

Sykehusinnkjøp HF

Organisasjonsnummer 916 879 067

Telefon 78 95 07 00

post@sykehusinnkjop.no

Sykehusinnkjøp HF, Postboks 40, 9811 Vadsø

Rammeavtale tjenestekjøp

Nasjonal anskaffelse for Innføringstjenester

Avtalens varighet: 01.01.24 -31.12.2025

Avtaleforvalter Sykehusinnkjøp HF: Bergljot Mikkelsen

E-post: avtaleforvaltning@sykehusinnkjop.no

Telefon: 78950700

Avtalenummer: 10330501

Leverandør: Intrum AS

E-post: steinar.nielsen@intrum.com

Telefon: 31 27 97 99

Org.nr: 835 302 202

Avtalen er signert elektronisk



Innholdsfortegnelse

1	Alminnelige bestemmelser	3
1.1	Avtalens parter og kontaktpersoner	3
1.2	Avtalens formål og omfang	4
1.3	Avtaledokumenter og tolkningsregler	4
1.4	Avtaleperiode, forlengelse og oppsigelse	5
1.5	Transport av Avtalen	5
2	Avrop og bestilling	6
2.1	Avrop	6
2.2	Bestilling	6
3	Partenes plikter	6
3.1	Kundens plikter	6
3.2	Leverandørens plikter	6
3.2.1	Kvalitetssikring	6
3.2.2	Leverandørens personell	7
3.2.3	Bruk av underleverandør	7
3.2.4	Statistikk	7
3.2.5	Forsikring	8
3.2.6	Overvåking	8
3.2.7	Kostnadskrevende saker	8
3.2.8	Rapport	8
3.2.9	Samfunnsansvar	8
3.2.10	Behandling av personopplysninger	9
3.3	Felles plikter	9
3.3.1	Samarbeid	9
3.3.2	Kommunikasjon og møter	9
4	Vederlag og prisjustering	10
4.1	Vederlag	10
4.2	Prisjustering	10
4.2.1	Prisjustering som følge av myndighetsvedtak	10
4.3	Trekk av innsendte saker	10
4.4	Fakturerings- og betalingsbetingelser	10
4.5	Forsinkelsesrente	11
5	Endring, utsettelse og avbestilling	11



5.1	Endringer	11
5.2	Vederlag for endringer	11
5.3	Utsettelse	11
5.4	Avbestilling	11
6	Kundens mislighold	11
6.1	Hva som anses som mislighold	11
6.2	Leverandørens krav ved Kundens mislighold	12
6.2.1	Merutgifter	12
6.2.2	Heving	12
6.2.3	Erstatning	12
7	Leverandørens mislighold	12
7.1	Mangler	12
7.1.1	Hva som utgjør en mangel	12
7.1.2	Kundens reklamasjonsfrist	12
7.1.3	Tilbakehold	12
7.1.4	Heving av Avtalen	13
7.1.5	Erstatning for mangler	13
7.2	Forsinkelse	13
7.2.1	Hva som utgjør forsinkelse	13
7.2.2	Leverandørens varslingsplikt og plikt til å begrense forsinkelsen	13
7.2.3	Tilbakehold	13
7.2.4	Kundens rett til å fastholde Avtalen	13
7.2.5	Erstatning ved forsinkelse	13
7.2.6	Heving av Avtalen	14
8	Force Majeure	14
9	Generelle bestemmelser	14
9.1	Taushetsplikt	14
9.2	Markedsføring	15
9.3	Revisjon	15
9.4	Databehandler	15
10	Twister, lovvalg og verneting	16



1 Almennelike bestemmelser

1.1 Avtalens parter og kontaktpersoner

Denne avtalen er inngått mellom:

Kunder	Organisasjonsnummer
Helse Vest RHF	983 658 725
Helse Stavanger HF	983 974 678
Helse Fonna HF	983 974 694
Helse Bergen HF	983 974 724
Helse Førde HF	983 974 732
Sjukehusapoteka Vest HF	983 974 716
Helse Vest IKT AS	987 601 787
Betanien Sykehus	922 716 552
Haugesund Sanitetsforenings Revmatismesykehus AS	986 106 839
Haraldsplass Diakonale Sykehus	984 027 737
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
Helse Midt-Norge RHF	983 658 776
Helse Møre og Romsdal HF	997 005 562
St. Olavs Hospital HF	883 974 832
Helse Nord-Trøndelag HF	983 974 791
Sykehusapotekene i Midt-Norge HF	983 974 805
Hemit HF	928 033 821
Helseplattformen AS	922 307 814
Helse Sør-Øst RHF	991 324 968
Akershus universitetssykehus HF	983 971 636
Oslo universitetssykehus HF	993 467 049
Sunnaas sykehus HF	883 971 752
Sykehuset i Vestfold HF	983 975 259
Sykehuset Innlandet HF	983 971 709
Sykehuset Telemark HF	983 975 267
Sykehuset Østfold HF	983 971 768



Sørlandet sykehus HF	983 975 240
Vestre Viken HF	894 166 762
Sykehusapotekene HF	992 281 618
Sykehuspartner HF	914 637 651
Martina Hansens Hospital AS	985 962 170
Revmatismesykehuset AS	985 773 238
Felleseide selskap:	
Pasientreiser HF	918 695 079

Leverandør

Navn: Intrum AS

Organisasjonsnummer: 835 302 202

E-post: salg.norge@intrum.com

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

Alle henvendelser vedrørende denne avtalen rettes til:

Kontaktpunkt Avtaleforvalter

Navn: Bergljot Mikkelsen

Stilling: Avtaleforvalter

E-post: bergljot.mikkelsen@sykehusinnkjop.no

Tlf.: 78950700

Kontaktpunkt Leverandør

Navn: Steinar Nielsen

Stilling: Adm.dir.

E-post: steinar.nielsen@intrum.com

Tlf.: 31 27 97 99

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**").

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 5: Krav arbeidslivskriminalitet og sosial dumping
- Bilag 6: Personvernerklæring
- Bilag 7: Beskrivelse av kunder
- Bilag 8: Systemløsninger hos kunder
- Bilag 9: Databehandleravtale

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:

- Konkurranses grunnlaget
- 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.

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 5 år. Avtalen forlenges automatisk og på likelydende vilkår med mindre Kunden tar andre initiativ.

De første 6 måneder av Avtaleperioden er prøvetid. Dersom Avtalen etter Kundens vurdering fungerer tilfredsstillende, fortsetter Avtalen fram til utløp (eller eventuell oppsigelse, jf. nedenfor). 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 prøvetiden utløper.

Kunden kan i Avtaleperioden skriftlig si opp Avtalen helt eller delvis med 6 måneders varsel til opphør ved utløpet av en kalendermåned.

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. En eventuell overdragelse utgjør en endring og skal fremgå av Bilag 3 (Endringsprotokoll).

2 Avrop og bestilling

2.1 Avrop

Avrop vil bli foretatt i henhold til mekanismene angitt i Konkurranses grunnlaget 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

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

Leverandøren forplikter seg til elektronisk samhandling med de virksomheter som er tilsluttet Avtalen for å håndtere bestillinger under Avtalen i henhold til Avtale om elektronisk samhandling.

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 konkurransedokumentene og i Avtalen for øvrig.

Avtalte systemløsninger kommer frem i Bilag 8 Systemløsninger hos kunder.

Er ikke kvalitetskrav til materialer eller utførelse angitt i konkurransedokumentene, 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.

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

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 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.

3.2.4 Statistikk

Leverandøren plikter å oversende salgsstatistikk på forespørsel, 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). Statistikk skal vise forbruk og omsetning eks. mva. fordelt på de ulike Kunder. Statistikken skal leveres på den til enhver tids gjeldende mal utarbeidet av Avtaleforvalter, dersom slik eksisterer. Statistikken skal inneholde alt salg til Kunden, både Tjenester som står i prislisten 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.

Ved forsinket oversendelse av statistikk som ikke kan henføres under Force Majeure (punkt 8), kan Avtaleforvalter på vegne av Kunden kreve dagmulkt uten dokumentasjon av tap ved forsinkelsen. Dagmulkten utgjør kr 1 000 per arbeidsdag etter avtalt innsendingsfrist.



3.2.5 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 forlangende forelegges Kunden for kontroll.

3.2.6 Overvåking

Krav som ikke er løst innen 12 måneder etter forfallsdato og som Leverandøren fastslår at «ikke er søkegod» stilles i bero. Krav kan stilles i bero tidligere etter avtale med Kunde. Dokumentasjon jf. Siste oppdaterte versjon av vedlegg «Standard for innfordringer» skal foreligge når krav stilles i bero.

Saker som er lagt til overvåking skal følges opp regelmessig, og minst en gang pr halvår og i god tid før kravet foreldes.

3.2.7 Kostnadskrevende saker

Iverksettelse av utenlandssaker og rettslig inndriving skal gjøres etter avtale med kunde.

3.2.8 Rapport

Det skal sendes rapporter til kunder iht. kravspesifikasjonen.

3.2.9 Samfunnsansvar

3.2.9.1 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 helsevesenet¹ 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 5 Krav arbeidslivskriminalitet og sosial dumping. 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.

3.2.9.2 Lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter

Ansatte hos Leverandøren og eventuelle underleverandører som direkte medvirker til å oppfylle Avtalen, skal ha lønns- og arbeidsvilkår som er i samsvar med forskrift 8. februar 2008 nr. 112 om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter.



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

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

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

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

Dersom Leverandøren, etter gjentatte henvendelser, misligholder sine forpliktelser i henhold til denne bestemmelsen og ikke viser vilje til å få forholdet i orden, innebærer dette vesentlig mislighold av Avtalen.

3.2.10 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.

3.3 Felles plikter

3.3.1 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.

3.3.2 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.

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

Kunden betaler ikke kompensasjon for overtid eller kvelds-, natt- eller helligdagsarbeid med mindre dette er særskilt avtalt.

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.

4.3 Trekk av innsendte saker

Kunden skal til enhver tid, kostnadsfritt, ha anledning til å trekke egne saker eller komme med utfyllende opplysninger til leverandør.

4.4 Fakturerings- og betalingsbetingelser

Med mindre annet er avtalt, skal fakturering skje månedlig med bakgrunn i leverte Tjenester dokumentert i fakturaunderlaget. Betalingsfrist er 30 dager etter at korrekt faktura er mottatt.

Fakturering skal, om ikke annet fremgår av Avtalens bilag, gjøres elektronisk i tråd med statens fastsatte standardformat (EHF).

Alle fakturaer skal være påført Kundens innkjøps- eller bestillingsreferanse (avtalenummer), eventuelt andre avtalte referanser, og skal klart angi hva beløpet gjelder. Faktura skal inneholde samme enhetspriser og -benevnelser som i Avtalen. Kunden har rett til å returnere fakturaer som ikke tilfredsstiller disse kravene.

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.



4.5 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 3 Endringsprotokoll.

Det kan ikke gjøres vesentlige endringer i Avtalen.

5.2 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.

5.3 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 varsler om dette.

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

5.4 Avbestilling

Kunden kan med skriftlig varsel til Leverandøren avbestille Tjenesten med 30 dagers varsel.

Ved avbestilling før Tjenesten er fullført skal Kunden betale:

- a) Det beløp Leverandøren har til gode for allerede utført arbeid.
- b) Leverandørens dokumenterte merkostnader knyttet til omdisponering av personell.
- c) Andre direkte kostnader som Leverandøren påføres som følge av avbestillingen.
- d) Et gebyr på 4 (fire) prosent av avtalt vederlag for hele oppdraget.

6 Kundens mislighold

6.1 Hva som anses som mislighold

Det foreligger mislighold fra Kundens side dersom:

- Betaling ikke skjer til rett tid, jf. punkt 4 Vederlag 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 (punkt 8). 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 bare kreves hvis Kunden eller noen Kunden svarer for har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

Som indirekte tap regnes tap som nevnt i lov 13. mai 1988 nr. 27 om kjøp (kjøpsloven) § 67 annet ledd.

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.

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 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.

dekningstransaksjonen.

7.1.5 Erstatning for mangler

Kunden har krav på erstatning for det tapet Kunden lider som følge av mangelen. Indirekte tap Kunden lider som følge av mangelen, kan kreves erstattet dersom mangelen skyldes uaktsomhet fra Leverandørens side. Dette inkluderer tap ved eventuelt driftsavbrudd, herunder utgifter og arbeid knyttet til feilretting og reparasjon samt tap ved merarbeid forårsaket av mangelen.

Som indirekte tap regnes tap som nevnt i lov 13. mai 1988 nr. 27 om kjøp (kjøpsloven) § 67 annet ledd.

7.2 Forsinkelse

7.2.1 Hva som utgjør forsinkelse

Det foreligger forsinkelse dersom Leverandøren ikke oppfyller sine forpliktelser etter Avtalen til avtalt tid, og dette ikke skyldes forhold Kunden bærer risikoen for eller forhold som nevnt i punkt 8 (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. punkt 8 (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 Erstatning ved forsinkelse

Kunden har krav på erstatning for det tapet Kunden lider som følge av forsinkelsen.



Indirekte tap Kunden lider som følge av forsinkelsen, kan kreves dersom forsinkelsen skyldes uaktsomhet fra Leverandørens side. Påløpt dagmulkt kommer ikke til fradrag ved utmåling av erstatningen.

Som indirekte tap regnes tap som nevnt i lov 13. mai 1988 nr. 27 om kjøp (kjøpsloven) § 67 annet ledd.

7.2.6 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 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.

9 Generelle bestemmelser

9.1 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 fratredeisen.

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.

9.2 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.

9.3 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.

9.4 Databehandler

I den utstrekning leveransen omfatter at Leverandøren behandler helse- og personopplysninger på vegne av Kunden, opptre Leverandøren som databehandler. Kunden er behandlingsansvarlig/dataansvarlig. Kunden skal gjennomføre en selvstendig risikoanalyse før databehandleravtale kan inngås. Databehandleravtalen er vedlagt som Bilag 9 (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.

10 Tvister, lovvalg og vernetting

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 meklere, i samråd med partene.

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