

K O N T R A K T

om

**interviewing
til brug for
Arbejdskraftundersøgelsen**

mellem

Danmarks Statistik
Sejrøgade 11
2100 København Ø

(i det følgende kaldt kunden)

og

(i det følgende kaldt tjenesteyderen)

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Definitioner	5
2.	Kontraktens baggrund og formål	8
3.	Ydelserne	9
3.1.	Arbejdskraftundersøgelsen (kerneAKU)	9
3.2.	Programmel og it-udstyr	11
3.3.	Datatransmission	11
3.4.	Interviewere	12
3.5.	Dokumentation	12
3.6.	HusstandsAKU	13
3.7.	Ændring i ydelser	14
4.	Kundens opgaver	14
5.	Udførelse af opgaven	15
5.1.	Pilotfase	15
5.2.	Tid og sted for interview	15
5.3.	Tjenesteyders interviewere	15
5.4.	Underleverandører	15
5.5.	Leveringstid og – sted	16
6.	Kvalitetskontrol	16
7.	Vederlag	17
7.1.	Generelt	17
7.2.	Betaling og regulering	17
7.3.	Betalingsbetingelser	17
8.	Garantier	18
9.	Misligholdelse	18
9.1.	Forsinkelse	18
9.1.1.	Generelt	18
9.1.2.	Væsentlig forsinkelse	18
9.1.3.	Bod for forsinkelse	19
9.2.	Mangler	19
9.2.1.	Generelt	19
9.2.2.	Væsentlige mangler	19
9.2.3.	Bod ved mangler	20
9.2.4.	Kerneinterviews	20
9.2.5.	Husstandsinterviews	20
9.3.	Maksimum bod	20
9.4.	Ophævelse og væsentlig misligholdelse	20
10.	Tjenesteyderens erstatningspligt	21
11.	Kundens forhold	21
12.	Samarbejde og rapportering	22
12.1.	Generelt	22
12.2.	Samarbejde	22
12.3.	Rapportering, herunder elektronisk forum	22

12.4.	Habilitet	22
13.	Force majeure	22
14.	Myndighedskrav	23
15.	Rettighedsforhold m.v.	24
16.	Tredjemands rettigheder	24
17.	Tavshedspligt	24
18.	Overdragelse	25
19.	Fortolkning og kontraktstyring	25
20.	Twistigheder	25
21.	Varighed og ophør	26
21.1.	Opsigelse ved uden virkning	26
21.2.	Opsigelse ved annulation	27
21.3.	Opsigelse i andre tilfælde	27
22.	Underskrifter	29

BILAGSFORTEGNELSE

1. Hovedtidsplan
- 2A. Generel løsningsbeskrivelse
- 2B. Løsningsbeskrivelse vedr. kvalitetssikring
- 2C. Løsningsbeskrivelse vedr. leveringssikkerhed
3. Etableringsperiode og pilottest
- 4A. Ydelsesbeskrivelse vedr. interview i kerneAKU
- 4B. Ydelsesbeskrivelse vedr. interview i husholdningsAKU
5. Ydelsesbeskrivelse vedr. it-udstyr
6. Ydelsesbeskrivelse vedr. datatransmission
7. Interviewere
8. Stikprøve og respondentliste
9. Underleverandører
10. Kvalitetssikring
11. Priser og betalingsplan
12. Samarbejde og rapportering
13. Kundens opgaver
14. Sikkerhed
15. Hjemtagning af opgaven
16. Spørgeskema i kerneAKU
17. Spørgeskema i husholdningsAKU
18. Fortrolighedserklæring
19. Informationsbrev
20. Tjekliste til kontrolbesøg

1. Definitioner

Generelt

Ved husstandsAKU forstås det supplement til Arbejdskraftundersøgelsen som er rettet mod hele husstanden.

Ved husstandsmedlemmer forstås kerneAKU-IP's husstandsmedlemmer i alderen 15-74 år.

Ved husstandsIP forstås interviewpersoner, som er blevet udtrukket til husstandsAKUen, gennem deres relation til en kerneAKU-IP, til at deltage én gang.

Ved informationsmateriale forstås brev med orientering til interviewpersonen om, at der vil blive søgt gennemført et telefon- eller webinterview. Brevene vil primært blive sendt gennem e-boks. Personer uden e-boks vil modtage brev gennem Post Danmark.

Ved kerneAKU forstås Arbejdskraftundersøgelsen for enkeltpersoner.

Ved kerneAKU-IP forstås den interviewperson, som er blevet udtrukket til at deltage i kerneAKUen, i alt fire gange.

Ved kontrakten forstås denne kontrakt med bilag og eventuelle ændringer.

Ved måltal forstås den andel af stikprøven, som tjenesteyder som minimum skal gennemføre interview med i interviewperioden.

Ved opgaven forstås de ydelser, som tjenesteyder skal levere i henhold til kontrakten.

Ved part eller parterne forstås ud fra den konkrete sammenhæng tjenesteyderen, kunden eller dem begge.

Ved pilotfase forstås den periode forud for tjenesteyders overtagelse af opgaven, hvor tjenesteyder skal demonstrere, at opgaven kan løses på tilfredsstillende vis i henhold til kontraktens bestemmelser.

Interview

Ved CAI forstås en samlet betegnelse for computerstyret/-hjulpen interviewning (Computer Assisted Interviewing).

Ved CAI-programmel forstås den software, der anvendes i forbindelse med CAI.

Ved CATI forstås et computerstyret telefoninterview (Computer Assisted Telephone Interviewing).

Ved CAWI forstås et computerstyret webinterview (Computer Assisted Web Interviewing).

Ved gennemført kerneAKUinterview forstås, at interviewpersonen har besvaret alle relevante spørgsmål.

Ved gennemført husstandsinterview i husstandsAKUen forstås, at alle relevante husstandsIP'er har besvaret alle relevante spørgsmål, jf. bilag 4B.

Ved interview forstås enten telefon- eller webinterview.

Ved interviewer forstås tjenesteyderens ansatte, der foretager interview på vegne af kunden.

Ved interviewerkorps forstås de medarbejdere, som tjenesteyderen anvender ved gennemførelsen af tjenesteydelsen.

Ved interviewperiode forstås den periode, hvor interview må foretages.

Ved interviewperson forstås personer med hvem, der gennemføres interview.

Ved nægter forstås en interviewperson, der ikke ønsker at deltage i det aktuelle interview, men som det stadig er muligt at kontakte i efterfølgende panel.

Ved hård nægter forstås en interviewperson, der ikke ønsker at deltage i interviewet, og som angiver at han/hun ikke vil kontaktes fremover, eller som har været nægtet i tre paneler i træk.

Ved panel forstås, om det er 1., 2., 3. eller 4. gang samme interviewperson deltager i Arbejdskraftundersøgelsen, idet hver interviewperson deltager i fire kvartaler, jf. bilag 8.

Ved rykkeropkald forstås en telefonisk opfordring til at gennemføre interview.

Ved telefoninterview forstås interview med en interviewperson pr. telefon via et af tjenesteyder tilvejebragt telefonnummer (=CATI).

Ved webinterview forstås interview med en interviewperson via internettet i et af tjenesteyder administreret webskema (=CAWI).

Ved modul forstås et antal interviewspørgsmål, der har en fælles afgrænsning. Flere moduler udgør skemaet, der ligger til grund for interviewet.

Ved kontrolmodul forstås et sæt kontrolspørgsmål, som automatisk retter op på inkonsistenser i tidligere besvarelser.

Tid/Referenceperiode

Ved arbejdsdag forstås mandag til fredag, bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.

Ved dag forstås kalenderdag.

Ved referenceuge forstås den kalenderuge, fra mandag til søndag, som interviewet omhandler, og hvori interviewpersonens arbejdsmarkedstilknytning belyses.

Ved referencemåned forstås en periode på 4 eller 5 uger, hvori referenceugen indgår. En referencemåned benævnes typisk med den kalendermåned, hvor hovedparten af ugerne indgår.

Ved referencekvartal forstås det kvartal referenceugen indgår i. Typisk indeholder et referencekvartal to referencemåneder af 4 uger og en af 5 uger.

Telefonnummersøgning

Ved telefonnummersøgning forstås en søgning af telefonnummeroplysninger ved hjælp af offentligt tilgængelige elektroniske telefonbøger omhandlende både fast-net- og mobilnumre.

Stikprøve

Ved person forstås alle personer, der indgår i den af kunden udtrukne stikprøve.

Ved stikprøven forstås den stikprøve, kunden trækker og danner respondentlisten på baggrund af.

Ved den rensede stikprøve forstås stikprøven efter at personer, der har adressebeskyttelse, er døde eller udvandrede og tillige personer, der tidligere er blevet kodet som langvarigt syge/handicappede samt personer, der er fraværende i hele undersøgelsesperioden, er taget ud.

Ved respondentliste forstås den liste af interviewpersoner fra kundens stikprøve, der sendes videre til tjenesteyder. Respondentlisten er rensat for interviewpersoner, der har adressebeskyttelse, er døde eller udvandrede og tillige personer, der tidligere er blevet kodet som hårde nægttere, langvarigt syge/handicappede samt personer, der er fraværende i hele undersøgelsesperioden.

Ved husstandsstikprøve forstås husstande, hvis kerneAKU-IP indgår i stikprøven for fjerde gang.

2. Kontraktens baggrund og formål

Denne kontrakt er indgået mellem parterne på baggrund af et offentligt udbud, som kunden har gennemført i henhold til udbudsloven (lov nr. 1564 af 15. december 2015).

Danmark er EU-retligt forpligtet til at udføre den udbudte opgave. Ved kontraktens underskrift følger denne forpligtelse af Rådets forordning (EF) nr. 577/98 af 9. marts 1998 om gennemførelse af en stikprøveundersøgelse vedrørende arbejdsstyrken i Fællesskabet med senere ændringer.

Opgaven efter kontrakten indebærer gennemførelse af telefoninterview og webinterview ud fra respondentlisten, der leveres af kunden.

Tjenesteyder og dennes medarbejdere skal ved udførelsen af opgaven i alle relationer præsentere sig som repræsentant for Arbejdskraftundersøgelsen og Danmarks Statistik. Tjenesteyder skal samtidig anføre eget navn og/eller varemærke i forbindelse med udførelse af opgaven.

Nærværende kontrakt har til formål at regulere forholdet mellem tjenesteyderen og kunden vedrørende opgaven, som overordnet består i tilpasning af CAI-programmel, gennemførelse af tilfredsstillende pilotfase, etablering og drift af en database, indsamling af data via interview og datatransmission til kunden samt etablering af et elektronisk forum. Hertil kommer gennemførelse af husstandsinterview for en del af stikprøven.

Parterne er enige om i hele forløbet at samarbejde med en positiv, professionel og ansvarlig holdning for at opnå det bedst mulige resultat. Parterne skal herunder udvise den fleksibilitet, som må anses som rimelig og sædvanlig ved gennemførelse af den opgave, som nærværende kontrakt omhandler.

Parterne skal løbende informere hinanden om ethvert forhold, som skønnes at have betydning for gennemførelse af et hensigtsmæssigt kontraktforløb.

3. Ydelserne

Tjenesteyder skal varetage den samlede interviewopgave for kunden i forbindelse med Arbejdskraftundersøgelsen. Dette omfatter kerneundersøgelsen (kerneAKU) såvel som en subpopulation af husstandsmedlemmer (husstandsAKUen).

Måltallet for kerneAKU er, at 60 pct. af referencegens rensede stikprøve skal interviewes. Dette forventes at svare til ca. 81.000 gennemførte interview årligt, jf. 3.1.

Måltallet for husstandsAKUen er, at 45 pct. af referencegens rensede stikprøve skal interviewes. Dette forventes at indebære, at der årligt gennemføres ca. 10.000 husstandsinterviews for husstande med mere end en person, jf. 3.6.

3.1. Arbejdskraftundersøgelsen (kerneAKU)

Metode

Arbejdskraftundersøgelsens kerneundersøgelse skal gennemføres via CAWI- eller CATI-interview i perioden to uger umiddelbart efter referenceugen, som beskrevet i bilagene til denne kontrakt, navnlig bilag 4A.

Stikprøve

Interview skal gennemføres på baggrund af respondentlister over personer i Danmark, som kunden tilvejebringer. Respondentlisterne baserer sig på den stikprøve kunden trækker og indeholder bl.a. oplysninger om navn, adresse, alder og køn. Listen indeholder ikke telefonnummer, jf. bilag 8.

Arbejdskraftundersøgelsen er en roterende panelundersøgelse med fire paneler. Med panelundersøgelse menes, at en interviewperson deltager i undersøgelsen flere gange. Designet med de fire paneler betyder, at en fjerdedel af stikprøven udskiftes hvert kvartal. Interviewpersoner deltager i to på hinanden følgende kvartaler, udelades af stikprøven i de næste to kvartaler, og interviewes derefter igen i to på hinanden følgende kvartaler.

Telefonnumre søgning

Tjenesteyder skal selv identificere telefonnumre på interviewpersoner og levere telefonnumrene til kunden senest 1 uge før referencemånedens start.

Link til CAWI

Tjenesteyder skal selv danne unikke links til CAWI for samtlige interviewpersoner. Links skal leveres til kunden senest 1 uge før referencemånedens start.

Opnåelse af interview

Kunden fastlægger måltallet for CAWI- og CATI-interview som en samlet andel af den rensede stikprøves størrelse (efter at personer, der har adressebeskyttelse, er døde eller udvandrede og tillige personer, der tidligere er blevet kodet som langvarigt syge/handicappede samt personer, der er fraværende i hele undersøgelsesperioden, er taget ud). Måltallet udgør 60 pct., og udtrykker den andel af den rensede stikprøve, som tjenesteyder som minimum skal gennemføre interview med i interviewperioden for en given referenceuge, enten gennem CAWI eller CATI.

Endvidere påligger det tjenesteyder, at der fra alle paneler er gennemført interview med minimum 57 pct. af hvert panels rensede stikprøve i løbet af referencekvartalet.

Opnås de anførte måltal på 60 pct. og 57 pct. ikke for de relevante perioder, anses det som en mangel, jf. pkt. 9.2.

Tjenesteyder skal ugentligt opgøre antallet af gennemførte CAWI- og CATI-interview fordelt på referenceuger og dataindsamlingsmetode og kommunikere dette til kunden.

Såfremt andelen af gennemførte interview for en referenceuge overstiger 70 pct. af den rensede stikprøve, har kunden ret til herefter at standse yderligere telefoninterviewning i interviewperioden. Såfremt andelen forventes at overstige 70 pct. af den rensede stikprøve, skal tjenesteyder snarest muligt orientere kunden om dette forhold.

Interviewperioden for CAWI og CATI er de to uger umiddelbart efter referenceugens slut. Tjenesteyderen har mulighed for at gennemføre CAWI-interview og CATI-interview i interviewperioden.

Tjenesteyder skal altovervejende gennemføre interview dagligt og jævnt fordelt over alle årets dage og uger, dvs. også søn- og helligdage, i henhold til bestemmelserne i bilag 4A.

Database

Tjenesteyder skal etablere og vedligeholde en database for personer i stikprøven. Databasen skal indeholde oplysninger om personer i stikprøven, herunder oplysninger om telefonnumre og ændrede adresseoplysninger, som tjenesteyder har identificeret i forbindelse med udførelse af opgaven. Endvidere skal databasen indeholdelink til CAWI. Bestemmelserne er angivet i bilag 4A.

Datalevering

Tjenesteyder skal levere data fra en given interviewdag dagen efter, at interviewene fra denne dag er blevet gennemført. Denne procedure gælder uafhængigt af dataindsamlingsmetode, jf. bestemmelserne i bilag 4A.

Informationsmateriale, stikprøve og spørgeskema

Kunden er ansvarlig for indholdet i informationsmateriale, herunder password som skal bruges til CAWI (bilag 4A). Udformning af indholdet i informationsmaterialet sker i samarbejde med tjenesteyderen men skal overholde de af kunden fastlagte retningslinjer.

Kunden bestemmer stikprøveudvælgelsen og undersøgelsens udformning, herunder indholdet af spørgeskemaet.

Spørgeskemaet består af moduler. Der vil forekomme ændringer af indholdet i modulerne som følge af ændringer fra EU- eller nationale krav. Endvidere vil der være moduler, der roterer over tid samt nye moduler, der skal tilføjes temporært som følge af indtægtsdækket virksomhed med de deraf afledte konsekvenser for interviewtilrettelæggelsen. Ændringer vil kun forekomme kvartalsvis (bilag 4A).

Kunden stiller indhold i stikprøve, spørgeskema mv. til rådighed for tjenesteyder i henhold til bestemmelserne i bilag 13.

Tjenesteyder skal i øvrigt opfylde alle de krav, der beskrives i kundens ydelsesbeskrivelse vedrørende interview (bilag 4A) samt i kontrakten og øvrige bilag.

3.2. Programmel og it-udstyr

Interview skal gennemføres som Computer Assisted Telephone Interviewing (CA-TI) samt Computer Assisted Web Interviewing (CAWI).

Tjenesteyder skal anskaffe, tilpasse/udvikle, installere og vedligeholde alt programmel og it-udstyr til brug for varetagelse af opgaven, jf. bestemmelserne i bilag 5.

Tjenesteyderens system skal kunne håndtere datoer i filtrene samt kunne indsætte dynamiske variable på baggrund af respondentlisten. Tjenesteyderen skal kunne foretage en automatisk kodning for fx stilling, branche og uddannelser (jf. bilag 2A og 2B).

Efter kontraktindgåelse skal tjenesteyder på baggrund af løsningsbeskrivelsen anskaffe, tilpasse/udvikle, installere og teste det nødvendige programmel og it-udstyr i henhold til bestemmelserne i bilag 2A, 2C, 3 og 5.

Løsningsbeskrivelsen fritager ikke tjenesteyder for opfyldelse af kravene i ydelsesbeskrivelsen vedrørende it-udstyr (bilag 5), jf. pkt. 19, medmindre parterne udtrykkeligt og skriftligt efterfølgende har aftalt eller aftaler specificerede ændringer i ydelsesbeskrivelsen, jf. bilag 4A, 5 og 6.

Tjenesteyder skal efter overtagelse af opgaven tilpasse og teste CAI-programmel, når der sker ændringer af spørgeskemaet, jf. bestemmelserne i bilag 4A.

Tjenesteyder er forpligtet til at vedligeholde og opgradere CAI-programmel, så interview kan gennemføres i henhold til kravene, herunder kravene til kvalitetssikring, jf. bilag 10.

Tjenesteyder skal til brug for kommunikation mellem kunden og tjenesteyder forud for overtagelse af interviewopgaven oprette og vedligeholde et elektronisk forum, hvor kunden og tjenesteyderen kan kommunikere om spørgsmål og kommentarer i forhold til Arbejdskraftundersøgelsen, jf. bilag 5. Det elektroniske forum skal samtidig anvendes i forbindelse med tjenesteyders rapportering til kunden i henhold til bestemmelserne i bilag 12.

Til udveksling af data mellem tjenesteyder og kunden opstiller tjenesteyder en FTP-server. Tjenesteyder varetager driften af serveren. Til denne server sender kunden data, jf. bestemmelserne i bilag 13, og herfra hjemtager kunden de indhentede interviewdata mv. Tjenesteyder stiller på denne FTP-plattform - normalt dagligt - data til rådighed for kunden i henhold til bestemmelserne i bilag 6.

3.3. Datatransmission

Det påhviler tjenesteyderen at stille data fra interview og øvrig information til rådighed for kunden samt foretage intern datakommunikation under overholdelse af de anførte krav i kontrakten, herunder navnlig bestemmelserne i bilag 6.

Tjenesteyderen skal forestå generel vedligeholdelse og drift af egne datatransmissionssystemer.

Tjenesteyder og kunden kan aftale anden leveringsform.

Tjenesteyder skal på kundens foranledning bidrage til sporing og opretning af eventuelle fejl i datakommunikation mv. I det omfang fejl ikke kan henføres til tjenesteyders forhold, kan der opkræves vederlag i henhold til bestemmelserne i bilag 11, særligt vedrørende tjenesteyders timepriser.

3.4. Interviewere

Tjenesteyder skal forestå udvælgelse og ansættelse af interviewere til udførelse af ydelsen, jf. bilag 7.

Tjenesteyder skal foretage uddannelse af interviewerne så kravene til datakvalitet i bilag 10 imødekommes, jf. bilag 7. Tjenesteyderen skal foretage uddannelse i it-anvendelse, herunder de specielle forhold vedrørende CATI-interviewning, data-transmission m.v. samt overholdelse af sikkerhedsbestemmelser, jf. bilag 14.

Kunden bistår vedrørende instruktion og uddannelse i henhold til det i bilag 13 anførte indhold og omfang.

Tjenesteyder udpeger blandt sine medarbejdere en eller flere interviewledere for interviewerne. Den ledende interviewleder varetager den daglige kontakt med kunden.

Tjenesteyder skal forud for overtagelse af opgaven redegøre for resultaterne af det gennemførte uddannelsesforløb af interviewere over for kunden som led i afrapportering af pilottest, jf. bilag 3.

Tjenesteyderen bør af hensyn til kontinuiteten og kvaliteten af arbejdet i videst muligt omfang sikre, at udførelsen af interview varetages af erfarne interviewere og et stabilt interviewkorps.

Tjenesteyder skal forestå den løbende vedligeholdelse af uddannelse samt oplæring af nye interviewere, herunder ved ændringer i spørgeskemaet eller andre ændringer.

Såfremt kunden på baggrund af kvalitetsrapportering eller lignende har en begrundet mistanke om problemer med kvaliteten af en eller flere intervieweres arbejde, skal tjenesteyderen på kundens anmodning udskifte en interviewer. Ved udskiftning skal en erfaren interviewer så vidt muligt erstatte den tidligere.

3.5. Dokumentation

Tjenesteyder skal dokumentere den samlede opgave.

Dokumentationen skal omfatte en nøjagtig beskrivelse af programmet, funktionalitet, intern datatransmission, uddannelse, retningslinjer for interview, kvalitetssikring, samarbejde mv.

Formålet er en dokumentation af tjenesteyders programmet og sagsgange og dermed sikring af kvaliteten i den samlede opgaveløsning.

Ved eventuelle ændringer af programmet, sagsgange m.m. skal dokumentationen tilpasses ændringerne. Dokumentationen skal forelægges kunden på forlangende.

3.6. HusstandsAKU

Tjenesteyder forventes årligt at gennemføre ca. 10.000 husstandsinterviews, dvs. interviews med andre 15-74-årige medlemmer af husstanden end kerne IP. Interviews kan gennemføres med CAWI såvel som CATI.

Metode

HusstandsAKUen skal gennemføres via CAWI- og CATI-interview i perioden to uger umiddelbart efter referenceugen, som beskrevet i bilagene til denne kontrakt, navnlig bilag 4B. Interview gennemføres med husstandsmedlemmer til kerneAKU-IP'er, der indgår i 4. panel. HusstandsAKUen er således ikke en panelundersøgelse. Stikprøver og tjenesteyders modtagelse af oplysninger i respondentlisten er nærmere beskrevet i bilag 8.

Telefonnummerberigning

Tjenesteyder skal selv identificere telefonnumre på husstandsmedlemmer og levere telefonnumrene fra standardsøgningen til kunden senest 1 uge før referencemånedens start.

Link til CAWI

Tjenesteyder skal selv danne unikke links til CAWI for samtlige interviewpersoner. Links skal leveres til kunden senest 1 uge før referencemånedens start.

Opnåelse af interview

Kunden fastlægger måltallet for CAWI- og CATI-interview som en samlet andel af den rensede husstandsstikprøves størrelse. Måltallet for husstandsundersøgelsen udgør 45 pct. i referenceugen og udtrykker den andel af den rensede husstandsstikprøve, som tjenesteyder som minimum skal gennemføre interview med i interviewperioden.

Manglende opnåelse af måltallet vil blive anset for en mangel, jf. pkt. 9.2.

Såfremt andelen forventes at overstige 60 pct. af den rensede stikprøve, skal tjenesteyder snarest muligt orientere kunden om dette forhold. Kunden har ret til herefter at standse yderligere interviewning i interviewperioden.

Datalevering

Tjenesteyder skal levere data fra interview dagen efter interview er blevet gennemført uafhængigt af dataindsamlingsmetode, jf. bestemmelserne i bilag 4B.

Informationsmateriale, stikprøve og spørgeskema

Kunden bestemmer indholdet i informationsmateriale herunder password, som skal bruges til CAWI (bilag 4A), men udformningen af informationsmaterialet vil ske i samarbejde med tjenesteyderen. Kunden bestemmer også stikprøveudvælgelsen og undersøgelsens udformning, herunder indholdet af spørgeskemaet.

Informationsmaterialet består som udgangspunkt af et brev med orientering til interviewpersonen og vil primært blive sendt gennem e-boks. Personer uden e-boks vil få informationsmaterialet gennem Post-Danmark. Yderligere informationsmateriale kan aftales mellem kunden og tjenesteyderen.

Spørgeskemaet består af moduler. Der vil forekomme ændringer af indholdet i modulerne som følge af EU- eller nationale krav. Endvidere vil der være moduler, der roterer over tid. Ændringer forventes dog kun i meget begrænset omfang i husstandsAKUen og vil kun forekomme kvartalsvis.

Kunden stiller indhold i respondentliste og spørgeskema mv. til rådighed for tjenesteyder i henhold til bestemmelserne i bilag 13.

Tjenesteyder skal i øvrigt opfylde alle de krav, der beskrives i kundens ydelsesbeskrivelse i bilag 4B, samt i kontrakten og øvrige bilag.

3.7. Ændring i ydelser

Krav til undersøgelsens omfang og indhold kan i kontraktperioden ændres som følge af EU- eller nationale initiativer i forhold til rammerne i nærværende kontrakt.

Kunden kan i disse tilfælde med rimeligt varsel kræve kontraktbetingelserne ændret ved at fremsende ændringsanmodning til tjenesteyderen. Ændring af kontrakten vil dog alene kunne ske indenfor rammerne herfor i udbudsloven.

Tjenesteyderen skal inden for 14 dage fra, at kunden fremsætter en ændringsanmodning, udarbejde et ændringsforslag til opfyldelse af de nye kontraktbetingelser, som anført i ændringsanmodningen.

Ændringsforslaget skal præcisere tilpasningen af ydelsen, herunder med en angivelse af konsekvenser for den allerede etablerede løsning til interviewning. Derudover skal tjenesteyderen i ændringsforslaget angive de tidsmæssige aspekter samt specificere eventuelle ekstraomkostninger, som ændringen medfører.

I det omfang ændringen vil indebære ekstraomkostninger eller reducere omkostningerne for tjenesteyderen, skal vederlaget tilpasses i henhold til timepriserne for ydelser i bilag 11.

Ændringer i kontraktbetingelser skal godkendes af kunden og må ikke gennemføres uden kundens forudgående skriftlige accept.

Såfremt der opstår uoverensstemmelser mellem parterne om konsekvenserne af en ændringsanmodning, har kunden ret til fornøden indsigt i grundlaget for tjenesteyders ændringsforslag. Kunden har til enhver tid ret til at lade en uvildig tredjemand gennemgå tjenesteyders ændringsforslag, herunder tjenesteyderens omkostningsredegørelse i ændringsforslaget. Kunden afholder udgifterne til en uvildig tredjemand.

Ændringer i kontrakten i øvrigt skal aftales skriftligt mellem parterne og bliver tillæg til denne kontrakt, jf. pkt. 19.

4. Kundens opgaver

Kunden er dataansvarlig for alle data og øvrige informationer i forhold til Arbejdskraftundersøgelsen. Tjenesteyder må som følge heraf ikke anvende stikprøven eller data til andre formål.

I bilag 13 er angivet kundens opgaver i forhold til leverancen.

Kunden forestår udvælgelse og transmission af respondentliste, jf. bilag 6, 8 og 13.

5. Udførelse af opgaven

5.1. Pilotfase

Forud for overtagelse af opgaven gennemføres en pilottest, som skal demonstrere, at opgaven kan løses i henhold til kravene i kontrakten, herunder særligt funktionaltiteten i CAI-programmet til interview samt datakommunikation som nærmere beskrevet i bilag 2A, 2C, 3, 4A, 5 og 6.

Testplanen for pilotfasen udarbejdes af tjenesteyder og godkendes af kunden, jf. bilag 3.

Resultaterne af pilottesten sammenfattes i en rapport. Kundens godkendelse heraf er nødvendig, førend tjenesteyder overtager interviewopgaven.

5.2. Tid og sted for interview

Tjenesteyder modtager fra kunden en respondentliste med angivelse af personer, der skal søges interviewet via CAWI og CATI, i et format angivet i bilag 8. Tjenesteyder skal herefter tilvejebringe direkte links til CAWI samt forsøge at tilvejebringe telefonnumre og foretage interview som angivet i bilag 4A.

For personer i respondentlisten er bl.a. angivet en referenceuge. Tjenesteyder skal søge at interviewe personer så tidligt som muligt efter referenceugens udløb.

Kunden skal forhåndsadvise personer i forbindelse med informationsmaterialet om en forventet interviewperiode.

Tjenesteyder stiller egne lokaler til rådighed for telefoninterviewningen.

5.3. Tjenesteyders interviewere

Interviewerne skal over for de interviewede præsentere sig som repræsentanter for kunden; Danmarks Statistik, og skal samtidig anføre tjenesteyders navn. Intervieweren må ikke under interviewet udføre opgaver for andre af tjenesteyderens kunder eller fra tjenesteyder selv (fx ved at medtage spørgsmål fra andre undersøgelser).

Ændring i instrukser til interviewere behandles som en ændringsanmodning, jf. afsnit 3.7.

5.4. Underleverandører

Alle underleverandører, som tjenesteyderen vil gøre brug af ved opfyldelse af kontrakten, er anført i bilag 9 med specifikation af, hvilken del af opgaven underleverandøren varetager.

Ændringer i kreds af underleverandører kan kun ske med kundens forudgående skriftlige samtykke.

Tjenesteyder hæfter for sine underleverandører og deres ydelser på samme måde som for sine egne forhold.

Tjenesteyderens anvendelse af underleverandører indebærer ingen begrænsning i tjenesteyderens ansvar for opfyldelse af kravene i kontrakten, heller ikke, hvis kunden har samtykket i anvendelse af en bestemt underleverandør.

5.5. Leveringstid og – sted

Med kundens godkendelse af pilottesten, jf. bilag 3, overtager tjenesteyder ansvar for den samlede interviewopgave. Overtagelsen skal ske i henhold til tidsplanen, jf. bilag 1.

Efter overtagelsen af den samlede interviewopgave skal tjenesteyder opfylde nedenstående leveringstidspunkter.

Interviewdata, gennemført interview såvel som kontaktforsøg, stilles til kundens rådighed kl. 8:00 dagen efter interviewet er gennemført, jf. bilag 6.

Data fra ikke-kontakterede interviewpersoner inklusiv en endelig statuskode skal være til rådighed for kunden senest 1 dag efter interviewperiodens afslutning.

6. Kvalitetskontrol

Tjenesteyder er forpligtet til at opretholde en kvalitetssikring og sikkerhed, der internt i tjenesteyderens organisation skal sikre, at ydelserne leveres korrekt i overensstemmelse med kravene i kontrakten samt i øvrigt opfylder bestemmelserne i bilag 2B, 10 og 14 og god praksis inden for branchen.

Tjenesteyderen skal påse, at interviewerne overholder de i bilag 4A og 7 fastlagte rammer, og at interviewernes interviewangivelser er korrekte.

Tjenesteyder skal foretage rapportering over for kunden som anført i bestemmelserne om samarbejde og rapportering i bilag 12.

Kunden har til enhver tid ret til ved forespørgsler, som tjenesteyder er forpligtet til at besvare, at kontrollere tjenesteyders opfyldelse af kravene til ydelser i denne kontrakt.

Kunden vil endvidere med mellemrum foretage uanmeldte kontrolbesøg for at sikre, at tjenesteyder og/eller dennes underleverandører overholder sikkerhedsforskrifterne, der fremgår af bilag 20. Kontrollen kan gennemføres af kunden selv eller ved tredjemand. Kontrollen kan ikke udføres af en af tjenesteyders direkte eller indirekte konkurrenter, eller af et selskab eller en person, som tjenesteyder i øvrigt har rimelig grund til at modsætte sig.

Kontrol gennemført af tredjemand (ekstern audit) kan ske med 10 arbejdsdages varsel og maksimalt to gange pr. år. Kunden afholder samtlige omkostninger til tredjemand (auditor). I det omfang tjenesteyder skal medvirke til gennemførelsen, har denne krav på vederlag herfor. Vederlaget opgøres på baggrund af listepreiser for tilsvarende konsulentassistance, jf. bilag 11, og efter medgået tid.

Kundens eller auditors kontrol af opfyldelse af krav og sikkerhed samt eventuelle godkendelser indebærer ingen begrænsning i tjenesteyders pligt til opfyldelse af kravene i kontrakten, medmindre parterne udtrykkeligt og skriftligt efterfølgende

aftaler specificerede ændringer i kontraktgrundlaget i øvrigt.

7. Vederlag

7.1. Generelt

Alle priser er i danske kroner og eksklusive moms.

I vederlagene er inkluderet de på kontrakttidspunktet gældende afgifter, bortset fra moms. Ved ændring af danske afgifter skal priserne reguleres med den økonomiske nettokonsekvens heraf, således at tjenesteyder stilles uændret.

7.2. Betaling og regulering

Betaling for ydelser betales med de i bilag 11 anførte beløb.

Betaling for interview sker på basis af antal gennemførte interview for hvilke, der er sket overførsel af indsamlede data.

Vederlag omfatter alle former for betaling knyttet til den enkelte ydelse, jf. bilag 11.

Betaling for gennemførelse af interview er indekseret, jf. bestemmelserne i bilag 11.

Priser reguleres herudover på grundlag af den forholdsmæssige udvikling i netto-prisindekset for oktober måned med virkning fra den følgende januar måned. De anførte beløb er fastsat ud fra nettoprisindekset for maj måned 2016.

7.3. Betalingsbetingelser

Tjenesteyders vederlag ifølge kontrakten forfalder til betaling 30 dage efter kundens modtagelse af fyldestgørende faktura.

Fakturering af vederlag for pilottest og tilpasning af interviewprogrammet mv. kan ske, når kunden har godkendt pilottesten og i overensstemmelse med tidsplanen (bilag 1).

Fakturering af vederlag sker månedsvist bagud på baggrund af fremsendt faktura fra tjenesteyder og under forudsætning af, at tjenesteyder har udført alt, hvad der kræves i kontrakten for den pågældende periode.

Betaling for gennemførelse af og transmission af data fra interview sker som månedsvis acontobetaling. Acontobetalingen beregnes som en tredjedel af det beløb tjenesteyder vil opnå ved opfyldelse af måltallet for gennemførelse af telefoninterview samt webinterview i et kvartal.

På baggrund af kundens registrering af samtlige gennemførte interview i et kvartal opgøres den endelige betaling jf. bilag 11. På denne baggrund fremsender tjenesteyder til kunden en faktura eller kreditnota med efterregulering af betaling for leverede ydelser.

Eventuelle vederlag for særlige ydelser i henhold til kontraktens bestemmelser, kan

faktureres særskilt ved udgangen af den måned ydelserne er leveret.

8. Garantier

Tjenesteyderen garanterer, at de leverede ydelser vil være af en professionel kvalitet, og at ydelserne vil leve op til alle krav i kontrakten.

Tjenesteyderen garanterer, at der til enhver tid vil blive stillet nødvendige ressourcer til rådighed for opfyldelse af kontraktens krav til såvel indsamling som transmission af data, herunder opfyldelsen af de fastsatte måltal.

Tjenesteyderen garanterer, at interviewere vil være kvalificerede og forud for start af interview til Arbejdskraftundersøgelsen have den nødvendige uddannelse til at levere ydelserne på de i denne kontrakt angivne vilkår med hensyn til indhold og omfang.

Tjenesteyder garanterer, at der ved påbegyndelse af interviewopgaven etableres kvalitetssikringsrutiner, der sikrer, at interview gennemføres med den i bilag 2B og 10 angivne kvalitet.

9. Misligholdelse

9.1. Forsinkelse

9.1.1. Generelt

Såfremt tjenesteyderen må forudse, at der forekommer helligdage, hvor der ikke vil blive foretaget interview, skal tjenesteyderen på forhånd underrette kunden herom. Kunden skal godkende hvilke dage, der ikke bliver foretaget interview.

Overskrider tjenesteyderen en af de i tidsplanen (bilag 1) eller i ydelsesbeskrivelserne (bilag 4A, 4B, 5 og 6) fastsatte frister eller øvrige tidsangivelser, foreligger der forsinkelse. Der foreligger således også forsinkelse, såfremt tjenesteyderen ikke stiller data til rådighed for kunden som anført i denne kontrakt.

Såfremt tjenesteyderen må forudse, at der er risiko for forsinkelse, skal tjenesteyderen straks underrette kunden herom og om baggrunden herfor samt om den forventede tidsmæssige varighed for færdiggørelsen af opgaven, herunder levering af de konkrete data. Tjenesteyderen skal ved risiko for forsinkelse tilbyde at indsætte yderligere medarbejdere for at undgå eller overvinde forsinkelsen.

Såfremt tjenesteyderens arbejde forsinkes som følge af mangelfuld medvirken fra kunden, jf. bilag 13, er tjenesteyderen forpligtet til straks at advisere kunden herom. Adviseres kunden ikke straks, fortaber tjenesteyderen retten til at gøre indsigelser begrundet i forsinkelser, der skyldes dette forhold.

9.1.2. Væsentlig forsinkelse

Der foreligger væsentlig forsinkelse, der berettiger kunden til at ophæve kontrakten helt eller delvist, jf. 9.3, såfremt mindst en af følgende situationer foreligger:

- såfremt det i tidsplanen (bilag 1) anførte tidspunkt for tjenesteyderens påbegyndelse af interviewning overskrides med 14 dage på grund af tjenesteyderens forhold, eller
- såfremt tjenesteyders pilottest ikke kan godkendes af kunden inden den i bilag 1 (tidsplanen) angivne frist med tillæg af 21 dage.

9.1.3. Bod for forsinkelse

Såfremt tjenesteyderen overskrider den i tidsplanen (bilag 1) anførte dag for tjenesteyderens påbegyndelse af interviewningen, eller en anden tidsfrist aftalt mellem parterne i forbindelse med afhjælpning af en mangel, betaler tjenesteyderen en bod på kr. 25.000 med tillæg af en bod på yderligere kr. 5.000 pr. påbegyndt uges forsinkelse. Bod skal dog kun betales, såfremt forsinkelse skyldes tjenesteyderens forhold eller forhold, som denne er ansvarlig for.

Såfremt data stilles til rådighed senere end den anførte frist i pkt. 5.5 og bilag 6 reduceres betalingen for de forsinkede interview med 20 pct. Efter 3 dage reduceres betalingen med 50 pct. Efter 5 dage reduceres betalingen med 75 pct., og efter 10 dage reduceres den med 85 pct. For interview leveret mere end 15 dage senere reduceres betalingen med 95 pct.

Bod i forbindelse med forsinkelse beregnes og betales kvartalsvist.

Manglende påkrav fra kundens side medfører ikke, at retten til bod fortabes. Kunden kan modregne bodsbeløb i vederlag.

9.2. Mangler

9.2.1. Generelt

Der foreligger en mangel ved tjenesteyderens ydelser, såfremt disse ikke opfylder de krav, som fremgår af kontrakten eller dennes bilag og såfremt ydelserne i øvrigt ikke er, som kunden med rette kunne forvente.

Der foreligger en mangel, såfremt det fastlagte måltal ikke opnås for en referenceuge, jf. pkt. 3.1 og 3.6.

Der foreligger også en mangel, såfremt tjenesteyder ikke har opnået interview med 57 pct. af hvert panels stikprøve, jf. pkt. 3.1. Endvidere foreligger der en mangel, såfremt garantier, jf. pkt. 8, ikke opfyldes.

Såfremt tjenesteyder ikke på kundens anmodning bistår ved fejlfinding, der med rimelig sikkerhed kan tilskrives tjenesteyders ydelser, forligger der en mangel.

Hvis en mangel kan afhjælpes skal kunden fastsætte en rimelig frist for afhjælpning af den pågældende mangel. Hvis tjenesteyderen ikke afhjælper manglen inden for den fastsatte frist foreligger der forsinkelse og reglerne om bod ved forsinkelse skal finde anvendelse.

9.2.2. Væsentlige mangler

Som en væsentlig mangel, der berettiger kunden til at ophæve kontrakten helt eller delvist, jf. pkt. 9.3, anses følgende:

- i. Gennemførelse af CAWI- og CATI-interview for kerneAKU med under 5 procentpoint i forhold til det angivne måltal, jf. afsnit 3.1, i for fire på hinanden følgende referenceuger.
- ii. Gennemførelse af CAWI- og CATI-interview for husstandsAKU med under 5 procentpoint i forhold til det angivne måltal, jf. afsnit 3.6, i for fire på hinanden følgende referenceuger.
- iii. Såfremt tjenesteyderen tre på hinanden følgende gange stiller data til rådighed for kunden mere end 4 arbejdsdage efter de i pkt. 5.5 og bilag 6 angivne frister herfor.

9.2.3. Bod ved mangler

Bod beregnes og betales kvartalsvist.

Manglende påkrav fra kundens side medfører ikke, at retten til bod fortabes. Kunden kan modregne bodsbeløb i vederlag.

9.2.4. Kerneinterviews

Hvis der foreligger en mangel i forhold til opnåelse af måltal i en referenceuge, betaler tjenesteyderen et beløb svarende til en nedsættelse af den faste pris for interview for den berørte referenceuge med 3 pct. for hvert procentpoint, som den gennemførte andel af interviews i referenceugen ligger under 60 pct. for kerneinterviews.

Hvis tjenesteyderen ikke opnår interview med 57 pct. af hver panels stikprøve i løbet af et referencekvartal, skal tjenesteyderen betale en bod på 25.000.

9.2.5. Husstandsinterviews

Hvis der foreligger en mangel for opnåelse af måltal i en referenceuge, betaler tjenesteyderen et beløb svarende til en nedsættelse af den faste pris for interview for den berørte referenceuge med 3 pct. for hvert procentpoint, som den gennemførte andel af interviews i referenceugen ligger under 45 pct. for husstandsinterviews.

9.3. Maksimum bod

Samlet bod pålagt tjenesteyderen for forsinkelse og mangler efter dette pkt. 9 i et kvartal kan maksimalt udgøre et beløb svarende til 40 pct. af det samlede faste vederlag pr. kvartal.

9.4. Ophævelse og væsentlig misligholdelse

Kunden kan hæve kontrakten, såfremt der forekommer væsentlige misligholdelse i tilfælde af en væsentlig mangel, herunder at garantier ikke opfyldes, og i tilfælde af væsentlig forsinkelse.

Ophævelse kan dog kun ske, såfremt kunden forud har afgivet skriftligt påkrav med angivelse af, hvori den væsentlige misligholdelse består. Kundens skriftlige

påkrav kan afgives samtidig med anmodning om afhjælpning, jf. bestemmelserne ovenfor.

Følgende forhold anses dog altid for væsentlig misligholdelse, der berettiger kunden til straks at ophæve kontrakten helt eller delvist:

- Tjenesteyderens forhandlinger om akkord eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt, der bringer kontraktens rette opfyldelse i fare.
- Tjenesteyderens ophør med den virksomhed, som kontrakten vedrører, eller indtræden af andre omstændigheder, der bringer kontraktens rette opfyldelse i alvorlig fare.
- Såfremt niveauet for maksimum bod opnås, jf. pkt. 9.3.
- Såfremt et af de nævnte forhold i pkt. 9.1.2 og/eller 9.2.2 indtræder.

Tjenesteyderen har uanset ophørsgrund ikke tilbageholdsret i det foreliggende materiale, herunder data i en foreløbig eller endelig form.

Ved ophævelse af kontrakten skal hver part til den anden part tilbagelevere, hvad vedkommende har modtaget, dog skal der for tjenesteyderen ske fradrag for vederlag for ydelser, som er godkendt af kunden. Tjenesteyderen kan ikke gøre yderligere krav gældende mod kunden som følge af kontraktens ophør efter denne bestemmelse.

Ved ophævelse af kontrakten ophører pligten til at betale for de ophævede ydelser fra ophævelsestidspunktet. Kunden har ret til at kræve påløbne bodsbeløb og eventuel erstatning.

Selvom kontrakten ophæves, er tjenesteyderen forpligtet til, på anmodning fra kunden, fortsat at levere ydelser til kunden på tilsvarende vilkår som under kontrakten, indtil kundens behov kan opfyldes på anden vis. Tjenesteyderen er berettiget til vederlag herfor i overensstemmelse med kontrakten.

10. Tjenesteyderens erstatningspligt

Tjenesteyderen er erstatningspligtig overfor kunden efter dansk rets almindelige regler. Erstatningspligten omfatter ikke driftstab, tabt avance eller andet indirekte tab.

Erstatning kan kun kræves for forhold, der udløser betaling af bod i den udstrækning, kunden dokumenterer et tab udover den påløbne bod.

Tjenesteyderens samlede erstatningsansvar under kontrakten kan dog ikke overstige et beløb svarende til et halvt års normalt vederlag til tjenesteyder.

11. Kundens forhold

Såfremt kunden misligholder sine betalingsforpligtelser i henhold til kontrakten, er tjenesteyderen berettiget til rente i overensstemmelse med rentelovens regler.

Tjenesteyder er endvidere berettiget til at ophæve kontrakten med virkning for fremtidige ydelser, såfremt kunden har misligholdt sine betalingsforpligtelser, og tjenesteyderen herefter har afgivet skriftligt påkrav om, at manglende betaling inden 30 dage vil medføre, at aftalen ophæves, og kunden ikke har opfyldt sine betalingsforpligtelser inden fristens udløb.

Kunden er erstatningspligtig over for leverandøren efter dansk rets almindelige regler, jf. dog bestemmelser om force majeure. Erstatningspligten omfatter ikke driftstab, tabt avance eller andet indirekte tab.

Kundens samlede erstatningsansvar under kontrakten kan dog ikke overstige et beløb svarende til et halvt års normalt vederlag til tjenesteyder.

12. Samarbejde og rapportering

12.1. Generelt

Tjenesteyderen har det totale ansvar for udførelsen af opgaven. Tjenesteyder har initiativpligt til alle aktiviteter i forbindelse hermed, herunder samarbejde mellem parterne. Tjenesteyder skal månedsvist rapportere om udførelse af opgaven i henhold til bestemmelserne i bilag 12.

12.2. Samarbejde

Tjenesteyder skal samarbejde med kunden. Samarbejdet vil ske i en styregruppe med ledelsesrepræsentanter og en driftsgruppe, der varetager den løbende overvågning af leverancen, jf. bilag 12.

12.3. Rapportering, herunder elektronisk forum

Rapportering om ydelsen (herunder afrapportering om gennemførelse af interview mv.) jf. bestemmelserne i bilag 12, skal foregå via det elektroniske forum, men hvor adgang til informationer afskærmes fra anden kommunikation (fx mellem kunden og tjenesteyders interviewere) ved fx krav om password.

12.4. Habilitet

Af hensyn til uafhængigheden, troværdigheden og pålideligheden ved opgavens udførelse er tjenesteyderen forpligtet til at drage omsorg for, at hverken tjenesteyderen eller de hos tjenesteyderen ansvarlige og deltagende medarbejdere varetager eller har varetaget opgaver, som vil kunne medføre tvivl om tjenesteyderens habilitet.

Tilsvarende er tjenesteyderen forpligtet til at drage omsorg for, at tjenesteyderens og dennes medarbejders ejerinteresser eller tilsvarende interesser i selskaber, virksomheder eller partipolitiske foreninger, ikke vil kunne medføre tvivl om tjenesteyderens habilitet. Tilsvarende krav gælder for tjenesteyderens eventuelle underleverandører.

Tjenesteyderen forpligter sig til at oplyse kunden om alle sådanne opgaver, ejerinteresser eller tilsvarende interesser, der måtte kunne give anledning til tvivl om denne bestemmelse om habilitet er overholdt.

13. Force majeure

Hverken tjenesteyderen eller kunden skal i henhold til kontrakten anses for ansvarlig over for den anden part, for så vidt ansvaret skyldes forhold, der ligger udenfor

partens kontrol, og som parten ikke ved underskrift af kontrakten burde have taget i betragtning og ej heller burde have undgået eller overvundet. Forhold hos en underleverandør anses kun for force majeure, såfremt der for underleverandøren foreligger en hindring, der omfattes af første punktum i dette afsnit, og som tjenesteyderen ikke burde have undgået eller overvundet.

Force majeure kan kun påberåbes, såfremt den pågældende part uden ugrundet ophold har givet skriftlig meddelelse herom til den anden part og kan højst gøres gældende med det antal arbejdsdage, force majeure situationen varer.

Den part, der ikke er ramt af force majeure-situationen, er berettiget til at annullere kontrakten med virkning for fremtiden, såfremt de aftalte opgaver ikke bliver udført i overensstemmelse med det fastlagte kvalitetsniveau i mere end 30 dage, og såfremt situationen ikke kan forventes at blive reetableret inden for en frist på 10 dage.

14. Myndighedskrav

Tjenesteyder skal sikre, at ydelserne opfylder relevante præceptive regler, således som disse foreligger ved nærværende kontrakts indgåelse, ligesom tjenesteyderen skal sikre, at påbud mv. fra myndigheder efterkommes.

Tjenesteyderens behandling af personhenførbare oplysninger skal følge persondataloven samt de af kunden afgivne instrukser herom, jf. bestemmelserne i bilag 14 og nedenfor. Tjenesteyderen skal endvidere sikre overholdelse af [Europa-parlamentets og Rådets forordning \(EU\) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger](#)^{95/46/EF}, der træder i kraft i Danmark den 24. maj 2018.

Kunden er dataansvarlig og tjenesteyderen databehandler i henhold til Lov om behandling af personoplysninger. Brug af en underdatabehandler kræver forudgående samtykke fra kunden.

I overensstemmelse med Persondatalovens § 42, stk. 2, handler tjenesteyderen som databehandler alene efter instruks fra kunden, og reglerne i persondatalovens § 41, stk. 3-5, gælder for behandlingen ved tjenesteyderen, herunder i forbindelse med udarbejdelse af datatransmission og rapportering under kontrakten.

Tjenesteyderen skal således træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes, samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med loven, alt i overensstemmelse med de af justitsministeren nærmere fastsatte regler herom.

Tjenesteyderen skal på kundens anmodning give tilstrækkelige oplysninger til, at kunden kan påse, at de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet, herunder bestemmelserne i bilag 6.

Om yderligere krav til sikkerhed henvises der til bilag 14.

Tjenesteyderen er ikke forpligtet til at give indsigt til personer, der fremsætter begæring eller meddelelse om, hvilke oplysninger, der er registreret om vedkommende, samt hvad de skal bruges til (jf. Persondatalovens § 32, stk. 4). Tjenesteyderen skal dog hjælpe kunden med at besvare anmodninger om indsigt.

15. Rettighedsforhold m.v.

Kunden erhverver alle rettigheder til data, materiale og lignende, der indsamles eller udarbejdes som led i opfyldelsen af kontrakten, dog ikke tilpasninger i it-programmel (herunder FTP-plattformen) og det til opgaven udviklede elektroniske forum samt database. Kunden har herunder samtlige rettigheder til alle data indsamlet ved de foretagne interview.

Kunden har alle rettigheder til stikprøven samt indhold og udformning af spørgeskema.

Tjenesteyder er forpligtet til at opbevare sikkerhedskopier af det materiale, der er leveret til kunden et kvartal efter, at interviewpersonen har indgået i fjerde panel. Tjenesteyder skal derefter sørge for at data destrueres i henhold til bestemmelserne i bilag 14.

Tjenesteyder har ejendomsret til det til interview til Arbejdskraftundersøgelsen udviklede programmel, men skal yde bistand til kunden eller en af kunden bemyndiget om funktionaliteten mv. ved hjemtagelse af opgaven i henhold til bestemmelserne i bilag 15.

Anvendte metoder og værktøjer, som er udviklet af tjenesteyderen eller tredje-mand, forbliver rettighedshaverens ophavsret.

Tjenesteyderen har ikke tilbageholdsret i materiale m.v., som tjenesteyderen har fået udleveret som led i opfyldelsen af kontrakten. Ved ophør af kontrakten (uanset begrundelsen herfor) skal tjenesteyderen, straks kunden anmoder herom, levere eller tilbagelevere alle data, dokumentation m.v. til kunden.

16. Tredjemands rettigheder

Tjenesteyder indestår for, at det udviklede CAI-programmel og anvendelsen heraf, ikke krænker tredjemands rettigheder, herunder patenter eller ophavsrettigheder.

Foreligger der krænkelse af tredjemands ret, er tjenesteyderen pligtig til for egen regning at skaffe retten til fortsat at udnytte CAI-programmet, inklusive de indsamlede data, som anført i denne kontrakt eller at bringe krænkelsen til ophør ved at ændre CAI-programmet og eventuelt indsamlingen af data, dog således at kravene efter denne kontrakt er opfyldt.

Hvis tredjemand rejser erstatningskrav mod kunden med påstand om retskrænkelser som følge af forhold, der kan henføres til tjenesteyderen, skal tjenesteyderen friholde kunden for sådanne krav og alle i den forbindelse afholdte udgifter, herunder advokatombkostninger.

17. Tavshedspligt

Tjenesteyderen, dennes personale og underleverandører skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende kunden og de interviewedes forhold, som de får kendskab til i forbindelse med opfyldelse af denne kontrakt.

Kunden forlanger, at hver enkelt medarbejder hos tjenesteyderen eller eventuelle underleverandører, skal underskrive sædvanlige tavshedserklæringer, jf. bilag 18. Tjenesteyderen er forpligtet til at informere de enkelte interviewere om kundens krav til datasikkerhed og fortrolighed.

For kundens personale gælder reglerne for ansatte i den offentlige forvaltning. Konsulenter og andre, der bistår kunden, pålægges tilsvarende forpligtelser med hensyn til oplysninger om tjenesteyderens forhold, som gælder for tjenesteyderen med hensyn til kundens og de interviewedes forhold.

Tavshedspligten er tillige gældende efter kontraktens ophør, uanset årsagen til ophøret.

Tjenesteyderen må ikke uden kundens forudgående skriftlige tilladelse udsende offentlig meddelelse om denne kontrakt eller offentliggøre noget om kontraktens indhold.

18. Overdragelse

Kunden har ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter denne kontrakt til en anden offentlig myndighed eller en institution eller et selskab, der ejes af det offentlige eller i det væsentlige drives for offentlige midler.

Tjenesteyderen kan ikke uden kundens skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter kontrakten helt eller delvist til tredjemand. Kunden kan ikke uden rimelig grund afvise en anmodning om overdragelse fra tjenesteyderen.

19. Fortolkning og kontraktstyring

Henvisninger til kontrakten eller til en bestemmelse heri, omfatter også de til kontrakten hørende bilag henholdsvis de af disse bilag, der er relevante for den pågældende bestemmelse. Bestemmelser i kontrakten har forrang frem for bestemmelser i bilag til kontrakten.

I den udstrækning løsningsbeskrivelsen, jf. bilag 2A, 2B og 2C, ikke måtte opfylde kravene i bilag 4a, 4B, 5 og 6 med eventuelt aftalte og af kunden egentlig forelagte og godkendte skriftlige ændringer, skal tjenesteyder drage omsorg for opfyldelse af kravene i bilag 4A, 4B, 5 og 6 og i fornødent omfang supplere eller ændre løsningsbeskrivelsen.

I tilfælde af uoverensstemmelser mellem kontrakten med bilag og tjenesteyderens tilbud har kontrakten med bilag forrang.

Parterne foretager i fællesskab kontraktstyring baseret på følgende hovedprincipper:

- Alle ændringer til kontrakten skal foreligge i skriftlig form ved opdatering af selve kontrakten, der underskrives af begge parter.
- Alle ændringer til bilagene skal foreligge i skriftlig form ved opdatering af selve bilagene og skal herefter signeres af begge parter.
- Alle ændringer af kontrakt og bilag skal kunne dokumenteres med fuld sporbarhed, fx ved ændringsmarkering, versionshistorik eller lignende.

20. Tvistigheder

Retsforholdet i henhold til kontrakten og dennes fortolkning afgøres efter dansk ret.

Såfremt der opstår en uoverensstemmelse mellem parterne i forbindelse med kontrakten, skal parterne søge en løsning ved forhandling.

Såfremt der ikke ved forhandling kan opnås en løsning, afgøres tvisten ved de almindelige domstole.

21. Varighed og ophør

Kontrakten træder i kraft ved underskrift og løber indtil 31. januar 2022, hvor den ophører uden varsel.

Kontrakten kan af kunden opsiges med 6 måneders varsel til udløb 31. januar 2020 eller 31. januar 2021.

Tjenesteyderen er ved ophør af kontrakten forpligtet til at overdrage al relevant information til kunden og bistå denne i henhold til bestemmelserne i bilag 15 (Hjemtagning af opgaven).

21.1. Opsigelse ved uden virkning

I henhold til lov om Klagenævnet for Udbud mv. kan Klagenævnet for Udbud i særlige tilfælde af overtrædelse af udbudsreglerne erklære en indgået kontrakt for uden virkning og påbyde den kontraherende myndighed at bringe kontrakten til ophør inden for en af klagenævnet fastsat frist.

På den baggrund fastsættes nedenstående bestemmelser om kundens adgang til i sådanne tilfælde at opsiges kontrakten.

Kunden er berettiget til at opsiges kontrakten helt eller delvist med et varsel i overensstemmelse med Klagenævnet for Udbuds påbud. Kontrakten ophører ved opsigelse således helt/delvist som fastsat i påbuddet med virkning fra påbuddets virkningstidspunkt.

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

Tjenesteyderens eventuelle krav om erstatning eller anden form for godtgørelse som følge af, at kontrakten erklæres for uden virkning, eller for påbud om ophør, herunder f.eks. for omkostninger ved at efterkomme yderligere betingelser eller krav, som kunden har videreført i opsigelsen, skal som udgangspunkt afgøres efter dansk rets almindelige regler. Dog har parterne aftalt, at en eventuel erstatning eller anden form for godtgørelse alene omfatter tjenesteyderens direkte og dokumenterbare tab i kontraktens løbetid frem til ophørstidspunktet samt eventuelle nødvendige afviklingsomkostninger, dog maksimalt 1.000.000 kr. Tjenesteyderen er ikke herudover berettiget til erstatning eller anden form for godtgørelse, herunder positiv opfyldelsesinteresse i den resterende del af aftaleperioden og indirekte tab. Tjenesteyderen er forpligtet til at begrænse et eventuelt tab mest muligt.

Såfremt tjenesteyderen på tidspunktet for kontraktindgåelse havde eller burde have haft kendskab til de faktiske og/eller retlige omstændigheder, som bevirker, at kontrakten erklæres for uden virkning, kan tjenesteyderen ikke rejse krav om erstatning eller krav om anden form for godtgørelse som følge af, at kontrakten erklæres for uden virkning, eller for påbud om ophør, herunder f.eks. for omkostninger ved at efterkomme yderligere betingelser eller krav, som kunden har videreført i opsigelsen.

21.2. Opsigelse ved annulation

I henhold til Udbudsloven kan Klagenævnet for Udbud eller de almindelige domstole ved endelig afgørelse eller dom annullere en tildelingsbeslutning, hvorefter den kontraherende myndighed skal bringe en kontrakt, som er indgået på grundlag af beslutningen, til ophør med et passende varsel, medmindre særlige forhold, der tilsiger aftalens videreførelse, gør sig gældende.

På den baggrund fastsættes nedenstående bestemmelser om kundens adgang til i sådanne tilfælde at opsiges kontrakten.

Såfremt klagenævnet annullerer kundens beslutning om at tildele kontrakten til tjenesteyderen er kunden berettiget til at opsiges kontrakten med et passende skriftligt varsel. Kontrakten ophører ved opsigelse således helt.

Tjenesteyderens eventuelle krav om erstatning eller anden form for godtgørelse som følge af, at kontrakten bringes til ophør som følge af annulation af tildelingsbeslutningen skal som udgangspunkt afgøres efter dansk rets almindelige regler. Dog har parterne aftalt, at en eventuel erstatning eller anden form for godtgørelse alene omfatter tjenesteyderens direkte og dokumentérbare tab i kontaktens løbetid frem til ophørstidspunktet samt eventuelle nødvendige afviklingsomkostninger, dog maksimalt 1.000.000 kr. Tjenesteyderen er ikke herudover berettiget til erstatning eller anden form for godtgørelse, herunder positiv opfyldelsesinteresse i den resterende del af aftaleperioden og indirekte tab. Tjenesteyderen er forpligtet til at begrænse et eventuelt tab mest muligt.

Såfremt tjenesteyderen på tidspunktet for kontraktindgåelse havde eller burde have haft kendskab til de faktiske og/eller retlige omstændigheder, som bevirker, at tildelingsbeslutningen annulleres, kan tjenesteyderen ikke rejse krav om erstatning eller krav om anden form for godtgørelse som følge af, at tildelingsbeslutningen annulleres.

21.3. Opsigelse i andre tilfælde

Kunden er endvidere berettiget til at bringe kontrakten til ophør med et rimeligt varsel i følgende tilfælde:

- Såfremt kontrakten har været genstand for en ændring af grundlæggende elementer, som ville have krævet en ny udbudsprocedure, jf. udbudslovens § 185, stk. 1 nr. 1.
- Såfremt tjenesteyderen var omfattet af en af udelukkelsesgrundene i udbudslovens §§ 135-137 på tidspunktet for tildelingen af kontrakten, hvorefter tjenesteyderen skulle have været udelukket fra udbudsproceduren, jf. udbudslovens § 185, stk. 1 nr. 2.
- Såfremt kontrakten ikke skulle have været tildelt tjenesteyderen 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.

På den baggrund fastsættes nedenstående bestemmelser om kundens adgang til i sådanne tilfælde at opsig kontrakten.

I ovennævnte tilfælde er kunden berettiget til at opsig kontrakten med et passende skriftligt varsel. Kontrakten ophører ved opsigelse således helt.

Tjenesteyderens eventuelle krav om erstatning eller anden form for godtgørelse som følge af, at kontrakten bringes til ophør i ovennævnte tilfælde skal som udgangspunkt afgøres efter dansk rets almindelige regler. Dog har parterne aftalt, at en eventuel erstatning eller anden form for godtgørelse alene omfatter tjenesteyderens direkte og dokumenterbare tab i kontraktens løbetid frem til ophørstidspunktet samt eventuelle nødvendige afviklingsomkostninger, dog maksimalt 1.000.000 kr. Tjenesteyderen er ikke herudover berettiget til erstatning eller anden form for godtgørelse, herunder positiv opfyldelsesinteresse i den resterende del af aftaleperioden og indirekte tab. Tjenesteyderen er forpligtet til at begrænse et eventuelt tab mest muligt.

Såfremt tjenesteyderen på tidspunktet for kontraktindgåelse havde eller burde have haft kendskab til de faktiske og/eller retlige omstændigheder, som bevirker, at betingelserne for kundens opsigelse i medfør af dette punkt er til stede, kan tjenesteyderen ikke rejse krav om erstatning eller krav om anden form for godtgørelse som følge af, at kontrakten opsiges.

22. Underskrifter

Kontrakten underskrives i to originale eksemplarer, hvoraf parterne hver modtager et eksemplar.

Dato:

Dato:

For Kunden:

For Tjenesteyderen:
