**UDBUD**

**Invitation til at afgive tilbud**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Udstedelsesdato:** | **02**.04.2024 |
|  | **Referencenummer:** | WEB1849 |
|  | **Kontraktens titel:** | Hosting, drift og udvikling Folkekirkens Nødhjælps website løsninger |
|  | **Indleveringsfrist af tilbud til den ordregivende myndighed:** | 15.05.2024 |
|  | **Den ordregivende myndighed:** | Folkekirkens NødhjælpMeldahlsgade 31613 København VKontaktperson: Krestina Lund Africa / kaf@dca.dk |

**FOLKEKIRKENS NØDHJÆLP (FKN) INVITERER TIL AT AFGIVE TILBUD**

**PÅ HOSTING, DRIFT OG UDVIKLING FOLKEKIRKENS NØDHJÆLPS WEBSITES LØSNINGER SOM EN 4-ÅRIG RAMMEAFTALE**

Tjenesteydelsen omhandler de tre nedenstående delydelser:

1. **Forstå eksisterende løsning og flytte til ny hostingleverandør:** Flytte FKNs to websites og mediebibliotek (DAM) til ny hostingleverandør.
2. **SLA, hosting og drift:** FKN søger en partner, der kan tage ansvar for hosting og løbende stabil drift af vores løsning, som er beskrevet i detaljer nedenfor. Vi forventer derudover en total serviceaftale, der dækker alt, hvad det indebærer af drifte vores løsning, samt garantier for tilgængelighed under nedetid, kritiske fejl og i særlige perioder.
3. **WordPress-udvikling**: FKN ønsker en partner på det digitale område, der både kan tilbyde sparring på strategisk og taktisk niveau, samt teknisk støtte til udvikling af vores platform, så vi kan realisere vores fremtidige digitale ambitioner.

Opgavebeskrivelsen i Bilag1 giver en fuld beskrivelse af de tre serviceydelser.

Vedlagt finder du/i følgende dokumenter, som udgør tilbudsmaterialet:

**A – Instruktioner til tilbudsgivere**

**B – Kontraktudkast inklusive bilag:**

 **Bilag 1: Opgavebeskrivelse**

 **Bilag 2: Organisation og metodik** (skal udfyldes af tilbudsgiver)

 **Bilag 3: Tilbudsformular** (skal udfyldes af tilbudsgiver)

 **Bilag 4: Generelle vilkår og betingelser for tjenesteydelseskontrakter – Ver3 2020**

 **Bilag 5: Adfærdskodeks for leverandører**

 **Bilag 6: Baggrundsmateriale (inkl. udkast til kvalitetssikringsprocess)**

 **Bilag 7: Udkast til aftale om dokumentationskrav**

Tilbudsgivere kan få adgang til kildekoder for eksisterende løsning ved henvendelse til Krestina Africa/kaf@dca.dk.

Det er ikke tilladt at ændre i teksten.

Vi ville være taknemmelige, hvis du/i kunne meddele per ovenstående e-mail, om du/i har til hensigt at afgive tilbud.

## A. Instruktioner til tilbudsgivere

Ved indsendelse af tilbuddet accepterer tilbudsgiver fuldt og uden begrænsninger de særlige og generelle betingelser, herunder bilag, der ligger til grund for kontrakten, som eneste grundlag for proceduren, uanset hvad tilbudsgivers egne vilkår måtte være, hvilke vilkår tilbudsgiver hermed frasiger sig. Tilbudsgiverne forventes nøje at gennemgå og overholde alle instruktioner, formularer, kontraktbestemmelser og specifikationer i tilbudsmaterialet.

1. **Tjenesteydelsernes omfang**

De tjenesteydelser, som den ordregivende myndighed har brug for, er beskrevet i opgavebeskrivelsen i bilag 1. Tilbudsgiver skal tilbyde alle de tjenesteydelser, der er beskrevet i opgavebeskrivelsen. Tilbudsgivere, som kun tilbyder en del af de nødvendige tjenesteydelser, afvises.

Tilbudsgiver skal i implementeringen af kontrakten sikre at løsningen lever op til relevant dansk og EU-lovgivning.

1. **Omkostninger ved tilbudsgivning**

Tilbudsgiver afholder alle omkostninger i forbindelse med udarbejdning og indsendelse af tilbuddet, og den ordregivende myndighed er ikke ansvarlig eller erstatningspligtig for disse omkostninger uanset processens udførelse og udfald.

1. **Præcisering af tilbudsdokumenter og yderligere oplysninger**

Tilbudsgiverne kan indsende spørgsmål skriftligt seneste på den dato, der er angivet i tidsplanen i artikel A.4, og med angivelse af udbudsnummer og kontraktens titel. Hvis man ønsker oplysninger om fortolkningen af dette udbud, kan man anmode om det skriftligt til den ordregivende myndigheds kontaktperson.

Det er forbudt for tilbudsgiverne at kontakte den ordregivende myndighed med henblik på verbal præcisering. Al kommunikation skal foregå via email til kaf@dca.dk.

Enhver præcisering af tilbudsmaterialet givet af den ordregivende myndighed uploades til [FKNs Website](https://www.danchurchaid.org/how-we-work/procurement-logistics/doing-business-with-dca/business-opportunities) (Ref.: WEB1849) på de angivne datoer i A.4 Planlagt Tidsplan. Den sidste frist for den ordregivende myndigheds præciseringer er ligeledes angivet i tidsplanen.

Enhver potentiel tilbudsgiver, som forsøger at arrangere individuelle møder i udbudsperioden med enten den ordregivende myndighed og/eller en anden organisation, som den ordregivende myndighed har forbindelse til eller er associeret med, kan blive udelukket af udbudsproceduren.

1. **Planlagt tidsplan**

Den ordregivende myndighed forbeholder sig ret til at ændre datoer og tider i den følgende tidsplan, i hvilket tilfælde alle tilbudsgivere informeres skriftligt, og der angives en ny tidsplan.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Dato** |
| Udbud offentliggøres | 02.04.2024 |
| Åben invitation til tilbudsgivere om at mødes online via Microsoft Teams, til spørgerunde med ordregivende myndighed. Tilmelding via e-mail til kaf@dca.dk senest d. 19.04.2024 | 22.04.2024 kl. 10.00–11.30 DK-tid. |
| Den ordregivende myndighed deler præciseringer via [FKN website](https://www.danchurchaid.org/how-we-work/procurement-logistics/doing-business-with-dca/business-opportunities). | 24.04.2024 |
| Fristen for anmodninger om præcisering fra den ordregivende myndighed | 07.05.2024 |
| Sidste dato, hvor den ordregivende myndighed foretager og deler præciseringer via [FKN Website.](https://www.danchurchaid.org/how-we-work/procurement-logistics/doing-business-with-dca/business-opportunities) | 10.05.2024 |
| Frist for tilbudsgivning (indleveringsfrist) | 15.05.2024 |
| Orientering til tilbudsgivere om modtagne tilbud | 17.05.2024 |
| Evaluering af udbudsbesvarelser | Uge 21 |
| Planlagte interviews | 27 + 28 maj |
| Planlagt Kontrakttildeling | Uge 23  |
| Forventet Konraktstart  | 01.07.2024 |

Alle tidspunkter er i tidszonen for Danmark.

1. **Egnethed og kvalifikationskrav**

Tilbudsgiverne skal bevise deres duelighed, og at de har tilstrækkelige resurser, ved at tilvejebringe de oplysninger og dokumenter, som efterspørges i tilbudsmaterialet, specificeret i A.8.

Tilbudsgivere er ikke kvalificeret til at deltage i denne procedure, hvis de er i en af de situationer, der er nævnt i artikel 33 i de generelle vilkår og betingelser for tjenesteydelseskontrakter – Ver3 2020.

Tilbudsgivere skal i tilbudsformularen attestere, at de opfylder de ovenstående kvalifikationskriterier. Hvis det kræves af den ordregivende myndighed, skal den tilbudsgiver, hvis tilbud accepteres, derudover fremkomme med tilstrækkelig dokumentation for dennes valgbarhed over for den ordregivende myndighed via certifikater udstedt af myndighederne i etablerings- eller driftslandet, eller, hvis der ikke er sådanne certifikater til rådighed, via en beediget erklæring. Tilbudsgivere skal attestere, at de overholder adfærdskodeksen for leverandører.

Som en regel er det altid tilbudsgivernes ansvar, at tilbud modtages rettidigt af den ordregivende myndighed. Uanset årsag vil tilbud, der ankommer efter sidste frist for indlevering af tilbud, blive anset som indleveret for sent og således afvist.

1. **Udelukkelse fra tildeling af kontrakter**

Kontrakter kan ikke tildeles til tilbudsgivere, som i løbet af denne indkøbsprocedure:

1. Befinder sig i en interessekonflikt; og/eller
2. er skyldige i vildledning ved indlevering af informationer krævet af den ordregivende myndighed som betingelse for deltagelse og egnethed i udbudsproceduren eller undlader at tilvejebringe disse informationer.
3. **Sprog i tilbud**

Tilbuddene, al korrespondance og alle dokumenter relateret til udbuddet og som udveksles mellem tilbudsgiver og den ordregivende myndighed skal være på Dansk.

1. **Dokumenter, der udgør tilbuddet**

Tilbudsgiveren skal udfylde og indlevere de følgende dokumenter sammen med sit tilbud:

1. Tilbudsformular (bilag 3) med underbyggende dokumenter og behørigt udfyldt og underskrevet af tilbudsgiveren
2. Organisation og metodik ved at anvende strukturen i Bilag 2
3. Virksomhedsbeskrivelse
4. CV'er for nøgleeksperter
5. Kopier af tilbudsgiverens reviderede årsregnskab for de tre seneste år.
6. Relevante kvalitetsakkrediteringer og eventuelt ISO-certificeringer
7. Udkast til Support og Rådgivningsaftale (SLA)
8. Udkast til Databehandlingsaftale
9. Dokumentation for klimatiltag

og andre relevante oplysninger, som den ordregivende myndighed bør have kendskab til.

1. **Finansielt tilbud**

Det finansielle tilbud skal præsenteres som beløb i DKK i tilbudsformularen i Bilag 3. De priser, der foreslås af tilbudsgiveren, skal ikke være genstand for justeringer i noget tilfælde, bortset fra hvordan det ellers er bestemt i kontraktens betingelser.

#### Total pris for delydelse A og total pris for delydelse B:

#### Tilbudsgiver skal i tilbuddet angive det totale vederlag for udførelsen af delydelse A: Forstå eksisterende løsning og flytte til ny hostingleverandør og delydelse B: SLA, Hosting og Support. Begge delydelser er beskrevet i bilag 1. Tilbudsgiveren anses som værende godtgjort med hensyn til tilstrækkeligheden af det totale vederlag, som dækker både honoraret, herunder overhead, fortjeneste, alle forpligtelser, sygefravær, overarbejde og feriepenge, skatter, socialudgifter osv., samt alle udgifter (f.eks. transport, logi, mad, kontor osv.), der opstår under udførelsen af kontrakten. Det foreslåede totale vederlag dækker alle den valgte tilbudsgivers forpligtelser i henhold til kontrakten (uafhængigt af den tid, der faktisk bruges på opgaven) og alle forhold og ting, der er nødvendige for ordentligt at kunne udføre og færdiggøre tjenesteydelserne og afhjælpe eventuelle mangler i samme.

1. **Timebaseret honorarsats for delydelse C:**

Tilbudsgiveren skal i sit tilbud angive timebaseret honorarsats(er) på delydelse C: WordPress-udvikling.

Derudover ønskes det at tilbudsgiver tilbyder en klippekortsordning hvor den ordregivende myndighed kan købe ’time pakker’ på 50 timer, 100 timer og 200 timer til udvikling og rådgivning pr. 12 løbende mdr. Hvis tilbudsgiver har et andet system for en klippekortsordning, vil det også være en mulighed at inkludere i tilbuddet.

Honorarsatsen, herunder også klippekortsordning, anses for at være vederlag for alle Leverandørens aktiviteter i udførelsen af ydelserne og for at dække alle Leverandørens påløbne udgifter og omkostninger, som ikke er inkluderet i de aftalte vederlagsomkostninger. Honorarsatsen dækker Leverandørens overhead, fortjeneste, sygedage, transport, overtid og feriepenge, skatter og socialudgifter. Omkostninger og udgifter - som ikke er nævnt i Kontrakten - skal anses for at være dækket af fortjenestens overhead inkluderet i den timebaserede pris.

**MOMS skal anføres særskilt i tilbudsformularen (Bilag 3).**

Tilbudsgiver garanterer, at de priser, der er angivet i deres tilbud, er de maksimale priser, som er fast og ikke kan stige i kontraktens løbetid. Eventuelle prisstigninger under kontraktimplementering skal være baseret på Dansk Forbrugerprisindex og prisstigninger kan kun foretages en gang årligt og skal varsles senest d. 1. oktober og træde i kraft 1. januar.

1. **Tilbudsgivers foreslåede personale**

I Organisation og metodik, bilag 2, skal tilbudsgiveren inkludere en detaljeret beskrivelse af rolle og forpligtelser for hver af de nøgleeksperter eller ikke-nøgleeksperter, som tilbudsgiveren foreslår at anvende til udførelsen af tjenesteydelserne. Nøgleeksperterne er de personer, hvis involvering anses for væsentligt medvirkende til opfyldelsen af kontraktens mål. CV'et for hver nøgleekspert skal indgå, og de skal fremhæve erfaringen på det specifikke område for tjenesteydelserne og den specifikke erfaring i det land/den region, hvor tjenesteydelserne skal udføres.

I organisation og metodik, bilag 2, skal tilbudsgiveren fremlægge detaljeret information om nøgleeksperternes faktiske tilgængelighed for udførelsen af kontrakten.

Hvis, inden kontrakten underskrives, en nøgleekspert, der indgår i tilbuddet, ikke længere er til rådighed, skal tilbudsgiver straks informere den ordregivende myndighed, og tilbuddet kan blive anset som ugyldigt.

1. **Underleverandører**

Hvis tilbudsgiveren har til hensigt at gøre brug af underleverandører, skal tilbudsgiveren i organisation og metodik, bilag 2, angive underleverandørers navne, kvalifikationer, rolle og forpligtelser i udførelsen af kontrakten, og tilbudsgiveren skal specificere de dele af tjenesteydelserne, som vil blive udført af underleverandørerne. Tilbudsgivers underleverandører skal ligeledes efterleve de Generelle vilkår og betingelser for tjenesteydelser (bilag 4), samt Adfærdskodeks for Leverandører (bilag 5).

1. **Gyldighed**

Tilbud skal forblive gældende og åbne for accept i 90 dage efter sidste frist for modtagelse af tilbud.

Før udløbet af gyldighedsperioden for tilbuddet må den ordregivende myndighed skriftligt bede tilbudsgiverne udvide denne periode. Tilbudsgivere, som indvilliger i dette, får ikke lov at ændre i deres tilbud. Hvis de afviser, afsluttes deres deltagelse i udbudsproceduren.

1. **Afgivelse af tilbud og sidste frist for modtagelse**

Tilbud skal være modtaget af FKN, via e-mail til Krestina L. Africa / kaf@dca.dk, ikke senere end sidste frist for modtagelse af tilbud, specificeret i tidsplanen i artikel A.5. Der tages ikke stilling til tilbud, der modtages derefter. Tilbud kan ikke ændres efter sidste frist for modtagelse.

1. **Orientering om Tilbud**

Alle tilbudsgiverne vil blive orientere om de modtagne tilbud via mail. Denne orienteering vil indeholdende tilbudsgivernes navne og det totale tilbudte beløb.

1. **Evaluering af tilbud**

Før den detaljerede evaluering af tilbuddene skal evalueringskomiteen (etableret af den ordregivende myndighed med henblik på denne udbudsprocedure) vurdere, om tilbuddene opfylder kravene til egnethed, er blevet korrekt underskrevet, opfylder udbudsbetingelserne i tilbudsdokumenterne, indeholder nogen væsentlige beregningsfejl og ellers generelt er i orden.

Hvis et tilbud i al væsentlighed ikke opfylder udbudsbetingelserne, dvs. indeholder væsentlige fravigelser fra eller forbehold for opgavebeskrivelsen og/eller betingelser i tilbudsmaterialet, vil det ikke blive vurderet herudover.

Tilbud, som vurderes til i al væsentlighed at opfylde kravene og udbudsbetingelserne, undersøges for regnefejl af evalueringskomiteen. Hvis der er forskel på beløb i tal og ord, er det beløbet i ord, der gælder. Hvis en tilbudsgiver nægter at acceptere rettelsen, afvises dennes tilbud.

Efter en analyse af de tilbud, der i al væsentlighed opfylder udbudsbetingelserne, vil evalueringskomiteen foretage en teknisk vurdering af tilbuddene og afgive point ud fra de tekniske evalueringskriterier. Det er muligt, at afvigelser fra opgavebeskrivelsen tages i betragtning, hvis det er i den ordregivende myndigheds interesse.

**Evalueringsmetode**

Evalueringsmetoden vil være en kvalitets- og omkostningsbaseret udvælgelse inddelt i to trin, en teknisk og en finansiel evaluering.

Den ordregivende myndighed forbeholder sig ret til at indkalde de tilbudsgivere som har opnået mindst 70 point i den første tekniske evaluering til interview. For de tilbudsgivere der ikke opnår 70 point i den tekniske evaluering, foreholder den ordregivende myndighed sig ret at afvise disse og ikke gå videre med den finansielle evaluering. Hvis ingen indgivne tilbud opnår 70 point i den første tekniske evaluering, forbeholder den ordregivende myndighed sig ret til at aflyse udbuddet. Efter endt interviews vil komiteen foretage endnu en tekniske evaluering og efterfølgende finansiel evaluering og samlet score.

Alle evalueringstrin vil blive varetaget af indkøbskomiteen.

Tilbud vil blive rangeret i henhold til deres kombinerede tekniske (*St*) og finansielle (*Sf*) scorer, idet vægtningen 65% anvendes for det tekniske tilbud og 35% for den tilbudte pris. Hvert tilbuds samlede score skal derfor være: St X 65% + Sf X 35%.

**Tekniske evalueringskriterier**

Til evaluering af de tekniske tilbud skal den ordregivende myndighed tage hensyn til nedenstående kriterier og vægtning.

|  |  |
| --- | --- |
| **Teknisk Evaluering** | **Maksimum Point**  |
|
| **1. Ekspertisen af Kandidaten der indsender tilbud** |
| 1.1 | Indsigt og forståelse af vores specifikke behov: Bedømmelse af, hvor godt kandidaten har forstået og adresseret vores krav og mål i deres tilbud, inklusiv tilgang til vores organisationstype og mission. | 20 |
| 1.4 | Metodik til overflytning og implementering: Vurdering af detaljerne og gennemførligheden af den foreslåede plan og tidsplan for migration og opsætning, herunder håndtering af vores DAM og integrationer. | 10 |
| 1.5 | Tilgang til projektstyring og kommunikation: Vurdering af den foreslåede projektledelsesmetodik og anvendelsen af projektstyringsværktøjer – især med fokus på delydelse C ”WordPress udvikling”. | 10 |
| 1.6 | Plan for risikostyring og kvalitetssikring: Bedømmelse af kandidatens evne til at identificere potentielle risici og deres tilgang til at sikre kvaliteten af leverancerne. | 5 |
| **1. Subtotal Ekspertise** | **45** |
| **2. Tilbudt Organisation og Metodik**  |
| 2.1 | Erfaring med lignende projekter: Vurdering baseret på dokumenterede eksempler på tidligere projekter og kunder af lignende skala og kompleksitet, herunder erfaring med NGO'er, udvikling af WordPress-løsninger, og hostingmigrationer. | 15 |
| 2.3 | Referencer og kundetilfredshed: Vurdering baseret på kvaliteten af referencer, feedback fra tidligere kunder og evnen til at opfylde tidligere projektforpligtelser og opgaver. | 10 |
| 2.4 | Tilbudsgivers soliditet/robusthed, jf. regnskaber og tilgængelige ressourcer/kompetencer. | 10 |
| 2.5 | Tilbudsgivers klimatiltag, herunder brug af vedvarende energikilder til datacentre, miljøpolitik, handleplaner og lign., samt overordnede fokus på at reducere klimaaftrykket. | 10 |
| **2. Subtotal Organisation og Metodik** | **45** |
| **3. Nøgleeksperter**  |
| 3.1 | Evaluering af kvalifikationer, certificeringer og relevant erfaring for nøgleeksperter, der vil blive tildelt alle tre delydelser. | 10 |
| **3. Subtotal Nøgleeksperter** | **10** |
| **Total Score** | **100** |

I**nterview og forhandling**

Den ordregivende myndighed forbeholder sig retten til at indkalde de tilbudsgivere, som har opnået min. 70 point i den tekniske evaluering til et interview og forhandling. Tilbudsgivere der indkaldes til interview vil blive orienteret herom senest d. 23 maj.

Interview og forhandling indebærer ikke nogen afvigelse fra betingelserne i udbuddet, men har til formål at afklare den tekniske og faglige kvalitet og udførelse af opgaverne, udførelsesperioder, betalingsbetingelser osv. Samt at opnå bedre betingelser i udførelsen af tjenesteydelsen.

Interview og forhandling kan dog også have til formål at reducere omfanget af tjenesteydelserne eller revidere andre vilkår i Kontrakten for at reducere den tilbudte pris, hvis den tilbudte pris overstiger det tilgængelige budget.

**Finansiel evaluering**

Hvert tilbud skal gives en finansiel score. Det laveste finansielle tilbud (Fm) vil få en finansiel score (Sf) på 100 point. Formlen til fastsættelse af den finansielle score vil være den følgende:

Sf = 100 x Fm/F, i hvilken

Sf er den finansielle score

Fm er den laveste pris, og

F er prisen på det tilbud, der vurderes

1. **Tildelingskriterier**

Den ordregivende myndighed vil tildele kontrakten til den tilbudsgiver, hvis tilbud er blevet fastslået at opfylde udbudsbetingelserne i tilbudsmaterialet i væsentlig grad og overholder de tekniske krav, og som har opnået den højeste samlede score, forudsat at tilbudsgiveren har demonstreret den fornødne kapacitet og de fornødne resurser til på effektiv vis at kunne opfylde kontrakten.

1. **Underskrift og kontraktens ikrafttrædelse**

Inden udløbet af perioden for tilbuddets gyldighed vil den ordregivende myndighed informere den udvalgte tilbudsgiver skriftligt om, at dennes forslag er blevet accepteret, og informere de tilbudsgivere, der ikke blev valgt, skriftligt om resultatet af evalueringsprocessen.

I løbet af 7 dage efter modtagelsen af kontrakten, endnu ikke underskrevet af den ordregivende myndighed, skal den udvalgte tilbudsgiver underskrive og datere kontrakten og returnere den, til den ordregivende myndighed. Ved underskriften af kontrakten, vil den udvalgte tilbudsgiver blive til leverandøren, og kontrakten vil træde i kraft, når den er blevet underskrevet af den ordregivende myndighed.

Hvis den udvalgte tilbudsgiver undlader at underskrive og returnere kontrakten for det anførte antal dage, kan den ordregivende myndighed overveje at annullere accepten af tilbuddet med forbehold for den ordregivende myndigheds ret til at kræve kompensation eller forfølge ethvert andet retsmiddel i forbindelse med et sådant svigt, og den udvalgte tilbudsgiver vil ikke have nogen form for krav over for den ordregivende myndighed.

1. **Annullering for nemheds skyld**

Den ordregivende myndighed kan for sin egen nemheds skyld og til enhver tid annullere proceduren uden omkostninger og ansvar.

**B. Kontraktudkast** (TJENESTEYDELSE)

**KONTRAKTENS TITEL:** Hosting, drift og udvikling af Folkekirkens Nødhjælps website løsninger

**Referencenummer: WEB 1849**

**Instruktioner til tilbudsgivere: På dette stadium i tilbudsudarbejdelsen er dette kontraktudkast til din orientering og har til hensigt at gøre dig bekendt med de kontraktmæssige bestemmelser. De manglende informationer i dette dokument vil blive udfyldt, når en tilbudsgiver er blevet udvalgt, og "kontraktudkastet" vil derpå blive til den "endelige" kontrakt mellem den ordregivende myndighed og leverandøren**

Folkekirkens Nødhjælp

Meldahlsgade 3

1613 København V

("Den ordregivende myndighed"),

på den ene side

og

<tilbudsgivers navn og adresse>

("Leverandøren")

 på den anden side

har aftalt som anført i det vedlagte dokument.

Denne kontrakt vil blive sendt til elektroniske underskrift af kontrahenten og returneres til Folkekirkens Nødhjælp vi AdobeSign. Efter modtagelse af ordregivende myndighed vil denne underskrive og kontrahenten vil modtage den underskrevne kontrakt. Kontrahenten skal underskrive senest 5 arbejdsdage efter modtagelse. Ligeledes skal Folkekirkens Nødhjælp underskrive senes fem arbejdsdage fra datoen for modtagelsen.

|  |  |
| --- | --- |
| **For leverandøren** | **For den ordregivende myndighed** |
| Navn:  | Navn:  |
| Titel:  | Titel:  |
| Dato:  | Dato:  |
| Underskrift: | Underskrift: |

**Særlige betingelser**

1. **Tjenesteydelsernes omfang**

Kontraktgenstanden er Hosting, drift og udvikling af Folkekirkens Nødhjælps website løsninger. "Tjenesteydelserne" beskrives i Opgavebeskrivelsen (Bilag 1) og angives detaljeret i leverandørens Organisation og Metodik (Bilag 2).

Leverandøren vedgår, at den ordregivende myndighed ikke er forpligtet til at afgive et minimumsantal af timer eller opgaver for rådgivning og udvikling i delydelse C: WordPress-udvikling, og er ligeledes ikke erstatningsansvarlig for nogen udgifter, hvis ingen timer eller udviklingsopgaver placeres hos leverandøren i delydelse C: WordPress-udvikling.

1. **Ikrafttrædelsesdato**

Kontrakten træder i kraft den <indsæt dato> og efter, at den er blevet underskrevet af begge parter.

Kontrakten begynder på begyndelsesdatoen og udløber ved midnat på udløbsdatoen, med mindre tidligere opsigelse i overensstemmelse med de Generelle Vilkår og Betingelser for denne Kontrakt.

Delydelse B: SLA, hosting og drift træder i kraft den <indsæt dato>.

1. **Vilkår og ophør**

Kontrakten er gældende for en periode på 48 måneder og træder i kraft på ikrafttrædelsesdatoen og udløber ved midnat den <indsæt dato>, medmindre den ophører tidligere i overensstemmelse med kontraktens generelle vilkår og betingelser for tjenesteydelser – Ver3 2020.

Den ordregivende myndighed er berettiget til at genforhandle kontrakten for en periode på yderligere 12 måneder på samme vilkår og betingelser ved at varsle leverandøren skriftligt om hensigten om at genforhandle kontrakten ikke mindre end 30 dage før ophørsdatoen, dog forudsat at hvis en af parterne bryder aftalen, må den anden part med gyldig grund hæve kontrakten i henhold til artikel 26 og 27 i de generelle vilkår og betingelser for tjenesteydelser – Ver3 2020.

Kontrakten kan opsiges af begge parter med minimum 6 måneders skriftligt varsel.

1. **Levering af tjenesteydelser**

Leverandøren accepterer at levere tjenesteydelserne til den ordregivende myndighed i henhold til kontrakten, som skal være i overensstemmelse med opgavebeskrivelsen, Bilag 1, og organisation og metodik, Bilag 2, og den pris, der er angivet i denne kontrakt.

Delydelse A skal godkendes og accepteres af den ordregivende myndighed. Delydelse A er ’klar til drift’, når den ordregivende myndighed har udført accepttest og skriftligt meldt leverancen accepteret. Den ordregivende myndighed har pligt til at udføre accepttesten og skriftlig melde leverancen accepteret eller oplyse om fejl og mangler senest 15 arbejdsdage, medmindre andet aftales, efter leverancen er meldt klar til accepttest!

Hvis den ordregivende myndighed giver en kontrakt, som leverandøren ikke kan opfylde i al væsentlighed grundet mangel på personale eller manglende evne til at leve op til opgavebeskrivelsen, skal leverandøren, før der foretages en delvis levering af tjenesteydelserne, udbede sig yderligere skriftlige anvisninger fra den ordregivende myndighed.

Leverandøren afholder alle udgifter i forbindelse med udbedring af en uacceptabel tjenesteydelse.

Leverandøren er ansvarlig for at levere de nødvendige medarbejdere og materialer samt det nødvendige udstyr og tilbehør og for at træffe de nødvendige dispositioner, så forpligtelserne i henhold til kontrakten overholdes.

1. **Fejl og mangler ifm. delydelser A, B og C**

Er en delydelse ikke udført i overensstemmelse med kontrakten, fagmæssigt korrekt eller i overensstemmelse med den ordregivende myndigheds eventuelle skriftlige anvisninger, som kontrahenten har accepteret, foreligger der en mangel. Fejl og mangler skal udbedres inden kontraktens afslutning.

Leverancen skal i alle tilfælde have de egenskaber, som er tilsikret ifølge kontrakten. Såfremt en fejlfunktion ved det leverede skyldes forhold, som hidrører fra den ordregivende myndigheds øvrige programmel og udstyr eller forhold, som skyldes, at andre end kontrahenten har tilpasset eller udført vedligeholdelse til leverancen, anses dette ikke som en mangel, og kontrahenten kan således ikke drages til ansvar herfor.

Har leverancen fejl og/eller mangler, skal den ordregivende myndighed give kontrahenten skriftligt meddelelse herom i overensstemmelse med nedenstående:

1. Den ordregivende myndighed har pligt til at give skriftlig meddelelse om fejl og mangler identificeret under accepttest senest 15 arbejdsdage, eller anden aftale, efter accepttest.
2. Fejl og mangler, som ikke blev opdaget og heller ikke burde være opdaget under accepttest,

skal indberettes senest 15 arbejdsdage, eller anden aftale, efter levering af tjenesteydelsen og den er meldt klar til drift.

Kontrahenten har pligt til at afhjælpe fejl og mangler i henhold til ovenstående. Hvis der foreligger fejl og mangler, prioriteres disse i en skriftlig aftale mellem kontrahenten og den ordregivende myndighed. Aftalen indeholder afleveringsfrist, dog max 15 arbejdsdage, eller anden aftale, efter indgåelse af aftale og inden kontraktens ophør.

Væsentlige mangler omfatter mangler der medfører uoprettelige forhold, og forhindrer, at leverancen opfylder de i kontrakten eller på anden vis leverer forkerte informationer til den ordregivende myndighed eller slutbrugeren. En væsentlig mangel forhindrer den ordregivende myndighed i at anvende leverancen.

Væsentlige mangler er dækket af et års reklamationsret og træder i kraft efter levering af den samlede leverance og kontraktophør.

1. **Vederlag**

**Totale vederlag for delydelser A og B:**

Som betaling for tjenesteydelserne modtager leverandøren et totalt vederlag på <indsæt beløb> dkk. inkl. moms for delydelse A: Forstå eksisterende løsning og flytte til ny hosting leverandør et total vederlag på <indsæt beløb> dkk. Inkl. moms for delydelse B: SLA, hosting og drift. De totale vederlag dækker leverandørens totale honorarsats, herunder overhead, fortjeneste, alle forpligtelser, orlov, sygeorlov, overarbejde og feriepenge, skatter, socialudgifter osv. samt alle udgifter (såsom transport, logi, mad, kontorudgifter osv.), der afholdes i forbindelse med opfyldelse af kontrakten. Det totale vederlag dækker alle leverandørens forpligtelser i henhold til kontrakten (uafhængigt af den tid, der faktisk bruges på opgaven) og alle forhold og ting, der er nødvendige for ordentligt at kunne udføre og færdiggøre tjenesteydelserne og afhjælpe eventuelle mangler i samme.

**Timebaseret honorarsats for delydelse C: WordPress-udvikling:**

Som betaling for tjenesteydelserne under delydelse C WordPress-udvikling, modtager leverandøren timebaseret honorar satser på <beløb> dkk. for projektleder; <beløb> dkk. for senior rådgiver; og <beløb> dkk. for junior rådgiver, inkl. moms. Vederlaget skal fastsættes på basis af leverandørens faktiske tid anvendt på fuldførelsen af tjenesteydelserne, og registres og afregnes per 15 minutter brugt tid.

Honorarsatsen anses for at dække alle leverandørens aktiviteter i forbindelse med udførelsen af tjenesteydelserne og for at dække alle de udgifter og omkostninger, som afholdes af leverandøren og som ikke indgår i de omkostninger, der efter aftale godtgøres. Honorarsatsen dækker leverandørens overhead, fortjeneste, sygeorlov, overarbejde og feriepenge, skatter og socialudgifter

**Omkostninger og udgifter, som ikke er nævnt herover, dækkes af fortjenestens overhead i leverandørens totale vederlag.**

Leverandøren garanterer, at de priser, der er angivet i denne kontrakt, er de maksimale priser, som er fast og ikke kan stige i kontraktens løbetid. Eventuelle prisstigninger skal være baseret på Dansk Forbrugerprisindex. Prisstigninger kan kun foretages en gang årligt og skal varsles senest d. 1. oktober og træde i kraft 1. januar.

Ved at underskrive denne kontrakt bekræfter leverandøren, at den ordregivende myndighed i forbindelse med transaktioner vedrørende denne kontrakt ikke betaler mere end andre kunder for lignende ydelser og under lignende omstændigheder.

1. **Rapportering**

Leverandøren skal indsende rapporter som angivet i opgavebeskrivelsen, bilag 1.

1. **Betaling**

Betaling til kontrahenten for delydelse A: “Forstå eksisterende løsning og flytte til ny hostingleverandør”, finder sted, når den pågældende ydelse er modtaget og når den ordregivende myndighed har tilkendegivet, at den modtagne ydelse er accepteret. Betalingen foretages herefter senest 30 dage efter modtagelse af kontrahentens faktura, indeholdende specifikation af delydelsen. Det bemærkes, at en godkendelse af en delydelsen fra den ordregivende myndighed gives uden præjudice, og at den ordregivende myndighed ikke er afskåret fra senere at påberåbe sig mangler ved en delydelse, som ikke kunne konstateres på afleveringstidspunktet.

Betaling for delydelser B: "SLA, hosting og drift” sker kvartalsvist; og delydelse C: “WordPress udvikling” sker månedligt og betaling sker senest 30 dage efter modtagelse af kontrahentens faktura indeholdende specifikation af de afholdte ydelser.

Fakturering af WordPress-udvikling og rådgivning skal ske månedligt for færdige opgaver der er afleveret og accepteret af den ordregivende myndighed.

Kontrahenten skal minimum sikre, at alle fakturaer:

1. Refererer til kontraktnummeret
2. Tydeligt angiver den/de opgaver fakturaen dækker over
3. Når timepris indgår i faktura, skal fakturaen indeholde en angivelse af tidsforbruget til den/de pågældende leverance, det samlede tidsforbrug til fakturadatoen, samt hvem opgaven er udført af.

Betalinger betales i danske kroner ved bankoverførsel til følgende konto:

Kontonummer:

Bankens navn:

Bankens adresse:

1. **Skat og socialbidrag**

Den ordregivende myndighed har ingen forpligtelser eller ansvar i forbindelse med skatter eller afgifter, som leverandøren skal betale i etableringslandet eller modtagerlandet i forbindelse med opfyldelse af kontrakten.

1. **Ansvar**

Leverandøren opfylder uden begrænsning ansvarsforpligtelserne som angivet i artikel 15 i de generelle vilkår og betingelser for tjenesteydelseskontrakter Ver3 2020.

Uanset ovenstående er kontrahentens ansvar under alle omstændigheder og uanset uagtsomhed begrænset til to gange værdien af det samlede vederlag som kunden har betalt til kontrahenten forud for erstatningskravets opståen.

Kontrahenten har pligt til at afhjælpe misligholdelsen og levere det påklagede igen.

I løbet af ansvarsperioden har kontrahenten pligt til at udbedre fejl og mangler i henhold til artikel B.5 i denne kontrakt. I tilfælde af at kontrahenten ikke overholder sin forpligtigelser, har den ordregivende myndighed ret til at opsige kontrakten. Den ordregivende myndighed har ikke ret til at hyre en ny leverandør på kontrahentens regning, til at udbedre disse fejl og mangler.

1. **Kontraktdokumenternes rangfølge**

Kontrakten består af følgende dokumenter i rangfølge:

1. Denne kontrakt
2. Opgavebeskrivelsen (bilag 1)
3. Organisation og metodik (bilag 2)
4. Tilbudsformularen (bilag 3)
5. CV for nøgleekspert(er)
6. Support og Rådgivningsaftale (SLA)
7. Databehandlingsaftale
8. Aftale om Dokumentationskrav
9. Generelle vilkår og betingelser for tjenesteydelseskontrakter – Ver3 2020 (bilag 4)
10. Adfærdskodeks for leverandører (bilag 5)

De forskellige dokumenter, som kontrakten består af, anses som gensidigt forklarende. I tilfælde af tvetydighed eller afvigelse skal de læses i den rækkefølge, de er angivet i herover.

1. **Sprog**

Sproget i denne kontrakt, som også skal benyttes ved al skriftlig kommunikation mellem kontrahenten og den ordregivende myndighed, er dansk.

1. **Meddelelser**

Al skriftlig kommunikation vedrørende denne kontrakt mellem den ordregivende myndighed og leverandøren skal tilkendegive kontraktens titel og kontraktnummeret. Information og kommunikation skal foregå i <indsæt system>, eller sendes med post, e-mail, der er opgivet i denne kontrakt.

Parterne skal løbende informere hinanden skriftligt om ethvert forhold, der skønnes at have betydning for gennemførelse af et hensigtsmæssigt kontraktforløb i så god tid, at den anden part har mulighed for at tilpasse sig den fremtidige situation.

Begge parter har pligt til at aflyse møder, workshops og andre aktiviteter minimum 48 timer i forvejen, medmindre der opstår en akut situation der forhindre deltagelse.

1. **Databeskyttelse**

Kontrahentens, og dennes underleverandørers, persondatahåndtering skal ske i henhold til gældende EU-lovgivning og Databehandlingsaftalen mellem kontrahenten og den ordregivende myndighed.

Hvis Folkekirkens Nødhjælp, CVR-nummer 36980214, registrerer og behandler personlige oplysninger (f.eks. navne, adresser, e-mailadresser, telefonnumre og CV'er), behandles dataene kun med henblik på den ordregivende myndigheds håndtering og kontrol med tilbudsafgivelsen og kontrakten uden præjudice for mulig videresendelse til de organer, der står for kontrol eller tilsyn med hensyn til EU-lov. Hvis kontrakten derudover vedrører den ordregivende myndigheds arbejde uden for EU, kan personlige oplysninger blive overført til lande uden for EU udelukkende med det formål at implementere købsproceduren og kontrakten. Ifølge EU's databeskyttelsesregler har tilbudsgiver rettigheder vedrørende de oplysninger, som den ordregivende myndighed behandler. Der findes yderligere oplysninger om behandlingen af leverandørens personlige oplysninger og rettigheder i persondatapolitikken på <https://www.noedhjaelp.dk/persondatapolitik>

1. **Ophavsret og open-source**

WordPress er open-source software. Men alt, der er leveret til den ordregivende myndighed, er dennes ejendom og må derfor ikke videresælges til tredjepart.

**BIlag 1: OPGAVEBESKRIVELSE**

Formålet med dette udbud er at sikre, at vi i Folkekirkens Nødhjælp får optimale betingelser for at drive, udvikle og vedligeholde vores websites og Digital Asset Management-system (DAM).

Folkekirkens Nødhjælp søger kvalificerede tilbud fra leverandører for følgende 3 delydelser

1. **Forstå eksisterende løsning og flytte til ny hostingleverandør:** Flytte vores to websites og mediebibliotek til ny hostingleverandør.
2. **SLA, hosting og drift:** Vi søger en partner, der kan tage ansvar for hosting og løbende stabil drift af vores løsning, som er beskrevet i detaljer nedenfor. Vi forventer derudover en total serviceaftale, der dækker alt, hvad det indebærer af drifte vores løsning, samt garantier for tilgængelighed under nedetid, kritiske fejl og i særlige perioder.
3. **WordPress-udvikling**: Vi ønsker en partner på det digitale område, der både kan tilbyde sparring på strategisk og taktisk niveau, samt teknisk støtte til udvikling af vores platform, så vi kan realisere vores fremtidige digitale ambitioner.

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. **FORSTÅ LØSNINGEN OG OVERFLYTTE TIL NY HOSTING-LEVERANDØR**

Vores websites er pt. hostet hos hollandske Combell, hvor vores nuværende leverandør har en/flere server stående, som vores leverandør selv vedligeholder, patcher, opdaterer og monitorerer.

Vi ønsker at sitet hostes på en løsning, der er uafhængig af vores leverandør, så sitet i fremtiden kan overtages af eventuel ny leverandør, uden at det skal flyttes igen. Hvorfor det er nødvendigt at flytte det nu.

Vi ved fra tidligere, at det er omfattende at flytte vores websites, både pga. vores DAM, men også som følge af vores sites kompleksitet (fx webshop integration). Se evt. bilag 6, baggrundsmateriale, hvor vi har udstillet vores nuværende setup. Tilbudsgivere kan få adgang til kildekoder for eksisterende løsning ved henvendelse til Krestina Africa/kaf@dca.dk.

Første del af opgaven er derfor at sætte sig ind i vores løsning, forstå kompleksiteten og få sitet flyttet til et nyt hosting-miljø, der lever op til vores krav til delydelse B, som findes i afsnit B i dette dokument.

**Krav:**

1. Efter flytning fungerer løsningen som de eksisterende:
	* Websites ser ud på samme måde frontend (alle moduler og elementer).
	* Websites fungerer på samme måde i backenden.
	* DAM og integrationen med websitet fungerer på samme måde som nu.
2. Udarbejdelse af en redegørelse for den proces der ligger, før, under og efter at løsningen rykkes til ny hosting leverandør.
3. FKNs domæne er <https://www.noedhjaelp.dk> og <https://www.danchurchaid.org/> og alle andre varianter redirecter til dette (eller via DNS peger på dette).
4. Minimal nedetid i flytteperioden og en forventning om max nedetid på 30 minutter ved et skift – og at skiftet placeres i et logisk tidspunkt på en tirsdag, onsdag eller torsdag.
5. Udarbejdelse af detaljeret tidsplan for overflytning, således, at hele løsningen (begge websites samt vores DAM), er flyttet og kan tages i brug senest d. 17. september 2024 – men meget gerne før. Den eksisterende hostingkontrakt udløber d 22.09.2024. For eksempel hvornår inddrages vi i ’user acceptance’? Hvornår er go-live? Definerede Milestones etc.
6. Ugentlige stand-ups i projektperioden, indtil overflytning er færdig og driften starter og er stabiliseret.
7. Hypercare i 14 dage efter flytning – hvor der er skruet ekstra op for support og allokerede timer til udviklere, hvis noget skulle vise sig at være galt.
8. **HOSTING, SLA OG DRIFT**

Efter succesfuld overflytning af websitet i delydelse A forventer vi, at websitet er hostet på et stabilt setup, hvor der er rigeligt med ressourcer. Vi ønsker desuden sitet hostet på en løsning, der er uafhængig af vores leverandør, så sitet i fremtiden kan overtages af eventuel ny leverandør, uden at det skal flyttes igen.

**Til info: Nuværende specifikation, som vores løsning kører på hos Combell:**

* 4 CPU’er (Har vi på nuværende setup – ikke sikkert samme konstellation er nødvendig).
* 10 GB RAM. Vi har oplevet en del memoryspikes på vores site, hvor siden er gået ned pga. for lidt memory. Derfor bør ram nok sættes op.
* 585 GB disk. Primært til DAM indholdet. Stiger årligt med ca. 3.000 billeder og 100 videoer.

**B1) Krav til hosting af løsningen:**

1. Kan overflyttes til ny udviklingsleverandør efter kontrakten udløber - så en evt. ny leverandør kan overtage uden at skulle flytte websitet igen.
2. Kan nemt skaleres op og ned alt efter behov. FKN har fx spidsbelastninger (trafikmæssigt) i marts og december.
3. +30% ressourcer ift. behov beskrevet ovenfor, så uventede CPU/RAM peaks, ikke får sitet til at gå ned.
4. Mulighed for nemt at opgradere eller nedgradere planen baseret på det aktuelle behov.
5. Vi ønsker et stage miljø, og et prod miljø, som synkroniseres min. en gang hver 3. måned, så indholdet strømlines. Stage miljøet er koblet op på stagemiljøerne for vores andre systemer (Online fundraising samt Dynamics)
6. Weekend og nat support på hosting, hvis noget går ned i kritiske perioder.
7. Døgnovervågning med SMS-service til udvalgte interessenter i FKN ved kritiske fejl.
8. Oversigt over faktisk forbrug af CPU og storage, så der løbende kan evalueres på, om der skal skrues op eller ned.
9. 99,9% oppetid på løsningen målt over 30 dage.
10. Backup og rollback for FKN løsning i min. 30 dage, med en roll-back, der kan initieres inden for 1 time.
11. Vores løsning, websites og mediebibliotek skal hostes på europæiske servere.

**Det er en fordel hvis:**

1. Hosting løsningen ligger på Microsoft Azure. Vi er et Microsoft hus, og vi har flere Azure eksperter i huset, så i tilfælde af problemer, kan vi evt. bidrage.

Udover hosting ønsker vi en service level agreement, hvor vi har mulighed for at få hjælp til pludseligt opståede kritiske og mindre problemer med vores website. Vi har desuden flere årlige, vigtige aktiviteter, der er placeret i weekender og på helligdage (Giv en ged, Sogneindsamling/landsindsamling, fundraising til katastrofer m.fl.). Der har været omkring 2-3 episoder årligt, hvor vi har været nødsaget til at få rettet fejl/bugs eller rettet noget til, i weekender.

SLA’en skal udover ovenstående også inkludere opdatering af plugins, WordPress opdateringer, serverpatches, sikkerhedsopdateringer og lign. I den forbindelse er det vigtigt at ting/fejl, der opstår i forbindelse med opdateringer, håndteres som en del af vores SLA, og ikke kører på timebasis.

**B2) Krav til SLA:**

1. Én fast årlig pris for driften og vedligeholdelse af vores website. Dvs. fejl og mangler, der opstår pga. opdateringer af WordPress version, plugins, serverpatches, PHP version og lign. er dækket af denne aftale.
2. Weekend support og adgang til udviklere i forbindelse med ikke forventet nedetid eller andre kritiske problemer er inkluderet i SLA’ens pris. Der kan evt. sættes et max antal timer på weekend og “uden for arbejdstid”, der er inkluderet i SLA-prisen, da behovet vil være begrænset, som nævnt ovenfor.
3. Alle sikkerhedsrelaterede opdateringer/patches, der er kritiske, implementeres inden 24 timer.
4. Responstid: Hverdage samt weekender fra kl. 08:00-20:00 med max responstid på 4 timer.
5. SLA’en inkluderer udgift til en dedikeret projektleder fra leverandør, der kender vores løsning, og som er projektleder på både del A, B og C af opgavebeskrivelsen.
6. I hele kontraktperioden ønsker vi ugentlige statusmøder/stand-ups (15 minutter), med både projektleder og relevante udviklere, hvor vi snakker om, hvad der er lavet siden sidst, driftstatus (hosting) og planlægger den kommende uge, high level. Der skal være en skriftlig agenda/status med nyt siden sidst fra leverandøren, senest 4 timer inden stand-up, som vi kan tale ud fra. I nogle tilfælde kan disse statusmøder ønskes forlænget (faktureres udover SLA’en), hvis der er særligt travlt eller større opgaver under udvikling.
7. Onboarding ved leverandørens skift af projektledere eller udviklere er udelukkende tilbudsgivers omkostning og ansvar – og der forventes skriftlig redegørelse for, hvor meget tid, der er brugt på onboarding.
8. For både del A, B og C af opgavebeskrivelsen, gælder, at leverandøren skal leve op til vores krav om dokumentation. Se bilag 7 “Udkast til aftale om dokumentationskrav”.
9. Alle plugins og lign. licenser forbundet med løsningen, indeholdes i SLA’en.
10. Vi håndterer årligt store mængder af persondata (CPR-numre, adresser m.fl.). Så vi lægger stor vægt på, at vores leverandør for denne løsning er ISO 27001 certificeret.

**Fordel:**

1. ISO 9001 certificeret – kvalitetsledelse - Denne standard beviser, at tilbudsgiveren har et kvalitetsledelsessystem på plads, der fokuserer på at opfylde kundernes behov samt kontinuerlig forbedring af deres processer og tjenester. Det er afgørende for at sikre konsekvent levering af højkvalitetsservices og produkter.
2. **WORDPRESS-UDVIKLING**

Tredje og sidste del af opgaven, er WordPress-udviklingsdelen. FKN har, på årlig basis, forskellige forretningsmæssige ønsker til vores website, som ofte ender ud i alt fra mindre opgaver på 1-2 timer til større projekter på 50-100 timer.

Eksempler på kommende opgaver af forskellige størrelser/typer:

* Design brush-up af vores websites (nyt layout til hero, ny formular-blok, knapper redesignes mm.)
* Udskifte vores DAM til en tredjepartsløsning (denne er ikke scopet endnu)
* Optimering af page speed score for 3 udvalgte nøglesider
* Udvikle en gallerifunktion til brug på sider og i artikler

Vi forestiller os en kombination af en timehonoreret ordning og en “klippekortsordning”. For Klippekortsordningen forestiller vi os, at der årligt forudbetales for 50, 100 eller 200 timer. Dette til en lavere pris, end hvis timerne købes ad-hoc. Denne løsning giver både sikkerhed for FKN i forhold til budgetter, samt sikkerhed for tilbudsgiver i forhold til forventet brug af WordPress udviklingstimer.

**Krav:**

1. Når delleverance A er løst (overflytning af løsningen til ny hosting), og vi er i drift, må projektledelse max bestå af 10% af tiden på opgaver og månedlige fakturaer. Folkekirkens Nødhjælp ønsker at have direkte dialog med udviklerne, fx. når der er samlet og defineret 5-10 mindre/simple opgaver. I udvalgte projekter, kan der være undtagelser til dette.
2. Der skal lejlighedsvis (fx en dag fast om måneden) være mulighed at udelade leverandørens projektleder på mindre opgaver, så der i stedet er direkte kontakt mellem projektlederen fra Folkekirkens Nødhjælp og tilbudsgivers udviklere, for at spare på projektledelsestiden.
3. I sammenhæng med kravet ovenfor kan vi, efter aftale – typisk månedligt, få én hel dedikeret dag med en front-end eller back-end udvikler på vores kontor i København. Opgaverne vil være high-level specificeret inden dagen, hvorefter løsningen findes mellem projektleder i Folkekirkens Nødhjælp og udvikleren. Dette kan også undtagelsesvist foregå online.
4. Fakturering for udvikling sker per opstartet kvarter, ikke per time.
5. Endelig godkendelse af udviklede opgaver sker først, efter leverancen har været i drift/implementeret på produktionsmiljøet i 15 arbejdsdage.
6. Eventuelle fejl, der findes efter 15 arbejdsdages drift, er inkluderet i det oprindelige estimat, uden merfakturering.
7. Estimater må max overstiges med 15%. Således at leverede løsninger/udvikling ikke vokser uhensigtsmæssigt. Derfor er det også vigtigt, at kravspecifikationen til udviklingsopgaver er godkendt fra begge parter, inden opstart. Alt ny funktionalitet, udover godkendt kravspec, skal estimeres og godkendes, før det udvikles.
8. FKN ønsker generel sparring på det digitale område og forventer proaktive forslag til forbedringer af vores løsning fx hentet fra andre kunder, tilbudsgiver har udviklet ting til, eller udefra.
9. Krav til kvalitetssikringsprocessen efterleves. De er beskrevet i bilag 6 “Baggrundsinformation” punkt 2, “Web Quality Assurance proces”.
10. Fakturering efter en opgave er færdiggjort og accepteret af FKN. Eksempel: En 10-timers opgave, der spænder over 3 måneder, skal først faktureres når den er færdig og accepteret af FKN. Dette fremfor at faktureringen for opgaven er spredt ud over 3 fakturaer.
11. Der ønskes et fakturaudkast med mulighed for kommentarer fra den ordregivende myndighed, inden fakturering. Fakturaudkastet vendes til ugentligt statusmøde, inden den afslutningsvist sendes til betaling hos Folkekirkens Nødhjælp.
12. Leverandøren har minimum 3 referencer, med sammenlignelige kunder, som FKN indhente referencer fra, herunder deres erfaringer med leverandøren ift. digital udvikling og sparring på det digitale område.
13. Leverandøren bruger et backlogstyrings system som FKN kan få online adgang til.

**Fordel:**

1. Tilbudsgiver anvender Azure DevOps, da FKN benytter dette system til backlogstyring med andre leverandører. Andre

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. **ORGANISATION**

**Krav:**

1. Erfaring med eksisterende størrelse af kunde (1 mio. årlige besøg og 40.000+ transaktioner), som de hoster. Gerne med samme kompleksitet som vores løsning.
2. Erfaringer med lignende opgave og processer, med samme kompleksitet (antal og type af systemer og arkitektur), og organisation (NGO/politisk).
3. Erfaringer med foranalyse - at afdække forretningsbehov og brugerrejser - samt omsætte til løsningsdesign.
4. Erfaringer med at omsætte løsningsdesigns til reel implementering af løsninger i CMS og DAM-systemer – inkl. webdesign og webløsninger.
5. Erfaringer med at projektlede udviklingsprocesser for lignende organisationer baseret på agile metoder (fx SCRUM).
6. Tilbudsgivers organisations gør, at håndtering af opgaver er skalérbar, så projekter fx ikke går i stå i tilfælde af evt. fravær hos centrale deltagere.
7. Tilbudsgivers soliditet/robusthed, jf. regnskaber og tilgængelige ressourcer/kompetencer.
8. Den rette kvalitet, gode kompetencer og solid erfaring hos de nøgleeksperter som tilbudsgiver stiller til rådighed.

**Fordel:**

1. Det er en fordel, hvis tilbudsgivers nøgleeksperter har erfaringer med: Udvikling, projektledelse, forretningsudvikling, UX og gerne erfaring med NGO’er. Alle nøgleeksperter har 5+ års dokumenteret erfaring med lignende projekter/roller/teknologier.
2. **KLIMA TILTAG**

FKN ønsker at minimerer vores klima aftryk og derfor er det vigtigt at leverandøren fokus på reduktion af deres generelle klima aftryk, herunder også for de datacentre der benyttes.

Derfor forventes det at:

1. Leverandøren har en ESG-, bæredygtigheds- og/eller miljøpolitik eller anden form for strategi/politik for at reducere deres generelle klima aftryk og miljøpåvirkning (reducere energiforbrug, reducere og håndtere ’e-waste’, minimere brug af vand, reducere ressourceforbrug, net-zero målsætning etc.). Dette med dokumenterede konkrete tiltag, målsætninger og handleplaner.
2. At elektricitet til de benyttede datacentre, fortrinsvist/for min 70% af forbruget kommer fra vedvarende energikilder. For den del af energien til datacentre der kommer fra fossile brændstoffer forventes det, at udbyderen har konkrete handleplaner for udfasning af fossile brændstoffer og at der klimakompenseres via køb af 3. parts certificerede klimakreditter/klimacertifikater
3. Der kan rapporteres på CO2 udledning og evt. andre ESG-indikatorer for datacentre til FKN årligt
4. Det er en fordel at det benyttede datacenter har en stærk profil omkring reducering af CO2, energieffektivitet, genbrug af overskudsvarme til f.eks. varme, end-of-life administration af udstyr etc.

**BILAG 2: ORGANISATION OG METODIK**

**Skal udfyldes af kandidaterne, med beskrivelser i overensstemmelse med instruktionerne.** Det er tilladt for tilbudsgiveren at udarbejde et separat dokument med besvarelser, det kræver dog, at der er inkluderet reference til Bilag 2 og de individuelle punkter i bilaget.

Først og fremmest beder vi tilbudsgiver beskrive hvorledes de opfylder de nummerede krav, der er beskrevet i opgavebeskrivelsen (bilag 1), med dertilhørende kommentarer. For de krav som ikke kan efterleves, ønskes en beskrivelse af alternative løsninger.

Derudover findes der dybdegående spørgsmål til udvalgte krav fra opgavebeskrivelsen, nedenfor, som også ønskes besvaret.

**A) FORSTÅ LØSNINGEN OG OVERFLYTTE TIL NY HOSTING-LEVERANDØR**

1. Beskriv venligst processen for hvordan, der opnås tilstrækkelig med forståelse for løsningen til at kunne overtage ansvaret samt flytte løsningen til nyt hosting-miljø.
	* Vedlæg en detaljeret beskrivelse af processen for at opnå forståelse for løsningen
	* Beskrivelse af de risici og forudsætninger, tilbudsgiver kan identificere der eventuelt kan påvirke kontraktens udførelse og tidsplan
	* Kommentarer og inputs til den opstillede tidsplan for overtagelse af driften af vores løsning
	* En beskrivelse af hvordan det tilsikres at FKNs websites virker præcis som før efter flytning - eller bedre, herunder:
		+ Generel funktionalitet og indhold er upåvirket
		+ Backend fungerer som tidligere (DAM integration mm.)
		+ Pagespeed må ikke blive påvirket negativt
	* Beskriv hvilke informationer der skal bruges fra os, som vi ikke allerede har givet i bilagene for at kunne flytte data, samt hvordan og hvor vi generelt involveres i delydelse (A).
2. Udarbejde venligst en plan for overflytning af FKNs websites og DAM fra nuværende hosting (Combell) til jeres valg af tredjepart eller eget hosting setup. Besvar venligst:
	* Er den fremlagte tidsplan realistisk? Som nævnt ønsker FKN at løsningen går live senest d. 17. September 2024, men ser helst, at den går live tidligere. Hvad er muligt?
	* Vedlæg et detaljeret roadmap for de milestones for at tilsikre en succesfuld overflytning af FKN websites.
	* Oplys hvor vil de to websites, samt DAM vil blive hostet fremadrettet?
	* Er det forslåede hosting-setup et dedikeret- eller et shared environment? Begrund venligst valget.
	* Hvilke risici er der ved den foreslåede plan for skift af hosting-leverandør og hvordan vil disse risici blive taklet?
	* Hvilke projektdeltagere (ressourcer/kompetencer) foreslås der til at løse denne del af af opgaven – delydelsen A? Vil det udelukkende være interne medarbejdere eller tredjepart?
	* Forklar venligst den foreslåede teamstruktur.
3. Der ønskes en redegørelse for tilbudsgivers erfaring med lignende opgave/organisation, af samme størrelse (1 mio. besøg og 40.000 transaktioner årligt)

	* Vedlæg eksempler på tidligere gennemførte migrationer af WordPress sites, af samme kompleksitet som FKNs.
	* Oplys min. 2-3 referencer på kunder med løsninger, der kan sammenlignes med vores i størrelse.
	* Uddyb hvilke erfaringer I har fra tidligere med at arbejde med en organisationstype som FKN (NGO) og vores formål.

**B) HOSTING, SLA OG DRIFT**

**B1) Hosting**

1. Hvornår starter fakturering for delydelse B (SLA, hosting og drift)?
2. Hvor stor en del af en SLA/hosting aftale, udgør betaling til hosting-leverandør (enten internt eller tredjepart)?
3. Redegør for valget af hosting-leverandør
4. Beskriv hvilke hardwarespecifikationer, der er inkluderet tilbuddet. (CPU, RAM og diskplads), samt hvorfor.
5. Hvordan er mulighederne for skalering på det tilbudte hosting-setup?
	* Sker det automatisk, når sitet nærmer sig en vis grænse, hvad er mulighederne? Beskriv gerne den tekniske del.
	* På hvilket niveau og med hvilke oplysninger, kan I informere og vejlede os om vores reelle ressourceforbrug.
6. Hvilken support på hosting tilbydes (egen eller fra hosting underleverandør) der ifm.:
	* Uventet nedetid udenfor arbejdstiden (inkl. weekender, helligdage mm.)
	* Underretning af os samt jer selv i forbindelse med nedetid (SMS, e-mails, osv.)
	* Hvilken monitorering er der på setup?
	* Hvad monitoreres og hvor ofte, hvem sendes alarmer til etc.
7. Beskriv det anvendte sagstyrringssystem? Kan FKN få adgang til at kommunikere direkte med eventuel hosting-underleverandør, eller hvordan håndteres kommunikationen?
	* Der er stillet krav om oppetid på 99,9%. Kan dette efterleves?
	* Medsend et overblik over gennemsnitlig oppetid for nuværende kunder de seneste 30 dage.
8. Der ønskes case beskrivelser (high level) af minimum 3 tilsvarende størrelse kunder, som pt. er hostet igennem jer.
9. Hvilke muligheder for back-up og rollback er der i det foreslåede setup?
	* Hvor lang tid gemmes data bagudrettet – som kan hives frem igen?

**B2) SLA**

1. Der ønskers en SLA, der indeholder alle omkostninger der findes for at drive/drifte FKNs websites og DAM, udover licens til hosting. Se krav 13-23 i Bilag 1 (opgavebeskrivelse).
	* Der ønskes et udkast til SLA, der efterlever krav 13-23 i Bilag 1 (opgavebeskrivelse). På de krav som ikke kan efterleves, ønskes en beskrivelse af alternative løsninger
2. Hvor ofte opdateres plugins, WordPress version, serverpatches mm.?
	* Beskriv hvilken arbejdsgang der forelægger i forhold til patching af hhv. styresystem, WordPress, Plugins og andet - herunder Kritiske Patches og andre.
3. Hvad tænker I om vores krav til tilgængelighed for support/udvikling ved nedbrud eller andre fejl, samt svartid (beskrevet i afsnit B2 i bilag 1, opgavebeskrivelsen)?
	* Kom med eksempler på, hvordan I løser dette for andre kunder
4. Hvilke projektmodeller og værktøjer anvender der? (Fx. SCRUM, PRINCE2, design thinking m.fl)
	* Beskriv de anvendte procesmodeller, arbejdsformer og sikring af fremdrift
5. Hvordan håndteres onboarding af egne medarbejdere, der vil blive tilknyttes FKNs løsning?
	* Uddyb gerne i forhold til kravet specificeret i opgavebeskrivelse punkt 19.
6. Vedlæg relevante kvalitetscertificeringer (ISO eller lign.), og forhold jer gerne til vores krav omkring kvalitetsledelse og kvalitetsledelsessystemer.
7. Der ønskes input og kommentarer til Bilag 7: Udkast til dokumentationskrav.

**C) WORDPRESS UDVIKLING**

1. Hvordan håndteres kommunikation omkring udviklingsopgaver på alt fra 2-50 timer?
	* Der ønskes beskrivelse af tilbudsgivers arbejdsgange, projektledelsesmetodik og eventuelle værktøjer der anvendes i den daglige drift af kunder, samt i projekter.
2. Der ønskes overblik over priser og prismodel for tilbudsgiver.
	* Hvilken “klippekortsordning”, eller tilsvarende, kan der tilbydes?
* Hvad sker der med klippekort/købte timer, der ikke er brugt inden årets udløb?
* Kan der tilbydes særlige fordelagtige prismodeller til velgørende organisationer (NGO’er)?
* Skelnes der mellem support-, juniorudvikling- og seniorudvikling- og projektledelses-timer i honorarsatser,
* Udfyld venligst Tilbudsformularen i bilag 3, så den reflekterer den tilbudte prisstruktur.
1. Hvordan tilgodeses krav til fakturering pr. igangsat kvarter?
2. I henhold til punkt 24 i opgavebeskrivelsen, er det realistisk med max 10% af faktureret tid månedligt til projektleder ved det tilbudte setup?
3. Kommenter venligst på dette krav, herunder de fordele og ulemper der er ved, at udvikler sidder sammen kunden, når der er samlet og defineret 5-10 mindre/simple opgaver.
4. Beskriv tidligere erfaring med at sende udviklere ud til kunder, hvor de samarbejder med kundens projektleder, uden projektleder fra jer selv er inde over.
5. Hvordan imødekommes kravene om at estimater ikke må overstiges med mere end 15%, samt godkendelsesproceduren, der inkluderer 15 arbejdsdages drift, før opgaver lukkes?
	* Hvordan tilsikres det at estimater max overskrides med 15%?
6. Hvordan tilsikres god sparring med FKN på det digitale område generelt, således at der i samarbejde skabes udvikling og mest mulig værdi for FKNs interessenter, donorer og frivillige?
	* Kom gerne med eksempler på, hvordan I har støttet jeres kunders udvikling, på det brede digitale område.
7. FKNs Kvalitetssikringsprocess er beskrevet i bilag 6, Del 2: Web Quality AssurANCE Proces. Venligst kom med tilføjelser eller kommentarere til denne process, hvis relevant.
8. Der ønskes en beskrivelse af hvilke opgaver tilbudsgiver kan løse på et givet antal timer.
	* Send 3 eksempler på udviklingsopgaver i forskellige størrelser (på 2-10 timer) der tidligere er blevet løst for andre kunder. Inkludér kravspecs, tidsestimat og reel tid anvendt pr. opgave.

**D) ORGANISATION**

1. Beskriv jeres ressourceallokering til både del A, B og C af opgavebeskrivelsen
	* Det er vigtigt for os, at der er et højt niveau af kompetencer og erfaring på tværs af alle rollerne. Tilbudsgiver bedes vedlægge en detaljeret beskrivelse af roller og pligter for hver enkelt nøgleekspert, som anvendes til udførelsen af tjenesteydelserne. Der skal udfærdiges et (light) CV for hver enkelt nøgleekspert med fremhævelse af hans/hendes uddannelse, erfaring og kompetencer inden for det særlige område af tjenesteydelserne.
	* Altså, en komplet liste over roller, som fx keyaccount manager, projektleder, udviklere, UX/CX specialist m.fl.
2. Beskriv erfaring med eksisterende størrelse af kunde (1 mio. årlige besøg og 40.000+ transaktioner), som de hoster. Gerne med samme kompleksitet som vores løsning.
3. Beskriv erfaringer med lignende opgave og processer, med samme kompleksitet (antal og type af systemer og arkitektur), og organisation (NGO/politisk).
4. Beskriv erfaringer med foranalyse - at afdække forretningsbehov og brugerrejser - samt omsætte til løsningsdesign.
5. Beskriv erfaringer med at omsætte løsningsdesigns til reel implementering af løsninger i CMS og DAM-systemer – inkl. webdesign og webløsninger.
6. Beskriv erfaringer med at projektlede udviklingsprocesser for lignende organisationer baseret på agile metoder (fx SCRUM).
7. Beskriv hvordan tilbudsgivers organisations er i stand til at håndtering af opgaver er skalérbar, så projekter fx ikke går i stå i tilfælde af evt. fravær hos centrale deltagere.
8. Beskriv tilbudsgivers soliditet/robusthed, jf. regnskaber og tilgængelige ressourcer/kompetencer.

**F) KLIMATILTAG**

FKN ønsker at minimerer vores klima aftryk og derfor er det vigtigt at leverandøren har fokus på reduktion af deres generelle klima aftryk. Derfor bedes virksomheden adressere punk F) i Opgavebeskrivelsen, svare på nedenstående spørgsmål, samt vedlægge dokumentation og andet relevant materiale.

1. Beskriv lokationen af det benyttede datacenter
2. Beskriv venligst CO2 aftryk på serverressourcer, lagerressourcer og andre cloud-/datacenterressourcer for den tilbudte løsning til FKN
3. Beskriv hvordan der kan rapporteres på CO2 udledning og andre ESG-indikatorer der relaterer sig til datahosting af FKN data. Hvis det ikke er en mulighed på nuværende tidspunkt, beskriv venligst planer for at kunne trække sådanne rapporter i fremtiden.
4. Beskriv hvordan leverandøren og hostingleverandør lever op til forventningen om brug af vedvarende energikilder til datacenter, hvilke klimakreditter der benyttes, samt beskrive handleplan for udfasning af fossile brændstoffer til energi i datacenter. Der skal vedlægges dokumentation for brug af vedvarende energikilder til datacentre.

### Bilag 3: tilbudsformular

Udfyldes af tilbudsgiver.

Tilbudsgivers finansielle tilbud for tjenesteydelser er som følger (udfyldes af tilbudsgiver):

**Totale pris Delydelse A: Forstå eksisterende løsning og flytte til ny hosting leverandør:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Beløb i DKK** |
| ***Pris delydelse A (inkl. honorar og udgifter)*** |  |
| Moms  |  |
| **Samlet pris Delydelse A inkl. moms**  |  |

**Totale pris for Delydelse B: SLA, hosting og drift:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Beløb i DKK** |
| Pris for SLA, hosting of drift pr. år |  |
| Moms  |  |
| **Samlet pris inkl. moms** |  |
|  |  |
| Totale pris for SLA, hosting og drift over 4 år) |  |
| Moms  |  |
| **Samlet pris inkl. momsr** |  |

**Honorarsatser for Delydelse C: WordPress Udvikling og rådgivning:**

|  |  |
| --- | --- |
| *Hvis flere niveauer af timesatser venligst indsæt*  | **Beløb i DKK** |
|  |  |
| Timepris for udvikling og rådgivning (projektleder)  |  |
| Moms |  |
| **Samlet timepris inkl. moms** |  |
|  |  |
| Timepris for udvikling og rådgivning (senior udvikler) |  |
| Moms |  |
| **Samlet timepris inkl. moms** |  |
|  |  |
| Timepris for udvikling og rådgivning (junior udvikler) |  |
| Moms |  |
| **Samlet timepris inkl. moms** |  |
|  |  |
| **KLIPPEKORTSORDNING:** |  |
| Pris for 50 timers WordPress udvikling og rådgivning |  |
| Moms |  |
| **Samlet pris inkl. moms** |  |
|  |  |
| Pris for 100 timers WordPress udvikling og rådgivning |  |
| Moms |  |
| **Samlet pris inkl. moms** |  |
|  |  |
| Pris for 200 timers WordPress udvikling og rådgivning |  |
| Moms |  |
| **Samlet pris inkl. moms** |  |

|  |
| --- |
| **Tilbudsgiver- eller selskabsoplysninger** |
| Selskab (juridisk navn) |  |
| Gadenavn og nr.  |  |
| By  |  |
| Postnummer |  |
| Land  |  |
| Telefonnummer: |  |
| E-mail |  |
| Hjemmeside |  |
| Direktør (navn)  |  |

|  |
| --- |
| **GENERELLE SELSKABSOPLYSNINGER** |
| CVR nr. |  |
| Etablerings år |  |
| Antal fuldtidsansatte |  |
| KvalitetssikringscertificeringerVenligst vedlæg tilbuddet. |  |

Tilbuddet er gyldigt i en periode på 90 dage efter afslutningstidspunktet i henhold til artikel A.12. Gyldighed.

Efter at have læst udbud nr. WEB1849 ’Hosting, drift og udvikling Folkekirkens Nødhjælps website løsninger’ af 02.04.2024, og efter at have gennemgået tilbudsdossieret inklusiv sektion A og B, Bilag 1-7, samt kildekoder, tilbyder jeg/vi hermed at udføre og gennemføre tjenesteydelserne i overensstemmelse med alle betingelserne i tilbudsdossieret mod betaling af det beløb, der fremgår af vores økonomiske tilbud.

Endvidere:

* Accepterer jeg/vi hermed uden nogen begrænsning alle bestemmelserne i tilbudsdossieret, inklusive de Generelle vilkår og betingelser for tjenesteydelseskontrakter – Ver3 2020, samt kontrakudkast og alle bilag.
* Hvis den ordregivende myndighed udsteder en kontrakt, forpligter jeg/vi os hermed til at udføre alle de tjenesteydelser, der fremgår af kommissoriet, Bilag 1 og vores tekniske tilbud i Organisation og Metodik, Bilag 2.
* Bekræfter og attesterer jeg/vi hermed, at vi opfylder kriterierne for kvalifikation i artikel 33 i de Generelle vilkår og betingelser for tjenesteydelseskontrakter – Ver3 2020.
* Certificere og attestere, at vi opfylder egnethedskriterierne, der er angivet i instrukserne til tilbudsgiverne.
* Jeg/vi bekræfter og attesterer overholdelse af Adfærdskodeks for Leverandører i Bilag 5.

Ovenstående erklæringer udgør en integreret del af kontrakten, og urigtige oplysninger vil blive betragtet som opsigelsesgrund.

Dato, underskrift og stempel:

Underskrevet af:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tilbudsgiver** |  |
| Selskabets navn |  |
| Adresse  |  |
| Telefonnummer  |  |
| E-mail |  |
| Navn på kontaktperson |  |

**1. DEFINITIONER**

**Bilag 4: Generelle Vilkår og Betingelser for**

**TJENESTEYdelseskontrakter – Ver3 2020**

I disse generelle vilkår og betingelser:

1. ”kontrakt” er aftalen indgået mellem Den Ordregivende Myndighed og Leverandøren om udførelsen af Tjenesteydelserne beskrevet i kommissoriet, for hvilke disse generelle vilkår og betingelser er gjort gældende; kontrakten udgøres af de dokumenter, der er nævnt i Tjenesteydelseskontrakten;
2. ”Den Ordregivende Myndigheds ”partnere” er de organisationer, som Den Ordregivende Myndighed er forbundet med eller tilknyttet til.
3. ”personale” er enhver person, udpeget af Leverandøren til at udføre Tjenesteydelserne eller enhver del heraf, enten gennem ansættelse, underleverance eller en anden aftale; og ”nøgleeksperter” er de medlemmer af personalet, hvis involvering anses for afgørende for opfyldelsen af kontraktens mål;
4. ”begunstiget land” er det land, hvor Tjenesteydelserne skal udføres, eller hvor projektet, som disse Tjenesteydelser er relateret til, er beliggende.

**2. RELATIONER MELLEM PARTERNE**

Intet, der er indeholdt i denne kontrakt, skal fortolkes, som om der etableres en relation mellem herre og tjener eller repræsentant og kommittent som mellem Den Ordregivende Myndighed og Leverandøren. Medmindre det er anderledes bestemt i kontrakten, skal Leverandøren under ingen omstændigheder agere som repræsentant for Den Ordregivende Myndighed eller give indtryk af, at Leverandøren har fået en sådan bemyndigelse. Leverandøren har fuldt ansvar for personalet og skal være fuldt ansvarlig for Tjenesteydelserne, der udføres af dem.

**3. TJENESTEYDELSERNES OMFANG**

Tjenesteydelsernes omfang inklusive metoder og midler, der skal anvendes af Leverandøren, resultaterne, der skal opnås af ham, og de verificerbare indikatorer, er specificeret i Kommissoriet. Leverandøren skal være ansvarlig for alt, som kræves til udførelsen af tjenesteydelserne i henhold til, hvad der er specificeret i kontrakten, eller som ellers må anses for at udgøre en del af Tjenesteydelserne.

**4. OVERHOLDELSE AF LOVE OG RESPEKT FOR TRADITIONER**

Leverandøren skal respektere og overholde alle gældende love og regulativer i det begunstigede land og skal sikre, at hans personale, deres familier og hans lokale ansatte også respekterer og overholder sådanne love og regulativer. Leverandøren skal holde Den Ordregivende Myndighed skadesløs med hensyn til alle krav og søgsmål, der opstår på grund af Leverandørens, hans personales eller deres pårørendes overtrædelse af sådanne love og regulativer.

Leverandøren, hans personale og deres pårørende skal respektere menneskerettigheder og ikke foretage sig noget for at krænke politiske, kulturelle og religiøse skikke og traditioner, der er fremherskende i det begunstigede land.

**5. ADFÆRDSKODEKS**

Leverandøren skal til alle tider agere loyalt og med empati og upartisk og som en loyal rådgiver for Den Ordregivende Myndighed og skal udføre Tjenesteydelserne med rettidig omhu, effektivitet og påpasselighed, i henhold til den bedste professionelle praksis.

**6. DISKREDITION, FORTROLIGHED OG TAVSHEDSPLIGT**

Leverandøren skal behandle alle dokumenter og informationer modtaget i forbindelse med kontrakten som personlige og fortrolige, og skal ikke, for så vidt det ikke er nødvendigt for udførelsen af denne, offentliggøre eller afsløre detaljer om kontrakten uden forudgående skriftligt samtykke fra Den Ordregivende Myndighed. Han skal i særdeleshed afstå fra at udtale sig offentligt om projektet eller Tjenesteydelserne uden forudgående godkendelse fra Den Ordregivende Myndighed.

**7. INTERESSEKONFLIKT**

Leverandøren skal afstå fra at deltage i nogen form for aktiviteter, som er i konflikt med hans forpligtelser over for Den Ordregivende Myndighed i henhold til kontrakten.

Leverandøren skal foretage alle nødvendige foranstaltninger for at undgå eller afslutte enhver situation, som kunne kompromittere den upartiske og

objektive udførelse af Kontrakten. En sådan interessekonflikt kunne opstå især som konsekvens af økonomisk interesse, politisk eller nationalt tilhørsforhold, slægtskabs- eller følelsesmæssige forhold, eller enhver anden relevant forbindelse eller delt interesse. Enhver interessekonflikt, som kunne opstå i løbet af udførelsen af Kontrakten, skal skriftligt meddeles Den Ordregivende Myndighed uden forsinkelse. Leverandøren skal erstatte, straks og uden kompensation fra Den Ordregivende Myndighed, ethvert medlem af hans personale, der er udsat for en sådan situation.

**8. KORRUPT PRAKSIS**

Leverandøren og personalet skal afstå fra at udføre, forsvare eller tolerere enhver korrupt, svigagtig, hemmelig eller tvungen praksis, hvad enten en sådan praksis er i forbindelse med udførelsen af kontrakten eller ej. “Korrupt praksis” betyder at tilbyde, give, modtage eller erhverve, direkte eller indirekte, en hvilken som helst ting af værdi som incitament eller belønning for at foretage eller undlade at foretage en handling i relation til kontrakten eller en hvilken som helst anden kontrakt med Den Ordregivende Myndighed, eller for at favorisere nogen person eller det modsatte i forbindelse med kontrakten eller med en hvilken som helst anden kontrakt med Den Ordregivende Myndighed.

Betalingerne til Leverandøren i henhold til kontrakten skal udgøre den eneste indkomst eller godtgørelse, han vil opnå i forbindelse med kontrakten, og hverken denne eller dennes personale skal acceptere nogen form for kommission, rabat, rådighedsbeløb, indirekte betaling eller anden modydelse i forbindelse med, eller i relation til, eller i færdiggørelsen af forpligtelserne i henhold til kontrakten.

Udførelsen af kontrakten skal ikke give anledning til usædvanlige kommercielle udgifter. Usædvanlige kommercielle udgifter er kommissioner, der ikke er nævnt i kontrakten, og som ikke stammer fra en korrekt afsluttet kontrakt, der henviser til kontrakten, kommissioner, der ikke er betalt for nogen faktisk og legitim ydelse, kommissioner betalt til et skattely, kommissioner betalt til en modtager, som ikke tydeligt er identificeret, eller kommission betalt til en virksomhed, som klart har udseende af at være et stråmandsselskab.

Leverandøren garanterer herudover, at ingen ansat hos Den Ordregivende Myndighed og/eller deres partnere af Leverandøren har modtaget eller vil blive tilbudt nogen direkte eller indirekte bonus opstået som følge af denne Kontrakt.

**9. JOINT VENTURE-SELSKAB ELLER KONSORTIUM**

Hvis Leverandøren er et joint venture-selskab eller et konsortium bestående af to eller flere juridiske personer, skal alle sådanne personer i fællesskab være bundet af og hæfte solidarisk for at opfylde betingelserne i kontrakten. Personen, der er udpeget af joint venture-selskabet eller konsortiet til at handle på dets vegne med hensyn til formålene i denne kontrakt, skal have fuld bemyndigelse til at binde joint venture-selskabet eller konsortiet.

Med det formål at udføre kontrakten skal joint venture-selskabet eller konsortiet handle som, og blive anset for at være, en enkeltstående person og, i særdeleshed, have åbnet bankkonto i sit navn, skal fremsende enkeltstående garantier til Den Ordregivende Myndighed, hvis dette kræves, og skal fremsende enkeltstående fakturaer og enkeltstående rapporter.

Konstruktionen af joint venture-selskabet eller af et konsortium skal ikke ændres uden forudgående skriftligt samtykke fra Den Ordregivende Myndighed.

**10. SPECIFIKATIONER OG KONSTRUKTIONER**

Leverandøren skal forberede alle specifikationer og konstruktioner, ved at anvende godkendte og generelt anerkendte systemer, der er acceptable for Den Ordregivende Myndighed og skal tage hensyn til de seneste konstruktionskriterier.

**11. INFORMATION**

Leverandøren skal udstyre Den Ordregivende Myndighed eller enhver person, bemyndiget af Den Ordregivende Myndighed, med al information vedrørende Tjenesteydelserne og projektet, som Den Ordregivende Myndighed på et hvilket som helst tidspunkt måtte forlange.

**12. RAPPORTER**

Hyppigheden, tidsfrister, format og indhold af disse rapporter, der skal udfærdiges af Leverandøren i forbindelse med udførelsen af kontrakten, skal være beskrevet i Kommissoriet.

**13. LEVERANDØRENS PERSONALE**

13.1. Leverandøren skal ansætte og sørge for så kvalificeret og erfarent personale, som det kræves for at udføre Tjenesteydelserne, og Leverandøren skal være ansvarlig for personalets kvalitet.

Navne, output, forpligtelser og CV´er på nøgleeksperter og deres titler, jobbeskrivelser, minimumskvalifikationer, estimeret periode for involveringen i udførelsen af Tjenesteydelserne på hvert medlem af personalet og nøgleeksperter er beskrevet i delen om Organisation og Metode i kontrakten. Leverandøren skal informere Den Ordregivende Myndighed om alt ikke-ekspert personale, denne påtænker at anvende til implementeringen af kontrakten. Den Ordregivende Myndighed skal have ret til at modsætte sig Leverandørens valg af personale.

13.2. Ingen ændringer skal foretages i personalet uden forudgående samtykke fra Den Ordregivende Myndighed. Leverandøren skal sørge for erstatningspersonale med mindst tilsvarende kvalifikationer og erfaring acceptabelt for Den Ordregivende Myndighed, hvis:

a) på grund af død, sygdom eller ulykke er et medlem af Personalet ikke i stand til at fortsætte med at stille sine Tjenesteydelser til rådighed,

b) et hvilket som helst medlem af personalet findes af Den Ordregivende Myndighed som værende inkompetent eller uegnet til udførelsen af hans forpligtelser i henhold til Kontrakten,

c) af en hvilken som helst grund uden for Leverandørens kontrol bliver det nødvendigt at erstatte et medlem af Personalet.

Anmodningen om erstatningspersonale skal ske skriftligt og angive årsagerne hertil. Leverandøren skal hurtigt skride til at anmode og foreslå erstatningspersonale, som mindst har tilsvarende kvalifikationer og erfaring. Vederlaget, der skal betales til erstatningspersonalet, kan ikke overskride, hvad det erstattede medlem af personalet modtog.

Leverandørens svigt med hensyn til at foreslå en erstatning for en nøgleekspert, der er tilfredsstillende for Den Ordregivende Myndighed, skal give Den Ordregivende Myndighed ret til at opsige kontrakten.

Tillægsomkostninger, der opstår på grund af personaleerstatningen, skal bæres af Leverandøren.

13.3. Arbejdstimer

Leverandørens og/eller dennes personales arbejdsdage og -timer i det begunstigede land skal fastsættes på basis af lovene, regulativerne og sædvanerne i det begunstigede land og kravene til Tjenesteydelserne.

13.4. Ret til fridage/ferie

Enhver afholdelse af ferie-/fridage for personalet i perioden for implementering af kontrakten skal være på et tidspunkt, der er godkendt af Den Ordregivende Myndighed.

Overtid, sygedagpenge og feriepenge anses for at være dækket af Leverandørens vederlag.

**14. UNDERLEVERANCE**

Udover de underleverandører, der er nævnt i kontrakten, skal Leverandøren ikke indgå underleverance med eller engagere en anden leverandør til at udføre nogen som helst del af Tjenesteydelserne, uden forudgående skriftligt samtykke fra Den Ordregivende Myndighed. Underleverandører skal tilfredsstille alle udvælgelseskriterier, der er gældende for tildelingen af kontrakten.

Den Ordregivende Myndighed skal ikke have nogen kontraktmæssige forbindelser med underleverandørerne. Bestemmelserne i kontrakten, herunder de generelle vilkår og betingelser, og i særdeleshed artikel 13.2 skal, hvor det er praktisk muligt, gælde for underleverandører og deres personale.

**15. ANSVAR**

Leverandøren skal for egen regning friholde, beskytte og forsvare Den Ordregivende Myndighed, dens repræsentanter og ansatte, fra og i mod alle handlinger, krav, tab eller skader, der opstår som konsekvens af en hvilken som helst handling eller udeladelse fra Leverandørens side i udøvelsen af Tjenesteydelserne, herunder enhver krænkelse af enhver juridisk bestemmelse, eller tredjeparters rettigheder, med hensyn til patenter, varemærker eller andre former for intellektuel ejendom så som ophavsrettigheder.

Den Ordregivende Myndigheds Godkendelse af Leverandørens rapporter og udstedelsen af et Certifikat for Fuldførelse skal ikke føre til ansvarsfrafaldelse for Leverandøren og skal ikke forhindre Den Ordregivende Myndighed i at kræve erstatning.

Leverandøren skal forblive ansvarlig for alle brud på sine forpligtelser i forhold til kontrakten i en sådan periode, efter Tjenesteydelserne er blevet ydet, som det er fastsat i lovgivningen, der regulerer kontrakten (”ansvarsperioden”). Tidsfristen er dog ikke gældende, hvis skaden opstår på grund af grov uagtsomhed eller forsætlig forsømmelse fra Leverandørens side.

I løbet af ansvarsperioden, eller så snart det er praktisk muligt efter dens udløb, skal Leverandøren for egen regning i henhold til Den Ordregivende Myndigheds instruktion afhjælpe alle mangler i udførelsen af Tjenesteydelserne. I tilfælde af Leverandørens forsømmelighed med hensyn til at udføre sådanne instruktioner, skal Den Ordregivende Myndighed have ret til at hyre en anden Leverandør til at udføre det samme for Leverandørens regning.

**16. FORSIKRING**

Inden 20 dage efter underskrift af kontrakten, skal Leverandøren udtage og opretholde, for hans egen regning, en fuldstændig skadesforsikringspolice, der dækker dennes professionelle ansvar i henhold til kontrakten og artikel 15 ovenfor, fra begyndelsesdatoen og indtil afslutningen på ansvarsperioden.

Inden 20 dage efter underskrift af kontrakten, skal Leverandøren udtage og opretholde en fuldstændig skadesforsikringspolice for en sum op til det maksimale beløb forudset i lovgivningen i Den Ordregivende Myndigheds land og det beløb forudset i lovgivningen i det land, hvor Leverandøren har sit hovedkvarter, som skal dække, i perioden for implementeringen af kontrakten, de følgende risici:

a) tab eller beskadigelse af ejendom indkøbt for midler fastsat i henhold til kontrakten, eller produceret af Leverandøren;

b) tab eller beskadigelse af udstyr, materialer eller kontorfaciliteter, der er stillet til rådighed for Leverandøren af Den Ordregivende Myndighed;

c) civilretligt ansvar for ulykker forårsaget af tredjeparter, der opstår på grund af handlinger udført af Leverandøren, dennes personale eller dennes pårørende;

d) arbejdsgiveransvar og kompensation til arbejdere for sit personale, og også i forbindelse med sygdom, ulykke og død, der har indflydelse på personalet og deres pårørende, herunder omkostning til hjemsendelse af helbredsårsager;

e) sådan anden forsikring, som krævet i den gældende lovgivning i det begunstigede land.

Forud for begyndelsesdatoen skal Leverandøren fremsende dokumentation til Den Ordregivende Myndighed om, at de ovennævnte forsikringer er blevet tegnet. I løbet af udførelsen af kontrakten skal Leverandøren, når det kræves, fremsende kopier til Den Ordregivende Myndighed af forsikringspolicer og kvitteringer for betalte præmier.

**17. INTELLEKTUELLE OG INDUSTRIELLE EJENDOMSRETTIGHEDER**

Alle rapporter og data så som kort, diagrammer, tegninger, specifikationer, planer, statistikker, beregninger, databaser, software og støtteoptegnelser eller materialer, modtaget, indsamlet eller forberedt af Leverandøren i forbindelse med udførelsen af kontrakten skal, med copyright hertil, være Den Ordregivende Myndigheds absolutte ejendom. Leverandøren skal, ved kontraktens fuldførelse, levere alle sådanne dokumenter og data tilbage til den Ordregivende Myndighed. Leverandøren må ikke tilbageholde kopier af sådanne dokumenter og data og skal ikke anvende dem til formål, der ikke er relateret til kontrakten uden forudgående samtykke fra Den Ordregivende Myndighed.

Leverandøren skal ikke offentliggøre artikler, der relaterer sig til Tjenesteydelserne eller referere til dem, når han udfører nogen som helst form for Tjenesteydelser for andre, eller videregive information modtaget fra Den Ordregivende Myndighed uden forudgående skriftligt samtykke fra Den Ordregivende Myndighed.

**18. OPTEGNELSER**

Leverandøren skal føre separate, præcise og systematiske rapporter og journaler over Tjenesteydelserne i en sådan form og så detaljerede, som det er vanligt inden for professionen og tilstrækkeligt til nøjagtigt at kunne påvise, at antallet af arbejdsdage og den faktiske refusionsberettigede udgift identificeret på Leverandørens faktura(er) er blevet korrekt afholdt til udførelsen af Tjenesteydelserne.

Ved en honorar-baseret kontrakt skal Leverandøren føre arbejdssedler, der viser de dage, hvor Leverandørens personale har arbejdet. Arbejdssedlerne skal godkendes af Den Ordregivende Myndighed, enten af enhver anden person bemyndiget af Den Ordregivende Myndighed eller af Den Ordregivende Myndighed selv på månedlig basis. Beløbene, der er faktureret af Leverandøren, skal svare til disse arbejdssedler. I tilfælde af langtids-eksperter skal disse arbejdssedler vise antallet af dage, der er blevet arbejdet. I tilfælde af korttids-eksperter skal disse arbejdssedler vise antallet af timer, der er blevet arbejdet. Tid, der er anvendt til rejser udelukkende og nødvendige for Kontraktens formål, kan inkluderes i antallet af dage eller timer, som det er passende, noteret på disse arbejdssedler.

Sådanne rapporter skal opbevares i en 7-årig periode efter den endelige betaling har fundet sted i henhold til kontrakten. Disse dokumenter udgør al dokumentation vedrørende indtægt og udgift og al lagerbeholdning, nødvendigt til kontrol af støttende dokumenter, herunder arbejdssedler, fly- og transportbilletter, lønningssedler for betalt refusion til eksperterne og fakturaer eller kvitteringer for refusionsberettigede udgifter. Svigt med hensyn til at føre sådanne rapporter og optegnelser udgør et brud på kontrakten, som vil føre til opsigelsen af kontrakten.

**19. DEN ORDREGIVENDE MYNDIGHEDS FORPLIGTELSER**

19.1. Den Ordregivende Myndighed skal så hurtigt som muligt til Leverandøren fremsende al information og/eller dokumentation til dens rådighed, som kan være relevant for udførelsen af kontrakten.

Vedrørende alle sager, som Leverandøren korrekt har gjort opmærksom på skriftligt, skal Den Ordregivende Myndighed fremsætte sine beslutninger for ikke at forsinke Tjenesteydelserne og inden for en rimelig tid.

19.2. Kontrakten skal specificere, hvorvidt Den Ordregivende Myndighed skal formidle Leverandøren udstyr, faciliteter, modsvarende personale eller specifik assistance, og skal i detaljer beskrive i henhold til hvilke betingelser. Hvis formidlingen af sådant aftalt modsvarende personale, udstyr, faciliteter eller assistance forsinkes eller ikke fremkommer, skal Leverandøren bestræbe sig på at udføre Tjenesteydelserne i så vidt omfang som muligt. Parterne skal aftale, hvordan de berørte dele af Tjenesteydelserne skal udføres, og de yderligere betalinger, hvis der er nogle forfaldne, skal ske fra Den Ordregivende Myndighed til Leverandøren som konsekvens af de yderligere udgifter.

**20. KONTRAKTPRIS OG BETALINGER**

Kontrakter er enten ”total pris” eller ”honorar-baserede”.

20.1. Honorar-baseret kontrakt

Under hensyntagen til Tjenesteydelserne udført af Leverandøren i henhold til kontrakten skal Den Ordregivende Myndighed til Leverandøren foretage sådanne betalinger af honorarer og sådanne refusionsberettigede omkostninger som fastlagt i kontrakten.

Honorarer skal fastlægges på basis af faktisk anvendt tid af nøgleeksperterne i udførelsen af Tjenesteydelserne til honorarsatser specificeret i kontrakten. Honorarsatser anses for at være vederlag for alle Leverandørens aktiviteter i udførelsen af Tjenesteydelserne og for at dække alle Leverandørens påløbne udgifter og omkostninger, som ikke er inkluderet i de aftalte vederlagsomkostninger.

Den Ordregivende Myndighed skal til Leverandøren refundere refusionsberettigede omkostninger og udgifter specificeret i kontrakten, der faktisk og rimeligt er påløbet ved udførelsen af Tjenesteydelserne.

Omkostninger og udgifter - som ikke er nævnt i kontrakten - skal anses for at være dækket af fortjenestens overhead inkluderet i honorarerne.

Valutaen for betalingerne af honorarer og refusionsberettigede omkostninger og relevante vekselkurser er fastlagt i kontrakten.

20.2. Total pris kontrakt

Den totale pris dækker både Leverandørens og dennes personales honorarer og alle påløbne udgifter ved udførelsen af kontrakten. Den totale pris er til gengæld for alle Leverandørens forpligtelser i henhold til Kontrakten og alle sager og ting, der er nødvendige for den korrekte udførelse og fuldførelse af Tjenesteydelserne og udbedring af alle fejl og mangler heri.

20.3. Revision

Med mindre det er fastsat anderledes i kontrakten, skal den totale pris i en total pris kontrakt og honorarsatserne i en honorar-baseret kontrakt ikke revideres.

20.4. Garantier

I tilfælde af, at der er aftalt en forudbetaling for honorarer og refusionsberettigede omkostninger (honorar-baseret kontrakt) eller en forhåndsfinansierings-betaling (total pris kontrakt) i Kontrakten, skal Den Ordregivende Myndigheds betaling af denne være afhængig af en forudgående præsentation fra Leverandørens side til Den Ordregivende Myndighed af en godkendt sikkerhed for udførelse, garanti for forudbetaling eller forhåndsfinansiering, hvis det er aftalt således og i henhold til betingelserne specificeret i Ydelseskontrakten.

20.5. BETALINGSBETINGELSER

Betalinger vil ske fra Den Ordregivende Myndigheds side med den hyppighed, de rater, tidsfrister, beløb og valutaer, og i henhold til de betingelser, især med hensyn til fakturaers indhold, specificeret i kontraktens særlige betingelser. Betaling af den endelige saldo skal være afhængig af Leverandørens udførelse af dennes forpligtelser i henhold til kontrakten og Den Ordregivende Myndigheds udstedelse af certifikatet for fuldførelse beskrevet i artikel 25.

20.6. Sen betaling

Hvis de fastsatte tidsrammer for Den Ordregivende Myndigheds betalinger er blevet overskredet med mere end to måneder, og i tilfælde hvor Den Ordregivende Myndighed ikke kan påkalde sig retten til suspendering eller tilbageholdelse af betalinger fastlagt i disse vilkår og betingelser, kan Leverandøren forlange renter beregnet for ethvert forfaldent beløb, prorate på antallet af dage for forsinkelse til den officielle bankrente i det begunstigede land (hvis de forfaldne beløb er i dette lands valuta), eller til den sats, der anvendes af Den Europæiske Centralbank (i tilfælde hvor forfaldne beløb er i Euro), plus 2% pro anno.

**21. FORSINKELSER I UDFØRELSEN**

Hvis Leverandøren ikke udfører Tjenesteydelserne inden for perioden for implementering specificeret i kontrakten, skal Den Ordregivende Myndighed, uden formel besked og med forbehold af dens andre forpligtelser i henhold til kontrakten, være berettiget til skadeserstatning for hver dag, eller en del heraf, som opstår mellem afslutningen på perioden for implementering specificeret i kontrakten og den faktiske afslutning på perioden for implementering.

Den daglige sats for skadeserstatning beregnes ved at dividere kontraktværdien med antallet af dage i perioden for implementering.

Hvis disse skadeserstatninger overskrider mere end 15% af kontraktværdien, kan Den Ordregivende Myndighed, efter at have givet Leverandøren besked:

a) opsige kontrakten; og

b) færdiggøre Tjenesteydelserne for Leverandørens egen regning

**22. BRUD PÅ KONTRAKTEN**

Hver part bryder kontrakten, når denne undlader at opfylde sine forpligtelser i henhold til kontrakten.

Når der opstår et brud på kontrakten, skal den part, der har lidt skade på grund af bruddet, være berettiget til følgende retsmidler:

a) skadeserstatninger; og/eller

b) opsigelse af kontrakten.

I alle tilfælde, hvor Den Ordregivende Myndighed er berettiget til erstatninger, kan den fratrække sådanne erstatninger fra alle forfaldne summer til Leverandøren eller påkalde sig den passende garanti.

Den Ordregivende Myndighed skal være berettiget til kompensation for enhver skade, som kommer frem, efter kontrakten er fuldført i henhold til den gældende lovgivning styrende for kontrakten.

**23. SUSPENDERING AF UDFØRELSEN**

Leverandøren skal, på Den Ordregivende Myndigheds anmodning, suspendere udførelsen af Tjenesteydelserne eller enhver del heraf i så lang tid og på en sådan måde, som Den Ordregivende Myndighed måtte finde nødvendigt.

I et sådant tilfælde af suspendering skal Leverandøren straks skride til handling for at reducere omkostningerne på grund af suspenderingen til et minimum. I løbet af perioden for suspendering, og bortset fra de tilfælde, hvor suspenderingen er på grund af en hvilken som helst fejl fra Leverandørens side, skal Leverandøren refunderes rimelige og nødvendige ekstra omkostninger, der er opstået som resultat af suspenderingen.

**24. ÆNDRING AF KONTRAKTEN**

Væsentlige modifikationer til kontrakten, herunder modifikationer til det totale kontraktomfang, skal foretages ved hjælp af et tillæg.

**25. CERTIFIKAT FOR FULDFØRELSE**

Ved fuldførelsen af Tjenesteydelserne, og så snart (a) Den Ordregivende Myndighed har godkendt Leverandørens fuldførelsesrapport, (b) Den Ordregivende Myndighed har godkendt Leverandørens endelige faktura og endelige reviderede opgørelse, skal Den Ordregivende Myndighed udlevere et certifikat for fuldførelse til Leverandøren.

**26. OPSIGELSE FRA DEN ORDREGIVENDE MYNDIGHEDS SIDE**

26.1 Den Ordregivende Myndighed kan opsige kontrakten, efter at have givet Leverandøren 7 dages varsel, i ethvert af de følgende tilfælde:

a) Leverandøren har brudt sine forpligtelser i henhold til kontrakten og/eller undlader at udføre Tjenesteydelserne i væsentlig grad i henhold til kontrakten;

b) Leverandøren undlader inden for en rimelig tid at efterkomme en instruks givet af Den Ordregivende Myndighed, som kræver, at denne skal godtgøre forsømmeligheden eller udeladelsen i at udføre sine forpligtelser i henhold til kontrakten, som alvorligt har indflydelse på den korrekte og rettidige udførelse af Tjenesteydelserne;

c) Leverandøren nægter eller forsømmer at udføre instruktioner givet af Den Ordregivende Myndighed;

d) Leverandørens erklæringer med hensyn til dennes valgbarhed (artikel 33) og/eller med hensyn til artikel 31 og 32 viser sig at have været usande eller ophører med at være sandfærdige;

e) Leverandøren foretager en handling uden at anmode om eller opnå forudgående samtykke fra Den Ordregivende Myndighed i alle sager, hvor et sådant samtykke er krævet i henhold til Kontrakten;

f) enhver af nøgleeksperterne ikke længere er til rådighed, og Leverandøren undlader at foreslå en erstatning, der er tilfredsstillende for Den Ordregivende Myndighed;

g) enhver organisatorisk modifikation opstår, der involverer en ændring i den juridiske person, karakteren eller kontrollen af Leverandøren eller et joint venture-selskab eller et konsortium, medmindre en sådan modifikation er noteret i et tillæg til kontrakten;

h) Leverandøren undlader at tilvejebringe de krævede garantier eller forsikringer, eller hvis personen, der tilvejebringer den underliggende garanti eller forsikring, ikke er i stand til at overholde sine forpligtelser.

26.2 Opsigelse fra Den Ordregivende Myndigheds side for nemheds skyld

Den Ordregivende Myndighed kan opsige kontrakten i sin helhed eller en del af den for sin egen nemheds skyld med ikke mindre end 14 dages varsel. Den Ordregivende Myndighed skal ikke bruge denne ret til opsigelse med det formål at lade Tjenesteydelserne udføre af en anden leverandør, eller for at undgå en opsigelse af kontrakten fra Leverandørens side.

**27. OPSIGELSE FRA LEVERANDØRENS SIDE**

Leverandøren kan opsige kontrakten, efter at have givet Den Ordregivende Myndighed 7 dages varsel, i ethvert af de følgende tilfælde:

a) Leverandøren har ikke modtaget betaling for den del af en hvilken som helst faktura, som ikke er blevet anfægtet af Den Ordregivende Myndighed, i løbet af 90 dage efter forfaldsdatoen for betalingen.

b) perioden for suspendering af udførelsen af kontrakten i henhold til artikel 23 har overskredet seks måneder;

c) Den Ordregivende Myndighed har væsentligt brudt sine forpligtelser i henhold til Kontrakten og har ikke foretaget handlinger til at genoprette det samme inden 30 dage, efter at Den Ordregivende Myndighed har modtaget Leverandørens besked, der specificerer et sådant brud.

Hvis Leverandøren er en naturlig person, skal kontrakten automatisk opsiges, hvis personen dør.

**28. RETTIGHEDER OG FORPLIGTELSER VED OPSIGELSE**

28.1. Ved opsigelsen af kontrakten ved meddelelse herom fra en af parterne til den anden, skal Leverandøren straks tage skridt til at bringe Tjenesteydelserne til ophør på en hurtig og ordentlig måde og på en sådan måde, så omkostningerne holdes på et minimum.

28.2. Hvis Den Ordregivende Myndighed opsiger kontrakten i henhold til artikel 26.1, kan den, herefter, fuldføre Tjenesteydelserne selv, eller indgå en anden kontrakt med en tredjepart for Leverandørens regning.

Den Ordregivende Myndighed skal, så hurtigt som muligt efter opsigelse, godkende værdien af Tjenesteydelserne og alle forfaldne beløb til Leverandøren på datoen for opsigelse. Den skal, i overensstemmelse med artikel 28.1 og 28.3, foretage følgende betalinger til Leverandøren:

(a) refusion i henhold til kontrakten for Tjenesteydelser udført tilfredsstillende inden ikrafttrædelsesdatoen for opsigelse;

(b) refusionsberettigede omkostninger (hvis honorar-baseret kontrakt) for omkostninger, der faktisk er påløbet inden ikrafttrædelsesdatoen for opsigelse;

(c) bortset fra i tilfælde af opsigelse i henhold til artikel 26.1 refusion af alle rimelige omkostninger, der kan henføres til den hurtige og ordentlige opsigelse af kontrakten;

(d)   i tilfælde af opsigelse i henhold til artikel 26.2 og 27 refusion for faktiske og rimelige omkostninger, der er afholdt af Leverandøren som et direkte resultat af sådan opsigelse, og som ikke kunne have været undgået eller reduceret ved passende begrænsende foranstaltninger.

Leverandøren skal ikke være berettiget til at kræve, i tillæg til de ovennævnte beløb, kompensation for noget tab eller nogen lidt skade.

28.3. I tilfælde af opsigelse af kontrakten af nogen som helst grund overhovedet, kan enhver garanti for forhåndsfinansiering, som kan have været stillet til Den Ordregivende Myndighed i henhold til artikel 20.4, påberåbes straks af Den Ordregivende Myndighed med det formål at tilbagebetale enhver saldo, der stadig skyldes til Den Ordregivende Myndighed af Leverandøren, og garantistilleren skal ikke forsinke betalingen eller gøre indsigelse af nogen grund overhovedet.

28.4. Hvis Den Ordregivende Myndighed opsiger kontrakten i henhold til artikel 26.1, skal den være berettiget til at inddrive ethvert tab, den har lidt op til den del af kontraktværdien, som svarer til den del af Tjenesteydelserne, som ikke, på grund af Leverandørens fejl, er blevet fuldført tilfredsstillende.

**29.** **FORCE MAJEURE**

Ingen af parterne skal anses for at have brudt deres forpligtelser i henhold til kontrakten, hvis udførelsen af sådanne forpligtelser er forhindret af omstændigheder hidrørende fra force majeure, som opstår efter datoen for underskriften af kontrakten af begge parter.

Termen ”force majeure”, som anvendt heri skal betyde naturkatastrofer, strejker, lockouter eller andre industrielle forstyrrelser, offentlige fjenders handlinger, krige, hvad enten de er erklærede eller ej, blokader, oprør, optøjer, epidemier, jordskred, jordskælv, storme, lynnedslag, oversvømmelser, udvaskninger, borgerlige uroligheder, eksplosioner og alle andre lignende uforudsigelige hændelser, ude af hver af parternes kontrol, og som ved udøvelsen af rettidig omhu ikke kan overvindes af nogen af parterne. En part, der er berørt af en hændelse af force majeure skal tage alle rimelige forholdsregler for at fjerne denne parts manglende evne til at opfylde sine forpligtelser, herunder med minimal forsinkelse.

Hvis en af parterne mener, at en eller anden omstændighed af force majeure er indtrådt, som måtte have indflydelse på udførelsen af dennes forpligtelser, skal denne part orientere den anden part straks og give detaljer om karakteren, den formodede varighed og den sandsynlige effekt af disse omstændigheder. Med mindre det ellers forordnes skriftligt anderledes af Den Ordregivende Myndighed, skal Leverandøren fortsætte med at udføre sine forpligtelser i henhold til kontrakten i så vidt omfang, som det er rimeligt praktisk muligt og skal søge alle rimelige alternative muligheder for at udføre sine forpligtelser, som ikke forhindres af hændelsen af force majeure. Leverandøren skal ikke iværksætte sådanne alternative midler, med mindre han er blevet forordnet til at gøre det af Den Ordregivende Myndighed.

**30. ANVENDELIGE RETSREGLER OG RETSTVISTER**

Denne kontrakt er styret af, og skal fortolkes i overensstemmelse med lovgivningen i Den Ordregivende Myndigheds land.

Alle retstvister eller brud på kontrakten, der opstår i henhold til denne kontrakt, skal løses i mindelighed, hvis det overhovedet er muligt. Hvis ikke muligt og medmindre det er bestemt anderledes i Ydelseskontrakten, skal det afgøres endeligt ved domstolsafgørelse, som skal afholdes i henhold til loven i Den Ordregivende Myndigheds land. Enhver afgørelse truffet af domstolene vil være endelig og direkte eksekverbar i Leverandørens land.

**31. MENNESKE- OG ARBEJDSRETTIGHEDER**

Leverandøren garanterer, at den og dens tilknyttede selskaber respekterer og opretholder menneskerettigheds- og arbejdstagerrettigheder defineret i national lov og i FN’s Verdenserklæring om Menneskerettighederne (1948) og Den Internationale Arbejdsorganisations erklæring om grundlæggende principper og rettigheder på arbejdet (1998). Derudover skal Leverandøren (og hvert medlem af et joint venture-selskab eller et konsortium) garantere, at han og hans tilknyttede selskaber overholder FN´s *Konvention om Barnets Rettigheder* - UNGA Doc A/RES/44/25 (12. december 1989) med bilag – og at han og hans tilknyttede selskaber, ikke har anvendt og ikke vil anvende tvangsarbejde som beskrevet i *ILO-Konventionen om Tvangsarbejde C29 og i ILO-Konventionen om Afskaffelse af Tvangsarbejde C105* i Den Internationale Arbejdsorganisation (ILO). Derudover garanterer Leverandøren, at han, og hans tilknyttede selskaber, respekterer og opretholder grundlæggende sociale rettigheder og arbejdsbetingelser for sine ansatte. Ethvert brud på denne repræsentation og garanti, i fortiden eller i løbet af udførelsen af kontrakten, skal give Den Ordregivende Myndighed ret til at opsige kontrakten straks med en besked til Leverandøren, uden nogen omkostninger eller noget ansvar for Den Ordregivende Myndighed.

**32. MINER OG ANDRE VÅBEN**

Leverandøren (og ethvert medlem af joint venture-selskabet eller et konsortium) garanterer, at han og hans tilknyttede virksomheder IKKE er involveret i noget forløb, salg, fremstilling eller transport af anti-personel miner og/eller klyngebomber eller komponenter, der anvendes til fremstillingen af anti-personel miner og/eller klyngebomber. Derudover garanterer Leverandøren, at det og dets tilknyttede selskaber IKKE er involveret i salg og / eller produktion af våben, der bidrager til krænkelser af humanitær folkeret, der er omfattet af Genève-konventionerne I-IV og yderligere protokoller: og De Forenede Nationers konvention om visse konventionelle våben (1980). Ethvert brud på denne repræsentation og garanti skal give Den Ordregivende Myndighed ret til at opsige kontrakten straks efter varsel.

**33. INHABILITET**

Ved at underskrive kontrakten certificerer Leverandøren (eller, hvis et joint venture-selskab eller et konsortium, ethvert medlem heraf), at de IKKE er i en af nedennævnte situationer:

1. De er gået konkurs eller er under afvikling, deres forretninger administreres af domstolene, har indgået en aftale med kreditorer, har suspenderet forretningsaktiviteter, er genstand for retstvister vedrørende disse spørgsmål, eller er i analoge situationer, der opstår af en lignende procedure, der er fastlagt i national lovgivning eller regulativer;
2. De er blevet dømt for en overtrædelse, der vedrører deres faglige hæderlighed ved en dom, som har retsvirkning *res judicata;*
3. De har været skyldige i grov tjenesteforseelse bevist på en hvilken som helst måde, som Den Ordregivende Myndighed kan retfærdiggøre;
4. De har ikke opfyldt forpligtelserne med hensyn til betalingen af lovpligtige socialudgifter og betalingen af skatter i henhold til de juridiske bestemmelser i landet, hvor de er grundlagt, eller bestemmelserne i Den Lovgivende Myndigheds land eller bestemmelserne i det land, hvor kontrakten skal udføres;
5. De har været genstand for en dom, som har retsvirkning af *res judicata* for bedrageri, korruption, involvering i en kriminel organisation eller enhver anden ulovlig handling, der kan være skadelig for Den Ordregivende Myndighed eller Det Europæiske Fællesskabs finansielle interesser;
6. Idet de følger en anden kontrakttildelingsprocedure eller procedure for tildeling af tilskud finansieret af EU-budgettet, eller følger en anden kontrakttildelingsprocedure udført af Den Ordregivende Myndighed eller en af deres partnere, er det blevet erklæret, at de alvorligt har brudt kontrakten på grund af svigt med hensyn til at overholde de kontraktmæssige forpligtelser.
7. Han har gjort sig skyldig i at oprette en enhed under en anden jurisdiktion med det formål at omgå skattemæssige, sociale eller andre juridiske forpligtelser ved obligatorisk anvendelse i sit registrerede kontor, centrale administration eller hovedkontor.
8. De er involveret i terrorismeaktiviteter, yder støtte til enkeltpersoner eller organisationer, der støtter terroraktiviteter, tolererer brugen af ​​terrorisme eller er involveret i levering af våben til enkeltpersoner eller organisationer, der er involveret i terrorisme.
9. De er på en liste over sanktioner, der er udstedt af De Forenede Staters regering, FN, EU eller andre regeringer, der har udstedt terrorisme og sanktionslister.

**34. KONTROLLER OG REVISIONER**

Leverandøren skal tillade Den Ordregivende Myndighed eller dens repræsentanter at inspicere, på ethvert tidspunkt, rapporter inklusive finansielle og bogføringsmæssige dokumenter og tage kopier heraf og skal tillade Den Ordregivende Myndighed, Inspektøren, eller en hvilken som helst person, der er blevet bemyndiget hertil af den, herunder Europa-Kommissionen, Det Europæiske Kontor for Bekæmpelse af Svig og Revisionsretten i tilfælde af, at Kontrakten er finansieret af EU-budgettet, til hver en tid, at have adgang til dens finansielle bogføringsdokumenter, at revidere sådanne rapporter og opgørelsen både i løbet af og efter hensættelsen af Tjenesteydelsen. I særdeleshed kan Den Ordregivende Myndighed foretage en hvilken som helst dokumentation eller revision på stedet, den anser for nødvendig for at finde bevis i tilfælde af mistænkte usædvanlige kommercielle udgifter.

**35. ANSVAR**

Under ingen omstændigheder og ikke af nogen som helst grund overhovedet vil den Bagvedstående donor dække nogen som helst anmodning om kompensation eller betaling direkte fremsendt af (Den Ordregivende Myndigheds) Leverandører.

**36. DATABESKYTTELSE**

Hvis den Ordregivende Myndighed er underlagt EU-direktiv 95/46 / EF (generel fordring om databeskyttelse), og hvis Leverandøren behandler personoplysninger i forbindelse med at afgive et tilbud (f.eks. Cv'er fra både nøgle- og tekniske eksperter) og / eller ved implementering af en kontrakt (f.eks. udskiftning af eksperter) skal Leverandøren gøre det i overensstemmelse med EU-direktiv 95/46 / EF (generel fordring om databeskyttelse) og informere de registrerede om detaljerne i behandlingen og meddele Den Ordregivende Myndigheds privatlivspolitik til

**Bilag 5:**

**Med dette Adfærdskodeks** skitserer Den Ordregivende Myndighed de etiske principper og standarder som Leverandører er forpligtet til at følge og opretholde. Den Ordregivende Myndighed er en rettighedsbaseret organisation, der arbejder for folks rettigheder til et værdigt liv og ligestilling, og vi forventer, at vores Leverandører handler på en socialt ansvarlig måde med respekt for menneskerettighederne og arbejdstagerrettighederne og miljøet.

Dette Adfærdskodeks er i overensstemmelse med anbefalinger fra Dansk Initiativ for Etisk Handel (DIEH)[[1]](#footnote-2), principperne i FN’s Global Compact[[2]](#footnote-3) og ECHO’s Humanitarian Aid Guidelines for Procurement 2011[[3]](#footnote-4).

**Generelle betingelser**

Dette Adfærdskodeks er gældende for alle Leverandører, der leverer varer, tjenester og arbejder i vores operationer og projekter. Den definerer forventningerne til Leverandørerne om at handle i overensstemmelse med gældende lov og at opføre sig ansvarligt, etisk og med integritet. Dette inkluderer at træffe passende foranstaltninger med rettidig omhu med henblik på at minimere skadelige virkninger på menneskerettigheds- og arbejdstagerrettigheder, miljø og anti-korruptionsprincipper. Ved at underskrive Adfærdskodeksen accepterer Leverandører at sikre rettidig omhu og gøre etik centralt i deres forretning.

Bestemmelserne i de etiske standarder udgør snarere et minimum frem for et maksimum af standarder. Internationale og nationale love skal overholdes, og i tilfælde af at lovens bestemmelser og Den Ordregivende Myndigheds bestemmelser behandler samme emne, skal de højeste standarder anvendes.

Det er leverandørens ansvar at sikre, at deres leverandører og underleverandører overholder de etiske krav og standarder opsat i dette Adfærdskodeks.

Den Ordregivende Myndighed anerkender, at implementeringen af etiske standarder og sikringen af etisk adfærd i vores forsyningskæde er en kontinuerlig proces og en langtidsforpligtelse, som vi også har ansvar for. For at opnå høje etiske standarder i forbindelse med leverancer er vi villige til at indgå i dialog og samarbejde med vore leverandører. Derudover forventer vi, at vore leverandører vil være åbne og villige til at gå i dialog med os.

Manglende vilje til at samarbejde eller alvorlige brud på Adfærdskodekset vil føre til afslag på tilbud eller opsigelse af kontrakter.

**Menneskerettigheder og Arbejdstagerrettigheder**

Leverandører skal beskytte og fremme menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder og arbejde aktivt på at tage hånd om bekymrende spørgsmål, som de opstår. Som et minimum er de forpligtede til at overholde national lovgivning og aktivt arbejde for at sikre sig overensstemmelse med internationale menneskerettigheders- og arbejdstagerrettigheders standarder og rammer:

***Respekt for Menneske- og Arbejdstagerrettigheder*** De grundlæggende principper for internationale menneskerettigheder, ILOs erklæring om fundamentale principper og rettigheder på arbejdet (1998) og FN’s guidende principper vedrørende handel og menneskerettigheder): De grundlæggende principper for de internationale menneskerettigheder er, at alle mennesker er født frie og lige i værdighed og rettigheder i alle livets faser. Alle har ret til liv og personlig frihed, værdighed og sikkerhed. Leverandører må ikke tilsidesætte deres ansvar for at opretholde og fremme menneskerettighederne over for ansatte, leverandører, underleverandører og samfundet, de arbejder i.

***Ikke-udnyttelse af Børnearbejde*** (FN´s Børnekonvention om Børns Rettigheder og ILO C138 & C182):

Leverandører må ikke beskæftige sig i udnyttelse af børnearbejde[[4]](#footnote-5), og Leverandører skal tage de nødvendige skridt for at forhindre ansættelse af børnearbejde. Et barn defineres som en person under 18 år, og børn må ikke deltage i arbejde, som kompromitterer deres helbred, sikkerhed, mentale og sociale udvikling og skolegang. Børn under 15 år (i udviklingslande, 14) må ikke deltage i regelmæssigt arbejde, men børn over 13 år (i udviklingslande 12), kan deltage i let arbejde, hvis det ikke forstyrrer deres skolepligt og ikke er skadeligt for deres helbred og udvikling.

***Beskæftigelse vælges frit*** (ILO C29 & C105)*:*

Leverandører må ikke anvende tvangsarbejde og gældsslaveri og skal respektere arbejderes frihed til at forlade deres arbejdsgiver.

***Organisationsfrihed og retten til kollektiv forhandling*** (ILO C87, C98 & C154):

Leverandører skal anerkende arbejderes ret til at tilslutte sig eller danne fagforeninger og forhandle kollektivt og skal udvise en åben holdning til fagforeningsaktiviteter (også hvis dette er indskrænket af national lovgivning).

***Der udbetales en løn***(ILO C131):

Som et minimum skal leverandører overholde nationale standarder for mindstelønninger eller ILO’s standarder. Derudover skal en løn, der muliggør et eksistensminimum, stilles til rådighed. En løn, der muliggør et eksistensminimum, er kontekstafhængig, men skal altid dække basale behov som mad, logi, beklædning, sundhedsydelser, skolegang og give et rådighedsbeløb[[5]](#footnote-6).

***Ingen diskrimination i ansættelse*** (ILO C100 & C111 og FN´s Konvention om diskrimination af kvinder):

Leverandører må ikke praktisere diskrimination i ansættelse, lønninger, opsigelse, tilbagetrækning fra arbejdsmarkedet og adgang til uddannelse eller forfremmelse - baseret på race, national oprindelse, kaste, køn, seksuel orientering, politisk tilhørsforhold, handicap, ægteskabelig status eller HIV/AIDS-status.

***Ingen hård eller umenneskelig behandling af ansatte***(ILO C105):

Anvendelsen af fysisk overgreb, disciplinær straf, seksuelt overgreb, truslen om seksuelt eller fysisk overgreb, og andre former for intimidering og overgreb må aldrig praktiseres af leverandører.

***Arbejdsforholdene er sikre og hygiejniske*** (ILO C155 & C168):

Leverandører skal altid sørge for sikre og hygiejniske arbejdsforhold for sine ansatte og iværksætte passende foranstaltninger til at forhindre ulykker og personskader forbundet med- eller opstået i løbet af arbejdet.

***Arbejdstiden er ikke overdrevet*** (ILO C1, C14, C30 & C106)

Leverandører skal sikre, at arbejdstiden er i overensstemmelse med national lovgivning og internationale standarder. En arbejdsuge på 7 dage bør ikke overskride 48 timer, og ansatte skal have en dag fri pr. uge. Overtid skal kompenseres, være begrænset og frivillig.

***Almindelig og kontraktuel ansættelse*** (ILO C143, C183 og C132)

Alt udført arbejde skal være baseret på et anerkendt ansættelsesforhold via gyldige kontrakter, der er etableret gennem internationale konventioner og national lovgivning. Leverandører skal give orlov, goder og beskyttelse i ansættelsen og beskytte sårbare gruppers regelmæssige ansættelse i henhold til disse love og konventioner

**International Humanitær Lov**

Leverandører, der har forbindelse til væbnede konflikter eller opererer i områder med væbnede konflikter, skal respektere civiles rettigheder under den Internationale Humanitære Lov og ikke engagere sig i aktiviteter, som direkte eller indirekte starter, opretholder og/eller forværrer væbnede konflikter og brud på International Humanitær Lov[[6]](#footnote-7) som defineret i Geneve Konventionen I-IV og yderligere protokoller. Leverandører forventes at indtage en ”skad ikke” tilgang til mennesker, der er påvirket af væbnet konflikt.

**Ikke-Involvering i våben- og kriminelle aktiviteter**

Den Ordregivende Myndighed er forkæmper for Ottawa Konventionen mod landminer og Konventionen om klyngeammunition. Leverandører må ikke være engageret i nogen form for udvikling, salg, fremstilling eller transport af anti-personelle miner, klyngebomber eller komponenter, eller nogen som helst andre våben, som fører til brud på den Internationale Humanitær Lov omfattet af Geneve-Konventionen og Protokoller.

Leverandører må ikke beskæftige sig med nogen ulovlig eller kriminel aktivitet og må aldrig være forbundet med, yde støtte til eller være involveret i nogen terroristaktivitet.

**Beskyttelse af miljøet**

Den Ordregivende Myndighed ønsker at minimere de skader på miljøet, naturen påføres gennem vore driftsaktiviteter, og vi forventer, at vore virksomheder og leverandører handler på en miljømæssigt forsvarlig måde. Dette betyder, at gældende national og international miljølovgivning respekteres, og at der handles i henhold til Rio Deklarationen vedrørende miljø og udvikling. Som et minimum må Leverandører aldrig støtte eller være involveret i ulovligt skovbrug og skal aktivt adressere komplikationer, der er relateret til korrekt affaldshåndtering, sikring af genbrug, bevarelse af knappe ressourcer og effektiv energianvendelse.

**Anti-Korruption**

Korruption defineres af Den Ordregivende Myndighed som misbrug af betroet magt for privat vindings skyld, og det inkluderer bestikkelse, bedrageri, underslæb og afpresning. Den Ordregivende Myndighed har et stort ansvar for at undgå korruption og sikre høje standarder af integritet, ansvarlighed, fairness og professionel adfærd i vores forretningsforhold. Det forventes af vores leverandører, at de har den samme holdning ved at påtage sig god og fair forretningsetik og -praksis, aktivt handle for at forebygge og bekæmpe korruption og overholde såvel internationale konventioner som internationale og nationale love.

**Klager**
Leverandøren og Leverandørens ansatte, der er konfronteret med korrupt praksis, krænkelser af menneske- eller arbejdstagerrettigheder eller nogen af ​​standarderne i denne Adfærdskodeks, opfordres til at indgive en klage til den Ordregivende Myndighed[[7]](#footnote-8).

**Bilag 6: BAGGRUNDSINFORMATION**

**Del 1: Beskrivelse af FKNs eksisterende løsning**

Tilbudsgivere kan få adgang til kildekoder for eksisterende løsning ved henvendelse til Krestina Africa/kaf@dca.dk.

Vores løsning omfatter to hovedwebsites og et mediebibliotek:

1. Det danske noedhjaelp.dk med ca. 1 mio besøgende og 40.000 transaktioner årligt
2. Det internationale DanChurchAid.org med ca 250.000 årlige besøgende
3. Vores mediebibliotek (Herefter kaldet: DAM)

Formålene med vores danske websites er at engagere den danske befolkning, ved fx at opfordre til at donere til vores arbejde, melde sig som frivillig i en af vores genbrugsbutikker, tilmelde sig som indsamlere eller købe et af vores gavebeviser (fx Giv en Ged) gennem vores webshop.

Vi bruger også det danske website til at informere potentielle erhvervspartnere og testamentariske donorer om fordelene ved at støtte vores sag.

Vores internationale site fungerer som et globalt visitkort for at tiltrække større donorer og partnere såsom DANIDA og EU.

Begge sites er en del af en samlet WordPress multisite-løsning, der også inkluderer et skræddersyet Digital Asset Management system, der lagrer omkring 50.000 billeder og 1.000 videoer, som vores 150 medarbejdere regelmæssigt bruger.

Vi orienterer desuden om, at vi over de seneste 3 år har brugt gennemsnitligt ca. 450.000 kr. årligt på hosting, drift og udvikling af vores løsning. Fremtidigt budget for kontraktperioden er ikke fastlagt.

**INTEGRATIONER**

Integration med vores CRM-system (Microsoft Dynamics) er for øjeblikket kun implementeret på det danske website via platformen "Online Fundraising" fra Fundraising Bureauet, som faciliterer donationer og betalinger for os.



Formularerne på vores website bygges ind i Online Fundraisings platform, hvorefter de indlejres på vores website (embed). I vores tilfælde har vi valgt kun at integrere Online Fundraising med vores CRM, så alt data går igennem formularer fra Online Fundraising, lagres i Online Fundraising systemet og sendes videre via integration til vores CRM.

Vores CRM er Microsoft Dynamics.

Det internationale website har altså ingen integrationer og fungerer som et traditionelt ”simpelt” website, hvor information gøres tilgængeligt for de besøgende.

**DAM**

Vores DAM er bygget som en del af vores WordPress løsning og er stærkt integreret med vores websites.



Her kan man finde billeder og videoer, samt se, hvor billeder er anvendt på websitet, om de har en udløbsdato, hvem der har taget billede mm.

**MODULER OG PLUGINS I WORDPRESS**

|  |  |
| --- | --- |
| Advanced Order Export For WooCommerce ProBamBora Online ePayBlock ManagerCM Tooltip GlossaryCookie Information - Consent SolutionDebug BarDebug Bar ExtenderDisable FeedsElasticPressFKN AccordionFKN Admin SearchFKN Agillic FeedFKN AuthorsFKN Block MapsFKN DataFKN EmailFKN Events Grid ConnectionFKN EventsFKN FactsBoxFKN FullscreenmediaFKN MapFKN Members RestrictionsFKN Mit TeasersFKN NewsFKN Online Fundraising for GravityFormsFKN Online FundraisingFKN Post SettingsFKN Product SliderFKN productsFKN QuoteFKN Related ContentFKN Select PicsFKN Shortcuts | FKN Street DonationFKN TeaserFKN videoFKN WooCommerceFKN WPML Activation FlowFKN Yoast adjustmentsGravity FormsGravity Forms Advanced Post Creation Add-OnGROWGTM4WPLS CacheManual Image CropMedlemskabssideMemberNested PagesPC hide page/post titlePCS Image Widget FieldPost Pay CounterPost Type SwitcherProxy Cache PurgeRedirectionRedis Object CacheSparkPostUnconfirmedWooCommerceWooCommerce GatewayWooCommerce Quantity IncrementWooCommerce Variation Swatches and PhotosWPA Admin NotesWP Gravity Forms Zerobounce ProWPFWTI Like PostYITH WooCommerce Name Your Price PremiumYoast SEO |

|  |  |
| --- | --- |
| * **FKN Fullscreen Media**
	+ Billeder der fylder fuld bredde på skærmen og kan have paralax (med tekst ovenpå)
* **FKN Online Fundraising formular**
	+ Vores simple container til Online Fundraising formularer, hvor vi bare indtaster et formular-ID, og så embeddes formularen fra Online Fundraising
* **FKN Accordion**
	+ FAQ modul, hvor man kan folde punkter ind og ud ved klik på overskrifter
* **FKN – Agillic feed**
	+ Bruges ikke pt.
* **Fkn – Block maps**
	+ Vores kort over genbrugsbutikker og genbrugscontainere, hvorfra man kan klikke ind til hver genbrugsbutiks sider
* **FKN – Employees**
	+ Vores block til at vise enkelte eller flere medarbejdere fra listen over medarbejdere
* **FKN Events Archive**
	+ Viser vores kalendermodul, hvor vi har begivenheder såsom fællesspisning, landsindsamling mm.
* **FKN Factbox**
	+ Faktaboks der kan lægges ude i siden af en artikel, som bryder indholdet lidt
* **FKN Store info**
	+ Lidt ala faktaboks, men bruges på vores genbrugsbutikkers sider, til at vise adresse, åbningstider mm. fra vores butiksliste.
* **FKN Mini teaser**
	+ Vores mest brugte modul til at opbygge sider. 3 bokse ved siden af hinanden, som har billedet øverst og tekst under, mulighed for knapper osv.
* **FKN News**
	+ Viser nyeste artikler, med mulighed for let filtrering
* **FKN product slider**
	+ Slider, der viser, hvornår folk har købt noget i vores webshop, deres fornavn, samt produktet. ”45 minutter siden: Tim købte en ged”
* **FKN Products**
	+ Forskellige produkter kan vælges og vises i denne block
* **FKN quote**
	+ Bruges til at bryde indhold i fx artikler, med et citat
* **FKN Shortcuts**
	+ Var tænkt som en submenu, men bruges i dag på mange forskellige måder. Det er links der kan opdeles i 2 kolonner
* **FKN Smart donation**
	+ Vores modul til at styre knappen i hero – der kan ændre sig fra side til side (kontekstuel). Når man klikker på knappen, folder der sig en container ud, hvori indholdet er fleksibelt. Det styres under smart donations og disse smart donations kan så også indsættes nede i siderne.
* FKN Teaser
	+ Vigtig byggeklods. Et billede i højre side, tekst til venstre med mulighed for knap
 | Et billede, der indeholder tekst, skærmbillede, design  Automatisk genereret beskrivelse |

Se alle custom blocks på denne side**:** <https://noedhjaelp.dk/test>

**WEBSHOP**

Vores generelle formularer ligger som nævnt embedded på vores website via Online Fundraising platformen. Men vores webshop er lavet i WooCommerce og har en integration direkte til online fundraising, hvor alle transaktioner går igennem.

Vi styrer lagerbeholdning, priser, product SKU’er mm., i WooCommerce backenden, og opbevarer data i 3 måneder herinde.

Vores webshop består primært af gavebeviser som kan købes enten som fysisk (sendt med post) eller online print selv. Vælger man et print-selv gavebevis, kan man skrive en personlig hilsen på sit gavekort, som så vises på gavebeviset. Disse gavebeviser har vi valgt er tilgængelige i 3 måneder efter købsdatoen, og det er grunden til, at vi gemmer data i WooCommerce i 3 måneder.



**HIGH LEVEL ARKITEKTUR**



**Del 2: Web Quality Assurance process**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   |  |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | Date of Deployment to STAGE:  | 04.03.24 |   |   |   |   |   |   |
|   | Date of Deployment to PROD:  | 01.03.24 |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   | **Supplier** | **DCA** |   |   |
|   | **Use case nr.** | **Use case description** | **Stage** | **PROD** | **Stage** | **Mobile** | **PROD** |   |   |
|   | 1 | Does the layout of the delivery look and work correct frontend on both moble and desktop? |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 2 | Check that the delivery works in the backend - and it didnt affect any other blocks unintended (<https://noedhjaelp.fkn.wp.stage.combell.peytz.dk/test-af-fkn-blokke>) |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 3 | Check that the website works as intended frontend: All custom blocks: <https://noedhjaelp.dk/test> + navigation, smart donation, footer and paragraph |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 5 | Check that you can finish a donation and a sign-up (volunteer) via OF-forms and that everything looks ok |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 4 | **If relevant:** Can you make an export on webshop (GeG) orders from WooCommerce? |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 10 | **If relevant:** Uploade an image to the DAM |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 11 | **If relevant:** Does the searchfunction work in the DAM (Category, copy right etc. )  |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 12 | **If relevant:** Does the "**Used on web**" function work in the DAM  |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 13 | **If relevant:** Is the focus point working? |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 16 | **If relevant:** Check that transactional email works |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 7 | **If relevant:** Check that you can make new arragements (fill out a form, check that a post is created in the backend) |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 14 | **If relevant:** Test the Arv & testament form and that the e-mail is sent |   |   |   |   |   |   |   |
|   | 15 | **If relevant:** Check if you can sign up as a volunteer  |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

**Del 3: Eksempler på fremtidige opgaver/ambitioner**

**1) Ny digital asset management løsning**

Det er besluttet, at vi skal afsøge nye mulige løsninger til digital asset management. Vores nuværende custombygget DAM er som nævnt, en integreret del af den løsning der ønskes overtaget. Men der er pt. afsat ressourcer internt til at undersøge markedet for potentielle tredjepartssytemer, der kan dække vores voksende behov for struktur, uploadproces, brugerstyring samt generelt governance. Formålet med vores DAM er, at vi kan genbruge materiale bedre, har et godt overblik over vores assets og at der håndhæves en rigid struktur, der gør at ting kan findes igen på bagkangt, når det er lagt op.

Pt. har vi en shortlist over følgende systemer:

1. Bynder
2. Frontify
3. Paperflite
4. Brandfolder

Det er vigtigt, at vi får tænkt vores DAM-ambitioner ind i løsningen i god tid, og at vi finder en løsning, der kan integreres med vores WordPress løsning samt vores marketing automation værktøj (Agillic). Vi anvender desuden Brandwatch til SoMe posts, som også er en vigtig kanal at have in mente i denne proces.

**2) Re-design af vores website**

Vi har nu haft sitet kørende i 3 år med eksisterende design.

I slutningen af året, er der derfor planalgt, at få designet brushet op. Det er ikke tanken at det hele skal redesignes – men derimod finpudses. Fonten genovervejes, knappernes design skal tweakes, vores menu og footer gentænkes, artiklers layout og opbygning genbesøges og der introduceres evt. Mulighed for at breake sider med ny grå nuance som baggrundsfarve, så det hele ikke er så vidt osv. Vi forventer i dette eksempel hjælp til facilitering af en workshop, hvor vi sammen med 4-5 nøgleinteressenter fra Folkekirkens Nødhjælp, sammen finder frem til projektets scope.

**3) Mindre udviklingsopgaver**

[Se screenshot for indblik i vores nuværende web-backlog, med opgaver der ikke er opstartet endnu](https://www.noedhjaelp.dk/wp-content/uploads/sites/2/2024/03/backlog-web.png)

Nogle af disse opgaver vil falde under SLA’en (som beskrevet i bilag 1 “Opgavebeskrivelsen”. Andre vil være i udviklingspuljen.

**Del 4: Interessenter omkring løsningen i Folkekirkens Nødhjælp**

I Folkekirkens Nødhjælp har vi mange forskellige roller, der arbejder med websitet. Her kan nævnes:

* Digital kanalansvarlig/projektleder for webudvikling, med ansvar for mindre og større udviklingsopgaver, UX, webanalyse samt ansvar for drift.
* Digital medarbejder, der står for den generelle website drift (opdatering af sider, opsætning af formularer og kvitteringsmail mm.).
* 2 digital redaktører, med redaktionelt/indholdsansvar for website (internationalt og dansk). Opdaterer ugentligt forside og publicerer artikler løbende.
* SEO og digital marketing ansvarlig, der løbende har krav til sitets performance for struktur.
* Forskellige projektledere, der er ansvarlige for trafikgenerering til særlige dele af websitet. Fx Projektleder for Giv en Ged, projektleder for mailudsendelser og projektleder for landsindsamling.
* Inhouse grafiker, med ansvar for visuel identitet, fonte, farver mm.
* International redaktør, med indholdsansvar for det internationale danchurchaid.org website.

**Bilag 7: Udkast til aftale om Dokumentationskrav**

I dette bilag fremlægges et forslag til hvordan der skal redegøres for den dokumentation, som leverandørenskal udarbejde som en del af fremtidige leverancer

* + - 1. **INDLEDNING**

I dette bilag redegøres for den Dokumentation, som Leverandøren skal udarbejde for fremtidig udvikling af løsningen.

Bilag 7 indeholder:

* + Overordnede dokumentationskrav (afsnit 2)
	+ Specifikke krav til Dokumentationen (afsnit 3)
	+ Leverandørens besvarelse (afsnit 4)
	+ Redegørelse for udvalgte krav (afsnit 5)

Underbilag 7.1: Installationsvejledning for [system] (leveres af leverandøren)

Underbilag 7.2: Driftsvejledning for [system] (leveres af leverandøren)

Underbilag 7.3: Definition af de omfattede dokumenttyper (leveres af leverandøren)

Leverandøren skal udarbejde følgende Dokumentation:

• Systemdokumentation

• Brugerdokumentation

• Driftsdokumentation

• Projektspecifikdokumentation

Formålet med at tilvejebringe Dokumentation er, at FKN tilføres viden, der gør FKN i stand til at anvende, idriftsætte, drive, vedligeholde og udvikle integrationer til systemet – enten på egen hånd eller gennem tredjepart – samt at tilfredsstille revisionsmæssige krav.

* + - 1. **OVERORDNEDE DOKUMENTATIONSKRAV**

I dette afsnit redegør FKN for de overordnede krav til Leverandørens Dokumentation.

Dokumentationen skal overdrages til FKN, relevant myndighed eller anden leverandør, herunder også i forbindelse med kontraktens ophør, i søg- og redigerbar elektronisk kopi samt på papir.

Dokumentationen skal være på engelsk.

Leverandøren skal sikre, at udarbejdelse af Dokumentation sker efter en fastlagt proces, således at Dokumentationen er udarbejdet i rette tid og godkendt af FKN.

* + - 1. **SPECIFIKKE KRAV TIL DOKUMENTATIONEN**

I dette afsnit redegør FKN for specifikke krav til Dokumentation.

De enkelte typer dokumentation samt de tilhørende dokumenttyper og deres indhold er nærmere defineret i Underbilag 7.3.

3.1 SYSTEMDOKUMENTATION

Systemdokumentation skal indeholde beskrivelse af arkitektur, design, de enkle dele i leverancer, herunder komplekse interaktioner og alle integrationer samt tekniske grænseflader, som nærmere beskrevet i Underbilag 7.3.

Dokumentation af datamodeller.
Løsningers logiske datamodel skal dokumenteres med et UML-klassediagram eller et ER-diagram. Dokumentationen skal desuden indeholde en overordnet beskrivelse af de fagspecifikke tabeller samt tekstbeskrivelser af felter (attributter) med følgende oplysninger:

* Sigende navn
* Definition/meningsfyldt betydning
* Syntaks, der skal kunne genkendes af en databaseadministrator
* Kilde (relation til en person- eller systemaktør, internt modul/funktion eller en use case).

Dokumenterede specialtilpasninger.
Løsningens specialtilpasninger til FKNs særlige behov skal være dokumenterede på samme måde som øvrig systemdokumentation.

Dokumenterede applikationer, it-services og komponenter.
Løsninger skal gennem et applikationslandkort beskrive den logiske struktur af løsninger, herunder skal den interne kommunikation mellem de logiske enheder illustreres.

Dokumenteret personaktørkontekst.
Løsninger skal på generelt niveau gennem en kontekstfigur beskrive de personaktører, der anvender løsningerne.

Dokumenteret integrationskontekst.
Løsninger skal på generelt niveau gennem en kontekstfigur beskrive de systemaktører, der integrerer med løsningerne.

Dokumentation for svar tider til webservices.
Leverandøren skal i sin dokumentation af snitflader til løsninger angive forventede svar tider i forbindelse med kald af løsningers webservices. Oplysninger om svar tiderne skal være almindeligt tilgængeligt som en del af systembeskrivelse/ beskrivelse af service-interfaces.

Leverandøren skal redegøre for procedurer for samarbejde mellem leverandøren og en evt. 3. part, der er FKNs leverandør af en løsning, som integrerer med Løsningen, om fejlsøgning og diagnosticering i tilfælde af manglende overholdelse af svar tider i 3.parts løsnings funktionalitet, baseret på integration webservices, samt metoder for måling af svar tider i integrationsløsningen og løsningen. Redegørelsen skal anføres i afsnit 5.

Dokumenterede service-interfaces.

Løsningen skal tilbyde åbne dokumenterede snitflader også for funktionalitet, der ikke er omfattet af standardisering, som kan anvendes til at udvide funktionaliteten. Disse snitflader skal understøtte webservices og beskrives med informationer vedrører:

* Navn
* Lokation og evt. vejledning til service-aftagere i, hvorledes man kan få adgang til den
* API med detaljeret syntaks eller webservice beskrivelser (WSDL)
* En kort tekstmæssig beskrivelse af, hvad servicens funktioner eller ressourcer kan og hvad de returnerer
* Om der kræves autentifikation eller autorisation, og i bekræftende fald hvilke.
* Åbningstid og oppetid
* Svartid ved angivne belastninger

Tilgængelighed til Dokumentation for 3.part.

Leverandøren skal sikre, at den tekniske del af Dokumentationen, der beskriver snitfladen til Løsningen, er tilgængelig for FKNs øvrige leverandører på FKNs forespørgsel. Dokumentationen skal være fyldestgørende, så den kan bruges af tredjepart i sit arbejde med at integrere sine løsninger med Leverandørens Løsning. Dokumentationen skal bl.a. indeholde information om web-services, herunder WSDL, hændelseshåndtering, herunder funktionalitet, som kan notificere eksterne ressourcer, m.fl.

3.2 BRUGERDOKUMENTATION

Løsningen skal være udførligt dokumenteret både fra bruger- og systemadministratorperspektiv. Der skal leveres særskilte brugervejledninger på engelsk, der forklarer systemets funktionalitet set fra hver brugerrolles synsvinkel. Brugervejledninger skal i deres sprogbrug og udformning være rettet mod en ikke it-kyndig profil. Hermed menes, at vejledningerne skal bruge færrest mulige fagtermer, og de fagtermer, der bruges, skal defineres i ikke-fagtermer. De skal desuden give en klar fremstilling, der skridt for skridt beskriver funktionerne i Løsningen.

Leverandøren skal vedlægge et uddrag af en brugervejledning som underbilag til dette bilag. Eksemplet indgår i tilbudsevalueringen.

3.3 DRIFTSDOKUMENTATION

Leverandøren skal udarbejde driftsdokumentation for løsninger på forespørgsel. Installations- og driftsvejledningerne skal udarbejdes efter standard skabeloner.

1. <https://www.dieh.dk/om-dieh/etisk-handel/hvordan-etisk-handel/dieh-guidelines/> [↑](#footnote-ref-2)
2. <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/mission/principles> [↑](#footnote-ref-3)
3. <http://ec.europa.eu/echo/files/partners/humanitarian_aid/Procurement_Guidelines_en.pdf> [↑](#footnote-ref-4)
4. Definitionen af børnearbejde kan findes her: <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/mission/principles/principle-5> and <https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C138> [↑](#footnote-ref-5)
5. Rådighedsbeløbet er den del af individets indkomst der er til rådighed til forbrug, investering eller opsparing efter betaling af skat og andre nødvendigheder (såsom mad, husly og tøj) [↑](#footnote-ref-6)
6. Dette inkluderer pillage / plyndring, som er ulovlig indtagelse af privat ejendom til personlig eller privat gevinst baseret på magt, trusler, trusler, pres og gennem en magtposition opnået på grund af den omkringliggende konflikt [↑](#footnote-ref-7)
7. DCA’s system til håndtering af klager kan tilgås på organisationens hjemmeside [↑](#footnote-ref-8)