



**Udkast til  
KONTRAKT  
om  
levering af  
FREMMEDSPROGSTOLKNING**

**mellem**

**Ankestyrelsen**  
(herefter benævnt Kunden)

**og**

**[NAVN PÅ LEVERANDØREN]**  
(herefter benævnt Leverandøren)

**(Kunden og Leverandøren benævnes herefter samlet som Parterne/Parter  
– og enkeltvis som en Part)**

**Sagsnummer.: 2017- 0015 – 27277**

**Kontraktnummer: [Indsæt evt. kontraktnummer]**

---

## Indholdsfortegnelse

Præambel.....	4
1 Kontraktens Parter.....	4
2 Definitioner.....	5
3 Kontraktens omfang.....	6
4 Kontraktperiode og Kontraktens ophør.....	7
5 Samarbejde og kommunikation.....	8
6 Kvalitet.....	9
7 Leverandørens personale.....	9
9 Priser og prisregulering.....	11
10 Ordreafgivelse, levering, fakturering og betaling mv.....	13
11 .....	18
12 Overdragelse af rettigheder og pligter.....	18
13 Tredjemandsrettigheder.....	19
14 Leverandørens misligholdelse.....	19
15 Kundens misligholdelse.....	23
16 Erstatning og forsikring.....	23
17 Force majeure.....	23
18 Tavshedspligt.....	24
19 Menneskerettigheder mv.....	25
20 Underleverandører mv.....	25
21 Ændringer i Kontrakten.....	26
22 Konflikter og lovvalg.....	26
23 Underskrifter.....	26

**Bilagsoversigt**

Kontraktbilag 1: Tilbudsvejledning

Kontraktbilag 2: Kravspecifikation

Kontraktbilag 3: Evt. rettelsesblade samt spørgsmål og svar til udbudsmaterialet

Kontraktbilag 4: Tilbudsliste samt leverandørens løsningsbeskrivelse

Kontraktbilag 5: Databehandleraftale

Kontraktbilag 6: Erklæring om fælles befuldmægtiget og solidarisk, direkte og ubetinget hæftelse  
(Fjernes efter udbuddet, hvis Leverandøren ikke er et konsortium)

Kontraktbilag 7: Kundens arbejdsmiljøpolitik

Kontraktbilag 8: Attest for gennemført tolkning

Kontraktbilag 9: Klageformular

Kontraktbilag 10: Kundens arbejdsmiljøpolitik

## Præambel

Denne kontrakt vedrørende levering af fremmedsprogstolkning og oversættelse til Ankestyrelsen er indgået på baggrund af EU-udbud nr. 201X/S XX-XXX [indsættes inden kontraktindgåelse] i overensstemmelse med Udbudsloven, jf. Lov nr. 1564 af 15. december 2015, der gennemfører Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/24 EU af 26. februar 2014.

Kontrakten fastlægger Parternes indbyrdes rettigheder og forpligtelser i forbindelse med Kundens indkøb af de af Kontrakten omfattede Ydelser hos Leverandøren.

## 1 Kontraktens Parter

### 1.1 Kunden

Ved Kunden forstås

Ankestyrelsen  
Teglholmegade 3  
2450 København SV  
CVR-nummer: 1007 4002

Kontraktansvarlig: Specialkonsulent Ole Drachmann  
Tlf.: (+45) 61897586  
E-mail: lsekr@ast.dk

Driftsansvarlig:  
Tlf.: (+45) 6189xxxx  
E-mail: xxx@ast.dk

Kontrakten har følgende J.nr. hos Kunden: 2017-0015-27277. Kundens j.nr. bedes anført som reference på al skriftlig korrespondance og samtlige dokumenter vedrørende Kontrakten.

### 1.2 Leverandøren

Ved Leverandøren forstås

[angiv leverandørens navn]  
[angiv adresse]  
CVR-nummer: [angiv CVR-nummer]

Kontraktansvarlig: [angiv titel] [angiv navn]  
Tlf.: (+45) [angiv telefonnummer]  
E-mail: [angiv e-mailadresse]  
Fax.: (+45) [angiv faxnummer]

*Tilføjelse a: Driftsansvarlig*

Driftsansvarlig: [angiv titel] [angiv navn]

Tlf.: (+45) [angiv telefonnummer]

E-mail: [angiv e-mailadresse]

Fax.: (+45) [angiv faxnummer]

*Vejledning: Såfremt Leverandøren er et konsortium, anføres alle konsortiemedlemmerne ovenfor, idet det angives, at der er tale om et konsortium. Virksomheden (herunder dennes kontaktperson), der er fælles befuldmægtiget i henhold til kontraktbilag 6 anføres øverst. Undgå at påføre kontaktpersoner for de øvrige deltagende virksomheder, idet vi, jf. pkt. 1.3, ønsker at vide, hvem der kan disponere på vegne af Leverandøren.*

### **1.3 Kontaktpersoner**

Kontaktpersonerne, som nævnt i pkt. 1.1 og 1.2, kan, hvor der ikke er angivet andet i Kontrakten, eller hvor der ikke er givet anden skriftlig meddelelse fra den respektive part, i sædvanligt omfang bindende disponere på vegne af den respektive part.

Parterne kan hver især uden varsel udpege en ny kontaktperson ved skriftligt at meddele dette over for den anden part.

## **2 Definitioner**

### **2.1 Kontrakten**

Ved Kontrakten forstås nærværende dokument og de tilhørende kontraktbilag i henhold til bilagsoversigten. Henvi sning til kontrakten omfatter dermed også disse kontraktbilag. Endvidere omfatter henvi sning til kontrakten og/eller kontraktbilag også kontraktbilagenes eventuelle underbilag. De til kontrakten hørende bilag og underbilag anses derfor som en integreret del af kontrakten.

I tilfælde af modstrid mellem kontrakten og kontraktbilagene har kontrakten forrang. Kontraktbilagene kan dog udfylde, uddybe eller supplere kontrakten. I tilfælde af modstrid mellem kontraktbilagene gælder dansk rets almindelige fortolkningsregler, dog således at de øvrige kontraktbilag har forrang frem for Leverandørens besvarelser i Kontraktbilag 2 og således, at kontrakttekniske vilkår går forud for øvrige angivelser i kontraktbilagene, medmindre det udtrykkeligt fremgår af kontraktbilagene, at Parterne ønsker at foretage en fravigelse af kontraktteksten.

Hvis der i Kontraktbilag 7 er uoverensstemmelse mellem mindstekravene i Kundens kravspecifikation og indholdet af Leverandørens løsningsbeskrivelse, har Kundens mindstekrav forrang i forhold til Leverandørens løsningsbeskrivelse.

### **2.2 Kundens afdelinger**

Ved Kundens afdelinger forstås Ankestyrelsens til enhver tid værende afdelinger. Aktuelt har Ordregiver afdelinger i København, Ringsted og Aalborg.

### 2.3 Ydelser

Ved Ydelser (og Ydelserne) forstås den tjenesteydelse, der er omfattet af Kontrakten, jf. Kontraktbilag 3 og Kontraktbilag 7, i henhold til pkt. 3.1.

### 2.4 Hverdag

Ved Hverdag forstås mandag til fredag bortset fra officielle danske helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag. Den indeklemte fredag efter Kristi himmelfartsdag er ikke en hverdag og 1. maj er ikke en helligdag.

### 2.5 Rekvirent

Ved Rekvirent forstås den person hos Ordregiver i de pkt. 2.2 angivne afdelinger, som har afgivet bestillingen, og som er oplyst som kontaktperson i bestillingen.

### 2.6 Tolkemetode

Ved tolkemetode forstås, hvorledes tolkeydelsen leveres, hvilket efter denne kontrakt kan finde sted som enten fremmøde, videotolkning eller skriftlig oversættelse.

## 3 Kontraktens omfang

### 3.1 Omfang

Kontrakten vedrører levering af fremmedsprogstolkning til Ankestyrelsen i en af Ankestyrelsens afdelinger. Det vil i praksis fortrinsvis være afdelingen i København og i Aalborg, hvor der skal leveres henholdsvis fremmøde -eller videotolkning. Krav til ydelsen, herunder krav til Leverandøren, tolkenes kompetencer, samarbejde, leverancesikkerhed, service, udstyr, statistikker osv. fremgår af Kontrakten og dens bilag.

De i Kontrakten og i udbudsmaterialet anførte mængder vedrørende forbrug under aftalen, skal betragtes som vejledende, idet den faktiske driftssituation kan give anledning til ændringer.

### 3.2 Kundens ændringsret

Kunden har, under iagttagelse af de udbudsretlige regler, ret til at kræve ændringer i Leverandørens ydelser. Leverandøren kan kun modsætte sig sådanne ændringer, hvis de på afgørende måde vil ændre Kontraktens karakter, herunder de med Kontrakten forbundne risici.

Hvis Kunden ønsker ændringer i Leverandørens Ydelser, skal dette meddeles Leverandøren med en angivelse af de ønskede ændringer. Derudover skal Kunden angive, hvornår ændringerne ønskes iværksat.

Leverandøren skal så vidt muligt inden for 10 hverdage fra modtagelsen af Kundens ønske om en ændring angive eventuelle økonomiske konsekvenser heraf.

Leverandøren skal kalkulere de økonomiske konsekvenser på samme prisniveau, som kontraktens ydelser i øvrigt er kalkuleret på, dog aldrig over markedsprisen for de pågældende ydelser. Leverandøren skal på forlangende dokumentere grundlaget for prissætningen. Hvor kontrakten indeholder enhedspriser, skal disse anvendes til kalkulering af mer-/mindreydelser.

Når Kunden er blevet oplyst om de økonomiske konsekvenser af en mulig ændring af Leverandørens ydelser, skal Kunden meddele leverandøren, om de pågældende ændringer ønskes iværksat.

## **4 Kontraktperiode og Kontraktens ophør**

### **4.1 Kontraktperiode**

Kontraktperioden træder i kraft den 15. september 2017 og ophører den 1. december 2020, medmindre Kunden vælger at gøre brug af option på forlængelse af kontraktperioden, jf. pkt. 4.3.

### **4.2 Prøvetid**

De første 6 måneder af kontraktperioden er prøvetid, hvor Kunden kan opsig kontrakten skriftligt med et varsel på 30 dage til den 1. i en måned, såfremt samarbejdet efter Kundens vurdering ikke forløber tilfredsstillende. Opsigelsen skal være afsendt senest den dag, hvor prøvetiden udløber.

Opsigelse i henhold til pkt. 4.2 giver ikke leverandøren ret til erstatning eller anden form for kompensation i anledning af opsigelsen.

### **4.3 Forlængelse af kontraktperioden**

Kunden har ret til at forlænge kontraktperioden i op til 12 måneder. Kunden skal senest tage initiativ til eventuel forlængelse 2 måneder før kontraktens udløb. Forlængelse sker på uændrede vilkår.

### **4.4 Opsigelse**

#### **4.4.1 Kundens opsigelse**

##### **4.4.1.1 Ekstraordinær opsigelse**

Hvis udbuddet vedrørende de af Kontrakten omfattede ydelser indbringes for Klagenævnet for Udbud eller domstolene, og Kundens beslutning om at tildele leverandøren kontrakten annulleres, og/eller kontrakten, eller dele heraf, erklæres for "uden virkning", eller Kunden i øvrigt pålægges at bringe kontrakten til ophør, kan kontrakten i hele kontraktperioden – helt eller delvist – opsiges skriftligt af Kunden med et passende varsel. Kunden kan tilsvarende opsig kontrakten i de øvrige tilfælde, der er angivet i Udbudslovens § 185.

I tilfælde af, at Kundens organisation nedlægges, eller at opgaven overgår til en anden offentlig organisation i forbindelse med en omlægning af den offentlige struktur, er Kunden berettiget til i hele kontraktperioden skriftligt at opsig kontrakten – helt eller delvist – med 6 måneders varsel.

Der vil i kontraktens løbetid kunne forekomme ændringer i lovgivning, vedtagelse af nye EU-standarder og lignende. Kunden forbeholder sig i så fald ret til i hele kontraktperioden skriftligt at opsig leverancer og forpligtelser på de berørte områder med 6 måneders varsel.

#### **4.4.2 Leverandørens opsigelse**

Kontrakten er uopsigelig for Leverandøren.

#### 4.5 Udfasningsperiode

Leverandøren skal være indstillet på, at kontrakten vil være gældende på uændrede vilkår i en eventuel udfasningsperiode efter kontraktudløb ved overgang til en anden leverandør i en efterfølgende kontraktperiode. Perioden kan dog ikke overstige 6 måneder.

## 5 Samarbejde og kommunikation

### 5.1 Generelt

Leverandøren skal i kontraktperioden samt i en eventuel udfasningsperiode, jf. pkt. 4, indgå i et loyalt, fleksibelt og smidigt samarbejde med Kunden, og såvel Kunden som leverandøren er forpligtet til at informere hinanden om forhold, der skønnes at kunne vedrøre kontrakten.

Parterne er i kontraktperioden forpligtede til, efter anmodning fra den ene part, at deltage i drifts- og statusmøder med henblik på at sikre, at eventuelle problemer løses hurtigst muligt.

Leverandøren skal desuden indgå i et løbende samarbejde med Kunden med henblik på at sikre, at ordreafgivelse og fakturabehandling sker elektronisk og i overensstemmelse med pkt. 9.

Leverandøren er i øvrigt pligtig til ved ophør af kontrakten at samarbejde med Kunden og en eventuel ny leverandør, som kontrakten overdrages til, således at overgangen til den nye leverandør sker med mindst mulig gene for Kunden.

### 5.2 Kommunikation

Al mundtlig og skriftlig kommunikation mellem Kunden og leverandøren vedrørende kontrakten skal foregå på dansk.

Leverandørens medarbejdere, der i forbindelse med kontraktens gennemførelse, befinder sig på Kundens ejendom, skal til enhver tid være præsentable og skal af sikkerheds- og samarbejds-mæssige årsager kunne forstå og kommunikere på dansk.

### 5.3 Tolkeydelsen

Generelt skal leverandøren sikre, at de enkelte tolke har en forståelse for de særlige forhold, der er omkring tolkning i Kundens sager, der er kendetegnet ved at have et personligt, socialt og helbredsmæssigt følsomt tema. Der kan være tale om særligt pressede situationer med en meget følelsesmæssigt påvirket borger, og det er væsentligt, at tolken har særlig situationsfor-nemmelse og udviser forståelse og tålmodighed i enhver tolkesituation.

Kunden forventer derfor, at leverandøren tager hensyn til borgere med særlige behov ved formidling af tolke til de enkelte opgaver.

## 6 Kvalitet

### 6.1 Generelt

Indkøb på baggrund af kontrakten skal understøtte Kundens overordnede målsætning om at kunne levere sagsbehandling på et højt niveau, og skal desuden ske under hensyntagen til Kundens målsætning om, at dens indkøb skal afspejle bevidsthed om kvalitet og sikkerhed samt en konstruktiv prioritering af og respekt for de økonomiske midler.



Ydelserne skal til enhver tid opfylde kontraktens krav, herunder Kundens kravspecifikation og leverandørens løsningsbeskrivelse, jf. Kontraktbilag 2 og 4. Dette gælder uanset, hvad der måtte fremgå af nærværende pkt. 6. Leverandøren indestår i den forbindelse bl.a. for, at ydelserne opfylder mindstekravene i kontraktbilag 2 og leverandørens tilbud i øvrigt.

Leverandørens ydelser skal i øvrigt leveres i en kvalitet, der til enhver tid svarer til, hvad der inden for det relevante område betragtes som god praksis blandt førende leverandører.

Leverandøren skal ved opfyldelse af kontrakten efterleve den til enhver tid gældende lovgivning, herunder – men ikke udelukkende – med hensyn til miljø og arbejdsmiljø og alle myndighedskrav.

Det vederlag, som leverandøren modtager i henhold til kontrakten, dækker alle de delydelser, der er beskrevet i kontrakten, medmindre det af kontrakten udtrykkeligt fremgår, at den pågældende delydelse alene skal erlægges mod ekstra vederlag. Det anførte gælder også, hvor det i kontrakten angives, at leverandøren skal tage højde for en given fremtidig situation, der kan have indflydelse på leverandørens ydelser, eller kontrakten i øvrigt må ændres som følge af forhold, som konstateres efter kontraktens indgåelse.

Hvis de forhold, der fører til ændring af kontrakten, herunder ændret lovgivning eller ændrede myndighedskrav, ligger væsentligt udover, hvad leverandøren med rimelighed kunne forvente ved kontraktindgåelsen, og ændringerne derudover påfører leverandøren betydelige omkostninger, kan der inden for de udbudsretlige rammer optages forhandling mellem parterne om, hvorvidt leverandøren skal kompenseres økonomisk

## **6.2 Kvalitetssikring**

Leverandøren skal til enhver tid og på Kundens anmodning kunne dokumentere, at leverandøren lever op til Kundens eventuelle mindstekrav, til leverandørens tilbud samt til leverandørens øvrige oplysninger afgivet i forbindelse med udbuddet vedrørende kvalitetssikring af de af kontrakten omfattede ydelser.

## **6.3 Kundens kontrol**

Kunden er berettiget til at føre løbende kontrol med leverandørens ydelser. Kundens kontrol eller manglende kontrol lempes på intet punkt leverandørens forpligtelser i henhold til kontrakten. Kundens kontrol skal tilrettelægges, så den så vidt muligt ikke er til gene for leverandøren.

# **7 Leverandørens personale**

## **7.1 Generelt**

De medarbejdere, leverandøren anvender til at opfylde kontrakten, skal være fagligt velkvalificerede, og skal i øvrigt opfylde de krav, der stilles i Kontraktbilag 2.

## **7.2 Udskiftning af medarbejdere**

Kunden kan kræve, at leverandøren udskifter medarbejdere, herunder tillige eventuelle underleverandørers medarbejdere, der giver anledning til gentagen og/eller berettiget kritik.

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

Af hensyn til kontinuiteten og kvaliteten i ydelserne skal leverandøren i videst muligt omfang undgå udskiftning af de tilknyttede medarbejdere. Hvis en medarbejder på grund af personlige forhold,

herunder ophør af ansættelsesforhold eller tilsvarende, ikke længere kan tilknyttes kontrakten, forpligter leverandøren sig til hurtigst muligt at erstatte vedkommende med en anden medarbejder med mindst samme kvalifikationer.

### **7.3 Arbejdsklausul**

Leverandøren skal sikre, at ansatte hos leverandøren og eventuelle underleverandører, som medvirker til at opfylde kontrakten 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.

Kunden kan til enhver tid udbede sig dokumentation for, at løn- og arbejdsvilkår for arbejdstagere lever op til den i pkt. 7.3 nævnte forpligtelse. Leverandøren skal efter påkrav fremskaffe relevant dokumentation fra såvel egne som eventuelle underleverandørers arbejdstagere.

Dokumentationen skal være Kunden i hænde senest 7 hverdage efter påkravets modtagelse. Relevant dokumentation kan f.eks. være lønsedler, lønregnskab, ansættelseskontrakter eller ansættelsesbeviser. Leverandøren skal sikre, at de ansatte, herunder ansatte hos eventuelle underleverandører, får oplysninger om de gældende arbejdsvilkår.

### **7.4 Arbejds miljø mv.**

Leverandøren skal gøre sig bekendt med Kundens arbejdsmiljøpolitik, jf. Kontraktbilag 10, og søge at leve op til målsætningerne heri i forbindelse med udførelsen af kontrakten.

Leverandøren skal, ved dennes færden hos Kunden, i øvrigt efterleve Kundens retningslinjer og politikker for personalets adfærd, herunder ryge- og alkoholpolitik.

### **7.5 Arbejde med børn**

Det er leverandørens ansvar at sikre, at de medarbejdere, der løser opgaver i henhold til kontrakten, er egnede til at udføre de pågældende opgaver på betryggende og ansvarlig vis.

Leverandøren er i overensstemmelse med lovgivningen forpligtet til at indhente og tage stilling til de involverede medarbejders straffe- og børneattest, såfremt medarbejderen:

- skal have direkte kontakt med børn under 15 år, såfremt ansættelses- eller beskæftigelsesforholdet har karakter af fast tilknytning, eller
- færdes fast blandt børn under 15 år, og derved har mulighed for at opnå direkte kontakt med disse børn, såfremt ansættelses- eller beskæftigelsesforholdet har karakter af fast tilknytning.

Efterlever leverandøren ikke sine forpligtelser i henhold til nærværende punkt, er Kunden berettiget til med øjeblikkeligt varsel at ophæve kontrakten helt eller delvist.

## **8 Priser og prisregulering**

### **8.1 Priser**

Priserne i Kontraktbilag 7 er angivet ekskl. moms i danske kroner men inkl. evt. øvrige afgifter og told.

Priserne dækker alle de med leverancerne forbundne omkostninger, herunder transport, levering, forsikring, service og support mv., medmindre andet er nævnt eksplicit i kontrakten.

### 8.1.1 Afregning af tolkeydelsen og krav ved forsinkelser

Der afregnes for fremmødetolkning samt videotolkning for første påbegyndte ½ time og dernæst pr. ¼ time. Længerevarende eller flere umiddelbart på hinanden følgende tolkeopgaver på samme adresse og på samme sprog honoreres pr. påbegyndt ¼ time ud over første halve time i henhold til timetaksten i tilbudslisten, jf. Kontraktbilag 7. Der afregnes fra det bestilte starttidspunkt. Ved tolkens forsinkelse afregnes der dog først fra det tidspunkt, hvor tolken påbegynder tolkeydelsen.

Kunden skal have adgang til tolken i den tid, der er bestilt. Hvis tolken f.eks. er bestilt til én times tolkning, og kommer et kvarter for sent, er tolken forpligtet til at blive det kvarter længere, så Kunden får den tid, der er bestilt. Dette gælder dog alene ved tolkens forsinkelse på 15 minutter eller derunder. Såfremt tolken er forsinket mere end 15 minutter, har rekvirenten ret til at hæve ordren, jf. pkt. 12.2.2. Ønsker Kunden fortsat at gennemføre tolkningen ved en forsinkelse fra tolkens side på mere end 15 minutter, skal tolken være fleksibel i videst mulig omfang, for at den bestilte tid ikke reduceres.

Såfremt tolken er mere end 15 minutter forsinket og Kunden hæver ordren, eller hvis tolken udebliver uden afbud, er Kunden berettiget til at pålægge leverandøren en afgift på 1000 DKK.

Tolken skal stå til rådighed i det bestilte tidsrum. Opgaven anses først for afsluttet, når rekvirenten har givet tilsagn herom. Tolken er dog ikke forpligtet udover den bestilte tid ved forsinkelse fra Kundens side.

Der afregnes for skriftlige oversættelser efter et system, hvor hver opgave indledes med et grundbeløb og oversættelsen i øvrigt prissættes efter antal oversatte ord. Prissætningen fremgår af Kontraktbilag 7.

### 8.1.2 Genforhandling af priser for videotolkning

Kunden vil i kontraktperioden have fokus på at udbrede anvendelse af videotolkning, således at denne på sigt udgør en større andel af de samlede tolkeopgaver. Leverandøren skal ligeledes bidrage til at befordre denne form for tolkning, og skal løbende samarbejde med Kunden omkring tiltag, der i den forbindelse implementeres undervejs i kontraktperioden.

## 8.2 Prisregulering

### 8.2.1 Prisregulering i opadgående retning

Priserne er faste i minimum 12 måneder fra kontraktens ikrafttræden, jf. pkt. 4.1. Priserne kan således tidligst reguleres i opadgående retning med virkning fra 1. januar 2019. Herefter kan priserne reguleres hver 12. måned. Prisregulering i opadgående retning har alene virkning for fremtiden.

Priserne kan alene reguleres i opadgående retning på baggrund af dokumenterede ændringer i leverandørens omkostningsniveau, der ikke kan lægges leverandøren til last. Ændringen i prisen kan ikke være større end ændringen i Danmarks Statistiks Nettoprisindeks (2000 = 100) siden datoen for kontraktens ikrafttræden eller – ved efterfølgende prisreguleringer – siden datoen for ikrafttrædelsen af seneste prisregulering.

En ændring i Danmarks Statistiks Nettoprisindeks betragtes ikke i sig selv som tilstrækkelig dokumentation for, at prisregulering kan ske.

Anmodning om prisregulering i opadgående retning skal meddeles Kunden i god tid og senest 30 dage før prisændringens ikrafttræden med henblik på godkendelse af reguleringens størrelse. Sammen med meddelelsen fremsendes dokumentation, der skal være af en sådan karakter, at Kunden kan kontrollere prisreguleringens berettigelse. Ingen prisregulering i opadgående retning er gyldig uden Kundens skriftlige godkendelse, medmindre andet følger af nærværende pkt. 8.2.1 straks nedenfor.

Skriftlig meddelelse om, hvorvidt leverandørens anmodning om prisregulering kan accepteres, skal foreligge senest 10 hverdage efter dagen, hvor Kunden modtog anmodningen samt dokumentationen for prisreguleringens berettigelse. Foreligger sådan meddelelse ikke inden 10 hverdage, skal leverandøren igen kontakte Kunden med henblik på dennes stillingtagen til, hvorvidt prisreguleringen kan accepteres. Har Kunden herefter ikke inden for 5 hverdage givet skriftlig meddelelse om, hvorvidt prisreguleringen accepteres, kan leverandøren regulere priserne i henhold til den fremsendte anmodning, dog forudsat at nærværende pkt. 8.2.1 i øvrigt overholdes.

Såfremt prisreguleringen kan godkendes skal de tilrettede priser indberettes i overensstemmelse med Kundens anvisninger med henblik på korrekt registrering i Kundens indkøbssystem.

### **8.2.2 Særligt vedr. afgifter og told**

Ved ændringer i lovpligtig(e) told og/eller afgifter i Danmark på ydelserne ændres priserne med nettokonsekvensen heraf.

Ændringer i afgifter og/eller told som følge af, at leverandøren ændrer produktionssted og/eller udskifter underleverandør må dog ikke have indflydelse på priserne i henhold til Kontrakten i opadgående retning.

Leverandøren skal skriftligt dokumentere afgifts- og/eller toldændringer over for Kunden. En prisændring i opadgående retning som følge af ændringer i afgifter og/eller told skal godkendes skriftligt af Kunden for, at prisændringen kan træde i kraft. Leverandørens anmodning om prisregulering i opadgående retning og Kundens meddelelse om accept/ikke-accept heraf skal ske med de frister, der fremgår i pkt. 8.2.1.

Parterne kan påberåbe sig en afgifts- og/eller toldændring fra og med datoen for told- og/eller afgiftsændringens ikrafttrædelse. Kunden kan i den forbindelse påberåbe sig ændringen med tilbagevirkende kraft.

### **8.3 Valutakursregulering.**

Der kursreguleres ikke.

### **8.4 Gebyrer**

Kunden betaler ikke gebyrer af nogen art, medmindre dette følger eksplicit af kontrakten eller ufravigelig lovgivning.

### **8.5 Godtgørelse, gaver, rejser mv.**

Kundens køb i henhold til kontrakten må ikke danne grundlag for tildeling af ydelser til Kundens medarbejdere, herunder f.eks. udbetaling af bonus, gebyrer, rabatandele eller anden form for økonomisk godtgørelse, ligesom der ikke må gives rejser og gaver (herunder eksempelvis i form af entrébilletter eller lignende) mv. til Kundens medarbejdere.

---

## 9 Ordreafgivelse, levering, fakturering og betaling mv.

### 9.1 Generelt

Leverandøren skal stille et internetbaseret bestillingssystem til rådighed.

Bestillingssystemet skal understøtte, at rekvirenten kan foretage korrekt bestilling af tolk eller oversættelse, jf. pkt. 9.2. Bestillingssystemet skal genkende rekvirentens præferencer, men det skal også være muligt at editere i disse.

Bestillingssystemet skal umiddelbart give rekvirenten besked om, at bestillingen er modtaget og generere et ordrenummer. Bestillingssystemet skal kunne sende bekræftelse på, at ordren kan efterkommes inden for de angivne responstider, jf. pkt. 9.3.

I bestillingssystemet skal rekvirenten også kunne afbestille og ombooke en bestilt tolkning eller oversættelse.

Adgangen til bestillingssystemet skal være sikret med bruger-id og adgangskode, som administreres af leverandøren. Bruger-id/adgangskode skal kunne tildeles pr. kontor, afdeling og til enkeltpersoner. Bruger id/adgangskode skal af rekvirenterne kunne oprettes og administreres i bestillingssystemet eller på leverandørens hjemmeside.

Login til bestillingssystemet og oprettelse/administration af brugeradgange skal ske krypteret eller på anden vis beskyttet, således at bruger id/adgangskode ikke kan aflyttes af 3. part.

Kommunikationen mellem bestiller og bestillingssystem skal krypteres eller på tilsvarende vis beskyttes, fordi den indeholder personhenførbare data.

Håndtering og opbevaring af data skal ske på betryggende og lovlig vis, blandet andet skal det sikres, at kun autoriserede personer kan tilgå data, og at data er beskyttet i tilfælde af systemfejl. F.eks. bør data være krypteret hvis de opbevares på webservere med direkte adgang fra internettet. Detaljer vedrørende datahåndtering og –opbevaring fremgår af databehandleraftalen i bilag 6.

### 9.2 Ordreafgivelse

Bestilling af tolkning og modtagelse af bestillinger på skriftlige oversættelser sker gennem Leverandørens internetbaserede bestillingssystem. Bestillingssystemet skal være funktionsdygtigt, dvs. Kunden skal kunne gennemføre sine bestillinger derigennem, senest 1 måned efter ikrafttræden af nærværende kontrakt.

Rekvirenten bestiller ydelsen via leverandørens bestillingssystem. Telefonisk bestilling kan finde sted ved ethvert her og nu opstået behov.

Al kommunikation vedrørende bestilling og afbestilling af tolkeydelser skal foregå mellem Kunden og leverandøren.

Leverandøren skal registrere følgende informationer ved bestilling uanset bestillingsmetode, og skal oplyse rekvirenten om ordrenr. for den bestilte ydelse:

- Dato/tidspunkt for bestilling
- Dato for tolkning
- Mødenummer, adresse samt journalnummer
- Starttid
- Varighed

- Tolkemetode (tolkning ved fremmøde, videotolkning eller skriftlig oversættelse).
- Sprog/dialekt
- Evt. præference mht. navngiven tolk og/eller angivelse af køn.
- Kontaktperson (rekvirentens kontakt), med angivelse af navn og telefonnr.
- Kundens EAN-nummer

Ordre skal bekræftes skriftligt inden for responstiderne, jf. nedenfor. Af bekræftelsen skal alle ovennævnte oplysninger fremgå som dokumentation for det aftalte.

### 9.3 Responstider

Leverandøren skal skriftligt bekræfte at den bestilte ydelse kan leveres indenfor nedenstående responstider.

Responstiden for bekræftelse af, at ydelsen kan leveres, er følgende:

- Ved bestilling af tolkning mere end en uge før levering skal rekvirenten senest have bekræftelse 48 timer efter bestilling.
- Ved bestilling af tolkning inden for en uge før levering skal rekvirenten senest have bekræftelse 24 timer efter bestilling.
- Ved bestilling af tolkning til efterfølgende dag skal rekvirenten have bekræftelse på bestillingsdagen senest 4 timer efter bestilling.

Hvis ovenstående responstider ikke overholdes, har rekvirenten ret til at rekvirere ydelsen hos anden leverandør.

#### 9.3.1 Tilrettelæggelse og koordination af bestillinger

Leverandøren opfordres til at tilrettelægge og koordinere bestillinger på en sådan måde, at ressourcerne udnyttes mest effektivt. Leverandøren opfordres således til at sammenholde allerede afgivne bestillinger med en aktuel bestilling for derigennem at fremfinde den tolk, som er bedst egnet, og som har kortest transport til leveringsstedet, således at leverandørens omkostninger kan holdes så lave som muligt. Ved leverandørens konstatering af en rekvirents evt. dobbeltbooking, skal leverandøren give besked herom til rekvirenten.

### 9.4 Leveringsbetingelser

#### 9.4.1 Generelt

Levering sker i overensstemmelse med afgivet ordre, jf. pkt. 9.2. Levering anses først at være sket, når det udførte arbejde er modtaget hos Kunden.

Såfremt Leverandøren ikke selv har en tolk/oversætter tilknyttet, som kan varetage en given opgave, er leverandøren forpligtet til at finde en tolk/oversætter, evt. hos et andet tolkebureau, som er i stand til at varetage opgaven. Det er leverandørens ansvar at sikre, at den eksterne tolk overholder krav efter nærværende kontrakt. En evt. merudgift i forbindelse med anskaffelse af tolk eksternt er Kunden uvedkommende.

Kunden er berettiget til at foretage dækningskøb i følgende tilfælde:

- Såfremt Leverandøren ikke kan levere en bestilt tolkeydelse
- Såfremt Leverandøren forhindres i at levere en bekræftet ordre, eksempelvis grundet sygdom
- Såfremt Leverandøren misligholder kontrakten i øvrigt, jf. pkt. 12.3.2.

Såfremt Kunden er nødsaget til at foretage dækningskøb, er leverandøren forpligtet til at dække en evt. meromkostning for Kunden i forhold til de priser, der gælder efter denne kontrakt.

Såfremt leverandøren ikke kan levere en bestilt tolkeydelse, skal rekvirenten modtage skriftlig meddelelse herom indenfor de i pkt. 9.3 nævnte responstider. Såfremt leverandøren forhindres i at levere en bekræftet ordre, eksempelvis grundet sygdom, skal rekvirenten modtage skriftlig besked herom, samt telefonisk besked, såfremt der er mindre end 48 timer til den aftalte leveringstid.

#### **9.4.2 Leveringssted**

Det fremgår af den bestilte ydelse, hvor levering skal ske.

Kunden forbeholder sig ret til i kontraktperioden løbende at udvide eller indskrænke antallet af leveringssteder, uden at dette har betydning for kontrakten i øvrigt.

#### **9.4.3 Leveringsfrist**

Leverandøren skal levere sin ydelse til det i forbindelse med bestillingen angivne tidspunkt.

#### **9.4.4 Afbestilling**

Kunden kan foretage afbestilling i henhold til Kontraktbilag 2.

Ved afbestilling fra Kunden senere end 4 timer før den planlagte tolkeopgave afregnes maksimalt for en time for alle tolketyper, dog afregnes der alene for den bestilte tid, såfremt denne udgør mindre end 1 time. Der godtgøres ikke for transport. Hvis afbestilling sker pr. telefon, skal den bekræftes skriftligt af rekvirenten.

Afbestilling kan ske gennem leverandørens internetbaserede bestillingssystem. Kunden forpligter sig dog til også at give telefonisk besked om afbestilling, såfremt dette sker mindre end 48 timer før den planlagte tolkning.

#### **9.4.5 Leveringsservicegrad**

Leverandøren skal kunne levere bestillinger på alle de i Kontraktbilag 7 angivne sprog.

Målet for leveringsservicegraden er 100 %, hvilket betyder at samtlige Kundens bestillinger er leverede rettidigt.

Leveringsgraden udregnes som:

Antal leverede tolkninger  
----- x 100 = leveringsgrad  
Antal bestilte tolkninger

I antallet af leverede tolkninger indgår kun tolkninger, hvor tolken er mødt til den aftalte tid.

I antallet af bestilte tolkninger indgår samtlige Kundens bestillinger af tolkninger og oversættelser, inkl. bestillinger som leverandøren ikke har kunnet bekræfte inden for responstiderne, jf. pkt. 9.3.

Leveringsgraden skal opgøres og fremsendes på Kundens opfordring.

#### **9.4.6 Dokumentation for gennemført tolkning**

Der skal foreligge dokumentation for hver gennemført tolkning.

Tolken medbringer til hver fremmødetolkning udfyldt eksemplar af "Attestation for gennemført video eller fremmødetolkning", jf. Kontraktbilag 8. Attesten underskrives af rekvirenten umiddelbart efter afsluttet tolkning. Tolken medtager attesten til leverandøren, som fremsender attesten som underbilag til sin fakturering – jf. kontraktens bestemmelser herom.

Ved video udfylder og underskriver rekvirenten selv attesten, som rekvirenten sender til leverandøren, og som efterfølgende indgår som bilag til fakturaen.

## 9.5 Fakturering

### 9.5.1 Fakturaens form og indhold

Faktura fremsendes elektronisk i OIOUBL-format til Kundens EAN nummer, der er oplyst på ordren.

Fremsendes en faktura, der ikke overholder kravene i kontraktens pkt. 9.5, kan Kunden udskyde betalingen af den pågældende faktura under forudsætning af, at Kunden har oplyst korrekt EAN ved ordreafgivelse. Kunden underretter i så fald leverandøren om, at fakturaen ikke kan betales. Betaling gennemføres, i henhold til pkt. 9.6, efter modtagelse af kreditnota og faktura, der opfylder kravene.

Fakturaen skal overholde gældende regler og indeholde:

- Dato for tolkning
- Møde- og journalnummer på den sag, hvor der er blevet tolket
- Ved oversættelse skal journalnummer på den sag, hvor der er foretaget oversættelse angives
- Aktuelt starttidspunkt for tolkning
- Varighed
- Tolkemetode (tolkning ved fremmøde eller videotolkning).
- Sprog/dialekt
- Kontaktperson (rekvirentens kontakt), med angivelse af navn og telefonnr.

Af hensyn til fakturamatch skal ordrer faktureres enkeltvist, det vil sige, at flere ordrer ikke må samles på én faktura, ligesom faktura ikke må fremsendes før den sidste del af ordren er leveret, medmindre andet konkret er aftalt. Manglende efterlevelse af dette kan medføre, at faktura afvises i Kundens økonomisystem.

Korrekt faktura skal være modtaget senest 2 måneder efter den pågældende tolkning

### 9.5.2 Ændringer i krav

Kravene til faktura og kreditnota kan løbende ændres af Kunden, herunder f.eks. vedrørende krav til dataformat og indhold.

Ændrer Kunden kravene til faktura og kreditnota, vil leverandøren blive varslet i rimelig tid. Kunden bestræber sig på at give et varsel på minimum 6 måneder.

### 9.5.3 Kreditnotaer

Kreditnota fremsendes elektronisk i OIOUBL-format til det EAN-/GLN-nummer, der er oplyst på ordren, og i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning.

Kunden forbeholder sig ret til at modregne kreditnotaer i leverandørens tilgodehavender hos Kunden.



Kreditnotaer skal indeholde fakturanr., ordrenummer/bookingnummer.

## **9.6 Betalingsbetingelse**

Betalingsbetingelsen er 30 dage fra fakturadato under forudsætning af, at Kunden har modtaget korrekt og fyldestgørende elektronisk faktura. Fakturadato må ikke være tidligere end leveringsdatoen, jf. pkt. 9.4.6.

# **10 Overdragelse af rettigheder og pligter**

## **10.1 Leverandørens overdragelse af rettigheder og pligter**

Leverandøren er eneansvarlig over for Kunden. Leverandøren kan således kun med Kundens skriftlige samtykke helt eller delvist sætte en anden i sit sted. Kunden kan ikke nægte at give samtykke uden saglig grund.

Leverandøren kan kun med Kundens skriftlige samtykke helt eller delvis diskontere eller overdrage sit tilgodehavende til tredjemand. Kunden fraskriver sig hermed ikke retten til tilbageholdelse af eller modregning i den forfaldne købesum mv. i tilfælde af leverandørens mangelfulde opfyldelse af kontrakten.

Samtykke i henhold til pkt. 10.1 kan bl.a. nægtes i tilfælde, hvor et sådant ville udgøre en overtrædelse af udbudsreglerne.

## **10.2 Kundens overdragelse af rettigheder og pligter**

Kunden har under overholdelse af udbudsreglerne ret til helt eller delvist at overdrage sine rettigheder og pligter ifølge kontrakten til en anden offentlig myndighed eller institution, der ejes af det offentlige eller i det væsentligste drives for offentlige midler, hvis de opgaver, som Kunden hidtil har varetaget overgår til den pågældende myndighed/institution.

# **11 Tredjemandsrettigheder**

Leverandøren indestår for, at leverandørens ydelser ikke krænker andres rettigheder, herunder ejendomsrettigheder, patenter eller ophavsrettigheder.

Rejser tredjemand krav mod en part med påstand om retskrænkelse, skal parten give den anden part skriftlig meddelelse herom. Leverandøren overtager herefter sagen og samtlige hermed forbundne omkostninger og er pligtig i enhver henseende at holde Kunden skadesløs.

Hvis tredjemands rettigheder hindrer leverandørens opfyldelse af kontrakten i et omfang, som er væsentligt og/eller byrdefuldt for Kunden, er Kunden efter forudgående skriftligt varsel berettiget til at hæve kontrakten med omgående virkning, og leverandøren vil herefter blive erstatningsansvarlig for det tab, Kunden lider som følge af denne ophævelse.

# **12 Leverandørens misligholdelse**

## **12.1 Generelt**

Dansk rets almindelige regler i forbindelse med leverandørers misligholdelse gælder, medmindre andet følger af kontrakten.

Ved eventuel ophævelse af en given ordre i henhold til pkt. 12.3 gælder, at Kunden ikke faktureres herfor.

Leverandøren er herudover erstatningsansvarlig i henhold til pkt. 14.1.

### **12.1.1 Reklamationer ved misligholdelse**

Såfremt der foreligger en forsinkelse eller mangel, jf. henholdsvis pkt. 12.2 og 12.3 nedenfor, skal rekvirenten inden rimelig tid meddele leverandøren herom.

Kunden vil benytte en standardiseret klageformular til indsendelse af reklamationer til leverandøren, jf. Bilag 9. Reklamationer fremsendes direkte til leverandøren fra rekvirenten med henblik på leverandørens besvarelse. Herefter har leverandøren 5 kalenderdage til at besvare udførligt. Besvarelsen skal indeholde svar på de rejste kritikpunkter samt indeholde redegørelse for de opfølgningstiltag Leverandøren har gennemført eller påtænker at gennemføre til sikring af kvaliteten for så vidt angår de påklagede forhold.

Både klagen og leverandørens svar herpå sendes med mail til rekvirenten med kopi til Kundens driftsansvarlige/kontraktsansvarlige, jf. pkt. 1.1.

Leverandøren fremsender månedligt oversigt over modtagne reklamationer til Kunden indeholdende følgende informationer:

- **Rekvirent**
- **Ordrenr.**
- **Dato og tidspunkt for leverandørens bekræftelse af tolkning**
- **Dato og tidspunkt for aftalt tolkning**
- **Tolkemetode (fremmøde, video eller skriftlig oversættelse)**
- **Klagetemaer:**
  - Tolk ikke mødt op
  - Tolk mødt for sent
  - Tolkning levede ikke op til forventningerne (uddybes i bemærkningsfelt)
  - Tolkens adfærd levede ikke op til forventningerne (uddybes i bemærkningsfelt)
  - Forkert sprog/dialekt (uddybes i bemærkningsfelt)
  - Ikke den bestilte navngivne tolk
  - Ikke det bestilte køn
  - Service ifm. bestilling (uddybes i bemærkningsfelt)
  - Fakturering (uddybes i bemærkningsfelt)
  - Andet (uddybes i bemærkningsfelt)
  - Utilfredstillende oversættelse (uddybes i bemærkningsfelt)
- **Leverandørens svar på klage (Dato, navn, svar)**

Såfremt Kunden har klaget over samme tolk mere end 5 gange indenfor 12 måneder, skal dette fremgå af den månedlige rapportering i forbindelse med reklamationer. Tolken skal herefter stilles "i karantæne", og må således ikke benyttes til levering af tolkeydelser efter denne kontrakt. Leverandøren er forpligtet til at sikre denne proces samt ajourføre reklamationer. Enkeltvis har Kundens rekvirenter ligeledes ret til at frabede sig bestemte navngivne tolke, jf. Kontraktbilag 2.

## 12.2 Forsinkelse

### 12.2.1 Generelt

Såfremt Leverandøren ikke leverer rettidigt, foreligger der forsinkelse. Dette gælder uanset om det er hele leverancen, der er forsinket, eller blot en del heraf.

Kunden skal afgive skriftlig reklamation inden rimelig tid efter, at Kunden har konstateret, at der er indtrådt forsinkelse, for at kunne gøre misligholdelsesbeføjelser gældende i henhold til pkt. 12.2, jf. pkt. 12.1.1.

Hvis Leverandøren må forudse en forsinkelse i leverancen, skal leverandøren straks give meddelelse til Kunden med angivelse af såvel årsag til forsinkelsens opståen som forventet varighed/omfang af forsinkelsen. Ny leveringstermin kan på baggrund heraf aftales, forudsat at Kunden accepterer en sådan. Kunden kan endvidere vælge at ophæve ordren.

### 12.2.2 Ophævelse af ordre

Kunden anser enhver forsinkelse for væsentlig. Hvis leverandøren ikke leverer til aftalt tid, er Kunden berettiget til efter eget valg at fastholde eller hæve den pågældende ordre med øjeblikkelig virkning, såfremt den aftalte starttid er overskredet med mere end 15 minutter.

Hæves ordren, er Kunden berettiget til at foretage dækningskøb for leverandørens regning.

## 12.3 Mangler

### 12.3.1 Generelt

Der foreligger en mangel ved leverancen, hvis leverancen ikke opfylder de i kontrakten og dens bilag anførte krav, eller såfremt leverancen ikke svarer til, hvad Kunden med rette kunne forvente.

Kunden skal afgive skriftlig reklamation inden rimelig tid efter, at Kunden har konstateret, at det leverede er mangelfuldt, for at kunne gøre misligholdelsesbeføjelser gældende i henhold til pkt. 12.3, jf. pkt. 12.1.1.

### 12.3.2 Afhjælpning

Ved skriftlige oversættelser kan Kunden indrømme leverandøren mulighed for at afhjælpe den mangelfulde leverance. En sådan afhjælpning skal udføres hurtigst muligt og uden unødigt ophold.

### 12.3.3 Ophævelse af ordre

Kunden kan helt eller delvist hæve ordren i følgende tilfælde:

- Såfremt der konstateres en eller flere væsentlige mangler ved leverancen. I bedømmelsen af væsentlighed indgår ydelsens beskaffenhed, manglens karakter, risikoen for gentagelse, manglens betydning for Kunden samt omstændighederne i øvrigt.
- Såfremt tolken er forsinket mere end 15 minutter fra det aftalte starttidspunkt.
- Hvis leverandøren i øvrigt væsentligt misligholder sine forpligtelser i medfør af kontrakten.
- Hvis leverandøren ikke på tilfredsstillende vis har foretaget afhjælpning som beskrevet i pkt. 12.3.2

Hæves ordren helt eller delvist, er Kunden berettiget til at foretage dækningskøb for leverandørens regning.

#### **12.3.4 Bod ved mangler**

Kunden kan kræve bod ved mangler i det omfang, dette følger af kontrakten og dens bilag.

Leverandøren indestår for, at der foretages korrekt indberetning og afregning af skatter, bidrag, afgifter m.v. for egne og evt. underleverandørers medarbejdere (der er eller har været beskæftiget med gennemførelsen af kontrakten) og aktiviteter. Leverandøren skal på opfordring fra Kunden fremlægge dokumentation herfor, for eksempel i form af udskrift fra E-indkomstsyste­met angående indberetning af A-indkomst og A-skat for de nævnte medarbejdere senest 7 hverdage efter opfordringen til at fremlægge dokumentationen. Såfremt leverandøren ikke præsterer dokumentationen indenfor fristen, ifalder leverandøren en bod på 5.000 danske kroner for hver dag dokumentationen er forsinket, dog maksimalt 50.000 danske kroner.

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at medarbejdere, herunder evt. underleverandørers medarbejdere, har opholds- og arbejdstilladelse, hvor en sådan måtte være påkrævet. Konstateres det af Kunden eller fra anden side, at leverandøren har ladet opgaven udføre af medarbejdere – hos sig selv eller hos eventuel underleverandør – uden gyldig opholds- eller arbejdstilladelse, hvor en sådan er påkrævet, ifalder leverandøren en bod på 50.000 danske kroner.

#### **12.4 Ophævelse af Kontrakten**

Kontrakten kan af Kunden ophæves helt eller delvist ved væsentlig misligholdelse.

Følgende – ikke-udtømmende – forhold anses altid for væsentlig misligholdelse, der berettiger Kunden til helt eller delvist at hæve kontrakten med virkning for fremtiden.

- Ved flere på hinanden følgende perioder med mangelfuld performance i forhold til leveringsservicegraden i punkt 9.4.5 og som Kunden har reklameret over, kan Kunden give leverandøren meddelelse om, at såfremt leveringsservicegraden ikke hæves til et acceptabelt niveau, vil kontrakten blive ophævet helt eller delvist.
- Hvis Kunden gentagne gange oplever mangelfulde ydelser, og Kunden har reklameret herover. Kunden skal dog forinden ophævelse af kontrakten kan ske, have meddelt leverandøren, at ophævelse vil ske, hvis der igen leveres mangelfulde ydelser.
- Hvis leverandøren erklæres konkurs, træder i betalingsstandsning, åbner for forhandling af tvangsakkord eller leverandørens forhold i øvrigt viser sig at være således, at leverandøren må anses for at være ude af stand til at opfylde kontrakten. Ophævelse af kontrakten kan dog alene ske i det omfang, det ikke strider mod lovgivningen.
- Hvis leverandøren kræves opløst af relevante offentlige myndigheder, herunder Erhvervsstyrelsen.
- Hvis leverandøren groft eller gentagne gange overtræder relevant lovgivning, eller hvis leverandøren dømmes under en civilretlig sag eller straffesag for et forhold, der kan rejse tvivl om leverandørens almindelige hæderlighed.
- Gentagen manglende fremsendelse af statistik eller faktura i henhold til kravene i kontrakten.
- Gentagen manglende overholdelse af pkt. 5 vedrørende samarbejde og kommunikation.

- Hvis det viser sig, at leverandøren, herunder i forbindelse med udbudsforretningen, har afgivet urigtige og/eller mangelfulde oplysninger, der har eller har haft væsentlig betydning for Kunden, herunder for udbuddets resultat.
- Hvis leverandøren trods skriftlig advarsel gentagne gange misligholder sine øvrige forpligtelser i henhold til kontrakten i et omfang, som er væsentligt og/eller byrdefuldt for Kunden.
- Ved forhold, som ikke i sig selv er væsentlige, men som ved deres antal eller karakter svækker tillidsforholdet mellem parterne.
- Indtræden af andre omstændigheder, der bringer kontraktens opfyldelse i alvorlig fare.

Ophævelse skal ske ved skriftlig meddelelse til leverandøren.

## 13 Kundens misligholdelse

Hvis Kunden på aftalt leveringstidspunkt ikke kan modtage leverancen helt eller delvist, bærer Kunden alle leverandørens dokumenterede merudgifter herved.

Det påhviler Kunden skriftligt at meddele leverandøren forsinkelsen, så snart det anses for udelukket, at Kunden kan modtage leverancen til aftalt tid. Ny leveringsdato skal straks herefter aftales.

Betaler Kunden ikke rettidigt, påløber der fra forfaldsdagen at regne rente i henhold til Rentelovens bestemmelser.

## 14 Erstatning og forsikring

### 14.1 Erstatning

Parterne er erstatningspligtige efter dansk rets almindelige regler med de begrænsninger, der følger af pkt. 15. For forhold, der udløser betaling af bod, kan erstatning kun kræves, i det omfang Kunden dokumenterer et tab ud over bodsbeløbet.

Parterne er ikke ansvarlige for driftstab, følgeskader eller andet indirekte tab.

Leverandørens produktansvar følger Produktansvarsloven og dansk rets almindelige regler i øvrigt.

Rejser krav mod Kunden begrundet i forhold omkring leverancen, er leverandøren pligtig samtidig at lade sig sagsøge ved den domstol, som behandler kravet rejst mod Kunden.

### 14.2 Forsikring

Leverandøren er i hele kontraktperioden – inkl. eventuelle forlængelser – forpligtet til at opretholde en sædvanlig erhvervsansvarsforsikring. Leverandøren skal på Kundens anmodning godtgøre forsikringens eksistens og omfang.

## 15 Force majeure

Leverandøren er ansvarlig for misligholdelse af kontrakten, med mindre misligholdelsen skyldes forhold, Kunden bærer ansvaret eller risikoen for, eller skyldes force majeure.

Force majeure foreligger, når korrekt opfyldelse af kontrakten er umulig, og dette skyldes ekstraordinære omstændigheder, som leverandøren ikke kunne afbøde og ikke burde have forudset så som krig, usædvanlige naturbegivenheder, brand, strejker eller lockouts. For så vidt angår strejker og lockouts er det en betingelse, at disse forhold ikke blot rammer leverandørens virksomhed. Leverandøren er forpligtet til i videst muligt omfang at opretholde et nødberedskab. Forhold hos en underleverandør anses kun for force majeure, såfremt der for underleverandøren foreligger en hindring, der er omfattet af ovenstående, og som leverandøren ikke burde have undgået eller overvundet.

Kunden er ansvarsfri under samme betingelser som leverandøren, jf. ovenstående.

Force majeure kan kun påberåbes, hvis den pågældende part har givet meddelelse herom til den anden part senest 5 hverdage efter, at force majeure er indtrådt.

Force majeure ved forsinkelse kan højst gøres gældende med det antal hverdage, som force majeure-situationen varer.

Hvis opfyldelsen af kontrakten helt eller på væsentlige punkter har været umuliggjort på grund af force majeure i en sammenhængende periode på mere end 45 dage eller i mere end 70 dage i en periode på 1 år, kan Kunden vælge at ophæve kontraktforholdet.

Hver part afholder egne omkostninger og bærer egne tab som følge af en force majeure-begivenhed, herunder såfremt Kontrakten ophæves på grund af force majeure-begivenheden.

## 16 Tavshedspligt

Leverandøren, dennes personale og eventuelle underleverandører samt deres personale skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende Kundens eller andres forhold, som de får kendskab til i forbindelse med opfyldelse af kontrakten. Dette skal i øvrigt ske i overensstemmelse med Forvaltningsloven og Straffeloven. Tavshedspligten gælder også efter, at kontrakten er ophørt, uanset årsagen hertil.

Leverandøren må bruge Kunden som almindelig reference, herunder i forbindelse med udbud og licitationer. Leverandøren må derimod ikke anvende Kunden i reklamemæssig sammenhæng uden Kundens forudgående skriftlige samtykke, ligesom leverandøren ikke uden Kundens forudgående, skriftlige samtykke må udsende offentlige meddelelser om kontrakten eller offentliggøre noget om kontraktens indhold.

Enhver af parterne har ret til at videregive information vedrørende kontrakten, og herunder offentliggøre kontrakten helt eller delvist, i det omfang parten er forpligtet hertil i henhold til gældende lovgivning, herunder Forvaltningsloven, Offentlighedsloven og Udbudsloven mv.

Særligt med hensyn til personoplysninger gælder herudover, at leverandøren er forpligtet til at overholde den til enhver tid gældende persondatalovgivning, herunder at foretage logning, sletning og destruktion af data og gennemføre interne procedurer, så der til enhver tid sikres fortrolighed om personoplysninger i overensstemmelse med Persondataloven og dertilhørende

Sikkerhedsbekendtgørelses bestemmelser. Leverandøren skal senest samtidig med kontraktunderskrift, jf. pkt. 21, underskrive databehandlersaftale i overensstemmelse med Kontraktbilag 6.

Alle repræsentanter for leverandøren, der måtte have behov for adgang til Kundens systemer i forbindelse med kontraktens opfyldelse, vil, forinden adgang hertil gives, blive pålagt at underskrive en fortrolighedserklæring.

## 17 Menneskerettigheder mv.

Leverandøren skal i forbindelse med gennemførelsen af kontrakten respektere og overholde nationale og internationale love og regler vedrørende menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorruption, det vil sige:

- FN's deklaration om menneskerettigheder
- ILO's deklaration om arbejdstagerrettigheder
- Rio-deklarationen om miljø og udvikling
- FN's konvention mod korruption

Dette indebærer bl.a., at hverken leverandøren eller dennes eventuelle underleverandører må benytte sig af konventionsstridig børne- og voksenarbejdskraft. Kunden forbeholder sig ret til at kræve dokumentation herfor ved Kundens eventuelle begrundede mistanke om overtrædelse heraf.

## 18 Underleverandører mv.

Ansvaret for korrekt opfyldelse af kontrakten påhviler leverandøren, således at leverandøren hæfter for ydelser fra underleverandører, herunder dennes medarbejdere, på ganske samme måde som for sine egne forhold.

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at eventuelle underleverandører i kontraktperioden, inkl. eventuelle forlængelser, har tegnet erhvervsansvarsforsikring i overensstemmelse med pkt. 14.2.

Leverandøren skal oplyse navn og kontaktoplysninger på og juridisk repræsentant for de underleverandører, der benyttes i forbindelse med udførelsen af kontrakten. Det gælder desuden underleverandører længere nede i underleverandørkæden. Oplysningerne skal, selvom Kunden ikke har anmodet derom, indleveres senest, når udførelsen af kontrakten påbegyndes, hvis de kendes på dette tidspunkt.

*Tilføjelse a: Hvis vindende tilbudsgiver er et konsortium (skal først slettes, når udbuddet er gennemført):*

I det omfang Leverandøren udgør et konsortium, hæfter de i konsortiet deltagende fysiske/juridiske personer solidarisk, direkte og ubetinget for opfyldelsen af kontrakten. Et af konsortiets medlemmer skal have fuld prokura over for Kunden, og der skal blandt medlemmerne udpeges en kontraktansvarlig, der er ansvarlig for kontakten til Kunden.

*Tilføjelse b: Hvis vindende tilbudsgiver baserer sig på andre juridiske enheders ressourcer (skal først slettes, når udbuddet er gennemført):*

I det omfang leverandøren baserer sin gennemførelse af kontrakten på andre juridiske enheders formåen i henhold til Udbudslovens § 144 vil dette fremgå af Støtteerklæringen, som tilbudsgiver vedlægger tilbud i forbindelse med afgivelse af tilbud.

## 19 Ændringer i Kontrakten

Enhver ændring eller tilføjelse til Kontrakten skal aftales skriftligt mellem Kunden og Leverandøren og vedhæftes Kontrakten som tillæg. Ændringer kan alene ske inden for de udbudsretlige rammer.

## 20 Konflikter og lovvalg

For denne Kontrakt gælder dansk ret med undtagelse af dansk rets international privatretlige regler. FN's konvention om aftaler og internationale køb (CISG) er ej heller gældende.

Uoverensstemmelser i forbindelse med kontrakten søges afgjort ved forhandling mellem parterne. Hvis parterne er enige herom, kan der inddrages en uvildig mægler til løsning af uoverensstemmelsen. Udgiften til mægleren afholdes af parterne i fællesskab.

Kan uoverensstemmelserne ikke afgøres ved forhandling eller mægling, er hver af parterne berettiget til at kræve uoverensstemmelsen afgjort af domstolene ved Kundens værneting.

## 21 Underskrifter

### For Kunden

Dato og underskrift

---

Titel og navn på underskriver

Dato og underskrift

---

Titel og navn på underskriver

### For Leverandøren

Dato og underskrift

---

Titel og navn på underskriver

Dato og underskrift

---

Titel og navn på underskriver

Nærværende kontrakt er udfærdiget i to enslydende eksemplarer, hvoraf Leverandøren og Kunden har et eksemplar hver.