|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

**Bilag 1**.

**Ydelsesbeskrivelse: A. Interviewernes instruktion**

Danmarks Statistik ønsker at gennemføre årlige forbrugsundersøgelser af private husstandes privatøkonomiske forhold. Den udbudte tjenesteydelse omfatter gennemførelse af personlige besøgsinterviews fra flest mulige af de udtrukne private husstande, som er fordelt over hele Danmark (ekskl. ikke-landfaste øer, men dog inkl. Bornholm), og som ikke er forskerbeskyttede. Hver husstand interviewes en gang. Interviews udføres som CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing).

**A. Generel instruktion til Interviewernes instruktion**

1. Tjenesteyderen skal udpege en fast kontaktperson som Danmarks Statistik kan kontakte i kontraktperioden.

2. Tjenesteyderen er ansvarlig for den generelle instruktion af interviewerne.

3. Tjenesteyderen er ansvarlig for den generelle instruktion i pc‑anvendelse og dataoverførsel mv.

4. I kontraktperioden kan der blive tale om justering af instruktioner, fx som følge af lovændringer. Danmarks Statistik er ansvarlig for at skriftlig efterinstruktion sendes til de enkelte interviewere.

5. Opstår der tvivl hos de enkelte interviewere om undersøgelsens indhold, de enkelte spørgsmål mv., kan de rette henvendelse direkte til Danmarks Statistik i tidsrummet mellem kl. 10 og kl. 15, ligesom Danmarks Statistik af egen drift kan kontakte interviewerne direkte omkring uklarheder, misforståelser etc.

Introduktionskurser

6. Danmarks Statistik kan ved kontraktens påbegyndelse kræve, at der afholdes introduktionskurser for interviewerne, jf. bilag 8.

7. Danmarks Statistik forestår instruktionskurser i undersøgelsens formål, indhold og metode samt de specielle forhold vedrørende CAPI.

Opfølgningskurser

8. a. Danmarks Statistik gennemfører årligt i januar måned opfølgningskurser af ca. fire timers varighed, hvor interviewerne skal deltage, og hvor eventuelle ændringer i interview mv. gennemgås.

b. Tjenesteyderen arrangerer og betaler for at opfølgningskurserne bortset fra aflønning og transportudgifter til repræsentanter fra Danmarks Statistik.

c. Tjenesteyderen kan vælge, om det skal afholdes som et eller to opfølgningskurser (fx Jylland og Øerne), der indholdsmæssigt vil være ens.

9. Danmarks Statistik reviderer efter behov, typisk årligt, interviewprogrammet, i kontraktperioden. Nye versioner leveres i elektronisk form til tjenesteyderen, der sørger for installation på de bærbare pc'er.

Supplerende introduktionskurser

10. a. Tjenesteyderen er ansvarlig (også økonomisk) for gennemførelsen af supplerende introduktionskurser, hvis det bliver nødvendigt at udpege nye interviewere. Supplerende introduktionskurser skal sikre, at instruktionen af nye interviewere bliver lige så grundig som det oprindelige instruktionskursus. Supplerende introduktionskurser forventes at vare en arbejdsdag.

b. Danmarks Statistik vil på supplerende introduktionskurser vederlagsfrit stille personale til rådighed for gennemgang af undersøgelsens formål, de enkelte spørgsmål mv. Dog maksimalt fire gange årligt.

c. Såfremt der skal afholdes supplerende introduktionsmøder ud over de fire gange årligt, er Danmarks Statistik berettiget til at få sine udgifter dækket. Udgifterne omfatter både medarbejders tid samt refusion af alle dokumenterede udgifter til fx transport, ophold mv. Medarbejdernes tid bliver faktureret efter Danmarks Statistiks til enhver tid gældende timetakst.

**Bilag 1.**

**Ydelsesbeskrivelse: B. Interviewernes kontakt til husstandene**

I det følgende er det beskrevet, hvordan Danmarks Statistik ønsker, at kontakten til husstandene skal foregå.

Kontakten til husstandene kan kategoriseres i generelle bestemmelser, samt to procedurer som intervieweren anvender ved kontakt til husstanden. Én procedure når husstandens telefonnummer kendes af Danmarks Statistik. En anden procedure når husstandens telefonnummer ikke kendes af Danmarks Statistik. Et detaljeret procesdiagram over procedurerne findes i henholdsvis bilag 11a og 11b.

**B. Interviewernes kontakt til husstandene**

**I. Generelle bestemmelser ved interviewernes kontakt til husstandene**

1. Da Forbrugsundersøgelsen omfatter meget detaljerede oplysninger om de involverede husstandes økonomiske forhold mv., skal alle medarbejdere hos tjenesteyderen, være gjort bekendt med, at oplysningerne skal behandles fortroligt. Interviewerne skal således iagttage samme krav om fortrolighed, som gælder for ansatte i Danmarks Statistik. Tjenesteyderen skal orientere interviewerne om, at misbrug af oplysninger kan medføre straf efter straffeloven.

2. Danmarks Statistik forsyner gennem tjenesteyderen hver enkelt interviewer med adressekort og introduktionsbreve. Introduktionsmateriale til husstandene (introduktionsfoldere, gavekatalog samt kort til husstande, der ikke er hjemme) sendes direkte fra Danmarks Statistik til hver enkelt interviewer.

3. a. Danmarks Statistik udskriver adressekort, jf. bilag 10, med adresse, navne på de CPR-registrerede beboere samt op til fem telefonnumre (fastnet og/eller mobil-nummer) i det omfang, telefonnummeret kan findes maskinelt. Hvert adressekort er identificeret med et såkaldt IP‑nummer, hvoraf det fremgår, i hvilken uge adressen skal kontaktes.

b. På adressekortet findes endvidere en frafaldsrubrik med et antal afkrydsningsfelter for forskellige former for frafald.

c. Intervieweren skal registrere den faktisk brugte interviewtid på adressekortet i felterne ”Interviewtid minutter” samt anføre tidspunkter for kontakt vedrørende interviewet og notere regnskabsperiodens start.

4. Danmarks Statistik udskriver to typer af introduktionsbreve – alt efter om telefonnummeret er kendt eller ukendt af Danmarks Statistik – med navne på adressens beboere. Introduktionsbrevet beskriver kort formålet med undersøgelsen.

5. Danmarks Statistik sender kvartalsvis dette materiale til tjenesteyderen sammen med en liste over alle adresser, som skal kontaktes i det kommende kvartal.

6. Tjenesteyderen skal videreformidle adressekort samt introduktionsbreve til de enkelte interviewere.

7. Danmark Statistik leverer for-frankerede kuverter til tjenesteyderens interviewere til brug for udsendelse af introduktionsbreve, introduktionsfoldere samt gavekatalog som intervieweren sender til husstandene.

8. Intervieweren skal efter besøgsinterviewet indsende adressekort til tjenesteyderen. Adressekortene skal sendes til tjenesteyderen enkeltvist. Tjenesteyderen skal løbende og mindst to gange om ugen indsende modtagne adressekort til Danmarks Statistik.

9. Når der er konstateret frafald for en adresse, sender intervieweren straks adressekortet til tjenesteyderen.

10. Intervieweren skal sende papirregnskab direkte til Danmarks Statistik i for-frankerede kuverter. Papirregnskaberne skal sendes enkeltvist til Danmarks Statistik umiddelbart efter interviewets afslutning. Om overførsel af interviews henvises til kontraktens bilag 3.

11. Interviewerens eventuelle tidsforbrug til brug for lønberegning mv. er Danmarks Statistik uvedkommende.

12. Når Danmarks Statistik har modtaget alt materiale fra en deltagende husstand, sender Danmarks Statistik husstanden et takkebrev og den ønskede gave valgt ud fra en liste med ca. 11 forskellige gavemuligheder, fx en kaffemaskine, et ildfast fad eller lignende. Husstande, der har valgt elektronisk regnskab, modtager en flaske rødvin.

13. Danmarks Statistik forestår hver måned et lotteri med én præmie på 10.000 kr. (efter afgift), hvori alle deltagende husstande fra forrige måned deltager. Danmarks Statistik sender besked om udfaldet til den vindende husstand.

I det følgende vil de to procedurer, intervieweren skal anvende ved kontakt, blive beskrevet:

**II. Procedure når husstandens telefonnummer er kendt af Danmarks   
 Statistik, jf. diagrammet i bilag 11a,**

14. Danmark Statistik kender telefonnummeret på ca. 82 pct. af de husstande der, årligt udtrækkes til Forbrugsundersøgelsen (2012).

15. Intervieweren sender introduktionsbrev A til husstanden, jf. bilag 14a. Af brevet fremgår, hvilket telefonnummer intervieweren vil kontakte husstanden på. Endvidere anfører intervieweren sit navn, telefonnummer og e-mail, så husstanden har mulighed for at kontakte intervieweren, hvis ændringer ønskes.

16. a. I et begrænset antal tilfælde kan det forekomme, at Danmarks Statistik fra postvæsnet modtager introduktionsmaterialet retur, fordi adressaten har meldt flytning til postvæsenet. I disse tilfælde giver Danmarks Statistik intervieweren besked herom, hvorefter intervieweren fremsender et nyt introduktionsbrev, adresseret "til beboerne" på den udvalgte adresse.

b. Viser det sig ved interviewerens kontakt med husstanden, at den vil deltage, men ønsker at ændre interviewtidspunktet, skal ønsket imødekommes.

17. Omtrent en uge efter at introduktionsbrevet er sendt til husstanden, og hvis intervieweren ikke er blevet kontaktet af husstanden, skal intervieweren kontakte husstanden telefonisk. Opnås positiv kontakt omfatter samtalen følgende:

a. Intervieweren sikrer sig, at personen, der ringes til, også bor på den udtrukne adresse. Er det tilfældet, fortsættes samtalen med nedenstående punkter. Bor den kontaktede person ikke på adressen, afsluttes samtalen.

b. Motivering af husstanden til deltagelse, herunder omtale af gaver og lotteri, jf. punkt 12 og 13.

c. Opdatering af adressekortet med eventuelle personændringer i forhold til oplysningerne fra CPR: "Tilkomne" personers navne og fødselsdata anføres. "Afgåede" personer slettes. Intervieweren forhører sig, om der er flere husstande på adressen. For eventuelle ekstrahusstande følges proceduren, beskrevet nedenfor under punkt 20.

d. Orientering om, hvor hustanden skal indberette det elektroniske regnskab samt login-oplysninger (IP-nummer + password). Dernæst følger en instruktion i udfyldelse af det elektroniske regnskab. Regnskabet findes også i papirudgave, hvis det ønskes. Tjenesteyderen og intervieweren bør motivere husstandene til at anvende det elektroniske regnskab og blandt andet nævne, at husstanden får en gave, hvis det vælger at indberette regnskabet elektronisk.

e. Orientering om hvilke relevante dokumenter, fx opgørelser for vand, renovation og lignende, som husstanden bedes finde frem til brug under besøget. Desuden skal husstanden have tilbudt at få tilsendt huskesedler for, hvilke oplysninger husstanden bedes finde frem, inden besøgsinterviewet finder sted.

18. a. Hvis regnskabet i papirform anvendes, skal intervieweren påføre eget navn, IP‑nummeret og en aftalt periode af 14 dages varighed, hvor husstanden skal føre detaljeret regnskab over alle udgifter.

b. Samtidigt orienteres husstanden om, at intervieweren vil ringe halvvejs i regnskabsperioden for at afklare eventuelle spørgsmål samt sikre, at regnskabet er påbegyndt.

c. Hvis husstanden anvender et papirregnskab, skal der af intervieweren påføres husstandens ønske om gave, jf. punkt 12 og 13.

d. Hvis elektronisk indberetning er aftalt, har intervieweren mulighed for at undersøge, om regnskabet er udfyldt førend besøgsinterviewet finder sted. Hvis det ikke er tilfældet, bør intervieweren kontakte husstanden og eventuelt aftale nyt tidspunkt for besøgsinterviewet.

19. a. Træffer intervieweren ingen hjemme på det meddelte besøgstidspunkt, skal intervieweren aflevere et kort med interviewerens navn og telefonnummer på adressen, hvoraf det fremgår, at intervieweren forgæves har været der, og at husstanden vil blive kontaktet snarest eller selv kan kontakte intervieweren for at aftale et nyt besøgstidspunkt.

b. Inden for de næste ca. to til tre uger skal intervieweren herefter forsøge at opnå telefonisk kontakt for at aftale nyt besøg. Intervieweren skal forsøge at opnå telefonisk kontakt til husstanden mindst fem gange på forskellige tidspunkter af dagen. Opnås herefter ingen positiv kontakt, betragtes husstanden som frafald.

c. Denne foreskrevne kontaktform skal opfattes som et minimum.

20. Særlige forhold i forbindelse med "ekstrahusstande" på en af de udvalgte adresser:

a. Konstaterer intervieweren ved den telefoniske kontakt, at det drejer sig om en ”ekstrahusstand” på den udvalgte adresse, skal intervieweren, såfremt ”ekstrahusstanden” ønsker at deltage, anføre navn, alder og (hvor den pågældende ikke i forvejen er anført på det oprindelige adressekort) fødselsdata. Samtidigt orienteres ”ekstrahusstanden” om formålet med undersøgelsen, muligheden for at få tilsendt huskesedler, få instruktion i elektronisk regnskabsføring samt deltagelse i lotteri.

b. Der aftales tidspunkt for besøgsinterview gerne i forlængelse af besøget hos den ”oprindelige” husstand.

c. Hvis husstanden ikke ønsker at deltage, anføres blot frafaldsoplysninger på adressekortet.

**III. Procedure når husstandens telefonnummer ikke kendes af Danmarks   
 Statistik, jf. diagrammet i bilag 11b.**

21. Danmark Statistik kender ikke telefonnummeret på ca. 18 pct. af de husstande der årligt udtrækkes til Forbrugsundersøgelsen (2012).

22. Intervieweren sender introduktionsbrev B til husstanden, jf. bilag 14b. I brevet anfører intervieweren sit navn, telefonnummer og e-mail, samt tidspunkt for, hvornår intervieweren vil aflægge adressen besøg. Endelig fremgår det, at husstanden, hvis den ikke kan afsætte tid til interviewet på det anførte tidspunkt, kan kontakte intervieweren og indgå en aftale om et andet besøgstidspunkt.

23. a. Et antal husstande vil eventuelt selv ringe til intervieweren for at ændre besøgstidspunkt. Så vidt muligt skal intervieweren imødekomme husstandens ønsker − også selv om besøget måske bliver udskudt i længere tid.

b. Et mindre antal husstande vil eventuelt selv ringe til intervieweren for at meddele, at husstanden ikke ønsker at deltage i undersøgelsen. Intervieweren afmelder i så fald husstanden.

c. Andre husstande vil eventuelt kontakte Danmarks Statistik for at aftale et andet besøgstidspunkt. I disse tilfælde vil Danmarks Statistiks give intervieweren besked herom.

d. Et antal husstande vil eventuelt kontakte Danmarks Statistik for at meddele, at de ikke ønsker at deltage. Danmarks Statistik vil i sådanne tilfælde give intervieweren besked om, at kontakt/besøg skal undlades, da husstandens deltagelse opgives.

24. Besøger intervieweren adressen, uden at husstanden har bekræftet aftalen inden, og der opnås tilsagn om deltagelse i undersøgelsen, bør intervieweren forhøre sig, om der er flere husstande på adressen. For eventuelle ekstrahusstande er proceduren som beskrevet under punkt 10. Samtidig vejleder intervieweren husstanden i føring af regnskab.

25. Husstandene får udleveret et login til elektronisk regnskab, eller hvis husstanden anvender papirregnskab, en for-frankeret kuvert til tilbagesendelse af regnskab til Danmarks Statistik. Det er interviewerens ansvar at sørge for, at husstanden indberetter. Husstanden orienteres om, at intervieweren vil ringe halvvejs i regnskabsperioden for at afklare eventuelle spørgsmål og/eller sikre, at regnskabet er påbegyndt.

26. Besøger intervieweren adressen, uden at husstanden har bekræftet aftalen inden, og husstanden er hjemme, men ønsker ikke at deltage i undersøgelsen, eller hvis der ikke er tale om en husstand i undersøgelsens forstand, skal intervieweren udfylde adressekortets frafaldsrubrikker.

27. Særlige forhold i forbindelse med ekstrahusstande på en af de udvalgte adresser:

Hvis interviewren besøger en husstand, der ikke har ringet tilbage, og konstaterer, at det drejer sig om en ekstrahusstand, skal intervieweren, hvis interviewet ikke umiddelbart kan gennemføres, aflevere et introduktionsbrev med nyt besøgstidspunkt. Ekstrahusstandene indgår herefter på samme måde som de øvrige husstande.

**Bilag 1.**

**Ydelsesbeskrivelse: C. Specifikation af interviewtid**

**C. Specifikation af interviewtid**

1. Danmarks Statistiks planlægning af interviews bygger på en antagelse om, at den samlede interviewtid eller kontakttid − altså tid, hvor intervieweren er i direkte kontakt med husstanden − udgør i gennemsnit 85 minutter pr. godkendt interview. Tjenesteyderen bærer den fulde risiko for, at besøgsinterviewene tager mere eller mindre tid end angivet ovenfor.

2. I tilfælde af fx svagtseende eller personer, der er dårlige til at skrive dansk, men som vil deltage, skal intervieweren herudover ved besøget tilbyde sammen med husstanden at udfylde regnskab på grundlag af kasseboner mv. Dette er erfaringsmæssigt kun relevant for ganske få husstande.

3. Danmarks Statistik forbeholder sig ret til løbende at gennemføre kontrol af den faktiske interviewtid.

4. Et interview betragtes som gennemført, såfremt der foreligger såvel fuldt interview som adressekort og udfyldt regnskab.

5. Definitionen af et godkendt interview fremgår af kontrakten.

**Bilag 1.**

***Nyttige baggrundsoplysninger til tjenesteyderen:***

* *En pilotundersøgelse foretaget i første og andet kvartal 2013 viste, at et besøgsinterview i gennemsnit tog henholdsvis 84 og 86 minutter. Den faktiske registrerede interviewtid på i gennemsnit 85 minutter for første og anden kvartal af 2013, omfattede både den telefoniske kontakt og et besøgsinterview.*
* *Indtil 2013 tog det i gennemsnit 105 minutter at gennemføre et interview med to besøg. Besparelsen på 20 minutter er opnået ved dels et kortere besøgsinterviewprogram, dels at intervieweren har fået mulighed for at kontakte husstandene, inden vedkommende kommer på et besøgsinterview.*

**Ydelsesbeskrivelse: D. Specifikation af frafald**

**D. Specifikation af frafald**

1. Ansvaret for frafaldsprocenten påhviler alene tjenesteyderen.
2. Den samlede svarprocent − her forstået som antal fuldt deltagende husstande divideret med antal private husstande på adresserne − har i de senere år udgjort følgende:

Forbrugsundersøgelsen, Den samlede svarprocent, 2007-2012

|  |  |
| --- | --- |
|  | Pct. |
| 2007 | 54 |
| 2008 | 51 |
| 2009 | 52 |
| 2010 | 44 |
| 2011 | 41 |
| 2012 | 40 |

3. a. Endvidere kan det oplyses, at de fuldt deltagende husstande i alt har været kontaktet i gennemsnit 1,2 gange hver for at få gennemført besøgsinterviewet. De frafaldne adresser har været kontaktet i gennemsnit 2,2 gange hver, før frafald er konstateret.

b. Et lille antal adresser er ubeboede eller består af fælleshusholdninger og kan derfor ikke deltage i undersøgelsen. Omvendt findes der også på flere adresser to eller flere husstande, der kan deltage i undersøgelsen. Kendetegnende ved alle disse typer af adresser er, at de kun forekommer i et beskedent omfang.

c. Den nærmere regulering af interviewerens pligter i relation til registrering af frafald m.v. fremgår af bilag 1B.

4. Frafaldene kan på baggrund af tallene fra 2012 belyses således (afrundede tal):

**Forbrugsundersøgelsen, 2012**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | Pct. |
| **Antal private husstande i alt** | | **100** |
| **Deltagere i alt** | | **40** |
| **Frafald i alt** | | **60** |
| Nægtere |  | 44 |
| Ikke truffet | | 6 |
| Regnskab ikke ført | | 5 |
| Frafald pga. sygdom mv. | | 4 |
| Andre frafald | | 1 |

**Bilag 1.**

**Ydelsesbeskrivelse: E. Fastlæggelse af antallet af godkendte interviews**

**E. Fastlæggelse samt mulighed for ændring af antallet af godkendte interviews**

a. Ydelses omfang, dvs. antallet af godkendte interview, fastlægges en gang årligt af Danmarks Statistik. Den leverede ydelse pr. interviewår skal ske i henhold til et af følgende tre aktivitetsniveauer.

Ønskede antal godkendte interviews

|  |  |
| --- | --- |
| Aktivitet A | 865 |
| Aktivitet B | 1.100 |
| Aktivitet C | 2.000 |

b. Aktivitetsniveauet for kontraktens først år meddeleles tjenesteyderen i forbindelse med kontraktindgåelse.

c. Danmark Statistik skal i kontraktens øvrige år senest 1. oktober varsle tjenesteyderen om aktivitetsniveau det kommende år.

d. Tjenesteyderen skal fortsætte med det hidtidige niveau såfremt Danmark Statistik ikke varsler ændringer i antallet af godkendte interviews.

**Bilag 2.**

**PC-udstyr og interviewprogrammer**

1. a. Tjenesteyderen skal udstyre hver interviewer med en standard bærbar pc, der lever op til de tekniske krav, som det anvendte interviewprogram stiller. Anskaffelsen og vedligeholdelsen af CAPI‑udstyret (de bærbare pc'er) er Danmarks Statistik økonomisk uvedkommende.

b. Det anvendte program er Windows‑baseret. Der kan anvendes USB stik til at installere programmet. Programmet stiller ikke særlige krav til computerens ydeevne.

c. De dannede filer er små, således at der ikke stilles store krav til harddisk.

d. Tjenesteyderen skal sikre, at data er beskyttet med dækkende og til enhver tid opdaterede antivirusprogrammer.

e. Til demonstration er det nuværende interview vedlagt som zip-fil, jf. bilag 12a.

f. Ud over pc skal tjenesteyderen udstyre hver interviewer med en lommeregner eller lignende, idet interviewsituationen ofte indebærer diverse beregninger etc.

g. Som sikkerhed mod misbrug skal tjenesteyderen sikre hver enkelt pc med et særskilt password, som kun kendes af den pågældende interviewer og tjenesteyderen. Derudover sikres interviewprogrammet af Danmarks Statistik med en adgangskode, der kan være fælles for alle pc’ere.

h. Tjenesteyderen har fuld råderet over CAPI‑udstyret og kan således frit anvende det til andre opgaver. Af hensyn til datasikkerheden og for at minimere risikoen for, at data fra Forbrugsundersøgelsen går tabt, stiller Danmarks Stati­stik dog som krav, at den enkelte pc kun må benyttes til interviewning og lignende, således at de enkelte interviewe­re ikke kan anvende maskinen til private formål. Det er tjenesteyderens ansvar at sørge for, at interviewerne ikke anvender den benyttede pc til private formål.

2. a. For alle data indhentet hos husstandene gælder, at Danmarks Statistik er registeransvarlig i henhold til lovgivningen og har samtlige rettigheder til de indsamlede data.

b. De enkelte husstande vil hos de enkelte interviewere og hos tjenesteyderen i maskinlæsbar form kun være identificeret med et 7‑cifret nummer, kaldet IP-nummeret. Dette nummer vil være opbygget således:

1. ciffer angiver årstallet,

2.‑3. ciffer angiver ugenummer for første kontaktforsøg,

4.‑5. ciffer angiver nummer på det pågældende geografiske område af landet,

6. ciffer er et løbenummer,

7. ciffer angiver nummeret på husstanden på adressen, idet eventuelle ekstrahusstande, der konstateres ved besøget, tildeles cifre over 1.

c. De enkelte husstandsmedlemmer vil i maskinlæsbar form være identificeret med køn ("M" eller "K") og alder.

d. Navne, adresser mv. vil blive udskrevet af Danmarks Statistik på adressekort, introduktionsbreve og lister. Disse oplysninger må ikke lagres i maskinlæsbar form uden for Danmarks Statistik.

e. Datamateriale må kun opbevares hos interviewerne og tjenesteyderen så længe det er nødvendigt for at løse de konkrete arbejdsopgaver, og bestemmelserne i bilag 3 om dataoverførsel skal iagttages.

f. Tjenesteyderen skal føre tilsyn med, at interviewerne overholder sletningsbetingelserne, jf. bilag 3.

**Bilag 3.**

**Overførsel af data mellem interviewer, tjenesteyder og Danmarks Statistik**

1. a. Det påhviler tjenesteyderen at sikre dataoverførsel mellem interviewer, tjenesteyder og Danmarks Statistik i overensstemmelse med det i disse bilag anførte. De økonomiske for­hold i denne sammenhæng er Danmarks Statistik uvedkommen­de.

b. Tjenesteyderen afgør selv, hvordan dataoverførsel mellem tje­nesteyderen og den enkelte interviewer finder sted.

c. Dataoverførsel mellem tjenesteyderen og Danmarks Statistik skal ske elektronisk. Den foregår for øjeblikket via e-mail.

2. a. Intervieweren må på sin pc højst opbevare data fra en husstand i otte uger, medmindre Danmarks Statistik har givet særskilt tilladelse til overskridelse af fristen eller det på grund af husstandens ferie, sygdom eller lignende ikke er muligt at gennemføre interviewets afsluttende del inden otte ugers fristen. Danmarks Statistik skal under alle omstændigheder orienteres, inden fristen overskrides.

b. Når interviewet er gennemført sker overførslen til tjenesteyderen. Denne overførsel skal ske senest to dage efter interviewet er gennemført.

c. Tjenesteyderen skal foretage overførsel til Danmarks Statistik inden tre arbejdsdage efter at et tilendebragt interview er modtaget fra intervieweren.

d. I den periode, hvor et fuldt interview befinder sig hos tjenesteyderen, må tjenesteyderen af hensyn til egen lønberegning mv. kontrollere, at relevante felter er udfyldt mv., men ikke udskrive interviewoplysninger.

e. Når tjenesteyderen fra Danmarks Statistik har fået meddelelse om, at en dataoverførsel er gennemført, skal tjenesteyderen slette alle oplysninger om den pågældende husstand senest 10 arbejdsdage efter dataoverførslen. Samtidig skal tjenesteyderen give den pågældende interviewer besked om og sørge for, at alle indsamlede oplysninger om den pågældende husstand slettes. Tjenesteyderen er herefter ikke forpligtet til at reproducere slettede oplysninger.

f. Når en interviewer fra tjenesteyderen har fået meddelelse om, at en dataoverførsel er gennemført, skal han inden 10 arbejdsdage slette alle oplysninger om den pågældende husstand.

g. I den periode, hvor et interview opbevares hos tjenesteyderen, må tjenesteyderen ikke udskrive oplysninger fra de udførte interviews.

h. Tjenesteyderen bærer risikoen for, at data ikke går tabt eller beskadiges i forbindelse med overførslerne eller af andre grunde går tabt eller beskadiges, medens de befinder sig hos intervieweren eller hos tjenesteyderen.

**Bilag 4**.

**Beskrivelse af stikprøveudvælgelse**

1. Danmarks Statistik udvælger de adresser, hvis husstande skal indgå i undersøgelsen.

2. Udvælgelsen sker blandt adresser, der ifølge CPR (kvartalsvis opdatering) er beboede. De CPR-registrerede beboere på adressen udskrives på adressekort. Adresser, der ifølge Danmarks Statistiks registre omfatter mere end otte personer, holdes ude for at minimere antallet af fælleshusholdninger, institutioner mv., der ikke skal indgå i undersøgelsen.

3. Udvælgelsen sker som en simpel tilfældig udvælgelse i hele landet, ekskl. ikke-landfaste øer, men dog inkl. Bornholm. Danmarks Statistik fører ikke statistik over i hvilke regioner, adresserne fordeler sig.

4. Antallet af udvalgte adresser afhænger af det ønskede antal gennemførte interviews. Det udtrukne antal adresser er således sket ud fra dette kriterium samt dels ved brug af de tidligere opnåede deltagerprocenter, jf. bilag 1D, og dels ved resultaterne i årets tidligere kvartaler.

5. Alle private husstande på de udvalgte adresser har mulighed for at deltage, uanset om personsammensætningen svarer til det på adressekortet udskrevne. Der gælder fx ingen øvre eller nedre aldersgrænse, og der stilles ikke krav om dansk statsborgerskab eller andet.

6. Inden for hvert geografisk område, jf. bilag 5, fordeles de udvalgte adresser på forskellige uger i kvartalet. Af husstandsnummeret (IP‑nummeret) fremgår, i hvilket uge-nummer det første besøg på adressen skal aflægges.

7. Adresseudtrækket sker en gang hvert kvartal. En én gang udtrukket adresse kan ikke ændres. Det udtrukne antal kan variere henover årets kvartaler, således at det ønskede antal deltagende godkendte interviews opnås.

8. Hvis en udtrukket adresse omfatter mere end én husstand i undersøgelsens forstand, skal alle husstande på adressen medtages. Findes der ingen husstand på adressen, eller ønsker en husstand ikke at deltage, skal der ikke forsøges med en erstatningshusstand.

**Bilag 5**.

**Tjenesteyderens interviewere**

1. Ved tjenesteyderens interviewerkorps forstås de interviewere, som vil kunne stilles til rådighed for Forbrugsundersøgelsen, og som Danmarks Statistik senere vil kunne vælge i blandt.
2. Interviewerkorpset skal dække hele Danmark (ekskl. ikke-landfaste øer, men dog inkl. Bornholm). Ved kontraktens start fastlægger tjenesteyder i samråd med Danmarks Statistik de geografiske områder, jf. bilag 4 og 9, og det besluttes, hvilke interviewere, der skal dække hvilke geografiske områder, således at hver interviewer dækker et fast geografisk område med et passende antal adresser.

3. Danmarks Statistik stiller krav om et interviewerkorps, der har kendskab til lokale omkostningsstrukturer og geografiske forskelle i Danmark. Derudover skal interviewerkorpset have indsigt i forskellige sammensætninger af husstande, samt de typer af udgifter, der er knyttet til disse. Dette skal sikre en ensartet kvalitet i interviewningen – i hele landet og uanset hvordan husstanden er sammensat – gennem hele kontraktperioden.

Ang. tjenesteyders redegørelser herfor henvises til bilag 9.

**Bilag 6.**

***Nyttige baggrundsoplysninger til tjenesteyderen:***

* *Hidtil har mellem 35-40 interviewere varetaget opgaven til gennemførelse af ca. 865 godkendte interviews. Hver interviewer har i gennemsnit haft en husstandskontakt om ugen.*

**Priser**

1. a. Tjenesteyder skal i dette bilag prisfastsætte et godkendt interview, indeholdende samtlige omkostninger forbundet med undersøgelsen. Prisen skal angives pr. godkendt interview. Der må kun anføres ét beløb for hver af de tre aktiviteter A, B og C.

b. Der tages udgangspunkt i, at de udvalgte adresser skal besøges jævnt fordelt over året. I øvrigt henvises til frafaldsmønsteret, jf. bilag 1D.

2. **Aktivitet A:** **Forventet gennemførelse af 865 godkendte interviews**

Tjenesteyderens pris pr. godkendt interview for aktivitet A (ekskl. moms.):

DKK................. (ét beløb).

**Aktivitet B: Forventet gennemførelse af 1.100 godkendte interviews**

Tjenesteyderens pris pr. godkendt interview for aktivitet B (ekskl. moms.):

DKK................. (ét beløb).

**Aktivitet C: Forventet gennemførelse af 2.000 godkendte interviews**

Tjenesteyderens pris pr. godkendt interview for aktivitet C (ekskl. moms.):

DKK.................. (ét beløb).

**Bilag 7.**

**Underleverandører**

1. Såfremt tjenesteyderen vil anvende underleverandører, skal der i nærværende bilag redegøres for, hvilken/hvilke underleverandør(er), der er tale om, og hvilke opgaver underleverandøren skal udføre for tjenesteyderen.

2. Ved anvendelse af underleverandører er tjenesteyder ansvarlig for enhver udførelse af opgaven i henhold til bestemmelserne i kontrakten.

3. Tjenesteyder må ikke anvende underleverandører ud over de i dette bilag anførte uden forud at have indhentet Danmarks Statistiks skriftlige samtykke.

4. Tjenesteyder skal for hver leverandør angive:

* Navn og adresse.
* Den del af opgaven, der påtænkes tildelt.

**Bilag 8.**

**Introduktionskursus**

1. a. Danmarks Statistik kan kræve at der gennemføres et specifikt introduktionskursus.. Arbejdstiden vil være to hverdage, og ligge i tidsrummet 9‑17 (spisepauser inkl.). Danmarks Statistik bestemmer afholdelsesstedet.

b. Danmarks Statistik vil oplyse om der skal gennemføres et specifikt introduktionskursus ved kontraktindgåelsen.

c. Kursus forestås af medarbejdere fra Danmarks Statistik, men mindst tre repræsentanter for tjenesteyderen skal deltage. Tjenesteyderens repræsentanter skal sammen med medarbejdere fra Danmarks Statistik deltage i rollen som "husstande".

d. Alle interviewere skal deltage i introduktionskurset. Under kurserne vil der i begrænset omfang være mulighed for, at tjenesteyderen instruerer i dataoverførsel mv.

e. Danmarks Statistik betaler for ophold og forplejning for interviewere, for tre medarbejdere fra tjenesteyderen samt personalet fra Danmarks Statistik.

f. Tjenesteyderen afholder transportgodtgørelse, løn (herunder betaling for læsning af instruktionsmateriale) mv. til tjenesteyderens medarbejdere samt interviewerne.

g. Danmarks Statistik udarbejder kursusmateriale, herunder skriftligt materiale, der forudsættes læst af interviewerne inden kursus og anvendt som opslagsmateriale senere.

h. Medarbejdere fra tjenesteyderen deltager i den overordnede planlægning af kursernes indhold for at sikre, at de i rimelig grad svarer til interviewernes forudsætninger mv.

i. Idet en væsentlig del af instruktionen består i gennemførelse af prøveinterviews med Danmarks Statistiks og tjenesteyderens repræsentanter i rollen som "husstande", forudsættes det, at tjenesteyderens repræsentanter forinden grundigt er blevet instrueret i interviewets indhold.

**Bilag 9.**

**Procedurer til sikring af kvalitet og levering**

Tjenesteyderen redegør i nærværende bilag for, hvordan tjenesteyderen og tjenesteyderens interviewere vil sikre en høj og ensartet kvalitet, samt høj og ensartet leveringssikkerhed i opgaven.

**A. Sikring af kvalitet**

Ved kvalitet forstås interviewerkorpsets evne til at gennemføre interviewene, så data retvisende afspejler husstandenes faktiske forbrug. Tjenesteyderen bedes, jf. punkt 6, beskrive, hvorledes der sikres høj og ensartet kvalitet gennem hele kontraktperioden, og at nedenstående krav er opfyldt i forhold til de konkrete tilbudte tjenesteydelser:

1. Tjenesteyderens interviewkorps har kendskab til såvel lokale omkostningsstrukturer som geografiske forskelle i hele Danmark (ekskl. ikke-landfaste øer, men dog inkl. Bornholm).
2. Tjenesteyderens interviewkorps har indsigt i forskellige sammensætninger af husstande samt de typer af udgifter, der er knyttet til disse, hvilket fx skal sikre at mindre almindelige udgiftstyper indgår korrekt i regnskabet.
3. Tjenesteyderens interviewkorps kan gennemføre besøgsinterviewsene på dansk. Tjenesteyderen skal have faste procedurer, som sikrer at tjenesteyderens interviewere, som ikke har dansk som modersmål, også behersker dansk i skrift og tale. Dette kunne fx være ved hjælp af testresultater eller lignende.
4. Danmarks Statistik stiller krav om et interviewerkorps, som generelt virker tillidsvækkende og er høflige og imødekommende over for de husstande, der kontaktes i undersøgelsen. Da det er frivilligt at deltage i undersøgelsen, er det vigtigt, at hele interviewerkorpset opfylder disse krav samtidig med, at der tages hensyn til lokale normer og skikke. Dette skal sikre en høj og ensartet deltagerprocent over hele landet, således at undersøgelsen bliver så repræsentativ som mulig.
5. Udskiftninger i tjenesteyderens interviewkorps i løbet af kontraktperioden er minimale, således at interviewkorpset som foretager besøgsinterviewene, erhverver en vis rutine.
6. Tjenesteyderen bedes under dette punkt beskrive de kvalitetssikringsprocedurer, som tjenesteyderen og tjenesteyderens evt. underleverandører, vil etablere for at sikre, at kravene i pkt. 1-5 ovenfor opfyldes, med henblik på at understøtte en ensartet og høj kvalitet i undersøgelsen:

**B. Leveringssikkerhed**

Ved leveringssikkerhed forstås:

* at materialet overføres mellem interviewere, tjenesteyder og Danmarks Statistik i henhold til de krav om levering, der findes i denne kontrakt med tilhørende bilag, jf. bilag 3.
* at tjenesteyderens tilbudte organisatoriske setup understøtter, at aftalens leverancekrav til enhver tid efterleves, også i forbindelse med personaleudskiftning eller fravær.

Tjenesteyderen bedes, jf. punkt 4 nedenfor, beskrive, hvorledes det sikres, at følgende krav opfyldes i forhold til de konkrete tilbudte tjenesteydelser:

1. Der anvendes egnede procedurer til sikring af, at der ikke sker utilsigtet tab af data samt at kravene om levering kan overholdes, jf. bilag 3. Dette kan fx ske i form af en beskrivelse af de daglige rutiner, der vil blive anvendt ved dataoverførsel mellem prisindsamlerne, tjenesteyderen og Danmarks Statistik.
2. Interviewerkorpset kan nå ud i alle egne af Danmark (ekskl. ikke-landfaste øer, men dog inkl. Bornholm). Tjenesteyder bedes herunder angive, hvor stort et geografisk område den enkelte interviewer forudsættes at dække.

3. Udskiftning af interviewere, sygdom eller andet fravær i korpset medfører ikke en risiko for leveringssikkerheden. Dette kan fx ske i form af en beskrivelse af de procedurer og arbejdsgang, eksempelvis dobbeltdækning, som understøtter dette. Det er tjenesteyderens opgave at sikre, at en anden interviewer fungerer som afløser.

4. Tjenesteyder bedes under dette punkt beskrive de tiltag, som tjenesteyderen og tjenesteyderens evt. underleverandører, vil etablere for at sikre, at kravene i pkt. 1-3 ovenfor opfyldes, med henblik på at understøtte en ensartet og høj leveringssikkerhed i undersøgelsen: