

# 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.	Fakturering og betalingsbetingelser .....	4
8.	Samarbejdsaftalens løbetid og ophør .....	5
9.	Databehandleraftaler .....	5
10.	Overdragelse .....	6
11.	Misligholdelse .....	6
12.	Lovvalg og værneting .....	6
13.	Kontrakteksemplarer .....	6
14.	Underskrifter .....	6

## BILAG

Bilag 1: Priser

Bilag 2: Procedurebeskrivelse - sikkerhedsbrud

Bilag 3: Procedurebeskrivelse - autorisation og brugerstyring

Bilag 4: Databehandleraftale

Bilag 5: Tilslutningsaftale

## 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: [\*]

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 efter de enkelte Medlemmers respektive forbrug.
- 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! Hensivningskilde 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:

- kr. [INDSÆT] ekskl. moms.

##### 6.1.2 Driftsvederlaget betales hvert år den [31. december] og forventeligt første gang den [31. december 2025]. Driftsvederlaget beregnes fra etableringsdagen jf. Kontrakten.

##### 6.1.3 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 førstkomende 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 opsigte 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 4.

##### 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 databehandleraftale 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 2) og procedurebeskrivelse for autorisation og brugerstyring (bilag 3).

**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 henhøre 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

[INDSÆT]

[INDSÆT]

UDKAST