

# Referat af Seniorrådsmøde 22. februar 2023

23. februar 2023 15:13

## **Seniorrådet i Gladsaxe**

### **Medlemmer:**

Minna Vadskjær (MV)

Lis Smidsholm (LS)

Jørn Guldborg (JG)

Willy Frank Jørgensen (WFJ)

Hans Christian Kirketerp-Møller (HCK)

Jimmy Hansen (JH)

Per Mikkelsen (PM)

## **Dagsorden til møde i Seniorrådet 22. februar 2023 kl. 09.00-12.00** **Mødet afholdes i lokale 2608 (Gladsaxeværrelset)**

### **Dagsorden:**

1. **Kl. 9.00-9.03 Godkendelse af dagsordenen**

Godkendt

2. **Kl. 9.03-9.05 Godkendelse af referat og opfølgning**

Godkendt

3. **Kl. 9.05-09:35 Budgetønsker 2024-2027**

Seniorrådet drøfter deres tanker i forhold til budgetønsker 2024-2027. Seniorrådet når til enighed om at gå videre med nedenstående to ønsker:

- Fællesområder til beboere i ældreboliger
- Tryghedsboliger for borgere som føler sig utrygge og/eller ensomme i nuværende bolig men som ikke kan visiteres til ældreboliger

I forbindelse med drøftelsen af budgetønsker, ønsker Seniorrådets at undersøge mulighederne for at få en indvirkning i den årlige besparelse på Sundhed og Rehabiliteringsområdet. Seniorrådets sekretær undersøger Seniorrådets muligheder for indflydelse.

4. **Kl.09:35-09:45 Høringssvar: SKI 50.94 Urologiprodukter**

Seniorrådet gennemgår materielt i Bilag 4.1 og har ingen kommentar hertil.

5. **Kl. 09:45-09:50 Gensidige korte meddelelser, som ikke kan udveksles pr. mail v/alle**

- MV orientere om at hun har fået flere henvendelser for seniorer, der er uforstående overfor reducere af danmarksturne og nedlæggelse af højskoleopholdene. MV har undersøgt årsagen hertil og fortæller at det skyldes at de er blevet tilpasset efterspørgslen og reducere er holdt op mod antal tilmeldinger der har været tidligere. Seniorrådet drøfter i denne forbindelse også hvordan de kan blive mere synlige på disse ture og tager i den forbindelse kontakt til Ea Lykke Elsborg.
- WFJ: Har indsendt to forslag til repræsentantskabsmødet (boligselskabet ABG) og er hertil blevet ringet op af formanden. Første forslag om etablering af seniorboliger i boligselskaberne er før blevet stillet og nedstemt. Formanden oplyser ligeledes at organisationsbestyrelsen ikke kan arbejde med forslaget, men at det er de enkelte boligselskaber der kan komme med ønske om etablering af seniorboliger. Seniorrådet ser med den information, at de skal i dialog med det enkelte boligselskab om dette fremadrettet. WFJ's andet forslag omhandlede seniorernes mulighed for intern flytning, hvis de får behov for at komme ned i niveau. Formanden oplyser at det ifølge lovgivningen ikke er tilladt at lave interne flytninger som disse, da hver 4.

flytning skal være udefrakommende.

- Seniorrådet har fået en henvendelse fra en mobilitetsplanlægger fra Trafik og Mobilitetsafdelingen. Afdelingen er i gang med at involvere flere eksterne aktører for at høre deres holdninger om deres nuværende arbejde og ønsker i den forbindelse at komme i dialog med Tilgængelighedsrådet og Seniorrådet om emnerne: den gående by, bedre stiforbindelser og bedre adgangsforhold til vores kollektiv trafik.  
Mødet afholdes 22. marts 2022.

#### 6. Kl. 09:50-10:00 Evaluering af temamøde med Handicaprådet samt plan for næste step

Seniorrådet evaluerer temamødet med Handicaprådet. Der var gode oplæg og dialoger på dagen, men tiden var knap og dette skal tænkes ind i planlægningen til lignende møder fremover. Seniorrådet og Handicaprådet har ligeledes planlagt fælles evaluering af temamødet og plan for næste step 28. februar 2023.

#### 7. Kl. 10.00-10.30 Mundtlig høring af tilsynsrapporter 2022 på Sundhed og Rehabiliteringsområdet v/Pernille Kapp Rosenkjær

Sundheds- og Rehabiliteringsudvalget forelægger hvert år en samlet oversigt over alle de tilsyn, der er gennemført på ældreområdet det forgangne år.

Se også nedenstående bilag 7.1 som linker direkte til Gladsaxe.dk.

[Bilag 7.1 Link: Tilsynsrapporterne for ældreområdet](#)

Seniorrådet drøfter deres betragtninger til tilsynsrapporterne og Pernille Kapp Rosenkjær tager Seniorrådets kommentarer med til videre behandling.

#### 8. Kl. 10.30-11.00 Dialog med Trafik og teknikudvalgets formand Ole Skrald

Ole Skrald er inviteret med på mødet til dialog om tilgængelighed og fremtidens offentlige transport.

MV: Der er set fra Seniorrådets side af, et manglende fokus på seniorerne i den nye trafikikkerhedsplanen. Seniorrådet har hertil udarbejdet et høringssvar, hvori de påtaler den manglende inddragelse af den ældre befolkningsgruppe i borgerundersøgelsen. Dette høringssvar blev sendt til den respektive afdeling i Gladsaxe Kommune 27. januar 2023. Ole Skrald er uforstående over for at Seniorrådet ikke er blevet inddraget i forbindelse med udarbejdelse af trafikikkerhedsplanen. Det aftales at Seniorrådets skriftlige høringssvar også videresendes direkte til Ole Skrald.

JH: Nævner at tilgængeligheden for de ældre er blevet forringet væsentligt, i forbindelse med etablering af de nye cykelstier i Mørkhøj, kantsten er forhøjet og der er ikke sænkninger til køretøjerne ved udkørsel. Ole Skrald forklarer at de fleste steder skal lægges ny asfalt og den forringede tilgængelighed hermed kun er midlertidig.

Ole fortæller om Gladsaxe Kommunens fremtidig plan for offentlig transport og trafikplan.

Letbanebyggeriet forventes færdig i 2025 og i den forbindelse skal den offentlige transport omlægges, og det er derfor svært på nuværende tidspunkt at forudsige hvordan den nye trafikomlægning bliver.

Der er i dag flere busser i Gladsaxe, som bliver finansieret af kommunen, indtil den nye trafikomlægning er fastlagt. Dette er blandt andet for at kunne forlænge busforbindelsen til Lyngby og fra Gladsaxe trafikplads til Buddinge station. Rute 250s' stoppested på Gladsaxe Møllevej efter Gladsaxe Trafikplads har også haft en positiv indvirkning på den offentlige trafik ind mod København. Til efteråret forventes det at ruten udvides yderligere og hermed kommer til at fortsætte fra Gladsaxe Møllevej ned mod Klausdalsbrovej og videre til Novo Nordisk i Bagsværd.

JG: Seniorrådet bør i 2025 overveje om de skal tage kontakt til Movia, i forbindelse med den nye trafikomlægning.

LS: Vil gerne rose Movia og Gladsaxes samarbejder om den offentlige transport i Bagsværd, men pointerer hertil manglen på offentlig transport i Stengårdskvarteret, Maglegårdskvarteret og i Mørkhøj. LS ønsker mere lighed i tilgængeligheden til offentlig transport tænkt ind nu og i den nye trafikikkerhedsplan.

Ole Skrald fortæller at borgere bosiddende i Gladsaxe som udgangspunkt ikke har længere end 600 meter til offentlig transport, men påpeger hertil at han godt er klar over at 600 meter også kan være meget for nogle borgere.

Ole Skrald tager Seniorrådets kommentarer med tilbage til udvalget. Seniorrådet ønsker at invitere Ole Skrald med på et Seniorrådsmøde igen i 2024, til en dialog om den nye trafikomlægning. Punktet bliver sat på under followup.

#### 9. Kl. 11.00-11:10 Pause

10. Kl. 11.10-11:40 Mundtlig høring: Kvalitetsstandarder, Indsatskatalog og Tilsynspolitik 2023 v/ Annemette Bundgaard  
Seniorrådet drøfter deres betragtninger til indsatskataloget, kvalitetsstandarder og tilsynspolitikken i den mundtlige høring og Annemette Bundgaard tager Seniorrådets kommentarer med til videre behandling.

[Bilag 10.2 Kvalitetsstandarder 2023 - Sundhed og Rehabilitering](#)

[Bilag 10.3 Tilsynspolitik 2023](#)

11. Kl. 11.40-11.45 Højere normering  
Emnet var taget op til temamøde 9. november 2022 og punktet ønskes drøftet efter møde med SRU 9. januar 2023.

Punktet bliver sat på followup som fremtidig emne til Seniorrådets temadag.

12. Kl. 11:45-11:50 Input til presseudvalget  
Kommunikation til pressen, hvordan kan Seniorrådet blive mere synligt?

MV: Har skrevet en artikel til den kommende udgave af 60+ omhandlende Seniorrådets gode oplevelse ude på Bakkegården.

JG: I næste udgave af 60+, er der udarbejdet en case, som ligger tæt op af Seniorrådets temamøde med Københavns Vestegns Politi 9. maj 2023 om forebyggelse af kriminalitet mod ældre.

13. Kl. 11:50-11:55 Seniorrådets oplæg til dialog på næste møde

**Forslag til marts og maj mødet:**

- Behandlings fuldmagt og digital fuldmagt m. Borgerservicechef Mark Korshøj Jensen og Fremtidsfuldmagt med leder/teamleder af Visitationen.
- Forebyggende hjemmebesøg til seniorer med Anne Eriksen.

14. Kl. 11:55-12:00 Bordet rundt

MV: Det er på tidligere Seniorrådsmøde besluttet at Seniorrådet skal planlægge cafebesøg på de forskellige plejehjem i Gladsaxe. Seniorrådet fastlægger første frokostbesøg til at være 26. april på Kildegården.

LS: LS og MV er i færd med at udarbejde en artikel til Gladsaxe Bladet om deres ønske om etablering af seniorbofællesskaber ved Ringbo.

15. Followup

- Sundhed og rehabiliteringsudvalgets dagsorden fra 24. januar- punkt 4.6 "Afrapportering af klagesager i Børne- og Kulturforvaltningen og Social- og Sundhedsforvaltningen, 3. kvartal 2022"
- Normeringer
- Forebyggende hjemmebesøg (mail fra Anne Eriksen 21. september 2022)
- Møde med Boblberg - 2023
- Retningslinjer for Visitation i Gladsaxe Kommune
- Udarbejdelse af handlingsplaner/tidsplaner, i relation til værdighedspolitikken
- Hvad kan man som kommune gøre, for seniorer som sidder hårdt i det ift. inflation?
- Ældresagens skabelon af fuldmagt - punkt til 2023 møde
- Ældre som aktive deltagere i lokalsamfundet med Helene Rønne
- Handleplaner til Værdighedspolitikken (se ref. Fra oktober 22)
- Dialog ift. Helhedsplanen i Høje Gladsaxe, ift. at Seniorerne tænkes ind (se ref. Okt.. 22).
- Inviter en fra kommunikationsafdelingen ang. de begrænsede rammer for Seniorrådets indlæg.
- Værdighedspolitik- møde med Visitationen
- Frokostmøde på plejehjem, første planlagt til d. 26. april på Kildegården
- Den nye trafikoplægning v/ Ole Skrald - inviteres til 2024

Ordstyrer: Hans Christian Kirketerp-Møller

Referent: Maria Knudsen

Med venlig hilsen

Minna Vadskjær

**Seniorrådets møder:**

25/1, 22/2, 22/3, 26/4, 24/5, 23/8, 30/8, 13/9, 27/9, 25/10, 22/11, 21/12



# Bilag E Leveringskontrakt

Rammeaftale 50.94 Urologiprodukter (2024)

Version 0.4 ÆH

Dato [Vælg udgivelsesdato]

## Bilagsfortegnelse

Leveringskontrakten indeholder følgende bilag:

- Bilag E.1 : Databehandlersaftale
- Bilag H : Prisregulering
- Bilag I : Opdatering af sortiment
- Bilag K : Støtteerklæring(er)**

Leveringskontrakten udgør bilag E til Rammeaftalen.

## Indhold

<b>Bilagsfortegnelse</b> .....	<b>1</b>
<b>1 Definitioner</b> .....	<b>4</b>
<b>2 Generelt</b> .....	<b>5</b>
2.1 Vareprøver.....	5
<b>3 Leverancen</b> .....	<b>6</b>
3.1 Leverandørens e-bevillingssystem .....	6
3.2 Bestillingen .....	6
3.2.1 Telefon.....	7
3.2.2 E-mail .....	7
3.2.3 Kundens e-handelsportal .....	7
3.2.4 Leverandørens e-bestillingssystem .....	7
3.2.5 Bestillingens indhold .....	7
3.2.6 Bestillingens/leveringens størrelse .....	8
3.3 Levering.....	8
3.3.1 Leveringssted .....	8
3.3.2 Leveringstid .....	9
3.3.2.1 Restordre .....	9
3.3.3 Følgeseddel .....	10
3.3.4 Gebyrer ved mindre ordrer ved levering til depot.....	10
3.4 Pakning og emballage .....	11
3.5 Køretøjers miljøegenskaber .....	11
3.6 Kundens undersøgelsespligt.....	11
3.7 Fejlleverancer og returret.....	12
<b>4 Leverandørens organisation og øvrige driftsforhold</b> .....	<b>12</b>
4.1 Leverandørens kapacitet .....	12
4.2 Vejledningsforpligtelse .....	13
4.3 Kundesupport .....	13
4.4 Leverandørstatistik.....	14
<b>5 Samarbejde mv.</b> .....	<b>15</b>
5.1 Underretningspligt.....	15
5.2 Dokumentation.....	16
5.2.1 Særligt om arbejdsklausulen .....	16
5.3 Drifts- og statusmøder .....	17
5.4 Årlige temadage for Kunderne .....	18
<b>6 Underleverandører mv.</b> .....	<b>18</b>
<b>7 Garantier</b> .....	<b>19</b>
7.1 Produktgaranti .....	19
7.2 Tredjemands rettigheder.....	19
7.3 Prisgaranti .....	19
7.4 Miljø og arbejdsmiljø .....	19
7.5 Sikkerhed og Persondata.....	20

---

7.5.1	Sikkerhed.....	20
7.5.2	Persondata .....	20
<b>8</b>	<b>Vederlag.....</b>	<b>22</b>
8.1	Fakturering .....	23
8.1.1	Elektronisk fakturering.....	23
8.1.2	Fakturaens indhold .....	23
8.1.3	Ændring i krav til den elektroniske faktura .....	24
8.1.4	Betalingsbetingelser.....	24
8.1.5	Fejlbehæftet faktura .....	24
8.1.6	Kreditnota og modregning .....	25
<b>9</b>	<b>Misligholdelse .....</b>	<b>25</b>
9.1	Leverandørens forsinkelse.....	25
9.1.1	Leverandørens underretnings- og afværgepligt.....	25
9.1.2	Kundens misligholdelsesbeføjelser ved forsinkelse.....	26
9.2	Mangler ved det leverede .....	26
9.2.1	Misligholdelsesbeføjelser ved mangler.....	26
9.2.1.1	Forholdsmæssigt afslag .....	26
9.2.1.2	Oml levering eller ophævelse .....	26
9.3	Bod .....	27
9.3.1	Dokumentation og arbejdsklausul .....	27
9.4	Dækningskøb.....	27
9.5	Kundens ophævelse af Leveringskontrakten .....	28
9.6	Leverandørens misligholdelsesbeføjelser .....	29
<b>10</b>	<b>Erstatningspligt og forsikring .....</b>	<b>29</b>
10.1	E-katalog, e-bevillings og e-bestillingssystem .....	30
<b>11</b>	<b>Force majeure .....</b>	<b>30</b>
<b>12</b>	<b>Fortrolighed.....</b>	<b>30</b>
<b>13</b>	<b>Ændringer.....</b>	<b>31</b>
13.1	Generelt.....	31
13.2	Overdragelse af Leveringskontrakten til ny Leverandør .....	31
13.2.1	Vilkår for Kundens samtykke.....	31
13.2.2	Vilkår for SKI's samtykke .....	32
13.3	Ændringer hos Kunden .....	32
<b>14</b>	<b>Ikrafttrædelse, varighed og opsigelse .....</b>	<b>32</b>
14.1	Ikrafttrædelse og varighed .....	32
14.2	Opsigelse og uden virkning.....	33
14.2.1	Generel opsigelsesadgang .....	33
14.2.2	Opsigelse ved underkendelse af tildelingsbeslutning mv.....	33
14.2.3	Opsigelse ved uden virkning .....	34
<b>15</b>	<b>Bistand ved ophør.....</b>	<b>34</b>
<b>16</b>	<b>Fortolkning .....</b>	<b>34</b>
<b>17</b>	<b>Tvister, lovvalg og værneting.....</b>	<b>35</b>

---

---

<b>18</b>	<b>Selvstændig aftale .....</b>	<b>36</b>
-----------	---------------------------------	-----------

## **1 Definitioner**

Definitionerne i Rammeaftalens punkt 1 og nedenstående definitioner anvendes i Leveringskontrakten.

Ved Arbejdsdag forstås mandag, tirsdag, onsdag, torsdag og fredag, bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.

Ved Bestilling forstås Kunden eller Borgerens direkte Bestilling af Produkter hos Leverandøren på grundlag af Leveringskontrakten.

Ved Borger forstås den Borger (herunder et barn), til hvem Kunden har udstedt en bevilling af urologiprodukter og hertil relaterede Produkter i henhold til servicelovens bestemmelser.

Ved Dag forstås kalenderdag.

Ved Kunde forstås den Kunde, som har tildelt Leveringskontrakten til Leverandøren.

Ved Leverandør forstås Leverandøren på Rammeaftalen, som er blevet tildelt Leveringskontrakten af Kunden.

Ved Leveringskontrakt forstås nærværende aftale, som Parterne har indgået i henhold til og efter SKI's konkurrenceudsættelse af Rammeaftalen i EU-udbud med de til Leveringskontrakten hørende bilag og eventuelle senere aftalte ændringer.

Ved Part eller Parterne forstås henholdsvis den Kunde og/eller Leverandør, der har indgået denne Leveringskontrakt.

Ved Produkter forstås samtlige produkter under Rammeaftalen og Leveringskontrakten. Det vil sige alle produkter i Rammeaftalens sortiment. Varer og produkter skal forstås som samme begreb.

Ved Rammeaftalen forstås Rammeaftale 50.94 Urologiprodukter (2024), som SKI og Leverandøren har indgået efter SKI's konkurrenceudsættelse i EU-udbud, med de tilhørende bilag, særbilag og eventuelle senere aftalte ændringer.

Ved Skriftlig forstås ethvert udtryk bestående af ord eller tal, som er skrevet, trykt eller printet, og som fremgår af et læsbart format, som f.eks. papir eller elektroniske dokumenter.

Ved Udbudstidspunktet forstås tidspunktet for fremsendelse udbudsbekendtgørelsen af Rammeaftalen.

Ved Ydelser forstås samtlige ydelser under Rammeaftalen og Leveringskontrakten. Tjenesteydelser, serviceydelser og ydelser skal forstås som samme begreb.

## 2 Generelt

Leveringskontrakten er indgået på baggrund af Rammeaftalens bestemmelser og regulerer Kundens køb af Produkter og Ydelser. Rammeaftalens bestemmelser udgør grundlaget for Leveringskontrakten, og Rammeaftalens bestemmelser, herunder om Produkter og Ydelser og forholdet mellem Kunden og Leverandøren, gælder også ved opfyldelsen af Leveringskontrakten.

Leverandøren er forpligtet til at levere de Produkter og Ydelser, som Leveringskontrakten omfatter, jf. bilag C, og som Kunden og Borger bestiller, jf. punkt 3.2, under overholdelse af de krav og vilkår, der fremgår af Leveringskontrakten og Rammeaftalen.

Ejendomsretten til en bestilt leverance af Produkter og/eller Ydelser overgår til Kunden og/eller Borger, når der er sket levering, jf. punkt 3.3.

Leverandøren skal sikre, at det leverede har en kvalitet, der svarer til almindelig god kvalitet inden for branchen, herunder er egnet til og har en holdbarhed, som modsvarer Kundens forudsatte brug.

Produkterne og Ydelserne skal være lovlige i Danmark på tidspunktet for deres levering til Kunden.

Indholdet af Leverandørens tilbud, jf. bilag C eller indholdet af E-kataloget, kan ikke påberåbes til støtte for, at de i Leveringskontrakten og/eller Rammeaftalen indeholdte krav ikke opfyldes.

### 2.1 Vareprøver

Kunden kan bestille vederlagsfrie vareprøver til Borgere og til borgere, som skal have en bevilling, men hvor det er under afklaring, hvilke(t) Produkt(er) borgeren skal bevilliges, herefter omtalt *borgere under afklaring*. Vareprøverne kan bestilles til levering hos Borgere borger under afklaring eller til depot.

Der kan årligt maksimalt bestilles nedenstående nævnte antal vederlagsfrie vareprøver af Leveringskontraktens varenumre vedr. nævnte hovedproduktgrupper pr. Borger eller borger under afklaring:

- Engangskatetre: 60 stk./år
- Uridom: 30 stk./år

Kunden kan bestille yderligere vareprøver end ovennævnte antal mod betaling for det yderligere antal i overensstemmelse med priserne i E-kataloget.

Leverandøren kan ikke opkræve leveringsgebyr for levering af vareprøver.

Vareprøver skal være tydeligt mærket med Leverandør, varenavn, varenr. samt størrelse, således at det er muligt at lave en entydig identifikation mellem den enkelte vareprøve og det tilbudte Produkt fra bilag C Leverandørens tilbud.

Levering af vareprøverne skal ske til Borgeren, borgeren under afklaring eller til depot afhængig af Kundens ønske. Leverandøren skal levere vareprøverne inden for 3 Arbejdsdage fra Kundens Bestilling, medmindre Parterne aftaler andet. Denne leveringsfrist gælder også for de evt. yderligere bestilte vareprøver, som Kunden kan faktureres for.

Leveringsfristen, som angivet ovenfor, forudsætter, at vareprøverne er bestilt inden kl. 12.00. Bestilles vareprøverne på et senere tidspunkt, udskydes leveringen med yderligere én Arbejdsdag.

Bestiller Kunden eksempelvis en vareprøve kl. 11.00 på en tirsdag, og har Parterne ikke aftalt andet, skal levering finde sted senest fredag i samme uge.

## 3 Leverancen

### 3.1 Leverandørens e-bevillingssystem

Leverandøren er forpligtet til at stille et e-bevillingssystem til rådighed, som Kunden kan tilgå og benytte i sin daglige administration.

Hvis Kunden ikke ønsker at benytte Leverandørens e-bevillingssystem i sin daglige administration, skal Leverandøren ajourføre systemet med de oplysninger, som Leverandøren modtager fra Kunden vedrørende Borgere, Bestillinger, leveringer mv, som er nødvendige for opfyldelsen af Rammeaftalen og Leveringskontrakten. Ajourføring skal være færdiggjort senest 2 Arbejdsdage efter modtagelse af oplysningen.

E-bevillingssystemet skal være brugervenligt, let anvendeligt og opdateres løbende. Det skal have to-faktorgodkendelse som sikkerhed. E-bevillingssystemet skal kunne tilpasse sig skærm billedet på den enhed, hvorfra det tilgås (responsivt webdesign). Sproget i e-bevillingssystemet skal være dansk.

Kunden skal via et kommentarfelt i e-bevillingssystemet kunne sende kommentarer vedrørende den enkelte Borger til Leverandøren f.eks. vedrørende en konkret Bestilling. Leverandøren skal senest næstkommende Arbejdsdag mellem kl. 8:00-15:00 besvare Kundens henvendelse via mail eller – hvis henvendelsen fordrer Leverandører ageren - agere i overensstemmelse med Kundens henvendelse.

De øvrige krav til Leverandørens e-bevillingssystem fremgår af Særbilag 2, punkt 5.1.

Leverandøren er forpligtet til løbende at vejlede og informere Kunden om opdateringer af e-bevillingssystemet.

Leverandøren skal tilbyde Kunden undervisning af Kundens personale i brugen af systemet. Hvis Leverandøren skifter e-bevillingssystem, eller der foretages væsentlige ændringer i Leverandørens e-bevillingssystem, skal Leverandøren ligeledes tilbyde Kunden undervisning af Kundens personale i brugen af systemet. Kunden og Leverandøren aftaler det nærmere indhold af undervisning. Leverandøren er ikke berettiget til nogen betaling for undervisningen.

### 3.2 Bestillingen

Bestilling skal kunne foretages via:

- Telefon
- E-mail
- Kundens e-handelsportal ved levering til depoter, kommunale adresser og institutioner

- Leverandørens e-bestillingssystem ved levering til depoter, kommunale adresser, institutioner og borger i eget hjem.

### **3.2.1 Telefon**

Kunden samt Borgere skal kunne bestille Produkter telefonisk inden for Leverandørens normale åbningstid, dog minimum i tidsrummet 8:00-15:00, på alle Arbejdsdage. Der må ikke forekomme unødigt lang ventetid ved telefoniske henvendelser, og ventetiden må under ingen omstændigheder overstige 10 min.

### **3.2.2 E-mail**

Kunden samt Borgere skal kunne bestille Produkter via e-mail.

Leverandøren skal således have en e-mailadresse, som er egnet til at modtage og sende personoplysninger.

### **3.2.3 Kundens e-handelsportal**

Kunden skal kunne bestille via Kundens e-handelsportal ved levering til depoter, kommunale adresser og institutioner, jf. nærmere om Leverandørens forpligtelse til at understøtte E-handel i Rammeaftalens punkt 5.3 og Særbilag 2.

### **3.2.4 Leverandørens e-bestillingssystem**

Kunden samt Borgere skal kunne bestille produkter via Leverandørens e-bestillingssystem.

Kravene til Leverandøren e-bestillingssystem fremgår af Særbilag 2, punkt. 5.2.

### **3.2.5 Bestillingens indhold**

Bestillingen skal, når Borgeren foretager Bestillingen, som minimum indeholde følgende forhold:

- De Produkter, der ønskes bestilt, herunder:
  - Leverandørens varenummer.
  - Antal/mængde af Produkter (maksimalt inden for tilladte mængde, jf. punkt 3.2.6)
- Leveringssted(er) (herunder evt. alternativt leveringssted).
- Borgerens navn, herunder evt. CPR-nummer eller anden identifikation.

En række af ovenstående forhold kan ved Bestilling foretaget via Leverandørens e-bestillingssystem være genereret automatisk. Borgeren er ikke forpligtiget til at oplyse Kundens navn og EAN-nr. eller CVR-nr.

Bestillingen skal, når Kunden foretager Bestillingen på vegne af Borgeren, som minimum indeholde følgende forhold:

- De Produkter, der ønskes bestilt, herunder:
  - Leverandørens varenummer.
  - Antal/mængde af Produkter.
- Leveringssted(er) (herunder evt. alternativt leveringssted).
- Kundens navn
- Bestillerens navn.



- Reference på den Borger, Bestillingen er foretaget på vegne af.
- Kundens ordre-/rekvisitionsnummer.

En række af ovenstående forhold kan ved Bestilling foretaget via Leverandørens e-bestillingssystem være genereret automatisk.

Bestillingen skal, når Kunden foretager Bestillingen til f.eks. depot, som minimum indeholde følgende forhold:

- De Produkter, der ønskes bestilt, herunder:
  - Leverandørens varenummer.
  - Antal/mængde af Produkter.
- Leveringssted(er) (herunder evt. alternativt leveringssted).
- Kundens navn og EAN.nr. eller CVR.nr.
- Bestillerens navn.
- Kundens ordre-/rekvisitionsnummer.

En række af ovenstående forhold kan ved Bestilling foretaget via Leverandørens e-bestillingssystem være genereret automatisk.

### **3.2.6 Bestillingens/leveringens størrelse**

Medmindre Parterne Skriftligt aftaler andet, må Borgeren maksimalt bestille og få leveret urologi-produkter til tre måneders forbrug ad gangen. Såfremt Borgeren bestiller mere, skal Leverandøren justere Bestillingen, således at der maksimalt leveres til tre måneders forbrug. Dette gælder, uanset ad hvilken kanal Bestillingen er modtaget. Såfremt mindsteforpackningsstørrelsen af et bestilt Produkt overstiger Borgerens bevilling eller tre måneders forbrug, og forpackningen ikke må brydes, jf. EU-forordningen om medicinsk udstyr (MDR), kan Leverandøren levere mindsteforpackningsstørrelsen.

## **3.3 Levering**

En bestilt leverance af Produkter, jf. punkt 3.2, er leveret, når Produkterne er overgivet til Kunden eller Borgeren inden for leveringstiden, jf. punkt 3.3.2, på det af Kunden eller Borger angivne leveringssted, jf. punkt 3.3.1.

En bestilt leverance af Ydelser, jf. punkt 3.2, er leveret, når Leverandøren har præsteret Ydelserne i henhold til de krav og beskrivelser, der er angivet i bilag B.

Risikoen for leverancens hændelige forringelse eller undergang overgår til Kunden eller Borgeren ved levering.

Leverandøren er ikke berettiget til at opkræve leveringsgebyr eller anden godtgørelse for Leverandørens omkostninger til levering, transport, emballering, pakning mv., jf. dog punkt 3.3.2, sidste tekstafsnit om akutlevering og punkt 3.3.4 om levering af mindre ordrer til depot.

### **3.3.1 Leveringssted**

Produkterne skal leveres på den eller de adresse(r) i Danmark, som er oplyst af Kunden eller Borgeren i forbindelse med Bestillingen.

Såfremt Kunden eller Borgeren har anvist en særlig lokation på leveringsstedet, skal Produkterne leveres på den anviste lokation, herunder f.eks. til Borgerens dør på plejecentre, i kælderrum eller på Borgerens etageniveau, såfremt Borgeren er bosiddende i etageejendom, dog kun såfremt det kan ske under overholdelse af gældende arbejdsmiljølovgivning.

Kunden eller Borgeren skal kunne angive et alternativt aftalt leveringssted i Danmark, således Leverandøren kan levere Bestillingen på det alternative leveringssted, som Kunden eller Borgeren har givet samtykke til, såfremt Kunden eller Borgeren ikke kan modtage Bestillingen, eksempelvis en pakkeboks. Samtykket kan være generelt, således dette gælder samtlige Bestillinger, som Borgeren eller Kunden på vegne af Borgeren foretager. Samtykket kan også alene vedrøre en enkelt Bestilling.

Levering af Produkter skal altid ske et sted, hvor leverancen står overdækket af tag, medmindre Parterne har aftalt andet.

### **3.3.2 Leveringstid**

Leverandøren skal levere Produkterne inden for 3 Arbejdsdage fra Kundens eller Borgerens Bestilling, medmindre Parterne aftaler andet.

Ovenstående leveringsfrist forudsætter, at Produkterne er bestilt inden kl. 12.00. Bestilles Produkterne på et senere tidspunkt, udskydes fristen for levering med yderligere én Arbejdsdag.

Bestiller Kunden eller Borgeren eksempelvis ét Produkt kl. 11.00 en torsdag, og har Parterne ikke aftalt andet, skal levering finde sted senest tirsdag i den efterfølgende uge.

Kunden og Leverandøren kan i forbindelse med opstartsmødet afklare behovet for akutlevering, herunder betingelser og gebyrvilkår herfor. Ved akutlevering kan Kunden opkræves et leveringsgebyr svarende til Leverandørens dokumenterede leveringsomkostninger. Kunden kan anmode om, at Leverandøren fremsender dokumentation for leveringsgebyrets størrelse.

#### **3.3.2.1 Restordre**

Leverandøren skal senest Arbejdsdagen efter modtagelse af en Bestilling Skriftligt meddele Kunden og Borger, såfremt der er bestilte Produkter, der er i restordre. Leverandøren skal i denne meddelelse angive en forventet leveringstid for de pågældende Produkter.

Leverandøren kan alene påberåbe sig restordre, såfremt restordren er begrundet i producentens forhold. Kunden kan anmode Leverandøren om at fremlægge dokumentation herfor.

Såfremt Leverandøren kan levere dele af leverancen, skal Leverandøren levere de Produkter i Bestillingen, der ikke er i restordre, inden for den normale leveringstid, jf. punkt 3.3.2, medmindre Kunden frabeder sig dellevering. Leverandøren må ikke fakturere eller delfakturere Bestillingen, før samtlige Produkter i Bestillingen er leveret, jf. punkt 8.1.1 og 8.1.4.

I tilfælde af restordre vælger Kunden, hvilken af følgende muligheder denne ønsker at gøre brug af:

1. Modtage en erstatningsvare

Leverandøren skal i tilfælde af restordre tilbyde at levere et produkt (en erstatningsvare), som opfylder betingelserne for substitution, jf. bilag I, inden for den aftalte leveringstid, jf. punkt 3.2.2, og til maksimalt Rammeaftalens pris for Produktet i restordre.

Kunden beslutter om der må sendes erstatningsvare. Selvom Kunden accepterer en erstatningsvare, tæller leverancen fortsat med i opgørelsen over antal leverancer omfattet af hel eller delvis restordre i sidste tekstafsnit i nærværende punkt.

## 2. Ophæve købet og foretage dækningskøb

Kunden kan i tilfælde af restordre ophæve hele eller dele af bestillingen og foretage dækningskøb, jf. punkt 9.4.

Leverandøren må ikke inden for samme kvartal i et kalenderår have været i hel eller delvis restordre med mere end 10 % af det samlede antal leverancer. Såfremt Leverandøren inden for ét kalenderårs kvartal har været i hel eller delvis restordre med mere end 10 % af det samlede antal leverancer, foreligger der væsentlig misligholdelse, jf. punkt 9.5.

### 3.3.3 Følgeseddel

Leverancen skal ledsages af en følgeseddel. Følgesedlen skal som minimum indeholde:

- Kundens navn og EAN-nr. og CVR-nr. ved levering til depot.
- Borgerens navn ved levering til en Borger.
- Evt. bestillerens navn (hvis dette er en anden end Borgeren).
- Leveringssted(er) (adresse).
- Kundens ordre-/rekvisitionsnummer, hvis denne er oplyst i Bestillingen.
- Leverancens indhold, herunder:
  - Produkternes/Ydelsernes varenummer, der skal være identisk med Leverandørens varenummer, som fremgår af E-kataloget, Leverandørens e-bevillings- og e-bestillingssystem.
  - Mængde/antal Produkter.
  - Eventuelle restordrer med angivelse af varenumre, der ikke er indeholdt i leverancen, og den forventede leveringstid på disse.
  - Leverede erstatningsvarer og en angivelse af, hvilke Produkter de leverede Produkter erstatter med angivelse af varenumre.

Af ovenstående punkter må kun Borgerens navn og leveringssted være synlig på leverancen, når der leveres til en Borger.

### 3.3.4 Gebyrer ved mindre ordrer ved levering til depot

Levering er gebyrfri, medmindre andet fremgår eksplicit af Leveringskontrakten.

For ordrer under DKK 500,- med levering til Kundens depot kan Leverandøren pålægge et leveringsgebyr på DKK 75,-.

Såfremt Leverandøren på grund af restordre ikke kan levere ordren samlet til depotet, men må levere i delleverancer, jf. punkt 3.3.2.1, og delleverancerne tilsammen har en værdi under DKK 500,-, kan Leverandøren kun opkræve leveringsgebyr én gang.

Såfremt Leverandøren på grund af restordre ikke kan levere ordren samlet til depotet, men må levere i delleverancer, jf. punkt 3.3.2.1, og delleverancerne tilsammen har en værdi over DKK 500,-, men hver for sig har en værdi under DKK 500,-, er Leverandøren ikke berettiget til at pålægge leveringsgebyr for mindre ordrer.

Gebyret er eksklusive moms og inklusive afgifter.

Leverandørens leveringsgebyr skal påføres Kundens faktura med et selvstændigt varenummer jf. punkt 8.1.2. Leveringsgebyret opkræves på samme faktura som ordren. Såfremt leveringsgebyret ikke fremgår af samme faktura, kan Leverandøren ikke efterfølgende gøre krav på leveringsgebyret.

### **3.4 Pakning og emballage**

Leverandøren er ansvarlig for, at alle leverancer er forsvarligt og hensigtsmæssigt emballeret under hensyntagen til Produkternes art, beskaffenhed og transportmåde.

Leverandøren skal anvende transportemballage, der er lavet af genanvendeligt pap. Plast, der anvendes i forbindelse med emballage, skal være fri for PVC og anden klorbaseret plast.

Transportemballagen skal fylde så lidt som muligt uden brug af unødvendigt pakkefyld, og emballagen skal være neutral/diskret. Pakkefyld skal være genanvendeligt.

Primæremballagens farvetryk skal være permanent og ikke smitte af.

Perforering i primæremballagens plastic skal være tydelig og nem at åbne for f.eks. borgere med svage hænder eller lignende.

Kunden betaler ingen former for pant, gebyrer eller lignende og kan ikke stilles til ansvar for manglende returnering af eventuel emballage/eventuelle paller, der betragtes som returemballage.

### **3.5 Køretøjers miljøegenskaber**

Benzin- og dieseldrevne køretøjer over 3.500 kg, der benyttes til levering og øvrig kørsel til/fra Kunden og Borgere under Leveringskontrakten, skal som minimum overholde Euronorm 6.

Benzin- og dieseldrevne køretøjer under 3.500 kg, der benyttes til levering og øvrig kørsel til/fra Kunden og Borgere under Leveringskontrakten, skal som minimum overholde Euronorm 5. Pr. 1. januar 2026 skal alle benzin- og dieseldrevne køretøjer under 3.500 kg, der benyttes til levering og øvrig kørsel til/fra Kunden og Borgere under Leveringskontrakten, dog som minimum overholde Euronorm 6.

Ovenstående krav til Euronorm gælder på tilsvarende vis for køretøjer over og under 3.500 kg, der er delvist benzin- og dieseldrevne, som f.eks. hybride og plug-in hybride køretøjer.

### **3.6 Kundens undersøgelsespligt**

Kunden eller Borgeren skal uden ugrundet ophold efter levering påse, at de bestilte Produkter er til stede, herunder i de bestilte mængder, samt om leverancens transport- eller primæremballage åbenlyst er synligt beskadiget. Når Kunden eller Borgeren påser, at Produkterne er til stede, herunder i de bestilte mængder, er Kunden eller Borgeren berettiget til at lægge de produktangivelser og mængdeangivelser, der fremgår af følgesedlen, til grund. Kunden eller Borgeren har således ikke pligt til - f.eks. ved åbning af transport- eller primæremballage og fysisk optælling - at kontrollere, om produktangivelser og mængdeangivelser på følgesedlen svarer til leverancens faktiske indhold.

Kundens eventuelle kvittering for Produkter gælder derfor alene modtagelse af leverancen, uanset hvordan leverancen er pakket. Kunden kan, efter at have åbnet pakningen med Produkter, reklamere over evt. forkert eller manglende indhold i denne.

### **3.7 Fejlliverancer og returret**

Kunden eller Borgeren er berettiget til at returnere fejlliverancer, som eksempelvis levering af beskadigede Produkter eller Produkter, som Kunden eller Borgeren ikke har bestilt.

Kunden eller Borgeren skal uden ugrundet ophold og senest 20 Arbejdsdage fra modtagelse af fejlliverancen give Leverandøren meddelelse herom. Meddelelsen kan være Skriftlig. Leverandøren er forpligtet til hurtigst muligt og senest inden for 10 Arbejdsdage fra modtagelse af Kundens eller Borgerens meddelelse, at sørge for, at de fejlliverede Produkter kan returneres. Såfremt Kunden eller Borger indvilliger i selv at indlevere fejlliverancen til Leverandørens transportør, skal Leverandøren inden for fristen fremsende en returlabel. Alternativt skal Leverandøren afhente de fejlliverede Produkter hos Kunden eller Borger. Ved afhentning skal Kunden eller Borger skal varsles inden for rimelig tid samme Dag, som afhentning pågår. Afhentning hos Kunden skal ske inden for Kundens normale åbningstid, medmindre Parterne aftaler andet. Afhentning hos Borger skal ske inden for et imellem Borger og Leverandør aftalt tidsinterval.

Såfremt Kunden eller Borgeren ikke giver Leverandøren meddelelse om de fejlliverede Produkter inden for fristen ovenfor, overgår ejendomsretten til Produkterne til Kunden eller Borgeren, og Kunden er herefter forpligtet til at betale for de fejlliverede Produkter.

Ved fejlliverancer sker returneringen uden omkostning for Kunden eller Borgeren.

Kunden eller Borgeren er endvidere berettiget til at returnere Produkter indtil 10 Arbejdsdage efter leveringstidspunktet, såfremt de returnerede Produkter er i ubeskadiget og gensalgbar stand. Returnering/ombytning sker for Kundens eller Borgerens regning. Returnering må ikke være pålagt et gebyr, og der skal alene være tale om de for Leverandøren faktiske afholdte omkostninger ved returnering. Leverandøren er forpligtet til at vælge den billigst mulige form for returnering, for eksempel ved førstkommande ordinære levering. Leverandøren skal på Kundens forlangende dokumentere de faktiske omkostninger.

Såfremt Produkterne er leveret med såvel primæremballage som inderforpakning, herunder f.eks. plastik- eller folieforsegling, der forudsættes fjernet inden brug, er det endvidere et krav, at primæremballage og inderforpakning er hel og ikke er brudt.

Leverandøren skal senest 10 Arbejdsdage efter afhentning eller modtagelse af fejlliverede/returnerede Produkter udstede en kreditnota til Kunden på det fulde beløb for de fejlliverede/returnerede Produkter. Leverandøren kan dog modregne de dokumenterede faktiske omkostninger ved afhentning af returnerede Produkter, der ikke er fejlliveret.

## **4 Leverandørens organisation og øvrige driftsforhold**

### **4.1 Leverandørens kapacitet**

Leverandøren skal, i den udstrækning det har betydning for opfyldelse af forpligtelserne i nærværende Leveringskontrakt, opretholde og om nødvendigt udbygge sin organisation, den heri



forankrede viden, sit produktsortiment og sine øvrige faciliteter og ressourcer til at kunne håndtere det omfang af leverancer, der kan forventes på Leveringskontrakten, herunder også aftaler med underleverandører.

Leverandøren skal opretholde sit personales faglige kvalifikationer og sikre kvaliteten af de til Leveringskontrakten tilknyttede Ydelser og vejledning.

Leverandørens personale og eventuelle underleverandører, der har kontakt med Kunden og Borgeren, skal kunne tale og forstå dansk.

## 4.2 Vejledningsforpligtelse

Leverandøren skal vederlagsfrit stille en primær kontaktkonsulent til rådighed for Kunden i hele Leveringskontraktens varighed. Kontaktkonsulenten skal have relevant sygeplejefaglig baggrund samt indgående produktkendskab og kunne vejlede Kunden om alle forhold relateret til Rammeaftalens Produkter. Kunden skal have direkte telefonnummer og e-mail til kontaktkonsulenten, der skal kunne kontaktes på alle Arbejdsdage. Såfremt den primære kontaktkonsulent undtagelsesvist ikke er til rådighed for besvarelse af Kundens henvendelser, f.eks. på grund af ferie mv., skal Leverandøren sikre, at henvendelsen behandles af en anden kontaktkonsulent med tilsvarende relevant sygeplejefaglig baggrund og indgående produktkendskab.

Kontaktkonsulenten skal, hvis Kunden anmoder om det, kunne vejlede Kunden på dennes lokation eller ude hos Borgeren. Kunden har dog kun ret til maksimalt 3 besøg af kontaktkonsulenten årligt.

Det er Leverandørens ansvar at sikre, at også Leverandørens øvrige konsulenter, kontraktansvarlige og andre medarbejdere, som er i kontakt med Kunden eller Borgeren, har tilstrækkeligt kendskab til Leveringskontrakten og Produkterne, således at disse medarbejdere loyalt kan oplyse og vejlede Kunden og Borgeren om Produkterne og deres anvendelse. Leverandøren må ikke uopfordret tage kontakt til Borgeren, herunder fremsende vareprøver og markedsføringsmateriale, uden Kunden eller Borgeren har anmodet herom.

Leverandøren må ikke anspore Kunden til at foretage indkøb uden for Leveringskontrakten, hvis Kundens eller Borgerens behov kan dækkes af Leverandørens sortiment på Rammeaftalen. Endelig må Leverandøren ikke opfordre eller anspore Kunden til at foretage indkøb i strid med gældende udbudsregler eller til at anvende Leveringskontrakten i strid med bestemmelserne i denne.

## 4.3 Kundesupport

Leverandøren skal stille en kundesupport til rådighed for Kunden og Borgeren, som har til formål at sikre, at Kunden og Borgeren let og smidigt kan komme i kontakt med Leverandøren vedrørende alle typer af kundehenvendelser, der relaterer sig til Leveringskontraktens drift, og at Leverandøren hurtigt og effektivt kan hjælpe Kunden og Borgeren med de spørgsmål og udfordringer, som disse måtte have. Dette gælder også i relation til support af brugen af Leverandørens e-bevillings- og e-bestillingssystem.

Leverandøren er forpligtet til at tilføre kundesupporten de ressourcer, som er nødvendige, for at Leverandøren kan håndtere driften af Leveringskontrakten og alle typer af kundehenvendelser vedrørende Leveringskontrakten.

Kunden og Borgeren skal kunne kontakte kundesupporten via telefon, e-mail og Leverandørens hjemmeside. Kundesupporten skal som minimum være åben for henvendelser på Arbejdsdage kl. 8:00-15:00.

Der må ikke forekomme unødigt lang ventetid ved telefoniske henvendelser, og ventetiden må under ingen omstændigheder overstige 10 min.

E-mails og henvendelser via Leverandørens hjemmeside skal være besvaret senest næstkommende Arbejdsdag kl. 15:00 med svar på Kundens eller Borgerens spørgsmål eller – hvis spørgsmålet ikke kan besvares inden for den fastsatte svarfrist – med angivelse af, hvornår og hvordan spørgsmålet vil blive besvaret og problemstillingen løst.

Kundesupporten skal betjenes af personale, der taler og forstår dansk og engelsk og har relevant faglig baggrund.

## 4.4 Leverandørstatistik

Leverandøren er forpligtet til på Kundens anmodning at levere statistik og forbrugsopgørelser over Kundens og Borgeres indkøb, der er foretaget i henhold til Leveringskontrakten, i en elektronisk fil, evt. en .csv eller andet format, der kan åbnes i Excel eller tilsvarende. Oplysningerne skal leveres i et struktureret format, så Kunden kan sortere og filtrere oplysningerne ud fra de specifikationer, der fremgår af Leverandørens fakturaer, jf. punkt 8.1.2, og nedenstående nr. 1-10

Såfremt Parterne har aftalt et endeligt format, f.eks. en .csv-fil, herunder f.eks. med en beskrivelse af kolonner, antal kolonner, indhold og indbyrdes placering, må dette format ikke fraviges eller ændres uden forudgående Skriftlig accept fra Kunden.

Statistikken skal som minimum indeholde følgende elementer:

1. Samlet omsætning under Leveringskontrakten i DKK eksklusive moms, herunder opgjort pr. Produkt/Ydelse fordelt på:
  - a. EAN-/CVR-nr., CPR-nr., afdelinger, institutioner eller tilsvarende opdelinger i distrikter, undergrupper eller bevillingsniveau afhængig af Kundens behov.
  - b. Varenummer, enhedspris, og leveringsperiode.
2. Oversigt over evt. salg af produkter til Kunden, der ikke er omfattet af Leverandørens sortiment på Rammeaftalen, men som vedrører salg af lignende produkter og sammenlignelige produkttyper.
3. Oversigt over, hvordan forbruget af Produkter fordeler sig i forhold til Kundens samlede gruppe af Borgere.
4. Statistik over eventuelle reklamationer og klager samt angivelse af, hvordan reklamationerne og klagerne er blevet behandlet og løst, herunder sagsbehandlingstiden til reklamationen/klagen er blevet løst.
5. Statistik over hel og delvis forsinkelse, jf. punkt 9.1.
6. Statistik over restordre i leveringsperioden, jf. punkt 3.3.2.1, opgjort på varenummerniveau (jf. punkt 1.b i denne liste).
7. Statistik over leverede erstatningsprodukter i leveringsperioden (jf. punkt 1.b i denne liste).
8. Statistik over fejlliverancer i form af:
  - a. Levering af Produkter, Kunden/Borger ikke har bestilt.
  - b. Leveringer sket til forkerte leveringssteder og levering, der ikke er leveret til bestilt anvist plads, jf. 3.3.1.

9. Oversigt over Kundens Borgere, som ikke har benyttet deres bevilling de seneste 12 måneder.
10. Oversigt over alle Kundens bevillinger på urologiprodukter.

Statistikken skal kunne leveres i forskellige kombinationer af ovenstående, alt efter Kundens ønske.

Kunden kan højst anmode om statistik i henhold til hvert af nr. 1-3 ovenfor to gange årligt. Statistik jf. nr. 1-3 ovenfor skal leveres af Leverandøren senest 20 Arbejdsdage efter modtagelse af Kundens anmodning herom.

Kunden kan højst anmode om statistik i henhold til hvert af nr. 4-9 ovenfor 4 gange årligt. Statistik jf. nr. 4-9 ovenfor skal leveres senest 10 Arbejdsdage efter Kundens anmodning.

Herudover står det Kunden frit for at trække statistikker via Leverandørens e-bevillingssystem.

Leverandøren er derudover forpligtet til at fremsende den samlede statistik over Kundens indkøb ved Leveringskontraktens ophør, jf. punkt 15, til Kunden og SKI, uden at Kunden eller SKI skal anmode Leverandøren herom.

## **5 Samarbejde mv.**

Leverandøren og dennes eventuelle underleverandører skal indgå i et løbende, aktivt og positivt samarbejde med Kunden og de eventuelle decentrale enheder, som benytter Leveringskontrakten, om alle forhold af betydning for opfyldelsen af Leveringskontrakten. Leverandøren skal positivt bidrage og yde vejledning til Kunden i forbindelse med udredning af Borgere samt bistå med sparing, når Kunden har behov.

Kunden er ligeledes forpligtet til loyalt at samarbejde med Leverandøren, i det omfang det er nødvendigt, for at Leverandøren kan opfylde sine forpligtelser efter Leveringskontrakten.

### **5.1 Underretningspligt**

Hvis Leverandøren som følge af force majeure-forhold afviser en Bestilling eller som følge af force majeure-forhold er i forsinkelse med levering af Produkter omfattet af Leveringskontrakten, skal Leverandøren uden ugrundet ophold og ikke senere end fristerne i punkt 11 Skriftligt meddele den berørte Kunde, bestilleren (herunder evt. Borgeren) og SKI herom, herunder med angivelse af den forventede varighed af force majeure samt en fyldestgørende redegørelse.

Såfremt Leverandøren får kendskab til forhold, der udgør en ikke uvæsentlig risiko i forhold til Leverandørens korrekte opfyldelse af Leveringskontrakten, er Leverandøren forpligtet til uden ugrundet ophold at give Kunden Skriftlig meddelelse herom samt redegøre for, hvorledes Leverandøren vil imødegå de forhold, som ligger til grund for underretningen.

Parterne er derudover forpligtede til at underrette hinanden, såfremt der opstår tvivl om, hvorledes Leveringskontrakten skal opfyldes, eller hvis der foreligger andre forhold af betydning for Leveringskontraktens opfyldelse.



Underretning efter første og andet tekstafsnit kan udskydes, så længe en sådan underretning måtte stride mod præceptive retsregler.

## 5.2 Dokumentation

Kunden kan kræve, at Leverandøren fremlægger dokumentation for - eller på anden for Kunden tilfredsstillende måde redegør for - at Produkter/Ydelser omfattet af Leveringskontrakten opfylder Rammeaftalens og Leveringskontraktens krav, vilkår og beskrivelser. Dette kan f.eks. omfatte, men er ikke begrænset til, krav, vilkår eller beskrivelser i bilag B, bilag E, bilag G eller bilag I, f.eks. punkt 5 om Leverandørens ansvar ved opdatering. Dokumentationen eller redegørelsen skal foreligge senest 10 Arbejdsdage efter, at Kunden Skriftligt har fremsat påkrav herom.

Hvor krav rejst mod Leverandøren eller andre omstændigheder måtte skabe begrundet tvivl om lovligheden eller sikkerheden af et Produkt/Ydelse omfattet af Leveringskontrakten, eller hvis sådanne forhold måtte skabe begrundet tvivl om, hvorvidt Produktet/Ydelsen overholder Rammeaftalens og Leveringskontraktens krav og beskrivelser, skal Leverandøren uden ugrundet ophold Skriftligt underrette Kunden herom samt oplyse, hvilke handlinger Leverandøren vil foretage for at verificere og eventuelt lovliggøre og sikre de pågældende forhold ved Produktet/Ydelsen.

Forholdene skal være adresseret på en for Kunden tilfredsstillende måde senest 10 Arbejdsdage efter Leverandørens underretning af Kunden, dog under alle omstændigheder ikke senere end 20 Arbejdsdage efter, at Leverandøren er blevet opmærksom på det krav eller de omstændigheder, der skaber tvivl om lovligheden eller sikkerheden af et Produkt/Ydelse.

### 5.2.1 Særligt om arbejdsklausulen

Kunden kan, jf. punkt 5.2, udbede sig relevant dokumentation for, at løn- og arbejdsvilkår for arbejdstagerne lever op til den forpligtelse, som arbejdsklausulen i bilag G, punkt 3.3 fastsætter. Dette indebærer, at Kunden kan håndhæve nedenstående vilkår i forbindelse med Leveringskontraktens opfyldelse.

Kunden kan kræve, at Leverandøren – efter Skriftligt påkrav herom – inden for 10 Arbejdsdage fremskaffer relevant dokumentation såsom løn- og timesedler, lønregnskab og ansættelseskontrakter og beviser for såvel egne som eventuelle underleverandørers arbejdstagere samt for den referenceramme, som Leverandøren har anvendt i forbindelse med fastsættelsen af løn- og arbejdsvilkår for de ansatte.

Leverandøren skal sikre, at materialet ikke omfatter oplysninger om de ansattes race eller etniske oprindelse, politiske, religiøse eller filosofiske overbevisning eller fagforeningsmæssige tilhørsforhold, genetiske eller biometriske data, oplysninger om helbredsmæssige og seksuelle forhold eller seksuelle orientering, familiemæssige forhold, væsentlige sociale problemer og andre rent private forhold, der ikke har betydning for Kundens vurdering af, om arbejdsklausulen er opfyldt. Eventuelle oplysninger i materialet af denne art skal fjernes, inden materialet overgives til Kunden.

Kunden kan til brug for sin vurdering af, om Leverandøren eller underleverandører har overholdt arbejdsklausulen, søge rådgivning hos relevante arbejdsgiver- og/eller arbejdstagerorganisationer.

Derudover er Kunden, eller en dertil bemyndiget tredjepart, i Leveringskontraktens varighed berettiget til at foretage uanmeldte besøg på Leverandørens - herunder evt. underleverandørers - arbejdsplads for at sikre overholdelse af arbejdsklausulen.

Såfremt Kunden kan rejse begrundet mistanke om, at der er sket overtrædelse af arbejdsklausulen, påhviler det Leverandøren at dokumentere, at arbejdsklausulen er overholdt. Det påhviler desuden Leverandøren at godtgøre eller redegøre for, at ethvert arbejde udført efter Leveringskontraktens ikrafttræden ikke er sket som led i Leveringskontraktens opfyldelse. Arbejde anses for udført som led i *Leveringskontraktens opfyldelse*, når det er direkte relateret til Leveringskontraktens opfyldelse, herunder for så vidt angår ethvert aspekt og ethvert trin i Produkterne/Ydelsernes livscyklus, uanset om de ikke udgør en del af Produkterne/Ydelsernes materielle indhold, f.eks. levering, eller kun udgør en andel af den eller de ansattes arbejdstid.

Såfremt Leverandøren ikke kan løfte sin bevisbyrde, jf. forrige tekstafsnit, eller Kunden konstaterer, at arbejdsklausulen er overtrådt, kan Kunden tilbageholde Leverandørens fakturerede og fremtidige vederlag, indtil Leverandøren har dokumenteret, at overtrædelsen er bragt til ophør og alle Leverandørens og/eller Leverandørens underleverandørers ansattes berettigede krav er godtgjort. Med berettigede krav menes ansattes krav på løn op til niveauet i arbejdsklausulen for arbejde udført som led i opfyldelsen af Leveringskontrakten, uanset om arbejdet er udført inden Rammeaftalen eller Leveringskontrakten trådte i kraft. Leverandøren er i den forbindelse ikke berettiget til at suspendere eller på anden måde undlade at opfylde Leveringskontrakten, herunder levere Produkter eller udføre Ydelser.

### 5.3 Drifts- og statusmøder

Parterne er forpligtede til vederlagsfrit at deltage i op til 2 årlige status- og driftsmøder i Leveringskontraktens varighed, såfremt en af Parterne anmoder herom. Tidspunkter og frekvens for møderne aftales mellem Parterne. Møderne skal afholdes hos Kunden, dog kan mødet afholdes som et online-møde, såfremt Kunden ønsker dette.

Formålet med møderne er primært at sikre, at Parterne i fællesskab forsøger at løse de eventuelle udfordringer, som Parterne oplever i samarbejdet. Drifts- og statusmøder kan eksempelvis omhandle:

- a) Leverandørens håndtering af Bestillinger, levering, fakturering mv., herunder misligholdelse.
- b) Leverandørens overholdelse af generelle forpligtelser i henhold til Leveringskontrakten, herunder Leverandørens vejledningsindsats, jf. punkt 4.2, og dokumentationsforpligtelse, jf. punkt 5.2.
- c) Leverandørens statistik over eventuelle reklamationer og klager samt angivelse af, hvordan reklamationerne og klagerne er blevet behandlet og løst, herunder sagsbehandlingstiden til reklamationen/klagen er blevet løst, jf. punkt 4.4.
- d) Leverandørens statistik over forsinkelse, restordre, erstatningsprodukter og fejlliverancer, jf. punkt 4.4.
- e) Leverandørens fejl i faktura, herunder også anden afklaring om Kundens indkøb, jf. også punkt 8.1.5.
- f) Leverandørens leverede statistikker og forbrugstal, jf. punkt 4.4.
- g) Leverandørens oversigt over Kundens Borgere, som ikke har benyttet deres bevilling de seneste 12 måneder, jf. punkt 4.4, nr. 10.

På Kundens anmodning skal Leverandøren endvidere vederlagsfrit mødes med Kunden til drøftelse af konkrete udfordringer og/eller tvister.

## 5.4 Årlige temadage for Kunderne

Leverandøren skal hvert år afholde mindst én vederlagsfri temadag for det indkøbsfællesskab, som Kunden er tilsluttet. Temadagen skal være for Kundens fagpersoner, der arbejder med bevilinger af urologiprodukter. Temadagen skal have en varighed på mindst 6 timer, inkl. til pause(r) og frokost. Den endelige varighed og temadagens emne(r) aftales med indkøbsfællesskabets Kunder eller den repræsentant, som indkøbsfællesskabets Kunder måtte udpege som kontaktperson for temadagen.

Emner for temadage kan f.eks. være pædagogik, inkontinens og mænd, inkontinens og fremmede kulturer, afføringsinkontinens, inkontinens og demens, behandlingsmuligheder, servicelovens § 112, UVI-behandling og forebyggelse, ny viden på kontinensområdet, udredningsmetoder eller inkontinens og seksualitet.

Leverandøren er ansvarlig for at finde et egnet sted for afholdelsen af temadagen inden for indkøbsfællesskabets geografiske område.

Såfremt Kunden ikke er tilsluttet et indkøbsfællesskab, skal Kunden inviteres med til temadagen i det indkøbsfællesskab, som Kunden ønsker at deltage i.

Der skal på temadagen være forplejning, der som minimum omfatter vand, te og kaffe i løbet af dagen samt frokost. Leverandøren afholder udgifterne forbundet hermed.

Leverandøren skal tilbyde adgang til online-deltagelse i temadagen.

Invitation til temadagen skal sendes samtidig til alle deltagende Kunder og mindst 3 uger forud for temadagens afholdelse. Det aftales på implementeringsmødet mellem Parterne, hvem invitationen til temadagen skal sendes til hos Kunden, og hvem der evt. kan være repræsentant/kontaktperson for indkøbsfællesskabets Kunder i forhold til temadagen.

## 6 Underleverandører mv.

Ud over vilkårene i Rammeaftalens punkt 6.3 skal Leverandøren overholde nedenstående forpligtelser i relation til anvendelse af underleverandører.

Leverandøren skal til Kunden oplyse navn og kontaktoplysninger på og juridisk repræsentant for de underleverandører, der benyttes i forbindelse med udførelse af Leveringskontrakten, herunder underleverandører længere nede i underleverandørkæden, der benyttes i forbindelse med opfyldelse af Leveringskontrakten. Oplysninger herom skal indleveres til Kunden, såfremt Kunden anmoder herom, senest når gennemførelsen af leverancen påbegyndes, hvis underleverandører kendes på dette tidspunkt, og ellers når anvendelse af underleverandører til leverancen påbegyndes.

Bestillinger eller dele heraf, som opfyldes af en underleverandør, skal faktureres af Leverandøren.

Hvis en underleverandør overtræder arbejdsklausulen i bilag G, punkt 3.3, er Leverandøren ansvarlig for at sikre, at underleverandøren lever op til arbejdsklausulen. Såfremt underleverandøren groft misligholder eller gentagne gange overtræder arbejdsklausulen, kan Kunden kræve, at Leverandøren udskifter underleverandøren i forbindelse med opfyldelsen af Leveringskontrakten.

Hvis Leverandøren baserer sig på støttende enheder, henvises til vilkårene i Rammeaftalens punkt 6.4.

Hvis Leverandøren er en sammenslutning af økonomiske aktører, f.eks. et konsortium, henvises til Rammeaftalens punkt 6.5.

## 7 Garantier

### 7.1 Produktgaranti

Leverandøren garanterer, at alle Produkter, som Leverandøren leverer, opfylder samtlige krav i henhold til Rammeaftalen, herunder bilag B og C, samt lever op til god branchestandard.

Leverandøren hæfter for sine underleverandørers Produkter efter nærværende Leveringskontrakt på ganske samme måde som for sine egne forhold.

Garantien efter nærværende punkt gælder for alle Produkter, Kunden samt Borgeren har anskaffet sig i henhold til Leveringskontrakten.

### 7.2 Tredjemands rettigheder

Leverandøren indestår for, at Leverandøren under opfyldelsen af Leveringskontrakten ikke krænker tredjemands rettigheder, herunder ejendomsret og immaterielle rettigheder. Rejser tredjemand krav mod Kunden med påstand om retskrænkelse, skal Kunden give Leverandøren Skriftlig meddelelse herom. Leverandøren er herefter forpligtet til at bistå Kunden ved sagen.

Leverandøren er forpligtet til at holde Kunden skadesløs for ethvert krav, herunder erstatningsomkostninger, sagsomkostninger og advokatomkostninger, som måtte blive rejst imod Kunden som følge af forhold, der skyldes krænkelse af tredjemands rettigheder.

Hvis tredjemands rettigheder hindrer Leverandørens opfyldelse af Leveringskontrakten, i et omfang som er væsentligt for Kunden, er Kunden berettiget til Skriftligt at hæve Leveringskontrakten med omgående virkning, og Leverandøren vil herefter blive erstatningsansvarlig for det tab, som Kunden måtte lide som følge af denne ophævelse.

Garantien efter nærværende punkt gælder tidsubegrænset og er ikke omfattet af begrænsninger i erstatningsansvaret angivet i punkt 10.

### 7.3 Prisgaranti

Leverandøren indestår og er ansvarlig for, at priser tilbydes og/eller opkræves i overensstemmelse med Rammeaftalens punkt 10, herunder under overholdelse af punkt 8, bilag H og I.

### 7.4 Miljø og arbejdsmiljø

Leverandøren indestår for, at Produkter og Ydelser der bliver leveret under denne Leveringskontrakt, på leverings-/udførelsestidspunktet opfylder de på leverings-/udførelsestidspunktet gældende præceptive regler om miljø.

Leverandøren skal i Leveringskontraktens varighed overholde den for Leverandøren gældende arbejdsmiljølovgivning og sikre, at egne arbejdsforhold er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarlige. Dette indebærer bl.a., at der skal udarbejdes arbejdspladsvurdering og oprettes en arbejdsmiljøorganisation, såfremt gældende lovgivning påbyder Leverandøren dette.

I forbindelse med levering skal Leverandøren endvidere sikre, at Produkterne bliver pakket, transporteret og håndteret i overensstemmelse med arbejdsmiljølovgivningen. I den forbindelse henvises til:

- Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 612 af 25. juni 2008: "Indretning af tekniske hjælpemidler", inklusive efterfølgende ændringer.
- Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 1109 af 15. december 1992: "Anvendelse af tekniske hjælpemidler", inklusive efterfølgende ændringer.
- Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 1164 af 16. december 1992: "Manuel håndtering", inklusive efterfølgende ændringer.
- AT-vejledning D.3.1, september 2005: "Løft, træk og skub".
- AT-vejledning A.1.15, november 2008: "Arbejdspladsens indretning og inventar.

I garantiperioden, jf. punkt 7.1, har Leverandøren bevisbyrden for, at krav til miljø og arbejdsmiljø er overholdt.

## **7.5 Sikkerhed og Persondata**

### **7.5.1 Sikkerhed**

Leverandøren er forpligtet til efter anmodning fra Kunden vederlagsfrit at informere, dokumentere og/eller verificere, at Leverandøren har etableret og vedligeholdt et sikkerhedsniveau, der overholder kravene i Rammeaftalens punkt 11.5.

Leverandøren er derudover forpligtet til at respektere, og loyalt at samarbejde med Kunden om, Kundens forpligtelser vedrørende informationssikkerhed. Dette indebærer, at Leverandørens organisation og underleverandører, der medvirker til opfyldelse af Leveringskontrakten, også skal medvirke til og respektere Kundens forpligtelser vedrørende informationssikkerhed ved at implementere processer, der understøtter det sikkerhedsniveau, som Kundens forpligtelser og risikoprofil forudsætter, dog ikke i et omfang der rækker videre end Kundens forpligtelser i henhold til informationssikkerhedsstandard ISO/IEC 27001 eller den til enhver tid gældende standard for informationssikkerhed, der erstatter Kundens forpligtelser i henhold til ISO/IEC 27001.

### **7.5.2 Persondata**

Leverandøren må alene anvende og foretage behandling af eventuelle personoplysninger i forbindelse med Leveringskontrakten i den udstrækning, dette er nødvendigt til opfyldelsen af Leveringskontrakten, og i øvrigt under overholdelse af de begrænsninger og sikkerhedsmæssige krav m.v., der følger af bestemmelserne i punkt 7.5.

Når Leverandørens opfyldelse af Leveringskontrakten indebærer behandling af persondata, er Leverandøren forpligtet til at sikre, at den til enhver tid gældende persondatalovgivning i Danmark overholdes, for nuværende særligt Databeskyttelsesloven (LOV nr. 502 af 23/05/2018) og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne



oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse). Leverandøren er herunder endvidere forpligtet til at efterleve supplerende dansk lovgivning til databeskyttelsesforordningen samt vejledninger til den persondataretlige lovgivning udstedt af ressortmyndigheder og/eller tilsynsmyndigheder.

Parterne er forpligtet til at indgå en databehandleraftale, der overholder den seneste version af Datatilsynets Standardkontraktbestemmelser på tidspunktet for indgåelse af databehandleraftalen, hvis Leveringskontrakten omfatter Ydelser, der er omfattet af Databeskyttelsesloven.

Datatilsynets Standardkontraktbestemmelser kan hentes på Datatilsynets hjemmeside.

Parterne kan ikke udfylde databehandleraftalen, jf. ovenfor, med vilkår, der ikke er i overensstemmelse med, eller på anden vis strider mod, vilkårene i denne Leveringskontrakt eller Leverandørens forpligtelser i henhold til Rammeaftalen, herunder om revisionserklæring, jf. Rammeaftalens punkt 11.5.

Den indgåede databehandleraftale indgår som bilag E.1 til Leveringskontrakten.

Leverandøren må ikke påbegynde behandling af personoplysninger forinden, databehandleraftalen er indgået.

Leverandøren stiller den årlige revisionserklæring, jf. Rammeaftalens punkt 11.5, til rådighed for Kunden, uden ugrundet ophold efter revisionserklæringen er afgivet.

Leverandøren skal i fornødent omfang aktivt medvirke til, at Kunden overholder de regler, der gælder for den dataansvarlige, samt sikre, at Leverandøren overholder de regler, der gælder for databehandleren.

Leverandøren kan ikke kræve nogen særskilt betaling eller anden godtgørelse for opfyldelse af sine forpligtelser som databehandler, dette punkt eller databehandleraftalen, herunder omkostninger til revisionserklæringer og omkostninger i forbindelse med henvendelser fra den registrerede. Såfremt Kunden anmoder Leverandøren om yderligere assistance med henblik på opfyldelse af sine forpligtelser som dataansvarlig, kan Leverandøren kræve et vederlag på DKK 750, - pr. time.

Leverandøren skal i overensstemmelse med forpligtelserne i databehandleraftalen 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 gældende persondatalovgivning. Dette gælder også, hvis behandlingen af personoplysninger hos Leverandøren sker ved anvendelse af hjemmearbejdspladser.

Såfremt Kunden vurderer, at der sker behandling af oplysninger omfattet af regler fastsat i medfør af databeskyttelseslovens § 3, stk. 9, hvorefter persondata, der behandles i nærmere bestemte it-systemer, som føres for den offentlige forvaltning, helt eller delvist alene må opbevares her i landet, er Leverandøren forpligtet til efter Kundens instruks at efterleve de foranstaltninger, som følger af de pågældende regler.

Hvis Leverandøren er etableret i en anden EU-medlemsstat, skal de bestemmelser om sikkerhedsforanstaltninger, som er fastsat i lovgivningen i den EU-medlemsstat, hvor Leverandøren er etableret, derudover gælde for Leverandøren. Hvis Leverandøren er etableret i en anden EU-

medlemsstat, skal Leverandøren således overholde både de danske sikkerhedskrav og sikkerhedskravene i Leverandørens hjemland.

Overførsel af oplysninger til et land uden for EU/EØS kan kun ske under overholdelse af reglerne i databeskyttelsesforordningens kapitel V.

Leverandøren skal skadesløsholde Kunden, såfremt Kunden bliver mødt med krav fra tredjemand som følge af, at Leverandøren eller dennes underleverandører i rollen som databehandler har overtrådt den til enhver tid gældende persondataretlige lovgivning. Leverandøren hæfter kun for skader, hvis Leverandøren eller dennes underleverandører ikke har opfyldt forpligtelserne som databehandler, som det følger af den til enhver tid gældende lovgivning, eller hvis Leverandøren eller dennes underleverandører som databehandler har undladt at følge eller handlet i strid med Kundens lovlige instruks. Forpligtelsen til at skadesløsholde Kunden er ikke omfattet af erstatningsmaksimeringen i Leveringskontrakten, jf. punkt 10. Leverandørens forpligtelse til at skadesløsholde Kunden efter nærværende afsnit gælder ikke for bøder pålagt Kunden i medfør af persondataforordningens artikel 83 eller for konsekvenserne af sanktioner fastlagt i Danmark i overensstemmelse med persondataforordningens artikel 84.

Kunden skal skadesløsholde Leverandøren, såfremt Leverandøren bliver mødt med krav fra tredjeemand som følge af, at Kunden i sin rolle som dataansvarlig har overtrådt den til enhver tid gældende persondataretlige lovgivning. Kunden hæfter kun for skader, hvis Kunden ikke har opfyldt sine forpligtelser som dataansvarlig, som det følger af den til enhver tid gældende lovgivning. Forpligtelsen til at skadesløsholde Leverandøren er ikke omfattet af erstatningsmaksimeringen i Leveringskontrakten, jf. punkt 10. Kundens forpligtelse til at skadesløsholde Leverandøren efter nærværende afsnit gælder ikke for bøder pålagt Leverandøren i medfør af § 50 i lov om retshåndhævende myndigheders behandling af personoplysninger og/eller persondataforordningens artikel 83 eller konsekvenserne af sanktioner fastlagt i Danmark i overensstemmelse med persondataforordningens artikel 84.

## 8 Vederlag

Priserne for Leveringskontraktens Produkter og Ydelser er angivet i danske kroner (DKK) inklusive SKI's andel og alle på tidspunktet for indgåelse af Rammeaftalen gældende skatter, afgifter og told dog eksklusive moms.

Priserne for Leveringskontraktens Produkter og Ydelser fremgår af E-kataloget, jf. Rammeaftalens punkt 5.3.

I Leveringskontraktens varighed, uanset Rammeaftalens eventuelle ophør, reguleres priserne i henhold til bilag H. Prisreguleringen gælder ikke for Bestillinger, der er foretaget forud for prisreguleringen, uanset at Leverandøren måtte levere de af Bestillingen omfattede Produkter efter reguleringstidspunktet. En prisregulering har således kun virkning for Bestillinger, der foretages efter prisreguleringen.

Leverandøren har ikke herudover krav på nogen form for vederlag, godtgørelse, compensation, gebyr eller lignende for opfyldelse af Leveringskontrakten, medmindre der eksplicit fremgår andet af Leveringskontrakten.

## 8.1 Fakturering

### 8.1.1 Elektronisk fakturering

Leverandøren skal i henhold til bekendtgørelse af lov nr. 798 af 28. juni 2007 om offentlige betalinger mv. med senere ændringer samt bekendtgørelse nr. 354 af den 26. marts 2010 om information i og transport af OIOUBL elektronisk regning til brug for elektronisk afregning med offentlige myndigheder, med senere ændringer, fremsende elektronisk faktura til den bestillende enhed vedrørende leverancer omfattet af nærværende Leveringskontrakt.

Den elektroniske faktura skal udarbejdes i det fælles offentlige format OIOUBL og fremsendes via en VANS-leverandør til Nemhandel eller via Nemhandel-infrastrukturen OIORASP.

Leverandøren skal sikre, at fremsendte fakturaer opfylder gældende lovgivning med hensyn til indhold, udformning og elektronisk format.

Leverandøren skal selv afholde alle omkostninger ved elektronisk fakturering og kan derfor ikke opkræve gebyr for fremsendelse af elektronisk faktura.

Faktura skal fremsendes til Kunden til det oplyste EAN- eller CVR-nummer, medmindre Kunden angiver andet. Dette gælder ligeledes eventuelle rykkere. Alle ordrer faktureres månedsvis bagud.

I implementeringsperioden aftales det med den enkelte Kunde, hvordan ovenstående skal håndteres.

Leverandøren skal endvidere tilbyde Kunden at fremsende en samlefaktura indeholdende samtlige Bestillinger, der er foretaget af eller på vegne af Borgere 14 Dage eller månedsvis bagud. Kunden kan endvidere kræve, at samlefakturaen opdeles pr. distrikt.

Samlefakturaen skal kunne indeholde en opdeling på Borgere på over/under 67 år i overensstemmelse med Økonomi- og Indenrigsministeriets "Bekendtgørelse om kommunernes budget- og regnskabsvæsen, revision m.v."

Samlefakturaen skal desuden kunne fremsendes med Borgere fordelt på ældre og Borgere med særlige behov (handicap), jf.: <http://budregn.oim.dk/media/18504/orienteringsskrivelse-af-14-februar-2017.pdf> (afsnit B4).

Kundens specifikke fakturaform afklares på opstartsmødet i henhold til bilag D, punkt 5.2.

### 8.1.2 Fakturaens indhold

Den elektroniske faktura skal som minimum indeholde følgende oplysninger:

- Udstedelsesdato (fakturadato)
- Rammeaftalens navn og nr.
- Kontokode
- Fakturanummer
- Ved levering til Borger: Borgerens navn, dennes CPR-nummer samt angivelse af, om Borgeren er under/over 67 år i henhold til Økonomi- og Indenrigsministeriets "Bekendtgørelse om kommunernes budget- og regnskabsvæsen, revision m.v."



- Ved levering til Kunden, herunder depot: Bestillerens navn samt navn og EAN-/CVR-nr. den enhed hos Kunden, som har afgivet bestillingen (bestillende enhed).
- Kundens ordre-/rekvisitionsnummer, som oplyst i Bestillingen. Hvis der ikke er oplyst et nummer i Bestillingen, anvendes det nummer, som Leverandøren har angivet på følgesedlen. Ordre-/rekvisitionsnummer skal sætte Kunden i stand til at sammenholde bestillingen med følgesedlen og fakturaen.
- Leverandørens navn, adresse og CVR-/SE-nr.
- Leverancens art og mængde:
  - Produkt-/ydelsesnavn
  - Leverandørens Produkt-/Ydelsesnummer
  - Antal/mængde af Produkter/Ydelser
  - Stykpris/enhedspris/timepris pr. Produkt/Ydelse eksklusive moms
  - Evt. gebyr for mindre ordre ved levering til depot samt selvstændigt varenummer herfor, jf. punkt 3.3.4
- Evt. Leverandørens faktiske leveringsomkostninger ved levering af vareprøver, jf. punkt 2.1.
- Bestillingsdato
- Leveringsdato
- Subtotal pris eksklusive moms
- Subtotal pris inklusive moms
- Forfaldsdato.

### 8.1.3 Ændring i krav til den elektroniske faktura

Leverandøren er til enhver tid forpligtet til at overholde gældende lovgivning om elektronisk fremsendelse af faktura. Leverandøren er ikke berettiget til vederlag for udførelse af ændringer til den elektroniske faktura, som er forårsaget af lovændringer.

### 8.1.4 Betalingsbetingelser

Vederlaget forfalder til betaling 30 Dage efter Leverandørens afsendelse af fyldestgørende faktura.

Betalingsfristen forudsætter, at Kunden har modtaget de af fakturaen omfattede Produkter/Ydelser. Såfremt Leverandøren fremsender faktura, som omfatter Produkter/Ydelser, der endnu ikke er leveret, gælder betalingsfristen fra det tidspunkt, Leverandøren har leveret Produkterne/Ydelserne.

### 8.1.5 Fejlbehæftet faktura

Såfremt Leverandøren ikke overholder kravene i punkt 8.1.1-8.1.3, kan Kunden afvise betaling af fakturaen. Dette forudsætter dog, at Kunden hurtigst muligt efter modtagelse af den fejlbehæftede faktura underretter Leverandøren om, at fakturaen ikke kan betales med angivelse af årsagen her til.

Leverandøren skal herefter fremsende en korrekt faktura. Betalingsfristen, jf. punkt 8.1, regnes fra det tidspunkt, Kunden modtager en korrekt faktura.

Ved fejlbehæftede fakturaer eller øvrige forhold hos Leverandøren, der bevirker, at Kunden ikke er i stand til at betale via elektronisk overførsel inden for betalingsfristen, kan Kunden ikke gøres ansvarlig herfor. Kunden skal således ikke betale rente i overensstemmelse med Rentelovens regler, og Leverandøren kan ikke gøre misligholdelsesbeføjelser gældende.

### **8.1.6 Kreditnota og modregning**

Leverandørens skyldige beløb til Kunden afregnes i form af særskilte kreditnotaer, der opfylder kravene til den elektroniske faktura, jf. punkt 8.1. Kreditnotaen skal endvidere være anført fakturanummeret for den faktura, der krediteres.

Leverandøren skal fremsende kreditnota af egen drift og senest inden for 30 Dage fra det tidspunkt, Leverandøren bliver bekendt med årsagen til, at Kunden er berettiget til en kreditnota.

Kunden kan kræve betaling af tilgodehavender hos Leverandøren, f.eks. ifm. bod, jf. punkt 9.3, eller dækningskøb, jf. punkt 9.4, ved at fremsende et Skriftligt påkrav om betaling. I påkravet angiver Kunden årsagen til Kundens tilgodehavende. Leverandørens frist for betaling er 30 Dage efter Kundens afsendelse af påkravet, medmindre Kunden har angivet en længere frist i påkravet.

Hvis Leverandøren ikke har fremsendt en kreditnota inden for fristen, er Kunden berettiget til at foretage modregning. Dette gælder uanset årsagen til Kundens tilgodehavende.

Alle Kundens tilgodehavender hos Leverandøren, der er opstået på baggrund af en aftale, herunder et indkøbssystem, som er formidlet af SKI, anses i denne sammenhæng som konnekte. Dette gælder dog kun for krav opstået på baggrund af en aftale, der er indgået efter denne Leveringskontrakt eller indeholder en tilsvarende bestemmelse om konneksitet.

## **9 Misligholdelse**

Dansk rets almindelige regler om misligholdelse finder anvendelse i det omfang, der ikke følger andet af Leveringskontrakten.

Kundens misligholdelsesbeføjelser fremgår af punkt 9.1-9.5 og punkt 10 samt punkt 2.2 i særbilag 1. I punkt 9.6 er Leverandørens misligholdelsesbeføjelser beskrevet.

Kunden kan på vegne af Borgere gøre misligholdelsesbeføjelser gældende.

### **9.1 Leverandørens forsinkelse**

Såfremt Leverandøren ikke leverer et eller flere Produkter/Ydelser omfattet af en Bestilling inden for leveringstiden, foreligger der forsinkelse, medmindre forsinkelsen skyldes Kundens eller Borgers forhold.

Der foreligger forsinkelse, uanset om det er hele købet, der er forsinket, eller blot en del heraf (delvis forsinkelse).

#### **9.1.1 Leverandørens underretnings- og afværgeligt**

Når forsinkelse indtræder, eller forsinkelse må påregnes, påhviler det Leverandøren straks at foretage effektive skridt til at overvinde forsinkelsen eller - hvis dette ikke er muligt - at begrænse denne.

Leverandøren skal endvidere straks Skriftligt meddele Kunden, såfremt forsinkelse er indtrådt eller må påregnes samt angive årsagen hertil og den forventede varighed af forsinkelsen. I meddelelsen skal Leverandøren endvidere angive, hvilke tiltag Leverandøren agter at iværksætte med henblik på at overvinde eller begrænse forsinkelsen.

### **9.1.2 Kundens misligholdelsesbeføjelser ved forsinkelse**

Ved forsinkelsen kan Kunden ophæve købet med omgående virkning og foretage dækningskøb, jf. punkt 9.4.

Kunden skal give Leverandøren Skriftlig meddelelse om ophævelse af købet senest 5 Arbejdsdage efter forsinkelsens indtræden.

Såfremt der foreligger forsinkelse af en del af købet, kan Kunden kun ophæve købet i sin *helhed*, såfremt dette er begrundet i sammenhængen mellem det bestilte. Kunden er dog altid berettiget til at ophæve den del af købet, som er forsinket.

Såfremt Kunden ikke foretager dækningskøb, jf. punkt 9.4, kan kunden kræve erstatning for tab, jf. punkt 10.

## **9.2 Mangler ved det leverede**

Der foreligger en mangel, hvis de af Leverandøren leverede Produkter og Ydelser ikke lever op til Rammeaftalen med tilhørende bilag.

Der foreligger endvidere en mangel, hvis Produkter og/eller Ydelser ikke i øvrigt lever op til, hvad Kunden med føje kan forvente, herunder ud fra angivelser i Leverandørens eventuelle produktdatablade, tekniske tegninger, markedsføringsmateriale eller lignende materiale, eller hvis de leverede Produkter/Ydelser, herunder kvaliteten heraf, ikke i øvrigt er i overensstemmelse med god skik i branchen.

### **9.2.1 Misligholdelsesbeføjelser ved mangler**

Hvis Kunden vil påberåbe sig misligholdelsesbeføjelser i anledning af en mangel, skal Kunden give Skriftlig meddelelse til Leverandøren herom inden for rimelig tid, der dog ikke kan være kortere end 5 Arbejdsdage efter Kunden rimeligvis burde have konstateret manglen.

Kunden kan bringe nedenstående misligholdelsesbeføjelser i anvendelse, ligesom Kunden kan kræve erstatning, jf. punkt 10.

#### **9.2.1.1 Forholdsmæssigt afslag**

Såfremt der foreligger en mangel, kan Kunden kræve forholdsmæssigt afslag, hvis manglen er værdiforringende. Det forholdsmæssige afslag udgør forskellen mellem værdien af Produktet/Ydelseren med manglen og værdien af Produktet/Ydelseren uden manglen.

#### **9.2.1.2 Omlevering eller ophævelse**

Medmindre manglen er uvæsentlig, kan Kunden kræve omlevering eller ophæve købet.

Angår manglen alene en del af købet, er Kunden berettiget til at ophæve den mangelfulde del af købet, medmindre en delvis ophævelse vil være urimelig byrdefuld over for Leverandøren. Kunden kan dog ophæve købet i sin *helhed*, såfremt dette er begrundet i sammenhængen med de øvrige (mangelfrie) Produkter/Ydelser.

Hvis Kunden helt eller delvist ophæver købet, er Kunden berettiget til at foretage dækningskøb for de af ophævelsen omfattede Produkter/Ydelser, jf. punkt 9.4.

## 9.3 Bod

Kunden kan kræve bod af Leverandøren efter bestemmelserne i punkt 9.3.1.

Kunden kan kræve bod betalt ved at fremsende et Skriftligt påkrav til Leverandøren om betaling eller modregning, jf. punkt 8.1.6.

Kundens afkald på eller manglende opkrævning af bod i ét tilfælde indebærer ikke, at Kunden giver afkald på bod i et andet tilfælde, f.eks. som følge af passivitet. Dette gælder, uanset antallet af tilfælde Kunden har givet afkald eller ikke har opkrævet bod.

I forlængelse af andre bestemmelser i Leveringskontrakten, der etablerer rammerne for det loyale samarbejde mellem Parterne, jf. herved bl.a. punkterne 4.2, 5, 5.1, og 5.3, er bestemmelserne om bod rettigheder, som Kunden kan vælge at benytte med henblik på at tilskynde Leverandøren til den loyale og samarbejdsorienterede opfyldelse af Leveringskontrakten. Bodsbestemmelserne er derfor udformet med henblik på at give Leverandøren et afbalanceret kommercielt incitament til at opfylde Leveringskontrakten loyalt og ansvarsfuldt.

Under hensyn til disse formål er bestemmelserne om bod indrettet således, at Kunden kan vurdere, hvornår det er hensigtsmæssigt at bringe en bestemmelse i anvendelse, herunder under behørig hensyntagen til, hvornår Kunden finder, at dette er proportionalt og formålstjenligt i forhold til at opnå den ønskede samarbejdsrelation med Leverandøren.

### 9.3.1 Dokumentation og arbejds klausul

Hvis fristen for fremsendelse af dokumentation i punkt 5.2.1 overskrides, kan Kunden kræve en dagbod på DKK 1.250, - pr. påbegyndt Arbejdsdag, som fristen overskrides med. Bod påløber, indtil Kunden har modtaget den i påkravet krævede dokumentation. Den samlede maksimale bod, som Kunden kan kræve, kan dog ikke overstige DKK 50.000, - pr. overskridelse af fristen for dokumentation af samme forhold.

Hvis arbejds klausulen i bilag G, punkt 3.3, overtrædes, kan Kunden kræve en bod på DKK 25.000, -. Kunden kan derudover kræve en dagbod på DKK 2.500, - pr. påbegyndt Arbejdsdag fra den Arbejdsdag, hvor Kunden Skriftligt meddeler Leverandøren om overtrædelsen, og indtil overtrædelsen er bragt til ophør, alle ansattes berettigede krav er godtgjort, og Leverandøren har dokumenteret dette over for Kunden. Den samlede maksimale dagbod kan, som Kunden kan kræve, kan dog ikke overstige DKK 75.000, - pr. overtrædelse af arbejds klausulen for samme forhold.

## 9.4 Dækningskøb

Såfremt Kunden ophæver et køb af Produkter helt eller delvist, jf. punkt 9.1-9.2, er Kunden berettiget til at foretage dækningskøb.

Ved dækningskøb kan Kunden kræve, at Leverandøren betaler for Kundens eventuelle meromkostninger ved dækningskøbet (herunder leveringsomkostninger) opgjort som forskellen mellem den fakturerede pris for de ved dækningskøbet anskaffede produkter og den pris, som Leverandøren ved korrekt levering kunne have faktureret for de af ophævelsen omfattede Produkter.

Det er en betingelse for Leverandørens betaling af meromkostningerne, at Kunden på Leverandørens anmodning kan dokumentere, at de af dækningskøbet anskaffede produkter i art, omfang og kvalitet svarer til de af ophævelsen omfattede Produkter. Kunden skal iagttage almindelige

principper om tabsbegrænsning. Kundens foretagelse af dækningskøb må således ikke påføre leverandøren uforholdsmæssige omkostninger.

Har Leverandøren ikke senest 12 måneder efter, at dækningskøbet er foretaget, modtaget Skriftligt påkrav om betaling eller modregning, jf. punkt 8.1.6, af meromkostningerne i forbindelse med dækningskøbet, bortfalder Kundens ret til få disse omkostninger dækket.

## 9.5 Kundens ophævelse af Leveringskontrakten

Kundens ret til at ophæve købet helt eller delvist ved forsinkelse eller mangler er beskrevet i punkt 9.1.2 og punkt 9.2.1.

Kunden kan derudover med virkning for fremtiden, uden varsel Skriftligt ophæve Leveringskontrakten helt eller delvist, såfremt Leverandøren væsentligt misligholder sine forpligtelser efter Leveringskontrakten. I bedømmelsen af misligholdelsens væsentlighed indgår misligholdelsens karakter, risiko for gentagelse, misligholdelsens betydning for Kunden, ophævelsens betydning for Leverandøren samt omstændighederne i øvrigt. Kunden kan ikke lægge vægt på manglende opfyldelse, i det omfang dette skyldes Kundens egne forhold, øvrige forhold, som Kunden selv bærer risikoen for i henhold til Leveringskontrakten, eller forhold omfattet af force majeure, jf. punkt 11.

Ved delvis ophævelse vurderes væsentligheden i henhold til det, der omfattes af ophævelsen.

Følgende – ikke-udtømmende – forhold anses altid for væsentlig misligholdelse, der berettiger Kunden til at ophæve Leveringskontrakten helt eller delvist med virkning for fremtiden:

- a) Såfremt Leverandøren inden for ét kalenderårs kvartal har været i forsinkelse helt eller delvist med minimum 10 % af det samlede antal leverancer.
- b) Såfremt Leverandøren inden for ét kalenderårs kvartal har været i hel eller delvis restordre med mere end 10 % af det samlede antal leverancer.
- c) Såfremt Kunden inden for ét kalenderårs kvartal har konstateret mangler i mere end 10 % af det samlede antal leverancer.
- d) Såfremt Leverandøren i mere end 6 tilfælde inden for ét kalenderår har opkrævet højere priser for et Produkt/Ydelse end de priser, som Leverandøren er berettiget til opkræve.
- e) Manglende overholdelse af dokumentationskravet, jf. punkt 5.2.
- f) Manglende overholdelse af dokumentationskravet, jf. punkt 5.2.1, og såfremt Kunden kan kræve maksimal bod i henhold til punkt 9.3.1, første tekstafsnit.
- g) Såfremt Leverandøren væsentligt misligholder arbejdsklausulen i bilag G, punkt 3.3, eller Kunden kan kræve maksimal bod i henhold til punkt 9.3.1, sidste tekstafsnit.
- h) Såfremt en eller flere af Leverandørens garantier i Leveringskontraktens punkt 7 svigter, og Leverandøren ikke senest 30 Dage efter Skriftligt påkrav fra Kunden har afhjulpet dette.
- i) Hvis tredjemands rettigheder hindrer Leverandørens opfyldelse af Rammeaftalen og/eller Leveringskontrakten, i et omfang som er væsentligt for Kunden, jf. punkt 7.2.
- j) Manglende overholdelse af kravet om opretholdelse af forsikring i henhold til punkt 10.

- k) Såfremt flere misligholdelser, der hver for sig ikke udgør en væsentlig misligholdelse, samlet set er væsentlige for Kunden.
- l) Leverandørens konkurs, såfremt konkursboet ikke på baggrund af Skriftlig henvendelse uden ugrundet ophold tilkendegiver, at boet indtræder i Rammeaftalen og Leveringskontrakten.
- m) Leverandørens rekonstruktion, åbning af forhandlinger om akkord eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt, der bringer Rammeaftalens og Leveringskontraktens rette opfyldelse i fare.
- n) Leverandørens ophør med den virksomhed, som Rammeaftalen og Leveringskontrakten vedrører, eller indtræden af andre omstændigheder, der bringer Rammeaftalens og Leveringskontrakten rette opfyldelse i alvorlig fare.

## 9.6 Leverandørens misligholdelsesbeføjelser

Kundens fordringshaver mora reguleres efter dansk rets almindelige regler og dette punkt.

Kundens modregning eller tilbagehold i Leverandørens tilgodehavender hos Kunden udgør ikke misligholdelse. Dette gælder uanset værdien af modregningen eller det tilbageholdte og uanset, om grundlaget herfor måtte bortfalde helt eller delvist, medmindre Kunden oprindeligt var uberettiget til at foretage modregning, allerede da denne meddelte dette til Leverandøren, og Leverandøren Skriftligt har gjort Kunden opmærksom herpå.

Leverandøren bærer det fulde ansvar for korrekt fakturering. Leverandøren er ikke berettiget til at undlade at opfylde Leveringskontrakten på grund af uenighed om betalingen, og Kundens manglende betaling af en omtvistet faktura, f.eks. hvis der opstår uenighed om betalingens størrelse, udgør ikke misligholdelse. Leverandøren er således ikke berettiget til at ophæve Leveringskontrakten helt eller delvist, suspendere sit arbejde eller på anden vis undlade at levere Produkter eller udføre Ydelser til Leveringskontraktens opfyldelse på grund af disse forhold.

Ved Kundens misligholdelse af sine betalingsforpligtelser er Leverandøren for den forsinkede del af Kundens betaling berettiget til rente i overensstemmelse med rentelovens til enhver tid gældende regler, medmindre Leverandøren ophæver købet, jf. nedenfor.

Leverandøren er berettiget til at ophæve den del af købet, som den manglende betaling vedrører, såfremt Leverandøren over for Kunden Skriftligt har afgivet påkrav om, at Kunden har misligholdt sine betalingsforpligtelser i forhold til et nærmere specificeret køb, og at Kundens manglende betaling inden en nærmere fastsat frist, der ikke kan være mindre end 15 Arbejdsdage, vil medføre ophævelse af købet.

## 10 Erstatningspligt og forsikring

Parternes erstatnings- og forsikringsforhold under Rammeaftalen og Leveringskontrakten er reguleret i Rammeaftalens punkt 13.



## 10.1 E-katalog, e-bevillings og e-bestillingssystem

Leverandøren er erstatningsansvarlig over for Kunden for det tab, som Kunden måtte lide som følge af fejl og mangler i E-kataloget, Leverandørens e-bevillings- og e-bestillingssystem, jf. særbilag 2, punkt 5, der skyldes Leverandørens manglende overholdelse af kravene i særbilag 2.

## 11 Force majeure

Ved force majeure suspenderes en Parts forpligtelser i henhold til Leveringskontrakten, så længe force majeure-situationen varer, i det omfang Partens opfyldelse af forpligtelserne er forhindret af force majeure-situationen.

Force majeure dækker forhold af særlig kvalificeret karakter (f.eks. naturkatastrofer), som ligger uden for Partens kontrol, og som Parten ikke forud for indgåelse af Leveringskontrakten burde have taget i betragtning og ej heller efter Leveringskontraktens indgåelse burde have undgået eller overvundet. Forhold hos en underleverandør anses for force majeure, såfremt der for underleverandøren foreligger en hindring, der omfattes af første punktum, og som Leverandøren ikke burde have forudset, undgået eller overvundet.

Force majeure kan kun påberåbes, såfremt den Part, der er berørt af force majeure, har givet Skriftlig meddelelse herom til den anden Part uden ugrundet ophold, senest 5 Arbejdsdage efter force majeure er indtrådt. Der skal samtidig gives en orientering om den forventede varighed af force majeure-situationen.

Kunden er berettiget til vederlagsfrit at afbestille Produkter og Ydelser, der forsinkes som følge af force majeure, og Kunden skal på forespørgsel fra Leverandøren inden for rimelig tid meddele, om Kunden ønsker at afbestille eller afvente levering efter ophør af force majeure.

Såfremt en force majeure-situation varer i mere end 60 Arbejdsdage, eller hvis force majeure-situationen er af en sådan karakter eller har en sådan varighed, at Leveringskontraktens endelige opfyldelse må anses for umulig, er den anden Part berettiget til at bringe Leveringskontrakten til ophør med virkning for fremtiden. Ingen af Parterne kan gøre krav gældende i anledning heraf.

## 12 Fortrolighed

Leverandøren, underleverandører og ansatte hos Leverandøren og underleverandører skal iagttag ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende Kundens eller andres forhold, som de får kendskab til i forbindelse med Rammeaftalen og Leveringskontrakten.

Hvis Kunden er omfattet af regler om offentlighed i forvaltningen, er Kunden berettiget og forpligtet til at give oplysninger i overensstemmelse med lovgivningen. Hvis Kunden ikke er omfattet af regler om offentlighed, gælder første tekstafsnit tilsvarende for Kunden.

Leverandøren kan på en simpel referenceliste medtage Kunden, men må ikke derudover uden Kundens forudgående samtykke udsende offentlig meddelelse om Leveringskontrakten, offentliggøre indholdet af Leveringskontrakten eller anvende Kunden i Leverandørens markedsføring.

Kunden er berettiget til at give SKI meddelelse om alle forhold vedrørende Rammeaftalen og Leveringskontrakten, herunder oplysninger om Leverandørens forhold.

Tavshedspligten efter nærværende punkt er også gældende efter Leveringskontraktens ophør, uanset ophørsgrunden.

## 13 Ændringer

### 13.1 Generelt

Leveringskontrakten kan alene ændres ved Skriftlig aftale mellem Parterne og evt. SKI, jf. punkt 13.2. Sådanne ændringer skal fremgå af en allonge, der er underskrevet af Parterne, og som heretter indgår som et tillæg til Leveringskontrakten.

Ændringer må kun ske under overholdelse af de til enhver tid gældende udbudsregler.

### 13.2 Overdragelse af Leveringskontrakten til ny Leverandør

Overdragelse af Leveringskontrakten til en ny leverandør kræver Kundens og SKI's forudgående Skriftlige samtykke, jf. punkt 13.2.1 og punkt 13.2.2.

Leverandøren skal afholde alle omkostninger forbundet med overdragelsen, herunder alle omkostninger til en af Kunden antagen advokat, jf. punkt 13.2.1.

#### 13.2.1 Vilkår for Kundens samtykke

Såfremt Leverandøren ønsker at overdrage Leveringskontrakten til en ny leverandør, skal Leverandøren fremsende en redegørelse til Kunden, der beskriver baggrunden for ønsket om overdragelse, identiteten på den nye leverandør, som Leveringskontrakten ønskes overdraget til, samt oplysning om ejerforhold for den nye leverandør. Endvidere skal redegørelsen indeholde dokumentation for, at den nye leverandør ikke omfattes af udelukkelsesgrundene og opfylder minimumskravene til egnethed vedrørende økonomisk/finansiel og teknisk/faglig formåen som fastsat i udbudet, der lå til grund for tildelingen af Rammeaftalen, og at den nye leverandør kan leve op til de krav, som måtte være stillet i forbindelse med Kundens tildeling af Leveringskontrakten. Leverandøren skal herudover oplyse om alle øvrige relevante forhold om overdragelsen, som Kunden måtte kræve.

Det er en forudsætning, at overdragelsen kan ske under iagttagelse af de på overdragelsestidspunktet gældende udbudsregler, og Kunden kan antage en advokat til at gennemføre en juridisk undersøgelse og vurdering heraf. Undersøgelsen og vurderingen vil mindst omfatte en redegørelse for sagens faktum, en beskrivelse af de gældende retsregler og praksis samt advokatens vurdering af, om overdragelsen kan ske under iagttagelse af de på overdragelsestidspunktet gældende udbudsregler. Kunden kan til enhver tid kræve, at undersøgelsen og vurderingen udbygges og/eller uddybes. Leverandøren er forpligtet til loyalt at bistå advokaten i forbindelse med den juridiske undersøgelse og vurdering af overdragelsen. Det omfatter blandt andet, at Leverandøren skal stille de nødvendige ressourcer til rådighed samt udlevere enhver information, som advokaten vurderer, er nødvendig for at gennemføre undersøgelsen og vurderingen.

Uanset advokatens undersøgelse og vurdering er det Kundens prærogativ frit at beslutte, om Kunden vil samtykke i overdragelsen af Leveringskontrakten til en ny leverandør.

Det er en forudsætning for Kundens samtykke, at Leverandøren og den nye leverandør, som Leveringskontrakten overdrages til, påtager sig at friholde Kunden for ethvert tab, der måtte opstå som



følge af overdragelsen, herunder som følge af at overdragelsen ikke måtte være sket under iagttagelse af de på overdragelsestidspunktet gældende udbudsregler.

### **13.2.2 Vilkår for SKI's samtykke**

Det er en forudsætning for SKI's samtykke, at SKI, jf. Rammeaftalens punkt 15.1, har samtykket i, at Rammeaftalen overdrages til den nye leverandør, som Leveringskontrakten skal overdrages til, eller at Rammeaftalen med Leverandøren er ophørt.

Det er forudsætning for SKI's samtykke, at den nye leverandør, som Leveringskontrakten skal overdrages til, over for SKI påtager sig de forpligtelser, der påhviler Leverandøren efter Rammeaftalen, herunder at betale andel af omsætningen på Rammeaftalen til SKI, jf. punkt 8 i Rammeaftalen.

Det er endvidere en forudsætning for SKI's samtykke, at Leverandøren og den nye leverandør, som Leveringskontrakten skal overdrages til, påtager sig at friholde SKI samt Kunden for ethvert tab, der måtte opstå som følge af overdragelsen, herunder fordi overdragelsen ikke måtte være sket under iagttagelse af de på overdragelsestidspunktet gældende udbudsregler, jf. Rammeaftalens punkt 15.2.

## **13.3 Ændringer hos Kunden**

Såfremt der for en Kunde sker ændringer i Kundens organisationer, f.eks. ressortændringer, ændringer i den kommunale inddeling og lignende, der indebærer overførsel af dele af Kundens område(r) til en anden offentlig myndighed, et andet offentligretligt organ eller sammenslutninger heraf, herunder overførsel af områder til selvejende institutioner, der har en driftsoverenskomst med den kommunale Kunde om udførelse af opgaver omfattet af det overførte område, eller til selskaber eller andre institutioner, der er oprettet efter § 60 i bekendtgørelse af lov nr. 47 af 15. januar 2019 om kommunernes styrelse, kan Leveringskontrakten anvendes af de fortsættende myndigheder, offentligretlige organer eller sammenslutninger heraf under iagttagelse af de til enhver tid gældende udbudsregler. Dette gælder dog ikke, såfremt der overføres et meget begrænset område til den fortsættende myndighed, det fortsættende offentligretlige organ eller sammenslutning heraf, medmindre den fortsættende myndighed, det fortsættende offentligretlige organ eller sammenslutning heraf er abonnent hos SKI og også var det på Udbudstidspunktet under iagttagelse af de til enhver tid gældende udbudsregler.

## **14 Ikrafttrædelse, varighed og opsigelse**

### **14.1 Ikrafttrædelse og varighed**

For de Kunder, som har angivet en ikrafttrædelsesdato i bilag A.1, gælder, at Leveringskontrakten indgås og træder i kraft på den i bilag A.1 angivne ikrafttrædelsesdato og løber i 48 måneder.

For de kommunale Kunder, som ikke har angivet en ikrafttrædelsesdato i bilag A.1, gælder, at Leveringskontrakten indgås og træder i kraft samtidigt med Rammeaftalens ikrafttræden og løber i 48 måneder.

For andre Kunder, som ikke har angivet en ikrafttrædelsesdato i bilag A gælder, at Leveringskontrakten indgås og træder i kraft automatisk i forbindelse med Kundens første Bestilling til Leverandøren og løber i 48 måneder.

Uanset ovenstående bestemmelser om varighed ophører Leveringskontrakten dog automatisk 24 mdr. efter Rammeaftalens ophør.

Uanset ovenstående vilkår om varighed er Kunden berettiget til uden varsel straks at forlænge Leveringskontrakten en eller om nødvendigt flere gange med en i forlængelsen angivet og begrænset periode, dog maksimalt 12 måneder i alt, under ansvar for sagligheden af en sådan forlængelse og overholdelse af udbudsreglerne og gældende praksis, såfremt Kunden ikke kan tildele en ny Leveringskontrakt på baggrund af Rammeaftalen, og en ny rammeaftale, der skal erstatte Rammeaftalen, ikke kan træde i kraft efter den forventede tidsplan, eller et udbud af en sådan rammeaftale forsinkes, f.eks. som følge af at Klagenævnet for Udbud har givet en klage angående den nye rammeaftale opsættende virkning, at Klagenævnet for Udbud har annulleret tildelingen af den nye rammeaftale, at udbuddet af den nye rammeaftale aflyses, eller at en underskrivelse og/eller ikrafttrædelse udskydes. Leverandøren forpligter sig således til, under disse omstændigheder, at fortsætte leveringen af Produkter/Ydelser i en periode på op til 12 måneder efter denne aftales ophør. En sådan forpligtelse til fortsatte leveringer vil blive varslet hurtigst muligt af Kunden efter forsinkelsens indtræden. Fortsatte leveringer i henhold til nærværende bestemmelse skal i øvrigt ske på de hidtil gældende vilkår, herunder prisvilkår. I denne situation kan Kunden til enhver tid opsiges aftalen med 30 Dages Skriftlig varsel uanset punkt 14.2.1.

## 14.2 Opsigelse og uden virkning

### 14.2.1 Generel opsigelsesadgang

Leveringskontrakten er uopsigelig for Leverandøren.

Leveringskontrakten er uopsigelig for Kunden i 12 måneder fra Leveringskontraktens ikrafttræden. Herefter kan Kunden opsiges Leveringskontrakten med et Skriftligt varsel på mindst 6 måneder til ophør med udgangen af en måned.

Kunden kan til enhver tid benytte den ordinære opsigelsesadgang efter dette punkt, herunder også i situationer, der falder under punkt 14.2.2-14.2.3.

Kunden kan med et Skriftligt varsel på mindst 30 Dage opsiges Leveringskontrakten med virkning for fremtiden, såfremt Kunden ophører med at eksistere. Dette varsel gælder tilsvarende ved opsigelse i medfør af udbudslovens § 185, stk. 1, nr. 1.

Kunden kan endvidere med et Skriftligt varsel på mindst 14 Dage opsiges Leveringskontrakten, såfremt Rammeaftalen bringes til ophør af SKI eller Leverandøren, dog tidligst med virkning fra samme tidspunkt som Rammeaftalens ophør. Ved delvis ophævelse af Rammeaftalen, jf. Rammeaftalens punkt 12.5, kan Kunden foretage en tilsvarende delvis opsigelse af Leveringskontrakten.

### 14.2.2 Opsigelse ved underkendelse af tildelingsbeslutning mv.

Kunden kan opsiges Leveringskontrakten med et Skriftligt varsel på mindst 30 Dage, såfremt Kundens tildelingsbeslutning annulleres, eller en beslutning om videreførelse underkendes ved Klagenævnet for Udbud eller ved domstolene, uanset om afgørelsen er endelig. Kunden er ikke forpligtet til at benytte Leveringskontrakten til køb i opsigelsesperioden.

Ved opsigelse i medfør af udbudslovens § 185, stk. 1, nr. 2-3 kan Kunden Skriftligt opsiges Leveringskontrakten uden varsel. Dette varsel gælder tilsvarende ved opsigelse i medfør af, at det ved endelig afgørelse eller dom konstateres, at Leverandøren har fået tildelt Rammeaftalen eller

Leveringskontrakten ved afgivelse af et tilbud, hvis indhold strider mod præceptive retsregler, forudsat at det retsstridige indhold har haft betydning for tildelingen af Rammeaftalen eller Leveringskontrakten.

### **14.2.3 Opsigelse ved uden virkning**

I henhold til lov om Klagenævnet for Udbud §§ 16-17 kan Klagenævnet for Udbud i særlige tilfælde ved overtrædelse af udbudsreglerne erklære en indgået kontrakt for uden virkning, og herunder at ordregiver skal bringe kontrakten til ophør inden for en af Klagenævnet fastsat frist.

På den baggrund er nedenstående bestemmelser fastsat om Kundens adgang til i sådanne tilfælde at opsig Leveringskontrakten.

Kunden er berettiget til at opsig Leveringskontrakten helt eller delvist med et varsel i overensstemmelse med Klagenævnet for Udbuds eller domstolenes påbud, uanset om afgørelsen er endelig. Ved Kundens opsigelse ophører Leveringskontrakten således helt eller delvist som fastsat i påbuddet og med virkning fra det i påbuddet angivne virkningstidspunkt. Kunden er ikke forpligtet til at benytte Leveringskontrakten til køb i opsigelsesperioden.

Såfremt påbuddet indeholder yderligere betingelser eller krav, er Kunden berettiget til at videreføre disse betingelser eller krav i opsigelsen over for Leverandøren, under forudsætning af at dette er sagligt begrundet. Leverandøren er i disse tilfælde forpligtet til at efterleve betingelserne og/eller kravene.

## **15 Bistand ved ophør**

Leverandøren er i forbindelse med Leveringskontraktens ophør – uanset ophørsgrunden – forpligtet til at fremsende Kunden og SKI den samlede aggregerede leverandørstatistik, jf. punkt 4.4, for Kundens anvendelse af Leveringskontrakten. Leverandørstatistikken skal fremsendes senest 2 Arbejdsdage efter sidste fakturering.

Leverandøren skal levere den samlede aggregerede leverandørstatistik, uanset om Kunden har anmodet om leverandørstatistikken i Leveringskontraktens varighed.

Leverandøren er endvidere mindst 30 Dage forud for Leveringskontraktens ophør – uanset ophørsgrunden - forpligtet til at levere Kunden oplysninger om alle leverancer af Produkter under Leveringskontrakten med angivelse af Borgere samt bevillingernes indhold. Såfremt Kunden anmoder herom, skal oplysningerne tillige leveres til Kundens nye leverandør.

Leverandøren er ikke berettiget til vederlag, godtgørelse eller anden kompensation for bistand efter dette punkt.

## **16 Fortolkning**

Ved tvivlstilfælde og tvister skal Leveringskontrakten fortolkes efter nedenstående retningslinjer.

Leveringskontrakten og de underliggende bilag anses for en integreret del af Rammeaftalen.

Såfremt der måtte være uoverensstemmelse mellem ordlyden af Rammeaftalen, Leveringskontrakten, øvrige bilag og særbilag har dokumenterne forrang i følgende rækkefølge:

1. Særbilag
2. Rammeaftalen
3. Bilag B
4. Bilag E
5. Bilag A, D, F, G, H, I og J
6. Bilag C

Ved fortolkningstvivil skal det samlede forudgående udbudsmateriale, inklusive svar på spørgsmål afgivet under udbuddet af Rammeaftalen, anvendes som fortolkningsgrundlag. Oplysningerne angivet af SKI i udbudsmaterialets bilag C til brug for afgivelse af tilbud, har således forrang for de af Leverandøren anførte oplysninger i bilag C i Leverandørens tilbud.

Henvisning til Rammeaftalen eller Leveringskontrakten omfatter også de tilhørende bilag. Ligeledes omfatter en henvisning til et bilag også bilagets eventuelle underbilag.

Henvisning til et punkt (f.eks. "punkt 20.2") omfatter også eventuelle underpunkter (f.eks. "punkt 20.2.1").

Ved fortolkning af Leveringskontrakten og de underliggende bilag skal der ses bort fra overskrifterne, der alene er indsat af praktiske grunde.

Leverandørens generelle salgsbetingelser eller øvrige vilkår, som ikke har været efterspurgt af SKI i forbindelse med udbuddet af Rammeaftalen, indgår ikke i kontraktgrundlaget og skal derfor ikke indgå i fortolkningen af Rammeaftalen og Leveringskontrakten, uanset om Leverandøren måtte have fremsendt disse til SKI og/eller Kunderne i forbindelse med tilbudsafgivelse eller på et senere tidspunkt.

## 17 Tvister, lovvalg og værneting

Leveringskontrakten er underlagt dansk ret, og enhver tvist vedrørende Leveringskontrakten skal afgøres i overensstemmelse med dansk ret. Lovvalsregler og UN Convention on the International Sale of Goods (CISG) finder ikke anvendelse.

Ved tvister mellem Parterne vedrørende Leveringskontrakten skal Parterne med en positiv, samarbejdende og ansvarlig holdning søge at indlede forhandlinger med henblik på at løse tvisten.

Om nødvendigt skal forhandlingerne søges løftet op på højeste plan i Parternes organisationer.

Kan en tvist ikke løses mellem Parterne inden for 30 Dage efter tvistens opståen, og ønsker den ene Part herefter at tage processuelle skridt til løsning af tvisten, er Parterne enige om, at Kunden foretager valget om, hvorvidt tvisten skal løses ved de almindelige domstole eller ved voldgift. Ønsker Leverandøren – efter udløb af de 30 Dage efter tvistens opståen – at tage processuelle skridt, skal Leverandøren Skriftligt anmode Kunden om inden for en frist på 20 Dage at tage stilling til anvendelse af enten de almindelige domstole eller voldgift til løsning af tvisten. Kundens hjemting er værneting for retssag og voldgift.

---

## 18 Selvstændig aftale

Parterne er enige om, at punkterne 7.2, 9.4, 10, 12 og 17 udgør en selvstændig aftale mellem Parterne, som er gældende uanset årsagen til Leveringskontraktens ophør, herunder hvis Kunden opsiges Leveringskontrakten som følge af, at Klagenævnet for Udbud eller domstolene annullerer Kundens tildelingsbeslutning, jf. punkt 14.2.2, eller Leveringskontrakten måtte blive erklæret uden virkning af Klagenævnet for Udbud, jf. punkt 14.2.3.