

## Sykehusinnkjøp HF

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

# Rammeavtale tjenestekjøp

## Tolketjenester – fremmøtetolk og fjerntolk

**Avtalens varighet:** 01.03.2025 – 28.02.2027

Avtaleforvalter Sykehusinnkjøp HF: Bergljot Mikkelsen  
E-post: avtaleforvatning@sykehusinnkjop.no  
Telefon: 789 50 700  
Avtalenummer: 11400301-03

**Leverandør: Felles avtaledokument**

E-post:  
Telefon:  
Org.nr.:

Avtalen er signert elektronisk



## Innholdsfortegnelse

1. Almennelige bestemmelser .....	6
1.1. Avtalens parter og kontaktpersoner .....	6
1.2. Avtalespesialister.....	7
1.3. Avtalespesialistenes bruksområde.....	7
1.4. Avtalens formål og omfang .....	7
1.5. Avtaledokumenter og tolkningsregler.....	8
1.6. Avtaleperiode, forlengelse og oppsigelse .....	8
1.7. Transport av Avtalen .....	9
2. Avrop og bestilling .....	9
2.1. Avrop .....	9
2.2. Bestilling .....	9
2.3. Kvalifisert tolk.....	10
2.4. Responstid og bekreftelse på bestilt tolk .....	10
2.5. Kundens rett til å avvise tolk .....	11
2.6. Erstatning ved mangelfull levering.....	11
2.7. Forlengelse av oppdrag .....	11
3. Avbestilling endring av oppdrag.....	11
3.1. Avbestilling/endring av kunde.....	11
3.2. Leverandørens endring av oppdrag .....	11
4. Oppdragsbetingelser .....	11
4.1. Arbeidstid .....	11
4.2. Minimumskostnad.....	12
4.3. Oppstartskostnad .....	12
4.4. Reisekostnader og reisetid .....	12
5. Partenes plikter .....	12
5.1. Kundens plikter.....	12
5.2. Leverandørens plikter .....	12
5.2.1. Kvalitetssikring.....	12
5.2.2. Leverandørens personell .....	13
5.2.3. Bruk av underleverandør.....	13
5.2.4. Statistikk .....	13
5.2.5. Forsikring .....	14
5.2.6. Samfunnsansvar .....	14
5.2.7. Internasjonale sanksjoner .....	16



5.2.8. Kurs/opplæring.....	17
5.3. Felles plikter .....	17
5.3.1. Samarbeid.....	17
5.3.2. Kommunikasjon og møter .....	17
6. Vederlag og prisjustering.....	17
6.1. Vederlag .....	17
6.2. Prisjustering.....	17
6.2.1. Prisjustering som følge av myndighetsvedtak.....	17
6.2.2. Prisjustering som følge av valutaendringer .....	18
6.2.3. Indeksregulering.....	18
6.3. Fakturerings- og betalingsbetingelser .....	18
6.4. Forsinkelsesrente .....	19
7. Endring, utsettelse og avbestilling .....	19
7.1. Endringer .....	19
7.2. Vederlag for endringer .....	19
7.3. Utsettelse .....	19
7.4. Avbestilling .....	19
8. Kundens mislighold .....	20
8.1. Hva som anses som mislighold.....	20
8.2. Leverandørens krav ved Kundens mislighold.....	20
8.2.1. Merutgifter .....	20
8.2.2. Heving.....	20
8.2.3. Erstatning .....	20
9. Leverandørens mislighold .....	20
9.1. Mangler .....	20
9.1.1. Hva som utgjør en mangel .....	20
9.1.2. Kundens reklamasjonsfrist .....	20
9.1.3. Tilbakehold .....	21
9.1.4. Utbedring.....	21
9.1.5. Prisavslag .....	21
9.1.6. Erstatning ved unnlatt utbedring .....	21
9.1.7. Dekningskjøp .....	21
9.1.8. Heving av avrop.....	21
9.1.9. Heving av Avtalen.....	22
9.1.10. Dekningskjøp ved heving.....	22



9.1.11. Erstatning for mangler.....	22
9.2. Forsinkelse.....	22
9.2.1. Hva som utgjør forsinkelse.....	22
9.2.2. Leverandørens varslingsplikt og plikt til å begrense forsinkelsen.....	22
9.2.3. Tilbakehold.....	23
9.2.4. Kundens rett til å fastholde Avtalen.....	23
9.2.5. Dekningskjøp.....	23
9.2.6. Dagmulkt.....	23
9.2.7. Erstatning ved forsinkelse.....	23
9.2.8. Heving av avrop.....	23
9.2.9. Heving av Avtalen.....	23
10. Ansvar for skade.....	24
10.1. Varsel om fare for skade.....	24
10.2. Ansvar for skade på den andre partens person eller eiendom.....	24
10.3. Ansvar for skade på miljø, tredjemanns person eller eiendom.....	24
11. Force Majeure.....	24
12. Generelle bestemmelser.....	25
12.1. Taushetsplikt.....	25
12.2. Opphavs- og eiendomsrett.....	25
12.2.1. Generelt.....	25
12.2.2. Patenter og sikkerhetsbeskyttet informasjon.....	25
12.2.3. Tredjeparters eiendomsrettigheter.....	25
12.2.4. Rettigheter til og merking av materiell som overlates til Leverandøren.....	26
12.3. Markedsføring.....	26
12.4. Revisjon.....	26
12.5. Personvern og informasjonssikkerhet.....	26
13. Tvister, lovvalg og vernetting.....	27



## Definisjoner

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



# 1. Almennelinge 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
NKS Olaviken alderspsykiatriske sykehus	987 554 401
Betanien Sykehus	922 716 552
Haugesund Sanitetsforenings Revmatismesykehus AS	986 106 839
NKS Jæren distriktpsykiatriske senter AS	996 380 041
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



## 1.2. Avtalespesialister

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

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

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

## 1.3. Avtalespesialistenes bruksområde

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

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

Leverandør	
Navn:	Organisasjonsnummer:
E-post:	

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: Bergljot Mikkelsen	Stilling: avtaleforvalter
E-post: avtaleforvaltning@sykehusinnkjop.no	Tlf.: 789 50 700

## 1.4. 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**").

Avtalen omfatter fremmøtetolk og fjerntolk.

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.



Avtalen gjelder følgende delkontrakter:

1. Tolketjenester – Helse Nord
2. Tolketjenester – Helse Midt-Norge
3. Tolketjenester – Helse Vest
4. Tolketjenester – Helse Sør-Øst

Hver delkontrakt skal anses som en selvstendig avtale slik at hver enkelt bestemmelse i Avtalen gjelder opp mot hver enkelt delkontrakt.

## 1.5. Avtaledokumenter og tolkningsregler

Avtalen består av følgende dokumenter:

- Avtalen (dette dokumentet)
- Bilag 1 Prisskjema
- Bilag 2 Kravspesifikasjon
- Bilag x Endringsprotokoll
- Bilag x Forpliktelseserklæring
- Bilag x Kontraktskrav etisk handel
- Bilag x Arbeidslivskriminalitet og sosial dumping
- Bilag x Personvernerklæring
- Bilag x Elektroniske(e) samhandlingsavtale(r) med vedlegg
- Bilag x Eventuelle andre bilag (vurderes konkret for hver avtale)
  - Salgsstatistikk

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](#).

## 1.6. 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.



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.

### **1.7. 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 foretas i henhold til følgende prosedyre:

### **2.2. Bestilling**

I bestillingen skal kunden som et minimum oppgi følgende informasjon:

- Kostnadssted
- Kundens ordrenummer fra eget innkjøpssystem
- Navn på bestillende enhet
- Fakturaadresse
- Kontaktinformasjon for oppdraget /Direkte Tlf. nr. til avdelingen som skal ha tolk
- Språk
- Ønsket Tolkemetode



- Oppmøtested (dersom det bestilles fremmøtetolk)
- Tidspunkt for og varighet på oppdrag (evt. seriebestilling)
- URL (dersom det bestilles skjermtolk)

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

- Oppdragsbeskrivelse/informasjon til tolk
  - Feltet skal ha hjelpetekst hvor det fremkommer at det ikke skal legges inn personopplysninger
- Alternativt språk
- Ønsket kjønn på tolk
- Navn på ønsket tolk
- Ønsket kvalifikasjonsnivå på tolk (Kvalifikasjonskategori A-E). Øvrige tolker skal ikke være valgmulighet
- Språk (dialekt)
- Ekstra kontaktinformasjon både til den som skal bruke tolken og fellesmail til avdelingen/kostnadsstedet, for å sikre at informasjon som blir tilsendt bestiller alltid er tilgjengelig, også ved fravær/fri
- Navn på behandler
- Mulighet til å opplyse («huke av») for at det kan benyttes kvalifisert fjerntolk dersom kvalifisert fremmøtetolk bestilles, men ikke er tilgjengelig.

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 Bilag X – Elektronisk samhandlingsavtale.

### 2.3. Kvalifisert tolk

Leverandøren skal kun tilby tolk i kategoriene A-E jf. Nasjonalt tolkeregister.

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

Leverandøren skal prioritere å tildele oppdrag til tolker i de øverste kategoriene først.

### 2.4. Responstid og bekreftelse på bestilt tolk

Leverandørens responstid på oversendt bestilling fra Kunde er som følger:

- Planlagte oppdrag: Responstid på senest 48 timer. Med en bekreftelse fra leverandør. Bekreftelse skal omfatte navn på tolk, samt tolkens kvalifikasjonskategori og kontaktinformasjon til tolken.



Ikke planlagte oppdrag: Oppdrag som skal gjennomføres samme dag eller dagen etter bestilling. Responstid/bekreftelse med navn på tolk, samt tolkens kvalifikasjonskategori og kontaktinformasjon, umiddelbart etter bestilling.

For de tilfeller hvor leverandøren ikke kan tilby tolk iht. mottatt bestilling, plikter Leverandøren uten ugrunnet opphold å ta kontakt med Kunden for avklaring.

## **2.5. Kundens rett til å avvise tolk**

Kunden har rett til å avvise tolk dersom dokumenterte erfaringer hos Kunden viser at tolken ikke er egnet til oppdraget. Leverandøren plikter å fremskaffe ny tolk til oppdraget.

## **2.6. Erstatning ved mangelfull levering.**

Dersom Leverandør kansellerer bekreftet bestilling/oppdrag, plikter Leverandøren uten ugrunnet opphold å varsle Kunden og kostnadsfritt fremskaffe ny tolk.

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

Ved mangelfull levering har kunden krav på 2500,- i kompensasjon. I tillegg kan kunden kreve erstattet ethvert direkte tap utover disse 2500,- i tråd med avtalens punkt 9.1.11.

## **2.7. Forlengelse av oppdrag**

Kunden kan forlenge et oppdrag. Dette forutsetter en godkjenning fra leverandøren og at forlengelsen kan utføres av samme tolk.

# **3. Avbestilling endring av oppdrag**

## **3.1. Avbestilling/ending av kunde**

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

- Avbestillingen 24 timer før oppdraget starter: Ingen kompensasjon.
- Dersom tolken har startet sin reise kompenseres det for bestilt tid og reisekostnader.

Avbestilling/ending skal skje skriftlig eller per telefon fra Kunden til leverandør

Leverandøren skal skriftlig bekrefte at avbestilling er mottatt. Ved ending skal leverandøren straks utstede ny ordrebekreftelse til alle registrerte kontaktpersoner for oppdraget.

## **3.2. Leverandørens ending av oppdrag**

Leverandørens ending av oppdrag skal godkjennes av Kunden på forhånd. Dersom Kunden godkjenner endingen, skal leverandøren straks utstede ny ordrebekreftelse til alle registrerte kontaktpersoner for oppdraget.

# **4. Oppdragsbetingelser**

## **4.1. Arbeidstid**

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



For øvrig gjelder følgende satser for arbeidstid:

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

Det kan aldri legges til mer enn et tillegg på ordinær timespris.

## 4.2. Minimumskostnad

Kunde dekker en minimumskostnad på 1 time per oppdrag.

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

## 4.3. Oppstartskostnad

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

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

## 4.4. Reisekostnader og reisetid

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

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

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

# 5. Partenes plikter

## 5.1. Kundens plikter

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

## 5.2. Leverandørens plikter

### 5.2.1. 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.



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

Leverandøren skal sørge for at tolk har tilstrekkelige teknologiske ferdigheter som kreves for skjermtolking.

Leverandøren skal gi tilbakemelding på innmeldte avvik fra Kunden innen en uke fra avviket er meldt.

#### 5.2.2. 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.

#### 5.2.3. 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.

#### 5.2.4. 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 tid gjeldende mal utarbeidet av Avtaleforvalter, dersom slik eksisterer. Statistikken skal vise 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 x (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](http://leverandor.sykehusinnkjop.no)). Brukernavn og passord fås ved henvendelse til [leverandorstatistikk@sykehusinnkjop.no](mailto: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 (kapittel 9), kan Avtaleforvalter på vegne av Kunden kreve dagmulkt uten dokumentasjon av tap ved forsinkelsen. Dagmulkten utgjør kr 1 000 per arbeidsdag etter avtalt innsendingsfrist.



### 5.2.5. 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 forespørsel fremlegges Kunden for kontroll.

### 5.2.6. Samfunnsansvar

#### 5.2.6.1. 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 (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.

#### 5.2.6.2. 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.
- 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.

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

At leverandørene oppfyller kravene til lønn etter avtalen, vil være gjenstand for revisjon.

---

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



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

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, med mindre annet er angitt i kravspesifikasjonen. 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, Petroleumstilsynet, 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, lønsslipp, 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.

Ved brudd på dokumentasjonsplikten vil Kunde kunne ilegge en dagbot som ikke skal være mindre enn kr 1500 per dag.

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.

#### *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.

#### 5.2.7. 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.



### 5.2.8. Kurs/opplæring

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

Leverandør skal sørge for at tolker får opplæring og har kunnskap om teknologiske løsninger hos Kunden som benyttes til fjerntolking.

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

Leverandør skal tilby nødvendig opplæring for å sikre forsvarlig og trygg bruk av bestillingsportal for Kunden.

## 5.3. Felles plikter

### 5.3.1. 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.

### 5.3.2. 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.

## 6. Vederlag og prisjustering

### 6.1. Vederlag

Alle priser for Tjenesten fremgår av bilag Prisliste. Er ikke annet angitt, er prisene oppgitt i NOK og ekskl. mva. Priser skal dekke alle Leverandørens kostnader ved utførelsen av Tjenesten, inkludert fortjeneste. Prisene er faste i Avtaleperioden, med de unntak som følger av punkt 6.2 (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.

### 6.2. Prisjustering

#### 6.2.1. 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.



### 6.2.2. Prisjustering som følge av valutaendringer

Prisene justeres ikke som følge av valutaendringer.

### 6.2.3. Indeksregulering

Prisene kan justeres basert på endring i konsumprisindeksen (KPI) publisert av Statistisk sentralbyrå i henhold til beregningsmetodene angitt under:

#### **Beregningsmetode ved førstegangs KPI-justering:**

Prisene er faste i 12 måneder etter avtalens oppstart.

Justeringen skal varsles Avtaleforvalter senest 2 måneder før tidspunkt for justering, og basere seg på sist kjente KPI på varslingstidspunktet.

Førstegangs KPI-justering i avtaleperioden gjøres ved at opprinnelig avtalt pris justeres med 100 % av endringen i KPI fra [(a) måned og år for innlevering av tilbud] til varslingstidspunkt for første justering.

#### **Beregningsmetode ved etterfølgende KPI-justeringer:**

Etterfølgende KPI-justeringer etter førstegangs KPI-justering gjøres ved at den sist KPI-justerte pris justeres med (% lik førstegangs justering) endringen i KPI fra indeksen fra siste KPI-justering.

Tidspunktet for KPI-justering skal alltid være dato for når avtalen startet opp, i påfølgende år. Justeringen skal varsles Avtaleforvalter senest 2 måneder før tidspunkt for justering, og basere seg på sist kjente KPI på varslingstidspunktet.

#### **Forsinket varsel om justering:**

Dersom en part ikke har sendt rettidig varsel om prisjustering, vil prisen likevel kunne justeres fra og med 2 måneder etter slikt varsel mottas av den annen part. KPI skal beregnes ut ifra indeksen slik den var på tidspunktet for rettidig justering. Ved slik prisjustering vil dato for neste justering knytte seg til dato for oppstart av avtalen i påfølgende år, og ikke til dato for den forsinkede prisjusteringen.

## **6.3. Fakturerings- og betalingsbetingelser**

Med mindre annet er avtalt, skal fakturering skje månedlig i NOK 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, foregå i henhold til kravene i Bilag – Elektronisk samhandlingsavtale med RHFene.

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. Samlefacturering er kun tillatt etter avtale med Kunden. Kunden har rett til å returnere fakturaer som ikke tilfredstiller disse kravene.

Fakturering for oppdrag gjennomført for avtalespesialister skal skje ved samlefactura. Det må fremgå navn på avtalespesialisten på faktura, samt spesifisert sum per avtalespesialist.

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

Eventuelle rabatter skal gis per varelinje og ikke som en samlrabatt.



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.

#### **6.4. 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).

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

### **7.1. 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 vedlegg Endringsprotokoll.

Det kan ikke gjøres vesentlige endringer i Avtalen.

### **7.2. 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.

### **7.3. 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.

### **7.4. 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.



## 8. Kundens mislighold

### 8.1. Hva som anses som mislighold

Det foreligger mislighold fra Kundens side dersom:

- Betaling ikke skjer til rett tid, jf. kapittel 6 (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 11). Leverandøren skal reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

### 8.2. Leverandørens krav ved Kundens mislighold

#### 8.2.1. Merutgifter

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

#### 8.2.2. 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.

#### 8.2.3. 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.

## 9. Leverandørens mislighold

### 9.1. Mangler

#### 9.1.1. 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.

#### 9.1.2. 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.

#### 9.1.3. 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.

#### 9.1.4. 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.

#### 9.1.5. Prisavslag

Dersom en mangel ikke utbedres i samsvar med punkt 9.1.4 (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.

#### 9.1.6. Erstatning ved unnlatt utbedring

Dersom en mangel ikke utbedres i samsvar med punkt 9.1.4 (Utbedring), kan Kunden kreve at Leverandøren betaler kostnadene til utbedring utført av andre.

#### 9.1.7. Dekningskjøp

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.

#### 9.1.8. 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.

#### 9.1.9. 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 deltakende Kunder som gir grunnlag for heving av Avtalen, vil en heving av Avtalen kunne gjelde for samtlige Kunder.

#### 9.1.10. 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.

#### 9.1.11. 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 forsett eller 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.

## 9.2. Forsinkelse

#### 9.2.1. 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 kapittel 11 (Force Majeure).

#### 9.2.2. 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 11 (Force Majeure), skal Leverandøren varsle om og dokumentere dette uten ugrunnet opphold.



### 9.2.3. 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.

### 9.2.4. Kundens rett til å fastholde Avtalen

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

### 9.2.5. 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.

### 9.2.6. Dagmulkt

Kunden kan kreve dagmulkt uten dokumentasjon av tap ved forsinkelsen, og uten hensyn til om andre krav er gjort gjeldende ovenfor Leverandøren. Dagmulkten skal utgjøre 0,25 %, regnet av den avtalte pris av det totale avropet som på grunn av forsinkelsen ikke kan tas i bruk som forutsatt, eller kr 800 (satsen som blir den totalt høyeste for Kunden skal som regel benyttes). Dagmulkt beregnes per virkedag etter avtalt leveringstid. Dagmulkt løper fram til Tjenesten er mottatt av Kunden. Dagmulktperioden er begrenset til 100 virkedager.

### 9.2.7. 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 forsett eller 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.

### 9.2.8. 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. Vesentlig forsinkelse foreligger dessuten når levering ikke er skjedd innen maksimal dagmulkt i henhold til punkt 9.2.6 (Dagmulkt).

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.

### 9.2.9. 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.



## 10. Ansvar for skade

### 10.1. 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.

### 10.2. 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.

### 10.3. 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.

## 11. 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. Bli 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.



## 12. Generelle bestemmelser

### 12.1. 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.

### 12.2. Opphavs- og eiendomsrett

#### 12.2.1. 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.

#### 12.2.2. 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.

#### 12.2.3. 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.



#### 12.2.4. 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 materiellet.

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.

### 12.3. 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.

### 12.4. 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.

### 12.5. Personvern og informasjonssikkerhet

Leverandøren er dataansvarlig for mottatte opplysninger, og har ansvaret for at det er iverksatt tiltak som sørger for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet ved behandling av helse- og personopplysninger som gjøres tilgjengelig av Kunden. Tiltakene skal dokumenteres og Kunden kan på ethvert tidspunkt kreve å få utlevert dokumentasjonen som viser at tilstrekkelige og relevante tiltak er iverksatt.

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

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



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

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

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

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

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

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

### **13. Tvister, lovvalg og verneting**

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. Verneting for avtalen er Kundens verneting, med mindre partene enes om et annet verneting.

