

Samarbejdsaftale

mellem

Den Digitale Hotline
V/ Aarhus kommune
CVR.nr.: 55 13 30 18
Rådhuspladsen 2
8000 Aarhus C

(i det følgende benævnt "DDH")

og

[KOMMUNE]
CVR.nr.: [CVR-NR]
[ADRESSE]
[POSTNUMMER OG BY]
[LAND]

(i det følgende benævnt "Medlemmet")

DDH og Medlemmet er tilsammen kaldet "Parterne" og hver for sig en "Part".

er der dags dato indgået en samarbejdsaftale vedrørende **kontaktcenter** til de serviceområder, som håndteres af DDH.

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Præambel.....	3
2.	Definitioner.....	3
3.	Aftalegrundlag.....	3
4.	Medlemmets forpligtelser.....	4
5.	DDH-chatbot kommune.....	5
6.	Økonomi.....	5
7.	Samarbejdsaftalens løbetid og ophør.....	5
8.	Misligholdelse.....	5
9.	Lowalg og værneting.....	5
10.	Kontrakteksemplarer.....	6
11.	Underskrifter.....	6

BILAGSFORTEGNELSE

Bilag 1: DDH's vedtægter

1. Præambel

- 1.1 DDH-samarbejdet er et kommunalt service-fællesskab, som arbejder på at udvikle og levere en kosteffektiv borgerservice med høj tilgængelighed og kvalitet. Det bygger på et rationale om, at der er gevinster at hente ved at samarbejde om den gode borgerservice alle de steder, hvor vi kan hjælpe hinanden, med medarbejdere, kompetencer, systemer og finansiering. Kerneopgaven i DDH er derfor: 'Vi hjælper hinanden med at hjælpe borgerne'. DDH's vision: DDH vil være den fælleskommunale indgang til hele det offentlige Danmark
- 1.2 Som systemunderstøttelse har DDH i 2020 udbudt anskaffelsen af en kontaktcenterløsning til de serviceområder, som håndteres af DDH. Udbuddet resulterede i indgåelse af kontrakt vedrørende levering og drift af en kontaktcenterløsning. I forbindelse med udbuddet af løsningen har Parterne indgået en tilslutningsaftale.
- 1.3 Parterne er enige om, at principperne for Medlemmets betaling løbende bestemmes af DDH repræsentantskabet, og består af følgende:
- a) Årlig driftsbetaling: Den årlige betaling af driftsudgifterne sker på baggrund af en økonomimodel, som er vedtaget af repræsentantskabet. Driftsvederlaget beregnes ud fra hhv. DDH-kommunernes befolkningsmæssige andel af den samlede DDH-medlemsbefolkning, og den procentvise andel af kommunens kald i DDH, af det samlede antal kald i DDH.
 - b) Medarbejder ressourcer: Medlemmet bidrager med medarbejderressourcer som er beregnet ud fra Medlemmets befolkningsmæssige andel af den samlede DDH-medlemsbefolkning. Bidraget modregnes den årlige driftsbetaling med en timetakst som er vedtaget af DDH-repræsentantskabet.
- 1.4 Aarhus Kommune varetager DDH-sekretariatets koordination og har en fast plads i styregruppen jf. vedtægterne. Desuden er Aarhus kommune tildelt opgaven som contract manager af kontrakten på kontaktcenter- og vagtplanlægningsystemet på vegne af DDH-kommunerne. Opgaven som contract manager består bl.a. i, at Aarhus Kommune på vegne af DDH varetager dialogen med leverandørerne samt håndhæver kontrakten. Herudover består opgaven i, at Aarhus Kommune udfører den koordinerende opgave i forbindelse med varetagelsen af databehandleraftalen med leverandøren af systemerne.
- 1.5 Samarbejdsaftalen beskriver de juridiske betingelser og vilkår, hvorunder Parterne skal samarbejde omkring kontaktcenter-samarbejdet.

2. Definitioner

Medlemskommune: En kommune som deltager i samarbejdet om DDH kontaktcenter

Kommuneledelsen: Den lokale ledelse som sikrer at kommune lever op til forpligtelserne

Agent: Den lokale medarbejder som har vagter i DDH kontaktcenter

Chatbot-kommune: En kommune som deltager i det fælleskommunale chatbotsamarbejde

3. Aftalegrundlag

- 3.1 I tilfælde af uoverensstemmelse mellem Samarbejdsaftalen og dennes bilag eller andre dokumenter, skal vilkårene i Samarbejdsaftalen have forrang.
- 3.2 DDH er ikke bundet af eventuelle tilføjelser til eller ændringer af Samarbejdsaftalen uden en skriftlig aftale underskrevet af DDH.

4. Medlemmets forpligtelser

4.1 Medlemskommunen skal sikre følgende:

- At sikre ledelsesmæssig strategisk opbakning til DDH i egen kommune
- At kommunen efterstræber politisk strategisk opbakning til DDH i egen kommune
- At kommunen sikrer udarbejdelse af de anviste ensartede guides
- At kommunen opdaterer guides og sikrer ensretning som anvist af DDH
- At kommunen henviser de rigtige kald (eventuelt bruger de anbefalede IVR'er)
- At kommunen sikrer optimal og korrekt arbejdsplads og redskaber til agenterne
- At ledelsen deltager i tilrettelagte onboarding forløb, samt løbende ledessparring
- At kommunen løser tildelte KPI & kvalitetsopfølgingsopgaver

4.2 Kommuneledelsen skal sikre:

- At egne agenter deltager i de tilrettelagte obligatoriske uddannelsesforløb (onboarding, e-learning, og løbende opkvalificering)
- At egne agenter varetager anviste vagttimer jf. vagtplanlægningsprogrammet
- At egne agenter lever op til de til enhver tid anviste KPI'er, fx pt. agents straksafklaring på 60%, og borgertilfredsheden med egne agenter på over 7 (ud af 9)
- At egne agenter engagerer sig og tager medansvar for fællesskabet på en positiv og loyal måde
- At der sikres lokal ledelsesopfølgning (Ledelsen skal holde sig orienteret om egne og fælles data i tilgængeliggjort data i fx Power BI - og sikre opfølgning på samme)
- At kommunen deltager på repræsentantskabsmøderne og følger op på beslutninger taget af styregruppen og repræsentantskabet
- At der sættes det 'stærkeste hold' til DDH-opgaven

4.3 Der forventes dette af kommunens Agenter:

- Agenten tager ansvar for en positiv afvikling af samtalen
- Agenten bruger Selvbetjening.nu guides og sikrer feedback ved fejl eller manglende guides
- Agenten sikrer sig vel onboardet i DDH
- Agenten kender vores fælles retningslinjer
- Agenten forstår og har respekt for, at alle DDH-agenter er kolleger med samme kerneopgave: "Vi hjælper hinanden med at hjælpe borgerne"
- Agenten skal møde rettidigt til planlagt vagt og holde sig orienteret på Yammer (Viva Engage)

4.4 Forpligtelse mellem kommune og DDH

- Hvis kommunens agenter ikke lever op til de til enhver tid angivne KPI'er vil DDH-sekretariatet – ud fra vedtagne procedurer, kontakte den pågældende kommune med forslag til, hvordan kvaliteten kan øges. DDH er forpligtet til at følge de vedtagne procedurer og tilvejebringe statistikker. Ligeledes er DDH forpligtet til at tilbyde foranstaltninger til agenterne, som kan højne kvaliteten (fx e-learning el. fysisk undervisning). Den enkelte kommune er forpligtet til at sikre opfyldelse af de vedtagne KPI'er, herunder at egne agenter følger anvisninger fra DDH-sekretariatet.
- Agenterne kan ikke tage vagter indtil de har gennemført den relevante onboarding. Agenter som ikke lever op til KPI'er kan i sidste ende ikke tage vagter i regi af DDH.
- En kommune kan ikke blive en del af DDH førend onboarding-forløbet er gennemført. Eksisterende kommuner skal ligeledes gennemføre forløbet indenfor en nærmere angivet tidsramme
- DDH-guiderne i Selvbetjening.nu skal være opdaterede og tilrettet i henhold til agenternes feedback
- Alle fælles DDH-guides skal anvendes i kommunen udelukkende med mulighed for at ændre lokale variabler. Tilføjelse af yderligere fællesguides skal gå gennem Selvbetjening.nu (Jonas)
- Har en kommune brug for at henvise borgere til DDH på et unikt område, skal dette følge retningslinjer for oprettelse af guides

5. DDH-chatbot kommune

- 5.1 Hvis Medlemmet også er DDH-chatbot kommune har Medlemmet adgang til callback-funktionen i Chatboten. Hvis Medlemmet ønsker denne funktion, kræver det et medlemskab til DDH chatbot løsningen. Der kan løbende udvikles yderligere funktioner, hvor synergier for kommunerne kun kan opnås ved både at være med i samarbejdet om hhv. DDH kontaktcenter og DDH chatbot.

6. Økonomi

- 6.1 Driftsvederlagets størrelse afhænger af befolkningsandel og kommunens andel af den samlede kaldsvolumen jf. 1.3.

- 6.1.1 Budget og regnskaber følger kalenderåret. På repræsentantskabets forårsmøde godkendes budgettet for det kommende år. På repræsentantskabets efterårsmøde godkendes det forventede årsregnskab for indeværende år. Det endelige årsregnskab behandles af intern revisor efter årsafslutning, inden første DDH-repræsentantskabsmøde i det nye regnskabsår.

- 6.1.2 Ved optagelse af nye kommuner og/eller udtræden af eksisterende kommuner pr. 1 juli, vil budget og regnskab blive håndteret halvårligt, hhv. 30.06 og pr. 31.12.

- 6.1.3 Alle omkostninger i DDH reguleres årligt med udviklingen af januar måneds nettoprisindeks (Danmarks Statistik, 2015=100). Reguleringen sker i forbindelse med godkendelse af det kommende års budget, med hovedtal for januar i indeværende år (fx: ved budget for 2024 bruges prisindeks for hhv. januar 2022 og januar 2023 til reguleringen.)

- 6.1.4 Kommunernes befolkningstal reguleres ligeledes i forbindelse med budgetgodkendelse. Her bruges tal fra Danmarks Statistik (FOLK1A) fra sidste kvartal året inden budgetlægning (fx ved budget for 2024 bruges statistiktal 2022K4). Driftsvederlaget betales hvert år ved årsafslutning. For kommuner som enten ind- eller udtræder af samarbejdet midt i året opkræves driftsvederlaget for et halvt år, enten ved årsafslutning eller efter 30. juni.

7. Samarbejdsaftalens løbetid og ophør

- 7.1 Samarbejdsaftalen træder i kraft ved begge Parters underskrift af Samarbejdsaftalen.

Medlemmet kan opsigte Samarbejdsaftalen med et skriftligt varsel på 6 måneder med virkning fra den 1. januar eller 1. juli. Udmeldelse skal ske skriftligt til Formanden for DDH, og være ledsaget af en accept fra kommunens kommunaldirektør/stadsdirektør. Ønsker en kommune fx at udmelde sig pr. 1. januar 2022, skal udmeldelse ske skriftligt med udgangen af juni 2021. Begrundelsen for dette opsigelsesvarsel er, at alle DDH-kommuner har budgetteret med en udgift for indeværende år, med udgangspunkt i det antal

8. Misligholdelse

- 8.1 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 (se afsnit 4).

9. Lovvalg og værneting

9.1 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.

9.2 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.

10. Kontrakteksemplarer

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

11. Underskrifter

Dato: [...]
For: DDH

Dato: [...]
For: Medlemmet

[INDSÆT]

[INDSÆT]