

POLITI

**Rammeaftale
om
levering af**

Fremmedsprogstolkning
(Herefter benævnt Rammeaftalen)

mellem

Rigspolitiet m.fl.
(herefter benævnt Kunden)

og

EasyTranslate A/S
(herefter benævnt Leverandøren)

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



Indholdsfortegnelse

PRÆAMBEL	4
1. RAMMEAFTALENS PARTER.....	5
2. RAMMEAFTALENS OMFANG.....	6
3. RAMMEAFTALENS VARIGHED.....	7
4. SAMARBEJDE OG KOMMUNIKATION.....	9
5. KVALITET	10
6. IMPLEMENTERINGSPERIODE	11
7. LEVERANDØRENS PERSONALE	13
8. PRISER OG PRISREGULERING	14
9. BESTILLING, LEVERING, FAKTURERING OG BETALING MV.....	18
10. FAKTURERING.....	21
11. STATISTIK	22
12. OPFØLGNING PÅ LEVERANDØRENS YDELSER.....	23
13. OVERDRAGELSE AF RETTIGHEDER OG PLIGTER	24
14. TREDJEMANDSRETTIGHEDER.....	25
15. LEVERANDØRENS MISLIGHOLDELSE.....	25
16. BOD.....	30
17. KUNDENS MISLIGHOLDELSE	30
18. ERSTATNING OG FORSIKRING	31
19. FORCE MAJEURE.....	32
20. SIKKERHEDSGODKENDELSE OG TAVSHEDSPLIGT	33
21. MENNESKERETTIGHEDER MV.....	34
22. UNDERLEVERANDØRER MV.	35
23. ÆNDRINGER I RAMMEAFTALEN.....	36
24. EXITFORPLIGTELSE.....	36
25. FORTOLKNING OG FORRANG.....	36
26. KONFLIKTER OG LOVVALG	36
27. UNDERSKRIFTER.....	37



Bilagsoversigt

Bilag 1	UDGÅR
Bilag 2	Kravspecifikation og ydelsesbeskrivelse
Bilag 3	Tilbudsliste (priser)
Bilag 4	Krav til statistik og fakturering
Bilag 5	Adresseoversigt
Bilag 6	Løsningsbeskrivelse
Bilag 7	Præsentation af myndighederne og myndighedernes ydelsesbehov
Bilag 8	Samarbejdsorganisation
Bilag 9	Sikkerhedskrav
Bilag 10	Krav til ansættelsestest og efteruddannelse
Bilag 11	Exitplan
Bilag 12	UDGÅR
Bilag 13	Tilsyn med levering af fremmedsprogstolkning
Bilag 14	Databehandleraftale
Bilag 15	Krav til bookingportalen
Bilag 16	Implementeringsfase



POLITI

PRÆAMBEL

Denne Rammeaftale vedr. levering af fremmedsprogstolkning til Justitsministeriet og Udlændinge- og Integrationsministeriet med underliggende institutioner er indgået på baggrund af EU-udbud nr. 2018/S 060-132543 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.

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

Udbuddet af Rammeaftalen er gennemført som et fælles udbud mellem Justitsministeriet og Udlændinge- og Integrationsministeriet med underliggende institutioner og med Rigspolitiet som befuldmægtiget til at gennemføre udbuddet og indgå nærværende Rammeaftale på vegne af alle deltagende myndigheder, jf. Udbudslovens § 123. Omfattet af Rammeaftalen, og berettiget til at foretage bestillinger under denne, er således alle de deltagende myndigheder med underliggende institutioner.

Nærværende Rammeaftale er at betragte som én samlet Rammeaftale mellem alle deltagende myndigheder og Leverandøren, idet dog Rigspolitiet, som befuldmægtiget for de deltagende myndigheder, har enekompetence til at:

- indgå Rammeaftalen på vegne af alle deltagende myndigheder
- påtale forhold under Rammeaftalen og påberåbe sig misligholdelsesbeføjelser, herunder at opsige Rammeaftalen helt eller delvist,
- at forlænge Rammeaftalens løbetid,
- at overdrage rettigheder og/eller forpligtelser i henhold til Rammeaftalen,
- at ophæve Rammeaftalen helt eller delvist,
- at ændre Rammeaftalen, samt
- at være part i tvister, som udspringer af Rammeaftalen, i forbindelse med forhandling, mægling og/eller domstolsbehandling i henhold til Rammeaftalens bestemmelser herom.

Ved Rammeaftalen forstås nærværende dokument og de tilhørende kontraktbilag i henhold til bilagsoversigten. Henvisning til Rammeaftalen omfatter dermed også Rammeaftalens bilag.



1. RAMMEAFTALENS PARTER

1.1 Kunden

Ved Kunden forstås

Justitsministeriet med underliggende institutioner samt Udlændinge- og Integrationsministeriet med underliggende institutioner.

Rammeaftaleansvarlig:

Rigspolitiet

CVR-nummer: 17143611

Kontaktperson:

Tlf.:

E-mail:

1.2 Leverandøren

Ved Leverandøren forstås

EasyTranslate A/S

Sundkaj 9, 2150 Nordhavn, Danmark

CVR-nummer: 33240562

Kontaktperson: Administrerende direktør, Frederik R. Pedersen

Tlf.: (+45) 31 67 67 22

E-mail: frp@easytranslate.com



1.3 Kontaktpersoner

Kontaktpersonerne, jf. pkt. 1.1 og pkt. 1.2, kan, i sædvanligt omfang bindende disponere på vegne af de deltagende Parter.

Parterne kan på ethvert tidspunkt i Rammeaftalens løbetid hver især udpege en ny kontaktperson ved skriftligt at meddele dette over for den anden Part.

2. RAMMEAFTALENS OMFANG

2.1. Omfang

Rammeaftalen vedrører levering af fremmedsprogstolkning til Justitsministeriets og Udlændinge- og Integrationsministeriets institutioner, som henholdsvis video-, telefon og fremmødetolkning, samt skriftlig oversættelse, jf. Bilag 2.

Rammeaftalen indebærer ikke en konkret, endelig forpligtelse for Kunden til at aftage bestemte mængder på bestemte tidspunkter, men giver Kunden ret til, fra gang til gang, efterhånden som et konkret behov opstår at foretage bestilling af ydelser på de vilkår, som fremgår af Rammeaftalen. Dette betyder, at Kunden på ingen måde garanterer at aftage et bestemt eller noget volumen, uanset Kunden måtte have indikeret eventuelle forventninger herom.

Rammeaftalen er ikke-eksklusiv, og Kunden er således berettiget til at aftage de af Rammeaftalen dækkede ydelser fra andre leverandører, herunder at bringe sådanne ydelser i særskilt udbud.

Rammeaftalen omfatter fremmedsprogstolkning på alle sprog.

2.2. 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 Rammeaftalens karakter, herunder de med Rammeaftalen forbundne risici.

Hvis Kunden ønsker ændringer i Leverandørens ydelser, skal dette skriftligt meddeles Leverandøren med 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 efter samme kalkulationsgrundlag, som Rammeaftalens ydelser i øvrigt er kalkuleret på, dog aldrig over markedsprisen for de pågældende ydelser. Leverandøren skal på forlangende dokumentere grundlaget for prissætningen. Hvor Rammeaftalen indeholder enhedspriser, herunder timepriser, jf. Bilag 3, 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. Leverandøren er i så fald herefter forpligtet til at iværksætte de pågældende ændringer.

3. RAMMEAFTALENS VARIGHED

3.1. Rammeaftalens ikrafttræden

Rammeaftalen træder i kraft den 01.09.2018 og udløber den 31.08.2020, medmindre Kunden vælger at gøre brug af option på forlængelse af kontraktperioden, jf. pkt. 3.2 eller forinden opsiger Rammeaftalen efter pkt. 3.3.

Kontraktperioden er opdelt i en implementeringsperiode, der løber fra 01.09.2018 til 01.03.2019, jf. pkt. 6 og en driftsperiode der løber fra 01.03.2019 og indtil Rammeaftalens ophør.

Bestillinger, der er afgivet inden Rammeaftalens ophør, skal opfyldes af Leverandøren under overholdelse af Rammeaftalens bestemmelser, herunder skal Leverandøren bl.a. opfylde sine forpligtelser i relation til Rammeaftalen.

3.2. Forlængelse af kontraktperioden

Med et skriftligt varsel på mindst tre (3) måneder før udløb af den ordinære kontraktperiode kan Kunden forlænge kontraktperioden med tolv (12) måneder.

I forlængelsesperioden er Kunden berettiget til med et skriftligt varsel på mindst tre (3) måneder før udløb af den forlængede kontraktperiode at forlænge varigheden af Rammeaftalen med yderligere tolv (12) måneder.



Eventuel forlængelse sker på uændrede vilkår.

3.3. Opsigelse

3.3.1. Kundens opsigelse

3.3.1.1. *Ordinær opsigelse*

Kunden kan på ethvert tidspunkt opsig Rammeaftalen med 6 måneders skriftligt varsel.

3.3.1.2. *Ekstraordinær opsigelse*

Kunden er derudover berettiget til at opsig Rammeaftalen med et passende varsel i følgende tilfælde:

- Såfremt Rammeaftalen har været genstand for en ændring af grundlæggende elementer, som ville have krævet en ny udbudsprocedure, jf. udbudslovens § 185, stk. 1 nr. 1.
- Såfremt Leverandøren var omfattet af en af udelukkelsesgrundene i udbudslovens §§ 135-137 på tidspunktet for tildelingen af Rammeaftalen, hvorefter Leverandøren skulle have været udelukket fra udbudsproceduren, jf. udbudslovens § 185, stk. 1 nr. 2.
- Såfremt Rammeaftalen ikke skulle have været tildelt Leverandøren på grund af en alvorlig overtrædelse af forpligtelserne i henhold til traktaterne og direktivet, der er fastslået af EU-Domstolen i forbindelse med en procedure efter artikel 258 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, jf. udbudslovens § 185, stk. 1 nr. 3.

3.3.1.3. *Opsigelse ved annullation og uden virkning*

Kunden er berettiget til at opsig Rammeaftalen og konkrete bestillinger foretaget med udgangspunkt i Rammeaftalen, såfremt Klagenævnet for Udbud eller domstolene annullerer Kundens beslutning om at tildele Rammeaftalen til Leverandøren eller erklærer Rammeaftalen for uden virkning. Opsigelse kan ske med et varsel, som modsvarer Klagenævnet for Udbuds eller domstolenes bestemmelse om ophør, eller hvis sådan bestemmelse ikke er truffet, med 3 måneders varsel.

Såfremt der i det påbud, som udstedes af Klagenævnet for Udbud eller domstolene, er indeholdt yderligere betingelser eller krav, er Kunden berettiget til at videreføre disse betingelser eller krav i opsigelsen over for Leverandøren under forudsætning af, at dette er sagligt begrundet, og Leverandøren skal i så fald efterleve disse.



I tilfælde af Kundens opsigelse som omhandlet i dette punkt skal Leverandørens eventuelle krav om erstatning eller anden form for godtgørelse som udgangspunkt afgøres efter dansk rets almindelige regler. Dog har Parterne aftalt, at indirekte tab ikke erstattes.

Såfremt Leverandøren på tidspunktet for Rammeaftalens underskrift havde eller burde have haft kendskab til de faktiske og/eller retlige omstændigheder, som bevirker, at Kundens beslutning om at tildele Rammeaftalen til Leverandøren annulleres, eller at Rammeaftalen erklæres for uden virkning, kan Leverandøren ikke over for Kunden rejse krav om erstatning eller krav om anden form for godtgørelse som følge af, at Rammeaftalen opsiges af Kunden, eller for omkostninger ved at efterkomme yderligere betingelser eller krav i påbuddet, som Kunden har videreført i opsigelsen.

Parterne er enige om, at nærværende bestemmelse udgør en selvstændig aftale mellem Kunden og Leverandøren, som er gældende, uanset at Klagenævnet for Udbud eller domstolene annullerer Kundens beslutning om at tildele Rammeaftalen til Leverandøren eller erklærer Rammeaftalen for uden virkning.

3.3.2. Leverandørens opsigelse

Rammeaftalen er uopsigelig for Leverandøren.

4. SAMARBEJDE OG KOMMUNIKATION

4.1. Generelt

Leverandøren skal i kontraktperioden, samt i situationer der er omfattet af Bilag 11, 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 Rammeaftalen.

4.2. Forum for drøftelser

Med henblik på at have et formelt forum for drøftelser, opfølgning på leverancer, rapportering og indledende konflikthåndtering opretter Parterne en samarbejdsorganisation i overensstemmelse med vilkårene i Bilag 8.

Det er hensigten, at uenigheder der opstår under Rammeaftalen, håndteres i samarbejdsorganisationen. Samarbejdsorganisationen har således til formål blandt andet at forebygge uenigheder om kvaliteten af leverede ydelser.



4.3. Kommunikation

Al mundtlig og skriftlig kommunikation mellem Kunden og Leverandøren vedrørende Rammeaftalen skal foregå på dansk.

Leverandørens medarbejdere, der i forbindelse med Rammeaftalens 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. Der henvises i øvrigt til Bilag 2.

5. KVALITET

5.1. Generelt

Indkøb på baggrund af Rammeaftalen 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 Kundens indkøb skal afspejle bevidsthed om kvalitet og leverancesikkerhed samt en konstruktiv prioritering af og respekt for de økonomiske midler.

Ydelserne skal til enhver tid opfylde Rammeaftalens krav, herunder Kundens kravspecifikation, jf. Bilag 2 og Leverandørens løsningsbeskrivelse, jf. Bilag 6. Dette gælder uanset, hvad der måtte fremgå af nærværende pkt. 5.

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 Rammeaftalen efterleve den til enhver tid gældende lovgivning, herunder – men ikke udelukkende – med hensyn til miljø og arbejdsmiljø, og alle myndighedskrav.

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 Rammeaftalen. 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 fra Kunden om at fremlægge dokumentationen. Såfremt Leverandøren ikke præsterer dokumentationen indenfor fristen, ifalder Leve-



randøren en bod på 5.000 danske kroner for hver dag dokumentationen er forsinket, dog maksimalt 50.000 danske kroner pr. år.

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at medarbejdere, herunder evt. underleverandører 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 – egne eller hos eventuel underleverandør – uden gyldig opholds- eller arbejdstilladelse, hvor en sådan er påkrævet, ifalder Leverandøren en bod på 10.000 danske kroner pr. konstateret tilfælde.

5.2. Kvalitetssikring

Leverandøren skal til enhver tid og på Kundens anmodning kunne dokumentere, at Leverandøren opfylder Kundens krav til ydelserne efter Rammeaftalen, herunder Bilag 2 samt Leverandørens løsningsbeskrivelse, jf. Bilag 6.

5.3. Kundens kontrol (tilsyn)

Kunden er berettiget til at føre løbende kontrol af Leverandørens ydelser jf. Bilag 13 samt Rammeaftalens pkt. 12.

Kundens kontrol eller manglende kontrol lemper på intet punkt Leverandørens forpligtelser i henhold til Rammeaftalen.

Kunden kan foretage kontrol i form af uanmeldt besøg hos Leverandøren eller dennes underleverandører. Kunden kan derudover forlange, at der fremlægges den dokumentation, jf. Bilag 4, der er nødvendig for at bedømme, om Leverandørens ydelser er leveres i overensstemmelse med Rammeaftalen.

Leverandøren er forpligtet til at yde Kunden bistand i forbindelse med Kundens kontrol.

6. IMPLEMENTERINGSPERIODE

6.1. Implementeringsperiode

Implementeringsperioden er perioden fra 1. september 2018 til driftsstart den 1. marts 2019, jf. pkt. 3.1. Af Bilag 16 fremgår krav til aktiviteter, som Leverandøren skal sikre bliver gennemført i perioden. Leverandøren skal endvidere sikre implementering af Rammeaftalen i overensstemmelse med Bilag 6.



Allerede fra Rammeaftalens ikrafttrædelsesdato, jf. pkt. 3.1, forpligter Leverandøren sig til at afsætte de nødvendige ressourcer til at sikre, at bestilling af ydelser fra 1. marts 2019 kan ske i overensstemmelse med Rammeaftalens krav.

Leverandøren forpligter sig i den forbindelse til at indgå i et tæt forpligtende samarbejde med Kunden med henblik på at gennemføre den af Leverandøren i henhold til Bilag 16 udarbejdede forberedelsesplan og i øvrigt i overensstemmelse med det i Bilag 6 anførte.

Formålet med implementeringsperioden er at give Leverandøren tid til at få et nærmere kendskab til Kunden, indøve de nødvendige rutiner samt at mobilisere de ressourcer, der er nødvendige for fra den første dag af driftsperioden at kunne leve op til Rammeaftalens krav.

Derudover er formålet med implementeringsperioden, at give Kunden mulighed for at følge Leverandørens forberedelser, at få sikkerhed for, at Leverandøren vil kunne opfylde Rammeaftalen fra den første dag af driftsperioden og for om nødvendigt at kunne foretage korrigerende tiltag. Parterne kan i den forbindelse aftale udskydelse af en eller flere milepæle i forberedelsesplanen, dog således, at datoen for start af driftsperioden fastholdes. Uanset udskydelse af en eller flere milepæle, er Leverandøren således fortsat forpligtet til at kunne opfylde Rammeaftalen i sin helhed pr. 1. marts 2019.

Leverandøren er i implementeringsperioden forpligtet til at overholde de bestemmelser i Rammeaftalen, der fastlægger rammerne for samarbejdet, herunder ikke mindst pkt. 4 (vedr. samarbejde og kommunikation), pkt. 20 (vedr. sikkerhedsgodkendelse og tavshedspligt) og pkt. 21 (vedr. menneskerettigheder mv.), ligesom Kunden kan gøre brug af sine misligholdelsesbeføjelser og sin opsigelsesadgang i henhold til Rammeaftalen, såfremt Leverandøren ikke fuldt ud bestræber sig på at mobilisere de ressourcer, der er nødvendige for fra den første dag af driftsperioden at kunne leve op til Rammeaftalens krav. Der henvises i den forbindelse særligt til Rammeaftalens pkt. 15.6.

6.1.1. Tolke på Rigspolitiets tolkeoversigt

Kunden vil senest 2 måneder efter Rammeaftalens ikrafttræden, udlevere en oversigt over de tolke, som på dette tidspunkt er optaget på Rigspolitiets oversigt over tolke benyttet hidtil af Rigspolitiet, og som har givet samtykke til overdragelse af personoplysninger.

Leverandøren er berettiget til at kontakte de på oversigten anførte tolke med henblik på eventuel løsning af opgaver under Rammeaftalen. For så vidt angår tolke på listen, som



ikke ved Rammeaftalens ikrafttræden opfylder uddannelseskravene i Bilag 2, gælder den i Bilag 2 beskrevne overgangsordning.

Det er Parternes intention at samarbejde om at minimere generne for tolkene på Rigspolitiets tolkeoversigt, der har samtykket til at overgive deres personoplysninger til Leverandøren i forbindelse med implementeringsperioden.

Desuden skal Leverandøren minimere generne for de tolkebrugere hos Kunden, der vil opleve ændringer i dagligdagen som følge af, at Rigspolitiets tolkeoversigt nedlægges og udførelsen af ydelserne overgår til Leverandøren.

En smidig overgang kræver, at Parterne afsætter de nødvendige ressourcer til påbegyndelse af arbejdet. Det er Kundens forventning til Leverandøren, at denne selv er opmærksom på, hvor og hvordan der er behov for en indsats fra Leverandørens side, at denne gør opmærksom på, hvis der er forhold, som Kunden bør reagere på og også, at Leverandøren uden ophold iværksætter de rimelige foranstaltninger, som Kunden gør Leverandøren opmærksom på, bør iværksættes.

7. LEVERANDØRENS PERSONALE

7.1. Generelt

De medarbejdere og tilknyttede tolke, Leverandøren anvender til at opfylde Rammeaftalen, skal være fagligt velkvalificerede og skal i øvrigt opfylde de krav, der stilles i Bilag 2.

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 tolke.

7.2. Udskiftning af medarbejdere

Leverandøren er forpligtet til, i tilfælde af gentagne fejllleverancer og/eller manglende forståelse for Kundens behov, på Kundens opfordring at udskifte den person der er ansvarlig for planlægning, opfølgning og/eller udførelse de pågældende ydelser. Kunden skal dog først afgive én skriftlig advarsel, ligesom Leverandøren skal have haft rimelig tid til at efterkomme de af Kundens anførte kritikpunkter.

Kunden kan endvidere, under tilsvarende betingelser, kræve, at Leverandøren udskifter medarbejdere, herunder tillige eventuelle underleverandørers medarbejdere, der giver anledning til gentagen eller alvorlig berettiget kritik.



7.3. Arbejdsklausul

Leverandøren skal sikre, at ansatte hos Leverandøren og eventuelle underleverandører, som medvirker til at opfylde Rammeaftalen 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 nærværende 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, og leve op til målsætningerne heri i forbindelse med udførelsen af Rammeaftalen.

Leverandøren skal, ved dennes færden på institutionerne, 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 tolke, der løser opgaver i henhold til Rammeaftalen, ikke er uegnede til at udføre de pågældende opgaver på betryggende og ansvarlig vis.

8. PRISER OG PRISREGULERING

8.1. Priser

Leverandøren er berettiget til at afregne for ydelserne i overensstemmelse med de tilbudte priser i Bilag 3.

Priserne i Bilag 3 er angivet ekskl. moms i danske kroner, men inkl. evt. øvrige afgifter.



Priserne dækker alle de med levering af ydelserne forbundne omkostninger, herunder forsikring, service og support mv., medmindre andet er nævnt eksplicit i Rammeaftalen.

8.2. Afregning af tolkeydelsen

Der afregnes for alle ydelser, jf. Bilag 2, for første påbegyndte 1 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 time i henhold til timetaksten i tilbudslisten, jf. Bilag 3. Der afregnes fra det bestilte starttidspunkt. Ved tolkens forsinkelse afregnes der dog først fra det tidspunkt, hvor tolken påbegynder tolkeydelsen.

For heldagstolkninger afregnes til den i tilbudslisten, jf. Bilag 3, tilbudte faste takst herfor i forhold til den bestilte tolkekategori, jf. Bilag 2.

Tolkninger der foregår i tidsrummet fra kl. 19.00 til kl. 07.00 bliver honoreret med dobbelttakst i forhold til den kategori tolken tilhører, jf. Bilag 2.

8.3. Dokumentation for timetakster

De i Bilag 3 tilbudte timetakster består af en timepris pr. tolk, som udgør den faktiske timepris, som Leverandøren afregner overfor tolken i forbindelse med levering af ydelser under Rammeaftalen, med tillæg af det i Bilag 3 anførte management fee.

Kunden kan i hele Rammeaftalens varighed kræve dokumentation for de af Leverandøren opkrævede timetakster.

Leverandøren er forpligtet til at efterkomme Kundens krav om dokumentation for timetaksterne indenfor 7 hverdage efter Kundens skriftlige påkrav herom. Dokumentationen skal indeholde oplysning om, hvilken tolk der er anvendt til levering af ydelsen, og Leverandøren skal vedlægge kopi af faktura eller anden dokumentation for honorering af tolken.

Kunden er berettiget til at kontakte den enkelte tolk for at få bekræftet, at Leverandøren har oplyst korrekt timepris.

Såfremt dokumentationen viser, at Leverandøren har opkrævet Kunden en højere timepris end den faktiske timepris, som Leverandøren har afregnet overfor tolken eller et højere management fee end anført i Bilag 3, er Kunden berettiget til at afvise en konkret faktura. Såfremt Kunden allerede har betalt for ydelsen, er Leverandøren forpligtet til, uden Kunden skal anmode herom, at tilbagebetale det merbeløb, som Kunden har betalt Leveran-



døren, inklusiv renter i henhold til de til enhver tid gældende regler herom i renteloven, fra Kundens betalingsdag og indtil Leverandøren tilbagebetaler merbeløbet.

Kunden er i alle tilfælde berettiget til at foretage modregning i ethvert krav fra Leverandøren.

Såfremt Leverandøren i gentagne tilfælde opkræver højere timepris end den faktiske timepris afregnet overfor tolken eller et højere management fee, vil dette blive anset for en væsentlig misligholdelse af Rammeaftalen, jf. pkt. 15.5.

8.4. Vederlag for transporttid

For fremmødetolkning og videotolkning ydes der vederlag for den tid, der går til transport fra den adresse, som er registreret i bookingportalen for den enkelte tolk, til det sted, hvor tolkningen foregår, dog kun såfremt afstanden overstiger 12 km. hver vej. Såfremt der sker adresseændring for den enkelte tolk, skal dette uden ophold opdateres i bookingportalen.

Såfremt tolken for en konkret opgave har kortere transport til det sted, hvor tolkningen foregår, end fra den i bookingportalen registrerede adresse, herunder som følge af, at tolken har udført andre tolkeopgaver umiddelbart forud for den konkrete opgave, eller i anden sammenhæng befinder sig nærmere tolkestedet, beregnes transporttid konkret på baggrund heraf. Såfremt afstanden mellem det sted tolken befinder sig forud for opgaven og tolkestedet ikke overstiger 12 km. hver vej, er tolken ikke berettiget til vederlag for transporttid.

Leverandøren skal dokumentere, hvor lang tid tolken bruger på transport til tolkestedet. Transporttiden afregnes altid efter korteste rute efter Google Maps med bil som transportmiddel, uanset om den faktiske transporttid har oversteget transporttiden ifølge Google Maps og uanset den valgte transportform.

Afregningen af transporttid er 50 % af den tilbudte timepris, som tolken hører under i forhold til kategori (1-3), jf. Bilag 3, uanset hvilket tidspunkt på døgnet transporttiden finder sted. Såfremt transporten kræver udlæg for bro eller færge, vil udgiften kun blive refundert, hvis der foreligger dokumentation.

Leverandøren kan i forbindelse med heldagstolkning altid kun fakturere for maksimalt en times transporttid hver vej til tolkestedet, såfremt tolken har krav på honorering af transport. For tolkeopgaver på Bornholm er det dog maksimalt 3 timer hver vej i transport.



8.5. Honorering af befordringsgodtgørelse (kilometerpenge) – kun ved kørsel i egen bil/motorcykel eller cykel

Leverandøren er forpligtet til at betale befordringsgodtgørelse (kilometerpenge) til tolke, som benytter egen bil, motorcykel eller cykel under udførelse af opgaver under Rammeaftalen i henhold til de til enhver tid gældende regler fra SKAT om befordringsgodtgørelse.

Kunden refunderer dokumenterede udgifter afholdt af Leverandøren til betaling af befordringsgodtgørelse (kilometerpenge) til tolkene.

Leverandøren skal føre kontrol med antallet af kørte kilometer for at kunne betale kilometerpenge til tolken. Leverandøren skal til dette formål føre kontrol med:

- Rejsens/kørslens erhvervmæssige formål.
- Rejsens start- og sluttidspunkt, antallet af erhvervmæssige rejsedage/det faktiske antal erhvervmæssigt kørte km., angivelsen heraf samt dato for kørslen.
- Rejsens/kørslens mål og eventuelle delmål.
- Beregningen af befordringsgodtgørelsen - herunder de anvendte satser.

8.6. Ruteplanlægning og samordning af tolkeopgaver

Leverandøren skal altid sørge for at planlægge bemanningen af tolkeopgaverne, så der anvendes mindst mulig køretid til tolkeopgaverne samt kørsel mellem to tolkeopgaver. Leverandøren skal oplyse Kunden om muligheden for kortere rejsetid eller samordning af mulige tolkeopgaver på samme lokalitet.

8.7. Prisregulering

8.7.1. Årlig prisregulering

Prisregulering kan finde sted hvert år fra den 1. januar ud fra udviklingen i procentpoint i nettoprisindekset pr. 1. januar i reguleringsåret set i forhold til nettoprisindekset pr. 1. januar året forinden. Den første regulering kan foretages fra 1. januar 2020.

Prisreguleringen kan kun ske fremadrettet og efter Leverandørens anmodning. Leverandøren skal informere Kunden om eventuelle prisreguleringer 30 dage, før de nye priser træder i kraft. Kunden skal inden for rimelig tid informere Leverandøren om eventuelle indsigelser over for reguleringerne.

8.7.2. Gebyrer

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



8.7.3. Godtgørelse, gaver, rejser mv.

Kundens køb i henhold til Rammeaftalen 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. BESTILLING, LEVERING, FAKTURERING OG BETALING MV.

9.1. Generelt

Leverandøren skal stille en internetbaseret bookingportal til rådighed med de i Bilag 15 specificerede funktionaliteter, jf. Bilag 2.

Såfremt Kunden i kontraktperioden beslutter at anskaffe eget system til håndtering af bestillinger, at indgå i et tværministerielt system til håndtering af bestillinger, eller vælger at integrere håndtering af bestillinger i et andet system, skal Leverandøren tåle at overgå til at modtage og håndtere elektroniske bestillinger fra det valgte system uden yderligere kompensation eller godtgørelse.

9.2. Bestillinger

Kunden bestiller ydelser via bookingportalen, som Leverandøren stiller til rådighed, jf. Bilag 15 eller i tilfælde af driftsnedbrud på bookingportalen pr. e-mail. Telefoniske bestillinger kan finde sted i akuttifælde. Leverandøren skal være i stand til at håndtere bestillinger fra Kunden døgnet rundt alle ugens dage.

Leverandøren skal, uanset bestillingsmetode, registrere de i Bilag 2 anførte oplysninger ved bestillingen og skal oplyse rekvirenten om ordrenr. for den bestilte ydelse.

Bestillinger skal bekræftes ved fremsendelse af en skriftlig ordrebekræftelse inden for responstiderne fastlagt i Bilag 2. Af ordrebekræftelsen skal alle de ved bestillingen registrerede oplysninger fremgå som dokumentation for det aftalte, jf. ovenfor.

Såfremt Leverandøren ikke selv har en tolk tilknyttet, som kan varetage en given bestilling, er Leverandøren forpligtet til at finde en tolk, evt. hos et andet tolkebureau, som er i stand til at varetage opgaven. Det er Leverandørens ansvar at sikre, at den eksterne tolk overholder alle krav efter denne Rammeaftale, eller at der i fornøden omfang indhentes dispensation fra Kunden. En evt. merudgift i forbindelse med anskaffelse af tolk eksternt er Kunden uvedkommende.



Såfremt Leverandøren forhindres i at levere en bekræftet bestilling, eksempelvis grundet sygdom, skal Kunden uden ugrundet ophold modtage skriftlig besked herom, samt telefonisk besked, såfremt der er mindre end 48 timer til den aftalte leveringstid. Melder tolken eller Leverandøren afbud til en tolkning senere end 24 timer før den planlagte tolkning eller er tolken forsinket (eller dukker tolken ikke op), kan Kunden vælge at lade en anden Leverandør foretage tolkningen, jf. pkt. 15.5 samt gøre eventuelle øvrige relevante misligholdelsesbeføjelser gældende efter pkt. 15.

Såfremt tolken ved for eksempel en retssags start, en asylsamtale m.v. oplyser, at pågældende er inhabil i forhold til sagens parter, vidner eller andre implicerede i sagen, er Leverandøren forpligtet til straks at stille med en ny tolk. Såfremt Leverandøren kan stille med en ny tolk indenfor en time fra tidspunktet for underretning af Leverandøren, vil den nye tolk være berettiget til dobbelt takst for første påbegyndte time. Efter første time afregnes efter almindelig takst i forhold til kategori (1-3), jf. Bilag 3.

Kunden skal have meddelelse om en evt. ændring af tolk hurtigst muligt med angivelse af navn, telefonnummer, uddannelsesbaggrund (kategori). Ændringer af tolk skal kun kunne forekomme undtagelsesvis, herunder hvor årsagen er sygdom eller lignende fraværsårsag.

9.3. Leveringsbetingelser

9.3.1. Generelt

Levering sker i overensstemmelse med afgivet bestilling, jf. pkt. 9.2. Levering anses først at være sket, når den bestilte ydelse tilgår Kunden i overensstemmelse med Bilag 2.

9.3.2. Leveringssted

Det fremgår af bestillingen, 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 Rammeaftalen i øvrigt.

9.3.3. Leveringsfrist

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



Såfremt bestilling sker 6-24 timer før levering ønskes, kan Leverandøren, efter nærmere aftale med Kunden, levere den bestilte tolkning som en telefontolkning.

Såfremt bestilling sker senere end 6 timer før levering ønskes, kan Leverandøren kræve, at den bestilte tolkning sker som en telefontolkning.

9.3.4. Kundens afbestilling

Der udløses ikke betaling for tolkeopgaver, såfremt Kunden foretager aflysning af tolkeopgaven senest 24 timer før tolkningen skal finde sted.

Ved aflysninger senere end 24 timer før planlagt tolkning afregnes for en time.

9.3.5. Leveringsgrad

Målet for leveringsgraden er 100 %, hvilket betyder, at samtlige Kundens bestillinger skal leveres rettidigt.

Acceptniveauet for leveringsgraden er 98,0 %.

Leveringsgraden udregnes som:

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

I antallet af leverede tolkninger indgår kun tolkninger, hvor tolken var fremmødt til den aftalte tid.

I antallet af bestilte tolkninger indgår samtlige Kundens bestillinger, inkl. bestillinger som Leverandøren ikke har kunnet levere, eller hvor tolken er fremmødt for sent eller helt er udeblevet, jf. Bilag 2.

Leveringsgraden skal opgøres med ét decimal og fremsendes ved udgangen af hvert kvartal til Kunden i overensstemmelse med kravene hertil i Bilag 4.

Manglende overholdelse af leveringsgraden anses for en mangel og udløser bod på 2.500 kr. for hver 0,1 %-point leveringsgraden afviger fra acceptniveauet i det foregående kvartal, jf. endvidere 15.5.



9.3.6. Elektronisk dokumentation for gennemført tolkning

Der skal foreligge elektronisk dokumentation for hver gennemført tolkning, der som minimum indeholder følgende oplysninger:

- Journalnummer/ordrenummer
- Tidspunkt for tolkningen og varighed
- Opgørelse af eventuel transportudgift
- Udførelsessted
- Leveret ydelse (1-7)
- Tolk
- Sprog

Dokumentationen/kvitteringen skal underskrives elektronisk af Kunden umiddelbart efter afsluttet tolkning og fremsendes til Leverandøren og Kunden, hvorefter kvitteringen indgår som bilag til fakturaen, jf. pkt. 10 og Bilag 4.

Dokumentation for gennemført tolkning skal foreligge digitalt, for eksempel på en smartphone, tablet eller lignende mediemedie.

10. FAKTURERING

10.1. Fakturaens form og indhold

Faktura fremsendes elektronisk i OIOUBL-format til det EAN-/GLN-nummer, jf. Bilag 5, der er oplyst ved bestillingen, og i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning, samt kravene til fakturering i Bilag 4.

Fakturaen skal være i overensstemmelse med den for en opgave leverede dokumentation for gennemført tolkning, jf. pkt. 9.3.6.

Fremsendes en faktura, der ikke overholder kravene i nærværende pkt. 10 eller Bilag 4, kan Kunden udskyde betalingen af den pågældende faktura under forudsætning af, at Kunden har oplyst korrekt EAN-/GLN-nummer ved afgivelse af bestilling. Kunden underretter i så fald Leverandøren om, at fakturaen ikke kan betales. Betaling gennemføres, i henhold til pkt. 10.4, efter modtagelse af kreditnota og faktura, der opfylder kravene.



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

10.2. 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.

10.3. Kreditnotaer

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

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

10.4. 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. 9.3.3

11. STATISTIK

Leverandøren skal af egen drift fremsende opgørelser samt detaljerede statistikker over Kundens forbrug til Kundens kontraktansvarlige, jf. pkt. 1.1, i henhold til de i Bilag 4 anførte krav til løbende statistik.

Leverandøren skal endvidere på Kundens opfordring fremsende øvrige statistikker i henhold til krav i Bilag 4.

Såfremt opgørelser eller statistikker ikke leveres indenfor de i Bilag 4 anførte frister eller ikke opfylder kravene i Bilag 4, er Kunden berettiget til at pålægge Leverandøren en bød på 1.000 kr., pr. påbegyndt måned fra fristen for fremsendelse af de pågældende opgørelser eller statistikker efter Bilag 4 og til disse modtages af Kunden.



12. OPFØLGNING PÅ LEVERANDØRENS YDELSER

12.1. Opfølgning på Leverandørens ydelser

Den løbende opfølgning på Leverandørens overholdelse af kravene til ydelserne i Bilag 2 består af følgende elementer:

- Kvantitativ opfølgning (kvartalsvis)
- Kvalitativ opfølgningskontrol (kvartalsvis)

I tilfælde af uenighed mellem Parterne om forhold af betydning for ydelsernes kvalitet, skal Parterne søge forholdet afklaret via eskalationsproceduren fastlagt i Bilag 8.

12.1.1. Kvantitativ opfølgning

Klager fremsendes direkte til Leverandøren fra Kunden med henblik på Leverandørens besvarelse.

Efter modtagelse af en klage har Leverandøren 10 hverdage 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 per mail til Kundens rammeaftalesansvarlige, jf. pkt. 1.1.

Leverandøren skal løbende registrere antal klager (dvs. ydelser der ikke er leveret til aftalt tid og i krævet kvalitet) via bookingportalen.

Leverandøren fremsender endvidere kvartalsvist en oversigt over modtagne klager til Kunden indeholdende de i Bilag 4 anførte informationer.

Klager der skal medregnes, vil i opgørelsen indgå i det kvartal, hvor de er registeret, hvilket kan afvige fra det kvartal, hvor den mangelfulde ydelse er leveret. Eksempelvis vil en klage, afgivet i april vedrørende en mangelfuld ydelse leveret i marts, skulle medregnes i opgørelsen for 2. kvartal. Kunden skal altid indgive klager inden rimelig tid efter, at Kunden har konstateret det forhold, som begrundet klagen.

Rapporten fra Leverandøren skal vise, hvem der har bestilt ydelsen, hvem der har indmeldt klagen, tidspunkt og dato for indmelding af klagen, samt hvori klagen består, herunder hvornår eventuel tidsfrist for levering af ydelsen er overskredet.



Flere klager vedrørende samme forhold tæller kun som én fejl.

Hvis Leverandøren kan dokumentere, at en klage er uberettiget, skal dette umiddelbart fremlægges for Kunden og fratrækkes i den endelige rapportering, såfremt Kunden accepterer, at klagen var uberettiget.

Leverandøren skal bruge den elektroniske bookingportal til at logge alle bestillinger. Fejl registreret af Leverandøren i bookingportalen vil dog ikke tælle med i den kvantitative opfølgning efter nærværende pkt. 12.1.1. En fejl registreret af Leverandøren betyder dog ikke, at Kunden er afskåret fra at indgive klage over samme fejl, såfremt Kunden selv har konstateret det forhold (fejlen), som begrundet klagen.

Såfremt der indgives berettigede klager over brud på sikkerhedsbestemmelserne i Bilag 9 eller brud på tavshedspligten efter Bilag 2 samt Rammeaftalens pkt. 20, udløses i alle tilfælde bod. Bodens størrelse er 3.000 kr. pr. klage. Endvidere skal Leverandøren iagttage de øvrige forpligtelser i forhold til den pågældende tolk som følger af Bilag 4 i tilfælde af brud på sikkerhedsbestemmelsen eller tavshedspligten, jf. endvidere Rammeaftalens pkt. 20.

12.1.2. Kvalitativ opfølgning

Den kvalitative opfølgning har form af en dialogbaseret metode til at diskutere opfølgning og tilsyn med de leverede ydelser. Den kvalitative opfølgning tager udgangspunkt i resultatet af Kundens tilsynsbesøg hos Leverandøren, jf. Bilag 13.

Tilsyn udføres ca. én gang i kvartalet ved et uanmeldt besøg hos Leverandøren, jf. Bilag 13. Resultatet af det gennemførte tilsyn diskuteres på et efterfølgende møde mellem Kunden og Leverandøren.

Såfremt Kundens tilsynsbesøg giver anledning til et skærpet tilsyn, jf. Bilag 13, pålægges Leverandøren en bod på 5.000 kr. pr. måned, så længe Leverandøren fortsat er underlagt skærpet tilsyn.

13. OVERDRAGELSE AF RETTIGHEDER OG PLIGTER

13.1. Leverandørens overdragelse af rettigheder og pligter

Leverandøren kan ikke uden Kundens forudgående skriftlige samtykke overdrage Rammeaftalen til en ny leverandør.



13.2. Kundens overdragelse af rettigheder og pligter

Kunden har under overholdelse af udbudsreglerne ret til helt eller delvist at overdrage sine rettigheder og pligter ifølge Rammeaftalen 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.

14. 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 Rammeaftalen i et omfang, som er væsentligt og/eller byrdefuldt for Kunden, er Kunden efter forudgående skriftligt varsel berettiget til at hæve Rammeaftalen med omgående virkning, og Leverandøren vil herefter blive erstatningsansvarlig for det tab, Kunden lider som følge af denne ophævelse.

15. LEVERANDØRENS MISLIGHOLDELSE

15.1. Generelt

Dansk rets almindelige regler i forbindelse med Leverandørers misligholdelse gælder, medmindre andet følger af Rammeaftalen.

Kundens misligholdelsesbeføjelser i tilfælde af Leverandørens misligholdelse fremgår af pkt. 15.2 - 15.5. Leverandørens misligholdelsesbeføjelser fremgår af pkt. 16.

15.2. Reklamationer ved misligholdelse

En Part, som må indse, at der er risiko for misligholdelse, har pligt til uden ugrundet ophold at give den anden Part begrundet meddelelse herom.



Vil en Part påberåbe sig en misligholdelse, skal denne give den anden Part meddelelse herom, uden ugrundet ophold efter at misligholdelsen er eller burde være opdaget.

En Part fortaber dog uanset ovenstående ikke sin ret til at påberåbe sig misligholdelse, når den anden Part har handlet svigagtigt, eller når denne Part har gjort sig skyldig i grove fejl og forsømmelser, og dette medfører betydelig skade for den ikke misligholdende Part.

15.3. Forsinkelse

15.3.1. Generelt

Såfremt Leverandøren ikke leverer en eller flere ydelser indenfor det i bestillingen anførte tidspunkt, foreligger der forsinkelse, medmindre forsinkelsen skyldes Kundens forhold.

Der foreligger forsinkelse, uanset om det er hele ydelsen, 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. 15.3.

Når forsinkelse indtræder, eller forsinkelse må påregnes, påhviler det Leverandøren straks at foretage effektive skridt til at overvinde forsinkelsen eller – hvis dette ikke er muligt – at begrænse denne. Hvis Leverandøren må forudse en forsinkelse, skal Leverandøren endvidere uden udgrundet ophold give meddelelse til Kunden med angivelse af såvel årsag til forsinkelsens opståen som forventet varighed/omfang af forsinkelsen. Nyt tidspunkt for levering kan på baggrund heraf aftales, forudsat at Kunden accepterer en sådan. Kunden kan alternativt vælge at ophæve bestillingen, såfremt betingelserne herfor er opfyldt, jf. pkt. 15.3.2 nedenfor.

15.3.2. Ophævelse af bestilling

Hvis Leverandøren ikke leverer til aftalt tid, er Kunden berettiget til at hæve den pågældende bestilling, såfremt den aftalte tid er overskredet med mere end 15 minutter.

Aflyses en bekræftet tolkning af Leverandøren senere end 24 timer før den aftalte leveringstid, er Kunden endvidere berettiget til at hæve bestillingen.



Hæves bestillingen, er Kunden berettiget til at foretage dækningskøb for Leverandørens regning, jf. pkt. 15.5.

15.3.3. Bod ved forsinkelse

Såfremt tolken er mere end 15 minutter forsinket og Kunden hæver bestillingen, eller hvis tolken udebliver uden afbud, er Kunden i hvert enkelt tilfælde berettiget til at pålægge Leverandøren en bod på 500 kr.

15.4. Mangler

15.4.1. Generelt

Der foreligger en mangel ved ydelsen, hvis ydelsen ikke opfylder de i Rammeaftalen anførte krav, eller såfremt den leverede ydelse ikke svarer til, hvad Kunden med føje 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 nærværende pkt. 15.4.

15.4.2. Ophævelse af bestilling

Kunden kan helt eller delvist hæve bestillingen, såfremt der konstateres en eller flere væsentlige mangler ved ydelsen. I bedømmelsen af væsentlighed indgår ydelsens beskaffenhed, manglens karakter, risikoen for gentagelse, manglens betydning for Kunden samt omstændighederne i øvrigt.

Hæves en bestilling helt eller delvist, er Kunden berettiget til at foretage dækningskøb for Leverandørens regning, jf. pkt. 15.5.

15.4.3. Bod ved mangler

Kunden kan kræve bod ved mangler i det omfang, dette følger af Rammeaftalen.

15.5. Dækningskøb

Kunden er berettiget til at foretage dækningskøb i det i Rammeaftalen nærmere fastlagte omfang.

Såfremt Kunden er nødsaget til at foretage dækningskøb, er Kunden berettiget til at kræve, at Leverandøren betaler Kundens eventuelle meromkostninger ved dækningskøbet opgjort som forskelle mellem den fakturerede pris for de ved dækningskøbet anskaffede



ydelse og den pris, som Leverandøren ved korrekt levering kunne have faktureret for de af ophævelsen omfattede ydelser.

15.6. Ophævelse af Rammeaftalen

Rammeaftalen 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 Rammeaftalen med virkning for fremtiden:

- Såfremt omstændighederne under implementeringsfasen viser, at Leverandøren ikke evner at gennemføre implementeringen i henhold til den udarbejdede forberedelsesplan, jf. Bilag 16, herunder såfremt Leverandøren ikke overholder de aftalte milepæle og tidsfrister, eller ikke på tilfredsstillende vis udfører de krævede forberedelsestiltag.
- Leverandørens alvorlige eller gentagne manglende opfyldelse af sine forpligtelser efter Rammeaftalens pkt. 7.5.
- Leverandørens eller dennes ansattes alvorlige eller gentagne brud på sikkerhedsbestemmelserne og bestemmelserne om tavshedspligt i Rammeaftalen. Det samme gør sig gældende for underleverandører eller disses ansatte.
- Leverandørens ellers dennes ansattes fortabelse af sikkerhedsgodkendelse, eller anvendelse af underleverandører uden sikkerhedsgodkendelse.
- Leverandørens overtrædelse af de til enhver tid gældende regler om hvidvaskning
- Ved flere på hinanden følgende perioder med manglende overholdelse af det i pkt. 9.3.5 fastsatte acceptniveau for leveringsgraden, som Kunden har reklameret over, kan Kunden give Leverandøren meddelelse om, at såfremt leveringsgraden ikke hæves til det acceptable niveau, vil Rammeaftalen blive ophævet helt eller delvist.
- Hvis antallet af klager over kvaliteten i leverede tolkeydelser (utilstrækkelig tolkning/uprofessionelle tolke) pr. måned i en periode på 3 sammenhængende kvartaler overstiger 150.



- Hvis Leverandøren i gentagne tilfælde opkræver højere timepriser for ydelser end de faktiske timepriser afregnet overfor tolken og/eller opkræver højere administrations fee end angivet i Bilag 3, jf. pkt. 8.3.
- 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 Rammeaftalen. Ophævelse af Rammeaftalen kan dog alene ske i det omfang dette 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 Rammeaftalen.
- Gentagen manglende overholdelse af pkt. 4 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 Rammeaftalen 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 Rammeaftalens opfyldelse i alvorlig fare.



Ophævelse skal ske ved skriftlig meddelelse til Leverandøren.

16. BOD

16.1. Bodsbelagte forpligtelser

Leverandøren ifalder bod efter følgende bestemmelser i nærværende Rammeaftale:

- Pkt. 5.1 – Dokumentation for indberetning og afregning af skatter samt manglende gyldig opholds- og arbejdstilladelse.
- Pkt. 9.3.5 – Leveringsgrad.
- Pkt. 11 – Statistik.
- Pkt. 12.1.1 – Klager over brud på sikkerhedsbestemmelser og brud på tavshedspligt.
- Pkt. 12.1.2 – Skærpet tilsyn.
- Pkt. 15.3.3 – Forsinkelse.
- Pkt.15.4.3– Mangler.

16.2. Opgørelse af bod

Leverandøren er forpligtet til af egen drift løbende at opgøre bod, som Leverandøren ifalder under Rammeaftalen samt at foretage kvartalsvis afrapportering heraf overfor Kunden, jf. Bilag 4. Leverandøren er endvidere forpligtet til at foretage afregning af bod pålagt i det foregående kvartal overfor Kunden, senest 30 dage efter udløb af det pågældende kvartal.

Afregning af Leverandørens eventuelle bod til Kunden efter nærværende Rammeaftale, skal ske til Rigspolitiet som Rammeaftaleansvarlig.

17. KUNDENS MISLIGHOLDELSE

Hvis Kunden på aftalt leveringstidspunkt, af årsager som Leverandøren ikke bærer risikoen for, ikke kan modtage ydelserne helt eller delvist, skal Kunden betale Leverandøren fuldt honorar for de bestilte ydelser efter Bilag 3, medmindre Kunden har afbestilt ydelserne indenfor de i pkt. 9.3.4 anførte frister.

Det påhviler Kunden skriftligt at meddele Leverandøren forsinkelsen, så snart det anses for udelukket, at Kunden kan modtage leverancen til aftalt tid.



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

18. ERSTATNING OG FORSIKRING

18.1. Erstatning

Parterne er erstatningspligtige efter dansk rets almindelige regler med de begrænsninger, der følger af nærværende pkt. 18. 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.

Ovenstående begrænsninger gælder dog kun, såfremt tabet ikke kan henføres til grov uagtsomhed eller forsætlige forhold hos den skadevoldende Part.

Leverandøren er endvidere pligtig til, uden begrænsning, at holde Kunden skadesløs for ethvert krav, herunder sagsomkostninger, som måtte blive rejst mod Kunden af tredje- mand, og som er forårsaget af fejl og mangler ved Leverandørens ydelser eller Leverandørens skadevoldende adfærd. Kunden kan ikke uden inddragelse af Leverandøren indgå forlig med tredjemand om sådanne krav.

Rejstes krav imod Kunden begrundet i forhold omkring Leverandørens ydelser, er Leverandøren pligtig til samtidig at lade sig sagsøge ved den domstol, som behandler kravet rejst mod Kunden.

18.2. 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.

I hele Rammeaftalens løbetid er Leverandøren forpligtet til at være dækket af sædvanlige forsikringer, herunder lovpligtig arbejdsskadesforsikring og erhvervsforsikring.

Der stilles krav om, at ansvarsforsikringerne skal være tegnet med dækning på minimum 1 mio. kr. pr. skadesbegivenhed og minimum 10 mio. kr. pr. år. Kunden kan forlange dokumentation herfor.



Betjener Leverandøren sig af underleverandører, er Leverandøren forpligtet til at sikre at disse underleverandører ligeledes er sikrede på ansvarsforsikringen. Kunden kan ligeledes forlange dokumentation herfor.

19. FORCE MAJEURE

Leverandøren er ansvarlig for misligholdelse af Rammeaftalen, medmindre misligholdelsen skyldes forhold, Kunden bærer ansvaret eller risikoen for, eller skyldes force majeure.

Force majeure foreligger, når korrekt opfyldelse af Rammeaftalen 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 Rammeaftalen helt eller på væsentlige punkter har været umuliggjort på grund af force majeure i en sammenhængende periode på mere end 45 dage eller samlet 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 majeurebegivenhed, herunder såfremt Rammeaftalen ophæves på grund af force majeurebegivenheden.



20. SIKKERHEDSGODKENDELSE OG TAVSHEDSPLIGT.

20.1. Sikkerhedsgodkendelse

Leverandøren og dennes underleverandører skal i hele driftsperioden opretholde en sikkerhedsgodkendelse til Fortroligt.

Fortaber en tolk sin sikkerhedsgodkendelse, skal Leverandøren med øjeblikkelig virkning udskifte den pågældende.

Af Bilag 9 fremgår procedurer og krav for Leverandørens og dennes underleverandører samt tolkenes sikkerhedsgodkendelse.

Samtlige tilknyttede tolke skal sikkerhedsgodkendes i overensstemmelse den beskrevne procedure i Bilag 9.

Kunden er berettiget til at foretage kontrol i registre, herunder Kriminalregistret, i forbindelse med sikkerhedsgodkendelsen.

20.2. Tavshedspligt og Hemmeligholdelse

Bestemmelserne i dette punkt er gældende også efter Rammeaftalens ophør uanset årsagen til ophøret.

Leverandøren, dennes personale og eventuelle underleverandører samt deres personale, herunder tilknyttede tolke, skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende Kundens eller andres forhold, som de får kendskab til i forbindelse med opfyldelse af Rammeaftalen. Dette skal i øvrigt ske i overensstemmelse med Straffeloven og Forvaltningsloven. Tavshedspligten gælder også efter, at Rammeaftalen 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 Rammeaftalen eller offentliggøre noget om Rammeaftalens indhold.

Enhver af Parterne har ret til at videregive information vedrørende Rammeaftalen, og herunder offentliggøre Rammeaftalen helt eller delvist, i det omfang Parten er forpligtet



hertil i henhold til gældende lovgivning, herunder Forvaltningsloven, Offentlighedsloven og Udbudsloven mv.

Kunden har endvidere ret til at anvende statistik om leveringer og forbrug, i forbindelse med fremtidige udbud, herunder også udbud der gennemføres i samarbejde med andre offentlige myndigheder.

Særligt med hensyn til personoplysninger gælder herudover, at Leverandøren er forpligtet til at overholde den til enhver tid gældende persondatalovgivning, herunder for tiden navnlig lov nr. 410 af 27. april 2017 om retshåndhævende myndigheders behandling af personoplysninger og lov nr. 429 af 31. maj 2000 om behandling af personoplysninger med senere ændringer samt de i medfør af loven udstedte administrative forskrifter. Leverandøren skal senest samtidig med kontraktunderskrift, jf. pkt. 27, underskrive og overholde databehandleraftale i overensstemmelse med Bilag 14.

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

21. MENNESKERETTIGHEDER MV.

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

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

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.



22. UNDERLEVERANDØRER MV.

Ansvar for korrekt opfyldelse af Rammeaftalen påhviler Leverandøren, således at Leverandøren hæfter for ydelser fra underleverandører, herunder dennes medarbejdere og tilknyttede tolke, på ganske samme måde som for sine egne forhold.

Leverandøren skal oplyse navn og kontaktoplysninger på og juridisk repræsentant for de underleverandører, der benyttes i forbindelse med udførelsen af Rammeaftalen. Det gælder desuden underleverandører længere nede i underleverandørkæden. Oplysningerne skal, selvom Kunden ikke har anmodet derom, indleveres senest, når udførelsen af Rammeaftalen påbegyndes, hvis de kendes på dette tidspunkt. For tilknyttede tolke anses sådanne oplysninger for oplyst ved oprettelse af tolken i bookingportalen.

Leverandøren er forpligtet til at udskifte en underleverandør, hvis denne efter Kundens opfattelse, og efter forudgående skriftligt varsel, fortsat ikke lever op til Kundens berettigede forventninger efter Rammeaftalen og almindelig god skik i branchen, jf. endvidere pkt. 7.2.



23. ÆNDRINGER I RAMMEAFTALEN

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

24. EXITFORPLIGTELSE

Leverandøren er i forbindelse med Rammeaftalens ophør – uanset ophørsgrunden - forpligtet til at bistå Kunden med at forberede et genudbud samt sikre en smidig overlevering til eventuel ny ekstern leverandør eller intern opgavevaretagelse. De nærmere krav til Leverandørens bistand i forbindelse med ophør fremgår af nærværende bestemmelse og Bilag 11.

Leverandøren skal yde exit-assistance i en periode på op til tre måneder efter Rammeaftalens ophør. Exit-assistancen skal ydes i et sådant omfang, at den muliggør en smidig og uhindret overgang af ydelserne til Kunden selv eller en af Kunden valgt tredjemand.

Såfremt et genudbud mod forventning ikke skulle blive færdiggjort til tiden, forpligter Leverandøren sig til, med et varsel på tre måneder, at fortsætte leveringen af den aftalte ydelse på uændret vilkår i en periode på op til seks måneder efter Rammeaftalens ophør.

25. FORTOLKNING OG FORRANG

I tilfælde af modstrid mellem Rammeaftalen og bilagene har Rammeaftalen forrang. Bilagene kan dog udfylde, uddybe eller supplere Rammeaftalen. I tilfælde af modstrid mellem bilagene gælder dansk rets almindelige fortolkningsregler, dog således at de øvrige bilag har forrang frem for Leverandørens besvarelse i Bilag 6 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 Rammeaftaleteksten.

26. KONFLIKTER OG LOVVALG

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



Uoverensstemmelser i forbindelse med Rammeaftalen afklares i henhold til den i Bilag 8 beskrevne eskalationsprocedure.

27. UNDERSKRIFTER

For Kunden

1/11-18 *Thomas Ø. Møller*

Dato og underskrift

Thomas Østrup Møller
koncernstyringsdirektør

Titel og navn på underskriver

For Leverandøren

1/11-18 *Fredrik K. Pedersen*

Dato og underskrift

Direktør
Fredrik K. Pedersen.

Titel og navn på underskriver

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

