

Bilag 1

Kravspegifikation

Indholdsfortegnelse

1.	Indledning	1
2.	Den nuværende lønadministration	2
2.1	Kundens overordnede organisering	2
2.2	Løn- og personaleafdelingen	2
2.3	Det nuværende decentraliseringsniveau	3
2.4	Oplysninger om lønproduktionen	3
3.	Krav til leverandøren	5
3.1	Lønssystem	5
3.2	IT-anvendelse	6
3.3	Leverandørens kvalifikationer	6
3.4	Krav til driftsplaner	8
3.5	Samarbejde om optimering af arbejdsgange	9
3.6	Øvrige krav til leverandøren	9
4.	Ydelser i lønadministrationen	12
4.1	Overordnede ansvarsområder	12
4.2	Opdeling af ydelserne	13
4.3	Afgrænsning	14
4.4	Lønbehandling	15
4.5	Personaleadministration	19
4.6	Bogføring	21
4.7	Administration af ferie	22
4.8	Refusioner	23
4.9	Øvrige ydelser	25
4.10	Konsulentbistand (eksempel på kan-ydelse)	27
5.	Kvalitetsmål, indikatorer for målopfyldelse og bod	29
5.1	Definition	30
5.2	Kvalitet i forhold til output	30
5.3	Kvalitet i sammenhæng med rammer for aktivitet	32
5.4	Kvalitet med udgangspunkt i brugertilfredshed	33
5.5	Kvalitetsopfølgning	33
5.5.1	Klagehåndtering	33
5.5.2	Brugerundersøgelse	34
5.5.3	Revisorerklæring	34
5.5.4	Stikprøvekontrol	35
5.6	Bod for manglende opfyldelse af visse kvalitetsmål	35
5.6.1	Fastlæggelse af bod	35
5.6.2	Beregning af bod	36
5.6.3	Betaling af bod	36
6.	Erstatning ved fejl	38

Underbilag

Underbilag 1:

Underbilag 2:

Underbilag 3:

1. Indledning

I dette bilag beskrives de ydelser, som leverandøren skal levere til <NAVN> Kommune og kravene til opgaveløsningen.

I afsnit 2 beskrives <NAVN> Kommunes og lønadministrationens nuværende organisering og en række nøgletal for lønadministrationens nuværende ydelser.

I afsnit 3 og 4 beskrives generelle krav til leverandørens opgavevaretagelse og specifikationen af de ydelser, som leverandøren skal levere til <NAVN> Kommune.

I afsnit 5 beskrives kravene til servicemål, indikatorer herpå samt principper for den tilhørende bodsberegning.

I afsnit 6 beskrives leverandørens erstatning ved fejl.

Kravspecifikationen er struktureret således, at der i starten af kapitlerne er en generel beskrivelse, hvor det er relevant. Herefter følger de specifikke krav til hvert område. Den generelle beskrivelse er ment som en baggrundsbeskrivelse, som de efterfølgende krav skal opfylde.

Kravene er nummereret "Krav nn" og "Tilbud nn", hvor "Krav nn" er udtryk for et krav til systemet/løsningen, og hvor "Tilbud nn" er udtryk for et krav til tilbuddet.

2. Den nuværende lønadministration

I dette afsnit følger en kort beskrivelse <NAVN> Kommunes organisering, hovedtræk i den nuværende organisering af lønadministration samt nøgletal fra 200X.

Nøgletallene for lønydelserne er retningsgivende for omfanget af de ydelser, leverandøren skal levere til <NAVN> Kommune.

Det må understreges, at beskrivelsen tjener et informativt formål og ikke er bindende for leverandøren i forhold til dennes tilgang til og organisering af den fremtidige lønadministration.

2.1 Kundens overordnede organisering

Den overordnede organisering af <NAVN> Kommune¹ fremgår af Figur 2-1.

Figur 2-1: <NAVN> Kommunes overordnede organisering

<INDSÆT ET ORGANISATIONS DIAGRAM FOR KOMMUNENS OVERORDNEDE ORGANISERING>

<INDSÆT EN BESKRIVELSE AF KOMMUNENS OVERORDNEDE ORGANISERING>

2.2 Løn- og personaleafdelingen

Løn- og personaleopgaverne er organiseret i Løn- og personaleafdelingen. Organiseringen fremgår af Figur 2-2.

Figur 2-2: Organisering af Løn- og personaleafdelingen

<INDSÆT ET ORGANISATIONS DIAGRAM FOR ORGANISERING AF LØN- OG PERSONALEAFDELINGEN>

<INDSÆT EN KORT BESKRIVELSE AF LØN- OG PERSONALEAFDELINGEN>

¹ Der henvises i øvrigt til kommunens hjemmeside <http://www.<NAVN>.dk>

2.3 Det nuværende decentraliseringsniveau

Institutionerne er et væsentligt omdrejningspunkt i <NAVN> Kommunes organisering af opgavevaretagelsen. På kommunens hjemmeside findes en liste over institutioner.

Det skal understreges, at der løbende kan påregnes ændringer i antallet af institutioner.

<INDSÆT BESKRIVELSE AF DECENTRALISERINGSNIVEAUET>

For specifik beskrivelse af samspillet mellem Løn- og personaleafdelingen og institutionerne henvises til de efterfølgende ydelsesbeskrivelser.

Udbuddet tager udgangspunkt i den eksisterende fordeling af de løn- og personaleadministrative opgaver i kommunen.

Omfanget og kvaliteten af samspillet mellem leverandøren og kommunens institutioner og afdelinger vil være afgørende for, at løn- og personaleadministrationen fungerer tilfredsstillende.

Udbuddet må således ikke resultere i at "det bliver sværere at være institutionsleder".

2.4 Oplysninger om lønproduktionen

I det følgende afsnit gives en række kvantitative oplysninger om lønproduktionen.

Oplysninger opgives i forhold til følgende kategorier

Aflønningsform	0p:	Tjenestemænd – pensionister
Aflønningsform	0:	Tjenestemænd – forudlønnede
Aflønningsform	1:	Overenskomstansatte månedslønnede – bagud
Aflønningsform	2:	Time/månedsløn – lønudbetaling ca. den 10
Aflønningsform	3:	Time/månedsløn – lønudbetaling ultimo mdr.

Oplysningerne vedrører 200<x>.

Nettobevægelsen i antallet af ansatte fremgår af

Tabel 2-1.

Tabel 2-1: Nettobevægelser 200<X>

	A-form 0p	A-form 0	A-form 1	A-form 2	A-form 3	I alt
Tilgang						
Afgang						
I alt						

Af efterfølgende tabel fremgår antallet af lønanvisninger:

Tabel 2-2: Antal lønanvisninger 200<X>

	A-form 0p	A-form 0	A-form 1	A-form 2	A-form 3	I alt
I alt						

Af nedenstående tabel fremgår antallet af årsopgørelser:

Tabel 2-3: Antal årsopgørelser 200<X>

	A-form 0p	A-form 0	A-form 1	A-form 2	A-form 3	I alt
I alt						

Udbuddet tager udgangspunkt i ovenstående opgørelse over løndata.

3. Krav til leverandøren

<NAVN> Kommune har en række forventninger til leverandøren.

3.1 Lønssystem

Udgangspunktet for udbudsforretningen er, at kommunens nuværende løn-system, <INDSÆT NAVN PÅ LØNSYSTEMET>, stilles til rådighed for den kommende leverandør til brug for varetagelsen af de lønadministrative ydelser i hele kontraktperioden.

<NAVN> Kommune vil fortsat stå som kontraktpart over for <INDSÆT NAVN PÅ LEVERANDØREN AF LØNSYSTEMET> i forhold til lønsystemet, men kommunes udgifter til lønsystemet afholdes af leverandøren.

For at udbetale korrekt løn og pension og sikre korrekt kontering benytter <NAVN> Kommune følgende systemer:

<INDSÆT BESKRIVELSE AF HVILKE SYSTEMER OG MODULER, DER ANVENDES I LØNADMINISTRATIONEN >

Løn- og personaleafdelingen er desuden systemadministrator for lønsystemet.

Leverandøren kan ikke stille krav til lønsystemet, herunder krav til funktionaliteten i systemet, idet dette alene er et anliggende mellem kunden og systemleverandøren og således reguleres i et andet kontraktforhold.

Som en del af udbuddet overdrager <NAVN> Kommune retten til at anvende lønsystemet til brug for varetagelse af lønadministrationen for <NAVN> Kommune til lønadministrationsleverandøren

- Krav 1. Lønadministrationen skal ske ved anvendelse af lønsystemet <INDSÆT NAVN PÅ LØNSYSTEMET>, som <NAVN> Kommune stiller til rådighed frem til udgangen af kontraktperioden.
- Krav 2. Leverandøren afholder jf. bilag 7 i kontraktperioden udgifterne for brugen af lønsystemet, herunder uddannelsen af eget personale i brugen af systemet.

I det omfang lønsedler eller anden materiale fremsendes via posten, afholdes de dokumenterede udgifter af kunden.

Leverandøren skal selv etablere adgang til <INDSÆT NAVN PÅ LØNSYSTEMET> hos <INDSÆT NAVN PÅ LEVERANDØREN AF LØNSYSTEMET>.

Krav 3. Leverandøren afholder i kontraktperioden udgifterne til opkoblingen til <INDSÆT NAVN PÅ LEVERANDØREN AF LØNSYSTEMET>.

Leverandøren er berettiget til at indføre andre hjælpesystemer til understøttelse af lønopgaven.

Krav 4. Leverandøren afholder udgifterne til eventuelle hjælpesystemer samt eventuel uddannelse heri.

Krav 5. Leverandøren forestår eller afholder udgifterne til eventuel uddannelse af kunden i brugen af eventuelle hjælpesystemer.

3.2 IT-anvendelse

Udlicitering af lønadministrationen må ikke påvirke <NAVN> Kommunes IT-anvendelse.

Krav 6. Leverandørens IT-systemer skal kunne fungere sammen med den til enhver tid gældende IT-infrastruktur og IT-sikkerhed i <NAVN> Kommune, således at kommunikation og dataudveksling kan foregå hensigtsmæssigt ift. opgavevaretagelsen. De IT-relaterede forhold vedr. lønadministrationen er beskrevet i underbilag <X> til bilaget.

Kundens IT-sikkerhedspolitik og IT-strategi er bilagt udbudsmaterialet i underbilag <X>.

3.3 Leverandørens kvalifikationer

<NAVN> Kommune forventer, at leverandøren har et indgående kendskab til og er fortrolig med kommunale overenskomster og aftaler. Leverandøren skal være fortrolig med alle opgaver, der naturligt er forbundet med lønadministration i en dansk kommune, herunder samarbejdet med kommunale

institutioner og afdelinger, så lønadministrationen kan foregå uden problemer.

Desuden er det forventningen, at leverandøren har indgående kendskab til den lovgivning og de kollektive aftaler, som den udbudte opgave relaterer sig til, herunder ferieloven/-aftalen, tjenestemandregulativet, pensionsregulativet, offentlighedsloven, den kommunale styrelseslov, forvaltningsloven, lov om behandling af personoplysninger, Indenrigs- og Sundhedsministeriets bekendtgørelse om kommunernes budget- og regnskabsvæsen mv.

Der henvises i øvrigt til det øvrige udbudsmateriale, herunder til ydelsesbeskrivelserne i afsnit 4.

- Krav 7. Leverandøren skal være fortrolig med og som del af kontrakten varetage alle opgaver, der er naturligt forbundet med den kommunale lønadministration, herunder det løbende samarbejde med <NAVN> Kommunes institutioner og afdelinger.
- Krav 8. Leverandøren skal have et indgående kendskab til og være fortrolig med kommunale overenskomster og aftaler. Det er et krav, at lønadministrationen foregår i henhold til alle indgåede overenskomster og lokale aftaler.
- Krav 9. Leverandøren skal varetage lønadministrationen på en sådan måde, at den fornødne sammenhæng til øvrige opgaver internt i <NAVN> Kommune sikres, eksempelvis i forhold til personaleadministration og kommunens økonomiske og regnskabsmæssige styring.
- Krav 10. Leverandøren skal varetage lønadministrationen i overensstemmelse med den lovgivning, de bestemmelser og de kollektive aftaler, som den udbudte opgave relaterer sig til, herunder:
- A. Ferieloven / Ferieaftalen
 - B. Tjenestemandregulativet
 - C. Dagpengeloven
 - D. Pensionsregulativet
 - E. Offentlighedsloven
 - F. Den kommunale styrelseslov
 - G. Forvaltningsloven

- H. Lov om behandling af personoplysninger
- I. Datalovgivningen
- J. Indenrigs- og Sundhedsministeriets bekendtgørelse om kommunernes budget- og regnskabsvæsen mv.

Leverandøren skal udføre lønadministrationen i overensstemmelse med følgende specifikke retningslinier:

- A. Kasse- og regnskabsregulativet (underbilag <X>)
- B. IT-sikkerhedspolitikken og IT-sikkerhedsbestemmelser (underbilag <X>)
- C. Beskrivelse af kontrolfunktioner (underbilag <X>)

- Tilbud 1. Leverandøren skal i underbilag til bilag 2 redegøre for, hvorledes leverandøren vil sikre de nødvendige ressourcer til løsning af opgaven (forsyningssikkerhed).

3.4 Krav til driftsplaner

- Krav 11. Leverandøren skal i henhold til kontrakten udarbejde egentlige driftsplaner på baggrund af ydelsesbeskrivelserne i bilag 1 og leverandørens løsningsbeskrivelse i bilag 2.

Det er et krav til indholdet, at driftsplanerne beskriver rutiner, og er egnede som styringsværktøj for den daglige drift. Driftsplanen kan udgøre en detaljering af leverandørens løsningsbeskrivelse.

Driftsplanerne skal sikre, at der sker en vidensoverførelse og forventningsafklaring parterne imellem, og at der identificeres præcise målepunkter og opfølgingsinstrumenter for de enkelte opgaver. Endelig skal driftsplanerne indeholde en beskrivelse af procedurer, kontaktnumre mv. i forbindelse med den daglige opvaretagelse.

Indholdet af driftsplanerne drøftes og fastlægges endeligt efter kontraktindgåelse.

- Tilbud 2. Leverandøren skal i underbilag til bilag 2 udarbejde udkast til driftsplaner.

3.5 Samarbejde om optimering af arbejdsgange

<NAVN> Kommune har et ønske om, at arbejdsgange er så smidige som muligt, og gerne IT-understøttet.

Det er derfor væsentligt, at leverandøren iagttager, at beskrivelsen af ydelserne i afsnit 4 for en stor dels vedkommende tager sit udgangspunkt i de eksisterende sagsgange.

<NAVN> Kommune er af den opfattelse, at kommunen og den valgte leverandør vil kunne opnå et fælles rationale ved at IT-understøtte større dele af de arbejdsopgaver, som løses blandt kommunens institutioner. <NAVN> Kommune forventer, at leverandøren løbende overvejer og kommer med konkrete forslag til forbedring til gavn for enten én parterne (uden skadevirkning for den anden part) eller for begge parter.

Det er væsentligt at påpege, at <NAVN> Kommune ønsker at fastholde muligheden for decentralt at kunne indberette fraværsoplysninger, og det er således op til den enkelte leverandør at beskrive, hvordan der med dette udgangspunkt vil kunne tilbydes IT-understøttelse af øvrige relevante sagsgange på institutionsniveau.

Tilbud 3. Leverandøren skal i underbilag til bilag 2 beskrive og diskutere udviklingsperspektivet i forhold til løn- og personaleopgaverne centralt og decentralt.

3.6 Øvrige krav til leverandøren

Krav 12. Private løntræk

Leverandøren skal ud over den almindelige lønadministration foretage beregning og anvisning af samtlige lovbestemte fradrag og indeholdelser samt aftalte servicefradrag i løn- og pensionsudbetalingerne, herunder varetage diverse private løntræk til foreninger m.v. og løntræk som følge af restancer til det offentlige. Leverandøren skal tillige varetage lovfastsatte lønforskrivninger for folkeskolelærere m.v.

- Krav 13. Statistiske oplysninger, udviklingssamarbejde samt diverse udtræk
Leverandøren skal:
- A. Levere oplysninger til og samarbejde med Danmarks Statistik og Det Fælleskommunale Løndatakontor.
 - B. Indgå i udviklingssamarbejde og erfaringsudveksling med andre kommuner omkring fraværstatistik, personale-nøgletal m.v.
 - C. På foranledning af Kommunernes Landsforening besvare forespørgsler og deltage i spørgeskemaundersøgelser m.v.
 - D. Levere data til udarbejdelsen af kommunens personalepolitiske regnskaber.
 - E. Levere udtræk f.eks. bagsideoplysninger og ad hoc udtræk.
- Krav 14. Centrale snitflader og samarbejdsrelationer
Omfanget og kvaliteten af samspillet mellem leverandøren og kommunens forvaltninger og institutioner er afgørende for at lønadministrationen fungerer tilfredsstillende. Leverandøren skal sikre et samspil, som tilgodeser kommunens krav til service, smidighed og fleksibilitet.
Leverandøren skal varetage et tæt dagligt samarbejde og kommunikation med kommunens institutioner og afdelinger.
- Krav 15. Varetagelse af lønadministration for eksterne kunder
Leverandøren skal varetage lønadministrationsopgaver i henhold til indgåede aftaler med kunder udenfor kommunen. <NAVN>
Kommune har indgået aftaler med følgende eksterne kunder om varetagelse af lønadministration:
- <INDSÆT LISTE OVER EKSTERNE KUNDER >
- Krav 16. Varetagelse af udbetaling efter Serviceloven
Lønadministrationen foretager udbetaling efter Servicelovens bestemmelser. Leverandøren skal videreføre forpligtelsen.
- Krav 17. Ydelsesspecifikationer
Leverandøren skal løbende og i god tid før kontraktens udløb foretage vedligeholdelse af ydelseskemaerne i kontraktens bilag

1. <NAVN> Kommune skal godkende reviderede ydelseskemaer.

4. Ydelser i lønadministrationen

Varetagelsen af de lønadministrative opgaver har samlet til formål at sikre korrekt udbetaling af løn, vederlag, honorarer mm. til <NAVN> Kommunes lønmodtagere og tjenestemandspensionister til de fastsatte dispositionsdatoer, samt at dette sker i overensstemmelse med gældende lovgivning, overenskomster og aftaler samt <NAVN> Kommunes egne bestemmelser som vedrører lønadministrationen.

4.1 Overordnede ansvarsområder

Leverandørens overordnede ansvarsområder er:

- Beregning og anvisning af løn, feriepenge og pension m.v. til alt personale ansat ved <NAVN> Kommune og selvejende/selvforvaltende enheder og institutioner efter indgåede aftaler.
- Udvikling og vedligeholdelse af procedurer, metoder og hjælpemidler, herunder anvendelse af edb, således at der sikres en effektiv og kvalitetsbevidst løn-, ferie-, fraværs- og pensionsadministration.
- Medvirken ved fastlæggelse af lønbudgetter, lønsummens fordeling på budgetområder, samt personaleopgørelser og analyser til brug ved budget og regnskab.
- Drift, vedligeholdelse og udbygning af kommunens administrative systemer for løn-, ferie-, fraværs- og pensionsadministration.
- Fortsat udbygning af den decentrale løn- og personaleadministration i takt med den stigende anvendelse af informationsteknologi.
- Formidling af information om gældende love, aftaler, overenskomster og retningslinier samt administrative procedurer og forretningsgange indenfor funktionsområdet.
- Understøtning af den udlagte ledelsesmæssige kompetence gennem lønsumsstyring og selvstyre/selvforvaltning ved en fortsat udvikling af informations-, styrings- og budgetteringsværktøjer.

4.2 Opdeling af ydelserne

I dette afsnit beskrives de ydelser, som leverandøren skal levere til <NAVN> Kommune.

Beskrivelserne er som udgangspunkt foretaget med udgangspunkt i de resultater og/eller det output, som leverandøren skal tilvejebringe. Leverandøren har metodefrihed i forhold til valg af de mest hensigtsmæssige arbejdsmetoder til varetagelsen af ydelserne. Der er dog i ydelseskemaerne beskrevet en række centrale aktiviteter for hver ydelse.

De oplyste nøgletal for ydelserne er baseret på bagudrettede produktionsdata, og er alene retningsgivende for leverandøren med hensyn til omfanget af de ydelser, som skal leveres.

Ydelserne for lønadministrationen er i det følgende beskrevet ud fra følgende opdeling:

<INDSÆT LISTE OVER HOVEDYDELSER >

<NAVN> kommunes personalepolitik fremgår af kommunens hjemmeside <http://www.<NAVN>.dk>.

Som beskrevet oven for i dette afsnit gives der leverandøren størst mulig grad af frihed til at fremlægge forslag til en hensigtsmæssig udførelse af opgaverne. Derfor har ledelsesgrundlaget kun karakter af orienterende materiale til leverandøren.

Hver ydelse er kort beskrevet i et skema ud fra følgende opdeling:

1. Kort verbal beskrivelse af opgaven
2. Beskrivelse af, hvem/hvilken enhed, der sætter ydelsen i gang
3. Ydelsens hovedelementer
4. Hvad er resultatet af ydelsen
5. Omfang/mængde

Nedenfor vises der et eksempel på en ydelsesbeskrivelse

Ydelse: Oprettelse af lønmodtager		
3.10	<ol style="list-style-type: none"> 1. Et gennemført ansættelsesforløb resulterer i en oprettelse af den nyansatte i lønsystemet. 2. På baggrund af ansættelsesprocessen i institutioner og afdelinger indberettes ansættelsen til løn- og personaleafdelingen. Institutioner og afdelinger indsender en ansættelsespakke. 3. Den nyansatte oprettes i lønsystemet, lønklassificeringen foretages og lønudbetaling finder sted ud fra fastlagte datoer 4. Lønmodtager er oprettet korrekt, ansættelsespakke arkiveres i Personalesag og nyansatte modtager korrekt løn og lønseddel 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Der oprettes gns. 500 nye lønmodtagere pr. år.

4.3 Afgrænsning

Leverandøren skal, jf. afsnit 4.2, som udgangspunkt levere de opgaver, der er beskrevet efterfølgende. Herfra er undtaget ydelserne <X.X>, <X.X>, og <X.X>, som alene er medtaget i denne beskrivelse for at give en samlet beskrivelse af området. Ydelserne <X.X>, <X.X>, og <X.X>, forstås af <NAVN> Kommune.

4.4 Lønbehandling

Tilbud 4. Leverandøren skal i underbilag til bilag 2 medtage en første overordnet beskrivelse af de fremtidige processer i forhold til ydelsen lønbehandling.

Lønbehandlingen omfatter følgende ydelser:

Nr.	Ydelse	5. Mængde
3.01	Oprettelse af lønmodtager – ordinært ansatte <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde
3.02	Oprettelse af personer i jobtræning/ Løntilskud <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde
3.03	Oprettelse/vedligeholdelse af EGU-elever <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde
3.04	Oprettelse af SOSU-elever <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde
3.05	Oprettelse af personer i fleksjob <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde

Nr.	Ydelse	5. Mængde
3.06	Oprettelse af månedslønnede i øvrigt <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
3.07	Oprettelse af timelønnede <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
3.08	Indberetning til lønsystem – ansatte <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
3.09	Ændringer til stamoplysninger² <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
3.10	Løn til timelønnede <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
3.11	Tilbagekaldelse <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde

² I stamoplysninger indgår nyansættelser, fratrædelser, orlov, pension, decentral løn, forhåndsftaler, bankonto m.v.

Nr.	Ydelse	5. Mængde
3.12	A conto udbetaling <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
3.13	Korrektion i tidsadministrationssystem <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
3.14	Ændringer af løbende tillæg og fradrag <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
3.15	Aftale om decentral løn <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
3.16	Indeholdelser til foreninger m.v. <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
3.17	Indeholdelser til forsikringselskaber, f.eks. gruppe- peliv <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde

Nr.	Ydelse	5. Mængde
3.18	Lån, låneaftale og lønforskrivning <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
3.19	Supplerende pensionsordning <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
3.20	Lokalt satsregister <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
3.21	Arbejdsnedlæggelser <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
3.22	Manuelle feriekort m.v. <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
3.23	Kapital- og ratepension <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde

4.5 Personaleadministration

Tilbud 5. Leverandøren skal i underbilag til bilag 2 medtage en første overordnet beskrivelse af de fremtidige processer i forhold til ydelsen personaleadministration.

Nr.	Ydelse	5. Mængde
4.1	Ansættelsesbrev – ordinært ansatte <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde
4.2	Ansættelsesbrev - ansatte i jobtræning <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde
4.3	Ansættelsesbrev – ansatte i fleksjob <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde
4.4	Ansættelsesbrev – personlig ordning <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde
4.5	Ændret ansættelsesvilkår <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde
4.6	Ansøgt afsked <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse	Mængde

Nr.	Ydelse	5. Mængde
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	
4.7	Ansøgt afsked – tjenestemænd med opsat pension <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
4.8	Ansøgt afsked – tjenestemænd med pension <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
4.9	Uansøgt afsked <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde

4.6 Bogføring

Tilbud 6. Leverandøren skal i underbilag til bilag 2 medtage en første overordnet beskrivelse af de fremtidige processer i forhold til ydelsen bogføring.

Nr.	Ydelse	5. Mængde
5.1	Afregning <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde
5.2	Afstemning – mellemregningskonti <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde
5.3	Rettelse af fejlposter <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde
5.4	Årsafslutning (fejl i løn i sidste kørsel) <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde
5.5	Årsafslutning <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde
5.6	Lokalt kontonummerregister <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse	Mængde

Nr.	Ydelse	5. Mængde
	2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen	
5.7	Løndebitorer 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen	Mængde

4.7 Administration af ferie

Tilbud 7. Leverandøren skal i underbilag til bilag 2 medtage en første overordnet beskrivelse af de fremtidige processer i forhold til ydelsen administration af ferie.

Nr.	Ydelse	5. Mængde
6.1	Feriekort – rettelser 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen	Mængde
6.2	Ferie 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen	Mængde
6.3.	Overført ferie 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen	Mængde

Nr.	Ydelse	5. Mængde
6.4.	Kontrol med afholdt ferie <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde

4.8 Refusioner

Tilbud 8. Leverandøren skal i underbilag til bilag 2 medtage en første overordnet beskrivelse af de fremtidige processer i forhold til ydelsen refusion.

Nr.	Ydelse	5. Mængde
7.1	Flex- og skånejob – bopæl uden for <NAVN> Kommune. <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
7.2	Flex- og skånejob – bopæl i <NAVN> Kommune. <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
7.3	Dagpengerefusion ved sygdom <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
7.4	Dagpengerefusion ved sygdom <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde

Nr.	Ydelse	5. Mængde
7.5	Dagpengerefusion ved barsel <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
7.6	Refusioner ved kurser, uddannelse m.v. f.eks. SVU og VEU <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
7.7	Dagpengerefusion for ansatte uden for kommunens institutioner og afdelinger <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
7.8	AKUT-refusion <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde

4.9 Øvrige ydelser

Tilbud 9. Leverandøren skal i underbilag til bilag 2 medtage en første overordnet beskrivelse af de fremtidige processer i forhold til ydelsen øvrige ydelser.

Nr.	Ydelse	5. Mængde
8.1	Dødsfald <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde
8.2	Rådighedsløn <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde
8.3	Indeholdelser Alle lovbundne indeholdelser (A-skat, atp osv.). <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde
8.4	Lovbestemte indberetninger mv. <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde
8.5	Daglig post – behandling af uddata <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde

Nr.	Ydelse	5. Mængde
8.6	Daglig post – fordeling af uddata <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
8.7	Administration af Bruttolønsordninger og eksempelvis PC-ordninger <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
8.8	Variable ydelser <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde
8.9	Kontrol og opfølgning på negativ lønseddel, kontant udbetaling og div. fejl- og kontrollister fra <LEVERANDØR>. <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde

4.10 Konsulentbistand (eksempel på kan-ydelse)

Tilbud 10. Leverandøren skal i underbilag til bilag 2 medtage en første overordnet beskrivelse af de fremtidige processer i forhold til ydelsen konsulentbistand.

Nr.	Ydelse	5. Mængde
9.1	Vejledning i ansættelser, lønfastsættelse, aftaler og overenskomster, fraværsadministration, politikker m.m. <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde
9.2	Vejledning omkring brug af webfravær, <LEVE-RANDØR>-løn, decentral lønstyring m.m. <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde
9.3.	Opdateringer af MATRIX <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde
9.4.	Beregning af tjenestemandspensioner (lærere i den lukkede gruppe og kommunale tjm.) <ol style="list-style-type: none">1. Kort beskrivelse2. Hvem sætter i gang3. Hovedelementer4. Resultat af ydelsen	Mængde

Nr.	Ydelse	5. Mængde
9.5	Indberetning af skattemæssig værdi af tjenestemænds pensionsordninger. <ol style="list-style-type: none"> 1. Kort beskrivelse 2. Hvem sætter i gang 3. Hovedelementer 4. Resultat af ydelsen 	Mængde

5. Kvalitetsmål, indikatorer for målopfyldelse og bod

I dette bilag beskrives de kvalitets- og servicemål, der er gældende for leverandørens ydelser.

Som overordnede kvalitetskriterier lægger kunden vægt på, at:

- Fejl i lønydelserne rettes uden ugrundet ophold.
- Brugerne er tilfredse med ydelserne fra leverandøren i form af:
 - Korrekt løn til korrekt dispositionsdato for lønmodtagerne.
 - Korrekt lønkørsel i forhold til institutioner og afdelinger.
 - Et smidigt og velfungerende samarbejde med institutioner og afdelinger og øvrige samarbejdspartnere.

Dette skal ske med anvendelse af de færrest mulige ressourcer samlet set.

Kunden lægger i forbindelse med kvalitetsmålene vægt på, at der opnås helhed og sammenhæng i løsning af lønadministrationsopgaven, og at løsning af opgaven hviler på en samarbejdsfilosofi.

Målsætningerne tager udgangspunkt i en grundtanke om, at en korrekt, hurtig og kvalificeret betjening på den ene side giver tilfredse brugere, og på den anden side minimerer den arbejdsmæssige belastning, som følger af fejlrettelse, besvarelse af spørgsmål osv.

Udgangspunktet for samarbejdet skal være, at der skal sikres en kvalitet svarende til de indikatorer, der er beskrevet i dette bilag. Opgaveløsningen skal som *minimum* svare til dette niveau.

Kvalitetsopfølgningen vil finde sted inden for tre hovedområder:

1. Kvalitet i forhold til output.
2. Kvalitet i sammenhæng med rammer for aktivitet.
3. Kvalitet med udgangspunkt i brugertilfredshed.

Kvalitetsstyringen og -kravene indbefatter nedenstående indikatorer, som indgår i den løbende rapportering til kunden.

Af hensyn til kundens mulighed for løbende at føre tilsyn med leverandørens opgaveløsning forventes det, at leverandøren løbende rapporterer på disse indikatorer.

5.1 Definition

Ved fejl i lønadministrationen skal overordnet forstås forkert løn eller afregning eller ikke leveret løn eller afregning til det aftalte tidspunkt.

5.2 Kvalitet i forhold til output

Ved *output* forstås de "hårde" ydelser, eksempelvis:

- Systemuddata (distribution og tilgængelighed).
- Overholdelse af tids- og leveringsfrister ("korrekt løn til tiden").

Indikatorerne for kvalitet i forhold til output er:

- At systemuddata i <XXX> af tilfældene leveres i forudsat omfang og til det aftalte tidspunkt, således at institutioner og afdelinger og øvrige samarbejdspartnere kan benytte disse til deres formål.
- At der etableres et formaliseret samarbejde mellem kunden og leverandøren med henblik på at analysere årsager til opståede fejl og at søge metoder til at imødegå årsager og fejl.
- At antallet af fejl i lønadministrationen er udviser en faldende tendens gennem kontraktperioden.

En fejl kan i princippet være forårsaget på flere måder og af flere parter:

- Af leverandøren:
 - At leverandøren har lavet en fejl i forbindelse med indberetning af nye eller ændrede oplysninger, eller ikke sikrer indberetning af sådanne oplysninger inden for de fastsatte tidsfrister, så oplysningerne ikke indgår i den pågældende lønkørsel.
 - At alle lønydelser ikke registreres og udbetales standardiseret, så alle registreringer kan anvendes til tværgående statistikformål.
- Af institutioner og afdelinger:

- At institutioner og afdelinger har lavet en fejl i forbindelse med indberetning eller indtastninger af nye eller ændrede oplysninger, eller at de ikke inden for de fastsatte tidsfrister har indsendt oplysningerne til leverandøren.
- At institutioner og afdelinger har væsentlige mangler i indberetninger eller i meddelelse af oplysninger, der er nødvendige for en korrekt løsning af lønadministrationsopgaven.
- Af systemleverandøren:
 - At der sker en fejl hos systemleverandøren.
- Fra systemer med snitflader til Lønssystemet (vagtplanssystemet mv.)
 - At der er væsentlige mangler i de data, som overføres fra diverse systemer med snitflader til lønssystemet.

Kunden finder det i udgangspunktet mest relevant og retvisende at måle leverandørens opgaveløsning i forhold til de fejl, som leverandøren selv forårsager.

Leverandøren har imidlertid selv mulighed for at påvirke fejlprocenten hos afdelinger og institutioner og lønmodtager gennem forskellige aktiviteter som f.eks. uddannelse, kommunikation, dialog og information. Derfor finder kunden det relevant, at der også måles på fejlkilderne fra institutioner og afdelinger og lønmodtagere.

Følgende maksimale fejlniveauer er gældende:

- <XXX> % fejl forårsaget af leverandøren.
- <XXX> % fejl med baggrund hos institutioner og afdelinger og lønmodtagere.

Fejlprocenten opgøres ud fra det registrerede antal fejl i lønbehandlingen i procent af antal lønsedler i original for perioden.

- Krav 18. Fejltyperne skal opgøres hver måned. Leverandøren skal hver måned rapportere omfanget af fejltyperne opdelt i kategorierne:
- Fejl, der direkte berører lønmodtageren.
 - Fejl, der vedrører afregninger mv. til offentlige myndigheder, foreninger m.fl.

- Fejl, der udelukkende berører institutioner og afdelinger og øvrige samarbejdspartnere og leverandøren.

Såfremt leverandørens egen fejlprocent overskrider den fastsatte værdi, ifalder leverandøren bod, jf. 5.6 nedenfor.

5.3 Kvalitet i sammenhæng med rammer for aktivitet

Ved *rammer for aktivitet* forstås de vilkår, hvorunder ydelserne skal leveres, eksempelvis:

- Leverandørens åbningstider.
- De af leverandøren ønskede og nødvendige deadlines for levering af data til behandling i Lønservice.

Indikatorerne for kvalitet i forhold til rammer for aktivitet er:

- At leverandøren kan kontaktes døgnet rundt elektronisk pr. mail samt telefonisk/personligt indenfor afdelingers, institutioners og øvrige samarbejdspartneres normale kontortid. Leverandøren skal i bilag 2 angive forslag til tidsrum, hvor lønadministrationen kan kontaktes telefonisk og personligt.
- At leverandøren senest arbejdsdagen efter en kontakt i <XX> % af tilfældene har afklaret afdelingers og institutioners og øvrige samarbejdspartneres spørgsmål, problem eller opgave.
- At leverandøren i de resterende <XX> % af tilfældene senest arbejdsdagen efter en kontakt skal meddele afdelingers, institutioners og øvrige samarbejdspartnere, hvornår en løsning kan forventes.
- At leverandøren i samarbejde med institutioner og afdelinger og øvrige samarbejdspartnere har tilrettelagt en arbejdsgang, der sikrer, at <XX,X> % af alle løndata, der er indberettet indenfor den aftalte deadline, behandles og effektueres som forudsat ved afdelingers, institutioners og øvrige samarbejdspartneres indberetning.

5.4 Kvalitet med udgangspunkt i brugertilfredshed

Ved brugertilfredshed forstås tilfredsheden hos institutioner og afdelinger og øvrige samarbejdspartnere, som er et resultat af leverandørens imødekommenhed og evne til at varetage lønadministrationen på en tilfredsstillende måde.

Indikatorerne for kvalitet i forhold til brugertilfredshed er:

- At institutioner og afdelinger og øvrige samarbejdspartnere generelt oplever en tilfredsstillende imødekommenhed hos leverandøren, samt har tiltro til leverandørens evne til at løse opgaverne og opståede problemer.
- At antallet af klager til institutioner og afdelinger og øvrige samarbejdspartnere eller leverandøren over utilstrækkelig opgaveløsning eller manglende imødekommenhed hos leverandøren er faldende gennem kontraktperioden.
- At institutioner og afdelinger og øvrige samarbejdspartnere generelt oplever, at leverandøren medvirker til et godt samarbejds-klima mellem institutioner og afdelinger og øvrige samarbejdspartnere og leverandør.
- At leverandøren generelt opfattes som en konstruktiv samarbejdspartner, der medvirker til at skabe merværdi for institutioner og afdelinger og øvrige samarbejdspartnere.

5.5 Kvalitetsopfølgning

I dette afsnit beskrives de metoder, som skal anvendes i forbindelse med opfølgning på de beskrevne kvalitetsmål.

5.5.1 Klagehåndtering

Krav 19. Leverandøren er forpligtet til at føre månedlig statistik over antallet af klager, således at disse oplysninger kan indgå som grundlag for den løbende dialog om udviklingen i serviceniveauet.

5.5.2 *Brugerundersøgelse*

Det er væsentligt, at brugerne er tilfredse med den service, der leveres. Brugerne skal derfor spørges om deres generelle tilfredshed med betjeningen, herunder med telefonbetjening, forståelighed i skriftlig og mundtlig kommunikation osv.

- Krav 20. Leverandøren skal årligt foretage en undersøgelse af brugernes vurderinger af leverancerne ved udsendelse af spørgeskemaer til de personaleforvaltende enheder – institutioner og afdelinger.
- Krav 21. Leverandøren er forpligtet til på kundens begæring uden ugrundet ophold at afhjælpe forhold, som brugerundersøgelserne måtte give anledning til.

5.5.3 *Revisorerklæring*

- Krav 22. Leverandøren skal én gang årligt vederlagsfrit foranledige en detaljeret revisorerklæring udarbejdet, der dokumenterer, at leverandørens forhold i forbindelse med varetagelse af de af kontrakten omfattede ydelser, herunder forretningsgange og interne kontroller, er betryggende og i overensstemmelse med såvel de kontraktfastsatte krav hertil som bestemmelserne i den kommunale styrelseslov, forvaltningsloven, lov om behandling af person-oplysninger, Indenrigs- og Sundhedsministeriets bekendtgørelse om kommunernes budget- og regnskabsvæsen og kundens kasse- og regnskabsregulativ. Såfremt kunden ønsker revisorerklæringer udarbejdet oftere end ovenfor anført, sker dette for kundens regning.
- Krav 23. Den kommunale styrelseslovs krav til den kommunale revision skal overholdes ved udarbejdelse af revisorerklæringen, ligesom kundens revision skal have adgang til indsigt i alle forhold vedrørende leverandørens varetagelse af de af kontrakten omfattede ydelser.

Konstateres det på baggrund af revisorerklæringen, at leverandøren ikke lever op til sine forpligtelser i henhold til nærværende kontrakt, afholder leverandøren i alle tilfælde alle omkostninger i forbindelse med udarbejdelse

af revisorerklæringen, og kunden er berettiget til at anvende de af kontrakten omfattede misligholdelsesbeføjelser.

5.5.4 Stikprøvekontrol

Med henblik på at konstatere, om de leverede ydelser lever op til den aftalte kvalitet, er kunden til enhver tid berettiget til at gennemføre stikprøvekontrol på det materiale, der leveres til kunden.

Kunden har endvidere adgang til gennem egne eller andre revisorer at forlange gennemgang af leverandørens bøger, regnskabsmateriale og al anden dokumentation i det omfang, sådant materiale knytter sig til denne kontrakt.

En sådan gennemgang sker på kundens regning, idet leverandørens medvirken dog ikke vederlægges. Konstateres der uoverensstemmelser, der på væsentlig måde er egnede til at påvirke tilliden til leverandøren, og/eller konstateres der uoverensstemmelser, der har en væsentlig økonomisk konsekvens parterne imellem, afholder leverandøren alle eksterne omkostninger.

Medmindre særlige forhold gør sig gældende, gennemføres en sådan kontrol af leverandørens bøger og regnskabsmateriale maksimalt 2 gange årligt.

5.6 Bod for manglende opfyldelse af visse kvalitetsmål

Kontrakten med leverandøren hviler bl.a. på et samarbejdsforhold, der er præget af gensidighed og åben kommunikation mellem parterne. Det forudsættes herigennem, at risikoen for fejl mindskes og kvalitetsstandarder forbliver høj med deraf følgende formindskelse af risikoen for krav om bod og/eller erstatning.

I de tilfælde, hvor kunden på trods af det løbende samarbejde konstaterer, at kvaliteten er under det krævede minimumsniveau, kan kunden vælge at kræve bod.

5.6.1 Fastlæggelse af bod

Bod fastlægges ved hjælp af følgende proces:

- Såfremt kunden bliver opmærksom på en *potentielt* bods-udløsende hændelse, forelægges dette hurtigst muligt for leverandøren, således

at leverandøren kan iværksætte de nødvendige handlinger til at rette op på den svigtende kvalitet og dermed undgå at ifalde bod.

- Ved *konstateret* bodsudløsende hændelse påtaler kunden dette over for leverandøren. Herunder fremføres, hvilket krav om bod hændelsen i givet fald vil kunne medføre.
- Leverandøren gives mulighed for at forklare sig vedrørende den pågældende bodsudløsende hændelse.
- Kunden vurderer, om forklaringen giver anledning til at undlade at lade leverandøren ifalde bod.

Foranstående proces medfører ikke på noget tidspunkt fortabelse af muligheder for at gøre bodskrav gældende eller på betaling af bodsbeløb. Ligeledes medfører processen ikke begrænsninger i forhold til kundens anvendelse af øvrige misligholdelsesbeføjelser.

For hovedparten af kvalitetsmålene gælder, at der ikke er indført bod. Der vil således kun ske påtale af manglende overholdelse. Leverandøren er da forpligtet til at iværksætte de fornødne handlinger til afhjælpning.

5.6.2 *Beregning af bod*

Såfremt den beregnede fejlprocent pr. måned for fejl, der skyldes leverandøren, overstiger den fastsatte fejlprocent (<X,X> %) pr. måned, ifalder leverandøren en bod.

Boden udgør <XX> % af det samlede faste vederlag i den pågældende måned.

5.6.3 *Betaling af bod*

Kunden er efter ovenstående procedures gennemførelse berettiget til at modregne bod i leverandørens vederlag. Bod beregnes månedligt af kunden, hvorefter opgørelse fremsendes til leverandøren for modregning i førstkomende faktura.

Såfremt leverandøren ikke kan anerkende dele af kundens opgørelse over pålagt bod for den forløbne periode, skal leverandøren skriftligt underrette

kunden senest 14 dage efter, at leverandøren har modtaget opgørelsen. I modsat fald bortfalder leverandørens ret til indsigelse.

Uoverensstemmelser mellem parterne vedrørende bodsopgørelsen behandles i så fald på førstkommende styregruppemøde. Betaling af boden suspenderes, indtil styregruppens afgørelse foreligger. Når styregruppens afgørelse foreligger, forholdes som beskrevet ovenfor i dette afsnit.

6. Erstatning ved fejl

Leverandøren er forpligtet til at betale erstatning for kundens direkte tab:

- Såfremt leverandøren ikke hjemtager refusioner rettidigt, og dette skyldes leverandørens forhold.
- Såfremt leverandøren foretager en forkert indplacering af en lønmodtager eller en forkert indberetning til lønsystemet, og dette medfører, at den pågældende lønmodtager modtager for høj løn, der ikke kan kræves tilbagebetalt fra lønmodtageren.

Det er en forudsætning, at årsagen til fejlen alene kan tilskrives fejl hos leverandøren.

Kunden er dog forpligtet til – i forhold til gældende retspraksis - at forsøge at inddrive/tilbagekalde for meget udbetalt løn hos de berørte lønmodtagere og skal over for leverandøren kunne dokumentere dette.

Denne erstatning er undtaget fra kontraktens erstatningsmaksimering, jf. kontraktens bestemmelser herom.

Underbilag