

VEDLEGG 3. SPESIELLE KONTRAKTSVILKÅR

Innhold

1. OM KUNDEN OG AVTALENS INNHOLD.....	2
2. AVTALENS DOKUMENTER.....	2
3. PRIS OG PRISJUSTERING.....	2
4. INFORMASJON OM PENSJONSSPARING.....	2
5. KRAV TIL FAKTURA.....	3
6. RETT TIL INNSYN I FAKTURA FRA UNDERLEVERANDØR.....	4
7. RETT TIL INNSYN I LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR TIL OPPDRAGSTAKERE.....	4
8. FAKTURERING AV TILLEGG VED UBEKVEM ARBEIDSTID- FOR TOLKER.....	4
9. BETALING AV REISETID FOR OPPDRAGSTAKERE.....	4
10. FORSIKRING TIL UTFØRER AV TOLKE- ELLER OVERSETTELSESOPPDRAG.....	5
11. GEBYR VED AVBESTILLING AV OPPDRAG.....	5
12. ENDRING AV BESTILT OPPDRAG.....	6
13. ANSVAR FOR KUNDENS MERKOSTNADER VED MANGLENDE ELLER FOR SENT INNKOMMET OPPDRAGSBEKREFTELSE.....	6
14. ANSVAR FOR KUNDENS MERKOSTNADER VED MANGLENDE OPPMØTE.....	7
15. OPPFØLGING AV KRAV KNYTTET TIL OPPLÆRING OG FORMELL KVALIFISERING AV TOLKER.....	7
16. STATUSMØTER.....	7
17. STATISTIKK.....	7
18. SPESIFISERING VED BRUK AV PRODUKTNUMMER I AVTALEN.....	8
19. OPPFØLGING AV AVVIK I AVTALEPERIODEN.....	8
20. VEDRØRENDE FORESTÅENDE KOMMUNEREFORM.....	9
21. MISLIGHOLD.....	9
22. ENDRINGER OG TILLEGG.....	9

1. OM KUNDEN OG AVTALENS INNHOLD

Avtalen omfatter kjøp av tolketjenester og oversettelse til følgende kommuner

- Stavanger
- Sandnes
- Randaberg
- Sola
- Rennesøy
- Finnøy
- Forsand

2. AVTALENS DOKUMENTER

Avtalen består av følgende dokumenter

1. Spesielle kontraktsvilkår
2. Konkurransgrunnlag med spesifikasjonskrav og øvrige vedlegg, notater og instruksjoner fra kunden
3. Standard kontraktsvilkår
4. Leverandørens tilbud

Dersom kontraktsdokumentene inneholder bestemmelser som strider mot hverandre, skal dokument 1 gjelde foran dokument 2 og så videre i den rangerte rekkefølgen.

Rammeavtalen inneholder dertil en separat databehandleravtale som partene fyller ut og signerer for hver enkelt kommune. Ved forhold knyttet til personvern og GDPR, skal databehandleravtalen ha forrang fremfor andre avtaledokumenter, leverandørens tilbud med mer.

3. PRIS OG PRISJUSTERING

Leverandøren kan kreve årlig indeksregulering av avtalens priser som er oppgitt i prisskjema første gangs regulering per 01.11.2020.

Reguleringen skal skje med utgangspunkt i utvikling i konsumprisindeksen totalindeks i SSB for perioden 1.11.2019 til 31.10.2020.

Leverandør skal sende skriftlig varsel om prisjustering minst én måned i forveien, og plikter å dokumentere grunnlaget for beregnet prisjustering før justeringen trer i kraft.

4. INFORMASJON OM PENSJONSSPARING

Leverandøren skal formidle informasjon om pensjonssparing til alle oppdragstakere (tolker) som utfører oppdrag for kommunene.

Leverandøren må på forespørsel fremlegge dokumentasjon på at slik informasjon blir formidlet i henhold til inngått avtale. Se eget notat:



Individuell pensjonsforsikring .

5. KRAV TIL FAKTURA

Faktura skal sendes i EHF format.

Faktura skal inneholde følgende spesifiseringer:

- navn på utførende tolk (ved behov)
- produktnummer
- oppdragsnummer
- eventuelle tillegg til ordinær timepris til tolker
- kategori (fremmøtetolk, telefontolk, videotolk eller oversettelse)
- språk bestillingen gjelder
- navn på bestillende enhet (obs! kodene vil variere mellom de ulike kommunene)
- nivå på tolken eller oversetteren

Merk at produktnummeret skal være unikt og angi hvilket priselement fakturaen referer til, eksempelvis om det faktureres for timepris, akutt, kveldstillegg eller lignende.

Standard kontraktsvilkår inneholder ytterligere informasjon om betaling og fakturering.

Oppdragsgiver er ikke én juridisk enhet. Kommunene bruker felles konkurransegrunnlag, men vil inngå separate kontrakter med vinner av konkurransen, og har derfor ulike fakturaadresser. Det forutsettes at leverandøren innhenter informasjon om fakturaadresse fra den aktuelle kommune via deres kontaktperson.

Det er ikke et krav om at tolkens navn påføres faktura, men det er et krav at kunden får navn eller annen identifikasjon for tolken dersom dette er nødvendig med hensyn til kundens fakturakontroll.

For Stavanger kommune fremgår fakturaadresse av standard kontraktsvilkår, punkt 3.7. Standard kontraktsvilkår gjelder for alle kommunene. Leverandøren er forpliktet til å foreta enkelte lokale justeringer i faktureringen dersom en eller flere kommuner har behov for dette i kontraktperioden.

Faktura som ikke oppfyller ovennevnte krav, vil bli avvist av kunden og returnert til selger.

EHF adresser ulike kommuner:

- Sandnes: 964 965 137
- Sola: 948 243 113.
- Randaberg: 934 945 514
- Rennesøy: 964 979 545
- Finnøy: 938 633 029. (Finnøy og Rennesøy: EHF adressene vil være Finnøy og Rennesøy sine frem til kommunesammenslåingen med Stavanger kommune. De tre kommunene får fra og med 1.1.2020 felles fakturaadresse/ org.nummer.)
- Forsand: 939 347 801. (Slås sammen med Sandnes kommune 1.1.2020.)

Se vedlegg for informasjon om egne fakturavilkår for Sandnes og Sola kommune. Dersom kommunene ikke har vedlagt egne vilkår, gjelder Stavanger kommune sine vilkår. Stavanger kommune sine vilkår gjelder dertil for de forhold kommunene ikke selv har beskrevet i egne vilkår.



Egne vilkår faktura
Sola og Sandnes.do

6. RETT TIL INNSYN I FAKTURA FRA UNDERLEVERANDØR

Kunden kan kreve innsyn i faktura fra underleverandør til kontraktfestet leverandør. Dette gjelder nærmere bestemt faktura som sendes fra tolker/oversettere som er organisert som selvstendig næringsdrivende, til leverandøren som formidler oppdraget til kommunene.

Leverandøren, formidler av tolke- eller oversettelsesoppdraget, plikter å gi slikt innsyn ved forespørsel fra kunden.

7. RETT TIL INNSYN I LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR TIL OPPDRAGSTAKERE

Leverandøren må på forespørsel innvilge innsyn i utbetalt lønn og andre vilkår til oppdragstakere som tar oppdrag hos kommunene i avtalen.

Se også alminnelige kontraktsvilkår punkt 7 for ytterligere informasjon.

8. FAKTURERING AV TILLEGG VED UBEKVEM ARBEIDSTID- FOR TOLKER

Timeprisen til tolken gjelder for arbeidstid fra kl. 08:00- 17:00 på virkedager, mandag til fredag.

Tillegg til tolken skal utbetales ved arbeid som utføres ettermiddag/kveld, helg, helligdag, natt og ved akutte oppdrag.

Utfører av tolketjenesten, dvs. tolken, har krav på følgende tilleggssatser:

- ettermiddag/kveld klokken 17:01- 23:59: +30 % på avtalt timepris til tolk
- helg og akutt: + 30% på avtalt timepris til tolk
- helligdager og natt kl. 00:01- 07:59: + 50 % på avtalt timepris til tolk

Det forutsettes at faktura redegjør for eventuelle tillegg i tråd med ovennevnte faktureringsvilkår.

Leverandørens påslag skal ta høyde for alle kostander ved håndtering av tolkeoppdraget/kontraktsforpliktelsene, herunder også håndtering av akutte oppdrag og eventuelt arbeid som utføres i helg, kveld, natt eller helligdager. Det vil si at tolkeformidler ikke kan fakturere kunden for tillegg utover ovennevnte tillegg til tolken.

9. BETALING AV REISETID FOR OPPDRAGSTAKERE

Reisekostnader og reisetid dekkes som utgangspunkt ikke av kunden.

I unntakstilfeller hvor det er behov for en spesifikk tolk eller kompetanse og hvor denne tolken har lang reisevei, kan kunden allikevel godta fremmøtetolk med lang reisevei. I de tilfeller kunden godkjenner bruk av fremmøtetolk med lang reisevei, vil reisekostnader, diett og reisetid dekkes etter

Statens satser. Merk at kunden må gi eksplisitt godkjenning til lang reisevei før bestillingen ferdigbehandles av selger.

10. FORSIKRING TIL UTFØRER AV TOLKE- ELLER OVERSETTELSSESOPPDRA

Leverandøren må opprette en ulykkesforsikring for tolkene og oversetterne som utfører oppdrag for kommunene.

Forsikringen gjelder i arbeidstid, samt reise/til fra hjem/oppdragssted og mellom oppdragssteder. Forsikringen gjelder ved utførelse av oppdrag for en av de syv kontraktkommunene Stavanger, Sandnes, Sola, Randaberg, Forsand, Rennesøy og Finnøy.

Forsikringssummene skal utarbeides med hensyn til det som ordinært gjelder ved varige ulykkesskader i yrkesskadeforsikring. Forsikringssummene skal være:

- Dødsfall: 15 G
- Medisinsk invaliditet: 22 G ved 100 % medisinsk invaliditetsgrad. Utbetaling i forhold til invaliditetsgrad
- Behandlingsutgifter: 5 % av forsikringssum for medisinsk invaliditet (5 % av 22 G = 0,05 G)

Til informasjon: Bergningsgrunnlaget er vanligvis antall personer og et antatt antall årsverk disse arbeider for virksomheten/på den aktuelle kontrakten/ for de aktuelle kundene, men detaljene i dette forutsetter kunden at leverandøren avklarer med sitt forsikringsselskap.

Ved skade må oppdragstaker dokumentere at skaden skjedde på et oppdrag som omfattes av forsikringsavtalen.

11. GEBYR VED AVBESTILLING AV OPPDRAG

Ved selgers avbestilling

Dersom selger avbestiller oppdrag senere enn 24 timer før oppdraget skal starte, må selger betale kunden et gebyr på NOK 1000,-.¹

Selger skal dertil betale gebyr til kunden dersom fremmøtetolken ikke møter til avtalt tid eller telefon/videotolken ikke svarer som avtalt.

Leverandøren skal kreditere gebyret automatisk og merke det «innkjøp» i den aktuelle kommunen.

Kunden kan i tillegg til gebyret, sende krav om kompensasjon etter avtalens punkt 13 og 14.

Ved kundens avbestilling

Dersom kunden avbestiller avtalt tolkeoppdrag senere enn 24 timer før oppdraget skal starte, kan selger fakturere kunden et gebyr på NOK 1000,-. Selger kan ikke fakturere kunden kostander utover dette ved kundens avbestilling.

¹ Gebyrets størrelse er fast i avtaleperioden.

Gebyr skal krediteres uten at kunden eller selger må dokumentere økonomisk skade.

12. ENDRING AV BESTILT OPPDRAG

Det følger av avtalen at selger skal sende kunden en oppdragsbekreftelse når tolk er tildelt. Selger kan ikke gjøre endringer² i en bekreftet bestilling uten godkjenning fra kunden.

Ved behov for endring i bestilling forutsettes det at selger tar skriftlig kontakt med kunden senest 24 timer før avtalt oppdragsstart. Det tas her forbehold om at enkelte virksomheter kan kreve at selger tar muntlig kontakt ved behov for endring i bekreftet oppdrag i avtaleperioden. Selger skal i slike tilfeller varsle aktuelle bestillere muntlig om endringen.

Selger skal dertil ta muntlig kontakt med bestiller hos kunden ved behov for avklaringer eller endringer knyttet til tolkens habilitet.

Det er ikke tilstrekkelig å legge inn funksjonalitet i den elektroniske bestillingsløsningen for automatisk bytte. Selger må uavhengig av slik funksjonalitet, varsle kunden og få en bekreftelse fra kunden som stadfester at byttet er akseptert i det enkelte tilfellet.

Dersom kunden ikke godkjenner byttet og selger derfor ikke kan levere tolk som avtalt, dvs. at et bekreftet oppdrag blir avlyst senere enn 24 timer før oppdragsstart, skal selger kreditere gebyr som nevnt i punkt 11.

13. ANSVAR FOR KUNDENS MERKOSTNADER VED MANGLENDE ELLER FOR SENT INNKOMMET OPPDRAGSBEKREFTELSE

Frist for endelig oppdragsbekreftelse er klokken 15.00 virkedagen etter bestillingen er foretatt av kunden.

Dersom leverandørens manglende overholdelse av denne fristen, fører til merkostnader for kunden, kan kunden kreve sitt tap dekket av leverandøren.

Det forutsettes at manglende overholdelse av fristen ikke skyldes force majeure, eller forhold kunden er ansvarlig for.

Med merkostnader menes alle kostnader, herunder også administrative kostnader for kunden, som følge av at oppdragsgiver ikke mottar oppdragsbekreftelse innen avtalt tid.

Kunden plikter å dokumentere alle erstatningsbetingende tap og ellers redegjøres for at de kumulative vilkårene³ for erstatning er til stede ved bruk av denne bestemmelsen.

Bruk av bestemmelsen kommer i tillegg til bestemmelsen om gebyr i punkt 11.

² For eksempel at bestillingen endres fra fremmøtetolk til telefontolk, endret tidspunkt eller lignende.

³ Økonomisk tap, ansvarsforhold og årsakssammenheng.

14. ANSVAR FOR KUNDENS MERKOSTNADER VED MANGLENDE OPPMØTE

I forkant av møter som involverer bruk av tolk, foretar kunden noe forberedende arbeid. Kunden setter også av tid til gjennomføring av selve møtet.

I de tilfeller tolken ikke møter til avtalt tid, *herunder ikke møter i det hele tatt eller møter så sent at møtet ikke kan gjennomføres som avtalt*, kan kunden kreve erstattet eventuelle merkostnader som følge av misligholdet.

Det forutsettes at tolkens manglende oppmøte ikke skyldes force majeure eller forhold kunden er ansvarlig for. Det forutsettes også at ordinære kumulative vilkår for erstatning foreligger.

Dette punktet gjelder både ved bruk av fremmøte- og telefontolk/videotolk.

Med merkostnader menes alle kostnader, herunder også administrative kostnader for kunden, som følge av at oppdragsgiver ikke mottar oppdragsbekreftelse innen avtalt tid.

Tap kan oppstå ved at kunden benytter ekstern kompetanse til møtene, betaler for booking av lokaler, bruker mange timer til saksforberedelse internt som ikke får ønsket effekt som følge av misligholdet til selger med mer. Kunden plikter å dokumentere alle erstatningsbetingende tap for selger ved bruk av denne bestemmelsen. Merk at opplistingen av tap er ment som eksemplifisering og er ikke å anse som en uttømmende liste.

Bruk av bestemmelsen kommer i tillegg til bestemmelsen om gebyr i punkt 11.

15. OPPFØLGING AV KRAV KNYTTET TIL OPPLÆRING OG FORMELL KVALIFISERING AV TOLKER

Kunden forbeholder seg retten til å kontrollere at avtalens krav til opplæring blir gjennomført som avtalt. Det forutsettes at leverandøren legger til rette for slik kontroll og bidrar med nødvendig informasjon i den forbindelse.

Det kreves også at leverandøren, etter anmodning fra kunden, kan dokumentere at de gjør Tospråkstesten, tolkeutdanning og statsautorisasjonsprøven kjent for sine tolker, hver gang nye muligheter til å kvalifisere seg blir annonsert av høyskolen i Oslo og Akershus.

Se kravspesifikasjonen for mer informasjon om dette.

16. STATUSMØTER

Kunden, ved kontraktsansvarlig for den enkelte kommune, kan be om statusmøter med leverandøren *ved behov* i avtaleperioden. Slike statusmøter skal gjennomføres uten ekstra kostnad for kunden.

17. STATISTIKK

Leverandøren skal ved behov sende statistikk til hver av de seks kontraktkommunene. Statistikken skal leveres uten ekstra kostnad for kunden, det vil si den skal være inkludert i leverandørens oppgitte priser for oversettelse og tolketjenester.

Leverandøren skal dertil ved behov sende totalstatistikk over alle kommunene i avtalen til kontaktperson for Stavanger kommune uten ekstra kostnad.

Ved behov for statistikk, skal selger oversende dette så raskt som mulig og senest 2 uker etter at forespørsel er gjort av kunden. Statistikken skal lages i Excel format og inneholde minimum følgende filtreringsmuligheter:

- Kommune
- Navn på bestillerenhet i den aktuelle kommunen
- Produktnummer
- Oppdragsnummer
- Kategori av tjeneste (fremmøtetolk, telefontolk/videotolk, oversettelse)
- Språk
- Nivå på tolken/oversetter
- Antall
- Pris
- Avviksrapportering med all relevant informasjon som antall, dato, virksomhet, type avvik, oppfølging med mer.
- Dato for utført oppdrag

18. SPESIFISERING VED BRUK AV PRODUKTNUMMER I AVTALEN

Det skal oppgis unike produktnummer for hvert priselement, jf. kunngjort prisskjema.

Det gjøres oppmerksom på at enkelte av avtalens kunder vil benytte seg av SAS innkjøpsanalyse for nærmere kontroll av avtalens priser.

19. OPPFØLGING AV AVVIK I AVTALEPERIODEN

Det kreves rask, skriftlig tilbakemelding fra leverandøren til kontraktsansvarlig og bestillende enhet i den enkelte kommune, *ved alle innmeldte avvik*. Selgers frist til å undersøke og besvare det innmeldte avviket, er senest 3 virkedager etter at avviket ble meldt av kunden.

Avvik kan i enkelte tilfeller føre til at fakturaen for oppdraget blir kreditert av leverandøren. Det kreves derfor at faktura for oppdraget ikke oversendes kunden før partene har avklart de faktiske forhold, og blitt enige om en håndteringsmåte med hensyn til det aktuelle avviket.

Ved alvorlige avvik, for eksempel ved brudd på lovbestemt taushetsplikt⁴, forutsettes det at partene i samråd blir enige om den aktuelle tolken eller oversetteren må fjernes fra listen, eller fremdeles kan levere tolke/oversettelsestjenester til kunden.

Det forventes at leverandøren legger til rette for at partene kan komme raskt til bunns i de faktisk forhold ved alle innmeldte avvik, og at leverandøren således prioriterer avvikshåndtering overfor kunden.

⁴ Jf. Vedlegg 1- Taushetserklæring.

20. VEDRØRENDE FORESTÅENDE KOMMUNEREFORM

Nye Stavanger:

Stavanger, Rennesøy og Finnøy vil fra og med 1.1.2020 være å regne som én kommune. Det tas forbehold om at denne sammenslåingen kan føre til mindre endringer i avtalen, herunder, men ikke begrenset til, kontraktens omfang, kundens oppfølging av avtalen, kontaktpersoner fra de ulike kommunene, behovet for statusmøter, behovet for årlig statistikk til hver enkelt kommune, endring av organisasjonsnummer, endring av fakturaadresser m.m.

Sandnes og Forsand:

Det foregår en kommunereform som kan medføre en sammenslåing av Sandnes og Forsand kommuner. Tidspunktet for sammenslåingen er 1.1.2020. Dersom denne sammenslåingen blir en realitet i avtaleperioden, skal avtalens priser og øvrige vilkår gjelde også for Forsand kommune. Forsand kommune har ca. 1200 innbyggere. Forsand kommune vil i dette tilfellet innlemmes i kontrakten til Sandnes kommune.

Angående priser og vilkår ved kommunesammenslåinger: Avtalens priser og vilkår videreføres ved kommunesammenslåinger.

21. MISLIGHOLD

Manglende overholdelse av avtalens kontraktsvilkår, kravspesifikasjon eller forpliktelser gitt av selger i tilbudet, anses som mislighold.

Vesentlig mislighold av vilkår, krav og instruksjoner som fastsatt av kunden i kontrakten, eller manglende oppfyllelse av leverandørens forpliktelser som skissert i innlevert tilbud, kan føre til heving av avtalen.

22. ENDRINGER OG TILLEGG

Det forutsettes at eventuelle endringer og tillegg er skriftlige, og i samsvar med regelverket for offentlige anskaffelser.