

SAMARBEJDSAFTALE

Aarhus Kommune
CVR.nr.: 55 13 30 18
Rådhuspladsen 2
8000 Aarhus C

("AAK")

og

[KOMMUNE]
CVR.nr.: [INDSÆT]
[INDSÆT]

("Medlemmet")

AAK og Medlemmet benævnes tilsammen "Parterne" og hver for sig en "Part".

har dags dato indgået denne samarbejdsaftale ("Samarbejdsaftalen") vedrørende Løsningen, som stilles til rådighed og administreres af AAK i medfør af Kontrakten.

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Baggrund og formål.....	3
2.	Definitioner	3
3.	Generelle principper	3
4.	Aftalegrundlag	4
5.	Medlemmets forpligtelser	4
6.	Priser	4
7.	Fakturerings- og betalingsbetingelser	5
8.	Samarbejdsaftalens løbetid og ophør	6
9.	Databehandleraftaler	6
10.	Overdragelse	7
11.	Misligholdelse	7
12.	Lovvalg og værneting	7
13.	Kontrakteksemplarer	7
14.	Underskrifter	7

BILAG

- Bilag 1: Procedurebeskrivelse – sikkerhedsbrud
- Bilag 2: Procedurebeskrivelse – autorisation og brugerstyring
- Bilag 3: Databehandleraftale
- Bilag 4: Tilslutningsaftale
- Bilag 5: Leverandørens Løsningsbeskrivelse (Kontraktens bilag 4)
- Bilag 6: Databehandleraftale (Aarhus – Deloitte)

1. Baggrund og formål

- 1.1 AAK har i 2024 gennemført et udbud om anskaffelsen af en chatbot og voicebot til de serviceområder, som håndteres af DDH.
- 1.2 Udbuddet resulterede i indgåelse af Kontrakten vedrørende levering og drift af en chatbot og voicebot i form af Løsningen. I forbindelse med Udbuddet har Parterne indgået en Tilslutningsaftale. Det følger af Tilslutningsaftalen at samarbejdet vedrørende Løsningen vil blive reguleret nærmere, når Udbuddet er afsluttet.
- 1.3 Formålet med denne Samarbejdsaftale er således endeligt at regulere Parternes samarbejde vedrørende Løsningen, herunder Parternes rettigheder og forpligtelser i relation til anvendelse af Løsningen.

2. Definitioner

AAK: Aarhus Kommune, Rådhuspladsen 2, 8000 Aarhus C.

DDH: DDH er et tværkommunalt samarbejde, som understøtter, at borgere kan tilbydes forskellige services i dialogen med det offentlige Danmark. DDH er organiseret med et repræsentantskab, en styregruppe og et sekretariat.

Løsningen: den samlede løsning bestående af en chatbot og en voicebot, som stilles til rådighed af Leverandøren i henhold til Kontrakten.

Kontrakten: Den Kontrakt, inklusive bilag, som er indgået mellem AAK og Leverandøren.

Leverandøren: Deloitte Statsautoriseret Revisionspartnerselskab (CVR-nr. 33963556)

Medlemmet: (*)

Samarbejdsaftalen: Denne samarbejdsaftale, inklusive bilag.

Udbuddet: Udbuddet af Kontrakten om anskaffelse af Løsningen.

3. Generelle principper

- 3.1 Parterne er enige om, at princippet for Medlemmets betaling af driftsvederlaget er følgende:

Medlemmet betaler et driftsvederlag til AAK, hvor udgifterne beregnes og afregnes på baggrund af faste, fælles driftsudgifter, og de enkelte Medlemmers respektive forbrug. Driftsvederlaget omfatter således et fast driftsvederlag og et forbrugsbaseret driftsvederlag.

Det faste driftsvederlag udgør de faste fælles driftsudgifter i form af bl.a. lønudgifter til DDH-sekretariatet samt udgifter til Leverandørens faste driftsvederlag. De faste fælles driftsudgifter opgøres og fastsættes årligt, og faktureres til Medlemmet i overensstemmelse med pkt. **Fejl! Henvisningskilde ikke fundet.** nedenfor.

Det forbrugsbaseret driftsvederlag udgør bl.a. Medlemmet forbrug af chatbot-dialoger, voice-minutter, token til AI, mv. Det forbrugsbaseret driftsvederlag opgøres årligt, og faktureres til Medlemmet i overensstemmelse med pkt. **Fejl! Henvisningskilde ikke fundet.** nedenfor.

3.2 AAK er tildelt opgaven som kontraktholder og administrator af Kontrakten på vegne af Medlemmerne. Opgaven som kontraktholder og administrator består bl.a. i, at AAK varetager al dialog med Leverandøren samt i enhver henseende træffer beslutning om og i relevant omfang efter AAK's vurdering håndhæver Kontrakten. Herudover består opgaven i, at AAK udfører den koordinerende opgave i forbindelse med varetagelsen af databehandleraftalen og GDPR-forhold med Leverandøren af Løsningen.

3.3 Medlemmet anerkender og accepterer, at Medlemmet ikke er berettiget til direkte eller indirekte at søge at håndhæve Kontrakten over for Leverandøren, idet enhver håndhævelse, herunder i forhold til eventuel misligholdelse af Kontrakten, alene sker efter AAK's beslutning, herunder på den af AAK besluttede måde. Tilsvarende er Medlemmet ikke berettiget til direkte eller indirekte at rette henvendelse til Leverandøren uden forudgående skriftlig underretning til og godkendelse fra AAK's side.

4. Aftalegrundlag

4.1 I tilfælde af uoverensstemmelse mellem Samarbejdsaftalen og dennes bilag eller andre dokumenter, skal vilkårene i Samarbejdsaftalen have forrang.

4.2 AAK er ikke bundet af eventuelle tilføjelser til eller ændringer i Samarbejdsaftalen uden en skriftlig aftale underskrevet af AAK.

5. Medlemmets forpligtelser

5.1 Medlemmet er forpligtet til at betale Medlemmets respektive andel af driftsvederlaget, jf. pkt. **Fejl! Henvisningskilde ikke fundet.** nedenfor.

5.2 Medlemmet kan ikke uden forudgående skriftlig godkendelse fra AAK bestille ydelser hos Leverandøren i henhold til Kontrakten.

5.3 Hvis Medlemmet ikke indgår i DDH-callcenter løsningen, kan der være funktioner, som integreres mellem callcenter- og chatbotløsningen, som ikke umiddelbart kan anvendes af Medlemmet (fx integration til Callback, viderestilling til Live Chat mv). Hvis Medlemmet ønsker at drage fordel af disse integrationer, kræver det et medlemskab til DDH-callcenter løsningen.

6. Priser

6.1 Driftsvederlag

6.1.1 Medlemmet skal betale følgende driftsvederlag:

Fast driftsvederlag

Fast driftsvederlag	Driftsvederlag pr. borger/pr. år (DKK)
Fast driftsvederlag	1,35

Forbrugsbaseret Driftsvederlag

Forbrugsbaseret driftsvederlag	Pris pr. enhed (DKK)
Forbrugsbaseret driftsvederlag for chatbot med op til 600.000 dialoger pr. år.	1,20
Forbrugsbaseret driftsvederlag for chatbot fra 600.001 til 1,2 mio. dialoger pr. år.	1,00
Forbrugsbaseret driftsvederlag for chatbot fra 1,2 mio. til 2,4 mio. dialoger pr. år.	0,35
Forbrugsbaseret driftsvederlag for chatbot med over 2,4 mio. dialoger pr. år.	0,24
Forbrugsbaseret driftsvederlag for webcrawls med op til 200.000 dokumenter pr. år.	0,00
Forbrugsbaseret driftsvederlag for webcrawls mellem 200.001 og 500.000 dokumenter pr. år.	0,00
Forbrugsbaseret driftsvederlag for webcrawls med over 500.000 dokumenter pr. år.	0,00

- 6.1.2 Det faste driftsvederlag betales hvert år forud den 1. januar.
- 6.1.3 Det forbrugsbaserede driftsvederlag betales hvert år bagud den 31. december og første gang forventeligt den 31. december 2025.
- 6.1.4 Frekvensen for opkrævning af det faste driftsvederlag og det forbrugsbaserede driftsvederlag jf. pkt.6.1.2 og pkt. 6.1.3 kan med et varsel på 1 måned ændres til hvert halve år den 1. januar og den 1. juli. Ændringen kan dog tidligst træde i kraft den 1. juli 2025.
- 6.1.5 AAK kan i det omfang Leverandøren kan regulere driftsvederlaget i henhold til Kontrakten foretage tilsvarende regulering af det enkelte Medlems andel af driftsvederlaget i medfør af denne Samarbejdsaftale.

7. Fakturering og betalingsbetingelser

7.1 Fakturering

- 7.1.1 Alle fakturaer skal fremsendes elektronisk.
- 7.1.2 Alle fakturaer skal overholde standarderne bag NemHandel (OIOUBL og OIORASP).
- 7.1.3 AAK understøtter følgende NemHandel modtagerprofiler:
- OIOXML Elektronisk Regning
 - Procurement-BilSim-1.0

- urn:www.nesubl.eu:profiles:profile5:ver2.0
- Reference-Utility-1.0

7.1.4 Følgende oplysninger skal fremgå af alle fakturaer:

- Bestillers navn og adresse
- EAN-lokationsnummer på den enhed hos Medlemmet, som skal modtage fakturaen
- Personreference – fx navn eller az-ident – på bestiller
- Medlemmets CVR- eller SE-nummer, navn og adresse
- Fakturadato (udstedelsesdato) og fakturanummer
- Betalingsdato
- Mængden og arten af leverede ydelser
- Fakturatotal

7.2 Betalingsbetingelser

7.2.1 Betalingsbetingelser er fakturaens fremsendelsesdag plus 30 kalenderdage. Afsendelse af betalingen fra Medlemmet på forfaldsdag betragtes som rettidig betaling.

Falder den sidste rettidige betalingsdag ikke på en bankdag, vil førstkommande bankdag herefter være sidste rettidige betalingsdag.

8. Samarbejdsaftalens løbetid og ophør

8.1 Samarbejdsaftalen træder i kraft ved begge Parterers underskrift heraf og udløber uden yderligere varsel ved ophør af Kontrakten, uanset årsagen til ophør.

8.2 Medlemmet kan opsiges Samarbejdsaftalen med et skriftligt varsel på 12 måneder til udløbet af et kalenderår. Uanset foranstående er Samarbejdsaftalen dog uopsigelig for Medlemmet frem til den 31. december 2025. Opsigelse kan således tidligst afgives den 31. december 2025, med virkning pr. 31. december 2026. Ved ophør skal der ske en forholdsmæssig regulering af det årlige driftsvederlag for samtlige Medlemmer. Der vil ikke ske en tilbagebetaling af etableringsvederlaget i forbindelse af ophør.

9. Databehandleraftaler

9.1 Der er indgået en databehandleraftale mellem AAK og Leverandøren. Ved efterspørgsel kan der leveres en revisionserklæring vedrørende Leverandørens efterlevelse af deres forpligtigelser i henhold til databehandleraftalen.

9.2 Eftersom AAK har en todelt rolle som både dataansvarlig for egne registreredes oplysninger og som databehandler, indgås der tilsvarende en databehandleraftale mellem AAK og Medlemmet. Databehandleraftalen er vedlagt som bilag 3.

9.3 Hver enkelt Medlem er selv dataansvarlig for egne borgere og har en dataansvarliges forpligtelser i forhold hertil. Det betyder, at Medlemmet selv er ansvarligt for:

- Behandlingshjemmel
- Håndtering af de registreredes rettigheder (kontaktoplysninger på medarbejder og DPO i den enkelte kommune)
- Fortegnelse over behandlingsaktiviteter
- Indberetning af sikkerhedsbrud i forhold til egne borgere

- Organisatoriske foranstaltninger som f.eks. systemejer, udarbejdelse af procedure m.v.
- Eventuelt udarbejdelse af lokale risikovurderinger

9.4 AAK varetager den koordinerede og udførende rolle i forhold til:

- Indgåelse af databehandlersaftale med Leverandøren
- Håndtering af de registreres rettigheder (overordnet i forhold til selve Løsningen)
- Indhentning af it-revisionserklæring fra Leverandøren
- Risikovurdering af Løsningens sikkerhed
- Udarbejdelse og vedligehold af procedurer som omfatter et samspil mellem de enkelte Medlemmer og AAK som koordinerende instans ift. Leverandøren. Jf. procedurebeskrivelse for brud på persondatasikkerheden (bilag 1) og procedurebeskrivelse for autorisation og brugerstyring (bilag 2).

10. Overdragelse

10.1 Medlemmet er ikke berettiget til direkte eller indirekte at overdrage sine rettigheder eller forpligtelser i henhold til Samarbejdsaftalen helt eller delvist til tredjemand uden AAK's forudgående skriftlige samtykke.

10.2 AAK er berettiget til at overdrage sine rettigheder i henhold til Samarbejdsaftalen uden Medlemmets forudgående samtykke.

11. Misligholdelse

11.1 En Part kan ophæve Samarbejdsaftalen, såfremt Samarbejdsaftalen væsentligt misligholdes af den anden Part eller såfremt Samarbejdsaftalen gentagne gange misligholdes, uden at der isoleret set foreligger en væsentlig misligholdelse.

12. Lovvalg og værneting

12.1 Såfremt der opstår en uoverensstemmelse mellem Parterne i forbindelse med Samarbejdsaftalen, 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.

12.2 Enhver tvist, som måtte opstå i forbindelse med denne Samarbejdsaftalen, herunder enhver tvist vedrørende Samarbejdsaftalens eksistens, fortolkning, gyldighed, opsigelse eller ophævelse, er underlagt dansk ret, dog med undtagelse af lovvalgsregler, der måtte henføre tvisten til et andet lands retsregler, og skal afgøres ved retten i Aarhus i første instans.

13. Kontrakteksemplarer

13.1 Samarbejdsaftalen er udarbejdet i 2 (to) enslydende eksemplarer, hvoraf hver Part beholder 1 (ét) eksemplar.

14. Underskrifter

Dato: [...]
For: DDH

Dato: [...]
For: Medlemmet

Lene Hartig Danielsen
Chef for Borgerservice

[INDSÆT]

UDKAST