



UDKAST UDKAST UDKAST UDKAST UDKAST UDKAST UDKAST UDKAST UDKAST UDKAST

Københavns Kommune

Beskæftigelses-, Integrations- og Erhvervsforvaltningen

Kontrakt om mentorstøtte på voksenuddannelsesinstitution

DATO: xx.xx.2026



Indhold

1	Rammeaftalen	6
1.1	Vision	6
	Alle skal have en plads i fællesskabet. Derfor arbejder vi for, at alle unge får mulighed for at finde deres potentiale i form af støtte til at gennemføre en uddannelse – enten ved at støtte dem i at fastholde deres nuværende uddannelse eller ved at hjælpe dem videre til en anden realistisk uddannelsesvej, der matcher den unges forudsætninger, interesser og muligheder, eller via ordinær beskæftigelse eller alternativ forsørgelse.	6
1.2	Succeskriterier	6
1.3	Vejledende principper	6
1.3.1	Autonomi.....	6
1.3.2	Loyalitet.....	7
1.3.3	Rimelighed.....	8
1.3.4	Gensidighed.....	8
2	Indledende bestemmelser	9
2.1	Definitioner	9
2.2	Sprog og møntfod	10
3	Kontraktens genstand	11
3.1	Aftalegrundlag	11
3.1.1	Generelt.....	11
3.1.2	Eksklusivitet og omfang.....	11
3.1.3	Tildeling af Ordre12	12
3.2	Kontraktens periode	12
3.2.1	Generelt.....	12
3.2.2	Opsigelse	12
3.3	Leverandørens Ydelser	12
3.3.1	Generelt.....	12
3.3.2	Dokumentation	13
3.4	Miljøkrav	13
3.4.1	Generelt.....	13
3.4.2	Reduktion af miljøbelastning.....	13
3.5	Arbejds miljø	13
3.6	Håndtering af Ordre	14
3.6.1	Leveringstidspunkt	14

3.6.2	Vedrørende lukkedage ifm. ordrers leveringstidspunkt.....	14
3.7	Leveringsstedet	14
4	Leverandørens samfundsansvar	15
4.1	Generelt	15
4.2	Arbejdsklausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder	15
5	Samarbejde	16
5.1	Overdragelse af rettigheder og forpligtelser	16
5.1.1	Leverandørens overdragelse af rettigheder og forpligtelser	16
5.1.2	Ordregivers overdragelse af rettigheder og forpligtelser.....	16
5.2	Kontrol og tilsyn	16
5.3	Habilitet	17
5.4	Fortrolighed	17
6	Økonomi	18
6.1	Vederlag	18
6.2	Forsikring	18
6.3	Erstatningsansvar	19
6.3.1	Leverandørens erstatningsansvar	19
6.3.2	Ordregivers erstatningsansvar	19
7	Misligholdelsesbestemmelser	20
7.1	Mangler	20
7.2	Ophævelse	20
7.2.1	Generelt.....	20
7.2.2	Ophævelse af Kontrakten.....	20
8	Afsluttende bestemmelser	22
8.1	Ændringer af Kontrakten	22
8.1.1	Ændringsprocedure	22
8.2	Pålagt ophør	22
8.3	Ændringer i Offentlig Regulering	22
8.4	Leverandørens konkurs	23
8.5	Force majeure	23
8.6	Konfliktløsning	23
8.7	Lovvalg og tvister	24
8.8	GDPR	24
8.9	Databehandleraftaler	24

Aftalebilag:

- Kontrakt om mentorstøtte på voksenuddannelsesinstitution
- Aftalebilag 1: Kravspecifikationer for mentorstøtte på voksenuddannelsesinstitution
- Aftalebilag 2: Profiler for mentorstøtte på voksenuddannelsesinstitution
- Aftalebilag 3: Betalings- og faktureringsbetingelser for indsatsen
- Aftalebilag 4: Tilbudsgivers løsningsbeskrivelse
- Aftalebilag 5: Administrative krav
- Aftalebilag 5.1: Retningslinjer for indberetning af data om aktivitetstimer
- Aftalebilag 6: Krav til leveringssted
- Aftalebilag 7: Samarbejdsorganisation
- Aftalebilag 8: Kontrol og tilsyn
- Aftalebilag 9: Autorisationsansvarlig og Leverandøroplysninger til IT-systemer
- Aftalebilag 10: Klausuler
- Aftalebilag 11: Databehandleraftale
- Aftalebilag 12: Ledelseserklæring og spørgeskema til tilsyn
- Aftalebilag 13: Sikkerhedsbilag
- Aftalebilag 14: Tavshedspligterklæring
- Aftalebilag 15: Samtykkeerklæring til SMS og/eller e-mail (skabelon)
- Aftalebilag 16: Oplysningsskema om underleverandører
- Aftalebilag 17: Rettelsesblade, spørgsmål og svar
- Aftalebilag 18: Udbudsbekendtgørelse (*afventer offentliggørelse af udbuddet*)
- Aftalebilag 19: Udbudsbetingelser.

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 Kontrakt om mentorstøtte på voksenuddannelsesinstitution.

1 Rammeaftalen

Med denne Rammeaftale indgår parterne et gensidigt forpligtende samarbejde om mentorstøtte på voksenuddannelsesinstitution. Samarbejdet er baseret på tillid og respekt for hinanden og er forankret i følgende vision, succeskriterier og vejledende principper for begge parter adfærd i kontraktperioden.

1.1 Vision

Alle skal have en plads i fællesskabet. Derfor arbejder vi for, at alle unge får mulighed for at finde deres potentiale i form af støtte til at gennemføre en uddannelse – enten ved at støtte dem i at fastholde deres nuværende uddannelse eller ved at hjælpe dem videre til en anden realistisk uddannelsesvej, der matcher den unges forudsætninger, interesser og muligheder, eller via ordinær beskæftigelse eller alternativ forsørgelse.

1.2 Succeskriterier

Følgende succeskriterier gælder for mentorstøtten:

- De unge oplever at blive inkluderet, lyttet til og have medbestemmelse i forhold til mål, indhold og tilrettelæggelse af deres mentorstøtte
- Mentorstøtten øger andelen af unge, der gennemfører deres uddannelse
- Mentorstøtten hjælper de unge ind i meningsfulde fællesskaber, som understøtter de unges progression mod uddannelse og job
- Parterne arbejder med lokale, tværgående løsninger til fastholdelse af unge i uddannelse, baseret på de unges behov og den lokale kontekst, og i samarbejde mellem relevante aktører på tværs af uddannelse, vejledning, beskæftigelse og civilsamfund.

Parterne realiserer visionen og succeskriterier ved at iværksætte en indsats, der prioriterer faglighed og kvalitet til gavn for de unge. Som led heri skal parterne være ambassadører for Ungeløftet¹, og aktivere deres platforme, netværk og partnere i arbejdet for, at alle unge har en plads i fællesskabet, og får en god start på studie- og arbejdslivet.

1.3 Vejledende principper

Vi vil etablere et samarbejde baseret på tillid forankret i følgende fire vejledende principper:

1.3.1 Autonomi

Vi vil give hinanden frihed til at træffe beslutninger inden for rammerne af vores respektive kompetencer og ansvar. Begge parter skal have frihed til at foreslå foranstaltninger, der sigter mod at højne kvaliteten af mentorindsatsen i tråd med visionen.

¹ [Ungeløftet](#) – Alle har en plads i fællesskabet

1.3.2 Loyalitet

Vi forpligter os til loyalt at informere hinanden om alle forhold, som kan have indflydelse på opfyldelse af kontrakten, og til at anerkende hinandens interesser. Begge parter skal agere loyalt over for samarbejdet ved at dele relevante informationer, som har betydning for opfyldelsen af denne aftale.

1.3.3 Rimelighed

Vi forpligter os til at handle på en måde, der tager højde for parternes behov og risici, og hvor både Ordregiver og Leverandør har mulighed for at opnå fordele og opfylde deres mål. Ordregiver vil sørge for, at vilkårene for kontrakten er rimelige og afspejler indsatsbehovet. Leverandøren vil tilbyde rimelige vilkår for gennemførelse af beskæftigelsesindsatsen. Begge parter vil aktivt samarbejde for at opretholde en rimelig og gennemsigtig aftale, der gavner både borgere, Ordregiver og Leverandør.

1.3.4 Gensidighed

Vi erkender vigtigheden af gensidig forståelse og samarbejde mellem Ordregiver og Leverandør for at sikre, at aftalen udføres effektivt og til begge parters fordel. Ordregiver vil fremme gensidig forståelse ved at være tilgængelig for faglig sparring. Leverandøren vil samarbejde aktivt med Ordregiver for at tilpasse indsatsen i overensstemmelse med de faktiske behov og effektiv ressourceudnyttelse. Begge parter vil arbejde tæt sammen for at sikre gensidig forståelse af kontraktens mål og betingelser, hvilket vil fremme fordelene for begge parter.

2 Indledende bestemmelser

2.1 Definitioner

Aftaleperiode	Kontraktens varighed fra ikrafttræden til ophør, inklusiv eventuelle forlængelser.
Aktivitetstime(-r)	Det antal timer, borgeren skal modtage mentorstøtte, der fremgår af en Ordre
Arbejdsdag(-e)	Mandag til fredag bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.
Arbejdsklausul	Som beskrevet i Kontraktens pkt. 4.2 og Aftalebilag 10.
Bestilling	Ordregivers anmodning om en Ordre via Ordrestyringssystemet. Ved Leverandørens accept af Bestillingen 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.
Kontrakten	Samlet betegnelse for nærværende dokument, alle aftalebilag, jf. aftalebilagsoversigten ovenfor, samt alle eventuelle senere allonger eller ændringer.
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 Kontrakten i øvrigt.
Leverandør	Den juridiske enhed, som Ordregiver har indgået Kontrakten med.
Leverandørrapport	Rapporter, som bestilles af Jobcenter København vedr. borgers progression i forløbet. Leverandørrapporter bestilles og indleveres via Ordregivers 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 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 Kontrakten anvendes også definitionen "Leveringsadresse" eller "Leveringssted", som synonym.

Ordre	En via Ordrestyringssystemet af Leverandøren <i>accepteret Bestilling</i> (= Ordre). Det vil sige, at der ved en Ordre forstås en konkret aftale om levering af en bestemt mængde ydelser omfattet af Kontrakten, der indgås mellem Ordregiver og Leverandøren. En Ordre udgør et enkeltkøb (ét køb af en Ydelse til en borger) på Kontrakten.
Ordregiver	Den juridiske person, der har indgået Kontrakten med Leverandøren, herunder alle enheder under Jobcenter København, som er bemyndiget til at afgive Bestillinger og indgå Ordre, <i>samt</i> 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 Kontrakten. Se også Aftalebilag 5. Ordrestyringssystemet benævnes Leverandørplatformen og anvendes synonymt.
Rammeaftale:	Den overordnede kontrakt mellem Ordregiver og Leverandør, her indehavende Kontrakt.
Parterne	Leverandøren og Ordregiver (hver for sig benævnt "Part").
Ydelse(r)	Alle ydelser, herunder Ordre, som Leverandøren er forpligtet til at præstere i henhold til Kontrakten, herunder alle accessoriske Ydelser, som er nødvendige eller hensigtsmæssige for eller i relation til Leverandørens opfyldelse af sine forpligtelser i medfør af Kontrakten.

2.2 Sprog og møntfod

Dokumenter, som knytter sig til Kontrakten, affattes på dansk, og alle betegnelser med hensyn til møntfod er danske.

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

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

3 Kontraktens genstand

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

Ordregivers krav til ydelserne er nærmere beskrevet i Aftalebilag 1 og samt Leverandørernes løsningsbeskrivelse, Aftalebilag 4.

Tildeling af Ordre under Kontrakten vil ske som beskrevet under punkt 3.1.3.

3.1 Aftalegrundlag

3.1.1 Generelt

Aftalegrundlaget udgøres af følgende dokumenter, der er gældende i prioriteret rækkefølge:

1. Nærværende Kontrakt
2. Aftalebilag 1-3, 5-19
3. Leverandørens tilbud, Aftalebilag 4.

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

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

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

3.1.2 Eksklusivitet og omfang

Kontrakten indebærer at Ordregiver som udgangspunkt køber mentorstøtte hos Leverandøren for unge, der er under uddannelse på voksenuddannelsesinstitutionen omfattet af kontrakten.

Dette kan fraviges, hvis:

- En studerende forud for studiestart i forvejen er i et mentorforløb, og det vurderes bedst for den unge, at denne relation fastholdes i overgangen til opstart på uddannelsen
- En studerende har en relation til en tidligere mentor, hvor det vurderes bedst for den unge, at denne relation anvendes til at støtte den unge i at gennemføre uddannelsen.

Kontrakten indebærer ingen form for aftagerpligt for Ordregiver.

3.1.3 Tildeling af Ordre

Ordregivers tildeling af Ordre under Kontrakten 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" (jf. LAB, kap 8).

Som del af modellen holdes jævnlige dialogmøder med Leverandøren på Kontrakten, hvor den realiserede og forventede tildeling af Ordre bliver fremlagt.

3.2 Kontraktens periode

3.2.1 Generelt

Kontrakten træder i kraft den 1. januar 2027.

Kontrakten løber indtil den 31. december 2031, hvor den ophører uden yderligere varsel.

3.2.2 Opsigelse

Kontrakten kan af begge Parter opsiges med 6 måneders varsel til udløbet af en måned.

Opsigelse af Kontrakten skal være skriftlig.

Ordregiver har på baggrund af en faglig vurdering til enhver tid ret til at opsiges et forløb eller en ordre uden varsel og med omgående virkning.

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

Ingen af Parterne kan gøre krav om erstatning eller anden form for kompensation gældende mod hverandre som følge af opsigelse.

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

3.3 Leverandørens Ydelser

3.3.1 Generelt

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

Leverandøren skal uden særskilt vederlag foretage enhver foranstaltning, som måtte være nødvendig for, at Leverancer kan leveres i overensstemmelse med Kontrakten.

Leverandøren er forpligtet til at sørge for, at opfyldelsen af Kontrakten sker under overholdelse af den til enhver tid gældende Offentlige Regulering, herunder gældende miljø-, arbejdsmiljø-, sundheds- og sikkerhedsforskrifter, samt de krav til Leveringssted, der fremgår af bilag 6, og skal straks underrette Ordregiver om enhver overtrædelse heraf.

Det personale, der anvendes af Leverandøren til at opfylde Kontrakten, skal være fagligt velkvalificeret, skal kunne samarbejde med Ordregiver og i øvrigt leve op til Kontraktens vilkår.

3.3.2 Dokumentation

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

Materialet skal leveres digitalt og følge Ordregivers til en hver tid gældende retningslinjer for indberetning. Materialet skal være Ordregiver i hænde inden for en rimelig frist.

3.4 Miljøkrav

3.4.1 Generelt

Leverandøren skal i overensstemmelse med Aftalebilag 10 i hele Aftaleperioden opfylde de for Kontrakten gældende miljøkrav samt den til enhver tid for Leverandøren gældende miljølovgivning i forbindelse med udførelsen af Kontrakten.

Ordregivers mulighed for at kræve dokumentation for Leverandørens overholdelse af miljøkrav samt muligheden for at ophæve Kontrakten mv., hvis kravene ikke overholdes, fremgår af Aftalebilag 10.

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

3.4.2 Reduktion af miljøbelastning

Leverandøren skal samarbejde med Ordregiver om reducere miljøbelastning ved opfyldelse af Kontrakten, og skal også kunne fremvise dokumentation for arbejdet.

3.5 Arbejdsmiljø

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

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

3.6 Håndtering af Ordre

Håndtering af Ordre, herunder bestilling, ordrebekræftelse, afbestilling og afvisning af Ordre, skal altid ske via det af Ordregiver anviste Ordrestyringssystem, og skal følge Ordregivers til enhver tid gældende procedurer og vejledninger. Se evt. Aftalebilag 5 for yderligere beskrivelser.

Ordregiver kan uden beregning afbestille en Ordre helt eller delvist.

3.6.1 Leveringstidspunkt

Leverandøren skal levere den aftalte ydelse på det leveringstidspunkt, som fremgår af ordren. Leverancen behøver dog ikke blive påbegyndt på den angivne startdato, men hele ordren, herunder de bestilte timer og aktiviteter, skal være fuldt leveret senest på slutdatoen i ordren, medmindre andet er aftalt.

3.6.2 Vedrørende lukkedage ifm. ordres leveringstidspunkt

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

Leverandøren kan holde lukket på en eller flere hverdage, såfremt den samlede ordre altid er færdigleveret inden for en ordres leveringstidspunkt.

Såfremt Leverandøren ønsker at holde lukket i mere end to på hinanden følgende hverdage, skal Leverandøren i rimelig tid informere Ordregivers kontaktperson herom, med henblik på at indlede en dialog om, hvordan Leverandøren vil sikre levering af ydelsen.

3.7 Leveringsstedet

Krav til leveringsstedet, herunder krav til beliggenhed af anvendte adresser, er beskrevet i Aftalebilag 6.

Leveringsstedet er de adresser, som Ordregiver angiver i Ordren og som er angivet i Leverandørens tilbud, jf. Aftalebilag 4.

4 Leverandørens samfundsansvar

4.1 Generelt

Ved opfyldelsen af Kontrakten står Leverandøren og dennes eventuelle underleverandører inde for, at overholdelse og efterlevelse Københavns Kommunes til enhver tid gældende vilkår om leverandørens samfundsansvar. De aktuelle vilkår fremgår af Aftalebilag 10. 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 Kontraktens indgåelse, er Leverandøren berettiget til dækning af sine dokumenterede meromkostninger herved, hvis disse efter kommunens 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 Kontrakten og i Aftalebilag 10.

4.2 Arbejdsklausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder

Leverandøren skal på baggrund af Aftalebilag 10 og dette pkt. sikre, at ansatte hos Leverandøren og eventuelle underleverandører, som medvirker til at opfylde Kontrakten, er sikret løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og andre arbejdsvilkår, som ikke er mindre gunstige end dem, der gælder for arbejde af samme art i henhold til en kollektiv overenskomst indgået af de inden for det pågældende faglige område mest repræsentative arbejdsmarkedsparter i Danmark, og som gælder på hele det danske område.

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

5 Samarbejde

5.1 Overdragelse af rettigheder og forpligtelser

5.1.1 Leverandørens overdragelse af rettigheder og forpligtelser

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

Såfremt Ordregiver har givet samtykke til, at Leverandøren overdrager sine rettigheder, afskærer dette ikke Ordregiver fra at foretage modregning over for den, som Leverandøren har overdraget sine rettigheder til.

5.1.2 Ordregivers overdragelse af rettigheder og forpligtelser

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

5.2 Kontrol og tilsyn

Ordregiver har ved inddragelse af Leverandører i beskæftigelsesindsatsen pligt til at føre tilsyn med Leverandørernes varetagelse af opgaver efter Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB).

Leverandøren har desuden 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 Kontrakten. Både Ordregivers tilsyn med Leverandøren og Leverandørens eget tilsyn med Kontraktens 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.

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

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

Leverandøren skal yde Ordregiver og/eller den af Ordregiver bemyndigede tredjemand praktisk bistand og imødekommenhed i forbindelse med kontrol og give adgang til oplysninger, dokumentation mv. til gennemførelse af tilsyn.

Såfremt Leverandøren bliver bekendt med at gældende miljø-, arbejdsmiljø-, sundheds- og sikkerhedsforskrifter ikke overholdes, skal Leverandøren straks oplyse Ordregiver om dette.

5.3 Habilitet

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

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

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

5.4 Fortrolighed

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

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

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

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

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

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

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

Der henvises i øvrigt til den tavshedspligtserklæring, som er vedlagt som Aftalebilag 13.

Leverandøren garanterer, at eventuelle underleverandører tiltræder en tilsvarende fortrolighedsbestemmelse.

6 Økonomi

6.1 Vederlag

Leverandørens Ydelser udføres til de priser, som Leverandøren har anført i Aftalebilag 4 - Løsningsbeskrivelsen.

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

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

Leverandøren modtager ikke vederlag for Ordre, der annulleres inden Ordrens starttidspunkt og er ikke berettiget til yderligere vederlag, ud over hvad der er fastlagt i denne Kontrakt. Aftalebilag 3 beskriver nærmere krav ift. betalings- og faktureringsbetingelser, herunder regulering af priser.

6.2 Forsikring

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

- Alle lovpligtige forsikringer, herunder lovpligtig arbejdsskadeforsikring
- Erhvervsansvarsforsikring omfattende de Ydelser, der fremgår af Kontrakten, og som dækker skade på person og/eller ting i forbindelse med opfyldelsen af Kontrakten. Erhvervsansvarsforsikringen skal således dække borger under alle Leverandørens forløbsaktiviteter i kapitel 26 (mentorstøtte) jf. LAB, herunder forløbsaktiviteter uden for leveringsstedet.

Dækning under Leverandørens erhvervsansvarsforsikring skal pr. forsikringsår udgøre mindst DKK 10 mio. for personskade og mindst DKK 1 mio. kr. 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 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 opsiges en forsikring.

Forsikringerne medfører ikke begrænsninger i Leverandørens ansvar.

Er Leverandøren selvforsikrer, jf. erstatningslovens § 20, bortfalder forsikringspligten. I alle tilfælde bærer Leverandøren et erstatningsansvar tilsvarende en forsikret.

6.3 Erstatningsansvar

6.3.1 Leverandørens erstatningsansvar

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

Leverandøren skal straks skriftligt med 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 eventuelle gener og skader, som Leverandørens Ydelser måtte påføre tredjemand eller tredjemands ejendom. Leverandøren skal desuden holde Ordregiver skadesløs, hvis Ordregiver pålægges erstatningsansvar over for tredjemand, som følge heraf.

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

6.3.2 Ordregivers erstatningsansvar

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

7 Misligholdelsesbestemmelser

7.1 Mangler

Partnerne forpligter sig til at informere hinanden straks ved mangler, anden misligholdelse, eller forventet risiko herfor.

Hvis en part konstaterer forhold, der udgør misligholdelse, skal dette uden ubegrundet ophold skriftligt meddeles til den anden part. Meddelelsen skal indeholde en beskrivelse af det konstaterede forhold og dets betydning for aftalens opfyldelse.

Parterne drøfter løsning af det konstaterede forhold jf. visionen og de vejledende principper. Parternes primære fokus er på at genoprette Kontrakten, dvs. sikre at misligholdelsen hurtigst muligt afhjælpes, idet parterne har afhjælpningsret- og pligt inden for hver deres ansvarsområde.

7.2 Ophævelse

7.2.1 Generelt

Begge parter har væsentlig interesse i, at en eventuel ophævelse af Kontrakten skal være til mindst mulig gene for parterne og øvrige interessenter, herunder borgerne. Parterne vil derfor loyalt bestræbe sig på at minimere sådanne gener.

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

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

7.2.2 Ophævelse af Kontrakten

Væsentlig misligholdelse, som ikke har kunne håndteres jf. Kontraktens vision og vejledende principper, berettiger en part til hel eller delvis ophævelse af aftalen uden varsel.

Ved bedømmelsen af om der foreligger en væsentlig misligholdelse, skal der tages hensyn til misligholdelsens karakter (antal og omfang), risiko for gentagelse efter allerede indtruffen misligholdelse, misligholdelsens betydning for partneren, samt omstændigheder i øvrigt.

I det følgende er angivet en ikke udtømmende liste over mulige situationer, der er at betragte som væsentlig misligholdelsen:

- a) Ved gentagne og væsentlig misligholdelse af Kontraktens fastsatte forpligtelser, herunder forsinkelse og manglende afhjælpning.
- b) Ved gentagne samarbejdsproblemer. Det er en betingelse for ophævelse, at der er reklameret over misligholdelsen, og partneren har givet den anden partner meddelelse om, at aftalen vil blive ophævet ved vedvarende samarbejdsproblemer
- c) Afgivelse af urigtige eller vildledende oplysninger
- d) Manglende overholdelse af gældende Offentlig Regulering, således at der rejses tvivl om partnerens almindelige hæderlighed eller integritet

- e) Væsentlig overtrædelse af Arbejdsklausulen samt forpligtelserne i Aftalebilag 10.
- f) Manglende rettidige betalinger af fakturer, hvor der ikke er sket udbedring
- g) Handlinger, der har ført til domfældelse for overtrædelse af gældende skattelovgivning indenfor det område, hvor partneren udøver sit erhverv.
- h) Vedtaget bødeforlæg eller endelig domfældelsesovertrædelse af gældende hvidvasklovgivning indenfor det område, hvor partneren udøver sit erhverv, medmindre partneren har gennemført self cleaning, eller
- i) Andre forhold, som ikke selvstændigt udgør væsentlig misligholdelse, men som ved deres antal eller karakter med føje væsentligt svækker partnernes gensidige tillid.

BIF kan ophæve Kontrakten ved HRS' konkurs med de begrænsninger, der følger af konkursloven.

Eventuel ophævelse af Kontrakten sker med virkning for fremtiden.

8 Afsluttende bestemmelser

8.1 Ændringer af Kontrakten

8.1.1 Ændringsprocedure

Ordregiver kan i de følgende tilfælde kræve ændringer i Kontrakten:

- Ændringer i Offentlig Regulering, herunder ændringer i LAB, som objektivt betyder at Leverandørens Ydelse eller Ordregivers krav til Ydelse.

En anmodning om ændringer i Kontrakten skal indeholde følgende:

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

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

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

Herudover kan der aftales ændringer mellem parterne jf. vision og vejledende principper.

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

8.2 Pålagt ophør

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

8.3 Ændringer i Offentlig Regulering

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

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

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

8.4 Leverandørens konkurs

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

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

8.5 Force majeure

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

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

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

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

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

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

8.6 Konfliktløsning

Alle uoverensstemmelser, der direkte eller indirekte udspringer af Kontrakten, herunder ethvert spørgsmål om forståelsen og fortolkning af Kontrakten, skal så vidt muligt løses jf. Kontraktens vision, succeskriterier og vejledende principper.

Parterne oplyser uden væsentlig forsinkelse hinanden om den opståede uoverensstemmelse med henblik på at få fastsat en dato for et fysisk møde herom.

Inden mødet opfordres parterne til at orientere hinanden skriftligt om årsagen til den opståede uoverensstemmelse.

På mødet udlægger hver af parterne deres vurdering af uoverensstemmelsen og forslag til løsning. Herefter drøftes løsningsforslagene med henblik på at finde den for parterne mest retfærdige løsning.

8.7 Lovvalg og tvister

Kontrakten er undergivet dansk ret.

Ved uoverensstemmelser, der ikke kan løses af parterne selv, kan parterne inddrage en uvildig mægler til løsning af uoverensstemmelsen. Udgiften til mæglerne afholdes af parterne i fællesskab.

Uoverensstemmelser, der ikke kan løses af parterne selv eller ved mægling, kan indbringes for en voldgift såfremt parterne ønsker dette.

8.8 GDPR

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

8.9 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 eller ledelseserklæring afholdes af databehandleren/Leverandøren.

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

9 Underskrifter

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

København, den dd.mm. 202x

By, den dd.mm 202x

For Ordregiver

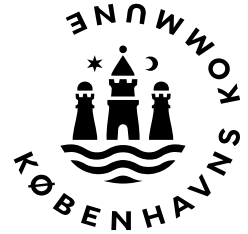
For Leverandøren

Direktør

Stillingsbetegnelse

Signe Maria Christensen

Indsæt navn



Udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast

Aftalebilag 1

Kravspecifikation for Brobygning til uddannelse - Mentorstøtte på voksenuddannelsesinstitution

Indhold

1	Indledning	3
1.1	Mentorstøtte på en voksenuddannelsesinstitution	3
1.2	Særlige krav ift. levering af mentorstøtte	3
1.3	Mål for den unge med mentorstøtte	3
1.4	Varighed og timetal for et forløb	3
2	Mentorstøtte	4
	Følgende kravspecifikation angiver såvel metoder, redskaber og aktiviteter, der skal indgå i mentorstøtte på uddannelsesinstitution, som metoder, redskaber og aktiviteter, der <i>kan</i> indgå.	4
3	Krav om erfaringsopsamling	5

1 Indledning

Med Aftalebilag 1 beskrives krav og forslag til brobygning til uddannelse via mentorstøtte på voksenuddannelsesinstitution til at støtte unge i målgruppen (aftalebilag 2) i at gennemføre deres uddannelse.

1.1 Mentorstøtte på en voksenuddannelsesinstitution

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

Aktiviteter i et forløb skal anvendes fleksibelt og i forhold til den unges ønsker, forudsætninger og muligheder.

En eller flere aktiviteter jf. Aftalebilag 4 kan fremgå specifikt af en konkret Ordre og skal i givet fald så indgå i den unges forløb.

1.2 Særlige krav ift. levering af mentorstøtte

Tilbudsgiver skal enten selv eller via konsortiepartnere gennemføre indsatsen på en af Børne- og Undervisningsministeriet godkendt selvejende voksenuddannelsesinstitution, der har kompetence jf.:

- Bekendtgørelse af lov om institutioner for almen gymnasiale uddannelse og almen voksenuddannelse m.v., og som udbyder almen voksenuddannelse (avu) jf. bekendtgørelse om almen voksenuddannelse (voksenuddannelsescenter).

Voksenuddannelsesinstitutionen skal være beliggende i Københavns kommune, og det er på den konkrete voksenuddannelsesinstitution eller i tilknytning hertil, at leveringen af mentorstøtten som udgangspunkt skal finde sted, så de unge kan indgå i uddannelsesmiljøet for de unge på uddannelsesinstitutionen.

Tilbudsgiveren, der bliver tildelt aftale, skal dokumentere ovenstående før indgåelse af aftale.

1.3 Mål for den unge med mentorstøtte

Den unge skal:

- Fastholdes i sin uddannelse og gennemføre denne
- Sekundært, hvis fastholdelse ikke er mulig, sikres en god overgang til anden (uddannelses-)plan.

1.4 Varighed og timetal for et forløb

Mentorstøtte skal kunne købes fra ½ til 2 timer om ugen (gennemsnit) i en periode på 2 – 26 uger ad gangen. Ordrens timetal er det gennemsnitlige antal konfrontationstimer for den unge om ugen. Mentorstøtte kan ydes såvel i forbindelse med selve undervisningen af den unge, som uden for undervisningen. Det samlede bestilte antal timer skal leveres inden for Ordrens periode.

Den typiske Ordre forventes at være:

- 1 – 2 time om ugen i gennemsnit, typisk i op til 26 uger.

Det er Leverandøren, der tilrettelægger den unges forløb for og med den unge, jf. Ordren ud fra den unges behov m.v. Der kan f.eks. være behov for mere mentorstøtte til at komme op om morgenen i starten af et forløb, og for mere mentorstøtte ifm. forberedelse og fremmøde til eksamen i slutningen af et forløb. Timetallet kan på den baggrund variere ugentligt, så længe det samlede timetal leveres inden for Ordrens periode.

2 Mentorstøtte

Følgende kravspecifikation angiver såvel metoder, redskaber og aktiviteter, der skal indgå i mentorstøtte på uddannelsesinstitution, som metoder, redskaber og aktiviteter, der *kan* indgå.

Følgende metoder, redskaber og aktiviteter skal indgå i forløbet

- Forløbet skal være et forløb efter lov om en aktiv beskæftigelsesindsats (LAB) kapitel 26 – Mentorstøtte
- Forløbet skal ydes i 1-1 relation, i som uden for undervisningen. Det er 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 på uddannelsesinstitutionen eller et andet sted efter aftale. Det aftales med den unge, hvor kontakten mht. mentorstøtte i givet fald finder sted. Kontakten kan også, hvis særlige omstændigheder taler herfor, ske på anden vis, fx via telefon eller digitalt. Se også Aftalebilag 5
- Forløbet skal ydes mhp. at den unge fastholder og gennemfører sin uddannelse. Forløbet er for unge der vurderes at være frafaldstruet, og hvor mentorstøtte kan medvirke til at fastholde den unge i uddannelse. Mentorstøtten skal være udover evt. SPS-støtte, som den unge måtte være berettiget til. Mentorstøtten kan forlænges i en eller flere periode ud fra en konkret individuel vurdering
- Mentoren skal afklare den unges eventuelle ret til ydelse efter lovgivning om handicapkompenserende ordninger¹ og muligheder for særlig specialpædagogisk støtte² (SPS) ved start på uddannelse
- Et forløb skal altid tilrettelægges ud fra den enkelte unges forudsætninger, behov og helbredstilstand. Når det er nødvendigt, skal et forløb tilrettelægges således, at den unge samtidigt kan deltage i anden aktivitet som f.eks. behandling, 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
- En mentor hos en leverandør skal være certificeret jf. Aftalebilag 5 og have kendskab til målgruppe(-r) omfattet af aftalen og relevant lovgivning, på beskæftigelsesområdet, og ift. tilgrænsende områder inden for undervisningslovgivningen, sociallovgivningen m.v.
- Den unge skal have et måneds-/ugeskema. 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

¹ [Handicapkompenserende ordninger \(star.dk\)](http://star.dk)

² [Love og bekendtgørelser - SPS \(spsu.dk\)](http://spsu.dk)

mindst individuelle timer fremgå klart. Et skema skal udleveres / modtages af borgeren senest 1 dag før nyt skema får virkning jf. Aftalebilag 5.

Følgende metoder, redskaber og aktiviteter kan fx indgå i forløbet, i alfabetisk rækkefølge:

- Afklaring af den unges situation
- Samarbejde med den unges egen læge og regionale behandlingstilbud
- Samarbejde med Københavns Ungeindsats³ (KUI), herunder evt. ungeguide
- Samarbejde med Socialforvaltningen, herunder ift. evt. handicap, misbrug etc.
- Sikre at den unges evt. skånebehov tilgodeses
- Sikre den unges fremmøde – og fastholdelse – i uddannelse, herunder evt. som ”transportmentor”
- 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. og evt. ansøgninger ift. ydelse m.v. efter anden lovgivning
- Støtte den unge i at opsøge frivillige rådgivninger, deltage i frivillige foreningsaktiviteter m.v.
- Støtte den unge i at udarbejde strategier ift. at mestre hverdagen, herunder ift. f.eks. funktionsnedsættelse, studieliv, personlig fremtræden, impuls kontrol, konflikthåndtering, indgåelse i uddannelsesmiljø samt hverdags- og månedsøkonomi, herunder at lægge et budget og holde det
- Understøtte den unge i at blive forankret i uddannelsesinstitutionens studiemiljø
- Understøtte den unge i at håndtere evt. barriere for uddannelse.

3 Krav om erfaringsopsamling

Leverandøren skal indgå i den erfaringsopsamling fra beskæftigelsesindsatsen, som Beskæftigelses- og Integrationsudvalget beslutter. Evt. bidrag skal afgives i et format, der kan forelægges Beskæftigelses- og Integrationsudvalget til orientering⁴. Bidrag kan blive offentliggjort.

³ [Københavns Ungeindsats – en enkel indgang for støtte til unge uden uddannelse eller job | Københavns Kommunes hjemmeside \(kk.dk\)](#)

⁴ [Erfaringsopsamlinger | Fagligt indkøb i BIF \(kk.dk\)](#)

Eksempler på unge der modtager uddannelsesmentorstøtte

Hamda



Sia



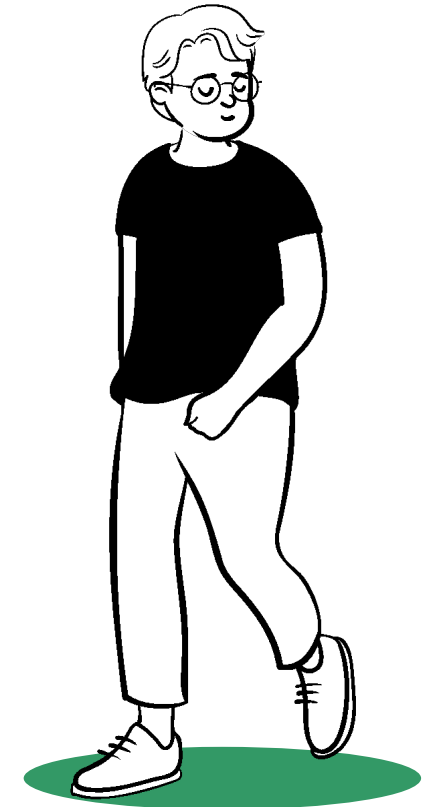
Malik



Ronja



Benjamin





Hamda • 24 år

HF Enkeltfag

Udfordringer og adfærdsmønstre

- Manglende tiltro til egne skolemæssige evner. Derfor tendens til at overvældes af krav til skriftlige opgaver m.m.
- Kan have besvær med at skabe overblik og fastholde opmærksomhed og koncentration

Støttebehov

- Støtte til at sikre en god opstart på uddannelse
- Støtte til at skabe overblik over uddannelsens opbygning, krav og opgaver.

Mentorforløb

- Varighed 6+ måneder.
- Støtte til ugeplanlægning i forhold til studiet samt til at fastholde ugeplan og gennemføre planlagte studieaktiviteter på selvstændig vis.
- Samtale om samarbejde og gruppearbejde.
- Skabe overblik over adfærdsmønstre, strategier, støtte- og handlemuligheder.
- Styrke (faglig) selvtillid, positivt selvbillede og narrativ.
- Støtte i overgangen fra skole til praktikforløb
- Støtte til at igangsætte udredning for ADHD



Sia • 20 år

HF Enkeltfag

Udfordringer og adfærdsmønstre

- Diagnosticeret med personlighedsforstyrrelse
- Har ikke gode erfaringer med skoleforløb
- Vælger det sociale på studiet fra, fordi det er svært og energikrævende.
- Har svært ved at bede om hjælp og udtrykke behov

Støttebehov

- Støtte til at sikre en god opstart på uddannelse
- Støtte til håndtering af psykisk udfordring
- Støtte til at indgå i det sociale fællesskab

Mentorforløb

- Varighed 6+ måneder.
- Samtale om generel trivsel og håndtering af svære situationer på skolen.
- Skabe overblik over støtte- og handlemuligheder. Herunder afstemning af konkrete aftaler om brug af netværk i forbindelse med faglig støtte/hjælp til skoleopgaver.
- Støtte til at håndtere uddannelsestvivl og træffe beslutninger.
- Samtale om funktionsevne og hjælp til at udtrykke/sætte ord på behov samt vejledning om plan efter grundforløb.



Malik • 26 år

Mangler at gennemføre dansk
på 9.klasses niveau

Udfordringer og adfærdsmønstre

- Udfordring med angst og hertil bekymringer omkring angstsymptomer ved opstart på uddannelse.

Støttebehov

- Støtte til at sikre en god opstart på uddannelse
- Støtte til håndtering af psykisk udfordring: angst
- Støtte til at indgå i det sociale fællesskab

Mentorforløb

- Varighed 3 måneder.
- Skabe overblik over støtte- og handlemuligheder. Herunder at støtte op om dialog med studievejledning
- Ugentlig opfølgning og tjek-in.



Ronja • 23 år

HF Enkeltfag Online

Udfordringer og adfærdsmønstre

- Har et fagligt højt niveau
- Oplever indgribende symptomer og bliver sendiagnosticeret med Autisme, efter opstart på uddannelse og mentorforløb.
- Har svært ved hverdagsmestring med henblik på at passe daglige rutiner

Støttebehov

- Støtte til at forberede sig på opstart i uddannelsesforløb
- Støtte til at skabe overblik over adfærdsmønstre, strategier, støtte- og handlemuligheder.
- Støtte til at håndtere sociale og personlige udfordringer samt indgå i fællesskabet på studiet.

Mentorforløb

- Varighed 6+ måneder.
- Samtale om symptombillede og hjælp til at udtrykke/sætte ord på behov.
- Hjælp til at igangsætte udredningsforløb
- Igangsætte forløb i Borgercenter Handicap og bygge bro til sociale indsatser, bl.a. hjemmevejleder.
- Understøtte dialog med SPS-vejleder
- Hjælp til at sætte i gang med aktiviteter forbundet med studiet.



Benjamin • 26 år

Mangler at afslutte dansk
og matematik på 9.klasses
niveau

Udfordringer og adfærdsmønstre

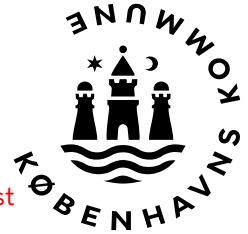
- Plet på straffeattesten
- Udfordret af tilbagevendende misbrug
- Har svært ved at fastholde sig selv i job og uddannelse

Støttebehov

- Støtte til at skabe overblik over uddannelsens opbygning, krav og opgaver
- Støtte til overgang fra skole til oplæring på uddannelsen
- Støtte til at håndtere udfordringer forbundet med at indgå i et fællesskab

Mentorforløb

- Varighed 6 måneder.
- Ugentlig opfølgning og tjek-in
- Igangsætte forløb hos misbrugsbehandling og bygge bro til sociale indsatser, bl.a. gældsrådgivning.
- Fokus på at igangsætte fritidsaktiviteter og skabe nye relationer.
- Understøtte mestringsevne, samarbejdsevner samt evne til at forbygge konflikter i private relationer, på studie og i fremtidigt arbejdsliv.



Udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast

Aftalebilag 3

Betalings- og faktureringsbetingelser

For mentorstøtte på voksenuddannelsesinstitution

Indhold

1	Betalings- og faktureringsbetingelser for mentorstøtte på voksenuddannelsesinstitution	3
1.1	Pris	3
1.1.1	Særligt om databehandleaftale	3
1.2	Voksenuddannelsesinstitutionens timepris for en mentortime i udbuddet	3
1.3	Betalingen for et forløb	4
1.3.1	Betaling for forløb med timepris	4
	Det er Ordregiver, der fastsætter det gennemsnitlige timetal om ugen i Ordren. Visitering af borger til mentorstøtte vil altid ske i et konkret ugentligt timetal, jf. bekendtgørelse om en aktiv beskæftigelsesindsats § 122 – 126.	4
1.4	Regulering af pris	5
1.5	Faktureringsbetingelser	5
1.6	Betalingsbetingelser	5
1.7	Modregning	5

1 Betalings- og faktureringsbetingelser for mentorstøtte på voksenuddannelsesinstitution

1.1 Pris

Indeværende Aftalebilag 3 omfatter prisen for en mentortime i udbud af mentorstøtte på voksenuddannelsesinstitution.

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. databehandlereftale, forsikring(-er), tolkning eksklusive tegnsprogstolkning, intern kvalitetssikring og/eller ledelsestilsyn, herunder med underleverandører, m.v. Leverandøren skal i den sammenhæng være OBS på, 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 fx anvendes til administration, koordinering og transport.

En Tilbudsgiver skal i forhold til prisafgivelse være opmærksom på kravene i Kontrakten. 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 Voksenuddannelsesinstitutionens timepris for en mentortime i udbuddet

Voksenuddannelsesinstitutionen skal afgive en timepris, baseret på forkalkulation af omkostninger til levering af mentorstøtte i form af én timepris udarbejdet af voksenuddannelsesinstitutionens revisor, jf. Børne- og Undervisningsministeriets retningslinjer for uddannelsesinstitutioner.

1.3 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 Kontrakten.

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.

1.3.1 Betaling for forløb med timepris

Det er Ordregiver, der fastsætter det gennemsnitlige timetal om ugen i Ordren. Visitering af borger til mentorstøtte vil altid ske i et konkret ugentligt timetal, jf. bekendtgørelse om en aktiv beskæftigelsesindsats § 122 – 126.

De bestilte antal timer er aktivitetstimer med borgeren, dvs. timer, hvor borgeren skal deltage i Leverandørens mentorforløb.

1 aktivitetstime er altid 60 minutter. Se nærmere om aktivitetstimer i Aftalebilag 5.

Et forløb kan også have mindre end 1 aktivitetstime om ugen i gennemsnit. 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. formlen ovenfor. 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.

1.4 Regulering af pris

Uddannelsesinstitutionen afgiver forkalkulation med revisionserklæring i forhold til fastsættelse af timeprisen for én mentortime for det kommende kalenderår, jf. Børne- og Undervisningsministeriets retningslinjer for uddannelsesinstitutioner, senest den 1. november året før. Prisen reguleres med virkning fra den 1. januar i det nye år.

1.5 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 vil der blive foretaget modregning.

1.6 Betalingsbetingelser

Betaling for Ydelser sker kun til Leverandørens NEM KONTO.

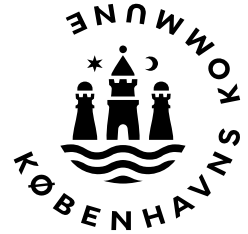
Betaling følger de til enhver tid gældende regler for Københavns kommune. Betaling forfalder så snart fakturaer er godkendt af Københavns Kommune. Leverandøren har dog først krav om udbetaling senest 30 dage efter Leverandørens fremsendelse af fyldestgørende elektronisk faktura i overensstemmelse med betingelserne herfor, medmindre Leverandøren og Ordregiver har aftalt anden forfaldsdag eller Ordregiver har ret til at tilbageholde vederlaget.

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

1.7 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.



Udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast

Aftalebilag 4

Løsningsbeskrivelse for Brobygning til uddannelse

-

Mentorstøtte på voksenuddannelsesinstitution

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	
Deltager tilbudsgiver sammen med andre (som et konsortium)? Hvis "Ja" udfyldes tilbudsskabelonen af hver konsortiedeltager. Der skal desuden afleveres en konsortieerklæring.	
Baserer tilbudsgiver sig på andre (støttende enheder) til opfyldelse af mindstekrav?	

Hvis "Ja" udfyldes tilbudsskabelonens afsnit 1 og 2 også af hver støttende enhed. Der skal desuden afleveres en støtteerklæring.	
--	--

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.

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

3 Udelukkelse og egnethed

Udelukkelse og egnethed	Svar (Ja / Nej)
Er tilbudsgiver en af Børne- og Undervisningsministeriet godkendt selvejende institution, der har kompetence jf. Bekendtgørelse af lov om institutioner for almen gymnasiale uddannelse og almen voksenuddannelse m.v., og som udbyder almen voksenuddannelse (avu) jf. bekendtgørelse om almen voksenuddannelse (voksenuddannelsescenter), og er beliggende i Københavns Kommune?	[Ja / Nej]
Er tilbudsgiver omfattet af et eller flere af punkterne nedenfor, eller agter tilbudsgiver at anvende underleverandører, som skal levere mere end 10 % af kontraktværdien, som er omfattet af et eller flere af punkterne nedenfor? Russiske statsborgere eller fysiske eller juridiske personer, enheder eller organer, der er etableret i Rusland. Juridiske personer, enheder eller organer, hvoraf en enhed som omhandlet i nærværende stykkes litra a) direkte eller indirekte ejer over 50 %. Fysiske eller juridiske personer, enheder eller organer, der handler på vegne af eller efter anvisning fra en enhed som omhandlet i nærværende stykkes litra a) eller b).	[Ja / Nej]
Er tilbudsgiver omfattet af en eller flere udelukkelsesgrunde, jf. udbudslovens §§ 134a-136 og udbudslovens §137, stk. 1, nr. 1 og 2? Hvis "Ja", angiv hvilke(n) udelukkelsesgrund(e) tilbudsgiver er omfattet af.	[Ja / Nej]

4 Løsningsbeskrivelse

Tilbud	Svar
Underkriterierum nr. 1: Beskrivelse af mentorenes kendskab til mentorstøtte, herunder: - At arbejde med motivation og vejledning i indsatsen for de unge - At arbejde med mestringsstrategier i indsatsen for de unge - At samarbejde med understøttede indsatser på og uden for uddannelsesinstitutionen for de unge. Det evalueres positivt, hvis besvarelsen understøtter, at mentorerne har indgående kendskab til metoder, redskaber og aktiviteter mht. hvordan der i indsatsen arbejdes effektivt med at bistå den unge, herunder samarbejdes med andre understøttende indsatser på og uden for uddannelsesinstitutionen. Der gives en karakter for kvalitetskriteriet. <i>Besvarelsen kan maksimalt udgøre 1.200 anslag inkl. mellemrum. Hvis besvarelsen er længere, indgår den resterende besvarelse ikke i evalueringen.</i>	
Underkriterium nr. 2: Beskrivelse af mentorenes kendskab til uddannelsesinstitutionen og de uddannelser, som uddannelsesinstitutionen udbyder. Det evalueres positivt, hvis besvarelsen understøtter, at mentorerne har indgående kendskab til den konkrete uddannelsesinstitution omfattet af tilbuddet og de uddannelser, som uddannelsesinstitutionen udbyder. Der gives en karakter for kvalitetskriteriet. <i>Besvarelsen kan maksimalt udgøre 1.200 anslag inkl. mellemrum. Hvis besvarelsen er længere,</i>	

<i>indgår den resterende besvarelse ikke i evalueringen.</i>	
Underkriterium nr. 3: Beskrivelse af mentorernes tilgængelighed for de studerende. Det evalueres positivt, hvis besvarelsen understøtter, at mentorerne i høj grad er tilgængelige for de studerende, også uden for planlagte aftaler. Der gives en karakter for kvalitetskriteriet. <i>Besvarelsen kan maksimalt udgøre 1.200 anslag inkl. mellemrum. Hvis besvarelsen er længere, indgår den resterende besvarelse ikke i evalueringen.</i>	
Underkriterium nr. 4: Beskrivelse af samarbejdet mellem mentorer og undervisere på uddannelsesinstitutionen. Det evalueres positivt, hvis besvarelsen understøtter et nært samarbejde med den enkelte studerendes undervisere. Der gives en karakter for kvalitetskriteriet. <i>Besvarelsen kan maksimalt udgøre 1.200 anslag inkl. mellemrum. Hvis besvarelsen er længere, indgår den resterende besvarelse ikke i evalueringen.</i>	

5 Timepris

Angiv timepris i danske kr. for perioden 1. januar – 31. december 2027:

Vedlæg revisorerklæring jf. Aftalebilag 3.

For Tilbudsgiver:

Dato:

Titel:

Navn

Aftalebilag 5

Administrative krav

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	4
2	Opgavefordeling	4
2.1	Ordregivers opgaver	4
2.2	Leverandørens opgaver	4
3	Visitation	5
3.1	Håndtering af Ordre i Ordrestyringssystemet "Leverandørplatformen"	5
•	Registrering når en mentor indgår i en undervisningssituation, hvor der er flere mentee	
	Registrering i situationer, hvor en mentor er til stede i en situation, hvor der er flere mentee til stede.6	
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	Registrering når en mentor indgår i en undervisningssituation, hvor der er flere mentee	14
3.8	Meddelelse via Ordrestyringssystem om borgere 'der ikke vil deltage i aktiviteterne'	14
4	Uge-/månedsskema til borger	15
4.1	Krav til uge-/månedsskema	15
4.2	Udlevering af uge-/månedsskema til borger	15
5	Aktivitetstimer	16
5.1	Aktivitetstimer, herunder definitioner og krav til dokumentation m.v.	16
5.2	Planlægning og registrering af aktivitetstimer	17
6	Anvendelse af tolk	18
7	Bisidder og partsrepræsentation	18
7.1	Bisidder og partsrepræsentation	18
7.2	Fysisk udlevering uge-/månedsskema	19
7.3	Situationer, hvor reglerne om partsrepræsentation gælder hos Leverandøren	19
7.4	Aftaler om meddelelser	20
7.5	SMS- og e-mail beskeder	20
8	Klager og aktindsigtsbegæring	20
8.1	Klagesagsbehandling	20

8.1.1	Kontaktoplysninger til klagesagsbehandlingsteam	21
8.2	Aktindsigtsbegæring	21
8.2.1	Aktindsigt begæret af borgeren	21
8.2.2	Aktindsigt begæret af anden instans i Ordregivers akter om Leverandøren	21
9	Krav og forventninger til medarbejdere	21
9.1	Krav til Leverandørens medarbejdere	22
9.2	Mentorer	22
9.2.1	Certificering af mentorer	22
9.3	Udskiftning af Leverandørens medarbejdere	23
10	Særligt vedrørende lukkedage	23
10.1	Lukkedage hos Ordregiver	23
10.2	Lukkedage hos Leverandør	24
10.3	Særligt om borgerens ferie under tilbud	24
10.4	Særligt vedrørende helligdage	24
11	Offentlig webside med information til borgere	25
12	Brugertilfredshed og årlig erfaringsopsamling	25
12.1	Brugertilfredshed	25
12.2	Erfaringsopsamling	26
13	Samarbejde	26
13.1	Kontaktpersoner	26

1 Indledning

Formålet med aftalebilaget er at beskrive de primære administrative krav og forventninger til Leverandørens Ydelse i medfør af Kontrakten.

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 Kontraktens ikrafttræden. Aftalebilaget kan ændre sig løbende i Kontraktens periode. Leverandøren skal følge Ordregivers til enhver tid udmeldte krav til Leverandørens samlede opgaveleverance.

Ordregiver gør opmærksom på, at alle udgifter og ydelser, der er nødvendige at udføre i forbindelse med levering af aktivitetstimer i indsatsen for en borger, skal indregnes i prisen, jf. 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
- vurdere gyldige årsager til borgers fravær i/afbud fra tilbud
- videregive besked om negative hændelser mhp. afgørelser om eventuelle sanktioner.

2.2 Leverandørens opgaver

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

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

- forberede etableringen af virksomhedspraktik og ansættelse med løntilskud via anden aktør adgang i VITAS.
- bestille og afholde udgifter til tolk ifm. Leverandørens indsats, såfremt det vurderes nødvendigt
- inddrage borgerens eventuelle partsrepræsentant, jf. afsnit 7.
- etablere og løbende opdatere en webside med information om Leverandørens forløb, jf. afsnit 11.
- uden forsinkelse meddele Ordregiver, såfremt det vurderes, at borgeren ikke kan profitere af forløbet. Det er dog altid Ordregiver, der har myndighed til at vurdere, om et igangsat forløb skal annulleres.

3 Visitation

3.1 Håndtering af Ordre i Ordrestyringssystemet "Leverandørplatformen"

Ordregivers køb af et borgerforløb på Kontrakten (herefter "Ordre") foretages af Ordregiver på baggrund af en konkret individuel vurdering af tilbuddets egnethed 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 Kontraktens indgåelse henvende sig til Ordregiver med henblik på oprettelse i IT-systemer, jf. Aftalebilag 9.

Ordrestyringssystemet understøtter Leverandører på seks områder:

- **Leverandørens accept eller afvisning af Ordre**
Acceptering eller afvisning af Ordre fra Ordregiver.
- **Indkaldelse af borger**
Mulighed for at indkalde borgere gennem Digital Post eller via fysisk brev, herunder med automatisk journalisering af post/brev i borgers journal i Ordregivers sagsbehandlingssystem.
- **Kommunikation**
Mulighed for sikker kommunikation mellem Leverandøren og Ordregiver med automatisk journalisering af kommunikation i borgers journal i Ordregivers sagsbehandlingssystem.
- **Rapportering på borgers forløb**
Mulighed for udarbejdelse af afrapportering via leverandørrapporter direkte i systemet med automatisk journalisering af rapport i borgers journal i Ordregivers sagsbehandlingssystem.

- **Fraværsregistreringer**

Indberetning af udeblivelse fra en planlagt aktivitet til Ordregiver via advis til Ordregivers sagsbehandlingssystem. Leverandøren får i Ordrestyringssystemet vist borgerens registrerede sygemelding via jobnet.dk eller får besked via besked-modulet i Ordrestyringssystemet om et eventuelt accepteret fravær af Ordregivers Kontaktcenter.

- **Registrering når en mentor indgår i en undervisningssituation, hvor der er flere mentee**
Registrering i situationer, hvor en mentor er til stede i en situation, hvor der er flere mentee til stede.

- **Borgere 'der ikke vil deltage i aktiviteterne'**

Proces for håndtering af passive borgere.

- **Faktureringer**

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

3.2 Leverandørens accept eller afvisning af Ordre

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

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

Når Leverandøren modtager en Ordre via Ordrestyringssystemet, skal Leverandøren sikre, at Ordren er afgivet i overensstemmelse med Kontrakten, herunder Kravspecifikationen (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. Kontrakten/aftalt bestillingspraksis
- det i medfølgende bemærkning bliver åbenlyst, at borgeren ikke er i målgruppen for den pågældende forløbstype, jf. Kontrakten.
- der i medfølgende bemærkning til Ordren er angivet krav til Leverandørens Ydelse, som ligger uden for Kontrakten, herunder Leverandørens løsningsbeskrivelse.

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

En Ordre er i Ordrestyringssystemet by default sat til kun at kunne godkende Ordre frem til senest 4 kalenderdage før startdatoen. Ved en Ordre med start på ugedagen mandag, skal en Ordre dermed godkendes af Leverandøren i Ordrestyringssystemet senest 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 Kontrakten, er Leverandøren forpligtet til at kontakte Ordregivers kontaktperson.

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. at opnå målet med indsatsen. I de tilfælde skal Leverandøren gå i dialog med det bestillende jobcenter og forelægge den faglige vurdering. Det er Ordregivers beslutning, om dialogen med Leverandøren giver anledning til at lave en ny og anden Ordre.

Leverandøren modtager som udgangspunkt ikke betaling ved sådanne aftaler.

3.3 Indkaldelse af borger til 1. mødedag

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

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

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

Leverandøren skal i indkaldelsesbrevet som minimum angive informationer om mødested og mødetidspunkt for 1. mødedag. 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.

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

Leverandøren skal følge de til enhver tid bindende retningslinjer for brug af (almindelig) SMS og e-mail til påmindelser og servicemeddelelser til de henviste borgere. Det er en forudsætning, at der er indhentet samtykke fra borgeren til at anvende almindelig SMS-korrespondance og/eller e-mails til at give påmindelser eller servicebeskeder. Borgerne skal til enhver tid have mulighed for at trække samtykket tilbage hos Leverandøren. I 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 helbreds-mæssige 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.dk¹. Dog skal borgeren teknisk give et samtykke i appen til at kunne modtage og se post fra private Leverandører, såfremt borgeren ikke allerede har gjort det.

Anvendelse af kommunikation via Ordrestyringssystemet

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

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

Kommunikationen bliver automatisk journaliseret i borgers journal i Ordregivers sagsbehandlingssystem.

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

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

3.5 Rapportering på borgers forløb

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

Leverandøren skal følge Ordregivers retningslinjer for afrapportering på borgerens forløb.

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

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.

Det er forventningen, at Leverandøren alene skal afgives afsluttende Leverandørrapport til Ordregiver på tilbuddet, i forbindelse med afslutning af et forløb, herunder ved den unges anmodning om forlængelse, og ved afbrud på forløb, fx ved at den unge skifter til anden uddannelse på en anden skole før afslutning af sit forløb.

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 14 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 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 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 fraværsprotokollen skal på forlangende øjeblikkeligt kunne fremvises eller fremsendes (digitalt) til Ordregiver som led i Ordregivers tilsyn. Fremmøde- og fraværsprotokol skal også kunne fremvises ved tilsynsbesøg hos Leverandøren.

Fremmøde- og fraværsprotokollen skal ajourføres dag for dag. En fremmødeprotokol skal på cpr. nr. niveau kunne give et overblik over borgerens fremmødetimer pr. dag. En historisk fremmøde- og fraværsprotokol bør derfor bagudrettet kunne dokumentere, om borgere har været fremmødt eller ej til Ordrens bestilte aktivitetstimer, som er planlagt leveret i borgerens Skema. En fremmøde- og fraværsprotokol for den pågældende dag skal også kunne give et samlet overblik over alle de fremmødte og fraværende timer den pågældende dag.

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

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.

3.7 Registrering når en mentor indgår i en undervisningssituation, hvor der er flere mentee

Gives mentorstøtten til flere unge i en klasse samtidigt, skal mentorens tid registreres i forhold til den enkelte unge. Det betyder, at hvis en mentor er til stedet i et undervisningslokale som støtte til flere unge i klassen, skal mentor registrere det konkrete tidsforbrug for hver enkelt ung for at dokumentere leveringen af mentor(-timer). Dette for at sikre dokumentation for hvor lang tids mentoring hver af de unge individuelt har fået. Det betyder også, at der ikke kan anvendes en fordelingsnøgle, dvs. fx en fordeling af mentors tid ligeligt på de tilstedeværende mentee'er.

3.8 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.

4 Uge-/månedsskema til borger

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

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:

- Titel på aktivitet
- Tidslængde for aktivitet
- Start- og sluttidspunkt for aktivitet
- Lokation for aktivitet (adresse og navn på leveringssted)
- Eventuel note til aktivitet/skema
- Leverandør kan af borgerhensyn lade andre aktiviteter, som ikke er den del af Kontraktens forløb, fremgå af Skema, såfremt Leverandøren har kendskab hertil. Det kan fx være hvis borgerens undervisning, 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 borgers 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 tillægsydelser 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 Kontrakten på Leverandørens Leveringsadresse. Leverandørens medarbejder(e) skal gennemføre aktiviteten/indsatsen "i samme rum" som borgeren/borgerne, da en

aktivitetstime forudsætter, at der ikke er tale om "opbevaring" af borgerne. Det skal derfor også være tydeligt for borgeren/borgerne, at Leverandørens medarbejder(e) står til rådighed.

Ledsaget aktivitetstime(r) udenfor leveringsadressen

Aktivitet/indsats i medfør af Kontrakten, hvor Leverandørens medarbejder selv ledsager en eller flere borgere til en aktivitet "ude af huset" hhv. udfører aktiviteter sammen med borgeren/borgerne uden for Leveringsadressen. Det kunne fx være, hvis Leverandøren ledsager borgeren til besøg hos egen læge / behandlingsinstitution, ledsager borgeren til et kaffemøde med en virksomhed fx som led i praksisgning, besøger borgeren i borgerens eget hjem efter aftale med borgeren etc. Det bemærkes, at besøg i borgerens egent hjem alene kan foretages af Leverandøren efter LAB kap. 26 – Mentorstøtte. Ordregiver forudsætter, at aktiviteten "ude af huset" er relevant og er beskrevet i Leverandørens løsningsbeskrivelse.

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

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

Mentorstøtte og brug af telefonisk kontakt

For at sikre, at formålet med mentorstøtten bliver opfyldt, er det vigtigt, at der løbende er en så konkret kontakt, at der opbygges en støttende relation mellem mentor og personen. Mentoren skal derfor løbende mødes med borgeren, fx på virksomheden, hjemme hos borgeren eller i forbindelse med en aktivitet eller lignende. Kontakten kan også, hvis særlige omstændigheder taler herfor, ske på anden vis, fx telefonisk. Dette fremgår af forarbejderne og vejledningen til LAB. Telefonsamtaler betragtes som udgangspunkt ikke som konfrontationstid eller som en del af de leverede aktivitetstimer. I særlige tilfælde kan telefonisk kontakt dog indgå som aktivitetstid, men telefonisk kontakt vil som hovedregel være en øvrig aktivitet, der udføres som led i varetagelsen af mentorfunktionen. Denne tid skal KVUC selv indregne i sin timepris.

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.

6 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.

7 Bisidder og partsrepræsentation

7.1 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.

7.2 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.

7.3 Situationer, hvor reglerne om partsrepræsentation gælder hos Leverandøren

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

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

Skriftlig kommunikation er fx:

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

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

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

7.4 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.

7.5 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.

8 Klager og aktindsigtsbegæring

8.1 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.

8.1.1 Kontaktoplysninger til klagesagsbehandlingsteam

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

bifkpcfklagesager@kk.dk

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

8.2 Aktindsigtsbegæring

8.2.1 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.

8.2.2 Aktindsigt begæret af anden instans i Ordregivers akter om Leverandøren

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

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

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

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

9 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.

Leverandøren skal have egnet personale til udførelsen af opgaven.

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

9.1 Krav til Leverandørens medarbejdere

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

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 9.3.

Leverandøren skal til enhver tid og uden ugrundet ophold på Ordregivers forlangende kunne dokumentere de anvendte medarbejders kompetencer og kvalifikationer eller eventuelle andre forhold af betydning enten for Leverandørens evne til at varetage opgaven eller for kvaliteten af de leverede Ydelser. Hvis dokumentation ikke fremvises på Ordregivers forlangende, er Leverandøren forpligtet til at genoprette forholdene. Herunder kan Ordregiver forlange, at Leverandøren inddrager underleverandører.

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

9.2 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.

9.2.1 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 værdigrundlæg².

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.

9.3 Udskiftning af Leverandørens medarbejdere

Af hensyn til fremdriften og kvaliteten i arbejdet samt af hensyn til det tætte daglige samarbejde skal begge Parter i videst muligt omfang undgå udskiftning af medarbejdere, som fungerer som nøglepersoner.

Leverandøren må ikke reducere antallet af medarbejdere beskæftiget med udførelse af Kontrakten, hvis dette bringer forløbenes kvalitet i fare, jf. Kontrakten (herunder Leverandørens løsningsbeskrivelse).

Udskiftningen af medarbejdere eller en underleverandør (og dennes medarbejdere) må ikke have indvirkning på Leverandørens evne til at varetage udførelse af opgaverne i overensstemmelse med den beskrevne kvalitet i Kontrakten, herunder indebære, at forløbenes færdiggørelse forsinkes. Leverandøren skal sikre, at udskiftning / nye medarbejdere lever op til kravene i pkt. 10 og i Kontrakten 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.

10 Særligt vedrørende lukkedage

10.1 Lukkedage hos Ordregiver

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

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

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

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

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

10.2 Lukkedage hos Leverandør

Leverandøren kan have lukkedage, herunder flere lukkedage i træk, fx mellem jul og nytår og/eller over sommeren, 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). Ordregiver har ret til at anvise anmodningen.

Hvis Leverandøren holder lukket i en længere periode i sommeren, aftales håndteringen heraf.

10.3 Særligt om borgerens ferie under tilbud

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

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

10.4 Særligt vedrørende helligdage

Helligdage er ikke defineret som arbejdsdage i Københavns Kommune og er derfor 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.

11 Offentlig webside med information til borgere

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

- Leverandørernes tilbud 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.

12 Brugertilfredshed og årlig erfaringsopsamling

12.1 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.

12.2 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 indgå i erfaringsopsamling jf. Beskæftigelses-, Integrations- og Erhvervsudvalgets beslutning herom.

Erfaringsopsamlingen udarbejdes i et format, der kan forelægges Beskæftigelses-, Integrations- og Erhvervsudvalget til orientering³. Dvs. at erfaringsopsamlingen offentliggøres.

13 Samarbejde

13.1 Kontaktpersoner

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

Ordregivers kontaktperson (Contract Manager):

[navn]

Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen

Telefonnummer: [telefonnummer]

E-mail: [xxxx@kk.dk]

Leverandørens kontaktperson:

³ Erfaringsopsamlinger: [Erfaringsopsamlinger | Fagligt indkøb i BIF](#)

[stillingsbetegnelse] [navn]

Telefonnummer: [telefonnummer]

E-mail: [e-mail]

Parterne skal i god tid skriftligt underrette hinanden forud for en eventuel udskiftning af kontaktpersoner.

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

Udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast

Aftalebilag 5.1

Retningslinjer for indberetning af
datasæt
med oplysninger om borgernes
aktivitetstimer

1. Indberetning af data

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

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

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

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

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

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

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

2. Retningslinjer for udformning af datasæt

2.1 Udformning og indsendelse af datasæt

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

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

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

Datasættet skal indsendes eller uploades sikkert efter Ordregivers anvisninger.

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

2.2 Kolonner i datasættet

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

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

2.3 Oplysninger fra Ordregivers bestilling

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

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

2.4 Oplysninger om forløbsstatus

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

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

2.5 Oplysninger om planlagte aktiviteter fra måneds-/ugeskema

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

Den planlagte varighed af aktiviteten skal fastsættes realistisk. Aktivitetsdato, Start- og Slutklokkeslæt skal angive det tidspunkt og tidsrum, hvor Leverandøren reelt forventer, at den konkrete borger deltager i den konkrete aktivitet. Det angivne tidsrum må ikke omfatte tid til administrative og andre opgaver, der udføres uden borgerens deltagelse (indirekte borgertid), jf. Aftalebilag 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. **Aktivitetsdato**
15. **Startklokkeslæt**
16. **Slutklokkeslæt**
17. **Hvem deltager** (Mulige værdier kan kun benyttes, hvis det er tilladt inden for den konkrete Kontrakt):
 - 17.1. 1-1-aktivitet (En borger deltager sammen med medarbejder fra Leverandøren. Tredjepart kan deltage - fx medarbejder fra virksomhed eller jobcenter)
 - 17.2. Gruppe (Flere borgere deltager sammen med Leverandørens medarbejder(e))
 - 17.3. Alene (Praktik og andre aktiviteter, som borger gennemfører uden ledsaget deltagelse af medarbejder fra Leverandør. Alene-/uledsagede aktiviteter skal være inden for Kontraktens rammer. Det betyder fx, at hvis Kontrakten foreskriver, at der ikke må tælles alene-/uledsaget aktiviteter uden deltagelse af medarbejder fra Leverandør, som Aktivitetstimer kan denne valgmulige 16.3 ikke vælges)
18. **Hvordan deltager (borger)?** (Mulige værdier kan kun benyttes, hvis det er tilladt inden for den konkrete Kontrakt):
 - 18.1. Fysisk fremmøde (Borger fremmøder fysisk)
 - 18.2. Telefonsamtale (med borger)
 - 18.3. Virtuelt fremmøde (Anden form for digital tilrettelæggelse af inden for Kontraktens rammer)
19. **Aktivitetsmedarbejder** (Hvis 17.1 eller 17.2 er valgt: Hvilken af leverandørens medarbejdere deltog i aktiviteten. Dvs. hvis en anden end den planlagte har deltaget, skal angives navnet på den person, der faktisk deltog. Hvis mere end én medarbejdere deltog, angives den hovedansvarlige)

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

20.1. Ja

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

21. **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 Kontrakt, eller der er tale om situationer som beskrevet i 2.6.1.2.

2.6.1.2 Borgerens tid kan i visse tilfælde medregnes flere gange

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

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

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

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

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

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

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

2.7 Oplysninger om ikke-planlagte aktiviteter

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

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

Eksempel - ikke planlagt telefonsamtale

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

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

2.8 Oplysninger om støttetimer, hvor tidspunkt ikke skal registreres

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

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

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

2.9 Opbevaring af data

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

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

Ordregiver har fastsat en slettefrist på ét år efter Kontraktens ophør. Ved en slettefrist på ét år efter Kontraktens ophør forstås, at al Leverandørens data om hver enkelt borger (akter, journaler, notater, dokumenter, skemaer, protokoller mv.) skal gemmes i ét år efter Kontraktens ophør, hvorefter Leverandøren skal slette alt på borgerens sag.

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

Slettefristen viger for eventuelle lovbundne forpligtelser til opbevaring af data iht. særlovgivning, fx bogføringsloven, som Leverandøren måtte være omfattet af. I fald slettefristen fraviges for at kunne overholde øvrig lovgivning, og Leverandøren i den forbindelse er forpligtet til at bevare personoplysninger, skal Leverandøren være opmærksom på at efterleve dataminimeringsprincippet jf. databeskyttelsesforordningens artikel 5, litra c. Dvs. at alene personoplysninger, der måtte være omfattet af særlovgivningen, må bevares ud over den fastsatte slettefrist.

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

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

2.10 Generelt

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

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

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

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



Udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast

Aftalebilag 6

Krav til leveringssted

1 Leveringssted

1.1 Leveringssted

Leveringsstedet skal være beliggende på voksenuddannelsesinstitutionen eller i tilknytning hertil, og det er her, at leveringen af mentorstøtten som udgangspunkt skal finde sted, så de unge kan indgå i uddannelsesmiljøet for de unge på voksenuddannelsesinstitutionen.

Leverandøren skal ved kontraktstart oplyse Ordregiver, hvilke leveringssted(-er) i form af Leveringsadresse(er), som Leverandøren stiller til rådighed.

Flytning af leveringssted skal indmeldes senest 1 måned før flytning sker. 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.

Forløbene skal foregå i relevante, rene og velholdte faciliteter. Der skal desuden være mulighed for, at mentor og ung kan afholde samtaler under forhold, der sikrer en vis grad af fortrolighed.

Lokalefaciliteter skal overholde Offentlig Regulerings krav, herunder brandtilsynet, arbejdsmiljølovens (LBK Nr. 442 af 24/04/2026) bestemmelser, og Arbejdstilsynets vejledning om arbejdspladsens indretning.

Der skal være adgang til rengjorte toiletter, herunder skal der være mindst et handicaptollet jf. pkt. 1.3.

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

Leverandøren er forpligtet til at oplyse Ordregiver, hvis antallet af unge vurderes af have betydning for at der kan opretholdes et kvalitetsmæssigt passende forhold mellem antallet af unge og lokaleudnyttelsen.

1.3 Leveringsstedets adgangsforhold for borgere med funktionsnedsættelse

Leverandøren skal råde over mindst et leveringssted, der er tilgængeligt for borgere med funktionsnedsættelse, herunder adgang for kørestolsbrugere og adgang til handicaptollet 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).

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, handicaptolletter m.v. bortfalder, hvis årsagen til, at det ikke er tilgængeligt, skyldes afgørelse fra relevant myndighed, fx pga. fredning. Leverandøren skal i givet fald kunne dokumentere dette.



Udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast

Aftalebilag 7

Samarbejdsorganisation



1. INDLEDNING	3
2. AKTØRER I SAMARBEJDET	4
3. SAMARBEJDE.....	5
3.1 Samarbejdsform og fokus i samarbejdet med Jobcenter København	6
3.2 Samarbejdsform og fokus for samarbejdet med Centralforvaltningen	7
3.3 Resultat- og ledelsesinformation	8



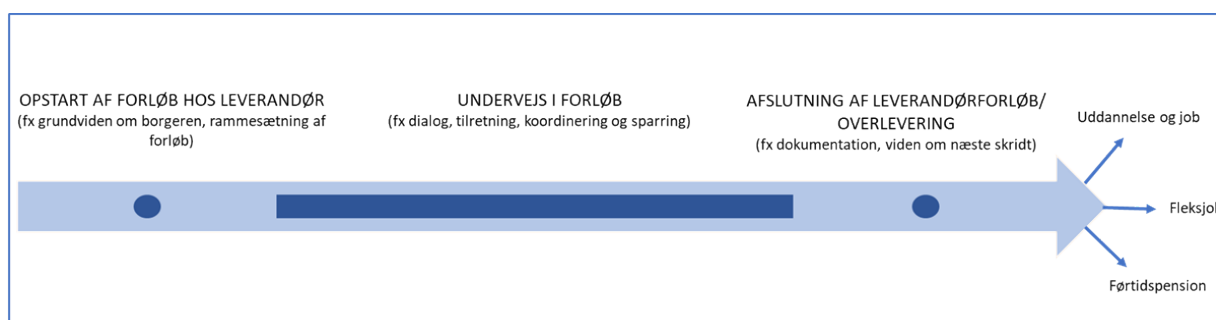
1. Indledning

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 borgerens samlede ledighedsforløb.

Aftalebilaget beskriver så vidt muligt forvaltningens ønsker og minimumskrav til samarbejdet med leverandørerne, som de ser ud ved Kontraktens indgåelse. Aftalebilaget er *dynamisk* og kan derfor ændre sig løbende i Kontraktens periode.

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

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



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

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



2. Aktører i samarbejdet

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

Tabel 1: Ordregivers forvaltningsenheder

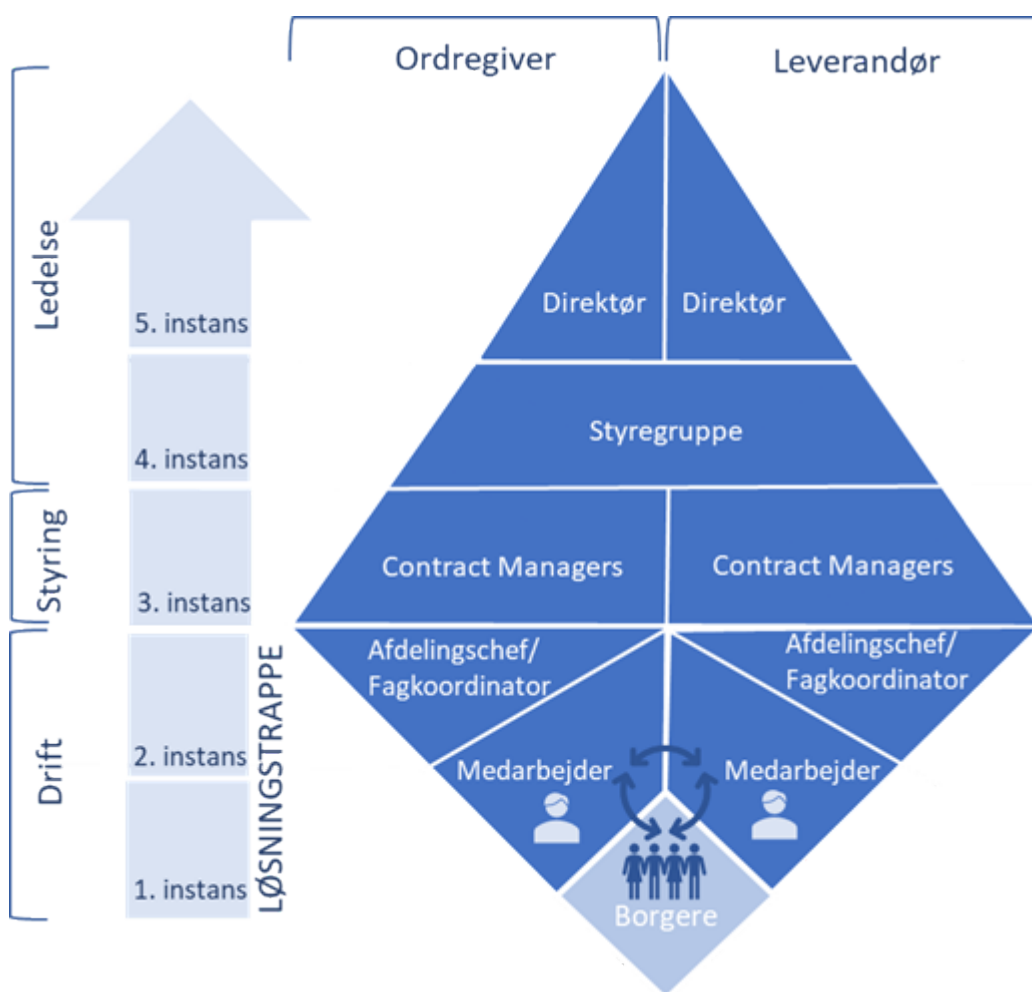
Forvaltningens enheder	Rolle (opgaver)
Jobcenter København	Jobcentret er leverandørens daglige samarbejdspartner ifm. udførelsen af Kontrakten
Jobcenter København, Ydelsesservice (YDS)	Sagsbehandling ved fx udeblivelser fra tilbud og evt. forvaltningsafgørelse om fradrag eller lukning af borgerens forsørgelsesydelse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

3. Samarbejde

For at sikre en hensigtsmæssig opfyldelse af Kontrakten, 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 forskelle niveauer i samarbejdsorganisationen ("Samarbejdsdiamanten") samt "løsningstrappe". Dette uddybes i de efterfølgende afsnit.

Figur 1: Samarbejdsorganisationen ("Samarbejdsdiamanten") med "løsningstrappe".

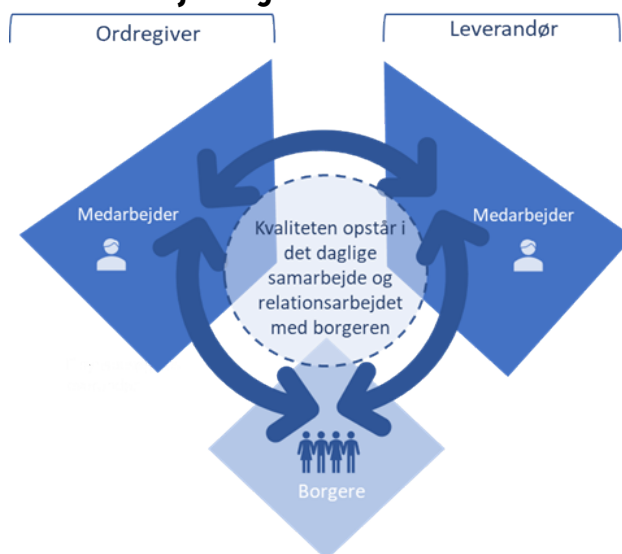


Samarbejdsmodellen i den skitserede samarbejdsorganisation skal bidrage med god contract management via mere ensartet planlægning, styring og gennemførelse af Kontrakten således, at Kontrakten giver værdi og nytte for borgerne og for Parterne i samarbejdet.

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. Trepartssamarbejdet mellem borger, Ordregiver og Leverandørens medarbejder er dog også en væsentlig del af dette. Dette er illustreret i figur 2.

Figur 2: Kvalitetscirklen i samarbejdsorganisationen



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

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

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 borgernes forløb. I Kontraktens periode kan der samtidig tages yderligere samarbejdsredskaber i brug for at styrke det driftsnære samarbejde. Det kan fx være fællessamtaler ml. Ordregivermedarbejder, Leverandørmedarbejder og borger (fx ifm. opstart eller afslutning af forløb) og samlokalisering (medarbejdere delvist placeret hos den anden part).

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

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



3.2 Samarbejdsform og fokus for samarbejdet med Centralforvaltningen

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

Forvaltningens fagdirektør (der har det overordnede faglige ledelsesansvar for Kontrakten) vil som udgangspunkt 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 Kontraktperioden. Leverandøren skal dog deltage og indgå i de samarbejder, som forvaltningen vurderer er nødvendig.

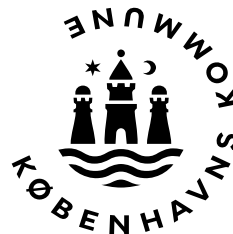
Til koordinering af samarbejdet på styringsniveauet skal både leverandør og forvaltning stille med en kontaktperson. Kontaktpersonerne hos hhv. forvaltning og Leverandør vil være de primære kontaktpersoner for forhold relateret til Kontrakten og bindeled mellem Leverandørens og forvaltningens organisation.



3.3 Resultat- og ledelsesinformation

Målet med Ordregiver og Leverandørens indsats i medfør af Kontrakten 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. Informationen anvendes i den daglige drift, herunder på møder på såvel ledelses-, styrings-, og driftsniveau i forhold til Kontraktens udførelse.



Udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast

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 Kontrakten. Både Ordregivers tilsyn med Leverandøren og Leverandørens eget tilsyn med Kontraktens 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 Kontraktens pkt. 5.2.

Dette Aftalebilag beskriver mere detaljeret Ordregivers ønsker og minimumskrav i forbindelse med tilsynet. Ordregivers krav til Leverandøren kan ændre sig løbende i Kontraktens Aftaleperiode, og Leverandøren skal følge Ordregivers til enhver tid udmeldte retningslinjer. Eventuelle merudgifter ved ændringer skal afholdes af Leverandøren.

Ordregivers 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 Kontraktens Aftaleperiode:

1. Indhold i borgernes forløb, herunder om indhold og omfang af Leverancerne er i overensstemmelse med Kontraktens 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 lokalefaciliteter, adgangsforhold, indretning mv. Se Aftalebilag 6 - Krav til leveringssted.
5. Om leverandøren overholder Københavns Kommunes værdigrundlag mv., for eksempel overholder Kontraktens sociale klausuler (medvirker til beskæftigelse af ledige borgere og borgere med handicap, sikrer fair løn- og arbejdsvilkår). Se Kontraktens 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 Kontraktens 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 Kontrakt.

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 Kontrakters 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 Kontraktansvarlige 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.

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-
rende karakter, er det typisk tilstrækkeligt, at Ordregiver, som led i opfølgningen, vejleder om og ind-
skærper kravene i Kontrakten 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, samar-
bejdsorganisation.

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 Kontrakt
- Vurdering af sagen ift. Kontraktens misligholdelsesbestemmelser

Hvis Ordregiver vurderer, at Ordregivers eget driftsniveau ved deres handlinger, som led i samarbejdet
med Leverandøren, har bidraget til fejl mv. eller ikke selv har overholdt intentionen i Kontrakten og sam-
arbejdet, indgår det i Ordregivers vurdering af opfølgningsreaktionen overfor Leverandøren.

Konstaterer Ordregiver i forbindelse med tilsynet uoverensstemmelser mellem de bestilte Aktivitetsti-
mer og de Aktivitetstimer, der har været gennemført/ planlagt for borgeren hos Leverandøren, og Leve-
randøren ikke skriftligt kan dokumentere gyldig grund hertil, vil der over for Leverandøren blive rejst et
tilbagebetalingskrav, jf. Aftalebilag 3. 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 Aktivitetsti-
mer 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 Kontraktens fastsatte timetalsinterval og der vil på samme måde kunne blive rejst tilbage-
betalingskrav ved uoverensstemmelser. På forløbstyper med fleksibelt timetalsleveringskrav vil Ordre-
givers tilsyn have fokus på i hvilket omfang Leverandøren konsekvent gennemfører / planlægger aktivi-
teter 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.



Udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast

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") (Ihlp-eksterne@kk.dk) om nye IT-autorisationer og ændringer til eksisterende autorisationer.

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

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

Den autorisationsansvarlige er ansvarlig for at medarbejdere, som gives adgang til Leverandørplatformen og øvrige systemer har underskrevet erklæring om tavshedspligt om persondata (svarende til bilag 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:			
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 Kontrakten, vejledning om Leverandørplatformen (LP).
Generelle spørgsmål til Leverandørplatformen kan findes via systemudbyderens hjemmeside, hvor [FAQ, vejledning og e-læring](#) om Leverandørplatformen kan tilgås.

lhlp-eksterne@kk.dk kan altid kontaktes, hvis der er spørgsmål til anvendelse af systemet.



Udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast
udkast

Aftalebilag 10 – Klausuler

Indhold

1	Arbejdsklausul vedrørende sikring af arbejdstagerrettigheder i forbindelse med arbejde udført for Københavns Kommune	3
1.1	Forpligtelsen	3
1.1.1	Krav til medarbejderens ansættelsesforhold og identifikation	3
1.1.2	Krav til ophold på arbejdspladsen, orientering om underleverandører samt krav til skiltning	3
1.1.3	Krav om registrering af udenlandske tjenesteydere	3
1.2	Dokumentation for overholdelse af forpligtelsen	4
1.2.1	Dokumentation	4
1.2.2	Redegørelse	4
1.2.3	Frister	4
1.2.4	Videregivelse af dokumentation	4
1.3	Sanktioner for manglende overholdelse af forpligtelsen	4
1.3.1	Sanktioner ved Leverandørens overtrædelse af Arbejdsklausulens pkt. 1.1 om løn og ansættelsesvilkår mv.	5
1.3.2	Sanktioner ved Leverandørens overtrædelse af Arbejdsklausulens pkt. 1.2 om dokumentationspligt	5
1.3.3	Arbejdsskadeforsikring	5
1.4	Besøg på arbejdspladsen	5
2	Beskæftigelse af ledige borgere og personer med handicap	6
2.1	Beskæftigelse af ledige borgere	6
2.2	Beskæftigelse af personer med handicap	6
2.3	Bortfald af forpligtelse	7
2.4	Dokumentation	7
2.5	Bod ved manglende beskæftigelse af ledige borgere	7
2.6	Bod ved manglende beskæftigelse af personer med handicap	7
3	ESG	8
3.1	Indledning	8
3.1.1	Ansvar for Underleverandører i hele leverandørkæden	8
3.1.2	Videreformidling af materielle krav i hele leverandørkæden	8
3.2	MATERIELLE KRAV	8
3.2.1	Krav til Leverandørens samfundsansvar	8
3.2.2	Særligt vedrørende løn-, arbejdsvilkår og arbejdstagerrettigheder	8
3.3	KRAV TIL DUE DILIGENCE	10
3.4	DOKUMENTATION OG UNDERRETNINGSPLIGT	10
3.4.1	Leverandørens dokumentationskrav	10
3.4.2	Leverandørens underretningspligt	11
3.5	KONTROLLER	11

3.6	GENOPRETNING OG AFHJÆLPNINGSPLAN	11
3.7	BOD OG MISLIGHOLDELSESBEFØJELSER	11
3.7.1	Bod.....	11
3.8	Ophævelse.....	12
4	Køretøjer	12
4.1	Krav til køretøjer i levering af ydelsen	12
4.2	Grønne køretøjer	13
4.3	Tomgang og Euronorm	13
5	Registrering af medarbejdere	14
5.1	Forpligtigelse til registrering og brug af ID-kort	14
5.2	Sanktioner, tidsfrister og kontrol	14

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

1.1 Forpligtelsen

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

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

Leverandøren skal sikre, at ansatte hos Leverandøren og eventuelle underleverandører, samt underleverandørernes eventuelle underleverandører, og hele vejen igennem en eventuel kæde, orienterer de ansatte om de gældende arbejdsvilkår.

1.1.1 Krav til medarbejderens ansættelsesforhold og identifikation

Alle medarbejdere skal inden 4 uger efter arbejdets påbegyndelse have modtaget et ansættelsesbevis samt orienteres af Leverandøren om gældende løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og andre arbejdsvilkår. Leverandøren er endvidere ansvarlig for, at der kun anvendes medarbejdere med gyldig opholds- og arbejdstilladelse. Alle medarbejdere skal til enhver tid kunne fremvise gyldig billedlegitimation, når de opholder sig på arbejdspladsen.

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

Københavns Kommune skal i god tid, inden opstart, skriftligt orienteres om, hvilke underleverandører Leverandøren anvender i forbindelse med opfyldelsen af Aftalen, 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 Aftalen i en forud defineret periode samt eventuelt hvilket arbejde, de udfører.

Københavns Kommune kan i forbindelse med bygge- eller anlægsopgaver konkret stille krav til, at Leverandøren skilter med, hvilke virksomheder der udfører arbejde på arbejdspladsen ved angivelse af navn og CVR.nr./RUT.nr. Skiltning skal desuden indeholde oplysninger om kommunens hotline. Krav om skiltning er dog altid obligatorisk for byggeri og anlægsopgaver med en varighed over en måned.

Leverandøren er til enhver tid underlagt Københavns Kommunes instruktioner omkring ophold på Københavns Kommunes arbejdspladser. Københavns Kommune forbeholder sig med dette krav retten til at kunne udstikke instruktioner omkring ophold på Københavns Kommunes arealer. Eksempler herpå kan være regler omkring uønsket ophold på arbejdspladsen, forbud mod overnatning mv.

1.1.3 Krav om registrering af udenlandske tjenesteydere

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at såfremt Leverandøren eller dennes underleverandører har anmeldelsespligt til RUT-registret, overholder deres forpligtigelse og på eget initiativ, sender en kvittering for anmeldelsen til Københavns Kommune straks efter anmeldelsen.

1.2 Dokumentation for overholdelse af forpligtelsen

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

1.2.1 Dokumentation

Leverandøren har bevisbyrden for, at forpligtelsen, jf. Arbejdsklausulens pkt. 1.1, er overholdt, og Københavns Kommune kan på forlangende kræve at se dokumentation for Leverandørens og dennes underleverandørers overholdelse heraf. Københavns Kommune kan kræve dokumentation direkte fra Leverandørens eller dennes underleverandørers medarbejdere.

Relevant dokumentation skal som minimum omfatte lønsedler, timesedler med start- og sluttidspunkter, E-indkomstkвитtering, lønregnskaber, opholds- og arbejdstilladelser og ansættelsesbeviser samt den referenceramme Leverandøren har anvendt i forbindelse med fastsættelsen af løn- og arbejdsvilkår for de ansatte. Leverandøren skal kunne dokumentere en digital lønudbetaling. Herudover kan Københavns Kommune i den konkrete sag anmode Leverandøren om at fremsende andre relevante dokumenter. Dokumentationen skal opbevares af Leverandøren i hele Aftaleperioden.

1.2.2 Redegørelse

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

1.2.3 Frister

Dokumentationen skal være Københavns Kommune i hænde senest 5 Arbejdsdage efter Københavns Kommunes påkrav er afsendt. Redegørelsen skal være Københavns Kommune i hænde senest 10 Arbejdsdage efter, Københavns Kommunes påkrav er afsendt medmindre andet konkret aftales.

Fristerne kan dog maksimalt forlænges til 10 Arbejdsdage for dokumentation og 20 Arbejdsdage for redegørelsen.

1.2.4 Videregivelse af dokumentation

Efter en konkret vurdering inden for de til enhver tid gældende juridiske rammer kan Københavns Kommune videregive informationer, som tjener som dokumentation for overholdelse af kravene i Arbejdsklausulen, jf. pkt. 1.2.1 og 1.2.2, til Skattestyrelsen eller Arbejdstilsynet, såfremt videregivelsen vurderes at være af væsentlig betydning for myndighedernes virksomhed.

Kommunen kan efter en konkret vurdering videregive informationer, som tjener som dokumentation for overholdelse af kravene i Arbejdsklausulen, jf. pkt. 1.2.1 og 1.2.2 til politiet, såfremt der er mistanke om et begået strafbart forhold.

1.3 Sanktioner for manglende overholdelse af forpligtelsen

Leverandørens eller dennes underleverandørers grove overtrædelser af Arbejdsklausulen vil altid berettige Københavns Kommune til at ophæve Aftalen helt eller delvist.

Ifalder Leverandøren nedenstående sanktioner eller andre misligholdelsesbeføjelser, fritages denne ikke for pligten til at opfylde Aftalen.

1.3.1 Sanktioner ved Leverandørens overtrædelse af Arbejdsklausulens pkt. 1.1 om løn og ansættelsesvilkår mv.

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

Leverandøren ifalder endvidere bod ved overtrædelse af Arbejdsklausulens pkt. 1.1, såfremt Leverandøren ikke efter Københavns Kommunes påkrav herom efterbetaler til medarbejderen. Bodden pr. påbegyndt Arbejdsdag svarer til 0,5 promille af aftalesummen dog minimum 1.000 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 pkt. 1.1, er Leverandøren ansvarlig for at sikre, at underleverandøren retter op på forholdene. Såfremt underleverandøren groft eller gentagende gange overtræder Arbejdsklausulens pkt. 1.1, kan Københavns Kommune kræve, at Leverandøren ophører med at anvende den pågældende underleverandør til opfyldelse af Aftalen. Dette berettiger ikke Leverandøren til en kompensation, erstatning eller forlængelse af Aftalens periode.

1.3.2 Sanktioner ved Leverandørens overtrædelse af Arbejdsklausulens pkt. 1.2 om dokumentationspligt

Leverandøren ifalder bod ved overtrædelse af Arbejdsklausulens pkt. 1.2, ved at undlade at fremsende redegørelse eller retvisende dokumentation for løn og ansættelsesvilkår. Bodden pr. påbegyndt Arbejdsdag svarer til 0,5 promille af aftalesummen dog minimum 1.000 kr. pr. dag indtil Leverandøren har imødekommet Københavns Kommunes påkrav.

1.3.3 Arbejdsskadeforsikring

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

1.4 Besøg på arbejdspladsen

Københavns Kommune eller en tredjepart vil i Aftalens løbetid løbende kunne foretage uanmeldte besøg på arbejdspladsen for at sikre overholdelse af Arbejdsklausulen.

2 Beskæftigelse af ledige borgere og personer med handicap

2.1 Beskæftigelse af ledige borgere

Leverandøren skal sikre, at der indenfor Aftalens samlede løbetid sker beskæftigelse af det antal ledige personer. Der skal per år, maj – april, i Aftalens periode, ske beskæftigelse af en ledig borger per 1 mio. kr.'s omsætning, udover de første 2 mio. kr. om året. Beskæftigelse kan også ske i det efterfølgende år, men klausulen skal samlet være opfyldt senest den 31. december 2030 med Aftalens udløb.

Beskæftigelse skal ske gennem ansættelse af ledige borgere 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 borgere i et andet EU-land. Dvs. klausulen kan fx opfyldes ved tilknytning af en ledig borger i 4 ugers virksomhedspraktik eller længere, i tilknytning til Aftalens opgaver.

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 kontraktens løbetid og personerne er beskæftiget med opgaver under kontrakten med Københavns Kommune.

2.2 Beskæftigelse af personer med handicap

Leverandøren skal i tillæg til pkt. 2.1 beskæftige personer med handicap på opgaver omfattet af Aftalen. Opfyldelse af kravet beregnes pr. uge pr. medarbejder uanset antallet af ugentlige arbejdstimer. Opfyldelsen af kravet kan fordeles på det antal medarbejdere, som leverandøren ønsker; fx to medarbejdere i 26 uger hver i stedet for én medarbejder i 52 uger.

Tærskelværdien for klausulen om beskæftigelse af personer med handicap i denne Aftale er som følger:

- Ved 5 mio. kr.'s omsætning pr. år, januar – december, i Aftalens periode skal der være tilknyttet en eller flere personer med handicap over en periode på sammenlagt 52 uger

Klausulen skal samlet være opfyldt senest den 31. december 2030 med Aftalens udløb.

Medarbejdere omfattet af pkt. 2.2 kan ikke samtidig tælle som opfyldelse af pkt. 2.1.

"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. 2.2: 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.

Leverandøren kan opfylde sin forpligtelse til at beskæftige person(er) med handicap i henhold til pkt. 2.2 ved at "overføre" person(er) med handicap, som ved Aftalens indgåelse er beskæftiget hos Leverandøren, til den udbudte Aftalen.

2.3 Bortfald af forpligtelse

Leverandørens forpligtelse til at beskæftige ledige borgere og person(er) med handicap i medfør af ovenstående pkt. 2.1 og 2.2 bortfalder, hvis Leverandøren ikke er i stand til at finde person(er), som kan indgå i relevant beskæftigelse på opgaver, der udføres under Aftalen¹. Forpligtelsen bortfalder dog kun, hvis Leverandøren over for København 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 København, eller anden relevant myndighed/instans i et andet EU-land uden at dette har ført til fremkomst af egnede kandidater.

2.4 Dokumentation

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 Aftalen afgive rapport for opfyldelse af klausulerne mht. pkt. 2.1 og 2.2 til Ordregiver.

2.5 Bod ved manglende beskæftigelse af ledige borgere

Hvis der opstår uenighed om, hvorvidt Leverandørens manglende beskæftigelse af en eller flere ledige borgere er berettiget, kan kommunen forlange en uddybende redegørelse fra Leverandøren.

Hvis kommunen fortsat finder Leverandørens handling uberettiget, kan kommunen meddele Leverandøren, at den manglende beskæftigelse af en eller flere ledige borgere vil blive betragtet som misligholdelse af kontrakten. Sker der herefter fortsat misligholdelse af kontrakten, er kommunen berettiget til:

- a) efter påkrav at kræve en bod på 5.000 DKK pr. påbegyndt uge pr. ledig borger, som Leverandøren efter nærværende kontrakt mangler at beskæftige, indtil Leverandøren har afleveret behørig dokumentation, eller
- b) at ophæve kontrakten som misligholdt.

Såfremt det ved aflevering af opgaven kan konstateres, at Leverandøren ikke fuldt ud har beskæftiget det påkrævede antal ledige borgere, pålægges Leverandøren en bod svarende til 20.000 DKK pr. manglende ledige borgere.

2.6 Bod ved manglende beskæftigelse af personer med handicap

Såfremt det ved Aftalens udløb kan konstateres, at Leverandøren ikke fuldt ud har haft beskæftiget det påkrævede antal person(er) med handicap (opgjort i uger), jf. pkt. 2.2, pålægges Leverandøren en bod svarende til 2.000 DKK pr. manglende uge.

¹ Særlige betingelser for en Aftales gennemførelse skal være forbundet med Aftalens genstand, jf. udbudslovens § 176. Det vil altid bero på en konkret vurdering, om en konkret opgave "relaterer sig til" den ydelse, der leveres i henhold til Aftalen (dvs. Aftalens genstand).

3 ESG

3.1 Indledning

Københavns Kommune har fokus på sine leverandørers samfundsansvar, når kommunen foretager indkøb. Som led heri har kommunen fastlagt en række krav inden for menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, klima og miljø, antikorruption samt andre former for finansiell kriminalitet, som kommunens Leverandører skal overholde ved opfyldelse af Aftalen. Disse krav er samlet under betegnelsen ESG (*Environmental, Social, and Governance*), der omfatter miljømæssig ansvarlighed, sociale forhold samt god ledelsespraksis.

På den baggrund forpligter kommunen (herefter benævnt "Ordregiver") gennem dette ESG-bilag Leverandøren og dennes Underleverandører til at opfylde bilagets krav i henhold til Aftalen. Bilagets krav til Leverandøren afspejler og bygger på FN's Global Compact principper og på overholdelse af nationale og internationale love og regler samt anerkendte internationale standarder og traktater.

Ordregiver fører aktiv kontrol med Leverandørens overholdelse af ESG-bilagets krav. Overholder Leverandøren ikke bilagets krav, eller er der grundlag for mistanke om manglende overholdelse, vil der som udgangspunkt blive indledt en dialog om håndtering af den manglende overholdelse, inden Ordregiver eventuelt gør brug af misligholdelsesbeføjelser over for Leverandøren. Ordregiver er dog altid berettiget til at anvende bilagets misligholdelsesbeføjelser uden forudgående dialog, som nærmere beskrevet i afsnit 7.0.

3.1.1 Ansvar for Underleverandører i hele leverandørkæden

Leverandøren er ansvarlig for overholdelse af ESG-bilagets krav i hele leverandørkæden. Dette kædeansvar omfatter alene Leverandørens Underleverandører, såfremt og i det omfang der indgår varer, tjenesteydelser eller andre leverancer fra disse Underleverandører i Leverandørens opfyldelse af Aftalen overfor Ordregiver.

3.1.2 Videreformidling af materielle krav i hele leverandørkæden

Leverandøren skal sikre passende videreformidling af de materielle krav i afsnit 2.0 til Leverandørens medarbejdere og Underleverandører i hele leverandørkæden.

3.2 MATERIELLE KRAV

3.2.1 Krav til Leverandørens samfundsansvar

Leverandøren skal ved opfyldelse af Aftalen overholde de til enhver tid gældende udgaver af:

- de internationale minimumsstandarder for ansvarlig virksomhedsadfærd, som fremgår af FN's Vejledende Principper for Menneskerettigheder og Erhvervsliv (UNGP),
- OECD's Retningslinjer for Multinationale Virksomheder, herunder også principperne om interessentinvolvering,
- FN's Global Compact principper,
- FN's deklaration om oprindelige folks rettigheder og ILO's konvention nr. 169 om oprindelige folk.

3.2.2 Særligt vedrørende løn-, arbejdsvilkår og arbejdstagerrettigheder

3.2.2.1 Ved produktion og levering i Danmark

Leverandøren forpligter sig ved opfyldelsen af Aftalen til at sikre, at alle, som medvirker til at opfylde Aftalen hos Leverandøren og eventuelle Underleverandører ved produktion eller levering i Danmark, 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, at de ansattes vilkår ikke er mindre gunstige end dem der er fastsat ved voldgift, nationale love eller administrative forskrifter. Den løn, der udbetales, skal være digital sporbar.

3.2.2.2 Ved produktion og levering udenfor Danmark

Når produktion eller levering finder sted udenfor Danmark, skal Leverandøren sikre, at alle, der medvirker til opfyldelse af Aftalen hos Leverandøren og eventuelle Underleverandører, udbetales en retfærdig og gunstig løn, der sikrer medarbejderen og dennes familie en menneskeværdig tilværelse som beskrevet i artikel 23, stk. 3, i FN's Verdenserklæring om Menneskerettigheder. Til at vurdere hvorvidt lønnen, der udbetales, kan betragtes som retfærdig og gunstig, anvender Ordregiver International Labour Organizations (ILO) fremgangsmåde til fastsættelse af en såkaldt "leveløn".

3.2.2.3 Sikring af grundlæggende arbejdstagerrettigheder

Det følger af forpligtelserne i dette bilag, at Leverandøren skal sikre overholdelse af grundlæggende arbejdstagerrettigheder hos Leverandøren og dennes Underleverandører. I Ordregivers vurdering af ovenstående, lægges der vægt på om det leverede og dele heraf:

- er produceret under iagttagelse af det generelle forbud mod tvangsarbejde, jf. bl.a. ILO-konventionen nr. 29 og nr. 105
- er produceret under iagttagelse af det generelle forbud mod børnearbejde, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 138 og nr. 182
- er produceret under forhold, hvor det generelle princip om retten til organisationsfrihed og retten til kollektive forhandlinger er sikret, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 87 nr. 98 og nr. 135
- er produceret under forhold, hvor det generelle princip om retten til et sikkert og sundt arbejdsmiljø er overholdt, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 155 og nr. 187
- er produceret under forhold, hvor der ikke finder diskrimination sted jf. bl.a. ILO-konvention nr. 100 og nr. 111
- er produceret under forhold, hvor det generelle princip om retten til rimelig aflønning er overholdt, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 26 og nr. 131
- er produceret under forhold, hvor det generelle princip om retten til rimelige arbejdstider er overholdt, jf. bl.a. ILO-konvention nr. 1 og nr. 30
- er produceret uden vold og chikane på arbejdspladser jf. bl.a. ILO-konvention nr. 190.

3.2.2.4 Særligt vedrørende klima og miljø

Leverandøren forpligter sig ved opfyldelsen af Aftalen til at beskytte klima og miljø ved at undgå at gøre væsentlig skade på følgende miljømål:

1. modvirkning af klimaændringer
2. tilpasning til klimaændringer
3. bæredygtig anvendelse og beskyttelse af vand- og havressourcer
4. omstilling til en cirkulær økonomi
5. forebyggelse og bekæmpelse af forurening
6. beskyttelse og genopretning af biodiversitet og økosystemer.

I forbindelse med Ordregivers vurdering af ovenstående lægges der vægt på, hvad der er opnåeligt ved anvendelsen af den bedst tilgængelige og bredt anerkendte teknik, herunder mindre forurenende råvarer, processer og anlæg og de bedst muligt forureningsbekæmpende foranstaltninger.

3.2.2.5 Særligt vedrørende korruption, bestikkelse, hvidvask, sanktionsbrud m.v.

Leverandøren forpligter sig til at afholde sig fra adfærd, der er omfattet af de obligatoriske og frivillige udelukkelsesgrunde jf. udbudslovens §134a, § 135 og § 137, stk. 1 nr. 1 i hele aftaleperioden. Dette indebærer bl.a., at Leverandøren afholder sig fra:

- Korruption
- Bestikkelse
- Afpresning
- Underslæb
- Bedrageri
- Mandatsvig

- Embedsmisbrug
- Hvidvask.

3.3 KRAV TIL DUE DILIGENCE

Leverandøren forpligter sig ved opfyldelse af Aftalen til at have procedurer for due diligence ift. Leverandørens og Underleverandørers overholdelse af de materielle krav i afsnit 3.2. Disse procedurer har til formål at sikre, at Leverandøren ikke leverer noget til Ordregiver, der ikke lever op til kravene i bilaget.

Leverandørens due diligence procedurer skal indeholde Leverandørens opfyldelse af de seks trin i OECD's due diligence-model jf. OECD's retningslinjer for multinationale virksomheder.

Denne model omfatter de følgende seks trin:

1. forankring af arbejdet med due diligence i virksomhedens forretningsgange,
2. risikovurdering og prioritering af potentielle negative indvirkninger i leverandørkæden,
3. håndtering af faktiske og potentielle negative indvirkninger,
4. opfølgning på effektiviteten af ovenstående håndtering af de faktiske og potentielle negative indvirkninger,
5. kommunikation omkring virksomhedens arbejde med håndtering af risici, og
6. etablering af afhjælpende foranstaltninger og genopretning.

Omfanget af Leverandørens beskrivelse af procedurer for overholdelse af Leverandørens due diligence forpligtigelse, herunder hvilke specifikke trin, der er relevante i en given situation, vil afhænge af en række faktorer. Disse faktorer er fx virksomhedsstørrelse, forretningsmæssig kontekst, de specifikke anbefalinger i retningslinjerne og omfanget af eventuelle overtrædelser.

Leverandøren skal alene oplyse om sin due diligence procedure på anmodning fra Ordregiver.

3.4 DOKUMENTATION OG UNDERRETNINGSPLIGT

3.4.1 Leverandørens dokumentationskrav

Det er Leverandørens ansvar at sikre, at Ordregiver kan få adgang til al relevant dokumentation i en konkret sag.

På Ordregivers anmodning skal Leverandøren fremsende den dokumentation, der er nødvendig for at Ordregiver, eller en af denne udpeget tredjepart, kan kontrollere Leverandørens og dennes Underleverandørers overholdelse af kravene i dette bilag. Ordregiver afgør på baggrund af dialog med Leverandøren hvilken dokumentation, der skal fremsendes i en konkret sag.

Ordregiver kan bl.a. anmode Leverandøren om at fremsende følgende dokumentation:

- Navne og adresser på Leverandørens og Underleverandørers produktionssteder.
- Relevant dokumentation for løn og arbejdsvilkår, jf. afsnit 3.2.2. Relevant dokumentation omfatter bl.a. dokumentation for løn- og ansættelsesforhold, arbejdstid, social sikring, og den referenceramme Leverandøren og Underleverandøren har anvendt i forbindelse med fastsættelsen af løn- og arbejdsvilkår for de ansatte.
- Kontaktoplysninger til berørte parter og interessenter.

Alle udgifter til udarbejdelse, vedligeholdelse, fremskaffelse og udlevering af dokumentation til Ordregiver afholdes af Leverandøren, og er Ordregiver uvedkommende.

Ordregiver skal senest have den anmodede dokumentation i hænde 21 kalenderdage efter fremsendelse af Ordregivers anmodning. Ordregiver kan forlænge fristen.

3.4.2 Leverandørens underretningspligt

Ved Leverandørens opfyldelse af Aftalen, er Leverandøren forpligtet til straks at underrette Ordregiver, hvis Leverandøren bliver opmærksom på, at Leverandøren eller dennes Underleverandører, ikke har opfyldt kravene i bilaget, eller der er grundlag for en konkret, begrundet mistanke om manglende opfyldelse af bilagets krav.

3.5 KONTROLLER

Ordregiver fører kontrol med Leverandørens og dennes Underleverandørers overholdelse af bilagets krav.

Leverandøren skal sikre og medvirke til, at Ordregiver og/eller en tredjepart, der handler på vegne af Ordregiver, til enhver tid i Aftalens løbetid har adgang til at foretage anmeldte og uanmeldte kontrolbesøg hos Leverandøren og Underleverandører i både Danmark og udlandet.

Leverandøren skal sikre, at Ordregiver og den nævnte tredjepart har adgang til at tale med virksomhedsledelsen, medarbejderne og deres valgte repræsentanter eller øvrige personer, som Ordregiver måtte finde relevante. Ordregiver skal desuden have adgang til relevant dokumentation i den konkrete sag i forbindelse med kontrolbesøget.

Alle eventuelle udgifter hos Leverandøren og Underleverandører forbundet med kontroller, herunder udlevering af dokumentation, afholdes af Leverandøren, og er Ordregiver uvedkommende. Ordregiver afholder egne udgifter til kontroller.

3.6 GENOPRETNING OG AFHJÆLPNINGSPLAN

Det er Leverandørens ansvar at sikre effektiv genopretning for berørte parter og/eller anviser korrigerende handlinger ved overtrædelser af bilagets krav. Leverandøren skal gøre dette af egen drift således at overtrædelserne afhjælpes (såfremt og i det omfang det er muligt) og ikke gentages.

Disse forhold skal beskrives i en afhjælpningsplan, som Leverandøren skal levere til Ordregiver. Ordregiver vil indgå i en dialog med Leverandøren om overtrædelser og afhjælpningsplanen. Afhjælpningsplanen skal omfatte eventuelle relevante Underleverandører, og de berørte parter og deres eventuelle repræsentanter skal inddrages i udarbejdelsen af planen, jf. OECD's retningslinjer for multinationale virksomheder og UNGP.

Afhjælpningsplanen skal afleveres til Ordregiver inden for afhjælpningsfristen, der fastsættes af Ordregiver under hensyntagen til overtrædelsens karakter og omfang.

Ordregiver er berettiget til ansvarsfrit at suspendere Aftalen indtil Leverandøren har afleveret afhjælpningsplanen til Ordregiver med et indhold, som lever op til kravene i dette bilag.

Ordregiver vil på baggrund af den fremsendte afhjælpningsplan foretage en konkret vurdering med henblik på at afgøre, hvorvidt Leverandøren har afhjulpet overtrædelser af bilagets krav tilstrækkeligt.

3.7 BOD OG MISLIGHOLDELSESBEFØJELSER

3.7.1 Bod

Leverandøren skal betale dagbod per påbegyndt døgn til Ordregiveren svarende til 0,02 promille af aftalesummen, dog minimum 5.000 kr. pr. døgn ved Leverandørens forsinkede levering af:

- dokumentation iht. afsnit 3.4.1
- underretninger iht. afsnit 3.4.2, og/eller
- afhjælpningsplanen iht. afsnit 3.6.

Dagboden skal betales fra forsinkelsen indtræder og indtil det/de nævnte forhold er afhjulpet. Leverandøren skal også betale ovennævnte dagbod til Ordregiver, hvis Leverandøren ikke giver Ordregiver adgang til at foretage kontroller, som angivet i afsnit 3.5.

Den ovenfor nævnte dagbod betales per overtrædelse i tilfælde af flere samtidige overtrædelser.

Dagboden forfalder til betaling ved Ordregivers skriftlige meddelelse til Leverandøren herom, og den skal betales til Ordregiver senest syv (7) kalenderdage herefter. Betaling af dagbod fritager ikke Leverandøren for ansvaret for overtrædelse af bilagets krav og eventuel misligholdelse af Aftalen. Betalt dagbod fradrages ikke i erstatning til Ordregiveren, og Ordregiver har ret til at modregne i Leverandørens vederlag.

3.8 Ophævelse

Ordregiver ser med alvor på overtrædelser af kravene i dette bilag. Hvis der konstateres en overtrædelse af bilagets krav, vil det derfor blive tillagt særlig betydning i Ordregivers overvejelser om hvorvidt den pågældende overtrædelse udgør en væsentlig misligholdelse af Aftalen, der kan medføre ophævelse af denne.

Følgende overtrædelser anser Ordregiver altid for væsentlig misligholdelse af Leverandørens forpligtelser:

- Leverandørens eller Underleverandørers gentagne eller grove overtrædelser af kravene
- Dom for overtrædelse af et eller flere af de forhold, der er nævnt i afsnit 3.2.2.5. Dette gælder både, hvis Leverandøren eller dennes Underleverandører modtager endelig dom, og hvis et medlem af disses bestyrelse, direktion eller tilsynsråd er modtagere af en sådan endelig dom.

Ordregiver kan vælge ikke at ophæve Aftalen, hvis Ordregiveren vurderer, at ophævelsen ikke er proportional med Leverandørens handlinger eller undladelser. Ordregiver vil i vurderingen heraf lægge særlig vægt på, hvilke tiltag Leverandøren har igangsat med henblik på at forhindre gentagelse fremover.

4 Køretøjer

4.1 Krav til køretøjer i levering af ydelsen

En Leverandør kan have egne køretøjer (ejet / leaset) eller tillade at medarbejdere anvender deres egne biler i arbejdet jf. reglerne herfor, herunder brug af kørselsgodtgørelse, som led i leveringen af Aftalens ydelser, fx virksomhedsforlagt undervisning.

Københavns Kommune har en række miljø- og klimakrav i forbindelse med indkøb², herunder ift. køretøjer. Det betyder, at Aftalen omfatter krav til en Leverandørs køretøjer. Kravene er dog ikke gældende i forhold til levering af ydelser omfattet af Aftalen, hvis:

- Der anvendes køretøj i leveringen af Aftalens ydelser, der er erhvervet af Leverandøren før Aftalens 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 Aftalen.

Hvis der er tale om, at Leverandøren erhverver et nyt køretøj under Aftaleperioden ved køb eller leasing til brug for levering af Aftalens ydelser, skal et sådant køretøj opfylde krav jf. pkt. 4.2.

² [Det Grønne Opslagsværk \(kk.dk\)](#)

4.2 Grønne køretøjer

Leverandøren er forpligtet til at anvende grønne køretøjer på de kørsler, som gennemføres som led i levering af Aftalens ydelser jf. dog også pkt. 4.1. Grønne køretøjer defineres under Aftalen som køretøjer, der drives af el, biogas eller brint, samt andre ikke-motoriserede transportformer, fx cykler.

4.3 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 Aftalen, skal som minimum være Euronorm 6.

5 Registrering af medarbejdere

Det bemærkes, at afsnit 5 først træder i kraft, når Københavns Kommune har besluttet dette ift. beskæftigelsesområdet, og Leverandøren er instrueret heri. For indeværende er der alene iværksat ID-kortsystem ift. kommunale byggepladser i København og rengøring. Det bemærkes også, at indeværende krav ikke er det samme som kravet i pkt. 2.1.1, som er gældende.

5.1 Forpligtigelse til registrering og brug af ID-kort

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

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

Leverandøren har følgende forpligtigelser i relation til registrering i Kommunens kontrolsystem, når systemet tages i brug:

- Sikre at egne medarbejdere er korrekt registreret i Kommunens kontrolsystem i hele Kontraktens periode
- Registrering af underleverandører og invitation til underleverandører om at registrere deres medarbejdere og underleverandører er 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.

5.2 Sanktioner, tidsfrister og kontrol

Leverandøren ifalder bod for overtrædelser af Leverandørens forpligtigelser efter dette pkt. 5.2. 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 Leverandøren³ 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 om fejlen, samt karakteren heraf fx ved fremsendelse af screen dumps- eller fejlmeddelelse.

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

³ Fx Københavns Kommunes indsatssteam mod social dumping: [København mod social dumping | Indsatssteam mod social dumping \(kk.dk\)](#)

Aftalebilag 11

SKABELON

Standardkontraktsbestemmelser

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

mellem

[NAVN]

CVR [CVR-NR]

[ADRESSE]

[POSTNUMMER OG BY]

[LAND]

herefter "den dataansvarlige"

og

[NAVN]

CVR [CVR-NR]

[ADRESSE]

[POSTNUMMER OG BY]

[LAND]

herefter "databehandleren"

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

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

1. Indhold

2. Præambel	3
3. Den dataansvarliges rettigheder og forpligtelser	3
4. Databehandleren handler efter instruks	4
5. Fortrolighed	4
6. Behandlingssikkerhed	4
7. Anvendelse af underdatabehandlere	5
8. Overførsel til tredjelande eller internationale organisationer	6
9. Bistand til den dataansvarlige	7
10. Underretning om brud på persondatasikkerheden	8
11. Sletning og returnering af oplysninger	8
12. Revision, herunder inspektion	9
13. Parternes aftale om andre forhold	9
14. Ikrafttræden og ophør	9
15. Kontaktpersoner hos den dataansvarlige og databehandleren	10
Bilag A Oplysninger om behandlingen	11
Bilag B Underdatabehandlere	11
Bilag C Instruks vedrørende behandling af personoplysninger	12
Bilag D Parternes regulering af andre forhold	28

2. Præambel

1. Disse Bestemmelser fastsætter databehandlerens rettigheder og forpligtelser, når denne foretager behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige.
2. Disse bestemmelser er udformet med henblik på parternes efterlevelse af artikel 28, stk. 3, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (databeskyttelsesforordningen).
3. I forbindelse med leveringen af **TJENESTE** behandler databehandleren personoplysninger på vegne af den dataansvarlige i overensstemmelse med disse Bestemmelser.
4. Bestemmelserne har forrang i forhold til eventuelle tilsvarende bestemmelser i andre aftaler mellem parterne.
5. Der hører fire bilag til disse Bestemmelser, og bilagene udgør en integreret del af Bestemmelserne.
6. Bilag A indeholder nærmere oplysninger om behandlingen af personoplysninger, herunder om behandlingens formål og karakter, typen af personoplysninger, kategorierne af registrerede og varighed af behandlingen.
7. Bilag B indeholder den dataansvarliges betingelser for databehandlerens brug af underdatabehandlere og en liste af underdatabehandlere, som den dataansvarlige har godkendt brugen af.
8. Bilag C indeholder den dataansvarliges instruks for så vidt angår databehandlerens behandling af personoplysninger, en beskrivelse af de sikkerhedsforanstaltninger, som databehandleren som minimum skal gennemføre, og hvordan der føres tilsyn med databehandleren og eventuelle underdatabehandlere.
9. Bilag D indeholder bestemmelser vedrørende andre aktiviteter, som ikke af 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 medlemsstaternes¹ nationale ret og disse Bestemmelser.

¹ Henvisninger 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.
3. **[INDSÆT ENTEN FØLGENDE:]** Når den Dataansvarlige er blevet underrettet om, at Databehandleren vurderer, at en instruks er ulovlig, skal Databehandleren ophøre med behandlingen indtil en nærmere dialog med Dataansvarlige har fundet sted. **[ELLER FØLGENDE:]** Når den Dataansvarlige er blevet underrettet om, at Databehandleren vurderer, at en instruks er ulovlig, skal Databehandleren følge pågældende instruks indtil Dataansvarlige har haft lejlighed til at vurdere spørgsmålet og eventuelt udfærdige en ny instruks.

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 mindst 60 dage inden anvendelsen af den pågældende underdatabehandler, jf bilag B.2. Listen over underdatabehandlere, som den dataansvarlige allerede har godkendt, fremgår af bilag B.1.

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. **[VALGFRI]** Databehandleren skal i sin aftale med underdatabehandleren indføre den dataansvarlige som begunstiget tredjemand, således at den dataansvarlige i tilfælde af at databehandleren faktisk eller retligt set er ophørt med at eksistere eller i tilfælde af databehandlerens konkurs, har ret til at opsigte underdatabehandleraftalen og 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 standardkontraktsbestemmelser 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. indsigtsretten
 - 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 [DER KAN EFTER OMSTÆNDIGHEDERNE INDSÆTTES ANDEN TIDSFRIST] 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 [VALG 1] slette alle personoplysninger, der er blevet behand-

let på vegne af den dataansvarlige og bekræfte over for den dataansvarlig, at oplysningerne er slettet / [VALG 2] tilbagelevere alle personoplysningerne og slette eksisterende kopier, medmindre EU-retten eller medlemsstaternes nationale ret foreskriver opbevaring af personoplysningerne.

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 [NAVN]

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

Dato og underskrift

På vegne af databehandleren

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

Dato og 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.

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

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

Bilag A Oplysninger om behandlingen

Side 11 af 28

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

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

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

- Almindelige personoplysninger i form af
 -
- Fortrolige personoplysninger i form af
 -
- Følsomme personoplysninger i form af
 -

A.4. Behandlingen omfatter følgende kategorier af registrerede

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

Bilag B Underdatabehandlere

B.1. Godkendte underdatabehandlere

Ved Bestemmelsernes i krafttræden har den dataansvarlige godkendt brugen af følgende underdatabehandlere

NAVN	CVR	ADRESSE	BESKRIVELSE AF BEHANDLING

NAVN	CVR	ADRESSE	BESKRIVELSE AF BE- HANDLING

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

Varslingsperioden for godkendelse af nye underdatabehandlere er på minimum 60 dage, jf punkt 7.3.

Bilag C Instruks vedrørende behandling af personoplysninger

C.1. Behandlingens genstand/instruks

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

C.2. a Behandlingssikkerhed

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.

Foranstaltningerne er fastsat på baggrund af en risikovurdering på [UDFYLD]. Det følger af databeskyttelsesforordningens artikel 24 og artikel 32, at dataansvarlige har ansvaret for at sikre sikkerhedsforanstaltninger, der er tilpasset det aktuelle risikoniveau. På den baggrund skal risikovurderingen genbesøges med passende mellemrum, og sikkerhedskravene i denne databehandleraftale skal justeres i henhold hertil. Justeringen vil foregå inden for rammerne af de forudsætninger, der er lagt til grund ved udbuddet.

Lysegrå tekst i skemaet er at anse som slettet, og beskriver dermed ikke et krav.

Nr	Skabelon, Tilpasset, N/A	Emne:	Krav
1		ISO 27001	Databehandleren skal implementere relevante sikkerhedsforanstaltninger og kontrolprocedurer, herunder opretholde et ledelsessystem for informationssikkerhedsstyring (ISMS),

			efter den til enhver tid gældende version af den internationale sikkerhedsstandard ISO/TEC 27001 eller tilsvarende national eller international anerkendt standard.
2		Netværkssikkerhed	Interne netværk skal segmenteres for at sikre begrænset adgang til systemer og databaser, der anvendes til behandling af personoplysninger. Databehandleren skal sikre, at netværk, systemer og applikationer overvåges for unormal adfærd, samt at der iværksættes passende handlinger for at evaluere potentielle informationssikkerhedshændelser og brud på persondatasikkerheden under hensyntagen til den til enhver tid gældende risikovurdering.
3		Adgangsstyring / privilegerede adgangsrettigheder / funktionsadskillelse	Databehandleren skal sikre, at tildelingen og anvendelsen af privilegerede adgangsrettigheder i relation til systemer, hvori der behandles personoplysninger, begrænses og styres. Brugeradministratorer dokumenterer udstedelse af adgangsrettigheder til sig selv eller andre. Der skal være funktionsadskillelse af øvrige arbejdsopgaver og tildeling af adgangsrettigheder således at en administrator ikke kan godkende egen adgang til et it-system.
4		Adgangsbe- grænsning	Kun medarbejdere autoriseret hertil må have adgang til de personoplysninger, der behandles. Dette skal sikres både med organisatoriske og tekniske foranstaltninger.
5		Brugerstyring	Medarbejdere hos dataansvarlige skal alene kunne tilgå it-systemet via brugerstyringen på KK's centrale brugersstyringsplatform (IGA). Hvis medarbejdere hos databehandleren har adgang til it-systemet uden om KK's brugerstyringsplatform, skal der føres en opdateret oversigt

			over disse medarbejdere og deres rettigheder.
6		Logning	Databehandleren skal sikre, at der udarbejdes log af alle behandlinger af personoplysninger med henblik på undersøgelse af tidligere indtrufne hændelser i it-systemer. Databehandleren foretager relevant kontrol af log og udleverer efter anmodning logs uden udgifter for den dataansvarlige. Følgende logning skal etableres vælg alt efter relevans: • Hvem der har tilgået en personoplysning (bruger, enhed, system, terminalID og ip-adresse) • Hvornår der er tilgået en personoplysning (tidsstempeling på sekundniveau) • Hvem der har ændret en personoplysning, herunder sletning. • Hvornår der er ændret i en personoplysning, herunder sletning. • Ændring af brugerrettigheder • Afviste adgangsforsøg • Afviste autentifikationsforsøg som følge af konto lock-out udløst af adgangskontrol system • Forsøg på at øge adgangsprivilegier • Systemfejl • Alle anvendelser af personoplysninger foretaget af brugere, herunder læsning, tilføjelse, søgning (evt. søgekriterium), ændring, udtræk og sletning Der skal i øvrigt iværksættes vælg alt efter relevans: • Logning af ændringer i logopsætning, herunder deaktivering af logning • Automatiserede overvågnings- og alarmeringsprocesser kan erstattes med

			manuelle overvågnings- og alarmeringsprocesser. Adgang til logs skal begrænses It-systemerne gemmer logdata i et specifikt tidsrum, [ANGIV TIDSPERIODE fx de sidste 13 måneder].
7		Adgangskode	Adgangskoder skal følge Københavns Kommunes passwordpolitik: - Adgangskoden skal have minimum 15 karakterer - Adgangskoden skal indeholde: - små bogstaver - STORE BOGSTAVER - tal (fra 0 til 9) eller specialtegn (!#%^-&*)
8		Multifaktor-autentifikation	Adgang til systemer, databaser og øvrige konti hvori der sker behandling af personoplysninger på vegne af den dataansvarlige, skal som minimum ske ved anvendelse af tofaktor-autentifikation. Adgangen til konti, der er tildelt privilegerede rettigheder, skal beskyttes med multifaktor-autentifikation. Det gælder også konti, der anvendes i forbindelse med ekstern eller fjernadgang adgang til organisationens systemer.
9		Automatisk lås ved ineffektivitet	Arbejde med dataansvarliges personoplysninger skal ske på devices, der er sat op til at låse automatisk efter [ANGIV TIDSPERIODE fx 5/ 10 minutter.]
10		Beskyttelse mod malware	Databehandleren skal sikre, at systemer og databaser der anvendes til behandling af personoplysninger er beskyttet mod malware. Beskyttelsen sker i overensstemmelse med den til enhver tid gældende risikovurdering. Databehandleren skal have en procedure for at holde øje med offentliggjorte sårbarheder og patches, og

			have en procedure for at patche disse sårbarheder. Databehandleren må ikke anvende software, programmel og hardware-konfigurationer med kendte svagheder og sårbarheder, som kan udnyttes til at få adgang til personoplysningerne.
11		Backup / gendannelse/sikkerhedskopiering	Databehandleren skal sikre, at der foretages sikkerhedskopiering af information, programmel og systemer, der anvendes til behandling af personoplysninger, samt at disse vedligeholdes og testes regelmæssigt. Sikkerhedskopiering skal finde sted så relevante data kan reetableres. Sikkerhedskopierne skal opbevares så de ikke hændeligt eller ulovligt kan tilintetgøres, forringes eller fortabes eller kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller behandles i strid med retningslinjer og regler for behandling af personoplysninger. Aftalte slettefrister gælder også sikkerhedskopier. Databehandleren er forpligtet til at sikre rettidig genoprettelse af tilgængelighed til personoplysningerne i tilfælde af fysiske hændelser (fx strømafbrydelse, brand, oversvømmelse, lynnedslag mv.) og/eller tekniske hændelser (systemnedbrud, DoS mv.), herunder i form af beredskabsplaner og procedurer. Databehandleren skal udfærdige en proces der sikrer, at personoplysninger, der skal gendannes, gendannes til en tilstand, hvor integriteten af oplysningerne kan sikres, urigtige eller ufuldstændige personoplysninger kan identificeres, og en proces for en afklaring heraf.
12		Kryptering	Databehandleren skal anvende effektiv kryptering af personoplysninger under transport (in transit) og i

			hvile (at rest). Niveauet af kryptering skal på baggrund af risikovurderingen være passende for at effektivt forhindre uvedkommende i at få adgang til personoplysninger. Kryptering af transportlaget (TLS) skal minimum være TLS 1.2 med opdaterede cyber suites. Alle ældre TLS-protokoller skal være slået fra. Databehandleren skal definere og implementere regler for effektiv anvendelse af kryptografi, herunder administration af krypteringsnøgler. Ved anvendelse af hjemme- og fjer-arbejdspladser anvendes kryptering af kommunikationsforbindelser.
13		VPN	Ved anvendelse af hjemme- og fjer-arbejdspladser anvendes kryptering af kommunikationsforbindelser og autentifikation af personer der gives adgang. Der logges på databehandlerens netværk via VPN med flerfaktorautentifikation.
14		Firewall	Ekstern adgang til systemer og databaser, der anvendes til behandling af personoplysninger skal ske gennem en firewall med relevant og korrekt konfiguration i forhold til det vurderede risikoniveau på [HØJ/MEL-LEM/LAV].
15		Test	Personoplysninger må ikke anvendes til testbrug, medmindre udførelsen af tests derved umuliggøres. Er det ikke muligt at undgå at anvende personoplysninger til testbrug, skal personoplysningerne, hvis muligt, pseudonymiseres. Anvendelse må alene ske for at varetage den dataansvarliges formål i henhold til aftale og på den dataansvarliges vegne. Anvendes pseudonymiserede oplysninger, eller, rent undtagelsesvist, personoplysninger der hverken er pseudonymiserede eller anonymise-

			rede, aftales proceduren for anvendelsen af personoplysningerne på forhånd med den dataansvarlige. Leverandøren skal adskille og sikre udviklings-, test- og produktionsmiljøer, der anvendes i forbindelse med Kontraktens opfyldelse.
16		Sletning	Der skal kunne opsættes sletterutiner (automatisk håndtering af sletning af personoplysninger) efter lovgivningens regler eller de administrativt fastsatte slettefriser således, at data kan slettes på bestemte tidspunkter efter de opsatte regler.
17		Fysiske lagringsmedier	Databehandleren dokumenterer anskaffelse, brug, transport, returnering og bortskaffelse af lagringsmedier, herunder USB-nøgler, bærbare computere og mobiltelefoner. Hvis det er muligt også, om lagringsmediet indeholder personoplysninger. Hvis databehandleren anvender fysiske medier i form af kobbertråd eller fiberoptiske kabler eller lignende, skal databehandleren sørge for, at udenforstående ikke kan få adgang til kablerne og data. Ved reparation og service af udstyr, skal databehandleren, hvis ikke oplysningerne kan fjernes fra udstyret, sikre sig, at reparations- og servicepersonalet vil behandle oplysninger, som de måtte blive bekendt med under deres arbejde, som fortroligt materiale, der under ingen omstændigheder må videregives eller anvendes. Ved kassation af lagringsmedier og udstyr, som indeholder personoplysninger, skal lagringsmedierne destrueres eller afmagnetiseres, så der ikke er mulighed for at læse indholdet.
			Fysisk sikkerhed

18		Overvågning	Databehandleren skal løbende overvåge lokaliteter, der anvendes til behandling af personoplysninger, med henblik på at opdage og forhindre uautoriseret fysisk adgang.
19		Fysisk adgangsstyring	Den fysiske adgang til lokaliteter, hvor der behandles personoplysninger, sikres mod uvedkommendes adgang til oplysningerne, og kan eksempelvis omfatte aflåsning af lokaler, brug af adgangskort, alarmsystemer og vagter, samt særlig begrænsning i adgangen til serverrum. Det er et krav at databehandleren kan fremvise dokumentation for, at adgangen er effektivt styret og begrænset mest muligt, herunder at der er etableret formelle procedurer for gennemgang af adgangen til lokaliteterne.
20		Beskyttelse mod natur, brand, ondsindede angreb, ulykker, strømsvigt mm	Databehandleren skal tilrettelægge og implementere beskyttelse mod fysiske og miljømæssige trusler, som fx naturkatastrofer, strømsvigt, ondsindede angreb og andre tilsigtede eller utilsigtede fysiske trusler mod systemer og databaser, der anvendes til behandling af personoplysninger.
21		Sikring af kabler	Hvis databehandleren anvender fysiske medier/kabler, der bærer strøm, data eller understøtter behandling af personoplysninger, skal databehandleren sørge for, at udenforstående ikke kan få adgang til kablerne og data.
22		Databehandlerens interne tilsyn	Databehandleren skal årligt gennemføre tilsyn internt i egen virksomhed med, at medarbejdere har adgang i overensstemmelse med deres arbejdsbetingede behov og at behandling af personoplysninger alene sker efter og i overensstemmelse med den dataansvarliges instruks. Databehandlerens interne tilsyn vedrørende behandling af personoplysninger i egen virksomhed skal dokumenteres og efter anmodning udleveres til den dataansvarlige.

23		Risikovurdering	Der skal til enhver tid foreligge en aktuel risikovurdering for den dataansvarliges personoplysninger hos databehandleren. Databehandleren skal således løbende foretage risikoanalyse og risikobedømmelse af alle hændelser og handlinger, der potentielt kan påvirke den aktuelle risikovurdering. Databehandleren skal på baggrund af risikovurderingen identificere og vurdere mulighederne for risikohåndtering. Databehandleren skal opdatere risikovurderingen for de registreredes rettigheder løbende og som minimum én (1) gang årligt. Databehandleren sender den gældende risikovurdering således at dataansvarlig til enhver tid har databehandleren seneste risikovurdering.
24		Fortegnelse	Databehandleren skal udarbejde og vedligeholde en fortegnelse over behandlinger af personoplysninger, der foretages på vegne af den dataansvarlige.
			Medarbejdere
25		Awareness	Databehandleren skal løbende gennemføre awareness-træning af medarbejderne i relation til it-sikkerhed generelt samt behandlingssikkerhed i relation til personoplysninger, herunder hvornår der er tale om en behandling af en personoplysning til et sagligt formål, registreredes rettigheder og brud på persondatasikkerheden.
26		Clean desk	Leverandøren skal definere og på behørig vis håndhæve regler om at holde skriveborde ryddet for papir og bærbare lagringsmedier og om at holde skærme låst.
27		Baggrundsverifikation af medarbejdere	Der skal udføres en baggrundsverifikation af alle databehandlerens medarbejdere, der behandler personoplysninger på vegne af den dataansvarlige. Dette sker inden tiltrædelse og løbende under hensyn til

			regler, klassifikationsniveau og den til enhver tid gældende risikovurdering. Baggrundsverifikationen omfatter: - Referencer fra tidligere ansættelser - Straffeattest
28		Procedure for formålsbegrænsning	Databehandleren skal udarbejde skriftlige procedurer, som indeholder krav om, at personoplysninger alene må tilgås af brugere med sagligt og arbejdsbetinget formål. Adgangen begrænses til arbejdsbetinget behov med henblik på, at undgå unødigt risiko for fejlhåndtering og misbrug af oplysninger fx i muligheder for at læse, tilføje, søge, ændre, udtrække eller slette data.
29		Tavshedspligt	Alle medarbejdere med adgang til personoplysninger skal være underlagt kontraktuel tavshedspligt med hensyn til alt, hvad medarbejderen under ansættelse erfarer om alle forretningsmæssige og fortrolige oplysninger, som vedrører parter som databehandleren arbejder med. Tavshedspligten skal være gældende efter ansættelsesforholdets ophør.
30		Procedure for håndtering af anmeldelse af databrud	Databehandleren skal have dokumenterede og fungerende procedurer for håndtering af og mistanke om brud på persondatasikkerheden. Databehandleren skal sikre, at medarbejdere og andre interessenter kan indrapportere observerede eller formodede brud på persondatasikkerheden rettidigt via passende kanaler.
31		Lukning/deaktivering af adgange	Databehandleren skal have en proces, som sikrer, at når en medarbejder fratræder, deaktiveres kontoen, kontoens passeord skiftes og muligheden for passwordgendannelse for den pågældende konto deaktiveres. Dette skal ske efter [indsæt] antal dage. Databehandleren skal sikre automatisk lukning af adgang, som ikke har

			været anvendt i en periode [Vælg tidsinterval fx hvert kvartal]. Dette kan ske automatisk eller manuelt.
32		Fortegnelse over brugere	Det skal være muligt for databehandleren at generere fortegnelser over brugere og tildelte rettigheder over brugere, der behandler den dataansvarliges oplysninger. Fortegnelsen skal udleveres til den dataansvarlige på den dataansvarliges forlangende.

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:

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

- oplysningspligten ved indsamling af personoplysninger hos den registrerede
- oplysningspligten, hvis personoplysninger ikke er indsamlet hos den registrerede
- indsigtsretten
- retten til berigtigelse
- retten til sletning ("retten til at blive glemt")
- retten til begrænsning af behandling
- underretningspligten i forbindelse med berigtigelse eller sletning af personoplysninger eller begrænsning af behandling
- retten til dataportabilitet
- retten til indsigelse
- retten til ikke at være genstand for en afgørelse, der alene er baseret på automatisk behandling, herunder profilering

Databehandleren skal ved anmodning herom give den dataansvarlige relevant information inden 7 dage.

Databehandleren skal bistå den dataansvarlige i tilfælde af informationssikkerhedsbrud eller brud på persondatasikkerheden og have dokumenterede og fungerende procedurer for håndtering af informationssikkerhedsbrud samt brud på persondatasikkerheden. Procedurerne skal sikre, at den dataansvarlige underrettes om eventuelle sikkerhedshændelser hos databehandleren og dennes eventuelle underdatabehandlere.

I tilfælde af brud på persondatasikkerheden eller mistanke om brud på persondatasikkerheden skal databehandleren uden unødigt forsinkelse underrette den dataansvarlige på følgende mailadresse:

[INDSÆT MAILADRESSE PÅ DEN AFDELING, DER SKAL HÅNDTERE BRUD]

Databehandleren skal afgive en rapport til den dataansvarlige uden unødigt forsinkelse, dog senest 24 timer efter bruddet på persondatasikkerheden eller mistanke herom. Rapporten skal som minimum indeholde følgende:

- en beskrivelse af 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
- en beskrivelse af de sandsynlige konsekvenser af bruddet på persondatasikkerheden
- en beskrivelse af 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.

Når og for så vidt som det ikke er muligt at give ovenstående oplysninger samlet, kan oplysningerne meddeles trinvist uden unødigt yderligere forsinkelse.

Databehandleren må alene underrette tredjemand om et brud på persondatasikkerheden efter forudgående, skriftlig tilladelse fra den dataansvarlige.

C.4 Opbevaringsperiode/sletterutine

C.4.a: Sletning mens aftalen løber (sletning i drift)

Personoplysninger opbevares i [ANGIV TIDSPERIODE] hvorefter de slettes hos databehandleren.

C.4.b: Sletning ved ophør af databehandleraftalen

Ved ophør af tjenesten vedrørende behandling af personoplysninger, skal databehandleren enten slette eller tilbagelevere personoplysningerne i overensstemmelse med bestemmelse 11.1, medmindre den dataansvarlige – efter underskriften af disse bestemmelser – har ændret den dataansvarlige oprindelige valg. Sådanne ændringer skal være dokumenteret og opbevares skriftligt, herunder elektronisk, i tilknytning til bestemmelserne.

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:

Se bilag B.1.

Medarbejderne hos databehandleren og/eller underdatabehandleren må arbejde udenfor databehandleren/underdatabehandlerens lokationer. Hvis medarbejder arbejder udenfor databehandleren/underdatabehandlerens lokationer, skal dette ske ved brug af VPN eller anden sikker forbindelse, og databehandleren/underdatabehandleren skal iværksætte en proces for godkendelse af denne mulighed for den enkelte medarbejder indeholdende awareness- og sikkerhedsforanstaltninger svarende til den vurderede risiko.

[ENTEN] C.6. Instruks vedrørende overførsel af personoplysninger til tredjelande – Ikke instruks

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.

Der gives ikke en instruks til overførsel til et 3. land.

[ELLER] C.6. Instruks vedrørende overførsel af personoplysninger til tredjelande – Instruks til overførsel til sikkert 3. land med overførselsgrundlag i form af GDPR artikel 45.

Dataansvarlige instruerer herved databehandleren i at overføre almindelige personoplysninger til sikkert 3. land inden for disse rammer:

Eksportør	Behandlingsaktivitet	3.-landet	Overførselsgrundlag og eventuelle kommentarer fra dataansvarlige

[OG/ELLER] C.6. Instruks vedrørende overførsel af personoplysninger til tredjelande – Instruks til overførsel til usikkert 3. land

Eksportør	Behandlingsaktivitet	3.-landet	Overførselsgrundlag og dataansvarliges henvisning til dokumentation af de 6 skridt, der skal vurderes forud for overførslen

Følgende supplerende foranstaltninger er en forudsætning for overførslen:

-

C.6.b Utilsigtede overførsler til 3. land

Der er ikke tale om at databehandler/underdatabehandler er underlagt lovgivning i usikkert 3. land.

C.7 Procedurer for den dataansvarliges revisioner, herunder inspektioner, med behandlingen af personoplysninger, som er overladt til databehandleren

På baggrund af den udarbejdede risikovurdering og øvrige relevante forhold, er det vurderingen, at tilsyn skal ske på følgende måde:

A: REVISIONSERKLÆRING

Databehandleren skal [ANGIV TIDSPERIODE – TYPISK ÅRLIGT, MEN ANDET KAN VÆLGES] for [EGEN/DEN DATAANSVARLIGES] regning indhente en revisionserklæring fra en uafhængig tredjepart vedrørende databehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.

Der er enighed mellem parterne om, at følgende typer af revisionserklæringer kan anvendes i overensstemmelse med disse Bestemmelser: ISAE 3000 eller tilsvarende.

Revisionserklæringen fremsendes uden unødigt forsinkelse til den dataansvarlige til orientering. Den dataansvarlige kan anfægte rammerne for og/eller metoden i erklæringen og kan i sådanne tilfælde anmode om en ny revisionserklæring under andre rammer og/eller under anvendelse af anden metode.

B: SKRIFTLIGT TILSYN

Den dataansvarlige foretager [INDSÆT TIDSINTERVAL] skriftligt tilsyn med databehandleren ved fremsendelse af et spørgeskema vedrørende databehandlerens overholdelse af disse Bestemmelser og den til enhver tid gældende databeskyttelsesretlige regulering i Danmark, for tiden databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven. Databehandleren er forpligtiget til loyalt og inden for rimelig tid at besvare og returnere spørgeskemaet, uden krav om vederlagsbetaling.

Baseret på resultaterne af spørgeskemaet er den dataansvarlige berettiget til at anmode om gennemførelse af yderligere foranstaltninger, herunder gennemførelse af stikprøvekontroller for specifikke behandlingsaktiviteter i tilknytning til nærværende aftale. Dette kan f.eks. ske ved, at den dataansvarlige anmoder databehandleren om at dokumentere overholdelsen af udvalgte specifikke Bestemmelser.

C: FYSISKE INSPEKTIONER

Den dataansvarlige eller en repræsentant for den dataansvarlige foretager [ANGIV TIDSINTERVAL] en fysisk inspektion af lokaliteterne, hvorfra databehandleren foretager behandling af personoplysninger, herunder fysiske lokaliteter og systemer, der benyttes til eller i forbindelse med behandlingen, med henblik på at fastslå databehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.

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.

D: MØDER MED REGELMÆSSIGT INTERVAL

Den dataansvarlige og databehandleren mødes til møder [INDSÆT TIDSINTERVAL], hvor dataaftalens krav gennemgås med henblik på vurdering af tilstrækkelighed. Møderne skal være dokumenteret ved et referat, der opbevares af begge parter.

Databehandleren dækker egne udgifter til afholdelsen af disse møder.

E: YDERLIGERE TILTAG

Dataansvarlige kan supplere ovenstående med [fysiske inspektioner / skriftligt tilsyn / revisionserklæring], hvis dette vurderes nødvendigt af hensyn til at sikre overholdelsen af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.

[NEDENSTÅENDE AFSNIT KAN UDELADES, HVIS REVISIONSERKLÆRING IKKE ER VALGT I AFSNITTET OVENFOR]

En revisionserklæring kan som udgangspunkt alene blive aktuelt, hvis den dataansvarlige på baggrund af det skriftlige tilsyn, eller på baggrund af konkrete omstændigheder f.eks. et Brud på Persondatasikkerheden, har rimelige og konkrete grunde til at antage, at behandlingen hos databehandleren ikke sker i overensstemmelse med den til enhver tid gældende databeskyttelsesretlige regulering i Danmark, for tiden databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven, og disse Bestemmelser. Revisionserklæringen fremsendes uden unødigt forsinkelse til den dataansvarlige.

Den dataansvarliges eventuelle udgifter i forbindelse med [fysiske inspektioner / skriftligt tilsyn] 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.

[NEDENSTÅENDE AFSNIT KAN UDELADES, HVIS REVISIONSERKLÆRING IKKE ER VALGT I FØRSTE AFSNIT]

Databehandlerens udgifter til revisionserklæring afholdes af [ENTEN] Dataansvarlige [ELLER] Databehandleren.

C.8 [HVIS RELEVANT] Procedurer for revisioner, herunder inspektioner, med behandling af personoplysninger, som er overladt til underdatabehandlere

A: REVISIONSERKLÆRING

Databehandleren skal [ANGIV TIDSPERIODE] for [EGEN/UNDERDATABEHANDLERENS] regning indhente en [REVISIONSERKLÆRING/INSPEKTIONSRAPPORT] fra en uafhængig tredjepart vedrørende underdatabehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.

Der er enighed mellem parterne om, at følgende typer af revisionserklæringer kan anvendes i overensstemmelse med disse bestemmelser: ISAE 3000 eller tilsvarende.

Revisionserklæringen fremsendes uden unødigt forsinkelse til den dataansvarlige til orientering. Den dataansvarlige kan anfægte rammerne for og/eller metoden i revisionserklæringen

og kan i sådanne tilfælde anmode om en ny revisionserklæring under andre rammer og/eller under anvendelse af anden metode.

Baseret på resultaterne af revisionserklæringen, 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.

B: SKRIFTLIGT TILSYN

Databehandleren foretager [INDSÆT TIDSINTERVAL] skriftligt tilsyn med underdatabehandleren ved fremsendelse af et spørgeskema vedrørende databehandlerens overholdelse af disse Bestemmelser og den til enhver tid gældende databeskyttelsesretlige regulering i Danmark, for tiden databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven.

Svarene og spørgsmålene fremsendes uden unødigt forsinkelse til den dataansvarlige til orientering. Den dataansvarlige kan anfægte rammerne for og/eller metoden i de skriftlige spørgsmål og kan i sådanne tilfælde anmode om et fornyet skriftligt tilsyn under andre rammer og/eller under anvendelse af anden metode.

Baseret på resultaterne af det skriftlige tilsyn, 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.

C: FYSISK TILSYN

Databehandleren eller en repræsentant for databehandleren foretager [ANGIV TIDSPERIODE] en fysisk inspektion af lokaliteterne, hvorfra underdatabehandleren foretager behandling af personoplysninger, herunder fysiske lokaliteter og systemer, der benyttes til eller i forbindelse med behandlingen, med henblik på at fastslå underdatabehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.

Ud over det planlagte tilsyn, kan databehandleren gennemføre en inspektion med underdatabehandleren, når databehandleren (eller den dataansvarlige) finder det nødvendigt.

Dokumentation for sådanne inspektioner fremsendes uden unødigt forsinkelse til den dataansvarlige til orientering. Den dataansvarlige kan anfægte rammerne for og/eller metoden af inspektionen og kan i sådanne tilfælde anmode om gennemførelsen af en ny inspektion under andre rammer og/eller under anvendelse af anden metode.

Baseret på resultaterne af tilsynet, er den dataansvarlige berettiget til at anmode om gennemførelse af yderligere foranstaltninger med henblik på at sikre overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.

Den dataansvarlige kan – hvis det findes nødvendigt – vælge at initiere og deltage på en fysisk inspektion hos underdatabehandleren. Dette kan blive aktuelt, hvis den dataansvarlige vurderer, at databehandlerens inspektion hos underdatabehandleren ikke har givet den dataansvarlige tilstrækkelig sikkerhed for, at behandlingen hos underdatabehandleren sker i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.

Den dataansvarliges eventuelle deltagelse i en inspektion hos underdatabehandleren ændrer ikke ved, at databehandleren også herefter har det fulde ansvar for underdatabehandlerens overholdelse af databeskyttelsesforordningen, databeskyttelsesbestemmelser i anden EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret og disse Bestemmelser.

Databehandlerens og underdatabehandlerens eventuelle udgifter i forbindelse med en fysisk inspektion af underdatabehandlerens lokaliteter er den dataansvarlige uvedkommende – uanset om den dataansvarlige har initieret og deltaget i en sådan inspektion.

D: DATABEHANDLEREN BETRYGGER DATAANSVARLIGE I, AT BEHANDLINGEN AF PERSONOPLYSNINGER LEVER OP TIL DATAANSVARLIGES KRAV

Databehandleren vælger selv, hvordan tilsyn med underdatabehandlere skal foregå. Databehandleren skal efterfølgende betrygge den dataansvarlige i, at behandlingen af personoplysninger lever op til dataansvarliges krav.

Hvis dataansvarlige ikke er betrygget, kan dataansvarlige iværksætte **[REVISIONSERKLÆRING, SKRIFTLIGT TILSYN, FYSISK TILSYN]**

Bilag D Parternes regulering af andre forhold

[EKSEMPEL] Hvis den dataansvarlige anmoder Databehandleren om bistand, der ligger væsentligt udover den bistand, en Databehandler yder som en del af sin rolle, enten med hensyn til emne eller med hensyn til omfang, kan der opkræves særskilt vederlag ud fra aftalebilag **[X]**.

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?	☐ Ja ☐ Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
2	Dokumenterer I jeres compliance arbejde?	☐ Nej ☐ Ja, via politikker ☐ Ja, via IT-systemer ☐ Ja, på anden måde	Hvis nej, beskriv hvorfor:
3	Hvor ofte foretages der ledelsesrapportering ift. persondatasikkerheden?	☐ Aldrig ☐ Mindre end 1 gang årligt ☐ 1 gang årligt ☐ Mere end 1 gang årligt	Hvis aldrig, beskriv hvorfor:
4	Vurderer I, at I har afsat de nødvendige interne ressourcer til arbejdet med persondatabeskyttelse?	☐ Ja ☐ Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
5	Har I en elektronisk fortegnelse over jeres persondatabehandlinger?	☐ Ja ☐ Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
6	Er jeres ansatte forpligtede til fortrolighed eller underlagt en passende lovbestemt	☐ Ja	Hvis nej, beskriv hvorfor:

	tavshedspligt vedrørende behandling af personoplysningerne?	☐ Nej	
7	Har I vurderet om jeres behandlinger kræver, at I udpeger en databeskyttelsesrådgiver (DPO)?	☐ Ja ☐ Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
8	Får I udarbejdet en erklæring fra en ekstern tredjepart, f.eks. en ISAE 3000 eller 3402-erklæring?	☐ Ja ☐ Nej	Hvis ja, angiv hvilken:
9	Har I en slettepolitik eller lignende, der sikrer rettidig sletning af personoplysninger?	☐ Ja ☐ Nej ☐ Nej, databehandleraftalen med Københavns Kommune fastlægger, at vi ikke sletter	Hvis nej, beskriv hvorfor:
10	Hvordan sikrer I (via organisatoriske foranstaltninger) vedvarende fortrolighed, tilgængelighed, integritet og robusthed af databehandlingssystemer?	☐ Informationssikkerhedspolitik/IT-sikkerhedspolitik ☐ Information security management system (ISMS) ☐ Privacy Impact Management System (PIMS) ☐ Løbende identifikationer af regler og praksis ☐ Screening af medarbejdere ☐ Politik for adgangsstyring ☐ Change management procedure ☐ Andet	Beskriv, hvis I har angivet "andet":
11	Hvor ofte undervises medarbejdere i informationssikkerhed og GDPR?	☐ Aldrig ☐ Mindre end 1 gang årligt	Hvis aldrig, beskriv hvorfor:

		☐ 1 gang årligt ☐ Mere end 1 gang årligt	
12	Har I det seneste år haft awareness om identifikation og håndtering af persondatasikkerhedsbrud?	☐ Ja ☐ Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
13	Har I inden for det seneste år iværksat organisatoriske tiltag for at øge sikkerheden i forbindelse med behandling af personoplysninger?	☐ Ja ☐ Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:

Tema: Tekniske foranstaltninger

Nr.	Spørgsmål	Svar	Uddybning
14	Har I inden for det seneste år udført en risikovurdering – med eksplicit fokus på den registrerede – som styring for den måde behandlingssikkerheden er indrettet?	☐ Ja ☐ Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
15	Anvender I effektiv kryptering (HTTPS og TLS min. 1.2) ved transmission af fortrolige og følsomme personoplysninger via internettet og med e-mail?	☐ Ja ☐ Nej ☐ 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:
16	Hvordan sikrer I (via tekniske foranstaltninger) vedvarende fortrolighed, tilgængelighed,	☐ Fysisk adgangskontrol	Beskriv, hvis I har angivet "andet":

	integritet og robusthed af databehandlingssystemer?	☐ Funktionsadskillelse ☐ Brug af stærke adgangskoder ☐ Audit tracking ☐ To-faktor eller multifaktor autentifikation ☐ Identity and access management ☐ Firewall ☐ Antivirus ☐ Secure DNS ☐ Intrusion detection and prevention systems (IDPS) ☐ Data discovery ☐ Data leak prevention ☐ Regelmæssig backup af data ☐ Ekstern backup er krypteret ☐ Reparation og service af dataudstyr foregår internt i huset af egne IT-medarbejdere ☐ Afskaffelse af IT-udstyr sker via fast samarbejdspartner, som sikrer korrekt datasletning ☐ Kryptering ☐ Pseudonymisering ☐ Anonymisering ☐ Fysisk materiale opbevares aflåst ☐ Opdatering af klienter og servere ☐ Sårbarhedsscanninger ☐ Penetrationstests	
--	---	---	--

		☐ Andet	
17	Hvordan sikrer I, at personoplysninger kan gendannes ved nedbrud?	☐ Backup af data ☐ Data recovery software ☐ Beredskabsplan ☐ Redundant datacenter ☐ Andet	Beskriv, hvis I har angivet "andet":
18	Bruger I produktionsdata til udvikling, test eller lignende?	☐ Ja ☐ Nej	
19	Arbejder I med løsninger i overensstemmelse med princippet om privacy by design and privacy by default?	☐ Ja ☐ Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
20	Har I inden for det seneste år iværksat tekniske tiltag for at øge sikkerheden i forbindelse med behandling af personoplysninger?	☐ Ja ☐ Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:

Tema: Underdatabehandlere			
Nr.	Spørgsmål	Svar	Uddybning
21	Anvender I på nuværende tidspunkt databehandlere ifm. leverancen til Københavns Kommune?	☐ Ja ☐ Nej	Hvis ja, angiv hvilke databehandlere I anvender pr. d.d.:

22	(Hvis Ja til spørgsmål 21) Har I indgået databehandleraftaler med jeres databehandlere (Københavns Kommunes underdatabehandlere)?	☐ Ja ☐ Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
23	(Hvis Ja til spørgsmål 21) Fører I tilsyn med jeres databehandlere (Københavns Kommunes underdatabehandlere)?	☐ Ja, vi fører eget tilsyn, eks. via besøg ☐ Ja, vi indhenter, gennemgår og følger evt. op på revisionserklæringer ☐ Ja, på en anden måde ☐ Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
24	(Hvis Ja til spørgsmål 21) Orienterer I Københavns Kommune om jeres tilsyn med jeres databehandlere (Københavns Kommunes underdatabehandlere)?	☐ Ja ☐ Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
25	(Hvis Ja til spørgsmål 21) Er der opsat kriterier for udvælgelsen af jeres databehandlere (Københavns Kommunes underdatabehandlere), hvor persondatasikkerhed indgår?	☐ Ja ☐ Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
26	Har I en procedure, der sikrer, at Københavns Kommune bliver orienteret, hvis I tilføjer, ændrer eller udskifter jeres databehandlere (Københavns Kommunes underdatabehandlere)?	☐ Ja ☐ Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
27	(Hvis Ja til spørgsmål 21) Anvender I på nuværende tidspunkt under databehandlere ifm. leverancen til Københavns Kommune?	☐ Ja ☐ 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)?	☐ Ja ☐ 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?	☐ Ja ☐ 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?	☐ Ja ☐ 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?	☐ Ja ☐ 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?	☐ Ja ☐ Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
33	Har I en procedure, der sikrer tilbagelevering og/eller sletning af Københavns Kommunes personoplysninger i forbindelse med ophør af databehandleraftalen?	☐ Ja ☐ Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:
34	Har I en procedure, der sikrer, at I giver en tilbagemelding til Københavns Kommune, hvis en instruks vurderes at være ulovlig?	☐ Ja ☐ Nej	Hvis nej, beskriv hvorfor:

Udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast



Informationssikkerhedsbilag til kontrakter i Beskæftigelses-, Integrations-, og Erhvervsforvaltningen

Henvisninger til 'Leverandøren' svarer til nedenstående oplysninger.

Leverandørens navn	
CVR-nummer	
Formål	
Kontraktansvarlig (Leverandør)	
Navn, titel, e-mail, telefon	

Nedenstående boks udfyldes af forvaltningen.

eDoc-sagsnummer	
Ansvarligt kontor	

Indhold

1.	Formål og gyldighed	4
2.	Definitioner	4
2.1	Ordregiver	4
2.2	Leverandøren	4
2.3	Underleverandør	4
2.4	Kontrakten	4
2.5	Ydelsen	4
2.6	Kritisk infrastruktur	4
2.7	Kritiske værdioplysninger	5
2.8	Sikkerhedshændelser	5
2.9	Aktiver	5
2.10	Fortrolighed	5
2.11	Integritet	6
2.12	Tilgængelighed	6
3.	Krav til leverandøren	6
3.1	Overholdelse af lovgivning, interne krav og fortrolighed	6
3.1.1	Lovgivning og myndighedskrav	6
3.1.2	Ordregivers interne politikker og retningslinjer	7
3.1.3	Fortrolighed og tavshedspligt	7
3.1.4	Acceptabel brug af aktiver (Acceptable Use)	7
3.2	Leverandørens organisatoriske og tekniske sikkerhedsforanstaltninger	7
3.2.1	Styring af informationssikkerhed (Governance)	7
3.2.2	Sikker udvikling og ændringsstyring (Change Management)	8
3.2.3	Aktivstyring (Asset Management)	8
3.2.4	Funktionsadskillelse (Segregation of Duties)	8
3.2.5	Fysisk sikkerhed og miljøsikring	8
3.2.6	Netværkssikkerhed	8
3.2.7	Dokumentation af efterlevelse	8
3.3	Adgangsstyring og beskyttelse af information	8
3.3.1	Principper for tildeling af rettigheder (Identity & Access Management)	8
3.3.2	Styring af brugerlivscyklus	9
3.3.3	Autentifikation og stærk adgangskontrol	9
3.3.4	Beskyttelse af data (Kryptering)	9
3.3.5	Logning og sporbarhed	10
3.4	Personale, kompetencer og baggrundskontrol	10

3.4.1	Faglige kvalifikationer og løbende kompetenceudvikling	10
3.4.2	Sikkerhedsbevidsthed og træning	10
3.4.3	Baggrundskontrol af betroet personale	10
3.5	Risikostyring og håndtering af trusler	11
3.5.1	Risikostyringsproces	11
3.5.2	Specifikke risikoområder	11
3.5.3	Sårbarhedsstyring (Vulnerability Management)	11
3.5.4	Rapportering og kommunikation	12
3.6	Hændelseshåndtering og rapportering	12
3.6.1	Underretningspligt og tidsfrister.....	12
3.6.2	Håndtering af hændelsen	12
3.6.3	Bistand og samarbejde.....	13
3.6.4	Omkostninger	13
3.7	Kontinuitet, backup og beredskab	13
3.7.1	Forretningskontinuitetsstyring (Business Continuity Management - BCM)	13
3.7.2	Katastrofegenoprettelse (Disaster Recovery - DR)	13
3.7.3	Backup og genetablering.....	14
3.7.4	Test og gennemgang	14
3.8	Underleverandører og forsyningskæde.....	14
3.8.1	Godkendelse af underleverandører.....	14
3.8.2	Nedlukning af krav (Flow-down requirements).....	15
3.8.3	Tilsyn og audit af underleverandører.....	15
3.8.4	Forsyningskædesikkerhed og sporbarhed	15
3.8.5	Hændelsesrapportering i forsyningskæden.....	15
3.9	Tilsyn og revision	15
3.9.1	Form og omfang af tilsyn og revision	15
3.9.2	Leverandørens medvirken.....	16
3.9.3	Anvendelse af tredjepartsrevisorerklæringer.....	16
3.9.4	Rapportering af fund og afhjælpning	16
3.9.5	Omkostninger ved tilsyn og revision.....	16
3.10	Ophør af kontrakt	16
3.10.1	Sletning, destruktion eller tilbagelevering af data.....	17
3.10.2	Krav om ingen kopier	17
3.10.3	Bekræftelse på sletning/destruktion	17
3.10.4	Omkostninger	17
3.10.5	Tilsyn og audit ved ophør	17

1. Formål og gyldighed

Dette bilag fastlægger Leverandørens forpligtelser vedrørende informationssikkerhed i forbindelse med opfyldelse af Kontrakten.

Bilaget udgør en integreret del af Kontrakten og har til formål at sikre, at Leverandørens ydelser leveres i overensstemmelse med gældende krav til informationssikkerhed, herunder men ikke begrænset til:

- Lov om foranstaltninger til sikring af et højt cybersikkerhedsniveau (NIS2-loven), i det omfang denne finder anvendelse¹.
- Implementering af Cybersikkerhedsforanstaltninger, kapitel 4 (Styrelsen for Samfundssikkerheds vejledning)².
- Relevante foranstaltninger i ISO/IEC 27002:2022, herunder specielt A.5.19, A.5.20, A.5.21 og A.8.30.

OBS: Såfremt der indgås en selvstændig Databehandleraftale mellem parterne, vil dette bilag være subsidiært Databehandleraftalens krav til sikkerhedsforanstaltninger.

2. Definitioner

2.1 Ordregiver

Beskæftigelses-, Integrations- og Erhvervsforvaltningen, der indkøber Ydelsen. I relation til persondatalovgivningen agerer Ordregiver typisk som *Dataansvarlig*.

2.2 Leverandøren

Den virksomhed eller juridiske enhed, med hvem Ordregiver har indgået Kontrakten. I relation til persondatalovgivningen agerer Leverandøren typisk som *Databehandler*, såfremt denne behandler personoplysninger på vegne af Ordregiver.

2.3 Underleverandør

Enhver tredjepart, som Leverandøren benytter til at opfylde dele af sine forpligtelser i henhold til Kontrakten.

2.4 Kontrakten

Den, mellem parterne, indgåede hovedaftale om levering af Ydelsen, inklusive alle tilhørende bilag, herunder dette informationssikkerhedsbilag.

2.5 Ydelsen

De produkter, systemer, konsulentytelser eller services, som Leverandøren ifølge Kontrakten skal levere til Ordregiver.

2.6 Kritisk infrastruktur

Ved kritisk infrastruktur forstås systemer, netværk, tjenester eller tekniske komponenter, som er nødvendige for Ordregivers drift eller levering af ydelser, og hvor kompromittering,

¹ <https://www.retsinformation.dk/eli/lt/2025/434>

² <https://samsik.dk/wp-content/uploads/2025/08/Vejledning-til-implementering-af-cybersikkerhedsforanstaltninger.pdf>

nedbrud eller utilgængelighed kan medføre væsentlig driftsforstyrrelse eller sikkerhedsrisiko.

2.7 Kritiske værdioplysninger

Ved kritiske værdioplysninger forstås information eller data, som er væsentlige for Ordregivers drift, sikkerhed eller forretningsmæssige aktiviteter, og hvor uautoriseret adgang, ændring, tab eller offentliggørelse kan medføre væsentlig skade, driftsforstyrrelse eller økonomisk tab.

2.8 Sikkerhedshændelser

En informationssikkerhedshændelse defineres som enhver hændelse, der medfører eller potentielt kan medføre brud på fortrolighed, integritet eller tilgængelighed af Ordregivers data, systemer eller tjenester, herunder hændelige eller ulovlige handlinger, der fører til tilintetgørelse, tab, ændring, uautoriseret videregivelse af eller adgang til data eller systemer. Dette inkluderer, men er ikke begrænset til, malware-angreb, uautoriseret adgang, databrud, phishing-kampagner, systemnedbrud forårsaget af sikkerhedsbrister og leverandørkædeangreb.

2.9 Aktiver

Et aktiv defineres som enhver ressource, der har værdi for Leverancen, og som derfor kræver beskyttelse for at sikre den fortsatte drift og troværdighed. Aktiver udgør fundamentet for organisationens virke, og en kompromittering af disse kan medføre tab, driftsforstyrrelser eller skade på omdømmet.

Aktiver kan kategoriseres bredt og kan for eksempel være (listen er ikke udtømmende):

- **Tekniske aktiver:**
 - Software, herunder it-systemer, AI-funktioner og robotter
 - Databaser og andre lagringssystemer
 - Virtuelle maskiner og cloudtjenester
 - Computere, tablets og telefoner
 - Alarm- og adgangssystemer
 - Servere, krydsfelter og UPS'er (nødstrøm)
- **Organisatoriske aktiver:**
 - Software, herunder it-systemer, AI-funktioner og robotter
 - Databaser og andre lagringssystemer
 - Virtuelle maskiner og cloudtjenester
 - Computere, tablets og telefoner
 - Alarm- og adgangssystemer
 - Servere, krydsfelter og UPS'er (nødstrøm)
- **Fysiske aktiver:**
 - Kontorfaciliteter og bygninger
 - Indgangsfaciliteter og sikring heraf
 - Borgerområder og betjeningszoner

2.10 Fortrolighed

Fortrolighed handler om at beskytte data mod uautoriseret indsigts og sikre, at information kun er tilgængelig for de personer, systemer eller processer, der har en legitim ret og

autorisation til at tilgå den. Formålet med dette princip er at holde personlige og følsomme oplysninger private, så de kun kan ses af dem, der ejer dem eller skal bruge dem i deres arbejde. I praksis opnås dette blandt andet gennem kryptering og adgangsstyring, der forhindrer, at for eksempel personoplysninger eller kommunens værdidata falder i forkerte hænder.

2.11 Integritet

Integritet sikrer, at informationen er korrekt, komplet og troværdig, samt at den ikke er blevet ændret utilsigtet eller af uautoriserede parter. Det centrale formål er at garantere dataens nøjagtighed og pålidelighed, så man altid kan stole på, at systemerne leverer valid information, og at der for eksempel ikke er manipuleret med logfiler. Det handler om at opretholde dataens kvalitet og sikre, at ændringer – hvad enten de er tilsigtede eller utilsigtede – ikke kompromitterer informationens gyldighed.

2.12 Tilgængelighed

Tilgængelighed garanterer, at autoriserede brugere har adgang til information og tilhørende systemer, når de har brug for det. Formålet er at sikre opetid og driftsstabilitet gennem robuste systemer, backup-løsninger og beredskabsplaner. Derved kan organisationen opretholde centrale funktioner og fortsætte driften, selv i tilfælde af tekniske fejl, strømsvigt eller cyberangreb.

3. Krav til leverandøren

Leverandøren garanterer, at der opretholdes et højt informationssikkerhedsniveau gennem hele kontraktperioden. Sikkerhedsniveauet skal løbende tilpasses det aktuelle trusselsbillede samt den teknologiske udvikling. Leverandøren er forpligtet til proaktivt at sikre Ordregivers data og systemer mod kompromittering af fortrolighed, integritet og tilgængelighed.

3.1 Overholdelse af lovgivning, interne krav og fortrolighed

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at leverancen og den tilhørende behandling af data sker i fuld overensstemmelse med gældende lovgivning, rammeværk samt Ordregivers interne regler.

3.1.1 Lovgivning og myndighedskrav

Leverandøren skal overholde al relevant dansk og EU-lovgivning, herunder men ikke begrænset til:

1. **Databeskyttelsesforordningen (GDPR)** og **Databeskyttelsesloven**, såfremt løsningen behandler personoplysninger.
2. **NIS2-lovgivningen** (Lov om foranstaltninger til sikring af et højt cybersikkerhedsniveau).
3. **Forvaltningsloven** og **Offentlighedsloven**, i det omfang Leverandøren udfører opgaver, der indebærer forvaltningsmyndighed eller behandling af sager på vegne af Ordregiver.
4. Relevant faglovgivning.

Leverandøren skal proaktivt holde sig orienteret om relevante udviklinger inden for informationssikkerhed, herunder ændret lovgivning, anerkendte standarder, det aktuelle

trusselsbillede og teknologisk udvikling, der kan påvirke Ydelsen og dennes forsyningskæde. Nødvendige sikkerhedsforanstaltninger, der udspringer heraf, og som omfatter både Leverandørens egne operationer og eventuelle underleverandørers ydelser, skal implementeres uden meromkostning for Ordregiver. Leverandøren er forpligtet til at orientere Ordregiver forud for ændringer, der kan påvirke Ydelsens informationssikkerhed, og skal derudover som minimum opretholde det sikkerhedsniveau, der er beskrevet i dette Bilag.

3.1.2 Ordregivers interne politikker og retningslinjer

Leverandøren og dennes medarbejdere skal respektere og efterleve Ordregivers gældende politikker for informationssikkerhed og IT-anvendelse.

1. Ordregiver fremsender relevante politikker og retningslinjer forud for kontraktindgåelse.
2. Leverandøren er ansvarlig for at instruere sit personale i disse regler, inden adgang etableres.

3.1.3 Fortrolighed og tavshedspligt

Leverandøren skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til alle oplysninger vedrørende Ordregivers forhold, herunder forretningshemmeligheder, fortrolige data og personoplysninger, som Leverandøren måtte få kendskab til under kontraktforholdet.

1. Tavshedspligten er tidsubegrænset og gælder også efter Kontraktens ophør.
2. Leverandøren skal sikre, at alle medarbejdere og underleverandører, der arbejder på Kontrakten, har underskrevet en fortrolighedserklæring eller er underlagt lovbestemt tavshedspligt.

3.1.4 Acceptabel brug af aktiver (Acceptable Use)

Leverandøren må alene anvende Ordregivers informationer, data, licenser og IT-udstyr til opfyldelse af Kontrakten. Enhver anden brug, herunder kommerciel udnyttelse af data (for eksempel til træning af AI-modeller, statistik eller videresalg), er strengt forbudt uden eksplicit skriftlig aftale, som allonge til kontrakten.

3.2 Leverandørens organisatoriske og tekniske sikkerhedsforanstaltninger

Leverandøren skal etablere, implementere, dokumentere og vedligeholde passende organisatoriske og tekniske foranstaltninger baseret på anerkendte internationale standarder (for eksempel ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002 eller NIST). Foranstaltningerne skal sikre et sikkerhedsniveau, der står mål med risikoen ved behandlingen og de leverede ydelser.

Leverandørens foranstaltninger skal som minimum omfatte følgende områder:

3.2.1 Styring af informationssikkerhed (Governance)

Leverandøren skal have en forankret sikkerhedsorganisation, det vil sige en systematiseret tilgang til sikkerhed med definerede roller og ansvar. Der skal foreligge en opdateret sikkerhedspolitik, som er godkendt af ledelsen og kommunikeret til alle relevante medarbejdere.

3.2.2 Sikker udvikling og ændringsstyring (Change Management)

Leverandøren skal følge principper om "Security by Design" og "Security by Default". Det vil sige, at sikkerhed skal være en indbygget del af leverandørs forretning, på lige fod med andre forretningsprocesser. Alle væsentlige ændringer i systemer, infrastruktur eller procedurer skal underlægges en formel ændringsstyringsproces (Change Management), der sikrer:

1. At ændringer er testet og godkendt før implementering i produktionsmiljøet.
2. At der eksisterer en plan for tilbagerulning (rollback), hvis ændringen fejler.
3. At udviklings-, test- og produktionsmiljøer er logisk og/eller fysisk adskilte. Produktionsdata må ikke anvendes i testmiljøer uden effektiv anonymisering.

3.2.3 Aktivstyring (Asset Management)

Leverandøren skal føre og vedligeholde et opdateret inventar over aktiver (hardware, software, licenser mv.), der anvendes til levering af Ydelsen. Ejerskab af aktiverne skal være tydeligt defineret.

3.2.4 Funktionsadskillelse (Segregation of Duties)

Hvor det er praktisk muligt, skal Leverandøren implementere funktionsadskillelse for at reducere risikoen for fejl og misbrug. Det betyder, at kritiske funktioner (blandt andet udvikling og drift eller anmodning og godkendelse af rettigheder) ikke bør udføres af samme person.

3.2.5 Fysisk sikkerhed og miljøsikring

Leverandøren skal sikre, at faciliteter, hvorfra Ydelsen leveres eller data opbevares (datacentre, serverrum, kontorer), er beskyttet mod uautoriseret adgang, brand, vandskade og strømsvigt. Dette inkluderer:

1. Fysisk adgangskontrol (nøglekort, alarmer).
2. Miljøkontrol (køling, brandslukning).
3. Sikring af strømforsyning (UPS/nødstrøm).

3.2.6 Netværkssikkerhed

Leverandøren skal anvende anerkendte teknologier til beskyttelse af netværk, herunder segmentering af netværk, anvendelse af firewalls og beskyttelse mod DDoS-angreb.

3.2.7 Dokumentation af efterlevelse

På anmodning skal Leverandøren kunne fremvise dokumentation for ovenstående, eksempelvis i form af en ISAE 3402/3000 erklæring, ISO 27001-certificering eller tilsvarende revisorerklæring.

3.3 Adgangsstyring og beskyttelse af information

Leverandøren skal sikre, at adgang til Ordregivers informationer, data, systemer og øvrige aktiver begrænses til det absolut nødvendige omfang, samt at data beskyttes effektivt gennem hele deres livscyklus.

3.3.1 Principper for tildeling af rettigheder (Identity & Access Management)

Leverandøren skal styre adgange efter følgende principper:

1. **Need-to-know:** Adgang gives kun til medarbejdere, der har et arbejdsmæssigt behov for adgangen for at kunne løse opgaven.
2. **Least Privilege:** Brugeren tildeles kun de rettigheder, der er strengt nødvendige (for eksempel læseadgang frem for skriveadgang), og aldrig administratorrettigheder, medmindre det er påkrævet.
3. **Personlige brugere:** Alle adgange skal være personlige og unikt identificerbare. Brug af fælleskonti (for eksempel "admin" eller "root" delt mellem flere personer) er ikke tilladt, medmindre det undtagelsesvist og tidsbegrænset er teknisk nødvendigt og ledsaget af streng, kompenserende overvågning.

3.3.2 Styring af brugerlivscyklus

Leverandøren skal have faste processer for:

1. **Oprettelse:** Formel godkendelsesprocedure før adgang tildeles.
2. **Ændring:** Justering af rettigheder ved jobskifte eller ændrede opgaver.
3. **Nedlæggelse:** Øjeblikkelig lukning af adgang ved fratrædelse, opsigelse eller når adgangsbehovet ophører.
4. **Recertificering:** Periodisk gennemgang (minimum årligt) af alle tildelte rettigheder for at sikre, at ingen har unødvendige adgange.

3.3.3 Autentifikation og stærk adgangskontrol

1. Leverandøren skal anvende Multi-Faktor Autentifikation (MFA) ved al fjernadgang (remote access) til systemer, der behandler Ordregivers data, samt ved al adgang til privilegerede konti (administratoradgang).
2. Der skal håndhæves en stærk adgangskodepolitik (krav til længde, kompleksitet og udløb), såfremt MFA undtagelsesvist ikke kan anvendes.

3.3.4 Beskyttelse af data (Kryptering)

Leverandøren skal anvende effektiv kryptering af kommunens værdidata og personoplysninger under transport (in transit) og i hvile (at rest). Niveauet af kryptering skal på baggrund af risikovurderingen være passende for at effektivt forhindre uvedkommende i at få adgang til personoplysninger.

Følsomme data og personoplysninger skal opbevares krypteret i databaser, på servere, backups samt på mobile enheder (laptops, tablets og telefoner).

Kryptering af transportlaget (TLS) skal som minimum være TLS 1.2 med opdaterede cybersuites. Alle ældre TLS-protokoller skal være slået fra.

Leverandøren skal definere og implementere regler for effektiv anvendelse af kryptografi, herunder administration af krypteringsnøgler. Krypteringsnøgler skal opbevares sikkert og adskilt fra de data, de beskytter.

Al datatrafik mellem medarbejderens hjemmearbejdsplads og Leverandørens netværk skal foregå via krypterede kommunikationsforbindelser. Dette sikrer, at information er beskyttet mod uautoriseret aflytning under transit og dermed opretholder datafortroligheden.

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at al fjernadgang for både egne og Ordregivers medarbejdere til Leverandørens netværk udelukkende sker via en Virtual Private Network (VPN) forbindelse. Adgangen til denne VPN-forbindelse skal være beskyttet med

flerfaktoraутентifikation (MFA), der kræver anvendelse af mere end én form for identitetsbekræftelse. Dette krav skal sikre mod uautoriseret adgang, selv i tilfælde af kompromitterede adgangskoder.

3.3.5 Logning og sporbarhed

For at sikre opklaring ved sikkerhedshændelser og misbrug skal Leverandøren logge aktiviteter i systemerne.

1. **Hvad skal logges:** Som minimum logges alle login-forsøg (både succesfulde og fejlede), tildeling af rettigheder, samt adgang til og ændring/sletning af følsomme data.
2. **Beskyttelse af logfiler:** Logfiler skal beskyttes mod sletning og manipulation. De skal opbevares i en periode på minimum 6 måneder (eller længere, hvis lovgivningen kræver det), hvorefter de skal slettes.
3. **Gennemgang:** Leverandøren skal have procedurer for regelmæssig gennemgang af logfiler for at identificere mistænkelig adfærd.

3.4 Personale, kompetencer og baggrundskontrol

Leverandøren skal sikre, at alt personale, der er involveret i leverancen af Ydelsen, er pålideligt, kompetent og informeret om gældende sikkerhedskrav og forpligtelser.

3.4.1 Faglige kvalifikationer og løbende kompetenceudvikling

Leverandøren er ansvarlig for, at personalet, der arbejder eller er i berøring med Ydelsen:

1. Besidder de nødvendige faglige kvalifikationer, tekniske kompetencer og erfaring til sikkert og effektivt at udføre de tildelte opgaver.
2. Løbende vedligeholder og udvikler sine kompetencer gennem relevant træning og efteruddannelse i takt med teknologisk udvikling og ændringer i trusselsbilledet.
3. Har klare roller, ansvarsområder og beføjelser, som er dokumenterede og kommunikerede.

3.4.2 Sikkerhedsbevidsthed og træning

Leverandøren skal etablere og opretholde et program for sikkerhedsbevidsthed og -træning, der som minimum omfatter:

1. **Introduktionstræning:** Obligatorisk sikkerhedstræning ved ansættelse og inden medarbejdere får adgang til Ordregivers data eller systemer.
2. **Løbende awareness-træning:** Årlig, obligatorisk træning for alt relevant personale, der dækker emner som informationssikkerhedspolitik, phishing, social engineering, håndtering af personoplysninger og rapportering af sikkerhedshændelser.
3. **Dokumentation:** Leverandøren skal kunne dokumentere, at relevant personale har gennemført den påkrævede træning.

3.4.3 Baggrundskontrol af betroet personale

Personale, der har adgang til kritiske data (herunder følsomme personoplysninger), kritisk infrastruktur eller andre kritiske aktiver, skal underlægges en relevant baggrundskontrol.

1. **Omfang:** Baggrundskontrollen skal stå mål med den risiko, adgangen indebærer. Det kan omfatte kontrol af straffeattest eller andre relevante referencer.
2. **Omkostninger:** Omkostninger til baggrundskontrol afholdes af Leverandøren.

3. **Konsekvenser:** Leverandøren må ikke anvende personale, hvis baggrundskontrol indikerer en uacceptabel sikkerhedsrisiko.

3.5 Risikostyring og håndtering af trusler

Leverandøren skal etablere, implementere og vedligeholde en systematisk og dokumenteret proces for risikostyring af informationssikkerhed i relation til de ydelser, der leveres til Ordregiver. Dette skal sikre, at relevante risici identificeres, vurderes og behandles proaktivt.

3.5.1 Risikostyringsproces

Leverandørens risikostyringsproces skal som minimum omfatte følgende faser:

1. **Risikoidentifikation:** Systematisk identifikation af potentielle trusler, sårbarheder og konsekvenser for Ordregivernes informationer, systemer og processer.
2. **Risikoanalyse og -vurdering:** Evaluering af sandsynligheden for, at en hændelse indtræffer, og konsekvensen for Ordregiver, hvis den gør. Risici skal vurderes ud fra et risikokriteriesæt aftalt i dialog mellem Leverandør og Ordregiver.
3. **Risikobehandling:** Identifikation og implementering af passende foranstaltninger til at reducere risici til et acceptabelt niveau.
4. **Risikomonitorering og -gennemgang:** Løbende overvågning af identificerede risici og effektiviteten af de implementerede foranstaltninger. Risikovurderinger skal gennemgås mindst årligt, samt ved væsentlige ændringer i systemer, infrastruktur eller trusselsbillede.

3.5.2 Specifikke risikoområder

Leverandøren skal særligt fokusere på risici relateret til:

1. **Leverandørbaseret software og løsninger:** Herunder brugen af tredjepartsbiblioteker, Open Source-komponenter og software fra andre underleverandører, og de sårbarheder disse måtte indeholde.
2. **Trusler og sårbarheder:** Kendte og potentielle fejl, sårbarheder og svagheder i produkter og ydelser, herunder software, hardware og infrastruktur.
3. **Menneskelige faktorer:** Risici forbundet med menneskelige fejl, social engineering og ondsindede insider-trusler.
4. **Forsyningskæden:** Risici, der opstår fra Leverandørens egne underleverandører og disses leverancer, som kan påvirke sikkerheden af Ydelsen.

3.5.3 Sårbarhedsstyring (Vulnerability Management)

Leverandøren skal have en robust proces for sårbarhedsstyring, der omfatter:

1. **Løbende sårbarhedsscanninger:** Regelmæssige tekniske scanninger af infrastruktur og applikationer for at identificere sårbarheder.
2. **Penetrationstest:** Gennemførelse af penetrationstest med passende intervaller (minimum årligt) på kritiske systemer. Resultater af disse test skal kunne fremlægges for Ordregiver på anmodning.
3. **Patch Management:** Systematisk og rettidig implementering af sikkerhedsopdateringer (patches) for operativsystemer, applikationer og firmware. Kritiske sikkerhedsopdateringer skal implementeres uden unødigt ophold og hurtigst muligt.

3.5.4 Rapportering og kommunikation

Leverandøren skal på anmodning fremlægge dokumentation for sin risikostyringsproces og resultater heraf, herunder:

1. En risikovurderingsrapport for de leverede ydelser.
2. En oversigt over identificerede kritiske risici og de implementerede risikobehandlingsplaner, herunder implementerede foranstaltninger.
3. Resultater af sårbarhedsscanninger og penetrationstest samt status på afhjælpning af identificerede sårbarheder.

3.6 Hændelseshåndtering og rapportering

Leverandøren skal have etableret en robust, dokumenteret og testet proces for håndtering af informationssikkerhedshændelser (Incident Management), som er i stand til at identificere, vurdere, afhjælpe og forebygge gentagelse af sikkerhedshændelser.

3.6.1 Underretningspligt og tidsfrister

Leverandøren skal proaktivt underrette Ordregiver om alle sikkerhedshændelser, der påvirker, potentielt kan påvirke eller på anden måde berører Ordregivers data, drift og ydelse, uanset omfang. Underretning skal ske via e-mail til systemejer på det pågældende it-system og Informationssikkerhedskoordinator i BIF.

Vær opmærksom på, at der i forbindelse med brud på persondatasikkerheden, følger særskilte underretningsregler, som er nævnt i en eventuel Databehandleraftale.

Såfremt der er tale om sikkerhedshændelser jævnfør NIS 2, skal følgende tidsfrister overholdes:

1. **Første underretning (varsel):** Senest **24 timer** efter, at Leverandøren er blevet opmærksom på hændelsen. Denne underretning skal som minimum angive hændelsens karakter og Leverandørens første vurdering af dens potentielle alvorlighed, årsag og sandsynlige konsekvenser for Ydelsen og Ordregiver.
2. **Opdateret underretning:** Senest **72 timer** efter den første underretning, og efter behov herefter. Denne skal give en status på hændelsen, yderligere oplysninger om årsag, konsekvenser, iværksatte afhjælpende foranstaltninger, og eventuel information om, hvorvidt hændelsen er anmeldt til relevante myndigheder.
3. **Endelig underretning:** Ved hændelsens afslutning eller senest **én måned** efter den første underretning, skal Leverandøren fremsende en endelig rapport med en detaljeret beskrivelse af hændelsen, dens årsag, de endelige konsekvenser, alle iværksatte foranstaltninger og planer for at forhindre gentagelse.

3.6.2 Håndtering af hændelsen

Leverandøren skal have en klar og dokumenteret proces for håndtering af sikkerhedshændelser, der omfatter:

1. **Identifikation og analyse:** Hurtig identifikation, analyse og klassificering af hændelsen, herunder vurdering af omfang og konsekvens.
2. **Inddæmning (Containment):** Isolering af hændelsen for at begrænse dens spredning og skade.
3. **Udryddelse (Eradication):** Fjernelse af den primære årsag til hændelsen.

4. **Genopretning (Recovery):** Gendannelse af berørte systemer og data, så de igen er operationelle og sikre.
5. **Post-incident analyse:** Efter hændelsen skal Leverandøren gennemføre en grundig analyse (Root Cause Analysis) for at identificere årsagen og de underliggende sårbarheder, samt udarbejde en plan for at forhindre lignende hændelser i fremtiden.

3.6.3 Bistand og samarbejde

Leverandøren skal yde fuld bistand og samarbejde med Ordregiver i forbindelse med håndtering af sikkerhedshændelser, herunder:

1. **Informationsdeling:** Stille alle relevante oplysninger, logfiler og teknisk ekspertise til rådighed for Ordregiver eller en af Ordregiver udpeget tredjepart.
2. **Deltagelse i kriseteams:** På anmodning deltage i møder og koordineringsindsatser med Ordregivers sikkerhedspersonale.
3. **Korrektive handlinger:** Efterleve Ordregivers anvisninger vedrørende afhjælpende foranstaltninger, hvor hændelsen påvirker Ordregivers data eller systemer.

3.6.4 Omkostninger

Såfremt en sikkerhedshændelse skyldes Leverandørens fejl, forsømmelse eller manglende overholdelse af Kontraktens bestemmelser, afholdes alle omkostninger til håndtering af hændelsen (herunder Ordregivers egne og eksterne omkostninger) af Leverandøren.

3.7 Kontinuitet, backup og beredskab

Leverandøren skal etablere, implementere, dokumentere og regelmæssigt teste passende foranstaltninger for at sikre forretningskontinuitet (Business Continuity) og genopretning (Disaster Recovery), der minimerer afbrydelser i leverancen af Ydelsen i tilfælde af større hændelser, naturkatastrofer eller sikkerhedsbrud.

3.7.1 Forretningskontinuitetsstyring (Business Continuity Management - BCM)

Leverandøren skal have et etableret BCM-system, der omfatter:

1. **Forretningskonsekvensanalyse (Business Impact Analysis - BIA):** En analyse af de potentielle konsekvenser ved afbrydelser af Ydelsen for Ordregiver, samt fastlæggelse af kritiske tidshorisonter for genoprettelse (Recovery Time Objective - RTO) og maksimalt tilladeligt datatab (Recovery Point Objective - RPO). Disse skal være aftalt med Ordregiver forudgående.
2. **Forretningskontinuitetsplaner (BCP):** Dokumenterede planer, der beskriver procedurer og ansvar for at opretholde kritiske forretningsfunktioner under og efter en forstyrrende hændelse.
3. **Beredskabsorganisation:** En defineret organisation og bemanning, der er trænet i at iværksætte og eksekvere kontinuitetsplanerne.

3.7.2 Katastrofegenoprettelse (Disaster Recovery - DR)

Leverandøren skal have en detaljeret og dokumenteret genoprettelsesplan for de systemer, der understøtter Ydelsen. Planen skal som minimum indeholde:

1. **Tekniske procedurer:** Specifikke trin for genoprettelse af hardware, software, data og netværk efter et nedbrud.

2. **Redundans:** Anvendelse af redundante systemer, faciliteter eller netværksforbindelser for at minimere risikoen for enkeltfejlspunkter.
3. **Alternative lokationer:** Mulighed for drift fra alternative lokationer i tilfælde af større regionale nedbrud.

3.7.3 Backup og genetablering

Leverandøren skal implementere en robust backup-løsning, der sikrer Ordregivers data. Dette skal inkludere:

1. **Dokumenterede backupprocedurer:** Klare procedurer for hyppighed, type (fuld, differentiell, inkrementiell), opbevaringsperiode og destination for backups.
2. **Beskyttelse af backups:** Backups skal beskyttes mod uautoriseret adgang, manipulation og sletning, for eksempel gennem kryptering og uforanderlighed (immutability) for at være modstandsdygtig mod ransomware-angreb.
3. **Fysisk og offline backup:** Ved behandling af kritiske data, skal der implementeres en proces med fysisk adskilte og offline backups for at sikre mod systemiske angreb.
4. **Genetableringsevne:** Leverandøren skal sikre, at data kan genetaberes pålideligt inden for de aftalte RTO og RPO.

3.7.4 Test og gennemgang

Alle kontinuitets-, genoprettelses- og backupplaner skal regelmæssigt testes og gennemgås for at sikre deres effektivitet og relevans.

1. **Testfrekvens:** Planerne skal testes mindst én gang årligt, eller ved væsentlige ændringer i infrastrukturen.
2. **Testrapportering:** Resultaterne af testerne skal dokumenteres, og Ordregiver skal på anmodning modtage en rapport over gennemførte tests og eventuelle fundne mangler.
3. **Kontinuerlig forbedring:** Identificerede mangler fra tests skal føre til korrigerende handlinger og opdatering af planerne.

3.8 Underleverandører og forsyningskæde

Leverandøren er og forbliver fuldt ud ansvarlig for opfyldelsen af Kontrakten og alle forpligtelser i dette Bilag, uanset om Leverandøren benytter underleverandører til at levere dele af Ydelsen.

3.8.1 Godkendelse af underleverandører

1. Leverandøren skal oplyse Ordregiver om alle underleverandører, der agerer som databehandlere eller behandler Ordregivers data og/eller har adgang til kritiske systemer i forbindelse med Ydelsen, inden de tages i brug.
2. Ordregiver skal godkende alle nye underleverandører, der har adgang til ordregivers data eller varetager kritiske funktioner. Leverandøren skal fremlægge den nødvendige dokumentation for at Ordregiver kan træffe en informeret beslutning. Leverandøren er forpligtet til at orientere Ordregiver forud for ændringer leverandørlandskabet.
3. En liste over godkendte underleverandører, der anvendes til levering af Ydelsen, skal være en del af Kontrakten eller vedlægges som bilag.

3.8.2 Nedlukning af krav (Flow-down requirements)

Leverandøren skal sikre, at samtlige krav fastsat i dette Bilag, samt alle relevante forpligtelser fra hovedkontrakten, nedarves kontraktuelt til alle underleverandører, der medvirker til opfyldelsen af Ydelsen. Dette gælder for hele underleverandørkæden.

1. Leverandøren skal indgå skriftlige aftaler med sine underleverandører, der pålægger dem tilsvarende forpligtelser vedrørende informationssikkerhed og databeskyttelse.
2. Leverandøren skal på anmodning kunne fremlægge disse aftaler for Ordregiver.

3.8.3 Tilsyn og audit af underleverandører

Leverandøren er ansvarlig for at føre løbende tilsyn med sine underleverandørers efterlevelse af de nedarvede sikkerhedskrav.

1. Dette tilsyn kan inkludere gennemgang af underleverandørens sikkerhedsdokumentation, auditrapporter (for eksempel ISAE 3402/3000), interne procedurer og eventuelt fysiske audits.
2. Ordregiver har, gennem Leverandøren, ret til at foretage tilsyn hos underleverandører i samme omfang som hos Leverandøren selv.

3.8.4 Forsyningskædesikkerhed og sporbarhed

Leverandøren skal implementere foranstaltninger til at håndtere informationssikkerhedsrisici i forsyningskæden.

1. Leverandøren skal sikre, at kritiske komponenter, software og tjenester, der indgår i Ydelsen, kan spores gennem hele forsyningskæden.
2. Leverandøren skal vurdere sikkerhedsrisiciene ved brugen af Open Source-software, tredjeparts-komponenter og andre indlejrede elementer fra forsyningskæden.
3. Leverandøren skal sikre, at underleverandører også har passende procedurer for sårbarhedsstyring og hændelseshåndtering.

3.8.5 Hændelsesrapportering i forsyningskæden

Leverandøren skal omgående informere Ordregiver, hvis Leverandøren bliver opmærksom på en informationssikkerhedshændelse hos en underleverandør, der påvirker eller potentielt kan påvirke Ydelsen, Ordregivers data eller drift. Rapporteringen skal følge tidsfristerne og proceduren angivet i afsnit 3.6.1, side 12.

3.9 Tilsyn og revision

Ordregiver er berettiget til at føre tilsyn med og gennemføre revision af Leverandørens efterlevelse af Kontrakten, herunder specielt bestemmelserne i dette Bilag. Formålet er at sikre et tilstrækkeligt informationssikkerhedsniveau og fuld overholdelse af gældende lovgivning.

3.9.1 Form og omfang af tilsyn og revision

Tilsyn og revision kan foregå som:

1. **Dokumentgennemgang:** Ordregiver kan anmode om at modtage og gennemgå relevant dokumentation fra Leverandøren, herunder sikkerhedspolitikker, procedurer, risikovurderinger, auditrapporter, logfiler og bevis for træning.

2. **Fysisk revision:** Ordregiver (eller en af Ordregiver udpeget uafhængig tredjepart) kan gennemføre en fysisk revision på Leverandørens faciliteter, hvorfra Ydelsen leveres. Dette vil typisk ske efter skriftligt varsel på minimum 14 arbejdsdage.
3. **Teknisk verifikation:** I særlige tilfælde, og efter forudgående aftale, kan Ordregiver anmode om adgang til at verificere tekniske sikkerhedsforanstaltninger.

3.9.2 Leverandørens medvirken

Leverandøren skal uden ugrundet ophold og vederlagsfrit:

1. Stille relevant dokumentation til rådighed for Ordregiver i forbindelse med tilsyn og audit.
2. Give Ordregiver (eller dennes repræsentant) adgang til relevante faciliteter og personale i overensstemmelse med de aftalte rammer for revision.
3. Bidrage med den nødvendige faglige ekspertise for at besvare spørgsmål og klarlægge forhold af betydning for revisionen.

3.9.3 Anvendelse af tredjepartsrevisorerklæringer

Leverandøren skal årligt fremlægge en anerkendt tredjepartsrevisorerklæring vedrørende informationssikkerhed (ISAE 3402 eller tilsvarende) for de systemer, der anvendes til levering af Ydelsen, for at dokumentere sine sikkerhedsforanstaltninger.

1. Erklæringen skal omfatte de relevante kontroller, der er fastsat i dette Bilag, og skal afgives af en uafhængig revisor.
2. Omkostningerne til revisorerklæringen afholdes af Leverandøren.
3. Udelukkende fremlæggelse af tredjepartsrevisorerklæringer fritager ikke Leverandøren fra forpligtelsen til at medvirke til yderligere tilsyn og revision, såfremt Ordregiver anser dette for nødvendigt.

3.9.4 Rapportering af fund og afhjælpning

1. Ordregiver vil meddele Leverandøren eventuelle fund og mangler konstateret under et tilsyn.
2. Leverandøren er forpligtet til at udarbejde en plan for afhjælpning af identificerede mangler og fremlægge denne for Ordregiver inden for en aftalt tidsramme.
3. Leverandøren skal uden unødigt ophold og for egen regning implementere de nødvendige korrigerende handlinger.

3.9.5 Omkostninger ved tilsyn og revision

1. Almindeligt tilsyn og gennemgang af dokumentation afholdes af Ordregiver.
2. Såfremt en fysisk revision afdækker væsentlige afvigelser eller mangler i Leverandørens overholdelse af dette Bilag, afholdes alle omkostninger forbundet med revisionen (herunder Ordregivers egne omkostninger og omkostninger til eventuel ekstern revisor) af Leverandøren.
3. Endvidere afholdes omkostninger til eventuel opfølgende revision af Leverandøren, hvis dette er nødvendigt for at verificere afhjælpning af væsentlige mangler.

3.10 Ophør af kontrakt

Ved Kontraktens ophør, uanset årsag, skal Leverandøren sikre en struktureret og sikker afvikling af alle opgaver og forhold relateret til Ordregivers data og systemer.

3.10.1 Sletning, destruktion eller tilbagelevering af data

Leverandøren skal, i henhold til Ordregivers anvisninger og senest inden 30 kalenderdage efter Kontraktens ophør:

1. **Tilbagelevere** alle Ordregivers data i et aftalt, struktureret og almindeligt anvendt format til Ordregiver.
2. **Slette** alle Ordregivers data og kopier heraf permanent fra alle systemer (inklusive test-, udviklings- og backup-miljøer), fysiske lagermedier og hos eventuelle underleverandører. Sletning skal ske på en måde, der gør dataene irreversibelt/uigenkaldeligt utilgængelige og uanvendelige. Sletning skal ske i overensstemmelse med en eventuel databehandleraftale imellem Ordregiver og Leverandør.
3. **Destruere** eventuelle fysiske dokumenter, der indeholder Ordregivers fortrolige informationer eller personoplysninger, på en sikker måde (for eksempel makulering).

3.10.2 Krav om ingen kopier

Leverandøren skal sikre, at der efter tilbagelevering og sletning ikke opbevares nogen kopier af Ordregivers data hos Leverandøren eller dennes underleverandører, medmindre:

1. Opbevaring er påkrævet i henhold til anden lovgivning (for eksempel bogføringslovgivning). I sådanne tilfælde skal data opbevares i krypteret form, isoleret fra produktionsdata og efter de sikkerhedskrav, der er fastsat i dette Bilag, og meddeles skriftligt til Ordregiver.
2. Ordregiver udtrykkeligt og skriftligt har givet tilladelse til fortsat opbevaring med et specifikt formål.

3.10.3 Bekræftelse på sletning/destruktion

Leverandøren skal, senest inden for 14 kalenderdage efter den aftalte frist for sletning/destruktion, fremsende en skriftlig bekræftelse til Ordregiver. Bekræftelsen skal:

1. Angive, at alle Ordregivers data er slettet/destrueret i overensstemmelse med dette Bilag.
2. Specificere, hvis der undtagelsesvist er data, der opbevares i henhold til afsnit 3.10.2.3.10.3, og give en begrundelse herfor.

3.10.4 Omkostninger

Alle omkostninger forbundet med tilbagelevering, sletning og destruktion af data, samt udarbejdelse af bekræftelse herpå, afholdes af Leverandøren.

3.10.5 Tilsyn og audit ved ophør

Ordregiver er berettiget til at føre tilsyn med, eller anmode om audit af, Leverandørens efterlevelse af forpligtelserne i dette afsnit, herunder om data er slettet korrekt. Leverandøren skal give fuld medvirken til dette.



Udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast

Aftalebilag 14

Tavshedspligtserklæring

Tavshedspligtserklæring

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

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

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

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



Udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast

Aftalebilag 15

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:



Udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast

Aftalebilag 16

Oplysningsskema om underleverandører

1. Anvendte underleverandører

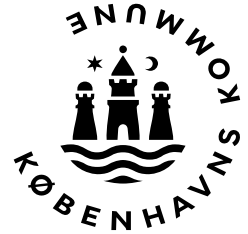
Tilbudsgiver skal oplyse navne mv. på den eller de juridiske personer, som forventes anvendt som underleverandører i forbindelse med udførelsen af evt. tildelt Aftalen. Indsat yderligere rubrikker efter behov

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	



Udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast

Aftalebilag 17

**Rettelsesblade, supplerende
oplysninger samt spørgsmål / svar
fra udbudsprocessen**

for

**udbud af
Mentorstøtte på
uddannelsesinstitution**

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			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

2 Spørgsmål og svar fra udbudsprocessen

2.1 Spørgsmål og svar

Spørgsmål og svar fremgår af nedenstående skema

Nr.	Dato	Spørgsmål fra Tilbudsgiver	Ordregivers svar til Tilbudsgiver
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			



Udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast udkast

Udbudsbetingelser

for udbud af

Brobygning til uddannelse

-

Mentorstøtte på

voksenuddannelsesinstitution

1 Indledning

1.1 Ordregiver (juridisk person)

Københavns Kommune
(CVR-nr. 64942212)
Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen
Bernstorffsgade 17
1577 København V

(herefter benævnt "Ordregiver").

1.2 Om udbuddet

Udbuddet omfatter Ordregivers udbud af kontrakter om mentorstøtte på voksenuddannelsesinstitution, der er beliggende i Københavns Kommune og har kompetence jf.:

- Bekendtgørelse af lov om institutioner for almen gymnasial uddannelse og almen voksenuddannelse m.v., og som udbyder almen voksenuddannelse (avu) jf. bekendtgørelse om almen voksenuddannelse (voksenuddannelsescenter).

Udbuddet gennemføres med afsæt i lov om aktiv beskæftigelsesindsats ("LAB") kapitel 26 (mentorstøtte).

1.3 Procedure

Udbuddet gennemføres som et offentligt udbud i henhold til udbudslovens afsnit III, jf. udbudslovens § 186 smh. § 2.

2 Udbudsmaterialet

Ud over nærværende udbudsbetingelser består udbudsmaterialet af følgende dele (samlet benævnt "Udbudsmaterialet"):

2.1 Kontrakt med bilag

Kontrakten om mentorstøtte på uddannelsesinstitution med unge med følgende bilag:

- Aftalebilag 1: Kravspecifikation for mentorstøtte på uddannelsesinstitution
- Aftalebilag 2: Profiler for mentorstøtte på uddannelsesinstitution
- 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: Sikkerhedsbilag
- Aftalebilag 14: Tavshedspligterklæring
- Aftalebilag 15: Samtykkeerklæring til SMS og/eller e-mail (skabelon)
- Aftalebilag 16: Oplysningsskema om underleverandører
- Aftalebilag 17: Rettelsesblade, supplerende oplysninger samt spørgsmål / svar fra udbudsprocessen
- Aftalebilag 18: Udbudsbekendtgørelse (*afventer offentliggørelse af udbuddet*).
- Aftalebilag 19: Udbudsbetingelser.

2.2 Udbudsbilag

- Udbudsbilag A: Vejledning til afgivelse af løsningsbeskrivelse Aftalebilag 4
- Udbudsbilag B: Skabelon til erklæring om fælles befuldmægtiget i konsortier
- Udbudsbilag C: Skabelon til erklæring om henvisning til andre virksomheders ressourcer
- Udbudsbilag D: Skabelon til erklæring om erhvervsansvarsforsikring
- Udbudsbilag E: Erklæring om Tilbudsgiverens økonomiske og finansielle formåen.

Tilbudsgiver opfordres til at sikre sig, at Tilbudsgiver er i besiddelse af et fuldstændigt eksemplar af udbudsmaterialet.

3 Udbuddets omfang

3.1 Omfang

Der kan afgives et tilbud på udbuddet, og Tilbudsgiver kan tildeles en Kontrakt.

Betegnelserne "Leverandør" og/eller "Tilbudsgiver" anvendes om de aktører, der afgiver tilbud i forbindelse med nærværende udbud.

Kravene til ydelsen er detaljeret beskrevet i Udbudsmaterialet, herunder kravspecifikationen (Aftalebilag 1) samt Kontrakten. En nærmere beskrivelse af målgruppen for udbuddet kan findes i profiler, Aftalebilag 2. Betalings- og faktureringsbetingelser findes i Aftalebilag 3.

3.2 Kontrakt / delkontrakter

Ordregiver har til hensigt at indgå kontrakt med en Leverandør.

4 Tilbudsgivers forhold

Tilbudsgiver accepterer ved sin tilbudsafgivelse samtlige vilkår i dette udbudsmateriale, jf. dog punkt 11.4.

5 Fortrolighed

5.1 Generelt

Ordregiver vil så vidt muligt sikre fortroligheden af alle oplysninger i Tilbudsgivers tilbud, som angår tilbudsgivers fortrolige forretningsmæssige forhold, jf. udbudslovens § 5, stk. 1.

Fortrolighedstilsagnet viger i den udstrækning, hvor lovgivningen forpligter Ordregiver til at videregive oplysninger til tredjemand. Der henvises endvidere til punkt 5.2 nedenfor.

Ordregiver er til enhver tid berettiget til at anvende oplysninger i den udstrækning, hvor dette sker til berettiget varetagelse af Ordregivers interesser under en rets- eller klagesag med tilknytning til udbuddet.

Tilbudsgiver skal tilsvarende sikre fuld fortrolighed i forhold til tredjemand med hensyn til alle oplysninger, som tilbudsgiveren modtager under udbudsforretningen, og som angår forhold, der ikke er offentligt tilgængelige, jf. hertil udbudslovens § 5, stk. 2.

Tilbudsgiver skal sikre, at eventuelle underleverandører ligeledes påtager sig at behandle oplysninger fortroligt.

6 Tidsplan

Ordregiver forventer at gennemføre udbuddet efter nedenstående foreløbige tidsplan.

Udbudsbekendtgørelse sendt til offentliggørelse	
Frist for at stille spørgsmål til udbudsmaterialet	
Frist for Ordregiver til at spare på spørgsmål til udbudsmaterialet	
Frist for indlevering af tilbud	xx.xx.xx, kl. 13
Tildeling	

Udløb af standstill-periode	
Forventet aftaleindgåelse	

Ordregiver forbeholder sig at foretage ændringer af tidsplanen.

7 Elektronisk afvikling og spørgsmål

7.1 Udbudssystem

Udbudsproceduren afvikles elektronisk via udbudssystemet Merzell Sourcing Service ("MSS").

For at deltage i nærværende udbudsprocedure skal Ansøgere/Tilbudsgiverne benytte det oplyste link i udbudsbekendtgørelsen og følge den anviste procedure.

Tilbud skal uploades via MSS inden udløbet af tilbudsfrist.

Spørgsmål vedrørende funktionaliteten af MSS kan rettes til teknisk support via support.dk@merzell.com.

Det er i enhver henseende Ansøgers/Tilbudsgivers ansvar, at indtastning af ansøgning/tilbud, herunder eventuel upload af ethvert dokument, er afsluttet inden en givent fristudløb.

7.2 Spørgsmål

Spørgsmål til udbudsmaterialet skal udformes skriftligt og sendes via spørgsmål/svar modulet i MSS, jf. punkt 7.1.

Spørgsmål til udbudsmaterialet, der modtages tidligere end 14 dage før ansøgnings- henholdsvis tilbudsfristens udløb kan forventes at blive besvaret.

Spørgsmål, der stilles efter dette tidspunkt, vil alene blive besvaret i det omfang besvarelse kan ske inden for rammerne af udbudsreglerne.

8 Udelukkelse, egnethed og udvælgelse

Der henvises til udbudsbekendtgørelsen.

9 Dokumentation for egnethed mv.

Ordregiver påtænker at indhente dokumentation for oplysningerne i Aftalebilag 4 mht.

- Udelukkelse og egnethed

Og Udbudsbilag E mht.

- Økonomisk og finansiel formåen.

Såfremt tilbudsgiver er et konsortium eller gør brug af støttende enheder skal der fremsendes dokumentation for alle aktører.

9.1 Reparation

Ordregiver forbeholder sig indenfor rammerne af udbudslovens § 2 at anmode en Ansøger om at supplere, præcisere eller fuldstændiggøre sin ansøgning ved at indsende relevante oplysninger eller dokumentation, hvis de oplysninger eller dokumenter, som ansøger har indsendt i forbindelse med tilbuddet, er ufuldstændige eller fejlbehæftede, eller hvis der mangler specifikke dokumenter.

10 Afgivelsen af tilbud

10.1 Formkrav

Tilbuddet skal være på dansk.

Ordregiver opfordrer Tilbudsgiverne til at formulere sig så kortfattet som muligt og til kun at vedlægge det relevante.

Tilbudsgiver kan alene afgive ét tilbud, i form af udfyldt Aftalebilag 4 (løsningsbeskrivelse). Bilaget skal afgives i Word og i PDF.

Tilbuddet skal, udover eventuel følgeskrivelse eller lignende, indeholde følgende bilag i udfyldt stand:

- Koncentrat af løsningsbeskrivelse. Bilaget skal afgives i Word og i PDF.
- Serviceattest udstedt af Erhvervsstyrelsen, som maksimalt må være 6 måneder gammelt.
- Dokumentation for erhvervsansvarsforsikring, jf. Udbudsbekendtgørelsen. Der skal vedhæftes kopi af gyldig forsikringspolice eller erklæring fra relevant forsikringsselskab. Brug evt. Udbudsbilag D.
- Dokumentation for omsætning (evt. ved brug af Udbudsbilag E), jf. Udbudsbekendtgørelsen. Der skal vedhæftes årsrapport e.l. revisorpåtegnet dokument med oplysninger om Ansøgers omsætning.

Såfremt Tilbudsgiver er et konsortium eller baserer på andre enheders økonomiske eller tekniske formåen, skal der fremsendes serviceattest, dokumentation for erhvervsansvarsforsikring samt dokumentation for omsætning for alle aktører.

10.2 Tilbudsfrist og aflevering

Tilbuddet skal være uploadet via MSS senest **den xx.xx.xxxx kl. 13.**

Tilbud, der uploades efter fristens udløb, vil ikke blive taget i betragtning.

10.3 Tilbudsåbning

Tilbudsgiverne har ikke adgang til at overvære åbningen af tilbuddet.

10.4 Vedståelsesfrist

Tilbuddet skal være bindende i 12 måneder regnet fra tilbudsfristen.

Hvis tilbudsgiver får meddelelse om, at Ordregiver har til hensigt at tildele en kontrakt til Tilbudsgiver, er Ordregiver indtil udløbet af vedståelsesfristen berettiget til ved afgivelse af skriftligt påkrav at forlænge vedståelsesfristen med indtil 4 uger.

10.5 Forbehold

Tilbudsgiver opfordres til ikke at tage forbehold, da der herved vil være risiko for, at tilbuddet afvises som ikke-konditionsmæssigt.

10.6 Øvrige forhold

Tilbudsgiver kan ikke forlange tilbud tilbageleveret fra Ordregiver.

Tilbudsgivers omkostninger forbundet med at afgive tilbud under nærværende udbud er Ordregiver uvedkommende.

10.7 Reparation

Ordregiver forbeholder sig indenfor rammerne af udbudslovens § 2 at anmode en Tilbudsgiver om at supplere, præcisere eller fuldstændiggøre sit tilbud ved at indsende relevante oplysninger eller dokumentation, hvis de oplysninger eller dokumenter, som tilbudsgiver har indsendt i forbindelse med tilbuddet, er ufuldstændige eller fejlbehæftede, eller hvis der mangler specifikke dokumenter.

11 Tilbudsevaluering

11.1 Tildelingskriterium og underkriterier

Tilbud evalueres hver for sig i henhold til tildelingskriteriet, "bedste forhold mellem pris og kvalitet", ved anvendelse af nedenstående, vægtede underkriterier på grundlag af de anførte vurderingsgrundlag.

Nr.	Underkriterium	Vægtning	Vurderingsgrundlag
1	Beskrivelse af mentorernes arbejde med mentorstøtte, herunder: - At arbejde med motivation og vejledning i indsatsen for de unge - At arbejde med mestringsstrategier i indsatsen for de unge - At samarbejde med understøttede indsatser på og uden for uddannelsesinstitutionen for de unge (punkt 11.3.1)	35 %	Aftalebilag 4
2	Beskrivelsen af mentorernes kendskab til uddannelsesinstitutionen og de uddannelser, som uddannelsesinstitutionen udbyder (punkt 11.3.2)	25 %	Aftalebilag 4
3	Beskrivelse af samarbejdet mellem mentorer og undervisere på uddannelsesinstitutionen (pkt. 11.3.3)	25 %	Aftalebilag 4
4	Beskrivelse af mentorernes tilgængelighed for de studerende (pkt. 11.3.4)	15 %	Aftalebilag 4

Kommentar [JK1]: Forslagene til tildelingskriterier er ændret ift. DLA Piper forslag. Der er i den sammenhæng indført et nyt tildelingskriterie 1mht. beskrivelse af metoder m.v. i indsatsen, som vejes tungest jf. drøftelse med UNG. Herudover er der ikke angivet brug af erfaringer, da det kun må anvendes undtagelsesvis og der er ikke angivet eksempler. Hvis der angives eksempler, er der alt for stor risiko for at det bliver svaret

11.2 Pointskala til bedømmelse af underkriterier nr. 1 – 4

Ved vurdering af underkriterierne nr. 1 – 4 anvender Ordregiver følgende skala, tabel 1:

Tabel 1 – Pointskala til bedømmelse

Opfyldelse af kriteriet	Point
Bedst mulige opfyldelse af kriteriet	10
Glimrende/fortrinlig opfyldelse af kriteriet	9
Rigtig god/meget tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet	8
God opfyldelse af kriteriet	7
Over middel i opfyldelse af kriteriet	6
Middel/tilfredsstillende opfyldelse af kriteriet	5
Under middel i opfyldelse af kriteriet	4
Noget under middel i opfyldelse af kriteriet	3
Ringe opfyldelse af kriteriet	2
Dårlig opfyldelse af kriteriet	1
Helt utilfredsstillende opfyldelse af kriteriet (alene konditionsmæssigt tilbud)	0

11.3 Evaluering:

11.3.1 Underkriterium nr. 1: Beskrivelse af mentorernes kendskab til mentorstøtte, herunder:

- At arbejde med motivation og vejledning i indsatsen for de unge
- At arbejde med mestringsstrategier i indsatsen for de unge
- At samarbejde med understøttede indsatser på og uden for uddannelsesinstitutionen for de unge.

Det evalueres positivt, hvis besvarelsen understøtter, at mentorerne har indgående kendskab til metoder, redskaber og aktiviteter mht. hvordan der i indsatsen arbejdes effektivt med at bistå den unge, herunder samarbejdes med andre understøttende indsatser på og uden for uddannelsesinstitutionen.

Der gives en karakter for kvalitetskriteriet.

11.3.2 Underkriterium nr. 2: Beskrivelse af mentorernes kendskab til uddannelsesinstitutionen og de uddannelser, som uddannelsesinstitutionen udbyder.

Det evalueres positivt, hvis besvarelsen understøtter, at mentorerne har indgående kendskab til den konkrete uddannelsesinstitution omfattet af tilbuddet og de uddannelser, som uddannelsesinstitutionen udbyder.

Der gives en karakter for kvalitetskriteriet.

11.3.3 Underkriterium nr. 3: Beskrivelse af mentorernes tilgængelighed for de studerende.

Det evalueres positivt, hvis besvarelsen understøtter, at mentorerne i høj grad er tilgængelige for de studerende, også uden for planlagte aftaler.

Der gives en karakter for kvalitetskriteriet.

11.3.4 Underkriterium nr. 4: Beskrivelse af samarbejdet mellem mentorer og undervisere på uddannelsesinstitutionen.

Det evalueres positivt, hvis besvarelsen understøtter et nært samarbejde med den enkelte studerendes undervisere.

Der gives en karakter for kvalitetskriteriet.

11.4 Samlet evaluering af kvalitative underkriterier

Afslutningsvis sammenregnes alle point for underkriterierne i henhold til deres vægtning til tilbuddets samlede antal, vægtede point. Tilbuddet med det højest samlede antal, vægtede point er det økonomisk mest fordelagtige tilbud. Der regnes med 2 decimaler og foretages afrundinger løbende.

12 Persondata

Ordregiver behandler almindelige personoplysninger i forbindelse med dette udbud. Ved Tilbudsgivers afgivelse af tilbud kan Ordregiver modtage en række almindelige personoplysninger om eksempelvis medarbejdere.

Via Ordregivers hjemmeside kan Tilbudsgiver få yderligere informationer om Ordregivers behandling af personoplysninger.

Tilbudsgiver bedes i forbindelse med fremsendelsen af tilbud informere relevante personer om ovenstående.

13 Underretning om tildelingsbeslutningen

Alle deltagere i udbudsforretningen vil hurtigst muligt og samtidigt få skriftlig underretning om tildelingsbeslutningen.

Underretning om tildelingsbeslutningen til den vindende Tilbudsgiver er ikke et løfte om at ville indgå aftale med tilbudsgiver, men alene underretning om at Tilbudsgiver efter Ordregivers vurdering har afgivet det vindende tilbud. Der er ingen aftale eller løfte herom, før eventuel aftale er underskrevet af alle parter. Aftalen kan først indgås efter udløbet af stand still-perioden, jf. Lov om Klagenævnet for Udbud § 3.

Ordregivers underretning om tildelingsbeslutningen fritager ikke forbigåede tilbudsgivere fra at skulle vedstå sig sit tilbud i overensstemmelse med afsnit 10.4.