

Rammeaftale om levering af rejsebureauydelse

Mellem Kommuneqarfi Sermersooq

Intern Service

GLN. 5790002421983

Postboks 1005

3900 Nuuk

CVR nr. 31290937

(herefter benævnt KS)

Og

LEVERANDØRENS NAVN

CVR

ADRESSE

Kontaktperson:

(herefter benævnt "Leverandøren")

(KS og Leverandøren benævnes samlet "Parterne" og hver for sig en "Part")

1. DEFINITIONER

1.1. Denne rammeaftale er indgået på baggrund af ordregiverens udbud på rejsebureauydelse og det tilbud, der er valgt som resultat af udbuddet. KS og den valgte leverandør skal i fællesskab sikre, at rammeaftalen implementeres fuldt ud, og optræde loyalt overfor hinanden.

1.2. I nærværende rammeaftale gælder følgende definitioner:

- Ved rammeaftalen forstås nærværende af begge parterne underskrevne aftale med tilhørende bilag, herunder det antagne tilbud fra leverandøren.
- Ved udbudsmaterialet forstås de dokumenter, der ligger til grund for denne aftale og er indgået som en del af udbudsprocessen.
- Ved kravspecifikation forstås de dokumenter i udbudsmaterialet, som beskriver leverandørens forpligtelser.
- Ved ydelser forstås samtlige de rejsebureauydelse, som leverandøren skal levere til KS i henhold til aftalen.

- Det er leverandørens ansvar at optimere enhver rejseaktivitet og sikre den mest hensigtsmæssige og omkostningseffektive løsning, samtidig med at de indkøbende enheder sikres maksimal service.

2. AFTALEGRUNDLAG

2.1. Denne rammeaftale er indgået på baggrund af det offentlige udbud om levering af rejsebureauydelse til KS. Rammeaftalen omfatter de krav og betingelser, der er beskrevet i udbudsmaterialet, kravspecifikationen, tilbudslisten og Leverandørens antagne tilbud.

Aftalegrundlaget består i følgende prioriterede rækkefølge:

2.1.1. Denne rammeaftale med senere skriftlige tillæg.

2.1.2. KS' samlede udbudsmateriale af 1. september 2026, herunder kravspecifikation og rettelsesblade/spørgsmål og svar.

2.1.3. Leverandørens antagne tilbud inklusive Bilag 5 og dokumentation. Leverandørens tilbud kan supplere, men ikke begrænse eller fravige, kravene i dokumenter med højere prioritet, medmindre KS udtrykkeligt og skriftligt har accepteret fravigelsen.

2.2. I tilfælde af indbyrdes modstrid eller uoverensstemmelse gælder dokumenterne i den ovenfor anførte rækkefølge. En specifik bestemmelse har forrang for en generel bestemmelse inden for samme dokument.

3. KONTRAKTPERIODEN

3.1. Rammeaftalen træder i kraft den 1. januar 2027 og løber til den 31. december 2029, hvor den ophører uden yderligere varsel, medmindre KS udnytter optionen på forlængelse i 1 x 1 år.

3.2. KS kan ensidigt udnytte optionen på uændrede vilkår ved skriftlig meddelelse til Leverandøren senest 3 måneder før rammeaftalens ordinære udløb. Udnyttelsen af optionen kræver ikke genforhandling.

4. AFTALENS OMFANG

4.1. Leverandøren forpligter sig til at levere rejsebureauydelse, der opfylder de specificerede krav i udbudsmaterialet.

4.2. Ændringer i rejsepolitikken: KS kan i kontraktperioden revidere rejsepolitikken, når ændringerne alene vedrører KS's interne administrative processer og arbejdsgange. Sådanne ændringer ændrer ikke Leverandørens ydelser, ansvar, serviceniveau eller prisgrundlag og giver ikke Leverandøren ret

til prisregulering eller anden betaling. KS meddeler Leverandøren ændringerne skriftligt.

5. IMPLEMENTERING OG KRAV TIL SAMARBEJDE

5.1. Leverandøren og KS vil loyalt samarbejde om Aftalens opfyldelse, herunder loyalt udveksle oplysninger, i det omfang de er relevante for Aftalens opfyldelse.

5.2. Leverandøren skal gennemføre implementeringen af den tilbudte rejsebureauløsning, således at løsningen er fuldt implementeret, testet og klar til drift senest den 1. januar 2027.

Implementering skal ske i tæt samarbejde med KS og skal minimum omfatte:

- opsætning og konfiguration af løsningen,
- oprettelse af brugere og brugerrettigheder,
- etablering af relevante funktioner og arbejdsgange,
- integrationer, hvor dette er relevant,
- test af løsningen,
- eventuel datamigrering,
- oplæring af relevante medarbejdere,
- udarbejdelse og levering af brugervejledninger og andet relevant introduktionsmateriale, samt
- klargøring til fuld drift.

5.3. Leverandøren skal udarbejde en implementeringsplan, som skal forelægges KS til godkendelse. Implementeringsplanen skal blandt andet angive aktiviteter, milepæle, ansvar og tidsplan frem mod idriftsættelsen den 1. januar 2027.

5.4. Leverandøren skal gennemføre oplæring af relevante medarbejdere på både grønlandsk og dansk.

5.5. Relevante brugervejledninger, vejledninger til bestillere og administratorer samt øvrigt nødvendigt brugermateriale skal foreligge på både grønlandsk og dansk.

5.6. Leverandøren skal sikre, at overgangen til den nye løsning sker på en måde, der sikrer kontinuitet i Kommuneqarfi Sermersooqs rejsebestillinger og administration af rejser.

6. SUPPORT OG VEDLIGEHOLDELSE

6.1. Leverandøren skal tilbyde løbende support og vedligeholdelse af den leverede løsning i hele Aftalens løbetid.

6.2. Supporten skal som minimum omfatte:

- teknisk assistance og brugersupport,
- fejlrettelser,
- systemopdateringer,
- assistance ved problemer med booking og billetudstedelse,
- assistance ved ændringer og afbestillinger, samt
- assistance ved akutte rejseproblemer.

6.3. Support og kundeservice skal kunne ydes på både grønlandsk og dansk.

6.4. Leverandøren skal sikre døgnåben telefonisk akut rejseassistance på grønlandsk og dansk. Opkald til akut assistance skal besvares ved første opkald. Øvrige supporthenvendelser skal besvares inden for normale arbejdstider.

6.5. Leverandøren skal informere KS om væsentlige driftsforstyrrelser, fejl eller andre forhold, der kan påvirke Leverandørens levering af Ydelserne.

7. VEDERLAG/PRISER

7.1. Vederlaget for ydelserne fremgår af Aftalens bilag 1 (Leverandørens tilbud), herunder den tilbudsliste/prisskabelon, der indgår som en del af tilbuddet.

7.2. De priser, gebyrer og øvrige omkostninger, som fremgår af Leverandørens tilbud og tilbudsliste, udgør det aftalte vederlag for de pågældende Ydelser.

7.3. Leverandøren må ikke opkræve gebyrer, tillæg eller andre omkostninger, som ikke fremgår af den udfyldte tilbudsliste. Ydelser, der er nødvendige for kontraktens opfyldelse, anses for indeholdt i de tilbudte priser, selv om Leverandøren ikke har prissat dem særskilt.

De tilbudte priser er faste i de første 12 måneder. Herefter kan de reguleres én gang årligt pr. 1. januar efter en skriftlig anmodning og dokumentation på grundlag af det Grønlands Statistik offentliggjorte relevante forbrugerindeks eller et tilsvarende indeks, hvis dette ophører. Første

regulering kan tidligst ske 1. januar 2028. Reguleringen kan ikke overstige den procentvise ændring i det valgte indeks siden seneste ændring.

7.4. Leverandøren er ansvarlig for at sikre, at de fakturerede beløb er i overensstemmelse med de aftalte priser og vilkår.

8. FAKTURERING OG BETALING

8.1. Faktura samt kreditnota skal fremsendes elektronisk i henhold til KS' krav til elektronisk fakturering og via de af KS oplyste GLN-numre.

8.2. Fakturering skal ske gennem hovedleverandøren.

8.3. Fakturaen skal indeholde følgende oplysninger:

- Leverandørens navn, adresse og CVR-nr.
- KS' GLN-nummer.
- Ydelsesbetegnelse.
- Den rejsendes navn.
- Rejse- eller bookingnummer, hvor dette foreligger.
- Rejserute.
- Dato eller periode for levering.
- Specifikation af de leverede rejseydelser, herunder fly, hotel og eventuelle øvrige ydelser.
- Eventuelle gebyrer og tillægsydelser.
- Fakturabeløb.

8.4. Hvor et hotel eller en anden rejseleverandør ikke tilbyder elektronisk fakturering via GLN, skal Leverandøren efter aftale med KS håndtere betalingen til den pågældende rejseleverandør og efterfølgende fakturere KS i overensstemmelse med rammeaftalen. Alle omkostninger herved skal være indeholdt i de tilbudte priser.

8.5. Leverandøren er ansvarlig for at håndtere eventuelle krav om betaling, kredit eller garanti over for flyselskaber, hoteller og øvrige rejseleverandører, som er nødvendige for at kunne levere de aftalte Ydelser.

- 8.6. KS anvender ikke kreditkort eller rejsekonto til betaling af de omfattede rejseydelser, medmindre andet aftales skriftligt mellem Parterne.
- 8.7. Betalingen forfalder til betaling 30 dage efter KS' modtagelse af en fyldestgørende og korrekt faktura i overensstemmelse med Aftalen.
- 8.8. Leverandøren er alene berettiget til betaling, såfremt de pågældende Ydelser er udført i overensstemmelse med Aftalen og dens bilag, og såfremt der er faktureret i overensstemmelse med Aftalen.
- 8.9. Fakturaer, der ikke opfylder kravene i Aftalen, kan afvises eller tilbageholdes til betaling, indtil Leverandøren har fremsendt en korrekt og fyldestgørende faktura. KS skal i så fald orientere Leverandøren herom.
- 8.10. Betaling gennemføres i henhold til Aftalen efter modtagelse af en korrekt faktura.

9. KVALITETSSIKRING OG KONTROL

- 9.1. Leverandøren skal have en egenkontrol, der sikrer et kvalitets- og serviceniveau i Ydelserne, som minimum svarer til Leverandørens tilbud og de krav, der er stillet i Udbudsmaterialet og Aftalens bilag.
- 9.2. KS' eventuelle udøvelse af tilsyn eller kontrol fritager ikke Leverandøren for dennes forpligtelser efter Aftalen.
- 9.3. Der afholdes minimum to statusmøder årligt mellem KS og Leverandøren.
- 9.4. Leverandøren skal efter anmodning fra KS kunne dokumentere kvaliteten af de leverede Ydelser, herunder fejl, klager, svartider, opetid, ændringer, afbestillinger og øvrige relevante serviceforhold.
- 9.5. Leverandøren skal løbende levere den statistik og rapportering, der fremgår af Udbudsmaterialet og Aftalens bilag.

9.6. Såfremt KS konstaterer væsentlige eller gentagne problemer med leveringen, skal Leverandøren uden unødigt ophold udarbejde en plan for afhjælpning og forebyggelse af tilsvarende problemer.

10. TAVSHEDSPLIGT OG FORTROLIGHED

10.1. Leverandøren, dennes ansatte, underleverandører og øvrige tilknyttede personer skal behandle alle fortrolige oplysninger, som de bliver bekendt med i forbindelse med rammeaftalen, fortroligt. Tavshedspligten gælder også efter rammeaftalens ophør. Forpligtelsen omfatter ikke oplysninger, der lovligt er offentlige kendte, eller som skal videregives efter lov eller bindende myndighedskrav.

10.2. Leverandøren skal overholde den til enhver til gældende databeskyttelseslovgivning. Hvis Leverandøren behandler personoplysninger på vegne af KS, skal Parterne indgå en databehandleraftale, inden behandlingen påbegyndes. Databehandleraftalen har ved modstrid forrang for rammeaftalen vedrørende behandling af personoplysninger.

10.3. Leverandøren skal etablere passende tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger og uden unødigt ophold underrette KS om brud på persondatasikkerheden eller andre væsentlige sikkerhedshændelser. Underretningen skal indeholde de oplysninger, KS har behov for til at opfylde sine retlige forpligtelser.

11. FORSIKRING

11.1. Leverandøren skal i hele kontraktperioden opretholde de lovpligtige og for virksomhedens drift sædvanlige forsikringer, som er relevante for leveringen af ydelserne.

11.2. Leverandøren skal på KS' skriftlige anmodning fremlægge dokumentation for, at forsikringskravet er opfyldt.

11.3. Bestemmelser om mangler, afhjælpning og øvrige misligholdelsesbeføjelser fremgår af punkt 15.

12. UNDERLEVERANDØRER

12.1. Leverandøren skal i tilbuddet oplyse de væsentlige underleverandører, der forventes anvendt. Udskiftning eller tilføjelse af en væsentlig underleverandør kræver KS' forudgående skriftlige

godkendelse, som ikke må nægtes uden saglig grund.

12.2. Leverandøren er fuldt ansvarlig for underleverandørers ydelser og handlinger, som var de Leverandørens egne.

13. OVERDRAGELSE AF RETTIGHEDER

13.1. Leverandøren må ikke helt eller delvist overdrage rettigheder eller forpligtelser efter rammeaftalen uden KS' forudgående skriftlige samtykke. KS kan overdrage rammeaftalen til en anden offentlig enhed som led i en lovlig organisatorisk ændring, når dette ikke forringer Leverandørens retsstilling væsentligt.

14. FORCE MAJEURE

14.1. En Parts forpligtelser suspenderes i det omfang og så længe opfyldelsen hindres af en ekstraordinær begivenhed uden for Partens rimelige kontrol, som Parten ikke med rimelighed kunne forudse eller afværge. Den berørte Part skal straks skriftligt underrette den anden Part, begrænse virkningerne og løbende oplyse om forventet varighed. Betalingsforpligtelser for allerede leverede ydelser suspenderes ikke. Har force majeure væsentligt hindret opfyldelsen i mere end 60 sammenhængende dage, kan hver Part opsige den berørte del af rammeaftalen med 14 dages skriftligt advarsel.

15. MISLIGHOLDELSE, REKLAMATION OG AFHJÆLPNING

15.1. Der foreligger misligholdelse, såfremt Leverandøren ikke opfylder Aftalen i overensstemmelse med dennes vilkår, og/eller såfremt Aftalen opfyldes i strid med sædvanlig god skik.

15.2. Leverandøren skal uden ugrundet ophold afhjælpe konstaterede mangler og misligholdelse inden for en rimelig frist fastsat af KS uden hensyn til forholdets karakter. Hvis Leverandøren ikke afhjælper rettidigt, kan KS lade afhjælpning udføre for Leverandørens regning, foretage forholdsmæssigt afslag, kræve erstatning efter grønlandsk rets almindelige regler eller gøre øvrige misligholdelsesbeføjelser gældende.

15.3. Leverandøren skal i tilfælde af misligholdelse straks iværksætte tiltag til afhjælpning af misligholdelsen. KS kan stille krav til den måde, hvorpå misligholdelse skal bringes til ophør, og til de skridt Leverandøren skal tage for at undgå tilsvarende misligholdelse fremover. KS kan

eksempelvis stille krav om, at Leverandøren i en periode efter konstateret misligholdelse gennemfører skærpet kontrol.

15.4. Aftalens bestemmelse om misligholdelse begrænser ikke anvendelsen af grønlandsk rets almindelige regler herom.

15.5. Såfremt Leverandøren ikke overholder en aftalt frist eller milepæl, herunder fristen for implementering og idriftsættelse den 1. januar 2027, foreligger der misligholdelse. KS kan fastsætte en frist for afhjælpning og kan, afhængigt af misligholdelsens karakter og omfang, gøre de misligholdelsesbeføjelser gældende, der følger af Aftalen og gældende ret.

16. OPHÆVELSE

16.1. En part kan ophæve Aftalen uden varsel, såfremt den anden Part væsentligt har misligholdt sine forpligtelser i medfør af denne.

16.2. Som væsentlig misligholdelse anses blandt andet:

- væsentlig eller gentagen manglende opfyldelse af Aftalens krav,
- manglende implementering og idriftsættelse af løsningen senest den 1. januar 2027, såfremt forsinkelsen er væsentlig,
- væsentlige eller gentagne driftsforstyrrelser, som ikke afhjælpes inden for en af KS fastsat frist,
- væsentlig eller gentagen manglende levering af aftalt support,
- manglende opfyldelse af krav til fakturering,
- manglende opfyldelse af krav til behandling og beskyttelse af personoplysninger,
- gentagen anvendelse af ikke-godkendte underleverandører,
- manglende opfyldelse af forsikringskravet i punkt 11, samt
- de andre forhold, der efter deres karakter og omfang udgør væsentlig misligholdelse.

17. EXIT OG DATAUDLEVERING

17.1. Ved rammeaftalens ophør skal Leverandøren loyalt bistå med en ordnet overgang til KS eller en ny leverandør. Leverandøren skal efter KS' anmodning udlevere KS' data i et almindeligt anvendt, struktureret og maskinlæsbart format samt slette eller returnere personoplysninger i overensstemmelse med databehandleraftalen.

18. VÆRNETING OG LOVVALG

18.1. Aftalen er underlagt grønlandsk ret.

18.2. Hvis der opstår uenighed om rammeaftalens opfyldelse, fortolkning eller udfyldning, skal Parterne søge uenigheden løst ved forhandling mellem de kontraktansvarlige.

18.3. Har Parterne ikke opnået enighed senest 14 kalenderdage efter, at en begæring om forhandling er skriftligt fremsat af en Part, skal sagen anlægges ved Retten i Grønland som første instans.

19. UNDERSKRIFTER

Rammeaftalen kan underskrives fysisk eller elektronisk i ét eller flere eksemplarer. Hvert underskrevet eksemplar anses som originalt, og eksemplerne udgør tilsammen samme aftale.

Dato:

Dato:

Ole Jakobsen

Kommunaldirektør

Kommuneqarfi Sermersooq

Navn

Titel

Leverandør