

Sykehusinnkjøp HF

Organisasjonsnummer 916 879 067
Telefon 78 95 07 00
post@sykehusinnkjop.no
Sykehusinnkjøp HF, Postboks 40, 9811 Vadsø

Rammeavtale

Manuelle sikkerhetstjenester

Avtaleforvalter Sykehusinnkjøp HF: Martin Andreassen
Plym
E-post: avtaleforvaltning@sykehusinnkjop.no
Telefon: 78 95 07 00
Avtalenummer: 11790201

Leverandør: Avarn Security AS
Kontaktperson: Tor Erik Andersson
E-post: Tor.erik.andersson@avarnsecurity.com
Telefon: 98 28 88 30
Org.nr: 943184097

Versjon: 1.0 Mnd: Februar År: 2022

Avtalens varighet: 01.06.2022-31.05.2024



Innholdsfortegnelse

1. Avtalens parter.....	4
2. Avtalens gjenstand.....	4
3. Avtalens dokumenter.....	4
4. Avtalens varighet	5
4.1 Varighet.....	5
4.2 Prøvetid.....	5
4.3 Prosedyre for prolongering av avtalen	5
4.4 Ekstraordinær oppsigelse	5
4.5 Avslutning av avtalen	5
5. Priser og prisregulering.....	5
5.1 Priser	5
5.2 Prisregulering.....	5
5.3 Prisregulering som følge av myndighetsvedtak.....	6
6. Bestilling.....	6
6.1 Bestillingsprosedyre.....	6
6.2 Kundens rett til å forhåndsgodkjenne personell	6
6.3 Kundens rett til å vurdere egnethet og avvise personell.....	7
6.4 Bemanningslister.....	7
6.5 Hastebestilling vakthold.....	7
6.6 Stasjonært vakthold – kortsiktig bemanning.....	7
6.7 Utrykning ved alarm.....	7
7. Avbestilling.....	7
7.1 Vilkår for avbestilling og endring	7
7.2 Sykdom.....	8
8. Leverandørens plikter	8
8.1 Omdømmelojalitet innenfor avtaleområdet.	8
8.2 Bruk av underleverandører.....	8
8.3 Tjenestene.....	8
8.4 Leverandørens ansvar	8
8.5 Leverandørens organisasjon	8
8.6 Bruk av lærlinger	9
8.7 Driftsmøter og kontaktperson	9
8.8 Oppfølging av personell ved alvorlige hendelser.....	9



8.9	Taushetsplikt.....	9
8.10	Datadisiplinerklæring.....	9
8.11	Prosedyrer og instruksjer.....	9
8.12	Opplæring	10
8.13	Rapportering.....	10
8.14	Leverandørs skilting på Kundes eiendom	10
8.15	Faktura	10
8.16	Elektronisk faktura	10
8.17	Forsikringer	11
8.18	eHandel	11
8.19	Lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter.....	11
8.20	Personvern	11
9.	Krav til leverandørens personell	12
9.1	Personalreglement.....	12
9.2	ID-kort.....	12
9.3	Uniform.....	12
9.4	Smittevern.....	12
9.5	Bruk av hund og midler til egenbeskyttelse.....	12
9.6	Bruk av bil i tjenestesammenheng.....	12
10.	Kundens plikter	12
10.1	Betaling	12
10.2	Kundens medvirkning	13
11.	Mislighold.....	13
11.1	Hva som anses som mislighold	13
11.2	Varslingsplikt.....	13
11.3	Avvik og avviksbehandling	13
11.4	Tilbakehold av ytelser	13
11.5	Dekningskjøp.....	13
11.6	Standardgebyr ved mislighold	13
11.7	Heving	14
11.8	Virkning av heving.....	14
11.9	Erstatning	14
12.	Generelle bestemmelser.....	14
12.1	Statistikk.....	14



12.2	Viktige ytelsesindikatorer – Key performance indicators (KPI)	15
12.3	Revisjon	15
12.4	Reklame og annen offentliggjøring.....	15
12.5	Oppfølgingsmøter	16
12.6	Kontaktpersoner i avtaleperioden	16
12.7	Transport av avtalen	16
13.	Force majeure	16
13.1	Definisjon	16
13.2	Underretning.....	16
13.3	Kostnader	16
14.	Endringer.....	16
15.	Twister.....	17
15.1	Lovvalg	17
15.2	Forhandlinger.....	17
15.3	Mekling	17
15.4	Domstolsbehandling	17
15.5	Vernetting.....	17
16.	Vedlegg til avtalen.....	17



1. Avtalens parter

Kunder på denne avtalen fremkommer av vedlegg «Kunder tiltredelse».

Kunden(e) inngår rammeavtale med Avarn Security AS, heretter kalt Leverandør, om kjøp av manuelle sikkerhetstjenester. Avtalen(e) er signert elektronisk. De regionale helseforetakene signerer etter fullmakt på vegne av Kunden.

Hver kunde er juridisk og økonomisk ansvarlig i henhold til denne avtalen. Dersom det i avtaleperioden skjer en omstrukturering av foretakene, jf § 50 i Helseforetaksloven, vil deres rettsetterfølger kunne benytte avtalen. Det samme gjelder dersom det i avtaleperioden etableres foretak/selskap eid av Kunden.

Sykehusinnkjøp HF er Kundens rådgiver og avtaleadministrator.

2. Avtalens gjenstand

Avtalen omfatter levering av Manuelle sikkerhetstjenester til Kunden. Tjenestene omfattet av avtalen fremkommer av «Vedlegg Prisliste» og inneholder følgende:

- Mobilt vakthold
- Hastebestilling vakthold
- Stasjonært vakthold – kortsiktig bemanning
- Kontinuerlig bemanning
- Alarmmottak
- Utrykning på utløst alarm

Avtalen gjelder følgende delområder:

1. Helse Sør-Øst RHF, unntatt Oslo Universitetssykehus HF (OUS)
2. Helse Vest RHF
3. Helse Midt RHF
4. Helse Nord RHF

Hvert delområde skal anses som en selvstendig avtale slik at hver enkelt bestemmelse i avtalen gjelder opp mot hvert enkelt delområde.

3. Avtalens dokumenter

Følgende dokumenter anses som del av avtalen. Ved motstrid mellom bestemmelsene i dokumentene prioriteres de på følgende måte.

- Denne avtalen med vedlegg og endringer.
- Leverandørens tilbud dersom dette tydelig avviker fra konkurransegrunnlaget med vedlegg
- Konkurransegrunnlaget med vedlegg
- Annen skriftlig dokumentasjon



4. Avtalens varighet

4.1 Varighet

Rammeavtalen gjelder fra det tidspunkt som er angitt på avtalens forside. Kunden kan prolongere rammeavtalen med inntil 1 år av gangen i maksimum 2 år. Dersom Kunden ved Avtaleforvalter ikke melder fra til Leverandøren senest 3 måneder før utløpsdatoen, prolongeres rammeavtalen automatisk. Den enkelte Kunde tiltrer rammeavtalen i henhold til «Vedlegg Kunder tiltredelse».

4.2 Prøvetid

De første 6 måneder av avtaleperioden er prøvetid. Dersom avtalen etter Kundens vurdering fungerer tilfredsstillende, fortsetter avtalen fram til utløp. I motsatt fall kan Kunden si opp avtalen med 90 dagers varsel. Oppsigelse av avtalen skal skje skriftlig, må være saklig begrunnet, og skal senest sendes fra Kunden den dag som prøvetiden utløper.

De første 3 månedene av prøvetiden skal ikke standardgebyr ved mislighold i henhold til punkt 11.6 benyttes.

4.3 Prosedyre for prolongering av avtalen

Kunden har en ensidig rett til å beslutte prolongering på de opprinnelige vilkår. Hvis utviklingen i den opprinnelige avtaleperioden tilsier det (dvs. at vilkårene ikke lenger oppfattes konkurransedyktige) vil Kunden kunne stille krav om at det foretas forbedringer av vilkårene som en forutsetning for å utløse opsjonen. Leverandøren vil kunne velge å motsette seg dette, men kan ikke motsette seg en forlengelse på opprinnelige vilkår. Det kan uansett ikke foretas vesentlige endringer i avtalen.

4.4 Ekstraordinær oppsigelse

Dersom Kundens organisasjon legges ned, eller at de oppgaver som Kunden utfører faller bort på grunn av omorganisering i offentlig sektor kan Kunden si opp avtalen helt eller delvis med 6 måneders varsel.

4.5 Avslutning av avtalen

Leverandøren plikter å tilrettelegge sin avslutning av avtalen på en slik måte at en eventuell ny leverandør ikke blir forhindret fra å oppfylle sine forpliktelser.

Avtalens vilkår gjelder for alle bestillinger bekreftet innenfor avtaleperioden, selv om leveransen skjer etter utløp av herværende rammeavtale.

5. Priser og prisregulering

5.1 Priser

Alle priser er oppgitt netto i norske kroner, eksklusiv merverdiavgift og inklusive alle øvrige kostnader, skatter, avgifter, toll og eventuelle gebyrer.

Prisene oppgitt i «Vedlegg Prisskjema» er faste i avtaleperioden, dersom ikke annet er bestemt i avtalen.

5.2 Prisregulering

100 % av enhetspriser, slik definert i «Vedlegg Prisskjema», justeres i tråd med den prosentvise endringen i tarifflohn (3-5 års ansiennitet, 35,5 t/uke) for vekter slik fastsatt av partene i Vekteroverenskomsten mellom NHO Service og Norsk Arbeidsmandsforbund.



Prisene er faste i avtalens to første år, regnet fra det tidspunkt første Kunde tiltrer avtalen.

Anmodning om prisregulering skal fremmes skriftlig av leverandør senest 2 måneder før ikrafttredelse. Ikrafttredelse vil være 2 år etter dato for avtalestart, og kan ikke settes i kraft før Avtaleforvalter har godkjent reguleringen. Etter prisregulering er prisene faste i tolv (12) måneder.

Formel for førstegangs justering:

$$\frac{(\text{Minstelønnsats to år fra første kundes tiltredelse} - \text{Minstelønnsats ved tilbudsinnlevering})}{(\text{Minstelønnsats ved tilbudsinnlevering})}$$

Formel for etterfølgende justeringer:

$$\frac{(\text{Minstelønnsats ved ny justering} - \text{Minstelønnsats ved forrige justering})}{(\text{Minstelønnsats ved forrige justering})}$$

Eventuelle prisreguleringer administreres av Avtaleforvalter. Anmodning om prisendring sendes avtaleforvaltning@sykehusinnkjop.no.

5.3 Prisregulering som følge av myndighetsvedtak

Prisene i avtalen er gjenstand for regulering dersom vedtak eller pålegg fra offentlig myndighet endrer grunnlaget for prisfastsettelsen. Prisen kan da reguleres i tråd med den nettokonsekvens endringen i prisgrunnlaget medfører på den måte at Leverandøren blir stilt uendret.

Prisreguleringer administreres av Sykehusinnkjøp HF.

6. Bestilling

6.1 Bestillingsprosedyre

Bestillinger i henhold til denne avtalen kan foretas av de kunder som følger av «Vedlegg Kunder tiltredelse».

Bestilling skal, om ikke annet er avtalt, inneholde følgende informasjon:

- Bestillingsnummer
- Navn på bestillende enhet/ kontaktperson for bestillingen.
- Kundenummer
- Leveringssted og tidspunkt for oppmøte
- Antall enheter

Bestillingen skal som hovedregel gjøres i administrasjonssystemet, som er beskrevet i Bilag «Kravspesifikasjon». Alternativt kan e-post eller telefon benyttes. Dersom Kunde benytter e-post eller telefon er Leverandør ansvarlig for å legge det inn i administrasjonssystemet.

Dersom leveranse ikke kan utføres i henhold til bestillingen, skal Leverandøren informere Kunden om dette uten ugrunnet opphold etter mottak av bestilling og straks etter hastebestilling.

6.2 Kundens rett til å forhåndsgodkjenne personell

Kunden forbeholder seg retten til å forhåndsgodkjenne personell som Leverandøren har til hensikt å benytte til stasjonært- og pasientvakt hold hos Kunden, i forhold til de krav som framkommer i Bilag «Kravspesifikasjon» og punkt 9 i denne avtale.



6.3 Kundens rett til å vurdere egnethet og avvise personell

Kunden har rett til å avvise personell dersom den enkeltes kompetanse ikke oppfyller fastsatte krav eller tidligere dokumenterte erfaringer hos Kunden eller annen konkret informasjon viser at personellet ikke er egnet. Leverandøren plikter i så fall å kostnadsfritt fremskaffe nytt personell som kan utføre den aktuelle tjenesten hos Kunden. Vurderingen skal gjøres skriftlig og må være saklig begrunnet.

6.4 Bemanningslister

Leverandør skal til enhver tid inneha oppdaterte bemanningslister over opplært og godkjent personell som kan benyttes til stasjonært vakthold hos den enkelte Kunde. Denne listen er ikke begrensende på hvilke ressurser som kan benyttes, og kan suppleres fortløpende ved økt behov. Kundens kontaktperson skal til enhver tid inneha oppdaterte bemanningslister og disse skal deles med Kunden.

6.5 Hastebestilling vakthold

I situasjoner hvor Kunden har akutt behov for vektertjeneste, kan Kunden sende hastebestilling. Denne bestillingen skal kun benyttes i situasjoner hvor bistand av vekter er kritisk viktig, for eksempel for å ivareta liv og helse.

Leverandøren plikter å levere på Kundens hastebestilling innenfor en responstid til Kundens lokasjoner på 60 minutter (responstid Sykehuset Østfold HF er 45 minutter). Med responstid menes tiden fra Leverandør mottar Kundens hastebestilling til vekter er på Kundens angitte oppmøtested.

Hastebestilling vakthold har egen timepris, som benyttes opptil de første 12 timene av det enkelte oppdraget. Dersom oppdragets varighet er bestilt til å løpe lengre enn 12 timer, vil grunnpris kortsiktig bemanning gjelde fra time 13 og videre. Bli et slik oppdrag forlenget skal korrekt sats avhengig av tidspunkt benyttes iht. Bilag «Prisskjema». Ved avbestilling eller avbrudd kommer avtalens punkt 7.1 til anvendelse.

6.6 Stasjonært vakthold – kortsiktig bemanning

Ved stasjonært vakthold – kortsiktig bemanning plikter Leverandør å levere iht. avtale når bestilling er gjort minst 12 timer før bestilt oppmøte.

Dersom bestilling sendes mindre enn 72 timer før bestilt oppmøte kan Leverandør gi påslag i pris jfr. prisskjema. Med responstid menes tiden fra Leverandør mottar Kundens bestilling til vekter er på Kundens angitte oppmøtested.

6.7 Utrykning ved alarm

I situasjoner hvor alarm utløses skal Leverandøren starte en aksjon og om nødvendig iverksette utrykning så raskt som mulig, og senest innen 30 minutter.

7. Avbestilling

7.1 Vilkår for avbestilling og endring

Ved avbestilling av stasjonært vakthold – kortsiktig bemanning vil første 12 timer i bestillingen faktureres fullt ut med tilhørende ubekvemstillegg dersom avbestilling gjøres senere enn 24 timer før oppdraget starter.



Ved avbestilling av hastebestillinger kan Leverandør fakturere Kunde for 3 timer dersom vaktholdet ikke er påbegynt. Avbrytes vaktholdet med mindre enn 3 timers varsel, kan Leverandør fakturere Kunde for 3 timer etter tidspunkt for avbrudd. Dersom kunde har annet vekterbehov i perioden skal vekter ved behov kunne omdisponeres, så lenge det faktureres.

Ved behov for endring i stasjonært vakthold – kontinuerlig bemanning, som innebærer reduksjon eller økning av kontraktsforpliktelser, skal Kunde varsle Leverandør om dette senest tre (3) måneder før endringen trer i kraft. Leverandør plikter da å opprettholde samme timepris som lagt til grunn for månedspriser ved inngivelse av tilbud og eventuelle justeringer gjort i henhold til avtalens punkt 5.2. Kunde forbeholder seg retten til å be om innsyn i Leverandøren kalkyler for eventuell beregning av ny månedspris.

7.2 Sykdom

Ved frafall pga. sykdom hos Leverandørens personell, plikter Leverandøren uten ugrunnet opphold å varsle Kunden, samt kostnadsfritt fremskaffe en erstatning. Kunden skal ikke belastes for merkostnader som følge av sykefravær hos Leverandørens personell.

8. Leverandørens plikter

8.1 Omdømmeloyalitet innenfor avtaleområdet.

Leverandør skal ivareta Kundens interesser i gjennomføring av kontrakten. Leverandør skal i avtaleperioden ikke utøve virksomhet som svekker Kundens omdømme. Partene skal heller ikke omtale avtalens premisser eller innhold på et slikt vis at dette kan skade den annen parts omdømme eller forhold til 3. parter. Leverandør skal ikke ta stilling til eller kommentere synspunkter eller misnøye fra pasienter eller andre som retter seg mot Kunde, men opplyse om at slike henvendelser skal rettes til Kundens kontaktperson i avtalen.

8.2 Bruk av underleverandører

Dersom Leverandør i avtaleperiode ønsker å benytte/skifte underleverandør kan dette ikke gjøres uten Sykehusinnkjøp HFs skriftlige godkjenning.

Leverandøren er fullt ut ansvarlig for oppfyllelse av avtalen, herunder også underleverandørens utførelse av arbeidet.

8.3 Tjenestene

Tjenestene omfattet av avtalen fremkommer av «Vedlegg Prisliste».

8.4 Leverandørens ansvar

Leverandøren er ansvarlig for at tjenestene til enhver tid utføres i henhold til de til enhver tid gjeldende lover og forskrifter.

Tjenestene skal til enhver tid tilfredsstille kravspesifikasjonen som ble benyttet i konkurransen som ligger til grunn for avtalen, se bilag -" Kravspesifikasjon utfylt av leverandør".

Dersom tjenestene ikke oppfyller kravene i dette punktet, anses de som mangelfulle.

8.5 Leverandørens organisasjon

Leverandør og underleverandør skal i hele avtaleperioden inneha gyldig tillatelse fra politimyndighet til å utøve vaktvirksomhet.



Dersom Leverandør eller underleverandør mister, eller står i fare for å miste, sin godkjenning til å utøve vaktvirksomhet for de tjenestene som avtalen omfatter, skal Sykehusinnkjøp HF varsles uten ugrunnet opphold.

Manglende overholdelse av kravene i dette punktet innebærer vesentlig mislighold av avtalen.

8.6 Bruk av lærlinger

Leverandøren skal være tilknyttet en lærlingordning, og lærlinger skal delta i utførelsen av kontraktsarbeidet. Ved bruk av lærlinger hos Kunden, skal dette på forhånd avtales skriftlig med den enkelte Kunde iht. krav i Bilag «Kravspesifikasjon utfylt av leverandør». Leverandør må sørge for at lærlinger hos Kunde er under oppsyn av en fagansvarlig.

8.7 Driftsmøter og kontaktperson

Det skal avholdes månedlige møter mellom kunde og leverandør. Disse møtene skal være på operativt nivå, og målet med disse møtene er å sikre god, regelmessig dialog, samt felles god planlegging. Det skal også legges opp til forbedring av tjenesten/samarbeidet som en del av denne dialogen.

Leverandøren er ansvarlig for å organisere og avholde overstående møter.

8.8 Oppfølging av personell ved alvorlige hendelser

Leverandør har ansvar for oppfølging av eget personell som har vært involvert i alvorlige hendelser og skal ha egne rutiner for slik oppfølging.

8.9 Taushetsplikt

Leverandør har taushetsplikt om opplysninger som fremkommer om den enkelte Kundes operasjonelle, forretningsmessige eller personlige forhold. Denne bestemmelsen skal ikke være til hinder for at slike opplysninger gis til andre når dette er nødvendig i forbindelse med leveransen. Ansatte, underleverandører og andre som blir gitt slike opplysninger, eller som får kjennskap til slike opplysninger på annen måte i forbindelse med leveransen, skal pålegges samme taushetsplikt.

Leverandør skal sørge for at ansatte og underleverandørs ansatte leser, forstår og underskriver Kundens taushetserklæring før tjenesten begynner. Underskrevne taushetserklæringer skal oppbevares i henhold til Kundens prosedyrer.

8.10 Datadisiplinerklæring

Dersom Leverandørens personell skal bruke Kundens IT-systemer, kan Kunden kreve at det underskrives en datadisiplinerklæring før tjenesten begynner. Underskrevne datadisiplinerklæringer skal oppbevares i henhold til Kundens prosedyrer.

8.11 Prosedyrer og instruksjer

Dersom Kunde har utarbeidet egne prosedyrer og instruksjer for gjennomføring av tjenesten, plikter Leverandør å følge disse.

Der Kunden ikke har egne prosedyrer og instruksjer, kan Kunden be Leverandør om å utarbeide dette eller bistå i slikt arbeid. Dette utarbeides etter avtale mellom partene. Prosedyrer og instruksjer utarbeidet av Leverandør skal godkjennes av Kunden, og må holdes kontinuerlig oppdatert i hele kontraktsperioden.

Prosedyrer og instruksjer utarbeidet av eller for Kunde er Kundes eiendom.



8.12 Opplæring

Leverandøren plikter å følge Kundens opplæringsrutiner der det er nødvendig. Kundene kan ha forskjellige krav til opplæring avhengig av hvilke tjenester som skal utføres og objektene kompleksitet. Leverandøren dekker sine egne kostnader til opplæring for opptil 10 dager ved stasjonært vakthold (15 dager for Sykehuset Østfold HF). Normal opplæringsperiode er på 5-10 dager for stasjonært vakthold.

Der E-læringskurs er en del av Kundens opplæringsrutiner, plikter Leverandøren å sørge for at dette ivaretas før tjeneste utføres.

8.13 Rapportering

I den grad Kunden har behov for det, skal Leverandør senest andre virkedag i hver måned tilgjengeliggjøre over Kundens forbruk i forrige måned. Rapporten skal utarbeides vederlagsfritt, og skal inneholde forbruk av timer spesifisert til dato, klokkeslett, timetall, lokasjon, beløp, samt nummer på vekter. Det skal også rapporteres på avvik i disse rapportene og rapportene skal være tema på møter mellom partene iht. 8.7.

8.14 Leverandørs skilting på Kundes eiendom

Leverandørs egne skilter og merker skal kun monteres på Kundens tomter og bygningsmasse etter avtale med Kunden. Skilt og merker skal fjernes vederlagsfritt ved endt kontrakt.

8.15 Faktura

Fakturaen skal, dersom annet ikke er avtalt, inneholde følgende informasjon:

- Navn på bestillende enhet / kostnadssted / bestillingsnummer
- Pris, herunder antall timer og enhetspriser i henhold til kontrakt/bestilling, samt spesifisert angivelse av utført tjeneste/oppdrag
- Utskrift av timeregistrering eller annen relevant detaljering av fakturagrunnlaget. Dokumentere bestilling inkludert tidspunkt, faktisk oppmøte og faktisk sluttidspunkt, samt tjenestenummer på utførende vekter
- Leveringssted for utført tjeneste

Faktura sendes månedlig og per oppdrag. Det skal ikke beregnes noen form for gebyr eller tillegg ved fakturering.

Faktura og fakturagrunnlag skal være oppsatt iht. prisbetingelser i avtalen og på en måte som gjør det kontrollerbart uten vesentlig ressursbruk fra Kundens side. Faktura som ikke er i tråd med dette punktet vil bli avvist og returnert.

Dersom Kunden ikke godkjenner fakturaen, skal dette meddeles Leverandøren uten unødig opphold.

Vesentlige og/eller gjentatte feil ved fakturering ansees som mislighold av avtalen.

8.16 Elektronisk faktura

Leverandøren skal kunne levere faktura og kreditnota elektronisk slik at Kunden mottar dokumentet i samsvar med standarden «Elektronisk handelsformat» (EHF).



8.17 Forsikringer

Leverandøren skal i hele avtaleperioden for egen regning tegne og opprettholde forsikringer som er tilstrekkelige til å dekke krav fra Kunden eller tredjemann som følge av Leverandørens ansvar eller risiko i henhold til avtalen.

8.18 eHandel

Dersom Kunden har innført eHandel for kjøp av varer dekket av denne avtalen, forplikter Leverandøren seg til å ta i bruk Kundens systemer ved avtalestart.

Dersom Kunden, i avtaleperioden, beslutter å innføre eHandel for kjøp av varer dekket av denne avtalen, forplikter Leverandøren seg å ta i bruk Kundens systemer innen 1 måned etter mottatt varsel fra Kunden.

Se vedlegg for samhandlingsavtaler og krav til implementering for de ulike regionale helseforetakene.

8.19 Lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter

Ansatte hos Leverandør og eventuelle underleverandører som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten, skal ha lønns- og arbeidsvilkår som er i samsvar med Forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter.

På tjenesteområder dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale, skal lønns- og arbeidsvilkår være i henhold til gjeldende forskrifter.

På tjenesteområder som ikke er dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale, skal lønns- og arbeidsvilkår være i henhold til gjeldende landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje.

Med lønns- og arbeidsvilkår menes i denne sammenheng bestemmelser om minste arbeidstid, lønn, herunder overtidstillegg, skift- og turnustillegg og ulempetillegg, og dekning av utgifter til reise, kost og losji, i den grad slike bestemmelser følger av tariffavtalen.

På forespørsel skal Leverandør og eventuelle underleverandører dokumentere lønns- og arbeidsvilkårene til ansatte som medvirker til å oppfylle kontrakten. Dersom Leverandør eller eventuelle underleverandører ikke etterlever kontraktsklausulen om lønns- og arbeidsvilkår, innebærer dette mislighold av avtalen.

Dersom leverandøren, etter gjentatte henvendelser, misligholder sine forpliktelser i henhold til dette punktet og ikke viser vilje til å få forholdet i orden innebærer dette vesentlig mislighold av avtalen.

8.20 Personvern

I den utstrekning leveransen omfatter IKT-løsninger eller ytelser som innebærer at data vedrørende den enkelte pasient (helseopplysninger og/eller andre personopplysninger) blir overført til leverandøren for lagring, tilgjengeliggjøring eller annen behandling, opptrer leverandøren som databehandler for det enkelte helseforetak. Det enkelte helseforetak er databehandlingsansvarlig. Det enkelte helseforetak skal gjennomføre en selvstendig risikoanalyse før databehandleravtale kan inngås.

Slik behandling av helseopplysninger og/eller andre personopplysninger) kan ikke finne sted før det er inngått databehandleravtale mellom leverandøren og det enkelte helseforetak. Dette gjelder også om dataene er aidentifisert eller pseudonymisert.



Innholdet i databehandleravtalen og risikovurdering kan variere og gi rom for ulike vurderinger og resultat i det enkelte helseforetak. Det enkelte helseforetak kan dermed velge å ikke gjøre avrop på varen/tjenesten/løsningen/funksjonalitet som omfatter behandling av helseopplysninger og/eller andre personopplysninger.

9. Krav til leverandørens personell

9.1 Personalreglement

Leverandørens personell skal overholde Kundens til enhver tid gjeldende personalreglement og etiske retningslinjer. Dette skal tilgjengeliggjøres for Leverandøren i god tid før oppdrag.

9.2 ID-kort

Leverandørens personell skal til enhver tid bære Leverandørens ID-kort synlig. ID-kortet skal tilfredsstille kravene nedsatt i Vaktvirksomhetsforskriften §30 og §31.

9.3 Uniform

Vektere skal benytte Leverandørens uniform tilpasset tjenesten som skal utføres og det miljø som tjenesten skal utføres i.

Kunde kan be om at vokter benytter annen bekledning enn Leverandørens vokteruniform dersom denne vil vanskeliggjøre formålet med oppdraget. Annen bekledning avtales med den enkelte Kunde på forhånd, og benyttes i den grad Leverandøren innvilges nødvendig fritak fra plikten til å bære uniform jfr. Vaktvirksomhetsforskriftens §29.

9.4 Smittevern

Leverandørens personell skal overholde Kundens til enhver tid gjeldende smittevernsrutiner.

9.5 Bruk av hund og midler til egenbeskyttelse

Det skal ikke benyttes hund, håndjern, eller midler til egenbeskyttelse uten at dette på forhånd er avtalt med Kunden. Kreves det godkjenning av politiet for å benytte slike midler, skal denne godkjenning forelegges Kunden når skriftlig avtale om bruk inngås. Leverandør må også kunne dokumentere at personell som utstyres med denne typen hjelpemidler har tilstrekkelig opplæring i bruk.

9.6 Bruk av bil i tjenestesammenheng

Ved bruk av bil i tjenestesammenheng skal det benyttes uniformerte kjøretøy der leverandørens logo tydelig fremkommer.

10. Kundens plikter

10.1 Betaling

Kunden skal betale når tjenesten er mottatt og godkjent i henhold til bestillingen. Betaling skjer mot korrekt og godkjent faktura. Korrekt faktura forfaller 30 dager etter godkjent levering.

For betaling som ikke finner sted til rett tid, gjelder bestemmelsene i Lov om renter ved forsinket betaling mv. av 17. desember 1976, med tilhørende forskrift.



10.2 Kundens medvirkning

Kunden skal yte nødvendig medvirkning slik at Leverandøren er i stand til å oppfylle sin leveringsplikt. Dette innbefatter deltakelse i regelmessige møter med leverandøren iht. 8.8.

11. Mislighold

11.1 Hva som anses som mislighold

Det foreligger mislighold dersom en av partene ikke oppfyller sine forpliktelser etter avtalen, og det ikke skyldes forhold som den annen part er ansvarlig for eller force majeure.

Videre foreligger det mislighold dersom tjenesten ikke oppfyller de garantier som Leverandøren har gitt.

11.2 Varslingsplikt

Hvis en av partene ikke kan oppfylle sine plikter som avtalt, skal parten så raskt som mulig gi den annen part skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsaken til problemet og så vidt mulig angi når ytelsen kan leveres. Tilsvarende gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

Dersom Kunden henvender seg til Leverandøren om mislighold, skal Leverandøren senest påfølgende hverdag følge opp henvendelsen.

11.3 Avvik og avviksbehandling

Alle forhold som avviker fra avtalens innhold, skal meldes avvik på og skal behandles. Avvikene skal meldes i Reklamasjonsportalen (<https://hstat.no/Reklamasjonsportalen>).

11.4 Tilbakehold av ytelser

Ved Leverandørens mislighold kan Kunden holde betalingen tilbake, men ikke åpenbart mer enn det som er nødvendig for å sikre Kundens krav som følger av misligholdet. Leverandøren kan ikke holde tilbake ytelser som følge av Kundens mislighold, med mindre misligholdet er vesentlig.

11.5 Dekningskjøp

Ved Leverandørens mislighold kan Kunden foreta dekningskjøp hos annen leverandør dersom det haster for Kunden å motta tjenesten

11.6 Standardgebyr ved mislighold

Ved mislighold der Leverandøren ikke leverer bestilt tjeneste, har Kunden rett til å ilegge Leverandøren et gebyr, i tillegg til gjennomføringen av eventuelt dekningskjøp.

Gebyret skal være med å dekke de kostnader som påløper dersom Leverandøren ikke kan levere bestilt tjeneste og Kunden må løse behovet i egen regi.

Standardgebyr for hastebestilling:

- Manglende leveranse av hastebestilling (jf. punkt 6.5): 6000 kroner per bestilte vekter per vakt.
- Forsinkelse inntil 20 minutter: 2000 kroner per bestilte vekter per vakt.
- Forsinkelse over 21 minutter: Behandles som manglende leveranse.

Standardgebyr ved øvrige vektertjenester:

- Manglende leveranse av stasjonært vakthold – kortsiktig bemanning (jf. Punkt 6.6), kontinuerlig bemanning og mobilt vakthold: 3000 kroner per bestilte vekter per vakt. For mobilt vakthold gjelder



per bestilte oppdrag.

- Forsinkelse inntil 20 minutter: 1000 kroner per bestilte vekter per vakt.
- Forsinkelse over 21 minutter: Behandles som manglende leveranse.
- Standardgebyr for mobilt vakthold inntreffer ved manglende gjennomføring opp mot oppdragsbeskrivelse per utførte runde.

Den enkelte kunde kan maksimalt utstede et kronebeløp på 18 000 NOK per døgn i standardgebyr. I tilfeller hvor kriterier for utstedelse av standardgebyr er møtt vil kunde være ansvarlig for å fakturere leverandør med vedlagt dokumentasjon. Dokumentasjon skal minimum inneholde en beskrivelse av hvilken tjeneste som ble bestilt, tidspunkt, en kort beskrivelse av misligholdet og relevant korrespondanse mellom kunde og leverandør.

11.7 Heving

Dersom det foreligger vesentlig mislighold, kan den andre parten, etter å ha gitt den misligholdende part skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve hele eller deler av avtalen med øyeblikkelig virkning.

Som vesentlig mislighold regnes blant annet:

- At Leverandør tross skriftlig advarsel misligholder sine forpliktelser som følger av denne avtalen i et omfang som er vesentlig og/eller byrdefullt for Kunde.

11.8 Virkning av heving

Ved mislighold fra Leverandørens side overfor en av de deltakende Kunder som gir grunnlag for heving av avtalen, vil en eventuell heving av avtalen gjelde for samtlige Kunder innenfor delkontrakten.

11.9 Erstatning

En part kan kreve erstattet ethvert direkte tap som med rimelighet kan tilbakeføres til forsinkelse, mangel eller annet mislighold fra den misligholdende partens side, med mindre den misligholdende parten godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes den misligholdende parten.

12. Generelle bestemmelser

12.1 Statistikk

Leverandøren plikter å utarbeide kvartalsvis statistikk, uten ekstra kostnad for Kunden eller Sykehusinnkjøp HF. Kvartalsvis statistikk utarbeides pr 20.04 (Q1), 05.08 (Q2), 20.10 (Q3) og 20.01 (Q4). Statistikken skal oversendes Sykehusinnkjøp HF uoppfordret innen disse fristene. Statistikk skal vise forbruk og omsetning eks. mva. pr. type tjeneste fordelt på de ulike Kunder. Statistikken skal leveres på den enhver tids gjeldende mal utarbeidet av Sykehusinnkjøp HF. Statistikken skal inneholde alt salg til Kunden, både tjenester som står i prislisten og øvrige tjenester på området avtalen gjelder. Dersom Leverandør ikke har hatt omsetning, skal dette også rapporteres inn iht. overnevnte frister.

Leverandøren skal i god tid før første innlevering av statistikk sørge for at egen statistikkansvarlig får brukernavn og passord for pålogging. Leverandøren skal straks gjøre seg kjent med portalen og rutinene knyttet til denne, og har selv ansvaret for at innrapporteringen er i tråd med kravene som er stilt. Leverandøren skal oppdatere og holde vedlike kontaktinformasjon slik det fremgår av



portalen. Leverandør som er part på flere avtaleområder, skal selv sørge for at rapporteringen pr. avtaleområde blir korrekt.

Statistikk leveres via Sykehusinnkjøp HF sin portal for statistikkinnlevering (<https://leverandor.sykehusinnkjop.no/Statistics/Info/Info>).

Det skal være mulig å kontrollere innlevert salgsstatistikk mot avtalepriser. Leverandøren må sørge for at statistikk som leveres inneholder artikkelnummer i henhold til prisskjema utfylt av leverandør. Dersom det skjer endringer i artikkelnummer, må dette meldes til Sykehusinnkjøp HF.

Ved forsinket oversendelse av statistikk som ikke kan henføres under Force Majeure, kan Sykehusinnkjøp HF kreve dagmulkt uten dokumentasjon av tap ved forsinkelsen. Dagmulkt utgjør kr. 1.000,- per arbeidsdag etter avtalt innsendingsfrist.

12.2 Viktige ytelsesindikatorer – Key performance indicators (KPI)

Avtalens prestasjon og måloppnåelse skal måles gjennom kvantifiserbare verdier. KPIene i denne avtalen skal være med på å hjelpe Kunde og Leverandør i oppfølgingsmøter. Det ønskede målbildet er en tjenesteleveranse iht avtalen, og statistikk på dette legges fram av leverandøren på de månedlige møtene. Dette innebærer en riktig kvalitet, innenfor riktige tidsrammer og med et volum som tilfredsstillende behovet. Partene kan avtale endringer underveis i avtaleperioden.

KPIer som skal måles i denne avtalen er:

- Responstid på oppmøte
- Tjenestekvalitet – antall avvik og type avvik
- Tjenesteleveranse iht avtale – leveranse iht bestilling/behov
- Månedlig rapportering på forbruk og omfang

12.3 Revisjon

Kunden har rett til å foreta revisjon av Leverandørens systemer, rutiner og aktiviteter som er forbundet med leveransen. Revisjonsretten starter ved avtaleinngåelse og er begrenset til avtaleperioden. Ved revisjon skal Leverandøren vederlagsfritt yte rimelig assistanse.

12.4 Reklame og annen offentliggjøring

Vilkår og priser i avtalen skal være unntatt offentlighet i henhold til lov av 19.mai 2006 nr. 16 om rett til innsyn i dokument i offentlig virksomhet § 13, jf. lov av 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker § 13.

Begge parter pålegges å behandle alle opplysninger som fremkommer i forbindelse med inngåelse av denne kontrakt og annen informasjon som måtte ha fremkommet under samtaler som fortrolig informasjon. Dette innebærer at foreliggende kontrakt ikke skal gjøres tilgjengelig for tredjepart. Samme vilkår gjelder for all fortrolig informasjon som måtte fremkomme gjennom kontraktens levetid.

Leverandøren og Kunden skal samarbeide om å gjøre avtalen kjent for Kunden. Kunden skal opplyses om kommersielle vilkår.

Enhver bruk av avtalen i reklameøyemed skal godkjennes av Kunden.



12.5 Oppfølgingsmøter

Sykehusinnkjøp HF er ansvarlig for å innkalle til et halvårlig statusmøte for avtalen hvor Sykehusinnkjøp HF, Kunden og leverandøren deltar.

Leverandøren er forpliktet til å holde tilgjengelig nødvendig personell for disse møtene.

12.6 Kontaktpersoner i avtaleperioden

Kunden, Sykehusinnkjøp HF og Leverandørens kontaktpersoner for avtaleperioden er i henhold til avtalens forside. Dersom kontaktpersoner endres, skal de øvrige parter øyeblikkelig varsles om dette.

12.7 Transport av avtalen

Partene kan ikke overdra sine rettigheter og forpliktelser etter denne avtalen uten godkjenning fra den andre parten.

13. Force majeure

13.1 Definisjon

Følgende omstendigheter skal betraktes som force majeure (fritaksgrunner) dersom de inntreffer etter avtalens inngåelse og gjør dens faktiske oppfyllelse umulig: Krig, opprør eller indre uroligheter, beslutning av offentlige myndigheter, naturkatastrofe, brudd i den offentlige kraftforsyning eller i den alminnelige samferdsel, betydningsfull arbeidskonflikt eller annen omstendighet av liknende karakter og inngripende betydning.

Ingen av partene skal anses å ha misligholdt en forpliktelse etter avtalen i den utstrekning at oppfyllelse av den er blitt forhindret på grunn av force majeure. Plikter i henhold til avtalen suspenderes så lenge forholdet gjør seg gjeldende.

13.2 Underretning

Leverandøren skal umiddelbart ved situasjonens inntreden skriftlig underrette Kunden og Sykehusinnkjøp HF om den antatte varighet, samt eventuelle tiltak som vil bli satt i verk for å begrense/avhjelpe virkningen av situasjonen. Leverandøren skal uten ugrunnet opphold dokumentere at den manglende oppfyllelse skyldes force majeure.

13.3 Kostnader

I tilfelle av force majeure skal hver av partene dekke sine omkostninger som skyldes force majeure-situasjonen.

14. Endringer

Enhver endring eller tillegg som har innvirkning på denne kontrakt for eksempel i form av prismsige konsekvenser eller andre kontraktuelle betingelser, skal reguleres skriftlig.

Forslag til endringer skal fremmes skriftlig til Sykehusinnkjøp HF ved utfyllelse av «Anmodning om endring». Gjennomførte endringer vil fremgå av Endringsprotokoll.

Partene kan innkalle til reforhandling av vilkårene i avtalen om det skulle inntreffe betydelige forandringer i markedets rammebetingelser i løpet av avtaleperioden. Det kan uansett ikke gjøres vesentlige endringer i avtalen.



15. Tvister

15.1 Lovvalg

Avtalen er underlagt norsk rett.

15.2 Forhandlinger

Tvister som oppstår mellom partene på bakgrunn av avtalen skal søkes løst ved forhandlinger.

15.3 Mekling

Dersom en tvist i tilknytning til denne avtalen ikke blir løst etter forhandlinger, kan partene forsøke å løse tvisten ved mekling.

Partene kan velge å legge Den Norske Advokatforenings regler for mekling ved advokat til grunn, eventuelt modifisert slik partene ønsker. Det forutsettes at partene blir enige om en mekler med den kompetansen partene mener passer best i forhold til tvisten.

Den nærmere fremgangsmåten for mekling bestemmes av mekleren, i samråd med partene.

15.4 Domstolsbehandling

Dersom forhandlingen ikke fører frem, skal saken bringes inn for de ordinære domstolene. At en tvist er brakt inn til avgjørelse for domstol, fritar i seg selv ikke partene til å oppfylle sine forpliktelser etter kontrakten.

15.5 Vernetting

Vernetting for avtalen er kundens vernetting, med mindre partene enes om et annet vernetting.

16. Vedlegg til avtalen

Vedlegg	:	Kunder, tiltredelse
Vedlegg	:	Kravspesifikasjon utfylt av leverandør
Vedlegg	:	Prisliste
Vedlegg	:	Salgstatistikkrapportering
Vedlegg	:	Etiske krav til leverandøren
Vedlegg	:	Endringsprotokoll