt projekt jf. LAB kap. 14, § 91 - Øvrig vejledning og opkvalificering.

Hvordan et forløb tilrettelægges ud fra denne kravspecifikation, skal angives i løsningsbeskrivelsen, Aftalebilag 4.

#### Forslag til tilrettelæggelse af forløbet

Forløbet *kan* f.eks. tilrettelægges ud fra nedenstående ramme:

---

<sup>4</sup> [Københavns Ungeindsats - en enkel indgang for støtte til unge uden uddannelse eller job | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](https://www.kk.dk/kobenhavns-ungeindsats)



- Afklaring- og vejledningssamtaler ift. uddannelse og job
- Forløb i mindre grupper mhp. vejledning, motivering og opkvalificering ift. at påbegynde uddannelse eller arbejde, evt. via interne værksteder/funktioner hos leverandøren eller virksomhedsforlagt
- Bistand til den unge ift. at finde en relevant virksomhedsplacering som led i progression mod uddannelse / arbejde.

### Forslag til aktiviteter i forløbet

Følgende aktiviteter *kan* f.eks. indgå i forløbet:

- Afklaring af den unges uddannelsesmæssige og arbejdsmæssige potentiale i forhold til den unge helbredsmæssige formåen, hvilke timetal den unge magter og den unges eventuelle skånebehov
- Besøg og forlagt undervisning på virksomheder
- Besøg og/eller forlagt undervisning på uddannelsesinstitutioner
- Bidrag til afdækning af kvalifikationer og eventuelle kompensationsmuligheder i forhold til den unges mål
- Forberede den unge til uddannelse, f.eks. ved at den unge som led i forløbet følger undervisningen i et ordinært fag eller i et værksted på en uddannelsesinstitution
- Information om brancher, der har gode jobmuligheder for de unge i målgruppe
- Samarbejde med Børne- og Ungdomsforvaltningen, herunder Ungdommens Uddannelsescenter, STU-/EGU-/UU-vejleder om den unge
- Samarbejde med den unges egen læge og regionale behandlingstilbud
- Samarbejde med Københavns Ungeindsats<sup>5</sup> (KUI), herunder evt. ungeguide
- Samarbejde med Socialforvaltningen, herunder handicapcenter
- Studieteknikker
- Støtte den unge i afgivelse af ansøgninger, f.eks. i forhold til personlig assistance, hjælpemidler m.v. efter LAB og lov om compensation til handicappede i erhverv m.v.
- Støtte den unge i afgivelse af evt. ansøgninger ift. ydelser m.v. efter anden lovgivning
- Støtte den unge i at meste personlige, psykiske, psykiatriske og/eller sociale problemstillinger
- Støtte den unge i at opsøge frivillige rådgivninger, deltage i frivillige foreningsaktiviteter m.v.
- Støtte den unge i at påbegynde uddannelse eller arbejde
- Støtte den unge i at søge/finde bolig
- Støtte den unge ift. valg af realistisk uddannelse, der kan sikre den unges selvforsørgelse på sigt jf. Arbejdsmarkedsbalancen<sup>6</sup> og mere langsigtede prognoser for mangel på arbejdskraft, herunder de unges kendskab til adgangskrav, bl.a. ved overgang fra grundforløb til hovedforløb på erhvervsuddannelse, mulighederne for at få en uddannelsesaftale / adgang til skolepraktik under hovedforløbet og støtte i forhold til ansøgninger i forbindelse med valg af uddannelse
- Støtte den unge til at finde – og blive i – virksomhedsplacering med henblik på afklaring af og motivering for valg af uddannelse, herunder forebyggelse af praksischock, og muligheden for at virksomheden vil indgå uddannelsesaftale med den unge eller ansætte den unge i understøttet job, herunder lønnede timer, småjob, eller flexjob
- Understøtte den unge i at håndtere evt. barriere for uddannelse og arbejde.

---

<sup>5</sup> [Københavns Ungeindsats – en enkel indgang for støtte til unge uden uddannelse eller job | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)

<sup>6</sup> [Arbejdsmarkedsbalancen](#)

### **2.3.4** Varighed og timetal for forløbet "Uddannelses-/jobrettet indsats"

Et forløb bestilles typisk for 8 uger. Det typiske timetal er 5 timer om ugen i gennemsnit.

## **2.4** Funktionsafklaring

### **2.4.1** Formål med forløbet "Funktionsafklaring"

Forløbet har til formål at afklare og udvikle den unges funktionsevne ift. uddannelse og/eller arbejde, eller med henblik på vurdering af fremtidig forløb, herunder udarbejdelse af bidrag til rehabiliteringsplanens forberedende del (forberedende plan), jf. LAB kapitel 8, § 44 jf. mål, uddannelse/job og delmål i den unges "Min plan".

### **2.4.2** Delmålgruppe for forløbet "Funktionsafklaring"

Forløbet er primært for unge, der skal have afklaret, beskrevet og udviklet deres funktionsevne mhp. uddannelse, arbejde eller videre forløb.

### **2.4.3** Krav til forløbet "Funktionsafklaring"

Forløbet skal være et særligt tilrettelagt projekt jf. LAB kap. 14, § 91 - Øvrig vejledning og opkvalificering, evt. som virksomhedsforlagt indsats, hvis borgeren samtidig er i LAB kap. 11 - virksomhedspraktik og/eller ordinært arbejde, fx lønnede timer (fx småjob) og/eller ordinær uddannelse, evt. i kombination med andre aktiviteter jf. LAB.

Afklaringen af den unges arbejdsevne skal foretages i forhold til det brede arbejdsmarked, og der skal som led i forløbet tages stilling til, hvorvidt handicapkompenserende ordninger, herunder hjælpemidler, personlig assistance etc., kan øge den unges funktionsevne.

Der skal som led i forløbet foretages en bred beskrivelse af den unges funktionsniveau og arbejdsevne, omfattende:

- Arbejdstempo, overblik, evt. skånebehov og reel effektiv arbejdstid?
- Under hvilke forudsætninger opgaver kan varetages? Og varetages de på lige fod med andre?
- Hvordan modtages introduktion til nye opgaver og hvordan bliver de efterfølgende løst
- Hvordan er hukommelse, koncentration, samarbejde og selvstændighed?
- Funktionsniveau i dagligdagen? Hvordan hænger uddannelse eller job sammen med den unges dagligdag, herunder konkret beskrivelse af, hvordan hverdagen fungerer
- Hvilke ressourcer/kompetencer kan anvendes i en uddannelses- og/eller arbejdssituation.

På basis heraf skal funktionsafklaringen også omfatte:

- Mulighederne for at udvikle arbejdsevnen
- Via konkrete beskrivelser af funktionsniveau, skånebehov og støttebehov/-muligheder, beskrive og sandsynliggøre mulighederne for at den unge kan komme videre i uddannelse eller beskæftigelse, herunder lønnede timer, småjob eller fleksjob
- Beskrivelse af behov for støtteforanstaltninger og kompenserende ordninger fremadrettet.

Hvordan et forløb tilrettelægges ud fra denne kravspecifikation, skal angives i løsningsbeskrivelsen, Aftalebilag 4.

#### Forslag til tilrettelæggelse af forløbet

Forløbet *kan* f.eks. tilrettelægges ud fra nedenstående ramme:

- Afklaringen sker individuelt eller i mindre gruppe på fx virksomhed(-er), uddannelsesinstitution(-er) og/eller egne værksted(-er)
- Bistand til den unge ift. at finde en relevant virksomhedsplacering/job/påbegynde uddannelse parallelt med funktionsafklaringen.

#### Forslag til aktiviteter i forløbet

Følgende aktiviteter *kan* f.eks. indgå i forløbet:

- Samarbejde med Børne- og Ungdomsforvaltningen, herunder Ungdommens Uddannelsescenter, STU-/EGU-/UU-vejleder om den unge
- Samarbejde med den unges egen læge og regionale behandlingstilbud
- Samarbejde med Københavns Ungeindsats<sup>7</sup> (KUI), herunder evt. ungeguide
- Samarbejde med Socialforvaltningen, herunder handicapcenter
- Støtte den unge i afgivelse af ansøgninger, f.eks. i forhold til personlig assistance, hjælpemidler m.v. efter LAB og lov om compensation til handicappede i erhverv m.v.
- Støtte den unge i afgivelse af evt. ansøgninger ift. ydelser m.v. efter anden lovgivning
- Støtte den unge i at meste personlige, psykiske, psykiatriske og/eller sociale problemstillinger
- Støtte den unge i at opsøge frivillige rådgivninger, deltage i frivillige foreningsaktiviteter m.v.
- Støtte den unge i at påbegynde uddannelse eller arbejde
- Støtte den unge i at søge/finde bolig
- Støtte den unge ift. valg af realistisk uddannelse, der kan sikre den unges selvforsørgelse på sigt jf. Arbejdsmarkedsbalancen<sup>8</sup> og mere langsigtede prognoser for mangel på arbejdskraft, herunder de unges kendskab til adgangskrav, bl.a. ved overgang fra grundforløb til hovedforløb på erhvervsuddannelse, mulighederne for at få en uddannelsesaftale / adgang til skolepraktik under hovedforløbet og støtte i forhold til ansøgninger i forbindelse med valg af uddannelse
- Støtte den unge til at finde – og blive i – virksomhedsplacering med henblik på afklaring af funktionsevne, motivering for valg af uddannelse, herunder forebyggelse af praksischock, og muligheden for at virksomheden vil indgå uddannelsesaftale med den unge eller ansætte den unge i understøttet job, herunder lønnede timer, småjob, eller flexjob
- Understøtte den unge i at håndtere evt. barriere for uddannelse og arbejde.

#### **2.4.4** Varighed og timetal for forløbet "Funktionsafklaring"

Et forløb bestilles typisk for 8 uger. Det typiske timetal er 5 timer om ugen.

---

<sup>7</sup> [Københavns Ungeindsats – en enkel indgang for støtte til unge uden uddannelse eller job | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)

<sup>8</sup> [Arbejdsmarkedsbalancen](#)

## 2.5 Individuelt uddannelses-/jobrettet mestringsforløb med psykolog / psykiater

### **2.5.1** Formålet med forløbet "Individuelt uddannelses-/jobrettet mestringsforløb med psykolog / psykiater"

Formålet med forløbet er at bistå den unge til at mestre individuelle udfordringer, der virker som en barriere ift. den unges progression mod uddannelse eller job jf. mål og delmål i den unges "Min plan".

### **2.5.2** Delmålgruppe for forløbet "Individuelt uddannelses-/jobrettet mestringsforløb med psykolog / psykiater"

Forløbet er primært for unge, der har behov for individuel hjælp til mestring af personlige, psykiske og/eller sociale udfordringer, der står i vejen for den unges progression mod uddannelse eller arbejde.

### **2.5.3** Krav til forløbet "Individuelt uddannelses-/jobrettet mestringsforløb med psykolog / psykiater"

Forløbet skal være et særligt tilrettelagt projekt jf. LAB kap. 14, § 91 - Øvrig vejledning og opkvalificering.

Forløbet skal ydes i 1 til 1 relation. Den unges konsulent fra leverandøren kan deltage i første og sidste time af forløbet mhp. overlevering, hvis der er behov herfor. Se også Aftalebilag 5 mht. krav til psykolog(-er).

Der må ikke foretages undersøgelser, diagnosticering eller behandling. Der skal udelukkende gives støtte og hjælp til mestring af den / de konkrete udfordringer, den unge måtte have, så den unge kan blive i stand til at gå i gang med en uddannelse eller starte i et job, herunder fleksjob.

Hvordan et forløb tilrettelægges ud fra denne kravspecifikation, skal angives i løsningsbeskrivelsen, Aftalebilag 4.

### Forslag til tilrettelæggelse af forløbet

Forløbet *kan* f.eks. tilrettelægges ud fra nedenstående ramme:

- Afklarings- og vejledningssamtaler ift. håndtering af barriere for uddannelse og job.

### Forslag til aktiviteter i forløbet

Følgende aktiviteter *kan* f.eks. indgå i forløbet:

- Hjælp til udvikling af strategier til at håndtere sin hverdag ift. uddannelse eller job, og de udfordringer, der er her
- Psykoedukation mhp. at leve med udfordringer, herunder opnå et højere selvoplevet funktionsniveau
- Støtte den unge i at påbegynde uddannelse eller arbejde
- Støtte den unge til at etablere kontakt til egen læge / den regionale psykiatri, hvis der unge indikerer behov herfor.

### **2.5.4** Varighed og timetal for forløbet "Individuelt uddannelses-/jobrettet mestringsforløb med psykolog / psykiater"

Et forløb bestilles typisk for 10 uger. Det typiske timetal er ½ time om ugen.

## 2.6 Mentorstøtte

### 2.6.1 Formålet med forløbet "Mentorstøtte"

Formålet med forløbet er at fremme, at den unge kan opnå eller fastholde aktiviteter, tilbud, ordinær uddannelse, ansættelse i fleksjob eller ordinær ansættelse jf. mål, uddannelse/job, og delmål i den unges "Min plan".

### 2.6.2 Delmålgruppe for forløbet "Mentorstøtte"

Mentorstøtte er et forløb for unge jf. LAB kap. 26 mhp. fastholdelse eller blive støttet til at påbegynde en aktivitet, f.eks. et tilbud, en uddannelse eller et job.

### 2.6.3 Krav til forløbet "Mentorstøtte"

Forløbet skal være et forløb efter LAB kap. 26 – Mentorstøtte.

Forløbet skal ydes i 1 til 1 relation.

Hvordan et forløb tilrettelægges ud fra denne kravspecifikation, skal angives i løsningsbeskrivelsen, Aftalebilag 4.

#### Forslag til tilrettelæggelse af forløbet

Forløbet *kan* f.eks. tilrettelægges ud fra nedenstående ramme:

- Samtaler, der kan foregå i den unges eget hjem og/eller møde ude i byen
- Mentorstøtte ift. fastholdelse på skole, virksomhed eller tilbud gennemføres som udgangspunkt på skolen, virksomheden eller tilbuddet, medmindre den unge ikke ønsker dette.

#### Forslag til aktiviteter i forløbet

Følgende aktiviteter *kan* f.eks. indgå i forløbet:

- Besøg på uddannelsesinstitutioner
- Besøg på virksomheder
- Bidrag til afdækning af de unges ressourcer, herunder helbredsafklaring
- Bidrag til afdækning af kvalifikationer og eventuelle kompensationsmuligheder i forhold til den unges mål og delmål i Min plan
- Samarbejde med Børne- og Ungdomsforvaltningen, herunder Ungdommens Uddannelsescenter, STU-/EGU-/UU-vejleder om den unge
- Samarbejde med den unges egen læge og regionale behandlingstilbud
- Samarbejde med Københavns Ungeindsats<sup>9</sup> (KUI), herunder evt. ungeguide
- Samarbejde med Socialforvaltningen, herunder handicapcenter
- Sikre at den unges evt. skånebehov tilgodeses
- Sikre den unges fremmøde - og fastholdelse - i tilbud, virksomhedsplacering, uddannelsesinstitution etc., herunder som "transportmentor"

---

<sup>9</sup> [Københavns Ungeindsats - en enkel indgang for støtte til unge uden uddannelse eller job | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)

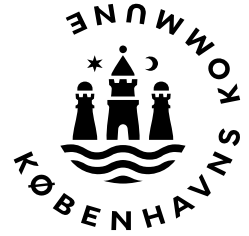
- Støtte den unge i afgivelse af ansøgninger, f.eks. i forhold til personlig assistance, hjælpemidler m.v. efter LAB og lov om kompensation til handicappede i erhverv m.v.
- Støtte den unge i afgivelse af evt. ansøgninger ift. ydelser m.v. efter anden lovgivning
- Støtte den unge i at finde job, herunder lønnede timer, småjob eller fleksjob
- Støtte den unge i at mestre personlige, psykiske, psykiatriske og/eller sociale problemstillinger
- Støtte den unge i at opsøge frivillige rådgivninger, deltage i frivillige foreningsaktiviteter m.v.
- Støtte den unge i at påbegynde uddannelse eller arbejde
- Støtte den unge i at søge/finde bolig
- Støtte den unge i at udarbejde strategier ift. at mestre hverdagen, herunder ift. f.eks. funktionsnedsættelse, studieliv, arbejdsliv, personlig fremtræden, impuls kontrol, konflikthåndtering, indgåelse i uddannelsesmiljø / arbejdsfællesskaber samt hverdags- og månedsøkonomi, herunder at lægge et budget og holde det
- Støtte den unge ift. valg af realistisk uddannelse, der kan sikre den unges selvforsørgelse på sigt jf. Arbejdsmarkedsbalancen<sup>10</sup> og mere langsigtede prognoser for mangel på arbejdskraft, herunder de unges kendskab til adgangskrav, bl.a. ved overgang fra grundforløb til hovedforløb på erhvervsuddannelse, mulighederne for at få en uddannelsesaftale / adgang til skolepraktik under hovedforløbet og støtte i forhold til ansøgninger i forbindelse med valg af uddannelse
- Støtte den unge til at finde - og blive i - virksomhedsplacering med henblik på afklaring af og motivering for valg af uddannelse, herunder forebyggelse af praksischock, og muligheden for at virksomheden vil indgå uddannelsesaftale med den unge eller ansætte den unge i understøttet job, herunder lønnede timer, småjob, eller flexjob
- Understøtte den unge i at håndtere evt. barriere for uddannelse og arbejde.

#### **2.6.4** Varighed og timetal for forløbet "Mentorstøtte"

Et forløb bestilles typisk for 26 uger. Det typiske timetal er 1 time om ugen.

---

<sup>10</sup> [Arbejdsmarkedsbalancen](#)



# Aftalebilag 2

## Målgruppebeskrivelse

for

**Specialiserede indsatser for særligt  
udsatte unge**

## Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Målgruppebeskrivelse for Specialiserede indsatser for særligt udsatte unge</b>	<b>3</b>
1.1	Overordnet målgruppe	3
1.2	Ordregivers estimat af behov for helårspladser	6
<b>2</b>	<b>Eksempler på profiler ift. unge, der kan modtage tilbud via de Specialiserede indsatser for særligt udsatte unge</b>	<b>6</b>



## 1 Målgruppebeskrivelse for Specialiserede indsatser for særligt udsatte unge

### 1.1 Overordnet målgruppe

Udbuddet omfatter særligt udsatte unge i følgende målgrupper jf. lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB) § 6, stk.:

- 5) Aktivitetsparate personer under 30 år uden en erhvervskompetencegivende uddannelse, som modtager uddannelseshjælp eller overgangsydelse efter lov om aktiv socialpolitik, og som ikke er omfattet af introduktionsprogrammet efter integrationsloven
- 8) Personer i ressourceforløb efter kapitel 19
- 10) Personer i revalideringsforløb efter kapitel 21, bortset fra personer i for-revalidering omfattet af nr. 6 (sygedagpengemodtagere)

Det bemærkes at de unge kan skifte målgruppe under deres forløb, som led i deres progression.

Herudover kan der være tale om:

- Et mindre antal borgere under 30 år omfattet af andre målgrupper i LAB
- Et mindre antal borgere over 30 år, omfattet af andre målgrupper i LAB, hvor borgeren skal afklares, motiveres og evt. opkvalificeres i forhold til uddannelse. Herudover unge, der er fyldt 30 år under forløb hos leverandøren og hvor det vurderes hensigtsmæssigt, at borgeren fortsætter.

Det kan blive tilfældet, hvis Ordregiver (Jobcenter København) vurderer, at et tilbud, der ellers er målrettet borgere under 30 år, er relevant og med fordel kan gennemføres af borgeren.

Følgende tabel 1 viser målgruppen omfattet af udbuddet overordnet, baseret på jobindsats.dk.

Mange af de unge omfattet af tabel 1, vil være i andre tilbud end de tilbud, der er omfattet af indeværende udbud, ligesom der vil være unge, der er mellem tilbud eller er midlertidigt passive. Tabel 1 skal hermed alene anses for en indikation af målgruppen.

**Table 1 - Overview of essential target groups of young people under 30 years, covered by law on an active employment initiative, September 2023**

<b>Målgruppe</b>	<b>Antal fuldtidspersoner</b>
6.5: Aktivitetsparate unge med uddannelsespålæg	1.754
6.8: Unge i ressourceforløb	158
6.10: Unge i (for- og)revalidering	5
<b>I alt</b>	<b>1.917</b>

Kilde: Jobindsats.dk den 24. oktober 2023.

Following tables show the distribution of the active young people with education, full-time persons, regarding distribution in age groups, gender and origin mhp. highlighting of the primary target group for the offer.

**Table 2 - Active young people with education, full-time persons, distributed by gender, number and share, September 2023**

<b>Køn</b>	<b>Antal fuldtidspersoner i antal</b>	<b>Andel fuldtidspersoner i pct.</b>
Kvinder	856	49 %
Mænd	898	51 %
<b>I alt</b>	<b>1.754</b>	<b>100 %</b>

Kilde: Jobindsats.dk den 24. oktober 2023.

**Tabel 3 - Aktivitetsparate unge med uddannelsespålæg, fuldtidspersoner, fordelt på aldersgrupper, antal og andel, september 2023**

<b>Alder</b>	<b>Antal fuldtidspersoner i antal</b>	<b>Andel fuldtidspersoner i pct.</b>
16-19 år	196	10 %
20-24 år	798	46 %
25-29 år	760	44 %
<b>I alt</b>	<b>1.754</b>	<b>100 %</b>

Kilde: Jobindsats.dk den 24. oktober 2023.

**Tabel 4 - Aktivitetsparate unge med uddannelsespålæg, fuldtidspersoner, fordelt på herkomst, antal og andel, september 2023**

<b>Herkomst</b>	<b>Antal fuldtidspersoner i antal</b>	<b>Andel fuldtidspersoner i pct.</b>
Personer med dansk oprindelse	1.444	82 %
Indvandrere fra vestlige lande	26	1 %
Efterkommere fra vestlige lande	13	1 %
Indvandrere fra ikke-vestlige lande	42	2 %
Efterkommere fra ikke-vestlige lande	230	13 %
<b>I alt</b>	<b>1.754</b>	<b>100 %</b>

Kilde: Jobindsats.dk den 24. oktober 2023.

Som det fremgår af tabel 2 - 4 er der blandt de aktivitetsparate unge med uddannelsespålæg nogenlunde lige mange kvinder / mænd, mens der mht. alder er en lille gruppe af de yngste og nogenlunde lige store grupper af unge under/over 24 år. Endelig har langt de fleste unge i målgruppen dansk oprindelse.

## 1.2 Ordregivers estimat af behov for helårspladser

Følgende tabel 5 viser Ordregivers estimat af antal unge omfattet af udbuddet, opgjort på helårspladser. Det bemærkes, at da en helårsplads er fordelt på tilbud til flere unge, og at de unge er i tilbud på forskellige tidspunkter, kan det ikke forventes at der er en jævn strøm af Ordre. Det er typisk gældende at der er flere Ordre i foråret, ikke mindst ift. opkvalificering til studiestart august / september i året. Det bemærkes, at det udelukkende er Ordregivers estimat, og dermed ikke udtryk for et minimumskøb. En Leverandør er ikke garanteret køb på sin Rammeaftale.

**Tabel 5 - Estimeret efterspørgsel af helårspladser på udbuddet, baseret på køb 2022**

<b>Udbuddet</b>	<b>Estimeret antal helårspladser</b>
Specialiseret helhedsorienteret tilgang til progression mod uddannelse og job for unge med forskellige kognitive, psykiske og/eller sociale udfordringer	225-285

## 2 **Eksempler på profiler ift. unge, der kan modtage tilbud via de Specialiserede indsatser for særligt udsatte unge**

I det følgende gives eksempler på unge, der kan blive omfattet af tilbud. Det bemærkes, at der alene er tale om eksempler. Eksemplerne har til formål at bibringe forståelse mht. kompleksiteten i understøttelsen af de unges progression mod uddannelse og job.

### Simon

- Er 24 år, omfattet af Københavns Ungeindsats (KUI)
- Har diagnoserne angst og depression
- Misbruger af stoffer som Crystal Meth og hash. Har tidligere været i behandling for misbrug, men denne er afbrudt
- Har 10. klasse
- Bor alene
- Har forsøgt at begynde på frisøruddannelsen tre gange. Hver gang er uddannelsesforløbet afbrudt på grund af angst og for mange stoffer, der gjorde fraværet for højt
- Svært ved selv at skabe struktur og overblik såvel på studiet som hjemme
- Hvis en opgave ikke straks kan løse korrekt, bliver han frustreret og opgiver
- Har vanskeligt ved at hæmme sine impulser, kontrollere følelser, sætte egne handlinger i gang, planlægge, organisere og holde orden i sine ting
- Oplever angst ved at skulle ud ad døren.

### Susan

- Er 27 år
- Har diagnoserne emotionel personlighedsforstyrrelse af borderline type og OCD
- 9 års skolegang med afgangseksamen. Dansk og matematik over 2. Normaltbegavet

- Kan ikke lide at røre ved noget
- Er bange for at blive inficeret. Susan vasker det tøj, hun har haft på, med det samme hun kommer hjem efter et møde i jobcentret. Ved møde i jobcentret skal stolen Susan skal sidde på sprittes af, mens Susan ser på, for at sikre at det bliver gjort
- Bruger dage på at gøre rent. Har tvangsprægede ritualer grundet fobi for at blive beskidt
- Ekstrem stressfølsom
- Afhængig af forudsigelighed
- Lavt indsigt niveau i forhold til sin lidelse.

#### Sara

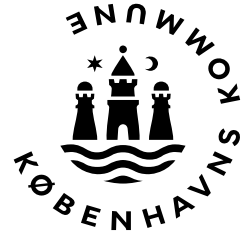
- 18 år, omfattet af Københavns Ungeindsats (KUI)
- Tidligere anbragt, meget lille netværk, ingen kontakt til familie
- Bor i hybel og har støtte-/kontaktperson
- Har forladt folkeskolen uden afgangseksamen
- Har behov for undervisning i dansk og matematik
- Har massivt hashmisbrug og er i kontakt med U-turn
- Har problemer med mødestabilitet
- Ved ikke hvad hun vil mht. uddannelse / arbejde
- Har muligvis indtægt ved salg af seksuelle ydelser.

#### Mehmet

- 20 år, omfattet af Københavns Ungeindsats (KUI)
- Har bestået folkeskolens afgangseksamen, men har i dag sproglige udfordringer i at tale og forstå dansk
- Hjemmeboende
- Intet netværk ud over sin familie
- Udviser meget nedsat interesse for - og evne til social kontakt, bliver nervøs ved møde med fremmede og forlader nødtigt familiens hjem
- Udviser stor passivitet og har ingen interesse for uddannelse / arbejde.

#### Peter

- 26 år
- Har været misbruger siden sit 14. år, bl.a. heroin. Har været i døgnbehandling for sit misbrug, men har afbrudt
- Aldrig afsluttet folkeskolen
- Har aldrig haft kontakt med arbejdsmarkedet
- Har deltaget i adskillige tilbud, men er altid faldet fra / ikke fremmødt
- Hjemløs, bor på herberg eller gaden efter årstiden
- Oplyser, at han har haft såvel stofudløste som ikke stofudløste psykoser
- Har været forsøgt udredt i psykiatrien, men kom ikke til samtalerne
- Ingen kontakt med familie
- Netværket er andre misbrugere og hjemløse "på gaden"
- Har vanskeligt ved at opholde sig indendørs i længere tid
- Vil have førtidspension.



# Aftalebilag 3

## Betalings- og faktureringsbetingelser

for

**Specialiserede indsatser for særligt  
udsatte unge**

## 1 **Betalings- og faktureringsbetingelser for Specialiserede indsatser for særligt udsatte unge**

### 1.1 Afgivelse af priser

Indeværende Aftalebilag 3 omfatter udbud af Specialiserede indsatser for særligt udsatte unge jf. Udbudsbetingelserne.

En Tilbudsgiver skal afgive priser for alle forløb i Aftalebilag 4. De angivne priser indgår samlet med en vægt på 20 pct. i den samlede tilbudsvurdering, jf. Udbudsbetingelserne, pkt. 12.

Prisen skal omfatte alle omkostninger m.v. ifm. et forløb for en borger. Dvs. såvel alle de direkte udgifter ifm. aktivitetstimer for den unge som alle relaterede ydelser, som f.eks. afrapportering til Jobcenter København, lokaler, transporttid, revisionserklæring ift. databehandleraftale, forsikring(-er), tolkning eksklusive tegnsprogstolkning, intern kvalitetssikring og/eller ledelsestilsyn, herunder med underleverandører, m.v. Se ikke mindst Aftalebilag 5 og Aftalebilag 11 mht., at Leverandøren årligt skal indlevere et tilsyn med efterlevelse af GDPR. Alle udgifter forbundet med tilsynet skal afholdes af Leverandøren.

*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 eller ved mentor ift. unge, der er i tilbud på en virksomhed uden for disse kommuner.*

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

#### 1.1.1 Særligt om databehandleaftale

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 afholdes af databehandleren/Leverandøren. De nærmere betingelser omkring tilsyn med databehandlere findes i aftalebilag 11.

### 1.2 Minimums- og maksimumspriser

Følgende tabel 1 viser minimums- og maksimumspriser i udbud af Specialiserede indsatser for særligt udsatte unge.

**Tabel 1 - Oversigt over minimums- og maksimumspriser i udbud af Specialiserede indsatser for særligt udsatte unge**

Forløb	Minimumspris i kr.	Maksimumspris i kr.
<b>Stykpris</b>		

Den gode plan	5.500 kr.	7.500 kr.
<b>Timepris</b>		
Individuel støtte til uddannelse og job	450 kr.	650 kr.
Uddannelses-/jobrettet indsats	275 kr.	350 kr.
Funktionsafklaring	325 kr.	450 kr.
Mestringsforløb	900 kr.	1.300 kr.
Mentorstøtte	450 kr.	1.000 kr.

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 Differentieret timeprismodel for betaling ved virksomhedsplacering og løntimer (fx småjob) for unge, der er i tilbuddene "Uddannelses-/jobrettet indsats" eller "Funktionsafklaring" efter LAB kap. 14, § 91

Virksomhedsplacering og løntimer (fx småjob) kan være en vej til uddannelse / arbejde. Der er samtidig evidens for at en virksomhedsplacering ikke kan stå alene i en indsats for udsatte borgere. Derfor er det vigtigt, at en evt. virksomhedsplacering/løntimer (fx småjob) er en del af en samlet helhedsorienteret indsats<sup>1</sup>. Der skal derfor være en fortsat sideløbende indsats efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB) kap 14, § 91, hvis en ung kommer i virksomhedsplacering og/eller har løntimer (fx småjob) under et forløb.

Herudover er det væsentligt at den unge såfremt en virksomhedsplacering gennemføres under en Ordre, fortsat har tilknytning til Leverandøren og vender tilbage til LAB kap. 14 forløbet, såfremt virksomhedsplaceringen afsluttes mens Ordren er aktiv. På den måde oplever den unge ikke en nødvendig skift i sin indsats med heraf følgende risiko for at "falde ned mellem stolene".

<sup>1</sup> Virksomme elementer på vejen til job": [Virksomme elementer-paa-vejen-til-job.pdf \(vaeksthusets-forskningscenter.dk\)](http://vaeksthusets-forskningscenter.dk)  
Århus Universitet og Væksthusets Forskningscenter, november 2018.



Når en ung er i virksomhedsplacering og/eller har løntimer (fx et småjob), ændres Ordrens aktiviteter og timetal i forhold til LAB kap. 14 delen for unge, der er i tilbuddene "Uddannelses-/jobrettet indsats" eller "Funktionsafklaring".

Leverandøren modtager den samme betaling om ugen som bestilt for LAB kap. 14 aktiviteter, men Leverandøren skal under den unges virksomhedsplacering levere mindst én time kapitel 14 aktivitet jf. også kravet herom i Aftalebilag 1. Hvis timetallet for den unge, der er i virksomhedsplacering, er mindre end timetallet for LAB kap. 14 i Ordren, skal den unge have yderligere LAB kap. 14 aktiviteter, indtil Ordrens timetal om ugen i gennemsnit er opfyldt. Modellen betyder, at den effektive timepris ved en LAB kap. 14 aktivitet samtidig med en virksomhedsplacering eller ved løntimer (fx et småjob) stiger.

Eksempel 1: En ung er i et forløb med 5 timer LAB kap. 14 aktivitet om ugen i gennemsnit. Den unge finder, evt. med bistand fra Leverandøren, en virksomhedspraktik, jf. LAB kap. 11, på 3 timer om ugen i gennemsnit. Her skal Leverandøren levere 2 timer LAB kap. 14 aktivitet om ugen i gennemsnit, mens den unge er i virksomhedsplacering. Samlet set betales Leverandøren for de 2 timer LAB kap. 14 aktivitet om ugen svarende til prisen for de 5 timer LAB kap. 14 om ugen i Ordren. Den unge har et måneds-/ugeskema, jf. Aftalebilag 5 på i alt 5 timer om ugen.

Eksempel 2: En ung er i et forløb med 5 timer LAB kap. 14 aktivitet om ugen i gennemsnit. Den unge får, evt. med bistand fra Leverandøren, løntimer på 10 timer om ugen. Samlet set betales Leverandøren for den 1 time LAB kap. 14 aktivitet om ugen svarende til prisen for de 5 timer LAB kap. 14 om ugen i Ordren. Den unge har et måneds-/ugeskema, jf. Aftalebilag 5 på i alt 11 timer om ugen.

LAB kap. 14 aktiviteter under samtidig virksomhedsplacering kan f.eks. være:

- Individuelt ude på virksomheden
- I hold, fx hvis unge indgår i netværksgrupper hvor de sammen med 1 medarbejder 1 gang om ugen mødes for at fx:
  - Udveksle erfaringer og få vejledning i fx håndtering af oplevede udfordringer
  - Besøger virksomheder, fx ved at en ung, der er i praktik på virksomheden, fungerer som vært og præsenterer virksomheden for de andre unge i netværksgruppen
  - Besøger uddannelsesinstitutioner som led i valg af uddannelse.

Sådanne aktiviteter skal være beskrevet i løsningsbeskrivelsen.

### **1.3.1** Registrering af unge, der har løntimer

Når en ung får løntimer (fx småjob) og er omfattet af en Ordre, skal Leverandøren indberette løntimer (småjob) til Jobcenter København, så det kan registreres i den unges sag. Herved kan det kontrolleres at betingelserne for differentieret timeprismodel ved løntimer (fx småjob) er opfyldt.

Leverandøren skal på den baggrund kunne dokumentere, at Jobcenter København er informeret om at den unge har løntimer (fx småjob).

Leverandøren skal af samme årsag indberette, hvis den unge ophører med sine løntimer (fx småjob).

#### 1.4 Betalingen for et forløb

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 Rammeaftalen.

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 Ordrestyringssystemet) 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 Ordrestyringssystemet Leverandørplatformen eller spørge Ordregiver ved tvivl før en accept af en Bestilling i Ordrestyringssystemet. Se også Aftalebilag 5.

Der er to modeller for beregning af betalingen.

Hhv. betaling for forløbet "Den gode plan" i form af en stykpris og øvrige forløb, der er baseret på timepris.

##### **1.4.1** Betaling for forløbet "Den gode plan"

Betalingsmodellen afspejler ønsket om at forløbet gennemføres så hurtigt som muligt og maksimalt typisk inden for 8 uger, jf. også beskrivelsen af forløbet i bila

Betalingen for en konkret Ordre er en fast pris for et køb (stykpris) uanset Ordrens effektive varighed.

Stykprisen for forløbet "Den gode plan" beregnes på følgende måde:

- Formel: Leverandørens stykpris for forløbet.

Der betales ikke for forløb, der annulleres før start.

##### Eksempel

*Følgende er et eksempel.*

En Leverandør har en stykpris på 7.500 kr. for forløbet "Den gode plan".

Med ovenstående forudsætninger vil en Leverandør modtage følgende betalinger ved følgende situationer.

- Borgerens forløb annulleres før start: Ingen betaling
- Borgerens forløb er påbegyndt, men annulleres efter start: 7.500 kr.
- Borgerens forløb gennemføres som planlagt: 7.500 kr.

#### 1.4.2 Betaling for forløb med timepris

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

De bestilte antal timer er aktivitetstimer med borgeren, dvs. timer, hvor borgeren skal deltage i Leverandørens forløb. *1 aktivitetstime er altid 60 minutter.* Se nærmere om aktivitetstimer i Aftalebilag 5. Et forløb kan også have mindre end 1 aktivitetstime. Prisen tilpasses her ift. den fastsatte timepris for forløbet.

Udgangspunktet for Leverandørens betaling for en Ordre er:

- Formel: Ugentligt timetal om ugen i gennemsnit X timeprisen X forløbets varighed i uger.

Der betales ikke for forløb, der annulleres før start.

Leverandøren er garanteret betaling jf. den i pkt. 1.4.2 beskrevne formel. Leverandøren får betaling for den periode, hvor Leverandørens forløb (Ordren) er åbent for den unge i Ordregivers Ordrestyringssystem – for indeværende Leverandørplatformen (LP).

Annulleres (afsluttes) forløb før tid, har Leverandøren ikke krav på betaling for den aflyste periode.

#### Eksempel

*Følgende er et eksempel.*

En Leverandør har en timepris på 350 kr. for en time i et forløb med 5 timer om ugen i gennemsnit. Ordren har en varighed på 8 uger.

Med ovenstående forudsætninger vil en Leverandør modtage følgende betalinger ved følgende situationer.

- Borgerens forløb annulleres før start: Ingen betaling
- Borgerens forløb er påbegyndt, men annulleres 4 uger efter start: 7.000 kr.
- Borgerens forløb gennemføres som planlagt: 14.000 kr.

#### 1.5 Regulering af pris

Priserne reguleres på baggrund af den årlige procentvise ændring i Danmarks Statistiks producentprisindeks for tjenester nr. 78 Arbejdsformidling.<sup>2</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 Rammeforfaltens 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.

---

<sup>2</sup> [Producentprisindeks for tjenester \(2015=100\) efter branche og enhed - Statistikbanken - data og tal \(statbank.dk\)](http://statbank.dk)

Såfremt den procentvise ændring i Rammeaftalens aftalte indeks 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 Rammeaftalens 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.

#### 1.6 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 2 måneder efter en afsluttet Ordre. Dog skal alle Ordre, der afsluttes i et kalenderår, faktureres i det pågældende kalenderår/regnskabsår. Ordregiver melder ud, hvornår seneste dato for fakturering ift. lukning af regnskabet finder sted. Dette vil typisk være inden 10. januar i det nye regnskabsår.

Ved fejlfakturering kan Leverandøren ifalde bod, jf. Rammeaftalens 6.4.

#### 1.7 Betalingsbetingelser

Betaling for Ydelser sker kun til Leverandørens NEM KONTO.

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

Det bemærkes i den sammenhæng, at Københavns Kommune indtil udgangen af maj 2024 foretager straks betaling for fakturer, dvs. som udgangspunkt inden for 8 dage<sup>3</sup>.

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

## 2 **Option for omlægning af betalingsbetingelser for forløbene "Uddannelses- og jobrettet indsats" og "Funktionsafklaring"**

### 2.1 Evt. ændring af betalingsbetingelserne for forløbene "Uddannelses- og jobrettet indsats" og "Funktionsafklaring"

Ordregiver kan i Rameaftalens periode omlægge betingelsesbetingelserne for forløbene "Uddannelses- og jobrettet indsats" og "Funktionsafklaring" fra en timepris til en dagspris med henblik på at indføre fleksibelt timetal for de unge i de to forløb. Ordregiver kan træffe beslutning herom via afgivelse af meddelelse til Leverandøren 3 måneder før iværksættelse. Evt. Ordre før ændringen træder i kraft, gennemføres på de eksisterende betalingsbetingelser.

Med fleksibelt timetal forstås at Leverandøren indenfor et timespænd selv fastlægger det konkrete timetal i dialog med borgeren, se også Aftalebilag 5, pkt. 5.3.

Den typiske bestilling ændrer sig ved anvendelsen af optionen fra 5 timer om ugen i gennemsnit til et timespænd på 2 - 8 timer i gennemsnit om ugen, som Leverandøren tilrettelægger ud fra den unges ressourcer, behov m.v. Ordrens timetal er opfyldt, så længe minimumstimetal i gennemsnit om ugen er opfyldt ved Ordrens afslutning. Ordregiver kan dog uændret beslutte at en bestilling er på et fast timetal om ugen i gennemsnit på hhv. 2,3,4,5,6,7 eller 8 timer.

### 2.2 Omregning fra timepris til dagspris samt formel for betaling ved dagspris

Omregningsmodellen ved skift fra timepris til dagspris sker ved følgende formel:

- $\text{Timepris} \times \text{forventet gennemsnitligt timetal per uge} = \text{ugepris.}$   
Ugeprisen / 5 = dagspris.

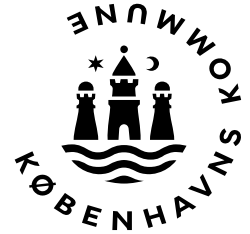
Beregningen af vederlag ændres ved anvendelsen af optionen til følgende formel:

- Formel: Antal gennemførte hverdage i Ordren x dagspris.

Der betales kun for det antal hverdage, der er gennemførte. Der betales ikke for forløb, der er annulleret før start.

---

<sup>3</sup> [Generel information om fakturering | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)



## **Aftalebilag 4**

# **Løsningsbeskrivelse for Specialiseret indsats for særligt udsatte unge**

-

**Specialiseret helhedsorienteret  
tilgang til progression mod  
uddannelse og job for unge med  
forskellige kognitive, psykiske  
og/eller sociale udfordringer, evt.  
komorbiditet**

## 1 Oplysninger om Tilbudsgiver

### 1.1 Oplysninger om Tilbudsgiver

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

### 1.2 Kortfattet beskrivelse af Tilbudsgiver til brug for Jobcenter København interne information

## 2 Erklæring om at Tilbudsgiver ikke har forbehold

### 2.1 Erklæring om at der ikke er forbehold i løsningsbeskrivelsen

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

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

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



### 3 Den kvalitative beskrivelse

#### 3.1 Generelle metoder, redskaber og aktiviteter

Angiv antal anslag inkl. mellemrum i ovenstående box, fx via ordoptæller i Word:

#### 3.2 Aktiviteter uden for leveringssted, herunder uddannelsesforlagte / virksomhedsforlagte aktiviteter

Angiv antal anslag inkl. mellemrum i ovenstående box, fx via ordoptæller i Word:

#### 3.3 Den gode plan

Angiv antal anslag inkl. mellemrum i ovenstående box, fx via ordoptæller i Word:

#### 3.4 Individuel støtte til uddannelse og job

Angiv antal anslag inkl. mellemrum i ovenstående box, fx via ordoptæller i Word:

#### 3.5 Uddannelses-/jobrettet indsats

Angiv antal anslag inkl. mellemrum i ovenstående box, fx via ordoptæller i Word:

#### 3.6 Funktionsafklaring

Angiv antal anslag inkl. mellemrum i ovenstående box, fx via ordoptæller i Word:

3.7 Individuelt uddannelses-/jobrettet mestringsforløb med psykolog / psykiater

Angiv antal anslag inkl. mellemrum i ovenstående box, fx via ordoptæller i Word:

3.8 Mentorstøtte

Angiv antal anslag inkl. mellemrum i ovenstående box, fx via ordoptæller i Word:

**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.**

## 4 Priser

### 4.1 Stykpris for forløbet "Den gode plan"

Typisk timetal for forløbet	Forløbspris DKK (minimal og maksimalpriser, jf. Aftalebilag 3)		Angiv forløbspris
4 timer	Min. 5.500	Max. 7.500	_____ DKK pr. forløb

### 4.2 Timepris for forløbet "Individuel støtte til uddannelse og job"

Typisk timetal om ugen i gennemsnit	Timepris DKK (minimal og maksimalpriser, jf. Aftalebilag 3)		Angiv timepris
1 time	Min. 450	Max. 650	_____ DKK pr. time

### 4.3 Timepris for forløbet "Uddannelses-/jobrettet indsats"

Typisk timetal om ugen i gennemsnit	Timepris DKK (minimal og maksimalpriser, jf. Aftalebilag 3)		Angiv timepris
5 time	Min. 275	Max. 350	_____ DKK pr. time

4.4 Timepris for forløbet "Funktionsafklaring"

Typisk timetal om ugen i gennemsnit	Timepris DKK (minimal og maksimalpriser, jf. Aftalebilag 3)		Angiv timepris
5 time	Min. 325	Max. 450	_____ DKK pr. time

4.5 Timepris for forløbet "Individuelt uddannelses-/jobrettet mestringsforløb med psykolog / psykiater"

Typisk timetal om ugen i gennemsnit	Timepris DKK (minimal og maksimalpriser, jf. Aftalebilag 3)		Angiv timepris
½ time	Min. 900	Max. 1.300	_____ DKK pr. time

4.6 Timepris for forløbet "Mentorstøtte"

Typisk timetal om ugen i gennemsnit	Timepris DKK (minimal og maksimalpriser, jf. Aftalebilag 3)		Angiv timepris
1 time	Min. 450	Max. 1.000	_____ DKK pr. time

# 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>5</b>
3.1	Håndtering af Ordre i Ordrestyringsystemet "Leverandørplatformen"	5
3.2	Leverandørens accept eller afvisning af Ordre	6
3.3	Indkaldelse af borger til 1. mødedag	8
3.4	Kommunikation med/om borger	9
3.5	Rapportering på borgers forløb	11
3.6	Fremmøde- og fraværsregistrering	13
3.7	Fakturering	16
<b>4</b>	<b>Uge-/månedsskema til borger</b>	<b>16</b>
4.1	Krav til uge-/månedsskema	16
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 - hvis option herom i Aftalebilag 3 finder anvendelse	20
<b>6</b>	<b>Virksomhedsplaceringer</b>	<b>21</b>
6.1	VITAS	21
6.2	Virksomhedspraktik	21
6.3	Etablering af virksomhedsplaceringer 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>24</b>
8.1	Bisidder og partrepræsentation	24
8.2	Fysisk udlevering uge-/månedsskema	25
8.3	Situationer, hvor reglerne om partsrepræsentation gælder hos Leverandøren	25
8.4	Aftaler om meddelelser	26

8.5	SMS- og e-mail beskeder	26
<b>9</b>	<b>Klager og aktindsigtsbegæring</b>	<b>26</b>
9.1	Klagesagsbehandling	26
	<b>9.1.1</b> Kontaktoplysninger til klagesagsbehandlingsteam	27
9.2	Aktindsigtsbegæring	27
	<b>9.2.1</b> Aktindsigt begæret af borgeren	27
	<b>9.2.2</b> Aktindsigt begæret af anden instans i Ordregivers akter om Leverandøren	27
<b>10</b>	<b>Krav og forventninger til medarbejdere</b>	<b>27</b>
10.1	Krav til Leverandørens medarbejdere	28
10.2	Mentorer	28
	<b>10.2.1</b> Certificering af mentorer	28
10.3	Handicapkonsulent	29
10.4	Misbrugskonsulent	29
10.5	Psykolog	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 aftalebilaget 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. arbejdsgange 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, Betalings- og Faktureringsbetingelser.

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" (forkortet LP, 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 avis til Ordregivers sagsbehandlingssystem. Leverandøren får i Ordrestyringssystemet vist borgerens registrerede sygemelding via jobnet.dk eller får besked via besked-modulet i Ordrestyringssystemet om et eventuelt accepteret fravær af Ordregivers Kontaktcenter.

- **Faktureringer**

Oprettelse af fakturaer, som bliver leveret til Ordregiver via direkte integration til Ordregivers økonomisystem.

### **3.2 Leverandørens accept eller afvisning af Ordre**

Ordre skal altid bestilles af Ordregiver og bekræftes af Leverandøren via Ordrestyringssystemet. Der må ikke afgives Ordre til Leverandøren eller bekræftes Ordre af Leverandøren uden 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 4 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 4 kalenderdage før opstart, annulleres automatisk i Ordrestyringssystemet og danner besked til Ordregiver om annulleringen. Ordregiver kan dog til enhver tid ændre på antallet af kalenderdage i Ordrestyringssystemet, dvs. fx fra 4 kalenderdage til 1 kalenderdag.

Hvis Leverandørens medarbejdere er i tvivl om, hvorvidt en accept af en konkret Ordre (inklusive ønsker til forløbet i den medfølgende bemærkning) eller anden ønsket samarbejdspraksis fra Ordregiver vil være i strid med Rammeaftalen, er Leverandøren forpligtet til at kontakte Ordregivers kontaktperson, jf. pkt. 4.1 i Rammeaftalen.

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

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

Annullering (afbestilling) af en Ordre før Ordrens startdato sker uden beregning for Ordregiver, jf. 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 tilbagevisning 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. opnå målet med indsatsen. I de tilfælde skal Leverandøren gå i dialog med det bestillende jobcenter og forelægge den faglige vurdering. Det er Ordregivers beslutning, om dialogen med Leverandøren giver anledning til at lave en ny og anden Ordre.

Leverandøren modtager som udgangspunkt ikke betaling ved sådanne aftaler.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Telefonopkald.

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

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

- SMS.

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

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

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

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

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

indhente skriftligt samtykke (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 viderebragt 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 personoplysning må udelukkende leveres sikkert til borger enten gennem Digital Post, fysisk overdragelse af dokumenter eller via fysisk post til borgerens adresse.

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

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

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

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

#### Anvendelse af kommunikation via e-Boks 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 sagsbehandlingssystem.

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

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

### **3.5 Rapportering på borgers forløb**

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

---

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

Leverandøren skal følge Ordregivers retningslinjer for afrapportering på borgerens forløb.

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

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

#### Krav til rapportering på borgers forløb

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

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

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

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

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

Udarbejdelse af alle Leverandørrapporter – uanset antallet af Leverandørrapporter i Ordren – skal ske indenfor prisen angivet i Aftalebilag 4 om betalings- og faktureringsbetingelser. Leverandøren skal desuden angive oplysninger om forløbet i alle Leverandørrapporter i henhold til afsnit 4.1.

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

Den afsluttende Leverandørrapport skal indleveres elektronisk via Ordrestyringssystemet til Ordregiver senest 7 kalenderdage efter, at borgeren afslutter sit forløb og altid efter de udmeldinger, Ordregiver i øvrigt måtte komme med. Status-leverandørrapporter skal indleveres via Ordrestyringssystemet efter de oplyste frister i Ordren.

I særtilfælde kan anden frist i en konkret borgersag aftales med Ordregiver. I så fald skal anmodning herom ske skriftligt og i rimelig tid til det konkrete jobcenter, Eventuel accept af udsættelse af frist skal



gemmes på borgerens sag, da Ordregiver som led i tilsynsbesøg kan vælge at kontrollere, om Leverandøren har leveret rapporter rettidigt.

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

Leverandøren skal i Leverandørrapporten også oplyse:

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

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

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

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

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

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

I forbindelse med borgernes deltagelse i tilbud er Leverandøren forpligtet til at føre protokol over hver af borgers (planlagte) fremmødedage og fravær. Protokollen skal føres på timeniveau ift. de planlagte Aktivitetstimer den pågældende dag. Hvis borgeren er fraværende fra alle Aktivitetstimer på dagen, skal hele dagen registreres som fravær. Fremmøde- og fraværprotokollen skal på forlangende øjeblikkeligt kunne fremvises eller fremsendes (digitalt) til Ordregiver som led i Ordregivers tilsyn. Fremmøde- og fraværprotokol skal også kunne fremvises ved tilsynsbesøg hos Leverandøren.

Fremmøde- og fraværprotokollen skal ajourføres dag for dag. En fremmødeprotokol skal på cpr. nr. niveau kunne give et overblik over borgerens fremmødetimer pr. dag. En historisk fremmøde- og fraværprotokol bør derfor bagudrettet kunne dokumentere, om borgere har været fremmødt eller ej til Ordrens bestilte aktivitetstimer, som er planlagt leveret i borgerens Skema. En fremmøde- og

fraværsprotokol for den pågældende dag skal også kunne give et samlet overblik over alle de fremmødte og fraværende timer den pågældende dag.

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

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

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

Anmeldelse af fravær skal ske via daglig registrering af fravær i Ordrestyringssystemet og inden udgangen af dagen, uafhængigt af, om Leverandøren har planlagt én eller flere aktivitetstimer med borgeren. Registreringen, herunder en eventuel redigering i fraværet, skal foretages i Ordrestyringssystemet senest den pågældende dag kl. 23:59. Eventuel årsag til fraværet skal angives ved note, som bidrag til Ordregivers myndighedsvurdering af, om fraværet er uberettiget og giver anledning til en sanktion.

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

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

#### Når borger udebliver med sygefravær

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

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

Leverandøren er i denne forbindelse forpligtet til at vejlede borgeren om at kontakte Ordregiver, hvis borgeren ønsker at sygemelde sig hos Leverandøren. Leverandøren er derudover forpligtet til at vejlede

borgeren om, at det er Ordregiver, der accepterer sygefravær og giver Leverandør og borger besked om, hvornår borgeren skal møde igen.

Sygefravær skal anmeldes til Ordregiver efter følgende retningslinjer:

- Alle målgrupper skal melde (syge)fravær til Kontaktcentret 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. [Søg efter principmeddelelser — Ankestyrelsen \(ast.dk\)](#), 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 om fakturerings- og betalingsbetingelser.

## **4 Uge-/månedsskema til borger**

Det er et krav, at borgeren skal kende sine aktiviteter (Aktivitetstimer) i den kommende periode, jf. Aftalebilag .0, pkt. 2.2.

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

### **4.1 Krav til uge-/månedsskema**

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

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

- Titel på aktivitet
- Tidslængde for aktivitet
- Start- og sluttidspunkt for aktivitet
- Lokation for aktivitet (adresse og navn på leveringssted (fx leverandøren eller virksomhed))
- Leverandøren skal tilføje evt. virksomhedsplacering til borgerens Skema (og udlevere), når Ordregiver har godkendt etableringen af virksomhedsplaceringen.
- Eventuel note til aktivitet/skema.
- Såfremt borger er booket i parallelle forløb hos Leverandøren (flere Ordre), skal alle aktiviteter fra de forskellige forløb fremgå af ét Skema til borgeren. Leverandør kan af borgerhensyn lade andre aktiviteter, som ikke er den del af 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 d. 2., skal Skemaet udleveres til borgeren senest mandag d. 1. Ordregiver anbefaler, at Skema printes og udleveres fysisk til borgeren. Leverandøren kan dog vælge at sende Skema med brev, så borgeren har det senest 1. hverdag før det får virkning. Leverandøren kan supplere skemaudlevering med SMS, under forudsætning af, at der ikke fremgår eller kan udledes følsomme og fortrolige personoplysninger, samt at borger har givet samtykke til at modtage SMS, jf. afsnit 3.4. SMS kan dog aldrig stå alene, da borger ikke har pligt til at tjekke sine SMS'er.

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

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

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

## 5 Aktivitetstimer

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

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

Leverandørens administration, rapportering, koordinering, transport og dokumentation m.v. skal præsteres uden særskilt vederlag. Det er Leverandørens ansvar at have inkluderet alle nødvendige tillægsydelse og omkostninger i de tilbudte priser, jf. Aftalebilag 3 om betalings- og faktureringsbetingelser.

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 Rammeaftalen 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) uden for 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, uddannelsesforlagte / virksomhedsforlagte aktiviteter jf. LAB kap. 14, § 91, der foregår på en uddannelsesinstitution / en virksomhed, i gruppe eller individuelt. 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 en borgers 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) uden for 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.

#### Uddannelsesforlagte / virksomhedsforlagte aktiviteter uden for leveringsadressen

Ved uddannelsesforlagte / virksomhedsforlagte aktiviteter jf. LAB kap. 14, § 91 kan der være tale om at en medarbejder fra Leverandøren varetager / deltager i den / de forlagte aktiviteter, og/eller den / de forlagte aktiviteter varetages af fx frikøbt medarbejder fra uddannelsesinstitution / virksomheder. Forlagte aktiviteter beskrives generelt, idet aktiviteten / aktiviteter kan foregå på forskellige uddannelsesinstitutioner / virksomheder, 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 Ordrens opfyldelsestidspunkt, tæller disse timer som Aktivitetstimer. Deltager borger i virksomhedstilknytningen i færre timer pr. uge end Ordrens pålydende gennemsnit pr. uge, skal Leverandøren levere indsats jf. Ordren for de resterende timer, og altid mindst 1 time LAB kap. 14, § 91 jf. Aftalebilag 3. Ordregiver forudsætter, at Leverandøren tjekker op med tredjepart (virksomheden) om, hvorvidt borgeren er fremmødt og gør notat herom i protokol.

Der må som udgangspunkt ikke være et overlap i borgerens aktivitetstimer, med undtagelse af følgende tilfælde: Borgeren er i job/lønnede timer, virksomhedspraktik eller løntilskud på virksomhed som led i sit forløb, samtidig med at borgeren modtager mentorstøtte jf. LAB kap. 26 mhp. fastholdelse i virksomheden.

Evt. virksomhedsforlagte aktiviteter jf. LAB § 91 på virksomheden, kan således ikke være samtidig med en borgers job/lønnede timer, virksomhedspraktik eller ansættelse med løntilskud på virksomheden, men skal finde sted før og/eller efter job / lønnede timer, virksomhedspraktik / ansættelse med løntilskud på virksomheden.

#### Aktivitetstime(r) i ordinære beskæftigelsestimer

Varetager borger opgaver i ordinære beskæftigelsestimer inden for Ordrens opfyldelsestidspunkt, tæller disse timer som aktivitetstimer. Deltager borger i den ordinære beskæftigelse i færre timer pr. uge end Ordrens pålydende gennemsnit pr. uge, skal Leverandøren levere indsats jf. Ordren for de resterende timer pr. uge.

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

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

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

Leverandøren er ved den indledende og løbende skemaplanlægning for den enkelte borger, jf. afsnit 5, forpligtet til i videst muligt omfang at tage højde for på forhånd kendt fravær, fx parallel misbrugsbehandling, borgers lægebesøg eller borgerens deltagelse i frivillige aktiviteter fx i et værested. Borgerens deltagelse i egne frivillige aktiviteter må dog ikke stå i vejen for, at Leverandøren kan levere alle de bestilte aktivitetstimer i Ordren.

Leverandøren skal på overskuelig vis 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.

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

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

## 5.3 Anvendelse af fleksibelt timetal i praksis – hvis option herom i Aftalebilag 3 finder anvendelse

Aftalebilag 3 omfatter option om ændring af timetal om ugen i gennemsnit til fleksibelt timetal for nogle forløb.



Hvis optionen finder anvendelse i Rameaftalens periode, betyder det, at for tilbud omfattet af fleksibelt timetal vil Ordregiver som udgangspunkt visitere borger til et fleksibelt gennemsnitligt ugentligt timetal. Det ugentlige timetal vil som udgangspunkt ligge i intervallerne, jf. Aftalebilag 3. Det bestilte timeinterval er Aktivitetstimer (se afsnit 5 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 Ordrestyringsystemet. Det er det gennemsnitlige ugentlige timeinterval i feltet 'Bemærkning', som Leverandøren skal planlægge aktiviteter for borger efter (og ikke det konkrete timetal i feltet 'Timer per uge'). Såfremt der ikke fremgår et timeinterval i feltet 'Bemærkning', skal Leverandøren planlægge aktiviteter for borger ud fra det konkrete gennemsnitlige ugentlige timetal, der fremgår af feltet 'Timer per uge'.

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

Leverandøren vil blive oprettet som anden aktør i VITAS via Ordregiver med rettigheder/rolle, som svarer til Rameaftalen. I denne Rameaftale 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>• 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At opnå ordinære timer.</li> <li>• At udvikle faglige, sociale og/eller sproglige kompetencer mhp. ordinært arbejde eller uddannelse.</li> <li>• Udvikling ift. nye specifikke arbejdsfunktioner/områder</li> <li>• At styrke jobmulighederne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At opnå ordinære timer.</li> <li>• Give borgeren indblik i arbejdsmarkedet og arbejdspladskultur mhp. afdækning af retning for uddannelse/beskæftigelse.</li> <li>• Afklare borgerens arbejdsevne, herunder tilgodese evt. skånebehov.</li> </ul>

	<p>mellem borger og arbejdsgiver.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Styrke CV'et.</li><li>• Få arbejdsgivers feedback på borgers ansættelsesmulighed, potentiale og evt. indsatsbehov.</li><li>• Udvikle netværk ift. borger.</li></ul>	<p>for borger på det givne jobområde, fx gennem.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• At styrke borgers CV.</li><li>• Få arbejdsgivers feedback på borgers potentiale, ansættelsesmulighed og evt. indsatsbehov.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afklare og udvikle borgers rådighed for job, deltagelse i aktive tilbud, mødestabilitet.</li><li>• Få en arbejdsgivervurdering af borgers behov og evner.</li></ul>
--	---	---	---

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

Leverandøren 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/delformål med borger og arbejdsgiver. Leverandøren skal notere (kommunikere) dette til Ordregiver via feltet "Praktikbeskrivelse" i VITAS.

### 6.3 Etablering af virksomhedsplaceringer i Københavns Kommune som arbejdsplads

Som led i Ordregivers virksomhedsstrategi "Flere ledige ud i virksomhederne" er det besluttet, at Leverandøren skal kontakte Ordregiver (Københavns Erhvervshus), hvis Leverandøren har borgere i forløb, som Leverandøren via omvendt formidling ønsker at bistå med etableringen af en virksomhedspraktik eller ansættelse med løntilskud i en enhed i Københavns Kommune (CVR: 64942212).

Leverandøren skal følge den til enhver tid gældende arbejdsgang for henvendelse til Ordregiver. Leverandøren skal gøre følgende:

- Der rettes skriftlig henvendelse til Ordregiver på mailadresse: [teamoffentlig@erhverv.kk.dk](mailto:teamoffentlig@erhverv.kk.dk) (*Nedenstående tekst anvendes*)
- [Leverandør - indsæt navn] ønsker kontakt til arbejdsgiver mhp. omvendt formidling af borger [indsæt navn, profession, evt. skånebehov mm.]. virksomhedspraktik, løntilskud/fleksjob/andet] hos Københavns Kommune [- enhedens navn] med p. nummer: [indsæt p.nr.]
- Ordregiver bekræfter samme dag for modtagelse af henvendelsen og bestræber sig på at give et skriftligt svar til Leverandøren indenfor 3 arbejdsdage; dog kan der periodevis være længere svartid.
- Ordregiver afdækker, hvilken samarbejdsform den enkelte arbejdsgiver under Københavns Kommunes forvaltninger ønsker, herunder om de ønsker omvendt formidling.
- Såfremt arbejdsgiver på det ønskede p.nr. er modtagelig for omvendt formidling, videregives arbejdsgivers kontaktdetaljer til Leverandøren, som herefter kan kontakte arbejdsgiver direkte.
- Ved opnåelse af match, er det Leverandørens ansvar at sikre udfyldelse af VITAS-ansøgningskladde.

- 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. 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 Rammeaftalen 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 entydigt har erklæret, at partsrepræsentanten også repræsenterer borger under deltagelse i forløb hos Leverandøren. I tvivlstilfælde må Leverandøren afklare dette med borgeren. Leverandøren kan også vejlede borgeren om muligheden for at lade sig repræsentere eller bistå af en bisidder.

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

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

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

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

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

Udleverer Leverandøren fysiske Skemaer til borgeren ifm. 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 tilgængeligt for 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 borgerens 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 er særdeles anvendelige i et lærings- og udviklingsperspektiv, hvorfor konkrete klager fx kan blive taget op i samarbejdet på drifts, styrings- eller ledelsesniveau.

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

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

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

Leverandøren er forpligtet til at give klagevejledning, hvis en borger ønsker at klage over Leverandøren. Klagevejledningen kan opfyldes ved at oplyse borgeren om, hvor klagen kan indgives – fx klagesagsteamets e-mailadresse, jf. afsnit. 9.1.1.

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

#### **9.1.1** Kontaktoplysninger til klagesagsbehandlingsteam

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 Aktindsigtsbegæringer**

#### **9.2.1** Aktindsigt begæret af borgeren

Såfremt en borger ønsker aktindsigt i egen sag hos Leverandøren, er det Leverandørens opgave at levere de relevante akter til borgeren via Ordregiver.

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

Såfremt andre end borgeren selv (politikere, presse, private aktører) begærer aktindsigt i Ordregivers akter om Leverandøren (og samarbejdet med Ordregiver), herunder i Leverandørens egne akter om forløb for Ordregivers borgere i medfør af Rammesaftalen, skal Leverandøren bistå med at sende de forespurgte akter på forlangende, så fristen for meddelelsen af aktindsigten ikke overskrides.

Ordregiver har i samarbejde med Leverandøren 7 arbejdsdage til behandling af en begæring om aktindsigt, jf. offentlighedslovens § 32, stk. 2. Ved beregningen af fristen på 7 arbejdsdage, medregnes ikke den dag, begæringen aktindsigt er modtaget.

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

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

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

Leverandørens medarbejdere har en essentiel rolle i samarbejdsorganisationen og udgør det centrale omdrejningspunkt i opgaven med at skabe positive forandringer i borgernes uddannelses- og jobparathed.

Det følger af Rammeaftalens pkt. 4.8, at Leverandøren skal have egnet personale til udførelsen af opgaven ligesom kravspecifikationen på enkelte forløb (mestringsforløb med psykolog / psykiater) sætter 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. Ændring i bemanningen, herunder udskiftning af medarbejdere, jf. afsnit 10.6.

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.

#### **10.2.1 Certificering af mentorer**

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

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



Retningslinjerne skal overholde den til enhver tid gældende lovgivning og tage udgangspunkt i Københavns Kommunes værdigrundlæg<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 Handicapkonsulent**

Hvis en Leverandør har en eller flere medarbejder(-e), der betegnes som handicapkonsulent, og som indgår i udførelsen af Rammaaftalen, 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 handicaps, 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
- 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 uddannelse og job
- Kunne navigere i ansøgningsprocessen i det kommunale regi, og støtte borgere, konsulenter og samarbejdspartnere heri.

### **10.4 Misbrugskonsulent**

Hvis en Leverandør har en eller flere medarbejder(-e), der betegnes som misbrugskonsulent, og som indgår i udførelsen af Rammaaftalen, 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

---

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

- Have kendskab til forskellige strategier, der kan arbejdes med omkring borgeren, så misbrugsproblematikkerne træder i baggrunden til fordel for fokus på uddannelse og job
- 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.

## **10.5 Psykolog**

Jf. kravspecifikation Aftalebilag 1.0 skal Leverandøren have mindst 1 psykolog med autorisation eller en psykiater, enten selv eller via underleverandør. Øvrige psykologer tilknyttet Rammeaftalen kan være ikke-autoriseret, men skal være under autorisation jf. 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 kun har en psykolog med autorisation eller psykiater tilknyttet Rammeaftalen ifm. levering af mestringsforløb, enten selv eller via underleverandør, er det medarbejderen med autorisation eller psykiateren, der er faglig ansvarlig for Leverandørens mestringsforløb. Hvis Leverandøren har to eller flere psykologer med autorisation eller psykiatere, udpeger Leverandøren en faglig ansvarlig for mestringsforløb blandt disse medarbejdere.

## **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 indebære, at forløbenes færdiggørelse forsinkes. Leverandøren skal sikre, at udskiftning / nye medarbejdere lever op til kravene i pkt. 10 og i Rammeaftalen i øvrigt.

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 kontaktfladen til Leverandøren, hvis Leverandørens anmodning om dette er sagligt og rimeligt begrundet.

## **11 Særligt vedrørende lukkedage**

### **11.1 Lukkedage hos Ordregiver**

Leverandøren skal, jf. Rammeforfaltalens pkt. 2.8 som udgangspunkt kunne levere Ordrenes aktiviteter på alle ugens hverdage, også selvom Ordregiver evt. selv har en lukkedag på en hverdag.

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

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

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

### **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. Rammeforfaltalens pkt. 2.8.1. 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 bestilt timetal i Ordrens periode fortsat skal opfyldes, hvis muligt.

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

#### **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 (2. 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 spørgeramme.

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

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

### **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 uddannelse, arbejde, herunder fleksjob, eller subsidiært overgået til 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</sup> <sup>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 borgeres aktiviteter i en given periode.

De ønskede oplysninger om aktiviteter svarer i vid udstrækning til de oplysninger, der skal fremgå af borgerens måneds-/uge-skema, og de oplysninger, der skal fremgå af fremmøde- og fraværsprotokollen. Desuden skal datasættet indeholde oplysninger fra Ordregivers Bestilling/Ordre, som Leverandøren har modtaget via Udbudsportalen eller andet af Ordregiver anvist IT-redskab (herefter Ordrestyringssystemet). Jf. i øvrigt Rameaftalens 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 borgeres sager.

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

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

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

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

## 2. Retningslinjer for udformning af datasæt

### 2.1 Udformning og indsendelse af datasæt

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

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

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

Datasættet skal indsendes eller uploades sikkert efter Ordregivers anvisninger.

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

### 2.2 Kolonner i datasættet



Herunder 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 Ordrestyringssystemet)

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

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

Den planlagte varighed af aktiviteten skal fastsættes realistisk. Aktivetsdato, 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 om betalingsbetingelser og administrative krav.

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 om administrative krav). 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. **Aktivetsdato**
15. **Startklokkeslæt**
16. **Slutklokkeslæt**
17. **Hvem deltager** (Mulige værdier kan kun benyttes, hvis det er tilladt inden for den konkrete Rammeaftale):
  - 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 valgmulige 16.3 ikke vælges)
18. **Hvordan deltager (borger)?** (Mulige værdier kan kun benyttes, hvis det er tilladt inden for den konkrete Rammeaftale):
  - 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. **Aktivetsmedarbejder** (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 eksplicite tilfælde kan gøres en undtagelse.

2. Borger deltager i en aktivitet, som Leverandør kan medregne i leverancen, og Leverandøren leverer samtidig mentorstøtte (herunder uddannelsesmentor) med henblik på at fastholde borger i aktiviteten (jævnfør eksemplerne herunder).

Hvis Leverandøren medregner overlappende tidsrum som leverede timer mere end én gang, skal 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 registrere 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 Rammeaftaler fremgå, at borgeren skal have et gennemsnitligt ugentligt antal timers støtte, fx mentortimer i forbindelse med ordinær uddannelse, og der kan i Rammeaftalen være en eksplicit 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 registrere en aktivitet, hvor borgerens deltagelse ikke er nødvendig (=indirekte borgertid), eller hvis Leverandør vil registrere fx et ikke-planlagt, men forgæves telefonopkald.

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

Leverandøren kan have flere 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 måneder, det fremgår Rammeaftalen, som Leverandørens udfører den konkrete aktivitet efter. Det betyder, at der kan være værdier, som er beskrevet herover, som Leverandøren ikke kan vælge inden for 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 Rammeaftalen 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 1 måned før flytning sker. Husk at ved flytning ændres p.nr. også. Nyt p.nr. 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.

## Kontor for Jura og Udbud

### Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

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 handicптоilet jf. bygningsreglementet 2018 (BR18) med tilhørende SBI-anvisning 272.

Der henvises også til bekendtgørelse om tilgængelighedsforanstaltninger i forbindelse med ombygninger i eksisterende byggeri (BEK nr. 1250 af 13/12/2004).

Såfremt handicптоilet ikke findes i stueetagen, skal der være adgang for borger med funktionsnedsættelse herunder kørestolsbrugere via elevator, lift eller lignende til den etage, hvor der er handicптоilet til rådighed. Det skal i den sammenhæng bemærkes, at der er forskellige mål for forskellige kørestolstyper, og at alle typer af kørestole skal kunne komme ind i elevator, lift eller lignende.

Der skal ligeledes være mindst én parkeringsplads for handicapkøretøj i nærhed af et leveringssted, hvor der er adgang for borgere med funktionsnedsættelse.

Det bemærkes, at krav mht. adgangsforhold, handicптоiletter m.v. bortfalder, hvis årsagen til, at det ikke er tilgængeligt, skyldes afgørelse fra relevant myndighed. Leverandøren skal i givet fald kunne dokumentere dette, og Leverandøren skal så gennemføre en Ordre for en borger med behov for handicптоilet m.v. jf. indeværende aftalebilag på et sted, hvor kravene i indeværende aftalebilag 6 er opfyldte.





## Aftalebilag 7

### Samarbejdsorganisation



<b>1. INDLEDNING.....</b>	<b>3</b>
<b>2. AKTØRER I SAMARBEJDET .....</b>	<b>4</b>
<b>3. SAMARBEJDE.....</b>	<b>5</b>
3.1 Samarbejdsform og fokus i samarbejdet med Jobcenter København	6
3.2 Samarbejdsform og fokus for samarbejdet med Centralforvalt- ningen	7
3.3 Underleverandører	7
3.4 Resultat- og ledelsesinformation	9



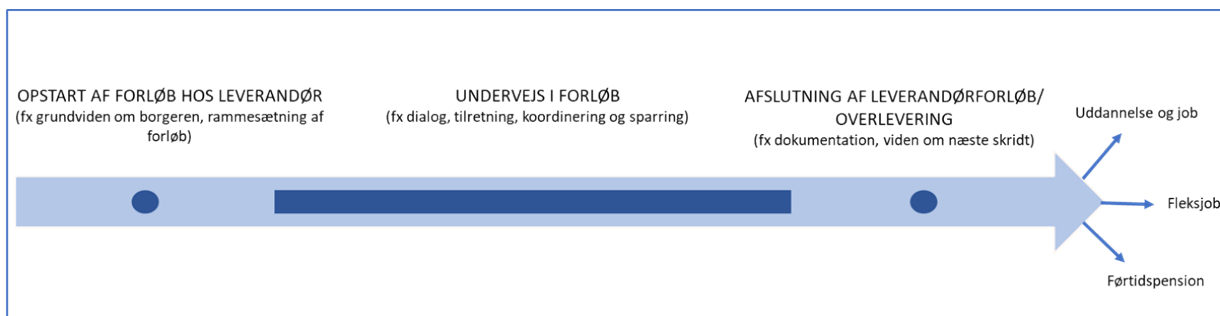
## 1. Indledning

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 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 tilidsfuldt samarbejde på både drifts-, styrings- og ledelsesniveau med særlig vægt på, at dette afspejles i det daglige samarbejde mellem jobcenter og leverandør om borgerens forløb.

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



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

Leverandøren har pligt til at sikre, at borgeren til enhver tid omgås med *respekt, ligeværdighed, dialog og tillid*, og med tilstrækkelig omsorg for vedkommendes konkrete (livs)situation.



## 2. Aktører i samarbejdet

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

**Tabel 1: Ordregivers forvaltningsenheder**

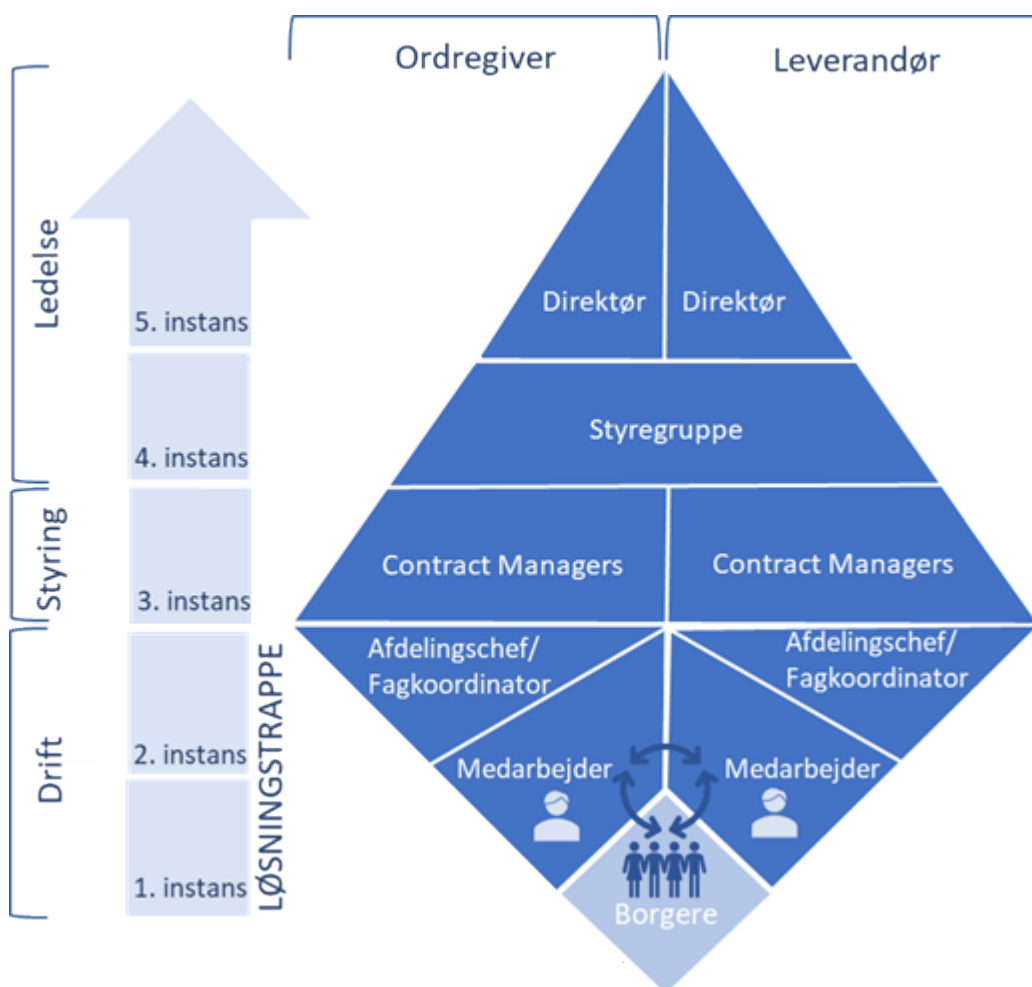
Forvaltningens enheder	Rolle (opgaver)
Jobcenter København	Jobcentret er leverandørens daglige samarbejdspartner ifm. udførelsen af Rammeaftalen
Jobcenter København, Ydelsesservice (YDS)	Sagsbehandling ved fx udeblivelser fra tilbud og evt. forvaltningsafgørelse om fradrag eller lukning af borgerens forsørgelsesydelse
Centralforvaltningen (CF)	CF håndterer styring af Rammeaftalens gennemførelse. Bl.a. vil CF håndtere eventuelle tvivsspørgsmål, der måtte være til det Rammeaftalelige indhold, og opfølgning på resultater på tværs

### 3. Samarbejde

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.

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".**

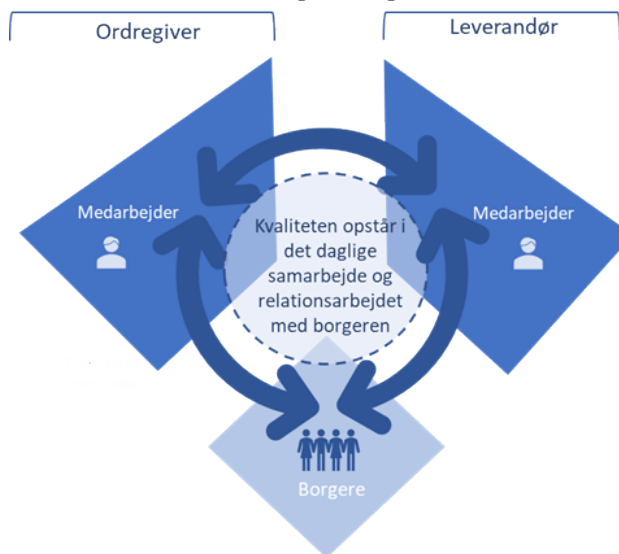


Samarbejdsmodellen i den skitserede samarbejdsorganisation skal bidrage med god contract management via mere ensartet planlægning, styring og gennemførelse af Rammeaftalen således, at Rammeaftalen giver værdi og nytte for borgerne og for Parterne i samarbejdet.

## 3.1 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. Treparsarsamarbejdet 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 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 ressourcesituationen 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.

### 3.2 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.

### 3.3 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.

---

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







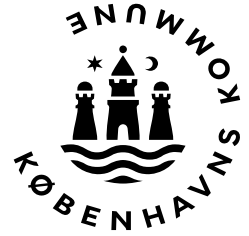
### 3.4 Resultat- og ledelsesinformation

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.



## 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 Rammeaftalens pkt. 4.6.

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, krav til leveringssted.
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 Rammeaftalens pkt. 3 og Aftalebilag 10, klausuler.
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. Leverandørernes 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 ellers er anledning til det.

Hvis Leverandøren er databehandler for Ordregiver, indgås der en særskilt databehandleraftale, og der føres særskilt tilsyn, jf. Aftalebilag 11, databehandleraftale.

## 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 Rammeaftaleansvarlige 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-nde 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, samarbejdsorganisation.

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 pkt. 6.3.2. Hvis der er flere forløb, hvor der er leveret for få Aktivitetstimer, vil der blive beregnet et tilbagebetalingskrav for hvert af forløbene.

Ordregiver kan beslutte at anvende option for visse forløbstyper med henblik på at bestille Aktivitetstimer med et såkaldt fleksibelt timetalsleveringskrav inden for et timetalsinterval. Ordregiver konstaterer i givet fald 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- adgange ind til Ordregiver, herunder evt. ønske om medarbejdere hos evt. underleverandører.

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

Den autorisationsansvarlige er ansvarlig for at medarbejdere, som gives adgang til Leverandørplatformen og øvrige systemer har underskrevet erklæring om tavshedspligt om persondata (svarende til bilag 7). Den autorisationsansvarlige er ansvarlig for at indmelde sletning af medarbejder, når denne medarbejder fratræder eller får andre opgaver, hvor adgang til Leverandørplatformen eller andet system ikke er nødvendig.

## 2 Leverandøroplysninger til oprettelse i IT- systemer

### 2.1 Leverandørplatformen

Såfremt Leverandøren ikke tidligere ifbm. opgaver for Ordregiver er blevet oprettet i Ordrestyringssystemet Leverandørplatformen, er det nødvendigt med nedenstående oplysninger.

E-mail skal være en *sikker* e-mailadresse og være e-mailadresse på en fælles hovedmail/kontorpostkasse, da alle adviseringer om nye Bestillinger til godkendelse i Ordrestyringssystemet, vil blive sendt til den angivne e-mail.

Leverandøroplysninger til oprettelse i Leverandørplatformen			
Virksomhedens navn:			
Rammeaftalens/ aftalens navn:			
CVR-nr.:		P-nummer for leveringsadresse:	
Adresse (CVR):			
Postnr.:	By:		
P-nummer adresse			
Postnr.:	By:		
Virksomhedens EAN-nummer:			
Virksomhedens telefon-nr. (Hovednummer):		E-mail (hovedmail, (sikker postkasse):	
Navn på autorisationsansvarlig og dennes titel:		Autorisationsansvarliges E-mail:	
Autorisationsansvarliges RID-nummer:		Autorisationsansvarliges Telefonnr.:	

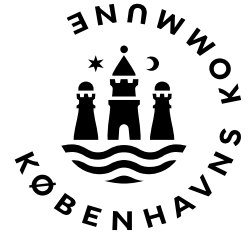


Underskrift og dato

### 3 Vejledning

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

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



# 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.:

- 2) Arbejdsklausul
- 3) Beskæftigelse af ledige borgere og personer med handicap
- 4) CSR
- 5) Grønne biler
- 6) 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 overtrædelsen 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 Forpligtigelsen

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 Compact, 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. Bodden 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 ydelser

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 Forpligtelse 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 forpligtelser 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 forpligtelser 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 indsatssteam mod social dumping: [København mod social dumping | Indsatssteam 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



<b>1. Indhold</b>	
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 .....	14
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 **Specialiserede indsatser for særligt udsatte unge** 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> Henvvisninger til "medlemsstat" i disse bestemmelser skal forstås som en henvisning 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 parters 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 § 6, stk.:

- 5) Aktivitetsparate personer under 30 år uden en erhvervskompetencegivende uddannelse, som modtager uddannelseshjælp eller overgangsydelse efter lov om aktiv socialpolitik, og som ikke er omfattet af introduktionsprogrammet efter integrationsloven
- 8) Personer i ressourceforløb efter kapitel 19
- 10) Personer i revalideringsforløb efter kapitel 21, bortset fra personer i for-revalidering omfattet af nr. 6 (sygedagpengemodtagere)

Det bemærkes at de unge kan skifte målgruppe under deres forløb, som led i deres progression.

Herudover kan der være tale om:

- Et mindre antal borgere under 30 år omfattet af andre målgrupper i LAB
- Et mindre antal borgere over 30 år, omfattet af andre målgrupper i LAB, hvor borgeren skal afklares, motiveres og evt. opkvalificeres i forhold til uddannelse. Herudover unge, der er fyldt 30 år under forløb hos leverandøren og hvor det vurderes hensigtsmæssigt, at borgeren fortsætter.

### **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, personsluser, 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 affoldelse 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 rettigheder, 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 revisionserklæring 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.

Side 23 af 23

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":



	integritet og robusthed af databehandlingssystemer?	<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> 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> 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> 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> 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 tavshedspligtserklæring som Ordregiver udformer,
- At tavshedspligten efter straffeloven § 152 a også gælder for den, der er eller har været beskæftiget med opgaver, der udføres efter aftale med en offentlig myndighed,
- At være bekendt med tavshedspligtsreglerne for offentligt ansatte i forvaltningsloven § 27 og straffelovens § 152-152 f,
- At tavshedspligten efter straffeloven § 152 c også gælder for aftaleparters medhjælpere, herunder medarbejdere,
- At tavshedspligten ikke ophører ved samarbejdets eller medarbejderes ansættelses ophør,
- At overtrædelse af tavshedspligten kan medføre straf, 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 (skabelon)



## 1. Samtykkeerklæring til SMS og/eller e-mail

Leverandøren kan anvende nedenstående skabelon til indhentning af samtykke fra borgeren omkring kommunikation via SMS og/eller e-mail. Læs i øvrigt mere om evt. SMS, - og e-mailkommunikation med borgerne i 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

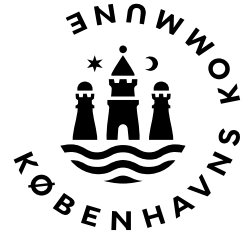
Tilbudsgiver skal oplyse navne mv. på den eller de juridiske personer, som forventes anvendt som underleverandører i forbindelse med udførelsen af evt. tildelt Rameaftalen, jf. Rameaftalens pkt. 4.2. og Udbudsbetingelsernes pkt. 5. Indsat yderligere rubrikker efter behov

Underleverandør 1	
Virksomhedens navn	
CVR-nr.	
Adresse	
Postnr. og by	
Opgaver, der forventes varetaget af underleverandøren	
Navn på underskriver og dennes titel	
Underskrift og dato	

Underleverandør 1	
Virksomhedens navn	
CVR-nr.	
Adresse	
Postnr. og by	
Opgaver, der forventes varetaget af underleverandøren	
Navn på underskriver og dennes titel	
Underskrift og dato	

Underleverandør 1	
Virksomhedens navn	
CVR-nr.	
Adresse	
Postnr. og by	
Opgaver, der forventes varetaget af underleverandøren	
Navn på underskriver og dennes titel	
Underskrift og dato	

Underleverandør 1	
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**

**for**

**udbud af  
Specialiserede indsatser for særligt  
udsatte unge**

## 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	Tidsplanen i udbudsbetingelserne.	Tidsplanen i udbudsbetingelserne er opdateret jf. svar på spørgsmål 3.
2	19.04.24	Udbudsbilag A opdateret mht. reference til Udbudsbilag C i stedet for Udbudsbilag D	Opdateret Udbudsbilag A jf. svar på spørgsmål 5.
3	19.04.24	Udbudsbilag A opdateret mht. reference til Udbudsbilag D i stedet for Udbudsbilag E	Opdateret Udbudsbilag A jf. svar på spørgsmål 6.
4	24.06.24	Rammeaftalen pkt. 2.1.1 ændret.	Opdateret rammeaftale jf. svar på spørgsmål 8.
5	24.06.24	Rammeaftalens pkt. 5.4 ændret.	Opdateret rammeaftale jf. svar på spørgsmål 13.
6	24.06.24	Aftalebilag 3, pkt. 1.5 ændret.	Opdateret Aftalebilag 3 jf. svar på spørgsmål 19.
7	27.06.24	Rammeaftalens pkt. 3.1 ændret	Opdateret rammeaftale jf. svar på spørgsmål 30.


## 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	15-04-2024	<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	15-04-2024	<p>Vi har et spørgsmål til, hvor vi finder beskrivelsen for</p>	<p>Af Udbudsbilag A, s. 6, fremgår det, at proceduren for reserveret deltagelse fremgår af udbudsbekendtgørelsen. Proceduren for</p>

		<p>procedure for reserveret deltagelse i præ-kval.</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 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>	<p>reserveret deltagelse kan læses i udbudsbekendtgørelens afsnit 2.1.4 og afsnit 5.1.6, hvoraf det fremgår, at Ordregiver fortsat reserverer pladser til små/mikrovirksomheder</p>
3	15-04-2024	<p>Spg. til den skitserede tidsplan i Udbudsbetingelserne på unge:</p> <p>Det fremgår, at prækval. skal afleveres d. 3.4. kl 13. Er dette en fejl? Skulle der står d. 3.5.24.?</p> <p>Der fremgår i teksten (ikke i skemaet), at selve tilbuddet skal afleveres d. 5.6.24. En fejl?</p>	<p>Begge dele er fejl, som nu er rettet.</p> <p>Ansøgning om prækvalifikation skal indleveres senest 03.05.24 kl. 13:00.</p> <p>Tilbud skal indleveres senest 05.07.2024 kl. 13:00.</p>
4	17-04-2024	<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>
5	17-04-2024	<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>



6	17-04-2024	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"?	Korrekt, det er en fejl, som nu er rettet.  I fald man agter at indgå i et konsortium, skal Udbudsbilag C udfyldes
7	17-04-2024	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?	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.
8	17-04-2024	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.	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.
9	17-04-2024	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	Jf. Udbudsbilag D:

		ubegrænset hæftelse økonomisk?	<ul style="list-style-type: none"> <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	17-04-2024	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	17-04-2024	Vil ordregiver uddybe baggrunden for valget af at gå fra 3 til 1 referencer i prækvalifikationen?	Se svar på spørgsmål 1.
12	17-04-2024	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.
13	17-04-2024	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.
14	17-04-2024	Vi formoder, at det er en skrivefejl, at der står i udbudsbetingelserne, at prækval skal afleveres 3.4?	Korrekt, se svar på spørgsmål 3.
15	17-04-2024	Vil ordregiver uddybe, hvorfor der er sket en ændring vedrørende ISAE erklæring? I det annullerede udbud skulle vi	Databehandleraftalen er en standardskabelon, der tilpasses den enkelte leverandør efter aftaleindgåelse. Jf. databehandleraftalens pkt. C.7 kan revisionserklæringen være "en ISAE 3402, eller

		<p>årligt fremlægge en ISAE3000 i det aktuelle udbud skal vi jf. databehandleraftalen årligt fremlægge en ISAE3402.</p>	<p><i>erklæringer der måtte træde i stedet for denne</i>" (s. 21).</p> <p>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.</p>
16	18-04-2024	<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	18-04-2024	<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	18-04-2024	<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>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.</p>	Ja. Se også svar på spørgsmål 1.
19	18-04-2024	Ønsker Ordregiver, at der i ansøgning til prækvalifikation angives volumen og omsætning for referencen?	Nej.
20	18-04-2024	Skal aftalebilag 15 – Oplysningseskema vedr. underleverandører afleveres ifm. prækvalifikation?	Nej. Se også svar på spørgsmål 23.
21	19-04-2024	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	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

		<p>fusionen og påtager os ansvaret for alle tidligere afgivne erklæringer, regnskabstal og lignende forpligtelser som 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>andet resultat, såfremt fusionen var gennemført før afgivelse af ansøgning eller tilbud.</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>
22	21-04-2024	<p>Vil ordregiver præcisere, hvilke oplysninger tilbudsgiver skal udfylde på Merzell 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, Merzell 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 Merzell Support.</p>

		"Økonomisk og finansiel formåen"? "Teknisk og faglig formåen"?	
23	21-04-2024	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.
24	21-04-2024	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.
25	21-04-2024	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.
26	21-04-2024	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. 2.1.3 vedr. tildeling af ordrer.

27	21-04-2024	Hvordan forventer ordregiver, at leverandøren skal kunne købe sprogfolk, når prisen for sprogfolk er højere end maksimumprisen for mentor?	<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>
28	21-04-2024	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?	Nej, lønnede timer og ordinære job tæller ikke med i forhold til at opfylde klausulen.
29	21-04-2024	Jf. bilag 10 skal leverandøren beskæftige én ledig borger per én mio. kr.'s omsætning pr. rammeaftale. Hvis leverandøren får tildelt to eller 3 rammeaftale for unge, svarer det så til én rammeaftale eller til to henholdsvis tre?	Omsætningen opgøres per rammeaftale.
30	21-04-2024	Hvad er baggrunden for, at ordregiver ikke har valgt at benytte dagspriser fra starten på unge på forløbene "Uddannelses- og jobrettet indsats" og "Funktionsafklaring"?	At der ønskes erfaringerne fra udbuddet på voksenområdet med anvendelsen af dagspris, før modellen finder anvendelse på ungeområdet.

31	21-04-2024	<p>Jf. bilag 3 er minimumsprisen for individuelt mestringsforløb med psykolog 900 kr. I aftalerne for udsatte og sygemeldte er minimumsprisen for individuelt forløb med psykolog 1200 kr. Hvad er baggrunden for at ordregiver finder, at en psykolog kan være billigere til unge?</p>	<p>Ordregivers vurdering af, at målgruppen af unge, alt andet lige, typisk er mere ressourcestærk end målgruppen af voksne.</p>
32	21-04-2024	<p>Jf. bilag 3 er minimumsprisen for mentor til unge 450 kr. I aftalerne for udsatte og sygemeldte er minimumsprisen for mentor 650 kr. Hvad er baggrunden for at ordregiver finder, at en mentor kan være billigere til unge?</p>	<p>Ordregivers vurdering af, at målgruppen af unge, alt andet lige, typisk er mere ressourcestærk end målgruppen af voksne.</p>
33	22-04-2024	<p>I Prækvalifikationsskema vedr. Specialiseret beskæftigelsesindsats for borgere med erhvervet hjerneskade eller øvrige kognitive vanskeligheder 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>



34			
35			

## 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	04.06.24	I forbindelse med afgivelse af tilbud er der krav om dokumentation af tilbudsgivers økonomiske og finansielle formåen. Det er ikke helt tydeligt for os, hvem der evt. skal underskrive udbudsbilag F. Er det en tegningsberettiget for tilbudsgiver eller er det tilbudsgivers revisor, der skal underskrive? I det tilfælde, hvor det er tilbudsgivers revisor, som underskriver, vil dette så være dækkende for dokumentation for tilbudsgivers omsætning, eller skal der vedlægges andet øvrige - ex seneste offentliggjorte årsrapport?	Erklæringen, Udbudsbilag F, afgives på tro- og love af Tilbudsgiver. En tegningsberettiget for Tilbudsgiver skal underskrive.
2	04.06.24	Tæller fodnoter med i optællingen af antal anslag?	Jf. Udbudsbilag B - Vejledning til løsningsbeskrivelse, står det Tilbudsgiver frit for at anvende tabeller, tegninger, figurer <b>m.v.</b> i en løsningsbeskrivelse, så længe det holdes indenfor de 60.000 anslag inkl. mellemrum for den kvalitative del af løsningsbeskrivelsen. Fodnoter indgår derfor også som en del af optællingen.
3	08.06.24	Der er ny dato (ændringsdato) på alle dokumenter i Mercell. Er der ændret i dokumenterne siden prækvalifikationsfasen? ...og hvis der	Der er ikke foretaget ændringer i dokumenterne siden prækvalifikationsfasen. Ændringsdatoen i Mercell kommer blot af, at Ordregiver har sorteret filer, der udelukkende var relevante for prækvalifikation, fra den

		er ændringer, vil Ordregiver da meddele hvilke?	fulde filliste, således at der i tilbudsfasen kun er uploadet filliste relevant for tilbudsfasen. Dette er også beskrevet i versionshistorikken den 31.05.24.
4	10.06.24	Vi har spørgsmål, som er relevante for flere udbud. Skal vi stille spørgsmålene ved alle udbud i Mercell?	Et spørgsmål, som er relevant for flere udbud, må gerne stilles af Tilbudsgiver på ét udbud i Mercell. Hvis Ordregiver modtager et spørgsmål på et udbud, og Ordregiver vurderer, at svaret har relevans for andre igangværende udbud, afgives svaret også på de andre igangværende udbud.
5	10.06.24	I Mercell er der uploadet filer i selve tilbudsfasen dateret 30.5 og 31.5. Er der ændringer i forhold til de filer, som I har uploadet under prækvalifikationsfasen (inkl. rettelser i filerne under prækvalfasen)?	Se svar på spørgsmål 3.
6	10.06.24	Jf. udbudsbetingelserne punkt 2 er aftalebilag 18 "Udbudsbekendtgørelse". På listen over bilag i Mercell findes aftalebilag 18 ikke. Hvor finder vi den?	I indeværende udbud er udbudsbekendtgørelsen noteret som aftalebilag 17 i udbudsbetingelserne. Udbudsbekendtgørelsen er offentliggjort via Mercell i TED. En udbudsbekendtgørelse indgår som et Aftalebilag i en Kontrakt, når et udbud er gennemført.
7	10.06.24	Hvad er kravene til dokumentation for erhvervsansvarsforsikring?	Se udbudsbetingelsernes pkt. 11.1.  Der skal vedhæftes kopi af gyldig forsikringspolice eller erklæring fra relevant forsikringselskab. Brug evt. Udbudsbilag E.  For virksomheder, der ikke er omfattet af Statens selvforsikring udfyldes pkt. 1.3 i Udbudsbilag E. Det er Tilbudsgiverens forsikringselskab, der underskriver Udbudsbilag E.  For virksomheder, der er omfattet af Statens selvforsikring udfyldes pkt. 1.2 i udbudsbilag E. Det er en tegningsberettiget for Tilbudsgiver, der underskriver Udbudsbilag E.

8	14.06.24	<p>Det fremgår, at det samlede aftalegrundlag udgøres af Kontrakten med tilhørende bilag, og at uoverensstemmelser mellem disse dokumenter skal fortolkes under anvendelse af en prioriteret rækkefølge, hvorefter Rammeaftalen som nr. 1 bl.a. har forrang for Rettelsesblade, supplerende oplysninger samt spørgsmål/svar fra udbudsproces som nr. 2.</p> <p>Vil Ordregiver ændre rækkefølgen, så dokumentet Rettelsesblade, supplerende oplysninger samt spørgsmål/svar fra udbudsproces får forrang forud for Rammeaftalen? I modsat fald vil svar/bekræftelser/aftaler på baggrund af uklarheder eller andet i Rammeaftalen ikke kunne håndhæves efter sin intention og svarene vil derfor blive illusoriske for Leverandøren.</p>	<p>Følgende afsnit i rammeaftalens pkt. 2.1.1:</p> <p><i>"Det samlede aftalegrundlag udgøres af Rammeaftalen.</i></p> <p><i>Såfremt der er uoverensstemmelse mellem de dokumenter, der udgør Rammeaftalen, skal følgende rangorden finde anvendelse:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li><i>1. Rammeaftalen (dette dokument) med aftalebilag</i></li><li><i>2. Rettelsesblade, supplerende oplysninger samt spørgsmål/svar fra udbudsproces</i></li><li><i>3. Udbudsmaterialet</i></li><li><i>4. Leverandørens tilbud (aftalebilag 4)."</i></li></ol> <p>ændres til:</p> <p><i>"Aftalegrundlaget udgøres af følgende dokumenter i prioriteret rækkefølge</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li><i>1. Nærværende rammeaftale.</i></li><li><i>2. Aftalebilag 1-18</i></li><li><i>3. Det samlede udbudsmateriale, inkl. eventuelle rettelsesblade, spørgsmål/svar, mv.</i></li><li><i>4. Leverandørens tilbud.</i></li></ol> <p><i>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.</i></p> <p><i>Aftalebilagene har intern prioritet efter den rækkefølge, de er anført i, med det højest nummererede/litrerede bilag med højeste prioritet."</i></p>
9	14.06.24	<p>Vil Ordregiver ændre det opsigelsesvarsel, hvormed der kan ske opsigelse, fra 8 uger til 14 uger?</p> <p>Et forlænget opsigelsesvarsel vil give Leverandøren bedre mulighed for at nedjustere sine omkostninger til levering under kontrakten.</p>	<p>Nej. Kravet udspringer af § 13 i bekendtgørelse om andre aktører, hvoraf fremgår:</p> <p><i>For alle delaftaler, der indgås i henhold til en rammeaftale, skal gælde, at delaftalen kan opsiges af jobcenteret med 8 ugers varsel. Betingelsen skal indsættes i delaftalen.</i></p>

			<i>Stk. 2. For delaftaler, der indgås i henhold til en rammeaftale, og som vedrører enkeltkøb, skal gælde, at delaftalen kan opsiges af jobcenteret med højst 8 ugers varsel.</i>
10	14.06.24	<p>Det fremgår af Rammeaftalen, at Ordregiver kan anmode om oplysninger, som "Ordregiver finder nødvendig vedrørende opfyldelse af Ordre...". Vil Ordregiver indfører et rimelighedskrav i bestemmelse, således: "Leverandøren forpligter sig til at fremsende rimelig dokumentation".</p> <p>Det forekommer uhensigtsmæssigt, at Ordregiver kan kræve dokumentation, der ikke står i rimeligt forhold til det, der ønskes undersøgt, og som i øvrigt kan pålægge Leverandøren unødigt høje omkostninger.</p>	Det anførte fastholdes.
11	14.06.24	<p>Det fremgår, at: "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." Vil ordregiver bekræfte, at sådanne rettigheder ikke omfatter Leverandørens IT og IP-rettigheder (immaterielle rettigheder)?</p>	Ordregiver skal have en brugsret som beskrevet i Rammeaftalens pkt. 2.10 og eventuelle rettigheder, som er nødvendige for udnyttelsen heraf, men ikke immaterielle rettigheder i øvrigt.
12	14.06.24	<p>Det fremgår, at Leverandøren skal holde Ordregiver skadesløs for alle tab og omkostninger, herunder til eksterne rådgivere, som direkte eller indirekte måtte hidrøre fra, at tredjemand påberåber sig en krænkelse af dennes rettigheder. Vil Ordregiver bekræfte, at denne skadesløsholdelsesforpligtelse kun gælder i det tilfælde, hvor tredjemands påberåbelse af krænkelsen er berettiget?</p>	Formuleringen angår alle indsigelser. Det anførte fastholdes.

		<p>Det forekommer urimeligt, at Leverandøren skal holde Ordregiver skadesløs for selv åbenbare uberettigede eller uberettigede påberåbelser af krænkelser, hvor Ordregiver selv har taget risikoen for omkostninger for eksterne rådgivere, m.v.</p>	
13	14.06.24	<p>Det fremgår, at der kan ske modregning i betalingerne, hvis Ordregiver "mener", at der skal ske fradrag heraf. Vil Ordregiver bekræfte, at det alene er krav, der udspringer af Rammeaftalen, og der ikke er gjort indsigelse imod, der kan være genstand for modregning.</p> <p>Det forekommer uhensigtsmæssigt, at Ordregiver kan modregne for krav, der ikke er tydeligt forankret i Rammeaftalen og de af Leverandøren omtvistede beløb, da det i givet fald vil medføre, at Leverandøren vil stå med risikoen for Ordregivers potentielle uberettigede modregning.</p>	<p>Følgende afsnit i rammeaftalens pkt. 5.4:</p> <p><i>"Hvis Ordregiver mener, at der skal ske fradrag i betalingerne, eller hvis Ordregiver har modkrav mod Leverandøren, er Ordregiver berettiget til at modregne sådanne beløb i Leverandørens vederlag."</i></p> <p>Ændres til:</p> <p><i>"Hvis Ordregiver har modkrav mod Leverandøren, er Ordregiver berettiget til at modregne sådanne beløb i Leverandørens vederlag."</i></p>
14	14.06.24	<p>Det fremgår, at Ordregiver har ret til at pålægge bod for fejlfakturering, der udgør 50 % af det fejlfakturerede beløb eller 10.000 kr. pr. arbejdsdag, hvis der ikke kan opgøres et beløb.</p> <p>Dette forekommer unødigt urimeligt og er ikke proportionalt med omkostningerne forbundet med den potentielle fejl, der kan opstå. Ordregiver bedes genoverveje størrelsen på boden, der står i rimeligt forhold til Ordregivers omkostninger forbundet med en fejlfakturering.</p>	<p>Boden for fejlfakturering ligger fast. Såfremt Leverandøren kan godtgøre, at fejlen var undskyldelig, kan boden frafalde.</p>
15	14.06.24	<p>Listen i punkt 7.5.3 over forhold, der udgør væsentlig misligholdelse, kan tolkes som en udvidelse af den ophævelsesadgang, der gælder efter dansk ret, fordi der ikke er indskrevet et krav om væsentlighed i alle de</p>	<p>Listen i rammeaftalens pkt. 6.5.3 indeholder ikke-udtømmende eksempler</p>

		<p>oplistede forhold. Dette udgør en ikke ubetydelig risiko for Leverandøren, da bestemmelsen kan tolkes således, at selv de mindste afvigelser fra fx aftale krav, giver Ordregiver ret til ophævelse af kontrakten.</p> <p>Vil Ordregiver bekræfte, at kontrakten alene kan ophæves, hvis Leverandøren i henhold til dansk ret har misligholdt kontrakten væsentligt?</p>	<p>på forhold, der skal karakteriseres som hævebegrændende misligholdelse.</p>
16	14.06.24	<p>Det fremgår, at hvis der sker ændringer i Offentlig Regulering, der medfører, at Kontrakten skal ændres, skal Leverandøren acceptere disse ændringer.</p> <p>Vil Ordregiver forklare, hvilke ændringer, der vil kunne være omfattet af dette punkt?</p>	<p>Alle ændringer, der følger af lovgivningen. For indeværende udbud typisk ændringer i lov om en aktiv beskæftigelsesindsats.</p>
17	14.06.24	<p>Vil Ordregiver slette følgende sætning fra kontrakten, så der ikke er en ret til opsigelse som følge af force majeure, da dette er en situation, Leverandøren ikke har mulighed for at påvirke?</p> <p>”Såfremt en force majeure hændelse umuliggør opfyldelse af væsentlige dele af Kontrakten i 30 på hinanden følgende Dage, er den Part, som ikke er forhindret af force majeure hændelsen, berettiget til at opsiges Rameaftalen helt eller delvist med 30 Dages skriftligt varsel, uden at det kan medføre krav mellem Parterne.”</p>	<p>Nej. Det anførte fastholdes.</p>
18	14.06.24	<p>Det fremgår, at hvis der er negativ ændring i nettoprisindekset, så vil denne negative udvikling i % skulle reguleres i priserne i negativ forstand.</p> <p>Vil Ordregiver overveje at tage den negative reguleringsmulighed ud af rammeaftalen, da en negativ udvikling i det aftalte indeks, meget</p>	<p>Nej. Evt. negativ regulering kan aldrig betyde, at prisen falder under den pris, som oprindeligt er aftalt ifm. indgåelse af Rameaftalen, jf. også beskrivelsen herom i Aftalebilag 3.</p>

		sjældent vil være forbundet med lavere omkostninger for Leverandøren. Derfor er Leverandøren nødt til at tage højde for risikoen for prisregulering i nedadgående retning, hvilket alt andet lige betyde højere startpriser for Ordregiver.	
19	14.06.24	Det fremgår en henvisning til den negative udvikling i nettoprisindekset i tredje afsnit. Vil Ordregiver bekræfte, at denne reference bør være til det i Rammeaftalen aftalte indeks og ikke nettoprisindekset?	Korrekt. Afsnittet i Aftalebilag 3, pkt. 1.5 er ændret, så det nu fremgår, at der reguleres efter det i Rammeaftalens aftalte indeks.
20	14.06.24	Det fremgår, at Leverandøren kun kan regulere priserne på baggrund af den årlige procentvise ændring i Danmarks Statistiks producentprisindeks for tjenester nr. 78 Arbejdsformidling, der overstiger 2 % i de opgjorte perioder.  Vil Ordregive genoverveje Leverandørens mulighed for at indeksere uden begrænsning, da den procentvise begrænsning fremstår urimelig i forhold til, at Leverandøren vil komme til at bære den akkumulerede effekt heraf under Rammeaftalen. Det kan potentielt medføre, at Leverandøren ikke får dækning for de inflationsmæssige omkostningsstigninger, der direkte er forbundet med leveringen af ydelserne til Ordregiver. Derudover bemærkes det, at Leverandøren har begrænsede muligheder for at tage højde herfor i priserne, idet Ordregiver har fastsat en maksimal pris.	Nej. De 2 pct. afspejler det generelle krav til effektivisering, som Københavns Kommune årligt er omfattet af, jf. også beskrivelsen herom i Aftalebilag 3.
21	14.06.24	Det fremgår, at hvis der sker ændringer i Københavns Kommunes til enhver tid gældende vilkår om leverandørens samfundsansvar i	Nej. Det anførte fastholdes.

		<p>Aftaleperioden, som samlet set medfører dokumenterbare meromkostninger for Leverandøren i forhold til vilkårene ved Kontraktens indgåelse, er Leverandøren berettiget til dækning af sine dokumenterede meromkostninger herved, dog kun hvis disse meromkostninger er af en uvæsentlig karakter.</p> <p>Vil Ordregiver tilføje et "ikke" før ordet "uvæsentlig" i sidste sætning? Som vi læser det, mangler der et "ikke" for, at sætningen får den rigtige betydning.</p>	
22	14.06.24	<p>Ordregiver anfører i Aftalebilag 11 bilag A, punkt A.3, at databehandleren skal behandle "Københavns Kommunes værdioplysninger - Betalingsoplysninger til brug for fakturering af opgaven".</p> <p>Normalt vil tilbudsgiver være selvstændig dataansvarlig for oplysninger, der anvendes til fakturering, da tilbudsgiver er underlagt bogføringsloven. Dette betyder, at tilbudsgiver ikke kan være databehandler i forhold til sådanne oplysninger, da tilbudsgiver blandt andet ikke kan slette oplysninger på instruks fra Ordregiver, da tilbudsgiver har et selvstændigt ansvar for at opbevare disse i henhold til bogføringsloven. På den baggrund ønsker tilbudsgiver at få oplyst, hvilke oplysninger der efter Ordregivers opfattelse falder ind under dette punkt?</p>	<p>Ordregiver er enig i, at databehandleren er selvstændigt dataansvarlig ift. oplysninger, som tilbudsgiver er forpligtet til at behandle iht. anden lovgivning, tilbudsgiver måtte være underlagt, fx bogføringsloven. Ordregiver er ligeledes enig i, at kravene i aftalen viger for evt. lovbundne forpligtelser iht. anden lovgivning.</p> <p>Det er op til tilbudsgiver at vurdere, hvilke oplysninger, det er nødvendigt at behandle mhp. at kunne efterleve anden lovgivning, tilbudsgiver måtte være underlagt.</p> <p>I fald ex. slettefrister i databehandleraftalen må fraviges for at tilbudsgiver kan overholde øvrig lovgivning, og tilbudsgiver 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 oplysninger, der måtte være omfattet af særlovingen, må bevares ud over den i databehandleraftalen fastsatte slettefrist.</p>



23	14.06.24	<p>Ordregiver anfører i Aftalebilag 11, bilag A, punkt A.3, at tilbudsgiver skal "... iagttage at ved indhentning af følsomme og fortrolige personoplysninger, skal borgeren give udtrykkeligt samtykke...". Da tilbudsgiver er databehandler for Ordregiver, er det Ordregivers lovhjemmel til behandlingen af borgerens personoplysninger, som tilbudsgiver indhenter.</p> <p>Dette betyder, at borgeren de facto giver samtykke til, at Ordregiver (som offentlig myndighed) må behandle borgerens oplysninger. I denne forbindelse er tilbudsgiver opmærksom på Datatilsynets vejledning om samtykker, hvor der i denne vejlednings punkt 3.2.1 om ulige forhold mellem parterne, står: "En offentlig myndighed vil sædvanligvis ikke kunne behandle personoplysninger på baggrund af et samtykke, fordi samtykket ikke vil være frivilligt, da borgerne ikke vil have et reelt frit valg. Offentlige myndigheder bør af denne grund nøje overveje anvendelsen af samtykke som behandlingsgrundlag, og om samtykke overhovedet kan bruges".</p> <p>Tilbudsgiver ønsker på denne baggrund at høre om Ordregiver er opmærksomme på denne vejledning samt hvad Ordregivers overvejelser ifm. samtykkets frivillighed har været?</p>	<p>Ordregiver er bekendt med Datatilsynets vejledning. Ordregiver udlægger ikke myndigheden, hvorfor spørgsmålet ikke anses som relevant.</p>
24	14.06.24	<p>I Aftalebilag 11, bilag B, punkt B.1 har Ordregiver indsat "ingen" ud for godkendte underdatabehandlere. Aftalebilag 14 "Samtykkeerklæring til anvendelse af SMS og/eller e-mail" opfatter tilbudsgiver som</p>	<p>Anførslen af "ingen" i Aftalebilag 11 skal læses som et udtryk for, at aftalebilaget er i udkast og at der ikke er indsat eksempel på en underdatabehandler.</p> <p>Aftalebilag 14 skal <b>ikke</b> opfattes som Ordregivers accept af, at tilbudsgiver</p>

		<p>Ordregivers accept af, at tilbudsgiver benytter sig af e-mail systemer til at kommunikere med borgerne. Ved brug af sådanne e-mail systemer vil tilbudsgiver benytte en underdatabehandler til behandling af personoplysningerne, for at kunne sende e-mail.</p> <p>Tilbudsgiver ønsker at få klarlagt, om indsættelsen af "ingen" i Aftale bilag 11, bilag B, punkt B.1. betyder, at tilbudsgiver ikke må benytte nogle underdatabehandlere, og hvis dette er tilfældet, hvordan dette skal ses i sammenhæng med det nævnte eksempel, som indikerer behov for at bruge en underdatabehandler?</p>	<p>benytter sig af e-mail systemer til at kommunikere med borgerne.</p> <p>Databehandlere er til enhver tid velkomne til at anvende underdatabehandlere. Forudsætningen herfor er, jf. Aftalebilag 11, bilag B, punkt B.2, at disse kan godkendes skriftligt af den dataansvarlige. I den forbindelse skal det præciseres, at <b>alle</b> underleverandører, der behandler oplysninger omfattet af aftalen, opfattes som underdatabehandlere og at disse til enhver tid skal indmeldes til Ordregiver, som skriftligt skal godkende det pågældende system.</p>
25	14.06.24	<p>Bilag 10 punkt 2.3.1: "Bør ændres til følgende:                      Leverandøren ifalder endvidere bod ved overtrædelse af Arbejdsklausulens afsnit 2.1, såfremt de civile domstole eller Arbejdsretten træffe afgørelse om, at Leverandørers medarbejdere ikke modtager overenskomstlignende vilkår.                      "Leverandøren ifalder endvidere bod ved overtrædelse af Arbejdsklausulens afsnit 2.1, såfremt Leverandøren ikke efter Københavns Kommunes påkrav herom efterbetaler til medarbejderen"                      Formuleringen bør ændres, da det ikke bør være Københavns Kommune som påser, om Leverandørens eller underleverandørens mv. medarbejdere modtager overenskomstlignende vilkår. Dette bør påses af forfagforbundene og ved uenighed, er det de civile domstole eller Arbejdsretten som har kompetence til at træffe en afgørelse herom.</p>	<p>Det anførte fastholdes. Arbejdsklausulen er en lovlig klausul, der er politisk vedtaget i Københavns Kommune.</p>

26	14.06.24	<p>Såfremt betingelsen for at tilbageholde vederlag er opfyldt, og det tilbageholdte vederlag ikke kan udbetales til de pågældende medarbejdere, tilfalder det Københavns Kommune.</p> <p>Vi henstiller til at formuleringen ændres, da det er urimeligt, at Københavns Kommune skal opnå økonomisk vinding, som følge af en medarbejders eventuelle krav om løn samt arbejdsvilkår. Derfor bør en eventuelle tilbageholdelse af vederlag kun ske, såfremt Københavns Kommune kan udbetalte det tilbageholdte beløb til de pågældende medarbejdere jf. pkt. 2.3.1 eller udbetaler beløbet til Leverandøren under forudsætning, at det tilbageholdte vederlag udbetales til de pågældende medarbejdere.</p> <p>Vi foreslår ændring til én af følgende formuleringer - rangeret i prioriteret rækkefølge:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Såfremt betingelsen for at tilbageholde vederlag er opfyldt og det tilbageholdte vederlag ikke kan udbetales til de pågældende medarbejdere, betales vederlaget til leverandøren.</li><li>2) Alternativt at afsnittet slettes.</li><li>3) Såfremt betingelsen for at tilbageholde vederlag er opfyldt og det tilbageholdte vederlag ikke kan udbetales til de pågældende medarbejdere, betales vederlaget til leverandøren under forudsætning af, at vederlaget udbetales til de pågældende medarbejdere.</li><li>4) Såfremt betingelsen for at tilbageholde vederlag er opfyldt og det tilbageholdte vederlag ikke kan udbetales til de pågældende medarbejdere, betales vederlaget til leverandøren under forudsætning af,</li></ol>	<p>Det anførte fastholdes. Arbejdsklausulen er en lovlig klausul, der er politisk vedtaget i Københavns Kommune.</p>
----	----------	---	--

		at vederlaget udbetales til de pågældende medarbejdere. Københavns Kommune kan anmode om dokumentation herpå.	
27	14.06.24	Vil Ordregiver for god ordens skyld bekræfte, at boden bortfalder i de(t) tilfælde, at forpligtelsen også er bortfaldet i henhold til pkt. 3.2 i Aftalebilag 10?	Ordregiver bekræfter, at boden jf. Rammeaftalens pkt. 3.3 bortfalder i de(t) tilfælde, at forpligtelsen også er bortfaldet i henhold til pkt. 3.2 i Aftalebilag 10.
28	14.06.24	Det fremgår, at Ordregiver på baggrund af ændret offentlig regulering kan foretage ændring(-er) af Kontraktens priser indenfor +/- 25 %, så forløbene fortsat opfylder de grundlæggende vilkår.  Kan Ordregiver forklare dette? Betyder det rent faktisk, at Ordregiver tildeles en ensidig ret til at ændre Leverandørens priser?	Ordregiver kan ikke uden videre ændre prisen, men der er mulighed for visse ændringer efter en konkret vurdering. Det skal i den forbindelse bemærkes, at Ordregiver vil gå i dialog med Leverandøren forud for eventuelle anmodninger om ændringer.
29	14.06.24	Vil Ordregiver bekræfte, at Leverandøren vil blive kompenseret for rimelige omkostninger, der er uundgåelige og rimelige, der opstår som følge af Ordregivers anmodning om ændringer.  Det forekommer urimeligt, at Leverandøren kan blive mødt med krav om nedsætning af priser uden at blive kompenseret for de evt. forudsætninger, der lagt ind i forbindelse med tilbudsgivningen.	Leverandøren bliver ikke kompenseret for omkostninger, der måtte opstå som følge af Ordregivers anmodning om ændringer. Det skal dog bemærkes, at Ordregiver vil gå i dialog med Leverandøren forud for eventuelle anmodninger om ændringer.
30	25.06.24	Svar nr. 21 medfører, at Leverandøren selv skal dække alle omkostninger, der betragtes som væsentlige, selvom ændringer skyldes udefrakommende omstændigheder, der er inden for Ordregivers kontrol og som Leverandøren ikke har indflydelse på.  Dette må anses for værende et byrdefuldt vilkår, og Ordregiver	Følgende afsnit i rammeaftalens pkt. 3.1:  <i>"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, dog kun hvis disse meromkostninger er af en uvæsentlig karakter og i overensstemmelse med</i>

		<p>bedes genoverveje, hvorvidt der ikke menes, at Leverandøren vil være berettiget til at få dækning for alle dokumenterede meromkostninger, der er væsentlige og som er inden for rammerne af udbudsloven.</p>	<p><i>udbudsloven (lovbekendtgørelse nr. 10 af 6. januar 2023 bestemmelser om ændring af Rammeaftaler."</i></p> <p>Ændres til:</p> <p><i>"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."</i></p> <p>Se i den forbindelse bort fra svaret på spørgsmål 21.</p>
30	14.06.24	<p>Bilag 10 4.7 b: Vil den årlige rapport til UN global compact leve op til det stillede krav?</p>	<p>Ja, hvis den indeholder en erklæring "om at Leverandøren vil udvise ansvarlig virksomhedsadfærd i henhold til de internationalt anerkendte principper om menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder, miljø og anti-korruption og de praktiske tiltag for at sikre overholdelse af forpligtelserne."</p>
31	27.06.24	<p>Der står vi må skrive 60.000 anslag på 25 sider. hvis nu de 60.000 anslag er overholdt, men det fylder 27 sider er det så stadig d. 60.000 anslag der vægtes højst - eller skal vi få de 60.000 ind på max 25 sider og i så fald hvor må vi tælle fra? skal jeres sider tælle med?</p>	<p>Tilbudsgivers <b>kvalitative beskrivelse</b> må maksimalt fylde 60.000 anslag, jf. Udbudsbilag B. Ordregiver tæller i normalsider (én normalside svarer til 2.400 tegn), og ikke A4-sider.</p>
32	01.07.24	<p>Ved brug af fuldmagt til at underskrive et tilbud på vegne af direktør. Skal fuldmagten vedhæftes / uploades for hvert tilbud, der afgives.</p>	<p>Ja.</p>