

# Rammeavtale

---

Rammeavtale for leveranse av tolketjenester

01.10.2021–30.09.2023

Avtaleforvalter Sykehusinnkjøp HF:  
Evy Pleym  
E-post:  
avtaleforvaltning@sykehusinnkjop.no  
Telefon: 78 95 07 00  
Avtalenummer: 114002xx

Leverandør: Xx  
Kontaktperson  
E-post:  
xx@xx.xx  
Telefon: xx xx xx xx  
Org.nr.: xx xx xx xx



## Innhold

Avtalens parter .....	6
1.1 Avtalespesialister.....	6
1.2 Avtalespesialistenes bruksområde.....	6
2 Avtalens gjenstand.....	7
3 Avtalens dokumenter.....	7
4 Avtalens varighet .....	7
4.1 Varighet .....	7
4.2 Prøvetid .....	7
4.3 Prosedyre for prolongering av avtalen.....	7
4.4 Ekstraordinær oppsigelse.....	8
4.5 Avslutning av avtalen .....	8
5 Priser og prisregulering .....	8
5.1 Priser.....	8
5.2 Prisregulering påslag/administrasjonshonorar og tolkens lønn .....	8
5.3 Prisregulering som følge av myndighetsvedtak .....	9
6 Tilgjengelig kundeservice .....	9
7 Bestilling/avrop .....	9
7.1 Avropsmekanisme .....	9
7.2 Bestillingsprosedyre .....	9
7.3 Tilby tolk i høyeste kvalifikasjonskategori.....	11
7.4 Responstid og bekreftelse på bestilt tolk.....	11
7.5 Plikt til å besvare bestillinger .....	11
7.6 Bekreftelse til avdeling/registererte epost adresser.....	12
7.7 Kundens rett til å avvise tolk .....	12
7.8 Forlengelse av oppdrag .....	12
8 Avbestilling og endring av oppdrag .....	12
8.1 Avbestilling/endring av kunde.....	12
8.2 Leverandørens endring av oppdrag .....	12
9 Oppdragsbetingelser.....	12
9.1 Arbeidstid .....	12
9.2 Minimumskostnad.....	13
9.3 Oppstartskostnad .....	13
9.4 Reisekostnader og reisetid .....	13
10 Kurs/opplæring av tolker .....	13
10.1 Opplæring i bruk av bestillingsportal .....	13
11 Leverandørs mislighold av oppdrag.....	14



11.1	Leverandørens plikt til å fremskaffe ny tolk.....	14
	Leverandøren plikter å forsøke å finne ny tolk dersom; .....	14
11.2	Erstatning ved mangelfull levering.....	14
12	Leverandørens plikter .....	14
12.1	Omdømmeloyalitet innenfor avtaleområdet.....	14
12.2	Bruk av underleverandører .....	14
12.3	Tjenestene .....	14
12.4	Leverandørens ansvar .....	15
12.4.1	Krav til tolkeomgivelser .....	15
12.4.2	Krav til infrastruktur og teknisk utstyr.....	15
12.4.3	Taushetserklæring.....	15
12.5	Personvern og informasjonssikkerhet.....	15
12.6	Faktura.....	17
12.7	Elektronisk faktura .....	17
12.8	Forsikringer.....	17
12.9	Lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter .....	17
12.10	Miljø og etisk handel .....	18
13	Krav til tolkene som tilbys fra Leverandør .....	18
13.1	Retningslinjer for god tolkeskikk .....	18
13.2	Språk.....	18
13.3	ID-kort.....	18
13.4	Helseforetakets reglement.....	19
13.5	Permanent utelukkelse av tolk.....	19
13.6	Tilgjengelighet .....	19
13.7	Tolkens rolle .....	19
14	Kundens plikter .....	19
14.1	Betaling.....	19
14.2	Kundens medvirkning.....	19
15	Mislighold.....	19
15.1	Hva som anses som mislighold.....	19
15.2	Varslingsplikt .....	19
15.3	Tilbakehold av ytelse.....	20
15.4	Dekningskjøp .....	20
15.5	Prisavslag .....	20
15.6	Heving.....	20
15.7	Virkning av heving .....	20
15.8	Erstatning .....	20
16	Generelle bestemmelser.....	21
16.1	Statistikk .....	21
16.1.1	Avviksrapportering .....	21
16.2	Revisjon .....	21
16.3	Reklame og annen offentliggjøring .....	22
16.4	Oppfølgingsmøter .....	22



16.5	Kontaktpersoner i avtaleperioden .....	22
16.6	Transport av avtalen.....	22
17	Force majeure .....	22
17.1	Definisjon.....	22
17.2	Underretning .....	23
17.3	Kostnader .....	23
18	Endringer.....	23
19	Tvister.....	23
19.1	Lowalg.....	23
19.2	Forhandlinger .....	23
19.3	Mekling.....	23
19.4	Domstolsbehandling.....	24
19.5	Vernetting.....	24
20	Vedlegg til avtalen.....	24



## Definisjoner

<b>Fremmøtetolk:</b>	Tolk som er tilstede i rommet sammen med samtalepartene og oversetter vekselvis det som sies av samtalepartene.
<b>Skjermtolk:</b>	Tolking foregår ved lyd/bilde. Tolkenes arbeidsforhold skal være forsvarlig og gjennomføres i kontrollerte forhold i tilpassede rom.
<b>Telefontolk</b>	Tolking foregår over telefon. Tolkenes arbeidsforhold skal være forsvarlig og gjennomføres i kontrollerte forhold i tilpassede rom.
<b>Helligdager:</b>	Defineres som tidsrommet fra kl. 00:00 til kl. 24:00 på alle norske offisielle hellig- og høytidsdager, inkludert påskeaften.
<b>Ettermiddag/kveld:</b>	Defineres som tidsrommet fra kl. 17:01 til 00:00.
<b>Natt:</b>	Defineres som tidsrommet fra kl. 00:01 – 07:59.
<b>Helg:</b>	Defineres som tidsrommet fra kl. 00:00 lørdag til kl. 24:00 søndag.
<b>Leveringsplikt:</b>	Leverandørens plikt til å levere når det er bekreftet at oppdrag kan leveres iht. Kundens bestilling.
<b>Hasteoppdrag</b>	Oppdrag som skal gjennomføres samme dag eller dagen etter bestilling.
<b>Planlagte oppdrag:</b>	Oppdrag som ikke er hasteoppdrag.
<b>Reisekostnader:</b>	Reisekostnader defineres som alle kostnader knyttet til tolkens reise til og fra avtalt arbeidssted, der tolken ikke har bosted i samme geografiske område som arbeidsstedet. Med samme geografiske område som arbeidsstedet forstås at tolken har mindre enn 70 km reisevei fra tolkens bosted til arbeidsstedet.
<b>Oppstartskostnad:</b>	Der fremmøtetolk bor i samme geografiske område som arbeidsstedet dekkes en time i oppstartskostnad. Oppdragskostnaden vil være den fastsatte timeprisen selv ved oppdrag utenfor ordinær arbeidstid. Oppstartskostnad dekkes kun én gang ved flere påfølgende oppdrag på samme arbeidssted og samme dag.
<b>Minimumskostnad:</b>	Kunden skal alltid dekke første hele time per oppdrag, dersom oppdraget har en varighet på mindre enn én time.  Ut over 1 hel time, faktureres hver påbegynte halvtime.



**Responstid:** Tid fra forespørsel er sendt fra Kunde til leverandør må gi tilbakemelding om bekreftet tolk.

## **Avtalens parter**

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

Kunden(e) inngår rammeavtale med x, heretter kalt Leverandør, om kjøp av tolketjenester. 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.

### **1.1 Avtalespesialister**

Kundens til enhver tid gjeldende avtalespesialister tiltrer rammeavtalen på linje med kundene som fremgår av vedlegg «Kunder tiltredelse».

Avtalespesialister er privatpraktiserende helsespesialister som har driftsavtale med de regionale helseforetakene, og som får driftstilskudd fra staten for oppdrag utført på vegne av spesialisthelsetjenesten. Dette inkluderer blant annet leger og psykologer. Avtalespesialistene vurderer og behandler tilstander som ikke krever innleggelse, tilsvarende sykehusenes poliklinikker, og opererer etter henvisning fra fastlege eller annet helsepersonell med henvisningsrett.

For en oversikt over avtalespesialistene, se de regionale helseforetakenes hjemmesider. Her ligger det til enhver tid oppdaterte lister over hvem som har driftsavtale med det enkelte regionale helseforetak.

### **1.2 Avtalespesialistenes bruksområde**

Avtalespesialistene skal benytte denne rammeavtalen for oppdrag som er omfattet av driftsavtalen med de regionale helseforetakene og som er berettiget driftstilskudd fra staten.

Oppdrag med pasienter som ikke er henvist fra lege eller annet helsepersonell med henvisningsrett, og som derfor betaler behandlingen selv, er ikke omfattet av rammeavtalen.



## 2 Avtalens gjenstand

Avtalen omfatter levering av tolketjenester til Kunden.

Tolketjenester omfatter:

- Fremmøtetolk
- Fjerntolk, herunder telefontolk og skjermtolk

Avtalen gjelder følgende deltilbud:

- A. Helse Sør-Øst RHF
- B. Helse Vest RHF
- C. Helse Midt-Norge RHF
- D. Helse Nord RHF

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

## 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 30 dagers varsel. Oppsigelse av avtalen skal skje skriftlig og skal senest sendes fra Kunden den dag som prøvetiden utløper.

### 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, eksklusive merverdiavgift og inklusive alle øvrige kostnader, skatter, avgifter, toll og eventuelle gebyrer.

Prisene er faste i avtaleperioden, dersom ikke annet er bestemt i avtalen.

### **5.2 Prisregulering påslag/administrasjonshonorar og tolkens lønn**

Prisene er faste i avtaleperioden (1.10.2021 – 30.09 2023).

Prisen reguleres ikke som følge av endringer i valutakurs.

Ved en eventuell prolongering, kan leverandørene anmode om prisregulering basert på prosentvis endring i konsumprisindeksen (KPI) publisert av Statistisk sentralbyrå.

#### **Endring ved førstegangsjustering:**

$85\% \times ((\text{KPI mai 2023} - \text{KPI mai 2021}) / \text{KPI mai 2021})$

#### **Endring for etterfølgende justeringer:**

$85\% \times ((\text{KPI mai 2024} - \text{KPI mai 2023}) / \text{KPI mai 2023})$

Anmodning om prisregulering skal fremmes skriftlig av en av partene innen 1. september 2023 for førstegangs justering og innen 1. september 2024 for etterfølgende justering.

Ikrafttredelse vil være 1. oktober 2023 og 1. oktober 2024 for etterfølgende justering, og kan ikke settes i kraft før Avtaleforvalter har godkjent reguleringen. Etter første prisregulering er prisene faste i tolv (12) måneder.





Eventuelle prisreguleringer administreres av Sykehusinnkjøp HF som er Kundens avtaleforvalter.

Anmodning om prisendring sendes til [avtaleforvaltning@sykehusinnkjop.no](mailto: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 Tilgjengelig kundeservice**

Leverandør skal være tilgjengelig per telefon 24/7 alle dager for å betjene Kunden.

Kunden bestiller hovedsakelig planlagte oppdrag i bestillingsportalen. Men det vil være behov for kontakt med kundeservice per telefon ved behov for endringer av oppdrag eller ved avvikssituasjoner.

Hasteoppdrag bestilles i bestillingsportal eller per telefon avhengig av behov.

## **7 Bestilling/avrop**

Bestillinger i henhold til denne avtalen kan foretas av de kunder som følger av vedlegg «Kunder tiltredelse». Bestilling skal skje gjennom Leverandørens bestillingsportal. Ved hasteoppdrag kan bestilling også skje per telefon ved behov.

### **7.1 Avropsmekanisme**

Ved kjøp av tolketjenester skal Kunden gjennomføre avrop etter prioritert rekkefølge.

Leverandører (fra 2. prioritet og lavere) tildeles oppdrag for levering av tolketjenester dersom leverandør med høyere prioritet ikke kan levere - helt eller delvis - iht. Kundens forespørsel.

Leverandøren har akseptert bestillingen når bestillingsbekreftelsen er sendt til Kunden. Dersom første rangerte avtaleleverandør ikke kan tilby tolk i henhold til bestilling, vil 2. prioritert leverandør forespørres og så videre.

### **7.2 Bestillingsprosedyre**

I bestillingen skal kunden som et minimum oppgi følgende informasjon:

#### **Krav for Helse Nord, Helse Midt-Norge og Helse Sør-Øst**

- Kundenummer
- Navn på bestillende enhet
- Kostnadssted
- Fakturaadresse



- Kontaktinformasjon for oppdraget /Tlf. nr. til avdelingen som skal ha tolk
- Språk
- Tolkemetode
- Oppmøtested (dersom det bestilles fremmøtetolk)
- Tidspunkt for og varighet på oppdrag (evt. seriebestilling)

#### **Krav for Helse Vest**

- Kundens ordrenummer fra eget innkjøpssystem
- Kontaktinformasjon for oppdraget /Tlf. nr. til avdelingen som skal ha tolk
- Tolkemetode
- Oppmøtested (dersom det bestilles fremmøtetolk)
- Tidspunkt for og varighet på oppdrag (evt. seriebestilling)
- Kostnadssted
- Kontaktinformasjon for oppdraget /Tlf. nr. til avdelingen som skal ha tolk
- Språk
- Tolkemetode
- Oppmøtested (dersom det bestilles fremmøtetolk)
- Tidspunkt for og varighet på oppdrag (evt. seriebestilling)

Kunden skal også ha mulighet til å oppgi følgende informasjon i bestillingen:

#### **Helse Nord, Helse Midt-Norge og Helse Sør-Øst**

- Pasientens NPR/ID-nummer
- Alternativt språk
- Andre særlige forhold
- Ønsket kjønn på tolk
- Eventuelt navn på ønsket tolk
- Ønsket kvalifikasjonsnivå på tolk (hjelpetekst til hva kvalifikasjonsnivå omfatter)
- Språk (dialekt)
- Tematikk for samtalen og undersøkelser/type behandling samt hvilke fagpersoner som skal snakke med pasienten.
- Ordrenummer/Bestillingsnummer fra eget innkjøpssystem
- Ekstra mailadresse til bestiller, både til den som skal bruke tolken og fellesmail til avdelingen/kostnadsstedet, for å sikre at informasjon som blir tilsendt bestiller alltid er tilgjengelig, også ved fravær/fri.
- Navn på behandler – eget felt eller i fritekst

#### **Helse Vest:**

- Alternativt språk
- Andre særlige forhold
- Ønsket kjønn på tolk
- Eventuelt navn på ønsket tolk
- Ønsket kvalifikasjonsnivå på tolk (hjelpetekst til hva kvalifikasjonsnivå omfatter)



- Språk (dialekt)
- Tematikk for samtalen og undersøkelser/type behandling samt hvilke fagpersoner som skal snakke med pasienten.
- Ekstra mailadresse til bestiller, både til den som skal bruke tolken og fellesmail til avdelingen/kostnadsstedet, for å sikre at informasjon som blir tilsendt bestiller alltid er tilgjengelig, også ved fravær/fri.

Kunden skal, i samarbeid med Leverandøren, utarbeide bestillingsrutiner som ivaretar hensynet til begge parter.

### **7.3 Tilby tolk i høyeste kvalifikasjonskategori**

Dersom ikke annet er oppgitt i bestillingen plikter leverandøren, så langt det er mulig, å tilby tolk i kategoriene A-E jf. Nasjonalt tolkeregister <https://www.imdi.no/tolk/nasjonalt-tolkeregister/>.

- Kategori A: Statsautorisasjon og bachelorgrad
- Kategori B: Bachelorgrad *eller* statsautorisasjon og grunnemne (30 sp)
- Kategori C: Statsautorisasjon
- Kategori D: Grunnemne (30 sp)
- Kategori E: Tospråktesten og kurs (TAO) **eller** Translatør/fagoversetter og kurs (TAO)

### **7.4 Responstid og bekreftelse på bestilt tolk**

Leverandørens responstid på oversendt bestilling fra Kunde er som følger:

- Planlagte oppdrag: Oppdrag som ikke er hasteoppdrag. Responstid på senest 48 timer. Bekreftelse skal omfatte navn på tolk, samt tolkens kvalifikasjonskategori og kontaktinformasjon/epost og tlf.nr. til tolken.
- Hasteoppdrag (ikke akutt tolkebehov): Oppdrag som skal gjennomføres samme dag eller dagen etter. Responstid/bekreftelse med navn på tolk, samt tolkens kvalifikasjonskategori og kontaktinformasjon, umiddelbart etter bestilling.

*Akutt tolkebehov omfatter tolk til AMK sentraler, fødeavdelinger, ambulanse, akuttmottak og andre og skal sikre rask tilgang til tolk. Dette dekkes av egen, nasjonal avtale.*

### **7.5 Plikt til å besvare bestillinger**

Leverandøren plikter å besvare alle mottatte bestillinger dersom annet ikke er avtalt med Kunden, innenfor angitte responstider. Besvarelsen skal omfatte bekreftelse på bestilling i bestillingsportalen.

For de tilfeller hvor leverandøren ikke kan tilby tolk iht. mottatt bestilling, plikter Leverandøren uten ugrunnet opphold å varsle Kunden om at Leverandør ikke kan påta seg oppdraget. Dersom det er en hastebestilling, skal leverandøren underrette kundens kontaktperson per telefon.



## **7.6 Bekreftelse til avdeling/registrerte epost adresser.**

Bestillinger må være synlige for alle innenfor en avdeling/seksjon i bestillingsportalen. Endringer må sendes til alle registrerte epost adresser.

## **7.7 Kundens rett til å avvise tolk**

Kunden har rett til å avvise tolk dersom tidligere dokumenterte erfaringer hos Kunden viser at tolken ikke er egnet til oppdrag på aktuell avdeling.

## **7.8 Forlengelse av oppdrag**

Kunden kan forlenge et oppdrag når dette dreier seg om en sammenhengende forlengelse av det aktuelle oppdraget (samme avdeling/seksjon). Dette forutsetter en godkjenning fra leverandøren og at forlengelsen kan utføres av samme tolk.

# **8 Avbestilling og endring av oppdrag**

## **8.1 Avbestilling/ending av kunde**

Kunden kan avbestille/endre oppdrag innen følgende frister før oppdraget starter:

- Innen 24 timer: Ingen kompensasjon.
- Mindre enn 24 timer: Kompenseres for bestilt tid og administrasjonshonorar.
- Dersom tolken har startet sin reise kompenseres det for bestilt tid og reisekostnader.

Avbestilling/ending skal skje skriftlig eller per telefon fra Kunden.

Leverandøren skal skriftlig bekrefte at avbestilling er mottatt. Ved ending skal leverandøren straks utstede ny ordrebekreftelse.

## **8.2 Leverandørens ending av oppdrag**

Leverandørens ending av oppdrag skal godkjennes av Kunden på forhånd. Dersom Kunden godkjenner endingen, skal leverandøren straks utstede ny ordrebekreftelse.

# **9 Oppdragsbetingelser**

## **9.1 Arbeidstid**

Angitte timepriser for tolkene gjelder for ordinær arbeidstid mellom kl. 08:00 – 17:00 på hverdager.

For øvrig gjelder følgende satser for arbeidstid:



- Arbeidstid ettermiddag/kveld (kl. 17:01 – 00:00), helg og hasteoppdrag: +30% på timespris
- Arbeidstid helligdager og natt (kl. 00:01 – 07:59): +50% på timespris

Det kan aldri legges til mer enn et tillegg på ordinær timespris. Hvis et oppdrag faller inn under flere kategorier av tillegg, for eksempel haste oppdrag som skjer i tidsrommet natt, skal den høyeste satsen legges til grunn.

### **9.2 Minimumskostnad**

Kunde dekker en minimumskostnad på 1 time per oppdrag.

Ved oppdrag hvor første time har en varighet på under 1 time, vil Kunde likevel betale for 1 hel time. Ut over 1 hel time, faktureres hver påbegynt halvtime.

### **9.3 Oppstartskostnad**

Kunde dekker 1 time i oppstartskostnad for fremmøtetolk for reiser til oppmøtested kortere enn 70 km. Oppstartskostnaden vil være den fastsatte timeprisen selv ved oppdrag utenfor ordinær arbeidstid.

Oppstartskostnad dekkes kun én gang ved flere påfølgende oppdrag på samme arbeidssted og samme dag.

### **9.4 Reisekostnader og reisetid**

Leverandør kan ikke fakturere reisetid eller reisekostnader til eller fra tolkens avtalte oppmøtested på reiser kortere enn 70 km fra tolkens bosted.

For reiser til oppmøtested lengre enn 70 km dekkes reisekostnader, reisetid og diett etter statens satser.

Der leverandør tilbyr fremmøtetolk med lang reisevei, må dette godkjennes av Kunde på forhånd før oppdraget bekreftes.

## **10 Kurs/opplæring av tolker**

Dersom helseforetakene utvikler kurs/opplæring for tolker innen spesifikke helsefagområder, så skal leverandøren bidra til at tolker deltar på aktuell opplæring.

Leverandør skal bidra til å avdekke hvilke områder tolken har behov for opplæring i. De skal registrere hvilke kurs tolker har gjennomført.

### **10.1 Opplæring i bruk av bestillingsportal**

Tilbyder skal tilby nødvendig opplæring for å sikre forsvarlig og trygg bruk av bestillingsportal for bestillere.



## **11 Leverandørs mislighold av oppdrag**

### **11.1 Leverandørens plikt til å fremskaffe ny tolk**

Leverandøren plikter å forsøke å finne ny tolk dersom;

- Kunden avviser tolk fordi deres kompetanse ikke er i samsvar med bestillingen, eller dersom tolk på annen måte ikke tilfredsstiller rammeavtalens bestemmelser, er inhabil eller av andre grunner ikke anses egnet. Leverandøren plikter i så fall å fremskaffe ny tolk til det aktuelle oppdrag.
- Tolken/tolkebyrået kansellerer oppdraget rett før oppdraget starter. Dette gjøres kostnadsfritt (uten hastetillegg).

### **11.2 Erstatning ved mangelfull levering.**

Dersom Leverandør kansellerer eller ikke har kapasitet til å gjennomføre mottatt bestilling/oppdrag, plikter Leverandøren uten ugrunnet opphold å varsle Kunden og kostnadsfritt fremskaffe ny tolk.

Hvis leverandøren ikke er i stand til å fremskaffe tolk i henhold til allerede bekreftet bestilling innen oppdragsstart, anses leveransen for mangelfull.

Ved slik mangelfull levering har kunden alltid krav på 2500,- i kompensasjon.

## **12 Leverandørens plikter**

### **12.1 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.

### **12.2 Bruk av underleverandører**

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

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

### **12.3 Tjenestene**

Tjenestene omfattet av avtalen fremkommer av vedlegg – «Prisliste».



## **12.4 Leverandørens ansvar**

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

Leverandør skal sikre at alle tolker har kunnskap om habilitet og etikk knyttet til pasient og pårørende i oppdraget.

Tjenestene skal til enhver tid tilfredsstillende kravspesifikasjonen som ble benyttet i konkurransen som ligger til grunn for avtalen, se vedlegg - «Kravspesifikasjon utfylt av leverandør».

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

### **12.4.1 Krav til tolkeomgivelser**

Telefontolking skal foregå i skjermede omgivelser uten forstyrrende støy, og slik at taushetsplikten overholdes. Telefontolking skal blant annet ikke gjennomføres på offentlig sted.

Skjermtolking skal foregå over kryptert nett i skjermede omgivelser uten forstyrrende støy, og slik at taushetsplikten overholdes. Kunden stiller krav til hvilken løsning for overføring av lyd og bilde som kan benyttes av leverandøren. Omgivelsene hvor tolk oppholder seg skal blant annet være uten bakgrunnsstøy.

### **12.4.2 Krav til infrastruktur og teknisk utstyr**

Leverandøren skal sikre at utstyr som benyttes til skjermtolking samt teknisk infrastruktur på tolkestedet er tilfredsstillende. Med dette forstås at utstyr og infrastruktur skal være av en slik kvalitet at oppdraget skal gjennomføres uten betydelige forsinkelser i overføring av lyd og bilde. Dette gjelder også brudd eller tilsvarende problemer som vil redusere kvaliteten eller vanskeliggjøre gjennomføring av tolkeoppdraget.

Leverandøren skal sikre at tolken benytter en sikker og kryptert nettverksforbindelse, som er godkjent i de regionale helseforetakene.

Leverandøren skal sikre at utstyr som benyttes til telefontolking er egnet for å oppnå tilfredsstillende lyd kvalitet for gjennomføring av tolkeoppdraget.

### **12.4.3 Taushetserklæring**

Alle benyttede tolker, ledelsen, administrasjonen og andre ansatte hos Leverandøren har taushetsplikt etter spesialisthelsetjenesteloven § 6-1 og skal underskrive Kundens taushetserklæring. Leverandøren skal innhente taushetserklæring og oversende disse til Kunden iht. avtale. Taushetserklæring må være signert før tolk påtar seg oppdrag.

## **12.5 Personvern og informasjonssikkerhet**

Leverandøren er dataansvarlig for mottatte opplysninger, og har ansvaret for at det er iverksatt tiltak som sørger for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet ved behandling av helse- og personopplysninger som gjøres tilgjengelig



av Kunden. Tiltakene skal dokumenteres og Kunden kan på ethvert tidspunkt kreve å få utlevert dokumentasjonen som viser at tilstrekkelige og relevante tiltak er iverksatt.

Ved tvil om Leverandøren har et tilfredsstillende informasjonssikkerhetsnivå kan Kunden stanse utlevering av ytterligere opplysninger og kreve tidligere utleverte opplysninger slettet dersom forholdet ikke korrigeres.

Videre kan Kunden nekte å gjøre tilgjengelig helse- og personopplysninger overfor leverandøren dersom sistnevnte ikke har iverksatt tiltak som sørger for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet ved behandling av personopplysninger som gjøres tilgjengelig av Kunden. Ikke-tilstrekkelig nivå på sikkerhetstiltak vil anses som vesentlig mislighold. Leverandøren plikter på egen regning å sørge for å rette opp i manglende tiltak slik at tilgjengeliggjøring av helse- og personopplysninger kan gjenopptas.

Dersom leverandøren gjør endringer i sikkerhetstiltak som kan føre til en svekkelse av informasjonssikkerheten ved behandling av helse- og personopplysninger skal leverandøren informere Kunde om dette.

Leverandøren skal sikre at personer som er autorisert til å behandle helse- og personopplysninger som Kunden har tilgjengeliggjort er underlagt taushetsplikt ved at de signerer taushetserklæring. Taushetsplikten skal bestå også etter at et ansettelsesforhold eller oppdrag er avsluttet.

Helse- og personopplysninger som gjøres tilgjengelig for Leverandøren skal kun benyttes til å oppfylle Avtalens formål. Behandling av helse- og personopplysninger som Kunden har gjort tilgjengelig for leverandøren for andre formål eller i større grad eller på annen måte enn det som følger av denne Avtalen er ikke tillatt med mindre dette er avtalt med Kunden.

Helse- og personopplysninger som Leverandøren mottar for å gjennomføre oppdraget skal ikke overføres (dette inkluderer fjerntilgang) ut av EØS-området med mindre det er særskilt avtalt med Kunden.

Dersom det avdekkes at Leverandøren på en ulovlig måte behandler personopplysninger som Kunden har gjort tilgjengelig i forbindelse med avtalen, skal den ulovlige behandlingen umiddelbart opphøre. Leverandøren er ansvarlig for å rette opp følger av den ulovlige behandlingen, iverksette tiltak som er nødvendige for å gjøre behandlingen lovlig og setter ham i stand til å oppfylle forpliktelser etter avtalen, for egen regning og risiko.

Partenes erstatningsansvar for skade som rammer den registrerte eller andre fysiske personer og som skyldes overtredelse av personvernforordningen (EU-forordning 2016/679), personopplysningsloven med forskrifter eller annet regelverk som gjennomfører personvernforordningen, følger bestemmelsene i personvernforordningen artikkel 82. Partene er hver for seg ansvarlige for overtredelsesgebyr ilagt i henhold til personvernforordningen.





## **12.6 Faktura**

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

- Ordrenummer/Bestillingsnummer fra eget innkjøpssystem
- Navn på bestillende enhet/navn på bestiller/navn på behandler (dersom dette er oppgitt i bestilling)
- Bestillingsnummer - leverandørs
- Tolkens kvalifikasjonsnivå
- Pris (timepris og administrasjonshonorar)
- Tillegg – kvelds/helg og oppstartskostnad
- Leveringstidspunkt
- Leveringssted
- Evt. reisekostnader må dokumenteres.
- Evt. PID-nummer (dersom Kunde har oppgitt dette i bestillingen).

Det skal ikke beregnes noen form for gebyr eller tillegg ved fakturering. Dersom ikke annet er avtalt sendes en faktura per bestilling.

Helseforetak som ønsker samlefaktura per kostnadssted skal kunne få det.

Faktura og fakturagrunnlag skal være oppsatt iht. prisbetingelser i avtalen og på en måte som gjør det kontrollerbart uten vesentlig ressursbruk fra Kundens side.

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

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

## **12.7 Elektronisk faktura**

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

## **12.8 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.

## **12.9 Lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter**

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

I rammeavtalens prisskjema har Kunden oppgitt en fast timespris for fem kategorier av tolker som avtalen omfatter. I tillegg inneholder prisskjema en pris på påslag/administrasjonshonorar. For å sikre at tolken oppnår lønnsbetingelser som er i samsvar med regelverket skal den faste timesprisen Kunden betaler i helhet tilfalle tolken, mens påslag/administrasjonshonoraret går direkte til Leverandør.



Tolketjenester er per dags dato ikke et tjenesteområde som er dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale. Dersom slik tariffavtale kommer på plass i løpet av avtaleperioden, skal lønns- og arbeidsvilkår minst være i henhold til gjeldende forskrift.

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.»

### **12.10 Miljø og etisk handel**

Kunden er opptatt av ytre miljø og vår påvirkning på det. Kunden skal gjennom den daglige driften bidra til en bærekraftig utvikling og kontinuerlig redusere vår negative påvirkning på det ytre miljøet. Kundens samarbeidspartnere og leverandører skal kjenne til, og identifisere seg med Kundens miljøprofil.

Det er et krav at de tjenester som avtalen omfatter er i henhold til Vedlegg *Etiske krav*. Dersom Leverandøren bruker underleverandører for å oppfylle denne rammeavtalen, er Leverandør forpliktet til å videreføre og bidra til etterlevelse av kravene hos sine underleverandører.

## **13 Krav til tolkene som tilbys fra Leverandør**

### **13.1 Retningslinjer for god tolkeskikk**

Tolk skal til enhver tid følge «retningslinjer for god tolkeskikk», som ligger tilgjengelig på [tolkeportalen.no](https://tolkeportalen.no)

Tolk skal vise forståelse, respekt og toleranse for å kunne imøtekomme og tilby den hjelp og service som pasienter har behov for og rett til, uavhengig av sykdom, funksjonshemning, kjønn, alder, etnisk bakgrunn og/eller psykisk helse.

### **13.2 Språk**

Tolk skal beherske tolkespråket og norsk språk, skriftlig og muntlig.

### **13.3 ID-kort**

Tolk skal ha fysisk ID-kort som tydelig viser at tolk er i tjeneste, navn og hvilken leverandør tolk representerer. Tolken skal vise ID-kortet uoppfordret.



### **13.4 Helseforetakets reglement**

Tolk skal kle seg nøytralt og for øvrig følge de generelle retningslinjer som gjelder for helseforetaket blant annet om bekledning, smitteforebygging mv.

### **13.5 Permanent utelukkelse av tolk**

Dersom tolk ikke opptrer i tråd med oppgitte krav til tolk i rammeavtalen, kan oppdragsgiver kreve midlertidig eller permanent utelukkelse av vedkommende.

### **13.6 Tilgjengelighet**

Tolk skal være tilgjengelig for oppdragsgiver i tidsrommet tolk er bestilt, selv om oppdraget ikke påbegynnes ved oppsatt/bestilt tidspunkt.

### **13.7 Tolkens rolle**

Tolken skal informere om tolkens rolle i begynnelsen av tolkesamtalen på begge språkene.

## **14 Kundens plikter**

### **14.1 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.

### **14.2 Kundens medvirkning**

Kunden skal yte nødvendig medvirkning slik at Leverandøren er i stand til å oppfylle sin leveringsplikt.

## **15 Mislighold**

### **15.1 Hva som anses som mislighold**

Det foreligger mislighold dersom en av partene ikke oppfylder 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 oppfylder de garantier som Leverandøren har gitt.

### **15.2 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.

### **15.3 Tilbakehold av ytelse**

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 ytelse som følge av Kundens mislighold, med mindre misligholdet er vesentlig.

### **15.4 Dekningskjøp**

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

### **15.5 Prisavslag**

Hvis det tross gjentatte forsøk ikke har lyktes Leverandøren å avhjelpe en mangel, kan Kunden kreve forholdsmessig avslag i prisen. Prisavslag er kompensasjon for redusert verdi av det leverte, og er uavhengig av eventuell erstatning.

### **15.6 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.

### **15.7 Virkning av heving**

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

### **15.8 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.



## 16 Generelle bestemmelser

### 16.1 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 prislisen og øvrige tjenester på området avtalen gjelder.

Statistikk leveres via Sykehusinnkjøp HF sin portal for statistikkinnlevering ([www.hstat.no](http://www.hstat.no)) i Microsoft Excel-format. Brukernavn og passord fås ved henvendelse til [portal@sykehuspartner.no](mailto:portal@sykehuspartner.no).

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 rutine 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.

Det skal være mulig å kontrollere innlevert salgsstatistikk mot avtalepriser. Leverandøren må sørge for at statistikk som leveres inneholder artikkelnummer i henhold til prisskjema utfyllt 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.

#### 16.1.1 Avviksrapportering

Leverandør plikter å utarbeide kvartalsvis rapport over alle innrapporterte avvik fra Kunde, samt hvordan disse har blitt behandlet. Kvartalsvis rapport utarbeides pr 20.04 (Q1), 05.08 (Q2), 20.10 (Q3) og 20.01 (Q4). Statistikken skal oversendes Sykehusinnkjøp HF til [avvik@sykehusinnkjop.no](mailto:avvik@sykehusinnkjop.no) uoppfordret innen disse fristene.

### 16.2 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.

Dersom revisjonen avdekker alvorlig brudd skal leverandøren dekke kostnaden til revisjonen. Brudd vil være alvorlig dersom det er en eller flere mangler på mer enn 25 % av formidlede tolker eller revisjonen viser at leverandøren ikke har etablert systemer for etterlevelse av rammeavtalen.

Dersom det under revisjonen avdekkes alvorlige brudd kan Kunden beslutte at leverandøren midlertidig suspenderes fra avtalen til forholdene er brakt i orden og godkjent av Kunden.



Oppdragsgiver har rett til å benytte en uavhengig tredjepart for gjennomføring av revisjon.

### **16.3 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.

### **16.4 Oppfølgingsmøter**

Leverandøren og Kunden skal møtes regelmessig etter behov for å følge opp alle sider av avtalen. Leverandøren skal holde Kunden løpende underrettet om arbeidets fremdrift, de resultater som er oppnådd og oppfyllelse av kontrakten. Begge parter kan innkalle til oppfølgingsmøter.

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

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

### **16.5 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.

### **16.6 Transport av avtalen**

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

## **17 Force majeure**

### **17.1 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.

### **17.2 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.

### **17.3 Kostnader**

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

## **18 Endringer**

Enhver endring eller tillegg som har innvirkning på denne kontrakt for eksempel i form av prismessige 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.

## **19 Tvister**

### **19.1 Lovvalg**

Avtalen er underlagt norsk rett.

### **19.2 Forhandlinger**

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

### **19.3 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 meklere, i samråd med partene.



#### **19.4 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.

#### **19.5 Vernetting**

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

### **20 Vedlegg til avtalen**

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