

## Sykehusinnkjøp HF

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

# Rammeavtale tjenestekjøp

## Manuelle sikkerhetstjenester til helseforetakene i Helse Nord

**Avtalens varighet:** 01.06.26 - 31.05.28

Avtaleforvalter Sykehusinnkjøp HF:  
E-post: avtaleforvaltning@sykehusinnkjop.no  
Telefon: 78 95 07 00  
Avtalenummer: 2026/68221

Leverandør: Avarn Security  
E-post: post@avarnsecurity.com  
Telefon: 90 50 25 80  
Org.nr.: 943 184 097

**Avtalen er signert elektronisk**



## Innholdsfortegnelse

1. Almennelige bestemmelser .....	6
1.1. Avtalens parter og kontaktpersoner .....	6
1.2. Avtalens formål og omfang .....	6
1.3. Avtaledokumenter og tolkningsregler.....	7
1.4. Avtaleperiode, forlengelse og oppsigelse .....	7
1.5. Transport av Avtalen .....	8
2. Avrop og bestilling.....	8
2.1. Avrop .....	8
2.2. Bestilling .....	8
2.3. Kundens rett til å forhåndsgodkjenne personell.....	9
2.4. Kundens rett til å vurdere egnethet og avvise personell .....	9
2.5. Bemanningslister .....	9
2.6. Hastebestilling vakthold .....	9
2.7. Stasjonært vakthold – kortsiktig bemanning .....	9
2.8. Utrykning ved alarm .....	9
3. Partenes plikter .....	10
3.1. Kundens plikter.....	10
3.2. Leverandørens plikter .....	10
3.2.1. Kvalitetssikring.....	10
3.2.2. Leverandørens personell.....	10
3.2.3. Leverandørens ansvar .....	10
3.2.4. Leverandørens organisasjon .....	10
3.2.5. Bruk av lærlinger .....	11
3.2.6. Bruk av underleverandør.....	11
3.2.7. Tjenestene .....	11
3.2.8. Beredskap.....	11
3.2.9. Omdømmelojalitet innenfor avtaleområdet.....	11
3.2.10. Driftsmøter og kontaktperson.....	11
3.2.11. Oppfølging av personell ved alvorlige hendelser .....	11
3.2.12. Taushetsplikt .....	11
3.2.13. Datadisiplinerklæring .....	12
3.2.14. Prosedyrer og instruksjoner .....	12
3.2.15. Opplæring.....	12
3.2.16. Rapportering.....	12



3.2.17. Leverandørs skilting på Kundes eiendom.....	12
3.2.18. Statistikk .....	12
3.2.19. Forsikring .....	13
3.2.20. Samfunnsansvar .....	13
3.2.21. Behandling av personopplysninger .....	15
3.2.22. Internasjonale sanksjoner .....	15
3.3. Krav til leverandørens personell .....	16
3.3.1. Personalreglement .....	16
3.3.2. ID-kort.....	16
3.3.3. Uniform .....	16
3.3.4. Smittevern .....	16
3.3.5. Bruk av hund og midler til egenbeskyttelse .....	16
3.3.6. Bruk av bil i tjenestesammenheng .....	16
3.4. Felles plikter .....	16
3.4.1. Samarbeid.....	16
3.4.2. Kommunikasjon og møter .....	16
4. Vederlag og prisjustering.....	17
4.1. Vederlag .....	17
4.2. Prisjustering.....	17
4.2.1. Prisjustering som følge av myndighetsvedtak.....	17
4.2.2. Prisregulering .....	17
4.3. Fakturerings- og betalingsbetingelser .....	17
4.4. Forsinkelsesrente .....	18
5. Endring, utsettelse og avbestilling .....	18
5.1. Endringer .....	18
5.2. Endringer av stasjonært vakthold – kontinuerlig bemanning .....	19
5.2.1. Endringer ved omorganisering .....	19
5.3. Vederlag for endringer .....	19
5.4. Utsettelse .....	19
5.5. Avbestilling .....	19
5.6. Sykdom .....	19
6. Kundens mislighold .....	19
6.1. Hva som anses som mislighold.....	19
6.2. Leverandørens krav ved Kundens mislighold.....	20
6.2.1. Merutgifter .....	20



6.2.2. Heving.....	20
6.2.3. Erstatning .....	20
7. Leverandørens mislighold .....	20
7.1. Mangler .....	20
7.1.1. Hva som utgjør en mangel .....	20
7.1.2. Kundens reklamasjonsfrist .....	20
7.1.3. Tilbakehold .....	21
7.1.4. Utbedring.....	21
7.1.5. Prisavslag .....	21
7.1.6. Erstatning ved unnlatt utbedring .....	21
7.1.7. Dekningskjøp ved mangler .....	21
7.1.8. Heving av avrop .....	21
7.1.9. Heving av Avtalen .....	22
7.1.10. Dekningskjøp ved heving.....	22
7.1.11. Erstatning ved mangler .....	22
7.2. Forsinkelse.....	22
7.2.1. Hva som utgjør forsinkelse .....	22
7.2.2. Leverandørens varslingsplikt og plikt til å begrense forsinkelsen .....	22
7.2.3. Tilbakehold .....	22
7.2.4. Kundens rett til å fastholde Avtalen.....	23
7.2.5. Dekningskjøp .....	23
7.2.6. Erstatning .....	23
7.2.7. Heving av avrop .....	23
7.2.8. Heving av Avtalen .....	23
8. Ansvar for skade .....	23
8.1. Varsel om fare for skade .....	23
8.2. Ansvar for skade på den andre partens person eller eiendom .....	24
8.3. Ansvar for skade på miljø, tredjemanns person eller eiendom .....	24
9. Force Majeure .....	24
10. Generelle bestemmelser .....	24
10.1. Taushetsplikt .....	24
10.2. Opphavs- og eiendomsrett.....	25
10.2.1. Generelt.....	25
10.2.2. Patenter og sikkerhetsbeskyttet informasjon .....	25
10.2.3. Tredjeparters eiendomsrettigheter .....	25



10.2.4. Rettigheter til og merking av materiell som overlates til Leverandøren .....	25
10.3. Viktige ytelsesindikatorer – Key performance indicators (KPI) .....	26
10.4. Markedsføring .....	26
10.5. Revisjon .....	26
10.6. Databehandler .....	26
11. Tvister, lovvalg og verneting .....	27



# 1. Almennelike bestemmelser

## 1.1. Avtalens parter og kontaktpersoner

Denne avtalen er inngått mellom:

Kunder	Organisasjonsnummer
Helse Nord RHF	883 658 752
Helgelandssykehuset HF	983 974 929
Finnmarkssykehuset HF	983 974 880
Nordlandssykehuset HF	983 974 910
Sykehusapotek Nord HF	983 974 937
Universitetssykehuset Nord-Norge HF	983 974 899
Helse Nord IKT HF	918 177 833

Leverandør	
Navn: Avarn Security AS	Organisasjonsnummer: 943 184 097
E-post: post@avarnsecurity.com	

Alle henvendelser til leverandør rettes til kontaktpunkter som følger av Bilag 3 – Kontaktpunkter Leverandør.

Sykehusinnkjøp HF er avtaleforvalter og kontaktpunkt på vegne av Kunden(e) ("**Avtaleforvalter**").

Øvrige henvendelser fra Leverandøren vedrørende denne avtalen rettes til:

Kontaktpunkt Avtaleforvalter	
Navn: Mona-Linn Roska	Stilling: Avtaleforvalter
E-post: avtaleforvaltning@sykehusinnkjop.no	Tlf.: 78 95 07 00

## 1.2. Avtalens formål og omfang

Denne avtale ("**Avtalen**") er en rammeavtale mellom Kunde og Leverandør slik som angitt i punkt 1.1 (Avtalens parter og kontaktpersoner) (heretter "**Kunden**" og "**Leverandøren**") om rett til kjøp av tjenester som angitt på avtalens forside og nærmere beskrevet i bilag 1 (Prisskjema) og bilag 2 (Kravspesifikasjon) ("**Tjenesten**"/**Tjenester**"). Tjenestene omfattet av avtalen fremkommer av nevnte bilag og inneholder følgende:

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

Hver Kunde er juridisk og økonomisk ansvarlig for avrop foretatt i henhold til Avtalen.

Avtalen gir Kunden rett til å kjøpe tjenester som er dekket av Avtalen innenfor Avtalens omfang og varighet. Avtalen etablerer ingen plikt for Kunden til å kjøpe et bestemt volum/mengde, men



innenfor det Avtalen omfatter plikter Kunden å kjøpe sitt behov. Avtalens formål er å etablere generelle bestemmelser for kjøp av Tjenesten.

### 1.3. Avtaledokumenter og tolkningsregler

Avtalen består av følgende dokumenter:

- Avtalen (dette dokumentet)
- Bilag 1 Prisskjema
- Bilag 2 Kravspesifikasjon
- Bilag 3 Kontaktpunkter Leverandør
- Bilag 4 Endringsprotokoll
- Bilag 5 Forpliktelseserklæring
- Bilag 6 Kontraktskrav etisk handel
- Bilag 7 Egenrapportering Akrim
- Bilag 8 Personvernerklæring
- Bilag 9 Elektroniske samhandlingsavtaler med vedlegg
- Bilag 10 Databehandleravtale
- Bilag 11 Egenerklæring om russisk involvering
- Bilag 12 Egenerklæring om virksomheten bidrar til opprettholdelse av Israels ulovlige okkupasjon

De dokumentene som inngår i Avtalen, utfyller hverandre. Inneholder avtaledokumentene bestemmelser som strider mot hverandre, gjelder yngre dokumenter foran eldre. Løser ikke dette motstriden, gjelder spesielle bestemmelser foran generelle, og bestemmelser utarbeidet særskilt for Avtalen foran standardiserte bestemmelser.

I den grad et forhold ikke er dekket av avtaledokumentene i listen over, vil følgende dokumenter gjelde:

- Konkurransesgrunnlaget
- Leverandørens tilbud

Funksjonskrav og krav til egenskaper, kvalitet eller merke som er spesifisert i konkurransegrunnlaget gjelder foran løsninger i Leverandørens tilbud, med mindre Leverandøren har tatt uttrykkelig forbehold.

Samarbeidsavtalen mellom de regionale helseforetakene og Melanor, inngår som en del av Avtalen. Brudd på samarbeidsavtalene vil bli rapportert Melanor og kan gi grunnlag for oppsigelse av denne rammeavtalen. Mer informasjon om samarbeidsavtalene finnes [her](#).

### 1.4. Avtaleperiode, forlengelse og oppsigelse

Avtalen trer i kraft ved signering og avtaleperioden er angitt på Avtalens forside ("**Avtaleperioden**"). Kunden kan ved utløp av Avtaleperioden forlenge Avtalen med inntil 1 år om gangen. Maksimal samlet avtaleperiode er 4 år. Avtalen forlenges automatisk og på likelydende vilkår med mindre Kunden tar andre initiativ.

Leverandøren plikter å tilrettelegge avslutningen 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 fra Kunden som bekreftes innenfor Avtaleperioden, selv om leveranse skjer etter utløp av Avtalen.



## 1.5. Transport av Avtalen

Kunden kan overdra sine rettigheter og plikter etter Avtalen til annen offentlig virksomhet, f.eks. ved omstrukturering av helseforetakene, endring i eierskap av helseforetakene, endring i regionstrukturen og lignende. 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. Dette gjelder også hvis Leverandøren slås sammen med et annet selskap, deles i flere selskaper eller hvis overdragelsen skjer til et datterselskap eller annet selskap i samme konsern. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

Skifte av leverandør kan skje i de tilfeller hvor Leverandøren mister agentur eller rettighet for å levere ytelsen i Avtalen. Ved slike skifter kan bare Leverandøren overdra sine rettigheter og plikter etter Avtalen med skriftlig samtykke fra Kunden. Avtalen skal overdras på like vilkår og ny leverandør må oppfylle de opprinnelige kvalifikasjonskravene. Leverandørens plikter etter Avtalen bortfaller ikke før endringsavtale er signert av både Kunden og ny leverandør.

Ved en transport av avtalen plikter Leverandøren å sørge for at ny leverandør ikke blir forhindret fra å oppfylle sine forpliktelser. En eventuell overdragelse utgjør en endring og skal fremgå av endringsprotokoll.

## 2. Avrop og bestilling

### 2.1. Avrop

Avrop vil bli foretatt i henhold til mekanismene angitt i Konkurransesystemet eller Avtalens bilag, dersom slike mekanismer finnes. Avrop kan gjøres av alle som Kunden har gitt fullmakt til å gjøre avrop.

### 2.2. Bestilling

Bestilling skal, om ikke annet følger av Avtalens bilag, inneholde følgende informasjon:

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

Bestillingen kan gjøres i bestillingssystemet, 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.

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

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.

Leverandøren forplikter seg til elektronisk samhandling med de virksomheter som er tilsluttet Avtalen for å håndtere bestillinger under Avtalen i henhold til Bilag 9 – Elektronisk samhandlingsavtale.



### **2.3. 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 2 - Kravspesifikasjon og punkt 3.3 i denne avtale.

### **2.4. 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.

### **2.5. Bemanningslister**

Leverandør skal til enhver tid inneha oppdaterte bemanningslister over opplært og godkjent personell som kan benyttes til stasjonært vakt hold 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.

### **2.6. Hastebestilling vakt hold**

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

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

Hastebestilling vakt hold 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. Blir et slik oppdrag forlenget skal korrekt sats avhengig av tidspunkt benyttes iht. Bilag 1 - Prisskjema. Ved avbestilling eller avbrudd kommer avtalens punkt 5.5 til anvendelse.

### **2.7. Stasjonært vakt hold – kortsiktig bemanning**

Ved stasjonært vakt hold – 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.

### **2.8. 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.



### **3. Partenes plikter**

#### **3.1. Kundens plikter**

Kunden skal yte nødvendig medvirkning slik at Leverandøren er i stand til å oppfylle sine plikter etter Avtalen.

#### **3.2. Leverandørens plikter**

##### **3.2.1. Kvalitetssikring**

Leverandøren er ansvarlig for at Tjenesten som omfattes av Avtalen er godkjent i henhold til gjeldende lover og forskrifter, samt at den er i henhold til kravene til egnethet og kvalitet som framkommer i anskaffelsesdokumentene og i Avtalen for øvrig.

Er ikke kvalitetskrav til materialer eller utførelse angitt i anskaffelsesdokumentene, skal Leverandøren utføre Tjenesten med den grad av faglig dyktighet som kan forventes av anerkjente Leverandører innenfor tilsvarende eller liknende bransje.

Leverandøren skal ha kontrollrutiner for å sikre at Tjenesten er i henhold til Avtalens krav, den alminnelige aksepterte bransjestandard samt lovgivning eller offentlige vedtak. Leverandøren skal ha et kvalitetssikringssystem som er innrettet slik at avvik blir oppdaget så tidlig som mulig.

##### **3.2.2. Leverandørens personell**

Leverandøren 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.

Leverandøren 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.

Dersom tilbudet utpeker nøkkelpersonell hos Leverandøren, 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.

##### **3.2.3. 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.

Leverandøren er ansvarlig for alt nødvendig utstyr og materiell for utførelse av Tjenesten.

##### **3.2.4. 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.



### 3.2.5. Bruk av lærlinger

Dersom leverandøren ønsker at lærlinger skal delta i utførelse av kontraktsarbeidet, skal leverandøren være tilknyttet en lærlingordning. Ved bruk av lærlinger hos Kunden, skal dette på forhånd avtales skriftlig med den enkelte Kunde. Leverandør må sørge for at lærlinger hos Kunde er under oppsyn av en fagansvarlig dersom Kunden ønsker dette.

### 3.2.6. Bruk av underleverandør

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

Leverandørens kontraktsansvar overfor Kunden endres ikke ved bruk av underleverandør.

Underleverandør skal oppfylle kvalifikasjonskrav 5.2 som gjelder gyldig tillatelse fra politi til å utøve vaktvirksomhet.

### 3.2.7. Tjenestene

Tjenestene omfattet av avtalen fremkommer av «Vedlegg Prisskjema».

### 3.2.8. Beredskap

Ved ekstraordinære hendelser som bortfall av strøm, pandemi eller andre krisesituasjoner, der det er ekstra behov for vakt hold, skal leverandør prioritere vakt hold hos helseforetakene fremfor andre kunder, så lenge dette ikke overstyres av myndighetene eller andre oppdrag der leverandør må prioritere liv og helse.

### 3.2.9. 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.

### 3.2.10. Driftsmøter og kontaktperson

Det skal avholdes månedlige møter mellom kunde og leverandør der avtalen brukes aktivt. 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.

### 3.2.11. 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.

### 3.2.12. 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 taushetsklæring før tjenesten begynner. Underskrevne taushetsklæringer skal oppbevares i henhold til Kundens prosedyrer.

### 3.2.13. 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.

### 3.2.14. Prosedyrer og instruksjoner

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

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

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

### 3.2.15. 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 objektenes kompleksitet. Leverandøren dekker sine egne kostnader til opplæring for opptil 7 dager ved stasjonært vakthold. Normal opplæringsperiode er på 3-5 dager for stasjonært vakthold hvor det ikke kreves spesialkompetanse.

Opplæring mobilt vakthold: Ved avtalestart eller oppstart av mobilt vakthold skal leverandøren stille vederlagsfritt med aktuell vaktpersonell som skal benyttes, for en gjennomgang av området som er en del av avtalen.

Der E-læringskurs og/eller spesialopplæring som for eksempel heiskurs, opplæring i betjening av branntavler, kurs for bruk av nødnett, er en del av Kundens opplæringsrutiner, plikter Leverandøren å sørge for at dette ivaretas før tjeneste utføres.

### 3.2.16. 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. 3.2.10.

### 3.2.17. 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.

### 3.2.18. Statistikk

Leverandøren plikter å oversende salgsstatistikk på forespørsel, uten ekstra kostnad for Kunden eller Sykehusinnkjøp HF. Kvartalsvis statistikk utarbeides pr 20.04 (Q1), 20.08 (Q2), 20.10 (Q3) og 20.01 (Q4). Statistikk skal vise forbruk og omsetning eks. mva. fordelt på de ulike Kunder. Statistikken skal leveres på den til enhver tid gjeldende mal utarbeidet av Avtaleforvalter, dersom slik eksisterer.



Statistikken skal vise alt salg til Kunden, både Tjenester som står i prislisen og øvrige tjenester på området Avtalen gjelder.

Det skal være mulig å kontrollere innlevert salgsstatistikk mot avtalepriser. Leverandøren må sørge for at statistikk som leveres inneholder referanser i henhold til Bilag 1 *Prisskjema*. Dersom det skjer endringer i referanser eller andre data må dette meldes til Avtaleforvalter.

Om ikke annet følger av Avtalens bilag, leveres statistikk via Avtaleforvalters portal for statistikkinnlevering (leverandor.sykehusinnkjop.no). Brukernavn og passord fås ved henvendelse til leverandorstatistikk@sykehusinnkjop.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 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.

### 3.2.19. Forsikring

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. Denne forpliktelsen anses som oppfylt dersom Leverandøren tegner ansvars- og risikoforsikring på vilkår som anses som ordinære innenfor norsk forsikringsvirksomhet.

Forsikringsavtalen skal ikke inneholde bestemmelser som reduserer skadelidtes rettigheter overfor forsikringsselskapet i forhold til det som følger av forsikringsavtalelovens ordinære bestemmelser.

Attester for hver tegnet forsikring skal på forespørsel fremlegges Kunden for kontroll.

### 3.2.20. Samfunnsansvar

#### 3.2.20.1. Generelt

Leverandøren skal respektere grunnleggende krav til menneskerettigheter og arbeidstakerrettigheter.

Leverandøren skal jobbe aktivt for å redusere helse- og miljøskadelige stoffer jf. Europeisk utfasingsliste for helse- og miljøskadelige kjemikalier i helsevesenet<sup>1</sup> og jobbe forebyggende med miljø- og klimahensyn.

Tjenestene som leveres til Kunden skal være fremstilt under forhold som er forenlige med kravene angitt i Bilag 6 *Kontraktskrav etisk handel*. Kravene bygger på FNs veiledende prinsipper for næringsliv og menneskerettigheter med aktsomhetsvurderinger som metode.

Kravene angir minimumsstandarder. Der hvor konvensjoner og nasjonal lover og reguleringer omhandler samme tema, skal den høyeste standarden alltid gjelde. Dersom Leverandøren bruker underleverandører for å oppfylle Avtalen, er Leverandøren forpliktet til å videreføre og bidra til etterlevelse av kravene hos sine underleverandører.

#### 3.2.20.2. Lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter

Leverandøren er ansvarlig for at egne ansatte, ansatte hos underleverandører (herunder innleide) som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten, har lønns- og arbeidsvilkår i henhold til:

- Forskrift om allmenngjort tariffavtale.

---

<sup>1</sup> [[Link til Europeisk utfasingsliste for helse- og miljøskadelige kjemikalier i helsevesenet](#)]



- Forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter av 8. februar 2008 der denne kommer til anvendelse. På områder som ikke er dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale, skal lønns- og arbeidsvilkårene være i henhold til landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje. Med lønns- og arbeidsvilkår menes 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.

Alle avtaler Leverandøren inngår som innebærer utførelse av arbeid under denne kontrakten skal inneholde tilsvarende forpliktelser.

Alle ansatte og engasjerte hos Leverandøren eller underleverandører, og som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten, skal ha en skriftlig arbeidsavtale på sitt morsmål eller et språk de behersker godt. Arbeidsavtalen skal minst oppfylle krav etter [arbeidsmiljøloven §§ 14-5 og 14-6](#).

Leverandøren er forpliktet til å fylle ut egenrapporteringsskjema som skal sendes til Kunde innen én måned etter kontrakten er signert. Egenrapportering kan kreves flere ganger i løpet av kontraktsperioden etter skriftlig forespørsel fra Kunde.

Kunde og eventuell ekstern kontrollør som mottar opplysningene, har taushetsplikt om opplysningene. Taushetsplikten gjelder ikke overfor Arbeidstilsynet, Petroleumsstilsynet, eller overfor ansatte eller interne eller eksterne rådgivere som er nødvendige for å få språklig, økonomisk, juridisk eller annen faglig bistand. Taushetsplikten gjelder også for rådgiverne.

Leverandøren plikter på skriftlig forespørsel med en rimelig frist å dokumentere lønns- og arbeidsvilkårene for egne arbeidstakere, arbeidstakere hos eventuelle underleverandører (herunder innleide) som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten. Opplysningene skal dokumenteres ved blant annet kopi av arbeidsavtale, lønnslipp, timelister og arbeidsgiverens bankutskrift. Dokumentasjonen skal være på personnivå og det skal fremgå hvem den gjelder.

Dokumentasjonen kan inkludere komplett liste med navn på egne og eventuelle underleverandørers ansatte som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten, oversikt over allmenngjorte og/eller landsomfattende tariffavtaler som legges til grunn for den aktuelle bransjen og innsyn i leverandørens avtalte lønns- og arbeidsvilkår med eventuelle underleverandører.

Kunden, samt eksterne kontrollører engasjert av denne, har rett til å foreta annonserte og uannonserte stedlige kontroller hos Leverandøren, eventuelle underleverandører og ved lokasjonen hvor tjenesten utføres. En stedlig kontroll vil kunne inkludere innsyn i lønns- og personalsystemer.

Kundens system for oppfølging og kontroll skal benyttes. Leverandøren plikter å følge de til enhver tid gjeldende rutiner og retningslinjer for innregistrering av virksomheter og mannskap.

Dersom det er aktuelt, er Leverandøren således ansvarlig for å registrere alle som skal inn på arbeidsplassen i HMSREG, eller annet system som Kunden benytter. Det samme gjelder for adgangskontroll for det enkelte mannskaps tilgang til arbeidsplassen.

Hvis leverandør eller underleverandør får pålegg av Arbeidstilsynet som gjelder lønns- og arbeidsvilkår mv. på denne kontrakten, skal leverandøren uten ugrunnet opphold informere Kunde ved kopi av pålegget. Hvis leverandøren eller underleverandøren ikke utbedrer forholdene i pålegget innen Arbeidstilsynets frister, vil dette bli ansett som mislighold av kontrakten.



Ved brudd på kravene til lønns- og arbeidsvilkår mv. skal leverandøren rette forholdet. Der bruddet har skjedd hos en underleverandør (herunder bemanningsselskaper) er rettingsplikten begrenset til krav som er fremmet skriftlig innen tre måneder etter lønnens forfallsdato, både for krav som følger av allmenngjort tariffavtale og landsomfattende tariffavtale. De vilkår og begrensninger som følger av lov om allmenngjøring av tariffavtaler mv. av 4. juni 1993 § 13 skal gjelde i begge disse tilfellene.

Kunde har rett til å holde tilbake et beløp tilsvarende ca. to ganger innsparingen for leverandøren. Tilbakeholdsretten opphører så snart retting etter foregående ledd er dokumentert.

Vesentlig mislighold av kravene til lønns- og arbeidsvilkår, herunder dokumentasjonsplikten, hos leverandøren kan påberopes av Kunde som grunnlag for heving, selv om leverandøren retter forholdene. Dersom bruddet har skjedd i underleverandørleddet (herunder bemanningsselskaper), kan Kunde kreve at leverandøren skifter ut underleverandører. Dette skal skje uten omkostninger for Kunde.

### 3.2.21. Behandling av personopplysninger

Leverandøren er dataansvarlig/behandlingsansvarlig for de personopplysninger som behandles i forbindelse med Avtalen, 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.

Tiltakene skal dokumenteres og Kunden kan på ethvert tidspunkt kreve å få utlevert dokumentasjon som viser at tilstrekkelige og relevante tiltak er iverksatt. Ved tvil om Leverandøren har et tilfredsstillende informasjonssikkerhetsnivå kan Kunden kreve stans i behandlingen av personopplysninger og kreve at personopplysninger som er tidligere behandlet slettet dersom forholdet ikke korrigeres.

Manglende tiltak vil anses som vesentlig mislighold av Avtalen. Leverandøren plikter på egen regning å sørge for å rette opp i manglende tiltak slik at behandlingen av helse- og personopplysninger kan gjenopptas.

### 3.2.22. Internasjonale sanksjoner

Leverandøren skal påse at Leverandøren ikke omfattes av vedtatte internasjonale sanksjoner med hjemmel i sanksjonsloven (lov 14.04.2021 nr. 18). Leverandøren er ansvarlig for at underleverandører, kontraktsmedhjelpere og andre han er avhengig av for oppfyllelse av Avtalen ikke omfattes av vedtatte sanksjoner.

Leverandøren skal ta kontakt med Oppdragsgiver, uten ugrunnet opphold, dersom leverandøren blir kjent med forhold som kan medføre at deres gjennomføring av Avtalen innebærer handlinger eller involvering i strid med vedtatte sanksjoner.

Leverandøren skal iverksette egne tiltak for å sikre overholdelse av denne bestemmelsen, og skal på forespørsel kunne dokumentere rutiner rundt dette.

Oppdragsgiver kan be leverandøren levere ytterligere dokumentasjon på at leverandøren eller noen han svarer for, ikke omfattes av de aktuelle sanksjoner, dersom Oppdragsgiver anser det nødvendig.

Manglende oppfyllelse av pliktene i denne bestemmelsen kan utgjøre et vesentlig mislighold av Avtalen.



### **3.3. Krav til leverandørens personell**

#### **3.3.1. Personalreglement**

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

#### **3.3.2. ID-kort**

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

#### **3.3.3. 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.

#### **3.3.4. Smittevern**

Leverandørens personell skal overholde Kundens til enhver tid gjeldende smittevernsrutiner.

#### **3.3.5. 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.

#### **3.3.6. Bruk av bil i tjenestesammenheng**

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

### **3.4. Felles plikter**

#### **3.4.1. Samarbeid**

Partene skal lojalt samarbeide om gjennomføringen av Avtalen.

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

#### **3.4.2. Kommunikasjon og møter**

Kommunikasjon vedrørende Avtalen skal rettes til partenes kontaktpersoner slik angitt i Avtalens punkt 1.1 (Avtalens parter og kontaktpersoner). Henvendelser skal besvares uten ugrunnet opphold.

Avtaleforvalter vil, der det anses hensiktsmessig, gjennomføre minimum ett årlig status- og evalueringsmøte med Leverandøren. Ut over dette kan en part med minst 5 virkedagers varsel innkalle til møte med den annen part for å drøfte måten Avtalen gjennomføres på, herunder fremdrift og status.



## 4. Vederlag og prisjustering

### 4.1. Vederlag

Alle priser for Tjenesten fremgår av Bilag 1 *Prisskjema*. Er ikke annet angitt, er prisene oppgitt i NOK og ekskl. mva. Timepriser skal dekke alle Leverandørens kostnader ved utførelsen av Tjenesten, inkludert fortjeneste.

Prisene er faste i Avtaleperioden, med de unntak som følger av «punkt 4.2 Prisjustering» nedenfor.

Utlegg, reise- og diettkostnader og reisetid dekkes bare i den grad det er avtalt. Reise- og diettkostnader skal i så fall spesifiseres og dokumenteres særskilt, og dekkes etter statens gjeldende satser hvis ikke annet er avtalt.

### 4.2. Prisjustering

#### 4.2.1. Prisjustering som følge av myndighetsvedtak

Ved endring av offentlige avgifter, lover eller forskrifter som har konsekvenser for den faktiske kostnad for leveransen som netto utgjør mer enn 2 % av det totale årlige forventede vederlaget til Leverandøren (regnet ut fra Leverandørens gjennomsnittlige omsetning pr. måned i Avtaleperioden frem til prisendringen blir krevet \* 12), kan begge parter kreve ekstraordinær regulering av godtgjørelsen. Dette gjelder ikke dersom endringen ble offentliggjort før frist for endelig tilbud. Krav om ekstraordinær regulering av godtgjørelsen skal fremsettes skriftlig og være dokumentert. Kunden har rett til innsyn i relevante forhold, herunder dokumenter og regnskapsoversikter mv.

#### 4.2.2. Prisregulering

100 % av enhetspriser, slik definert i «Vedlegg Prisskjema», justeres i tråd med den prosentvise endringen i tariff lønn (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 første år, regnet fra det tidspunkt første Kunde tiltrer avtalen.

Anmodning om prisregulering skal fremmes skriftlig av leverandør senest 1 måned før ikrafttredelse. Ikrafttredelse vil være 1 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:

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

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](mailto:avtaleforvaltning@sykehusinnkjop.no).

### 4.3. Fakturerings- og betalingsbetingelser

Med mindre annet er avtalt, skal fakturering skje månedlig i NOK med bakgrunn i leverte Tjenester dokumentert i fakturaunderlaget. 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.

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

Fakturering skal, om ikke annet fremgår av Avtalens bilag, foregå i henhold til kravene i Bilag 9 *Elektronisk samhandlingsavtale med RHFene*.

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.

Det skal ikke beregnes noen form for gebyr eller tillegg ved fakturering.

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 og for omtvistede eller utilstrekkelig dokumenterte poster.

Ved feilsendte fakturaer, eller når fakturerte priser er høyere enn inngåtte avtalepriser kan Leverandøren belastes med et gebyr tilsvarende NOK 500 pr faktura.

#### **4.4. Forsinkelsesrente**

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

## **5. Endring, utsettelse og avbestilling**

### **5.1. Endringer**

Innenfor det partene med rimelighet kunne forvente da Avtalen ble inngått, kan Kunden kreve endringer i Avtalen. Krav om endringer fremsettes skriftlig.

Har Leverandøren forslag til endringer, skal Kunden varsles skriftlig om dette så snart dette blir klart for Leverandøren. Endringer skal være skriftlig godkjent av Kunden før de iverksettes.

Enhver endring eller tillegg som har innvirkning på Avtalen, for eksempel i form av endret innhold, prismessige konsekvenser eller andre avtalte betingelser, skal avtales skriftlig og nedtegnes i Bilag 4 *Endringsprotokoll*.

Det kan ikke gjøres vesentlige endringer i Avtalen.



## 5.2. Endringer av stasjonært vakthold – kontinuerlig bemanning

Ved behov for endring i stasjonært vakthold – kontinuerlig bemanning, som innebærer økning eller reduksjon av volum, skal Kunde varsle Leverandør om dette senest tre (3) måneder før endringen trer i kraft. Leverandør plikter da å gi samme timepris som lagt til grunn for månedspriser ved inngivelse av tilbud og eventuelle justeringer gjort i henhold til avtalens punkt 4.2.2. Leverandøren må presentere beregning av ny månedspris på forespørsel fra Kunde.

### 5.2.1. Endringer ved omorganisering

Dersom Kundens organisasjons legges ned, eller det på grunn av omorganisering hos Kunden gjør at det ikke lengre er behov for eksterne vektore, kan Kunden si opp stasjonært vakthold – kontinuerlig bemanning. Kunden skal da varsle Leverandør om dette senest tre (3) måneder før endringen trer i kraft.

## 5.3. Vederlag for endringer

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

## 5.4. Utsettelse

Kunden kan ved skriftlig varsel utsette en planlagt Tjeneste. Etter slikt varsel skal Leverandøren uten ugrunnet opphold meddele Kunden hvilke virkninger utsettelsen kan få for utførelsen av Tjenesten. Leverandøren skal gjenoppta Tjenesten straks Kunden varslor om dette.

I utsettelsesperioden kan Leverandøren kun kreve å få dekket dokumenterte og nødvendige utgifter i forbindelse med demobilisering og mobilisering av personell.

## 5.5. Avbestilling

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 vektorebehov i perioden skal vektore ved behov kunne omdisponeres, så lenge det faktureres.

Mobilt vakthold kan sies opp av kunde med en (1) måneds varsel.

## 5.6. 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.

# 6. Kundens mislighold

## 6.1. Hva som anses som mislighold

Det foreligger mislighold fra Kundens side dersom:

- Betaling ikke skjer til rett tid, jf. kapittel 4 (Vederlag, betalingsbetingelser og prisjustering)
- Kunden på annen måte ikke oppfyller sine forpliktelser etter Avtalen



Det foreligger likevel ikke mislighold hvis situasjonen skyldes Leverandørens forhold, eller forhold som anses som Force Majeure (kapittel 9). Leverandøren skal reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

## **6.2. Leverandørens krav ved Kundens mislighold**

### **6.2.1. Merutgifter**

Leverandøren kan kreve vederlag for de dokumenterte merutgifter han blir påført som følge av mislighold fra Kundens side.

### **6.2.2. Heving**

Ved vesentlig mislighold fra Kundens side, kan Leverandøren sende Kunden skriftlig varsel om at Avtalen vil bli hevet dersom Kunden ikke innen 45 dager etter at varselet ble mottatt har brakt misligholdet til opphør. Heving kan ikke skje dersom misligholdet er brakt til opphør før fristens utløp.

### **6.2.3. Erstatning**

Leverandøren kan kreve erstatning for tap som med rimelighet kan føres tilbake til misligholdet, med mindre det godtgjøres at misligholdet ikke kan tilskrives Kunden.

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tapt fortjeneste av enhver art, tapte besparelser, tap av data og krav fra tredjeparter med unntak av idømt erstatningsansvar for rettsmangler.

Samlet erstatning i avtaleperioden er begrenset til et beløp som tilsvarer avtalt vederlag eller et øvre estimat for bistanden, eksklusive merverdiavgift.

Disse begrensningene gjelder imidlertid ikke hvis kunden eller noen denne svarer for, har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

## **7. Leverandørens mislighold**

### **7.1. Mangler**

#### **7.1.1. Hva som utgjør en mangel**

Det foreligger mangel dersom Tjenesten ikke oppfyller de krav som følger av Avtalen, og dette skyldes forhold Leverandøren svarer for. Det samme gjelder dersom Tjenesten ikke oppfyller et bestemt formål som Leverandøren var eller måtte være kjent med da Avtalen ble inngått.

Med mindre annet er avtalt foreligger dessuten mangel dersom Tjenesten ikke er i samsvar med offentligrettslige krav som stilles i lovgivningen eller offentlig vedtak i medhold av lov på den tid avropet foretas.

#### **7.1.2. Kundens reklamasjonsfrist**

Kunden plikter å gi Leverandøren melding om mangelen innen rimelig tid etter at Kunden oppdaget eller burde ha oppdaget den.

Det gjelder ingen reklamasjonsfrist dersom Leverandøren eller noen han svarer for har utvist forsett eller grov uaktsomhet.

Dersom Kunden eller Avtaleforvalter henvender seg til Leverandøren om mislighold, skal Leverandøren følge opp henvendelsen uten ugrunnet opphold.



For deler som på grunn av mangel er utbedret løper ny reklamasjonsperiode fra mangelen er utbedret. For deler som på grunn av mangelen ikke kunne brukes som forutsatt, forlenges reklamasjonsperioden med tiden fra Leverandøren ble varslet om mangelen og til mangelen er utbedret.

#### 7.1.3. Tilbakehold

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

#### 7.1.4. Utbedring

Kunden kan kreve at Leverandøren utbedrer mangelen med mindre kostnadene til utbedringen vil bli uforholdsmessig store i forhold til det Kunden oppnår. Utbedring skal skje innen rimelig tid etter at Kunden har reklamert over mangelen og Leverandøren er gitt mulighet for å utbedre.

Leverandøren har krav på å få utbedre mangelen dersom utbedringen kan skje uten vesentlig ulempe for Kunden, og Kunden heller ikke ellers har særlig grunn til å motsette seg utbedring. Slik særlig grunn vil for eksempel kunne foreligge der Leverandøren tidligere har gjort mislykkede forsøk på utbedring.

Utbedring skjer for Leverandørens regning. Leverandøren skal dekke kostnadene ved utbedringen, inkludert utgifter til konstatering av mangelen, tilkomstutgifter og andre utgifter som er en direkte og nødvendig følge av utbedringen.

#### 7.1.5. Prisavslag

Dersom en mangel ikke utbedres i samsvar med punkt 7.1.4 (Utbedring), kan Kunden kreve prisavslag. Dette gjelder likevel ikke dersom Kunden avslår utbedring som Leverandøren har rett til å utføre.

Prisavslaget skal utregnes slik at forholdet mellom nedsatt og avtalt pris svarer til forholdet mellom leveransens verdi i mangelfull og avtalemessig stand på leveringstidspunktet.

#### 7.1.6. Erstatning ved unnlatt utbedring

Dersom en mangel ikke utbedres i samsvar med punkt 7.1.4 (Utbedring), kan Kunden kreve at Leverandøren betaler kostnadene til utbedring utført av andre.

#### 7.1.7. Dekningskjøp ved mangler

Dersom Tjenesten har en mangel og det haster for kunden å motta Tjenesten, skal Leverandøren om mulig skaffe samme type Tjeneste fra annen leveringskanal til avtalt pris. Dersom Leverandøren ikke utbedrer innen rimelig tid, har Kunden rett til å kansellere bestillingen og kjøpe tilsvarende Tjeneste hos annen leverandør. Kunden kan kreve erstatning for prisforskjellen mellom avtalt pris og prisen etter dekningskjøpet.

#### 7.1.8. Heving av avrop

Kunden kan heve hele eller deler av et avrop med øyeblikkelig virkning dersom det foreligger vesentlig mislighold.

Dersom Kunden hever ett avrop, kan han samtidig heve andre avrop dersom avropene er gjensidig avhengige av hverandre. Avropene vil være gjensidig avhengige av hverandre dersom de aktuelle avropene ikke kan brukes til det formål som var forutsatt mellom Partene på det tidspunktet Avtalen ble inngått eller avropene ble foretatt.



#### 7.1.9. Heving av Avtalen

Ved vesentlig mislighold fra Leverandørens side, kan Kunden etter å ha gitt Leverandøren skriftlig varsel og rimelig tid til å bringe forholdet i orden, heve Avtalen med øyeblikkelig virkning.

Dersom Leverandørens virksomhet åpnes for gjeldsforhandling, akkord eller konkurs, eller annen form for kreditorstyring gjør seg gjeldende skal Leverandøren omgående skriftlig varsle Kunden om dette, og Kunden har rett til å heve Avtalen med øyeblikkelig virkning.

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

#### 7.1.10. Dekningskjøp ved heving

Dersom Avtalen eller hele eller deler av et avrop heves kan Kunden foreta dekningskjøp hos en annen leverandør. Dekningskjøpet skal foretas på en forsvarlig måte og innen rimelig tid etter hevingen. Ved dekningskjøp skal ytelsens art og egenskaper være likeverdige med ytelsen i det kjøpet som heves. Kunden kan kreve erstatning for prisforskjellen mellom avtalt pris og prisen etter dekningsstransaksjonen.

#### 7.1.11. Erstatning ved mangler

Kunden kan kreve erstattet ethvert direkte tap, herunder merkostnader for dekningskjøp, tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader i forbindelse med mangel nevnt i 7.1.1.

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tapt fortjeneste av enhver art, tapte besparelser, tap av data og krav fra tredjepart med unntak av idømt erstatningsansvar for rettsmangler.

Samlet erstatning i avtaleperioden er begrenset til et beløp som tilsvarer avtalt vederlag eller et øvre estimat for bistanden, eksklusive merverdiavgift.

## 7.2. Forsinkelse

### 7.2.1. Hva som utgjør forsinkelse

Det foreligger forsinkelse dersom Leverandøren ikke oppfylder sine forpliktelser etter Avtalen til avtalt tid, og dette ikke skyldes forhold Kunden bærer risikoen for eller forhold som nevnt i kapittel 9 (Force Majeure).

### 7.2.2. Leverandørens varslingsplikt og plikt til å begrense forsinkelsen

Dersom Leverandøren forstår eller har grunn til å anta at det vil oppstå en forsinkelse, skal Leverandøren uten ugrunnet opphold varsle Kunden skriftlig og oppgi begrunnelsen for og den antatte varigheten av forsinkelsen. Leverandøren plikter å treffe rimelige tiltak for å begrense forsinkelsen og holde Kunden løpende orientert om hvilke tiltak Leverandøren gjennomfører for å begrense forsinkelsen.

Dersom Leverandøren mener at årsaken til at forpliktelsene ikke ble oppfylt til avtalt tid skyldes forhold på Kundens side eller andre forhold Leverandøren ikke bærer risikoen for, jf. kapittel 9 (Force Majeure), skal Leverandøren varsle om og dokumentere dette uten ugrunnet opphold.

### 7.2.3. Tilbakehold

Ved Leverandørens forsinkelse kan Kunden holde betalingen tilbake, men ikke åpenbart mer enn det som er nødvendig for å sikre Kundens krav som følge av forsinkelsen.



#### 7.2.4. Kundens rett til å fastholde Avtalen

Kunden kan fastholde Avtalen og kreve at Leverandøren utfører Tjenesten også i tilfeller av forsinkelse.

#### 7.2.5. Dekningskjøp

Ved forsinkelse skal Leverandøren om mulig skaffe samme type Tjeneste fra annen leveringskanal til avtalt pris. Dersom Leverandøren ikke utbedrer innen rimelig tid, har Kunden rett til å kansellere bestillingen og kjøpe tilsvarende Tjeneste hos annen leverandør. Kunden kan kreve erstatning for prisforskjellen mellom avtalt pris og prisen etter dekningskjøpet.

#### 7.2.6. Erstatning

Kunden kan kreve erstattet ethvert direkte tap, herunder merkostnader ved dekningskjøp, tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader i forbindelse med forsinkelse som nevnt under punkt 7.2.1.

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tapt fortjeneste av enhver art, tapte besparelser, tap av data, og krav fra tredjeparter med unntak av idømt erstatningsansvar for rettsmangler.

Samlet erstatning i avtaleperioden er begrenset til et beløp som tilsvarer avtalt vederlag ellet et øvre estimat for bistanden, eksklusive merverdiavgift.

Disse begrensningene gjelder imidlertid ikke hvis leverandøren eller noen denne svarer for, har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

#### 7.2.7. Heving av avrop

Kunden kan heve hele eller deler av et avrop med øyeblikkelig virkning dersom leveransen er vesentlig forsinket. Som vesentlig forsinkelse skal alltid regnes forsinkelse som innebærer at Kundens formål med tjenestekjøpet ikke innfris.

Dersom Kunden hever et avrop, kan han samtidig heve andre avrop dersom avropene er gjensidig avhengige av hverandre. Avropene vil være gjensidig avhengige av hverandre dersom de aktuelle avropene ikke kan brukes til det formål som var forutsatt mellom Partene på det tidspunktet Avtalen ble inngått eller avropene ble foretatt.

#### 7.2.8. Heving av Avtalen

Kunden kan heve Avtalen ved vesentlig forsinkelse.

Som vesentlig forsinkelse skal alltid regnes forsinkelse som innebærer at Kundens formål med tjenestekjøpet ikke innfris.

Hever Kunden hele Avtalen, har Leverandøren ikke rett til betaling. Leverandøren kan imidlertid kreve avtalt pris for Tjenester som er utført.

## 8. Ansvar for skade

### 8.1. Varsel om fare for skade

Partene skal varsle hverandre dersom de kjenner til forhold som kan medføre skade på person, ting, eiendom eller miljø og som nødvendiggjør tiltak som ikke følger av Avtalen.



## 8.2. Ansvar for skade på den andre partens person eller eiendom

Dersom utførelsen av Leverandørens plikter etter Avtalen, medfører skade på Kundens person, ansatte eller ting som ikke omfattes av Avtalen, er Leverandøren erstatningsansvarlig overfor Kunden i den utstrekning dette følger av alminnelige erstatningsregler.

Tilsvarende gjelder overfor Leverandøren, hvor Kunden eller noen han svarer for, volder skade på Leverandørens person, ansatte, eiendom eller andre ting.

## 8.3. Ansvar for skade på miljø, tredjemanns person eller eiendom

Oppstår det fare for skade på person, eiendom eller miljø som krever umiddelbare tiltak, har den parten som oppdager faren, plikt til å foreta det som er nødvendig for å avverge skaden. Dersom parten mener han kan kreve dekning for sine utgifter for tiltakene fra den andre parten, skal tiltakene ikke gå lenger enn det som er strengt nødvendig inntil den andre parten kan vurdere situasjonen.

Den av partene som har interesse av at tiltaket iverksettes, skal betale de nødvendige kostnadene.

## 9. Force Majeure

Dersom oppfyllelsen av partenes plikter etter Avtalen umuliggjøres av en ekstraordinær situasjon utenfor partenes kontroll, så som krig, opprør, naturkatastrofe, offentlige påbud og forbud, epidemi/pandemi, streik eller lockout ("**Force Majeure**"), skal den annen part varsles om dette så raskt som mulig. Den rammede parts forpliktelser suspenderes så lenge Force Majeure-situasjonen varer. Den annen parts motytelse suspenderes i samme tidsrom. Blir fremdriften hindret av en underleverandør, gjelder tilsvarende dersom underleverandøren hindres av slike forhold utenfor hans kontroll som nevnt i første punktum.

Den annen part kan i Force Majeure-situasjoner bare heve Avtalen med den rammede parts samtykke, eller hvis situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 75 kalenderdager regnet fra det tidspunkt hindringen inntreffer, og da bare med 15 kalenderdagers varsel.

Hver av partene dekker sine egne kostnader knyttet til avslutning av avtaleforholdet. Kunden betaler avtalt pris for den del av leveransen som var avtalemessig levert før Avtalen ble avsluttet, og får refundert eventuelt forskudd betalt for ikke leverte deler av leveransen. Partene kan ikke rette andre krav mot hverandre som følge av avslutning av Avtalen etter denne bestemmelsen.

I forbindelse med Force Majeure-situasjoner har partene gjensidig informasjonsplikt overfor hverandre om alle forhold som må antas å være av betydning for den annen part. Slik informasjon skal gis så raskt som mulig.

I tilfelle av Force Majeure skal hver av partene dekke sine omkostninger som følge av Force Majeure-situasjonen.

## 10. Generelle bestemmelser

### 10.1. Taushetsplikt

Partene skal bevare taushet om, og forhindre at andre får adgang eller kjennskap til, alle konfidensielle opplysninger og materiale de i forbindelse med Avtalen og gjennomføringen av Tjenesten får kunnskap om. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, opplysninger om:



- 1) Drifts- eller forretningsmessige forhold som det kan være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde,
- 2) Noens personlige forhold.

Taushetsplikten gjelder partenes ansatte og andre som handler på partenes vegne i forbindelse med gjennomføringen av Avtalen. Om nødvendig skal det undertegnes taushetserklæring. Det skal i tilfelle angis hvilke opplysninger som omfattes av taushetsplikten, og hvordan den skal ivaretas. Partene skal bevare taushetsplikten også etter at avtaleforholdet er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene, skal pålegges å bevare taushetsplikt også etter fratredelsen.

Bestemmelsen er ikke til hinder for at opplysningene benyttes i den utstrekning det er nødvendig for gjennomføring av Avtalen.

Begge parter kan utnytte generell kunnskap (know-how) som ikke er taushetsbelagt og som de har tilegnet seg i forbindelse med oppdraget.

Taushetspliktsbestemmelsene i lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker 10. februar 1967 (forvaltningsloven) kommer for øvrig til anvendelse for partene og andre de eventuelt svarer for.

## **10.2. Opphavs- og eiendomsrett**

### **10.2.1. Generelt**

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.

### **10.2.2. Patenter og sikkerhetsbeskyttet informasjon**

Dersom Leverandøren ønsker å søke om patent som inneholder sikkerhetsbeskyttet informasjon, skal Leverandøren fremlegge søknaden for Kunden for skriftlig godkjenning før patentsøknaden innleveres. Kunden kan nekte godkjenning uten begrunnelse.

### **10.2.3. Tredjeparters eiendomsrettigheter**

Leverandøren garanterer at Leverandørens ytelse ikke krenker tredjeparts eiendomsrettigheter, herunder immaterielle rettigheter som patent- eller opphavsrettigheter.

Leverandøren skal holde Kunden skadesløs for ethvert krav som følge av krenkelse av tredjeparts eiendomsrettigheter i forbindelse med oppfyllelse av Avtalen. Kunden skal holde Leverandøren skadesløs for et hvert krav som skyldes bruk av Kundens tegninger, spesifikasjoner eller lisenser.

Partene skal gjensidig varsle hverandre om krav vedrørende krenking av patenter eller andre immaterielle rettigheter ved fremstilling eller bruk av Tjenesten.

### **10.2.4. Rettigheter til og merking av materiell som overlates til Leverandøren**

Kunden beholder eiendomsrett og alle andre rettigheter til alt materiell som Kunden overlater til Leverandøren i forbindelse med gjennomføring av Avtalen. Dette gjelder også eventuelt skrap og overskuddsmateriell som stammer fra dette materialet.

Leverandøren skal merke Kundens eiendom som er i Leverandørens besittelse tydelig med "[Kundens] eiendom". Kundens eiendom skal oppbevares atskilt fra andre leveranser, annet materiell, og annet utstyr mv., slik at eiendommen lar seg identifisere.



Leverandøren beholder rettighetene til egne verktøy og metodegrunnlag.

### **10.3. Viktige ytelsesindikatorer – Key performance indicators (KPI)**

Avtalens prestasjon og måloppnåelse skal måles gjennom kvantifiserbare verdier. KPI'ene 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 tilfredsstiller behovet. Partene kan avtale endringer underveis i avtaleperioden.

KPI'er som skal måles i denne avtalen er:

- Responstid på oppmøte
- Tjenestekvalitet – antall avvik og type avvik
- Tjenesteleveranse iht. avtale – leveranse iht. bestilling/behov

Leverandør skal sende månedlig målekort til oppdragsgiver med ovenstående KPI'er.

### **10.4. Markedsføring**

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.

Leverandøren skal innhente skriftlig forhåndsgodkjennelse fra Kunden dersom Leverandøren for reklameformål eller på annen måte ønsker å utgi informasjon om avtaleforholdet.

Leverandøren forplikter seg til ikke å benytte Kunden som referanse, uten skriftlig samtykke fra Kunden. Leverandøren skal innhente skriftlig forhåndsgodkjennelse fra Kunden dersom han ønsker å gi offentligheten informasjon om Avtalen utover å oppgi oppdraget som generell referanse.

Dersom markedsføring skjer i strid med denne bestemmelsen kan Kunden ilegge bot på 0,2 % av kontraktens samlede verdi eller 10 000 kroner (satsen som blir den høyeste for Kunden skal som regel benyttes). Bot kan ikke gis før leverandøren er gitt en rimelig frist til å fjerne slik markedsføring.

### **10.5. Revisjon**

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

### **10.6. Databehandler**

I den utstrekning leveransen omfatter at Leverandøren behandler helse- og personopplysninger på vegne av Kunden, opptrer Leverandøren som databehandler. Kunden er behandlingsansvarlig/dataansvarlig. Kunden skal gjennomføre en selvstendig risikoanalyse før databehandleravtale kan inngås. Databehandleravtalen er vedlagt som Bilag 10 *Databehandleravtale*.

Behandling av helse- og personopplysninger kan ikke finne sted før det er inngått databehandleravtale mellom Leverandøren og Kunden.

Innholdet i databehandleravtalen og risikoanalysen kan variere og gi rom for ulike vurderinger og resultat i det enkelte helseforetak, dette er grunnet blant annet i at helseforetakene vil kunne ha forskjellige informasjonssikkerhetsinfrastruktur og behov for å ivareta personvern. Det enkelte



helseforetak kan derfor velge ikke å gjøre avrop på Avtalen som omfatter behandling av helse- og personopplysninger.

## **11. Tvister, lovvalg og verneeting**

Avtalen reguleres av norsk rett.

Tvister mellom partene om Avtalen bør søkes løst gjennom forhandlinger.

Dersom en tvist i tilknytning til 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 til tvisten. Den nærmere fremgangsmåten for mekling bestemmes av mekleren, i samråd med partene.

Dersom partene ikke kommer til enighet, skal tvisten avgjøres ved ordinær rettergang. Vernetting for avtalen er Kundens verneeting, med mindre partene enes om et annet verneeting.