
BILAG 0: DEFINITIONER OG FORTOLKNING

Udbud af kontrakt vedrørende anskaffelse af en fælleskommunal borgervendt chat- og voicebot løsning til Den Digitale Hotline

Indholdsfortegnelse

1	Baggrund og formål	3
2	Definitioner	3
3	Fortolkningsprincipper	17

1 Baggrund og formål

Dette Bilag 0 (Definitioner og fortolkning) er indgået i henhold til Kontrakten og udgør en integreret del heraf.

Formålet med dette Bilag 0 (Definitioner og fortolkning), er at angive de definerede begreber, som anvendes i Kontrakten med tilhørende Bilag. Endvidere fastsætter dette Bilag 0 (Definitioner og fortolkning), de fortolkningsprincipper, som finder anvendelse.

2 Definitioner

Følgende begreber skal have den nedenfor anførte betydning, når de angives med versaler:

Afklaringsrapport

Ved Afklaringsrapport forstås den skriftlige rapport, som beskriver de justeringer til Kontrakten, som Parterne måtte nå til enighed om i forbindelse med afklaringsfasen.

Administrator

Ved Administrator forstås en DDH Administrator eller en Kommune Administrator.

Arbejdsdag

Ved Arbejdsdag forstås mandag til fredag bortset fra danske helligdage samt juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.

Borger

Ved Borger forstås en juridisk eller fysisk person eller anden enhed, som tilgår Løsningen, som stillet til rådighed af en Kommune.

Borgerinput

Ved Borgerinput forstås de data eller de oplysninger, som borgere indtaster eller formidler til en chatbot under interaktionen.

Bilag

Ved Bilag forstås et bilag 0 – bilag 20 til Kontrakten.

Brugerdokumentation

Ved Brugerdokumentation forstås beskrivelse(r) af Løsningens funktioner og anvendelses- og opsætningsmuligheder rettet mod Borgere og andre brugere, der ikke skal have indsigt i arkitektur, drift eller kode.

Borgerrating

Ved Borgerrating forstås en vurderingsmekanisme, hvor Borgere kan evaluere deres interaktionsoplevelse med enten Voicebotten eller Chatbotten. Denne Borgerrating kan udtrykkes gennem stjerner, talværdier, tommelfinger op/ned eller skriftlige anmeldelser.

CAI Platform

Ved CAI Platform forstås en samlet betegnelse for Løsningens forskellige typer af services. CAI Platform skal derfor anses som en paraplybetegnelse for Chatbot Platformen, Voicebot Platformen og andre eventuelle services, der anvendes i Løsningen for at understøtte disse.

Callback

Ved Callback forstås en programmeringsmekanisme, der udløser en specifik handling eller funktion som sikrer at Borgere kan komme i kontakt med medarbejdere gennem Chat- eller Voicebotten.

Chaining

Ved Chaining forstås en teknik, hvor en eller flere LLM'er sekventielt anvendes til at udføre en række opgaver eller trin for at opnå et endeligt resultat. Denne teknik indebærer at tage output fra en model og bruge det som input til en anden eller samme model, hvilket skaber en kæde af behandlingsskridt. Fx kan en LLM først anvendes til at forstå og opsummere en tekst, hvorefter en anden model kan generere spørgsmål baseret på denne opsummering, og en tredje model kan besvare disse spørgsmål.

Chatbot

Ved Chatbot forstås et softwareprogram, der simulerer samtaler med mennesker gennem tekst ved at anvende forudprogrammerede svar eller kunstig intelligens. Der er to hovedtyper af chatbots: Regelbaserede chatbots bruger et sæt foruddefinerede regler og svar på at forstå og reagere på brugerinput. AI-drevne Chatbots anvender avancerede AI-teknologier som maskinlæring og dyb læring til at forbedre deres forståelse af sprog og evne til at interagere med brugere mere naturligt. AI-drevne Chatbots anvender typisk LLM-berigede systemer til at forbedre deres forståelse af sprog og evne til at generere naturlige, relevante svar.

Chatbot Platform

Ved Chatbot Platform forstås en tjeneste, der muliggør design, udvikling, implementering og styring af chatbots.

Chatklient

Ved Chatklient forstås den brugergrænseflade, hvorigennem Borgeren interagerer med Chat-botten. Chatklienten vil være et stykke HTML-kode, som implementeres i en given Kommunes website.

Dag

Ved forstås enhver kalenderdag.

Dashboard

Ved Dashboard forstås en brugergrænseflade, der centraliserer adgang til væsentlige funktioner og informationer for Administratorer i Løsningen. Dashboardet tilbyder en overskuelig visning af dialoger, borgerratings, og statistik, hvilket gør det muligt at overvåge og analysere brugerinteraktioner samt effektiviteten af Løsningen. Desuden faciliterer Dashboardet konfiguration og tilpasning af chatbots eller voicebots, herunder ændringer i avataren udseende, taleboble eller bevægelse. Dashboardet er et essentielt værktøj for Administratorer til at styre, optimere og forbedre Løsningen.

DDH

Ved DDH forstås Den Digitale Hotline.

DDH Administrator

Ved DDH Administrator forstås en person udpeget af DDH. [DDH Administrator vil typisk være ansat i DDH's chatbot-sekretariat, hvor personen vil have indgående kendskab til arbejdet med conversational AI. Et eksempel på en DDH Administrator kunne for eksempel være en Product Manager & Conversational AI Specialist eller en Conversational AI Developer.](#)

Den Fælleskommunale Infrastruktur

Ved Den Fælleskommunale Infrastruktur forstås den infrastruktur, som er beskrevet i Bilag 18 (Den Fælleskommunale Infrastruktur).

Detaljeret Tidsplan

Ved Detaljeret Tidsplan forstås det af Leverandøren udarbejdede udkast til detaljeret tidsplan angivet i Underbilag 1B (Detaljeret tidsplan), som løbende udarbejdes af Leverandøren for hver 14 Dages periode fra Ikrafttrædelsesdatoen og frem til Etableringsdagen.

Dialog

Ved Dialog forstås en sekvens af kommunikative udvekslinger mellem Borger og Chat- eller Voicebot.

Dialoglog

Ved Dialoglog forstås en fortegnelse over de Dialoger, som er blevet foretaget mellem Borgeren og Løsningen.

Dialogsvar

Ved Dialogsvar forstås den kommunikative udveksling der sker fra Chat- eller Voicebottens side, når servicen giver Borgeren et svar på et stillet spørgsmål. Dokumentation

Ved Dokumentation forstås enhver udarbejdet beskrivelse relateret til Løsningen, jf. herunder Bilag 3 (Kravspecifikation) og Bilag 8 (Dokumentation).

Dokument

Ved Dokument i forbindelse med Webcrawl forstås en digital ressource, såsom en HTML-side, PDF-fil, eller et andet filformat, der indeholder information hentet og indekseret af en Web-crawler til søgning og analyse.

Drift

Ved Drift forstås Leverandørens etablering, Vedligeholdelse (herunder Lovvedligehold), Support, opretholdelse og levering af Driftsydelserne i overensstemmelse med Kontrakten. Driften skal ske på vilkårene angivet i denne Kontrakt, herunder men ikke begrænset til de vilkår, som fremgår af Bilag 3 (Kravspecifikation) og Bilag 10 (Drift, support og vedligeholdelse).

Driftsprøve

Ved Driftsprøve forstås den i Kontrakten og Bilag 11 (Prøver) nærmere specificerede driftsprøve vedrørende Løsningen.

Driftsvederlag

Ved Driftsvederlag forstås det i Bilag 5 (Vederlag og betalingsplan) angivne Faste Driftsvederlag henholdsvis Forbrugsbaserede Driftsvederlag, som Leverandøren er berettiget til betaling af for levering af Driftsydelserne fra og med Etableringsdagen.

Driftsydelser

Ved Driftsydelser forstås de driftsydelser som skal leveres af Leverandøren for at sikre, at Drift leveres til Kunden, som del af Løsningen i overensstemmelse med Kontrakten, herunder som angivet i Bilag 3 (Kravspecifikation) og Bilag 10 (Drift, support og vedligeholdelse), fra Etableringsdagen.

EK eller Evalueringskrav

Ved EK eller Evalueringskrav forstås et evalueringskrav, som ikke nødvendigvis skal opfyldes fuldt ud for, at tilbuddet kan tages i betragtning. Opfyldelsen af Evalueringskrav vil indgå i

tilbudsevalueringen. I forbindelse med kontraktindgåelsen udgør de tilbudte Evalueringskrav kontraktkrav.

Entity

Ved Entity forstås specifikke informationselementer, som genkendes i brugerens input for at forstå konteksten eller detaljerne i en forespørgsel mere præcist. Entities er ofte nøgleord, der identificerer bestemte data, som f.eks. stednavne, datoer, produktnavne, eller andre relevante oplysninger, som er nødvendige for at udføre en handling eller give et detaljeret svar. For eksempel, i en dialog om bestilling af et pas, kan "pas" være en entity, der indikerer, at brugeren ønsker at foretage en handling relateret til pas, mens "fornyelse" kan være en anden entity, der præciserer typen af handling.

Etableringsdagen

Ved Etableringsdagen forstås den dag, hvor Kunden ved Meddelelse til Leverandøren godkender Funktionsprøven som bestået.

Etableringsvederlaget

Ved Etableringsvederlag forstås det i Bilag 5 (Vederlag og betalingsplan) angivne faste etableringsvederlag, som Leverandøren er berettiget til for opfyldelse af alle forpligtelser frem til og med Etableringsdagen.

Etableringsydelser

Ved Etableringsydelser forstås alle de ydelser, som Leverandøren skal levere og forpligtelser, som skal opfyldes af Leverandøren med henblik på Leverandørens etablering, udvikling og levering af Løsningen frem til og med Etableringsdagen.

Fallback

Ved Fallback forstås den handling eller respons, en Chat- eller Voicebot giver, når den ikke kan forstå brugerens forespørgsel eller ikke har en foruddefineret Dialogsvar tilgængelig.

Fast(e) Driftsvederlag

Ved Fast Driftsvederlag forstås det i Bilag 5 (Vederlag og betalingsplan) angivne Faste Driftsvederlag, som Leverandøren er berettiget til betaling af uanset omfanget af Kundens brug af Løsningen. Leverandøren er berettiget til betaling af det Faste Driftsvederlag fra og med Etableringsdagen.

Fejl

Ved Fejl forstås at det leverede ikke opfylder de af Leverandøren afgivne garantier, eller det i øvrigt ikke leveres i den kvalitet, som Kunden med rette kunne forvente på grundlag af Kontrakten, medmindre der er tale om bagatelagtige forhold. Se tillige definitionen af Mangler.

Forbrugsbaseret Driftsvederlag

Ved Forbrugsbaseret Driftsvederlag forstås det i Bilag 5 (Vederlag og betalingsplan) angivne Forbrugsbaseret Driftsvederlag, som Leverandøren er berettiget til betaling af i henhold til Kundens forbrug. Leverandøren er berettiget til betaling af Forbrugsbaseret Driftsvederlag i overensstemmelse med Kundens forbrug fra og med Etableringsdagen.

Funktionsprøve

Ved Funktionsprøve forstås den afsluttende prøve for etablering og levering af Løsningen frem til og med Etableringsdagen med et indhold som angivet i Bilag 11 (Prøver).

Generativ AI

Ved Generativ AI forstås en avanceret form for kunstig intelligens, der genererer nyt, originalt indhold som tekst, billeder, video og lyd ved at lære mønstre fra Træningsdata. Ved at anvende maskinlæringsmodeller lærer den at genkende mønstre, stilarter og sammenhænge i dataene, hvilket gør det muligt for den at producere originalt indhold, der ligner, men ikke er identisk med, det den er trænet på. Dette gør generativ AI særligt værdifuld inden for områder som indholdsgenerering og automatiseret tekstforfattelse.

God It-skik

Ved God It-skik forstås en af it-branchen alment accepteret god og professionel udførelse inden for et bestemt område.

Ikrafttrædelsesdatoen

Ved Ikrafttrædelsesdatoen forstås den dag, hvor Kontrakten underskrives af Parterne og træder i kraft.

Instans

Ved Instans forstås en lokal indgang, som tillader Kommuner at oprette og administrere egne, unikke områder for særlige begivenheder eller Serviceområder, såsom lokale festuger eller IT-support, der er specifikt relevante for den enkelte Kommune. Disse dedikerede områder er designet til at fungere uafhængigt inden for Løsningens overordnede struktur, sikrer at tilpasninger og kommunikation specifik for en Kommune ikke påvirker eller forstyrrer den samlede Løsnings funktionalitet for andre Kommuner eller tilgængeligheden af fælles indhold for andre Kommuner.

Intent

Ved Intent forstås brugerens underliggende hensigt eller formål med interaktionen, som systemet skal identificere og reagere på. Chatbots er trænet til at genkende Intents baseret på brugerinput, såsom specifikke spørgsmål eller kommandoer, og til at levere et relevant Dialogsvar eller udføre en handling der svarer til Intentet, der trigges.

Konfidens

Ved Konfidens forstås modellens statistiske sikkerhed på det genererede outputs korrekthed eller relevans i forhold til en given opgave. Konfidensscoren, en værdi mellem 0 og 1, angiver hvor sikker modellen er på nøjagtigheden af dens respons baseret på det trænedede dataset. En høj konfidensscore indikerer stor sikkerhed i outputtets nøjagtighed, mens en lav score signalerer usikkerhed. Konfidensscores anvendes til at bedømme pålideligheden af modellens svar og identificere behov for yderligere træning for at forbedre præcision og relevans.

Krav

Ved K eller Krav forstås et krav, der ikke er identificeret som enten et Mindstekrav, Option eller et Evalueringskrav. Krav kan ændres, slettes osv. af Ordregiver i løbet af udbudsprocessen. Ordregiver forbeholder sig ret til at omdanne Krav til Evalueringskrav i løbet af udbudsprocessen. I forbindelse med kontraktindgåelsen udgør de tilbudte Krav kontraktkrav.

Kommune

Ved Kommune forstås Kunden, en Medlemskommune eller en Øvrig Kommune.

Kommune Administrator

Ved Kommune Administrator forstås en person udpeget af DDH eller en Medlemskommune. En Kommune Administrator vil være en ansat i en Medlemskommune, der samarbejder med DDH omkring Chatbotten eller Voicebotten.

Kommunespecifik

Ved Kommunespecifik forstås at det skal være muligt at gøre noget specifikt for én kommune fx hvis Kommune kræver et anderledes Dialogsvar end Kunden og andre Kommuner, så skal det være muligt at oprette et Kommunespecifikt Dialogsvar.

Kontrakten

Ved Kontrakten forstås denne kontrakt med Bilag og alle senere ændringer heri som aftalt mellem Parterne.

Kontraktår

Ved Kontraktår forstås en påbegyndt periode på 12 kalendermåneder at regne fra Ikrafttrædelsesdatoen og dennes efterfølgende fødselsdage. Første kontraktår løber således fra [dato] – til [dato], næste kontraktår fra [dato] til [dato] osv.

Kravspecifikation

Ved Kravspecifikation forstås Bilag 3 (Kravspecifikation) som angiver Kundens krav til Løsningen.

Kontraktår

Ved Kontraktår forstås perioden på 12 måneder at regne fra Ikrafttrædelsesdatoen og enhver efterfølgende periode på 12 måneder efter udløb af den første periode på 12 måneder eller udløb af en efterfølgende 12 måneders periode i hele Kontraktens varighed.

Kundens Data

Ved Kundens Data forstås alle data (i) registreret i Løsningen af Kunden eller Kommuner, (ii) som Leverandøren eller tredjepart på vegne af Kunden har registreret i Løsningen, (iii) som Borgere har kommunikeret til Løsningen og/eller (iv) som Kunden har registreret hos Leverandøren i eller udenfor selve Løsningen.

Kundens Forretning

Ved Kundens Forretning forstås den i Bilag 2 (Kundens Forretning) angivne beskrivelse af Kundens forretning.

Large Language Models (LLM)

Ved LLM forstås modeller der er designet til at behandle, forstå, og generere naturligt sprog ved hjælp af en transformer-arkitektur. De karakteriseres ved deres enorme antal parametre (ofte i milliardklassen), som tillader dem at lagre en bred viden om sproglige mønstre, kontekst og semantik. Modellerne trænes på gigantiske tekstkorpusser gennem self-supervised learning, hvilket gør det muligt for dem at lære sproglige sammenhænge direkte fra data uden behov for eksplicit menneskelig annotation.

Live Chat Agent

Ved Live Chat Agent forstås en medarbejder, der er tilgængelig til at live chatte med Borgere i tilfælde af, at der er behov for at viderestille en samtale fra Chatbotten fx hvis Chatbotten ikke kan svare på Borgerens spørgsmål.

Lovgivning

Ved Lovgivning forstås alle til enhver tid gældende love, lovbekendtgørelser, bekendtgørelser, direktiver, forordninger, EU-forordninger, cirkulærer, WCAG-standard om tilgængelighed, NIS 2 Direktivet, kommende AI-regulering m.v., herunder ændringer i de forannævnte retsakter og de i medfør heraf udstedte øvrige retsakter.

Lovvedligehold

Ved Lovvedligehold forstås Leverandørens forpligtelse til at sikre, at Løsningen fra Etableringsdagen og i resten af Kontraktens varighed i enhver henseende er i overensstemmelse med al Lovgivning, herunder at Løsningen kontinuerligt tilpasses i forbindelse med ændringer af eller vedtagelse af ny Lovgivning således, at Løsningen er lovlig og understøtter Kundens aktiviteter.

Løsning Ved Løsning forstås den samlede it-løsning, herunder hardware, software, Dokumentation, Leverandørens rådgivning og projektstyring, uddannelse og alle andre Ydelser, der skal leveres i henhold til Kontrakten. Løsningen omfatter tillige Drift, Vedligeholdelse og Support samt alle Ydelser og forpligtelser relateret hertil, som ligeledes skal leveres/opfyldes af Leverandøren i henhold til Kontrakten.

Løsningsbeskrivelse

Ved Løsningsbeskrivelse forstås Leverandørens beskrivelse i Bilag 4 (Leverandørens løsningsbeskrivelse) af, hvorledes Leverandøren opfylder kravene i Bilag 3 (Kravspecifikation).

Mangler

Ved Mangel forstås at det leverede ikke opfylder de af Leverandøren afgivne garantier, eller det i øvrigt ikke leveres i den kvalitet, som Kunden med rette kunne forvente på grundlag af Kontrakten, medmindre der er tale om bagatelagtige forhold. Se tillige definitionen af Fejl.

Meddelelse

Ved Meddelelse forstås enhver skriftlig kommunikation afgivet i overensstemmelse med punkt 11.6 i Kontrakten.

Medlemskommune

Ved Medlemskommune forstås en kommune i Danmark, som deltager i det fælleskommunale samarbejde omkring DDH.

Mindstekrav

Ved MK eller Mindstekrav forstås et ufravigeligt krav. Mindstekrav skal opfyldes og skal indgå i tilbuddet. Opfyldes mindstekravet ikke eller tages der forbehold herfor, vil tilbuddet blive anset som ikke-konditionsmæssigt.

NIS 2 Direktivet

Ved NIS 2 Direktivet forstås EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV (EU) 2022/2555 af 14. december 2022 om foranstaltninger til sikring af et højt fælles cybersikkerhedsniveau i hele Unionen, om ændring af forordning (EU) nr. 910/2014 og direktiv (EU) 2018/1972 og om ophævelse af direktiv (EU) 2016/1148 (NIS 2-direktivet) med eventuelle senere ændringer.

Ophørsydelser

Ved Ophørsydelser forstås alle de ydelser og forpligtelser, som er nødvendige for Leverandørens opfyldelse af Leverandørens forpligtelse til at levere ophørsassistance i henhold til Kontrakten.

Ophørsvederlag

Ved Ophørsvederlag forstås det i Bilag 5 (Vederlag og betalingsplan) angivne vederlag for Leverandørens levering af Ophørsydelser i det omfang Kunden anmoder om Ophørsydelser.

Option

Ved OO eller Option forstås et ufravigeligt krav. Optioner skal opfyldes, hvis den udnyttes af Kunden og skal indgå i tilbuddet. Optioner udgør en ret men ingen pligt for Kunden til at købe yderligere eller fravælge bestemte Ydelser, som beskrevet i Bilag 5 (Vederlag og betalingsplan), til de i Kontrakten fastsatte priser og på de i Kontrakten fastsatte øvrige vilkår. En Option kan bestilles til levering samtidig med og som en del af Løsningen inden Etableringsdagen eller til levering efter Etableringsdagen på de i Bilag 3 (Kravspecifikation) nærmere angivne vilkår.

Optionsydelser

Ved Optionsydelser forstås de ydelser, som er nødvendige for Leverandørens levering af en given Option, hvis en given Option bestilles af Kunden.

Optionsvederlag

Ved Optionsvederlag forstås det i Bilag 5 (Vederlag og betalingsplan) angivne Optionssvederlag, som Leverandøren er berettiget til betaling af alt afhængig af om Kunden vælger at udnytte Optionen.

Overordnet Tidsplan

Ved Overordnet Tidsplan forstås det af Leverandøren udarbejdede udkast til overordnet tidsplan angivet i Underbilag 1A (Overordnet Tidsplan).

Part

Ved Part forstås Kunden eller Leverandøren afhængig af konteksten.

Parterne

Ved Parterne forstås Kunden og Leverandøren.

Prompt

Ved Prompt forstås en inputtekst eller instruktion, der sendes til en Large Language Model (LLM) for at initiere eller guide genereringen af output. Dette input kan variere i længde og kompleksitet og kan indeholde specifikke anvisninger om, hvilket format outputtet ønskes i, såsom begrænsning af svarets længde eller angivelse af et bestemt responsformat. Prompts fungerer som en vejledning for modellen, der specificerer den ønskede handling eller svarstil, og kan inkludere spørgsmål, opgavebeskrivelser, eller eksempler for at opnå mere præcise og relevante svar.

Prøve

Ved Prøve forstås en afprøvning af Løsningen eller dele heraf i form af gennemførelse af en Funktionsprøve henholdsvis en Driftsprøve, som nærmere angivet i Bilag 11 (Prøver).

Regelbaseret Chatbot

Ved Regelbaseret Chatbot forstås en type Chatbot, der anvender et foruddefineret sæt regler og Dialogsvar til at interagere med Borgere.

Retrieval Augmented Generation or RAG

Ved Retrieval Augmented Generation or RAG forstås en metode, der kombinerer informationsindhentning og tekstgenerering for at skabe præcise og informerede svar. Denne metode anvender først en retrieval-komponent til at hente relevant information fra en vidensbase baseret på input (en prompt), hvilket typisk indebærer brug af en database til at identificere relevante dokumenter eller passager. Derefter bruges disse informationer som ekstra input til den anvendte LLM, til at skabe svar eller tekst, der integrerer den hentede information med den oprindelige forespørgsel.

Servicemål

Ved Servicemål forstås de i Bilag 9 (Servicemål og rapportering) angivne servicemål som Løsningen skal opfylde.

Serviceområde

Ved Serviceområde forstås et kommunalt område, Chatbotten eller Voicebotten servicerer fx pas, kørekort, flytning m.fl.

Systemdokumentation

Ved Systemdokumentation forstås den i Bilag 8 (Dokumentation) nærmere specificerede systemdokumentation vedrørende Løsningen.

Time- og Forbrugsbaserede Ydelser

Ved Time- og Forbrugsbaserede Ydelser forstås ydelser leveret af Leverandøren baseret på medgået tid og materialer af de konsulentkategorier, som er omfattet af Bilag 5 (Vederlag og betalingsplan) efter Kundens bestilling heraf.

Temperatur

Ved Temperatur forstås en parameter, der styrer tilfældigheden af den genererede tekst. En lav temperatur resulterer i mere forudsigelige og konservative outputs, hvor modellen har tendens til at vælge de mest sandsynlige ord eller sætninger baseret på dens træning. Dette kan skabe præcist og stringent indhold, men med begrænset variation. En højere temperatur tillader større tilfældighed, hvilket fører til mere varierede og kreative outputs, men øger også risikoen for hallucinationer, usammenhængende og/eller irrelevante svar. Temperaturen er central for at balancere mellem kreativitet og sammenhæng i modellens genererede tekst og spiller en nøglerolle i tilpasningen af output til specifikke behov eller brugerpræferencer.

Timebox Ydelser

Ved Timebox Ydelser forstås ydelser leveret af Leverandøren baseret på medgået tid og materialer af de konsulentkategorier, som er omfattet af Bilag 5 (Vederlag og betalingsplan) efter Kundens bestilling heraf.

Token

Ved Token forstås den mindste enhed af tekst, der behandles af en Large Language Model (LLM), og kan omfatte ord, delord, tegn eller specialtegn. Tokenisering omdanner tekst til en række tokens, der tillader modellen at analysere og generere sprog baseret på numeriske repræsentationer, kendt som token-ID'er.

Træningsdata

Ved Træningsdata inden for Chatbots og Voicebots forstås det datasæt, der bruges til at træne en Chatbot eller Voicebot i at genkende forskellige brugerintentioner eller -hensigter. Disse data består typisk af eksempler på brugerinput eller dialoger, der er mærket med tilhørende intents, hvilket gør det muligt for Chatbottens algoritmer at lære, hvordan forskellige formuleringer eller spørgsmål korrelerer med specifikke brugerhensigter. Ved Træningsdata inden for Generativ AI forstås det datasæt, som anvendes til at træne og finjustere algoritmer, såsom Large Language Models (LLMs) eller diffusionsmodeller. Disse data kan stamme fra et bredt udvalg af offentligt tilgængelige kilder, såsom internettet, og omfatter tekst, billeder, lyd og video. Træningsdata er afgørende for at udvikle modellens evne til at genkende mønstre, forstå sprog og generere relevant indhold. For Retrieval Augmented Generation (RAG) anvendes ofte virksomhedsspecifikke data til at berige genereringen med domænespecifik viden, hvilket forbedrer relevansen og præcisionen af de genererede outputs.

Tværgående Ydelser

Ved Tværgående Ydelser forstås de ydelser og forpligtelser for Leverandøren, som er angivet i Kontraktens pkt. 8, som Leverandøren uden særskilt betaling skal levere som integreret del af alle andre Ydelser.

Udtrædelsesvederlag

Ved Udtrædelsesvederlag forstås det Vederlag, som Leverandøren er berettiget til betaling af, hvis Kunden vælger at udtræde af Kontrakten, jf. pkt. 5 i Kontrakten.

Underbilag

Ved Underbilag forstås et underbilag til et Bilag.

Underleverandør

Ved Underleverandør forstås en fysisk eller juridisk person, som Leverandøren anvender i forbindelse med Kontraktens opfyldelse, som er godkendt af Kunden og fremgår af Bilag 7 (Dat behandleraftale) og/eller Bilag 17 (Underleverandører).

Vederlag

Ved Vederlag forstås de vederlag, som er angivet i Bilag 5 (Vederlag og betalingsplan), som Leverandøren er berettiget til betaling af i henhold til Kontrakten. Leverandøren kan ikke kræve betaling af nogen andre vederlag, omkostninger, udgifter m.v. end de i Bilag 5 (Vederlag og betalingsplan) udtrykkeligt anførte.

Vederlag for Time- og Forbrugsbaserede Ydelser

Ved Vederlag for Time- og Forbrugsbaserede Ydelser forstås det i Bilag 5 (Vederlag og betalingsplan) angivne vederlag for Time- og Forbrugsbaserede Ydelser, som Leverandøren er berettiget til betaling af i det omfang Kunden bestiller Time- og Forbrugsbaserede Ydelser.

Vederlag for Timebox Ydelser

Ved Vederlag for Timebox Ydelser forstås det i Bilag 5 (Vederlag og betalingsplan) angivne vederlag for Timebox Ydelser, som Leverandøren er berettiget til betaling af i det omfang Kunden bestiller Timebox Ydelser.

Voicebot

Ved Voicebot forstås et AI-drevet værktøj designet til at fortolke og reagere på stemmekommandoer fra brugere ved at anvende naturlig sprogforståelse og stemmegenkendelse. Den udnytter speech-to-text for at forstå talte anmodninger og text-to-speech teknologier for at generere talebaserede svar, hvilket gør det muligt for brugere at interagere naturligt med systemet gennem tale.

Voiceklient

Ved Voiceklient forstås den brugergrænseflade, hvorigennem Borgeren interagerer med en Voicebotten. Voiceklienten vil typisk være en integreret lydafspilnings- og optagelsesfunktion, som implementeres i en given Kommunes (Kunden) website eller IVR-løsning, hvilket muliggør talebaseret kommunikation mellem Borgeren og Løsningen.

Voicebot Platform

Ved Voicebot Platform forstås en tjeneste, der muliggør design, udvikling, implementering og styring af Voicebots.

Webcrawl

Ved Webcrawl forstås processen, hvor automatiserede softwareprogrammer, kendt som web-crawlers eller spiders, systematisk gennem søger internettet, intranet eller specifikke datakilder for at indsamle information. Disse crawlers navigerer gennem websteder for at hente og indekser data, hvilket gør det muligt at opdatere databaser kontinuerligt og sikre, at informationen forbliver relevant. Teknikken anvendes bredt af søgemaskiner til indeksering af webindhold og kan tilpasses til at crawle udvalgte sider med specifikke intervaller, optimerende ressourceforbrug ved at justere frekvensen baseret på sidernes dynamik og relevans.

Ydelser

Ved Ydelser forstås samtlige ydelser og forpligtelser, herunder Etableringsydelser, Driftsydelser, Time- og Forbrugsbaserede Ydelser, Timebox Ydelser, Optionsydelser, Tværgående

Ydelser og Ophørsydelser, som Leverandøren leverer i medfør af Kontrakten samt alle øvrige forpligtelser, som skal opfyldes af Leverandøren i overensstemmelse med Kontrakten.

Øvrig(e) Kommune(r) Ved Øvrig(e) Kommune(r) forstås en kommune eller flere kommuner i Danmark, som ikke er deltager i det fælleskommunale samarbejde omkring DDH, men har valgt at indgå en aftale med Kunden om adgang til brug af Løsningen på de i Kontrakten angivne vilkår og betingelser.

Øvrige Leverandører

Ved Øvrige Leverandører forstås enhver anden nuværende eller fremtidig leverandør til Kunden.

* * *

Udover de ovenfor anførte definitioner, kan der i de enkelte Bilag være angivet supplerende definerede begreber. Sådanne supplerende definitioner vil i givet ligeledes være angivet med versaler og have den i det pågældende Bilag anførte betydning.

3 Fortolkningsprincipper

Dansk rets almindelige kontraktfortolkningsregler finder anvendelse med de modifikationer, som fremgår af dette pkt. 3.

Følgende generelle fortolkningsprincipper gældende:

- Definerede begreber omfatter anvendelsen i såvel ental som flertal samt bestemt og ubestemt form, uanset i en hvilken form et defineret begreb er angivet i Bilag 0 (Definitioner og fortolkning).
- Medmindre andet udtrykkeligt er angivet, skal "herunder" forstås som "herunder, men ikke begrænset til".
- Henvisninger til Lovgivning omfatter alle bekendtgørelser, direktiver, forordninger og anordninger, cirkulærer m.v. udstedt i henhold til en given lov samt senere ændringer i den pågældende lov og de i medfør heraf udstedte øvrige retsakter.
- Henvisninger til en bestemmelse i Kontrakten skal også anses for at omfatte en henvisning til de af Kontraktens Bilag, som direkte eller indirekte er relevante herfor.

- En henvisning til et Bilag omfatter også en henvisning til eventuelle Underbilag hertil.
- Overskrifter anvendes alene af praktiske årsager for at øge overskueligheden af Kontraktens indhold og struktur og skal således ikke påvirke fortolkningen af Kontrakten.

I tilfælde af uoverensstemmelse mellem vilkår i Kontrakten og vilkår i et Bilag, har Kontraktens vilkår forrang.

Ved uoverensstemmelse mellem vilkår i et Bilag og et sådant Bilags Underbilag, skal Bilagets vilkår have forrang frem for Underbilagets vilkår.

Ved uoverensstemmelse mellem Kundens krav og Leverandørens tilbud, har Kundens krav forrang. Dette indebærer dog ikke en begrænsning i Leverandørens forpligtelse til at levere det yderligere, der på kontraktindgåelsestidspunktet måtte fremgå af Leverandørens Løsningsbeskrivelse i forhold til Kundens krav.

Udbudsmaterialet, herunder svar meddelt af Kunden i forbindelse med udbudsprocessen forud for Kontraktens indgåelse kan indgå som et fortolkningsbidrag i forbindelse med Kontraktens forståelse.

Uanset det ovenfor anførte, har bestemmelserne i Bilag 4 (Databehandleraftale), der fastsætter Leverandørens persondataretlige forpligtelser, til enhver tid forrang frem for Kontrakten og dennes øvrige Bilag.