

RAMMEAVTALE mellom

Helse Sør-Øst RHF

(Org. Nr. 991 324 968)

og

Respons Analyse Oslo AS

(Org. Nr. 917 521 859)

heretter benevnt **Kunden**heretter benevnt **Leverandøren**

201213 Rammeavtale Omdømmeundersøkelser for Helse Sør-Øst RHF

AVTALEN GJELDER:

Rammeavtale om kjøp av årlige omdømmeundersøkelser for Helse Sør-Øst RHF. Avrop i rammeavtalen gjøres av Helse Sør-Øst RHF.

IKRAFTTREDELSESTIDSPUNKT:

Fra og med 04.01.2021 til og med 04.01.2023, med opsjon på forlengelse i ytterligere 1 + 1 år.

AVTALEDOKUMENTASJON

Som bilag til denne avtalen følger

1. 01 Kravspesifikasjon - Utfylt av Respons Analyse
2. 02 Prisskjema - Utfylt av Respons Analyse
3. 04 Tilbud fra Respons Analyse
4. Vedlegg 5 – Kvalitetssikringssystem
5. Vedlegg 8 – Egenerklæringsskjema Respons Analyse
6. Vedlegg 9 – Forpliktelseserklæring Respons Analyse
7. Vedlegg 10 – Egenerklæringsskjema Respons Analyse
8. 08 Etiske retningslinjer for innkjøp og leverandørkontakt i Helse Sør-Øst
9. 09 Krav til etisk handel
10. Endringer eller tillegg til rammeavtaleteksten eller leveransen

Avtalen er signert elektronisk i Mercell

.....
For Kunden

.....
For Leverandøren

Innhold

1.	Alminnelige bestemmelser	3
1.1.	Rammeavtalens formål	3
1.2.	Tolkning – rangordning	3
1.3.	Avtaleperiode.....	3
1.4.	Kontaktpersoner.....	3
2.	Avrop.....	4
3.	Endring, utsettelse og avbestilling	4
3.1.	Endring	4
3.2.	Utsettelse	4
3.3.	Avbestilling	4
4.	Leverandørens plikter.....	4
4.1.	Leverandørens ansvar og kompetanse	4
4.2.	Bruk av underleverandør	5
4.3.	Nøkkelpersonell.....	5
4.4.	Leverandørens personell.....	5
4.4.1.	Arbeidstillatelse	5
4.4.2.	Arbeidstid.....	5
4.4.3.	Timelister	5
4.5.	Krav til utstyr og materiell.....	5
5.	Kundens plikter	6
6.	Plikter som gjelder Kunde og Leverandør	6
6.1.	Samarbeid	6
6.2.	Kommunikasjon og møter	6
6.3.	Taushetsplikt.....	6
7.	Vederlag og betalingsbetingelser	6
7.1.	Vederlag.....	6
7.2.	Prisendringer.....	7
7.3.	Fakturerings- og betalingsbetingelser.....	7
7.4.	Forsinkelsesrente	7
8.	Opphavs- og eiendomsrett.....	7
9.	Mislighold	7
10.	Øvrige bestemmelser	8
10.1.	Forsikring.....	8
10.2.	Bruk av navn og merkevarer.....	8
10.3.	Overdragelse av rettigheter og plikter.....	8
11.	Lovvalg og konflikter	8

1. Alminnelige bestemmelser

1.1. *Rammeavtalens formål*

Denne avtale er en Rammeavtale mellom Kunden og Leverandøren om rett til kjøp av tjenester som angitt på Rammeavtalens forside og nærmere beskrevet i Bilag 1, 2 og 3.

Med Rammeavtale (heretter "avtale") menes denne generelle avtaleteksten med bilag som fremgår av avtalens forside.

Avtalen gir Kunden rett til å kjøpe tjenester som er dekket av denne avtalen innenfor avtalens omfang og varighet. Avtalen etablerer ingen kjøpeplikt for Kunden.

Avtalens formål er å etablere generelle bestemmelser for kjøp av tjenester som måtte avtales mellom partene i avtaleperioden.

1.2. *Tolkning – rangordning*

Avtalen består av dette avtaledokumentet med vedlegg som nevnt på forsiden, og eventuelle endringsavtaler. Ved motstrid skal følgende tolkningsprinsipper legges til grunn:

Den generelle rammeavtaleteksten går foran bilagene. Bilag 1 går foran de øvrige bilagene.

I den grad partene er enige om det, kan avvik fra den generelle rammeavtaleteksten avtales, enten ved avtaleinngåelsen eller i løpet av avtaleperioden. Slike avvik skal inntas i et Bilag 10 til avtalen. I den utstrekning det fremgår klart og utvetydig hvilket punkt eller hvilke punkter som er endret, erstattet eller gjort tillegg til, skal Bilag 10 gå foran den generelle rammeavtaleteksten.

1.3. *Avtaleperiode*

Rammeavtalen gjelder fra det tidspunkt som er angitt på avtalens forside med en varighet på 2 år, med mulighet for opsjon om forlengelse med 1 år om gangen, og maksimalt 4 år sammenlagt.

Kunden har en ensidig rett til å beslutte prolongering av rammeavtalen på de opprinnelige vilkår. Avtalen forlenges automatisk med mindre kunden gir skriftlig beskjed om det motsatte. Skriftlig melding om at avtalen ikke skal forlenges må gis innen den gjeldende avtaleperiode utløper.

Kunden kan si opp rammeavtalen med 3 (tre) måneders skriftlig varsel, dersom det foreligger saklig grunn. Oppsigelsen påvirker ikke allerede tildelte kontrakter (avrop).

1.4. *Kontaktpersoner*

Alle henvendelser vedrørende denne avtalen rettes til:

Kontaktperson hos Kunden:

Nina C. Olkvam, telefon: 92800646, e-post: nina.cecilie.olkvam@helse-sorost.no

Kontaktperson hos Leverandøren:

Erik Tveit, telefon: 948 73 009, e-post: erik.tveit@responsanalyse.no

Idar Eidset, telefon: 907 86 694, e-post: idar.eidset@responsanalyse.no

2. Avrop

Et avrop kan omfatte følgende tjenester:

Omdømmemåling

Leverandøren engasjeres for å gjennomføre selve målingen, samt utarbeidelse av skriftlig rapport av resultat for regionen totalt og per sykehusområde. For sykehusområdet Telemark og Vestfold skal det lages to rapporter, en for hvert av fylkene. Bestilling av omdømmemåling skal skje senest 30 dager før målingen skal starte.

Tilleggstjenester

Leverandøren engasjeres til å bl.a. utføre rådgivning i forbindelse med endring av eksisterende eller utvikling av nye spørsmål, muntlig presentasjon av resultater eller gjennomgang og diskusjoner i etterkant av gjennomført måling

3. Endring, utsettelse og avbestilling

3.1. *Endring*

Innenfor det partene med rimelighet kunne forvente da avtalen ble inngått, kan Kunden kreve kvalitetsmessige og/eller kvantitetsmessige endringer i tjenesten.

Har Leverandør forslag til endringer, skal Kunden varsles skriftlig om dette så snart dette blir klart for Leverandør.

Vederlag for endringer skal være i samsvar med avtalens opprinnelige prisnivå. Dersom endringer medfører kostnadsøkning eller besparelser skal partene forhandle særskilt om dette, men enhetsprisene skal legges til grunn.

Endringer skal være godkjent av Kunden ved skriftlig endringsordre før de iverksettes. Ved mottagelsen av en endringsordre skal Leverandør uten ugrunnet opphold iverksette denne, selv om endringsordrens virkning på pris, fremdriftsplan og andre betingelser i avtalen ennå ikke er avklart.

3.2. *Utsettelse*

Kunden kan ved skriftlig varsel utsette en planlagt måling. Etter slikt varsel skal Leverandør uten ugrunnet opphold meddele Kunden hvilke virkninger utsettelsen kan få for utførelsen av tjenesten. Leverandør skal gjenoppta tjenesten straks Kunden varsler om dette. I utsettelsesperioden kan Leverandør kun kreve å få dekket dokumenterte og nødvendige utgifter i forbindelse med demobilisering og mobilisering av personell.

3.3. *Avbestilling*

Kunden kan med skriftlig varsel til Leverandør avbestille en omdømmemåling med 30 dagers frist.

4. Leverandørens plikter

4.1. *Leverandørens ansvar og kompetanse*

Leverandøren plikter å besvare Kundens henvendelser så raskt som mulig.

Ved tildeling av kontrakt plikter Leverandøren å levere i henhold til Kundens bestilling.

Leverandør skal utføre tjenesten med den grad av faglig dyktighet som kan forventes av anerkjente Leverandører innenfor tilsvarende eller liknende bransje. Tjenesten skal være i overensstemmelse med kravene i avtalen med bilag, være av god kvalitet og egnet for det tiltenkte formål.

Tjenestene skal utføres i samsvar med gjeldende lover og forskrifter. Leverandør skal innhente og opprettholde alle nødvendige tillatelser i forbindelse med utførelsen av tjenesten, og skal på Kundens anmodning legge frem dokumentasjon på at nødvendige tillatelser foreligger.

4.2. *Bruk av underleverandør*

Leverandørens bruk og utskifting av eventuell underleverandør skal godkjennes skriftlig av Kunden. Godkjennelse kan ikke nektes uten saklig grunn.

Bruk av underleverandør får ikke virkning for Kundens kontraktsansvar.

4.3. *Nøkkelpersonell*

Dersom avtalen utpeker nøkkelpersonell hos Leverandør, skal utskifting av slikt personell godkjennes av Kunden. Godkjennelse kan ikke nektes uten saklig grunn. Ved bytte av personell som skyldes Leverandøren, bærer Leverandøren kostnadene ved kompetanseoverføring til nytt personell.

Leverandør skal på egen bekostning sørge for øyeblikkelig utskifting av personell som opptrer på en klanderverdig måte eller som anses uegnet til å utføre tjenester omfattet av avtalen.

4.4. *Leverandørens personell*

Leverandør er ansvarlig for at avgitt fagpersonell har de nødvendige kvalifikasjoner og kunnskap som er nødvendig for utførelsen av tjenesten. Kunden har på anmodning rett til å kontrollere slike opplysninger.

4.4.1. *Arbeidstillatelse*

Leverandøren skal påse at alt personell som utfører arbeid under denne avtalen innehar gyldige arbeidstillatelser.

4.4.2. *Arbeidstid*

Leverandøren plikter å påse at lovbestemte krav til arbeidstid og overtid overholdes.

4.4.3. *Timelister*

Når tjenesten, eller deler av tjenesten, kompenseres etter faktisk medgått tid, skal Leverandørens personell daglig fylle ut timelister. Dersom timelisten signeres av representant for Kunden, er signaturen kun en bekreftelse av arbeidet tid i forbindelse med avtalen, og innebærer ikke en godkjenning av kostnad.

4.5. *Krav til utstyr og materiell*

Leverandør er ansvarlig for alt nødvendig utstyr og materiell for utførelse av tjenesten.

5. Kundens plikter

Kunden skal bidra til å legge forholdene til rette for at Leverandøren skal få utført sine plikter etter denne avtalen.

Dersom utførelsen av tjenesten ikke er i henhold til avtalens krav, skal Kunden så raskt som mulig skriftlig varsle Leverandør om at tjenesten ikke er akseptert, samt årsaken til dette.

6. Plikter som gjelder Kunde og Leverandør

6.1. Samarbeid

Partene skal lojalt samarbeide og medvirke til avtalens gjennomføring. Henvendelser fra den annen part skal besvares uten ugrunnet opphold.

Partene skal uten ugrunnet opphold varsle hverandre om forhold de forstår eller bør forstå kan få betydning for avtalens gjennomføring.

6.2. Kommunikasjon og møter

Kommunikasjon vedrørende avtalen skal rettes til partenes kontaktpersoner. Henvendelser skal besvares uten unødige opphold.

Dersom en part finner det nødvendig, kan parten med minst 3 (tre) virkedagers varsel innkalle til møte med den annen part for å drøfte avtaleforholdet og måten avtaleforholdet blir gjennomført på.

6.3. Taushetsplikt

Partene har taushetsplikt etter lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) § 13 flg. Informasjon som partene blir kjent med i forbindelse med avtalen og gjennomføringen av avtalen, skal behandles konfidensielt og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten samtykke fra den annen part.

Taushetsplikten gjelder også etter at avtalen er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene, skal pålegges taushetsplikt også etter fratredeisen om forhold som nevnt ovenfor. Taushetsplikten opphører 5 (fem) år etter at avtalen er avsluttet, med mindre annet følger av lov eller forskrift.

7. Vederlag og betalingsbetingelser

7.1. Vederlag

Leverandørens tjenester godtgjøres med de timepriser som fremgår av Bilag 2 i avtalen, og er oppgitt i NOK eks. mva. og skal dekke alle Leverandørs kostnader ved utførelsen av tjenesten.

Prisene er faste i avtaleperioden.

I den grad tjenesten er priset pr. time, skal Kunden ikke betale overtid eller kompensasjon for kvelds-, natt- eller hellidagsarbeid uten at dette er særskilt pålagt.

Utlegg, inklusive reise- og diettkostnader, dekkes bare i den grad de er avtalt. Partene dekker egne kostnader i forbindelse med reiser/møter.

Reise- og diettkostnader skal spesifiseres særskilt, og dekkes etter statens gjeldende satser hvis ikke annet er avtalt. Reisetid faktureres ikke.

7.2. *Prisendringer*

Priser kan endres i den utstrekning regler eller vedtak for offentlige avgifter endres. Første regulering er tidligst 24 måneder fra avtalesignering. Etter prisendring er prisene faste i minst 12 måneder.

Ved avtalt fastpris for et oppdrag vil det ikke være anledning til å kreve prisjusteringer som beskrevet ovenfor.

7.3. *Fakturerings- og betalingsbetingelser*

Med mindre annet er avtalt, skal fakturering skje med bakgrunn i dokumenterte utførte tjenester. Betaling skal skje innen 30 dager etter at korrekt faktura er mottatt.

Fakturering skal gjøres elektronisk i tråd med statens fastsatte standardformat (EHF). Tilsvarende gjelder for eventuelle purringer og kreditnotaer.

Alle fakturaer skal være påført avtalenummer, evt. andre avtalte referanser, og skal klart angi hva beløpet gjelder. Kunden har rett til å returnere fakturaer som ikke tilfredsstiller disse kravene.

Betaling av faktura er ikke ensbetydende med aksept av fakturaunderlag. Omtvistede krav forfaller ikke til betaling før enighet er oppnådd, eller eventuelt før rettskraftig dom er avsagt.

Kunden kan gjøre fradrag i mottatt faktura for forskuddsbetalinger, omtvistet eller utilstrekkelig dokumenterte poster i fakturabeløp.

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.

7.4. *Forsinkelsesrente*

Ved forsinket betaling skal Kunden svare forsinkelsesrente av det forfalte beløp i henhold til lov om renter ved forsinket betaling m.m. av 17. desember 1976 nr. 100.

8. Opphavs- og eiendomsrett

Eiendomsrett, opphavsrett og andre relevante materielle og immaterielle rettigheter tilknyttet den utførte tjenesten tilfaller Kunden når betaling er skjedd, med de begrensninger som følger av annen avtale eller ufravikelig lov.

Rettighetene omfatter også rett til endring og videreoverdragelse, jf. lov 15. juni 2018 om opphavsrett til åndsverk mv. (åndsverkloven) § 68.

Leverandøren beholder rettighetene til egne verktøy og metodegrunnlag. Begge parter kan også utnytte generell kunnskap (know-how) som ikke er taushetsbelagt og som de har tilegnet seg i forbindelse med oppdraget.

9. Mislighold

Eventuelt mislighold av avtalen håndteres i henhold til alminnelige kontraktsrettslige prinsipper.

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tappt fortjeneste av enhver art, tapte besparelser, tap av data og krav fra tredjeparter.

10. Øvrige bestemmelser

10.1. Forsikring

Leverandør plikter å tegne og opprettholde forsikringer for de skade- og ansvarstilfeller som kan oppstå under oppfyllelse av avtalen.

Leverandør plikter å ha tilfredsstillende ulykkesforsikring, samt lovpålagte personalforsikringer for sine ansatte.

Kunden kan kreve fremlagt dokumentasjon på forsikringsdekning og omfang av forsikringen.

10.2. Bruk av navn og merkevarer

Partene er enige om at ingen av partene har rett til å bruke den andre partens navn, varemerke, kjennetegn osv. i pressemeldinger, annonser, reklame og lignende uten at det foreligger en skriftlig tillatelse fra den annen part.

10.3. Overdragelse av rettigheter og plikter

Kunden kan overdra sine rettigheter og plikter etter denne avtalen til annen offentlig virksomhet. Den virksomheten som får rettigheter og plikter overdratt, er berettiget til tilsvarende vilkår, såfremt avtalens rettigheter og plikter overdras samlet.

Leverandøren kan bare overdra sine rettigheter og plikter etter avtalen med skriftlig samtykke fra Kunden. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

Retten til overdragelse i avsnittet over gjelder kun hvis den nye leverandøren oppfyller de opprinnelige kvalifikasjonskravene, det ikke foretas andre vesentlige endringer i avtalen og overdragelse ikke skjer for å omgå regelverket om offentlige anskaffelser

11. Lovvalg og konflikter

Partenes rettigheter og plikter etter avtalen bestemmes i sin helhet av norsk rett.

Uenighet om virkning, innhold eller gjennomføring av avtalen skal forsøkes løst ved forhandlinger. Fører ikke forhandlingene frem, kan hver av partene kreve saken avgjort med endelig virkning ved norske domstoler.

Kundens hjemting er verneting