



## **Konkurransesgrunnlag del II**

### **Avtalevilkår og Bilag (rammeavtale)**

**RAMMEAFTALE**

**OM**

**KJØP AV**

**ARBEIDSMARKEDSTILTAK – OPPLÆRING**

**Vaktmester og vedlikeholdstjenester**

---

**RAMMEAVTALE OM KJØP AV ARBEIDSMARKEDSTILTAK  
OPPLÆRING**

mellom

NAV **[Navn]** \_\_\_\_\_ og **[Leverandør]** \_\_\_\_\_  
(heretter kalt Kunden) (heretter kalt Leverandøren)

Leverandørens organisasjonsnummer:

Avtalt pris pr. avrop: **NOK xxxxxxxx,-** spesifisert i Bilag 3

Dato: \_\_\_\_\_

**For Kunden:****For Leverandøren:**\_\_\_\_\_  
**[Navn]**\_\_\_\_\_  
**[Navn]**

Rammeavtalen er undertegnet i to eksemplarer, hvorav hver part beholder ett eksemplar.  
**[Eller: Rammeavtalen er elektronisk signert i Mercell]**

Henvendelser vedrørende avtalen skal være skriftlige og adresseres slik:

**Til Kunden:**  
NAV Tiltak Oslo  
Postboks 311 Alnabru  
0614 Oslo**Til Leverandøren:**  
**[Navn og adresse]**

---

**INNHold**

<b>1</b>	<b>Rammeavtalens omfang</b> .....	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Forbehold om bevilgninger</b> .....	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Varighet og oppsigelse</b> .....	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Leverandørens ansvar og bruk av underleverandører</b> .....	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Spesielle bestemmelser knyttet til lønns- og arbeidsvilkår</b> .....	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Reklame</b> .....	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>Kundens ansvar</b> .....	<b>7</b>
<b>8</b>	<b>Samarbeid</b> .....	<b>7</b>
<b>9</b>	<b>Taushetsplikt og personvern</b> .....	<b>8</b>
<b>10</b>	<b>Forholdet til deltakerne</b> .....	<b>8</b>
<b>11</b>	<b>Avrop og gjennomføring av Tjenesten</b> .....	<b>8</b>
11.1	Bestilling og avrop .....	8
11.2	Krav til gjennomføring .....	8
11.3	Bemanning .....	8
11.4	Avbestilling .....	9
<b>12</b>	<b>Pris og betalingsbestemmelser</b> .....	<b>9</b>
12.1	Pris.....	9
12.2	Betaling .....	9
<b>13</b>	<b>Mislighold og sanksjoner</b> .....	<b>10</b>
13.1	Hva som anses som mislighold .....	10
13.2	Reklamasjon .....	10
13.3	Sanksjoner ved mislighold fra Leverandøren.....	10
13.4	Sanksjoner ved mislighold fra Kunden .....	10
<b>14</b>	<b>Suspensjon av partenes rettigheter og plikter</b> .....	<b>11</b>
<b>15</b>	<b>Endringer</b> .....	<b>11</b>
<b>16</b>	<b>Forsikring</b> .....	<b>11</b>
<b>17</b>	<b>Overdragelse av rettigheter og plikter</b> .....	<b>11</b>
<b>18</b>	<b>Rettsvalg og tvister</b> .....	<b>11</b>
<b>Bilag 1 – Kravspesifikasjon</b> .....		<b>13</b>
1.	Generelle krav til Leverandøren ved gjennomføring av tjenesten .....	13
2.	Kravspesifikasjon for tjenesten.....	15
<b>Bilag 2 – Løsningsbeskrivelse</b> .....		<b>28</b>
<b>Bilag 3 – Priser og betalingsbetingelser</b> .....		<b>29</b>
<b>Bilag 4 - Avropsskjema</b> .....		<b>34</b>
<b>Bilag 5 – Databehandleravtale</b> .....		<b>35</b>
<b>1</b>	<b>Formålet med denne databehandleravtalen</b> .....	<b>37</b>
<b>2</b>	<b>Definisjoner</b> .....	<b>37</b>
<b>3</b>	<b>Omfang av behandlingen</b> .....	<b>38</b>
<b>4</b>	<b>Generelle plikter</b> .....	<b>39</b>
<b>5</b>	<b>Bistand til behandlingsansvarlig</b> .....	<b>39</b>
<b>6</b>	<b>Tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak</b> .....	<b>40</b>

---

---

<b>7</b>	<b>Taushetsplikt.....</b>	<b>40</b>
<b>8</b>	<b>Bruk av underdatabehandlere .....</b>	<b>40</b>
<b>9</b>	<b>Overføring av personopplysninger til tredjeland.....</b>	<b>41</b>
<b>10</b>	<b>Melding om brudd på personopplysningssikkerheten.....</b>	<b>41</b>
<b>11</b>	<b>Revisjon .....</b>	<b>42</b>
<b>12</b>	<b>Varighet og opphør .....</b>	<b>43</b>
<b>13</b>	<b>Lovvalg og verneting.....</b>	<b>43</b>
<b>14</b>	<b>Kontaktpersoner.....</b>	<b>43</b>
<b>15</b>	<b>Vedlegg 1 Databehandlingens omfang .....</b>	<b>44</b>
<b>16</b>	<b>Vedlegg 2 Tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak .....</b>	<b>45</b>
<b>17</b>	<b>Vedlegg 3 Godkjente underdatabehandlere .....</b>	<b>48</b>
	<b>Bilag 6 – Endringer .....</b>	<b>49</b>

## 1 Rammeavtalens omfang

Rammeavtalen (heretter kalt Avtalen) gjelder kjøp av arbeidsmarkedstiltak, opplæring (heretter kalt Tjenesten) og er spesifisert i Bilag 1 Kravspesifikasjon.

Avtalen består av den generelle avtaleteksten og følgende bilag:

Bilag 1	Kundens kravspesifikasjon
Bilag 2	Leverandørens løsningsbeskrivelse
Bilag 3	Priser og betalingsvilkår
Bilag 4	Avropsskjema
Bilag 5	Databehandleravtale
Bilag 6	Endringskatalog

Ved motstrid mellom bilagene og den generelle avtaleteksten, går den generelle avtaleteksten foran. Ved motstrid mellom Bilag 1 og Bilag 2, går Bilag 1 foran, med mindre det fremgår klart og utvetydig hvilket punkt eller hvilke punkter som er endret, erstattet eller gjort tillegg til.

## 2 Forbehold om bevilgninger

Avtalen er inngått med forbehold om at Stortinget, så lenge Avtalen løper, bevilger de nødvendige midler til gjennomføring av Avtalen og de enkelte avropene. Manglende bevilgning gir ikke Leverandøren rett til å kreve erstatning for det tap han måtte lide som følge av at Kunden ikke kan oppfylle sine forpliktelser etter Avtalen på dette grunnlag, med mindre Kunden har opptrådt forsettlig eller grovt uaktsomt.

## 3 Varighet og oppsigelse

Avtalen gjelder i 2 år f.o.m. signeringsdato med mulighet for Kunden til å kreve forlengelse i 1 + 1 år. Eventuell forlengelse av Avtalen skal skje skriftlig innen kontraktens utløp.

Kunden kan til enhver tid si opp Avtalen med 3 måneders skriftlig varsel. Oppsigelse av Avtalen får ingen innvirkning på avrop som er foretatt før Avtalen opphører. Brudd på kravene i punkt 5 gir Kunden rett til å si opp Avtalen med umiddelbar virkning. Leverandøren har rett til å si opp Avtalen med 6 måneders skriftlig varsel hvis det foreligger saklig grunn.

## 4 Leverandørens ansvar og bruk av underleverandører

Leverandøren skal gjennomføre Tjenesten slik den er spesifisert i Avtalen med bilag innenfor avtalte tids- og ressursrammer, og slik at forutsatt resultat faktisk fremkommer.

Leverandøren har anledning til å benytte seg av underleverandører. Ved bruk av underleverandører er Leverandøren ansvarlig for ytelser fra underleverandørene som om han skulle ha levert de selv.

## **5 Spesielle bestemmelser knyttet til lønns- og arbeidsvilkår**

Ansatte hos Leverandøren og eventuelle underleverandører som direkte medvirker til å oppfylle Avtalen skal ha lønns- og arbeidsvilkår i samsvar med denne bestemmelse.

På områder dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale kreves at lønns- og arbeidsvilkår er i samsvar med gjeldende forskrifter.

På områder som ikke er dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale, kreves at lønns- og arbeidsvilkår er 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.

Leverandøren og eventuelle underleverandører skal på forespørsel kunne dokumentere at disse kravene til lønns- og arbeidsvilkår er oppfylt.

Dersom Leverandøren eller eventuelle underleverandører ikke etterlever ovennevnte krav til lønns- og arbeidsvilkår, kan Kunden si opp Avtalen (punkt 3) og/eller avbestille avrop (punkt 11.4), samt kreve erstatning (punkt 13.3.4).

## **6 Reklame**

Leverandøren forplikter seg til ikke å bruke denne Avtalen i sin markedsføring eller på annen måte reklamere offentlig eller gi offentlig informasjon om Avtalen, uten skriftlig forhåndsgodkjenning fra Kunden. Leverandøren forplikter seg også til å innta tilsvarende bestemmelse overfor sine eventuelle underleverandører.

## **7 Kundens ansvar**

Kunden skal opplyse Leverandøren om viktige forhold som vil ha innvirkning på gjennomføringen av Avtalen. Kunden skal bestille Tjenesten innenfor rammene av denne Avtalen og sørge for rettidig betaling.

## **8 Samarbeid**

Partene skal samarbeide på en konstruktiv måte, for å realisere Avtalens formål og gjennomføring i størst mulig grad.

I en eventuell problemsituasjon skal begge parter være løsningsfokuset. Dette innebærer at første prioritet vil være å finne løsningen på det foreliggende problemet, uavhengig av om juridiske og merkantile forhold er avklart.

## 9 Taushetsplikt og personvern

Leverandøren har taushetsplikt i medhold av arbeids- og velferdsforvaltningsloven § 7. Taushetsplikten består også etter opphøret av denne Avtalen.

Leverandøren er ansvarlig for at eventuell behandling av personopplysninger skjer i henhold til kravene i gjeldende lover og regler om personvern.

Dersom gjennomføring av Avtalen innebærer at Leverandøren behandler personopplysninger på vegne av Kunden, så er Leverandøren databehandler på vegne av Kunden. I slike tilfeller skal det inngås databehandleravtale mellom Leverandøren og Kunden, jf. Bilag 5.

## 10 Forholdet til deltakerne

Personer som uten å være arbeidstaker deltar i arbeidsmarkedstiltak, anses likevel som arbeidstakere etter arbeidsmiljøloven, med unntak av lovens kapittel 14, 15, 16, 17 og 19-2, jf. § 1-6 første og tredje ledd.

I forbindelse med deltakelse på AMO-kurs er deltakerne dekket i henhold til gjeldende forsikringsavtale på området, jf. forskrift om arbeidsmarkedstiltak § 1-9. Ved en eventuell praksisperiode er Leverandør ansvarlig for at personer som er utplassert i bedriften er omfattet av bedriftens yrkesskadeforsikring (lov om yrkesskadeforsikring).

## 11 Avrop og gjennomføring av Tjenesten

### 11.1 Bestilling og avrop

Kunden skal sende eget avropsskjema for bestilling av Tjenester til Leverandøren på egnet måte, jf. Bilag 4. I avropsskjemaet skal Kunden angi nærmere krav til Tjenesten, herunder antall deltakere og tidspunkt for oppstart. Avropsskjemaet skal undertegnes av begge parter før oppstart av Tjenesten.

### 11.2 Krav til gjennomføring

Leverandøren skal kunne starte opp Tjenesten senest 15 virkedager etter at bestilling er sendt fra Kunden. Det enkelte avrop skal gjennomføres i henhold til Avtalens vilkår og betingelser fastsatt i avropsskjemaet.

Leverandøren skal snarest varsle Kunden om forhold som har eller kan få betydning for gjennomføringen av Tjenesten.

Alle avrop som er inngått før Avtalen utløper eller sies opp skal fullføres hvis ikke partene avtaler noe annet.

### 11.3 Bemanning

Leverandøren har ansvar for at Tjenesten utføres av de instruktørene som partene i det enkelte avropet har avtalt. Aktuelle instruktører skal fremgå av Bilag 2.

Dersom instruktører slutter i sin stilling hos Leverandøren, sykemeldes, tar omsorgspermisjon eller er fraværende av lignende årsaker, plikter Leverandøren å erstatte instruktørene med



---

alternative instruktører med tilsvarende faglig kompetansebakgrunn. Eventuelle kostnader ved slikt bytte, f.eks. til opplæring, skal dekkes av Leverandøren.

Skifte av instruktører initiert av Leverandøren skal først skje etter skriftlig godkjenning fra Kunden. Kunden kan ikke nekte å godkjenne skifte av instruktør uten saklig grunn. Kunden har tilsvarende rett til å godkjenne eller forkaste nye instruktører som Leverandøren stiller til rådighet.

#### **11.4 Avbestilling**

Avrop kan skriftlig avbestilles av Kunden med umiddelbar virkning.

Ved avbestilling før avropet er påbegynt skal Kunden erstatte de dokumenterte utgifter som Leverandøren har hatt i forbindelse med planlegging av Tjenesten.

Ved avbestilling etter at avropet påbegynt, men ikke fullført, skal Kunden betale det beløp Leverandøren har til gode for allerede utført arbeid.

Ved brudd på kravene i punkt 5 kan Kunden avbestille avrop og si opp Avtalen med umiddelbar virkning. Leverandøren har ikke krav på kompensasjon i henhold til andre avsnitt ved avbestilling i slike tilfeller.

Kunden får alle rettigheter til alt materiell som Leverandøren har utarbeidet frem til avropet opphører.

## **12 Pris og betalingsbestemmelser**

### **12.1 Pris**

Pris og betalingsbestemmelser for Tjenesten er oppgitt i Bilag 3.

Prisene er inkludert alle direkte eller indirekte utgifter og avgifter som kan tenkes påløpt i forbindelse med gjennomføring av Tjenesten.

Dersom det etter avtaleinngåelse blir vedtatt endringer i offentlige skatter eller avgifter, skal Avtalens priser endres i samsvar med dette. Endringene gjelder både økning og reduksjon. Kunden skal få skriftlig varsel senest en måned før prisene endres.

Videre kan Leverandøren og Kunden kreve endring av prisene pr 1. januar hvert år tilsvarende endringer i Statistisk Sentralbyrås konsumprisindeks (hovedindeksen) med utgangspunkt i indeksen for den måned Avtalen ble inngått. Ved krav om prisendringer skal det sendes skriftlig varsel senest 1 måned før prisendring kan gjøres gjeldende. Eventuell prisendring vil ikke gjelde for påbegynte avrop.

### **12.2 Betaling**

Kunden skal foreta betaling senest 30 dager etter mottak av faktura/refusjonskrav.

Det fremgår av Bilag 3 om Leverandøren har anledning til å kreve delbetaling.

---

## **13 Mislighold og sanksjoner**

### **13.1 Hva som anses som mislighold**

Det foreligger mislighold dersom parten ikke oppfyller sitt ansvar og sine forpliktelser etter Avtalen.

Parten er ikke ansvarlig i den grad det kan dokumenteres at avvik fra ovennevnte skyldes force majeure, jf. punkt 14, eller forhold den annen part er ansvarlig for.

### **13.2 Reklamasjon**

Partene skal reklamere skriftlig og uten ugrunnet opphold etter at misligholdet ble oppdaget.

### **13.3 Sanksjoner ved mislighold fra Leverandøren**

#### *13.3.1 Avhjelp*

Arbeidet med å avhjelpe mislighold skal påbegynnes og gjennomføres uten ugrunnet opphold etter at Leverandøren har fått melding om misligholdet.

#### *13.3.2 Tilbakehold av egen ytelse og prisavslag*

Dersom det ikke har lyktes Leverandøren å avhjelpe misligholdet innen fristen, kan Kunden holde tilbake egen ytelse eller kreve forholdsmessig prisavslag.

#### *13.3.3 Heving*

Kunden kan heve Avtalen dersom Leverandøren vesentlig misligholder sine forpliktelser etter avtalen.

#### *13.3.4 Erstatning*

Kunden kan kreve erstattet ethvert direkte, påregnelig og adekvat tap som med rimelighet kan tilbakeføres til misligholdet. Dette gjelder ikke dersom Leverandøren kan godtgjøre at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke kan tilskrives skyld hos Leverandøren eller noen han er ansvarlig for.

Erstatning for indirekte tap kan bare kreves dersom det er utvist grov uaktsomhet eller forsett.

### **13.4 Sanksjoner ved mislighold fra Kunden**

#### *13.4.1 Betalingsmislighold*

Dersom Kunden ikke betaler til avtalt tid, har Leverandøren krav på rente i henhold til lov om renter ved forsinket betaling av 19. des. 1976 nr. 100 av det beløpet som er forfalt til betaling.

#### *13.4.2 Heving*

Leverandøren kan heve avtalen dersom Kunden vesentlig misligholder sine forpliktelser etter Avtalen.

#### *13.4.3 Erstatning*

Leverandøren kan kreve erstattet ethvert direkte og påregnelig tap som med rimelighet kan tilbakeføres til misligholdet. Dette gjelder ikke dersom Kunden kan godtgjøre at misligholdet

eller årsaken til misligholdet ikke kan tilskrives skyld hos Kunden eller noen han er ansvarlig for.

Erstatning for indirekte tap kan bare kreves dersom det er utvist grov uaktsomhet eller forsett.

## **14 Suspensjon av partenes rettigheter og plikter**

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partenes kontroll og som umuliggjør oppfyllelse av plikter etter denne Avtalen, og som etter vanlige kontraktsrettslige regler må regnes som force majeure, skal motparten varsles om dette uten ugrunnet opphold. Den rammede parts forpliktelser suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen parts motytelse suspenderes i samme tidsrom.

## **15 Endringer**

Endringer i Avtalen skal gjøres skriftlig og undertegnes av bemyndigede personer. Alle endringer skal vedlegges Avtalen. Det skal føres en oversikt over endringene som er avtalt i Bilag 6.

## **16 Forsikring**

Kunden, som er en norsk statlig virksomhet, står som selvassurandør.

Leverandøren skal ha vanlige forsikringer for å dekke krav fra Kunden som følge av Leverandørens risiko eller ansvar etter denne Avtalen. Se også punkt 10 vedrørende forsikring av tiltaksdeltakerne.

## **17 Overdragelse av rettigheter og plikter**

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

Leverandøren kan bare overdra sine rettigheter og plikter etter Avtalen med skriftlig samtykke fra Kunden. Dette gjelder også hvis Leverandøren slås sammen med et annet selskap, deles i flere selskaper eller hvis overdragelsen skjer til et datterselskap. Hvis Kunden ikke samtykker i overdragelse, kan Kunden si opp Avtalen med minimum 30 dagers skriftlig varsel.

Retten til vederlag etter denne Avtalen kan fritt overdras. Slik overdragelse fritar ikke vedkommende part fra hans forpliktelse og ansvar.

## **18 Rettsvalg og tvister**

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

Dersom det oppstår tvist mellom partene om tolkningen eller rettsvirkningene av Avtalen, skal tvisten først søkes løst ved forhandlinger. Fører slike forhandlinger ikke frem innen to måneder, kan hver av partene forlange tvisten avgjort med endelig virkning ved norske domstoler.

Partene kan alternativt avtale at tvisten blir avgjort med endelig virkning ved voldgift i Norge. Hver av partene oppnevner en voldgiftsmann, og de partsoppnevnte voldgiftsmenn oppnevner voldgiftsrettens tredje medlem, som er voldgiftsrettens formann. For øvrig gjelder bestemmelsene i lov om voldgift av 14. mai 2004 nr. 25 for voldgiftsrettens oppnevning og saksbehandling.

---

## Bilag 1 – Kravspesifikasjon

### 1. Generelle krav til Leverandøren ved gjennomføring av tjenesten

Kravene nedenfor gjelder, med mindre annet ikke uttrykkelig er sagt i punkt 2 eller i Bilag 2.

1. Kurs som gjennomføres i fag innenfor videregående opplæring skal legge læreplaner, prinsipper og rammer for videregående opplæring til grunn for opplæringen.
2. Leverandøren skal gi relevant undervisning i samsvar med godkjent læreplan/kursplan. Leverandøren skal skaffe kvalifisert vikarlærer ved fravær av ordinær lærer ut over 2 timer.
3. Kunden har ansvar for opptak av kursdeltakere. Opptaket kan foretas i samarbeid med Leverandør. Dersom deltakere avbryter kurset eller blir ferdig før avtalt progresjon, skal det så langt som mulig tas inn nye deltakere slik at kurset fylles opp.
4. Leverandør skal føre fremmøteskjema. Skjemaet skal sendes Kunden hver 14.dag. Dersom det arrangeres nettbaserte kurs, må Kunden lage hensiktsmessige rapporteringsrutiner i samarbeid med leverandør som dokumenterer deltakelse iht. forutsetningene for kurset.
5. Leverandøren skal straks informere Kunden dersom det oppstår problemer i forbindelse med avviklingen av AMO-kurset.
6. Leverandøren er inneforstått med at Kunden vil føre kontroll med AMO-kurset. Dette kan for eksempel være i form av deltakelse ved kursåpning, klasserådsmøter, klasselærerråd, kursslutt, underveisevaluering og sluttevalueringer.
7. Nødvendig undervisningsmateriell og læremidler skal skaffes til veie av Leverandøren. Dersom læremidler er kjøpt over kursbudsjettet, skal dette tilfalle Kunden etter at AMO-kurset er avsluttet. Leverandørene skal stå for nødvendig kopiering.
8. Leverandøren skal sørge for at en av lærerne fungerer som klassestyrer for kurset.
9. Kursdeltakerne skal velge en tillitsvalgt og arrangere klasseråd.
10. Eventuelle endringer i timeplan, nye lærere, endringer av lærebøker eller læremiddel skal godkjennes av Kunden, og kan medføre justeringer av avtalefestet pris.
11. Leverandør skal sørge for at undervisningen foregår i lokaler som er godt egnet til opplæringsformål. Lokalene skal være tilrettelagt og tilgjengelig for alle Kundens brukere etter prinsippet om universell utforming.
12. Leverandøren har i samarbeid med Kunden ansvar for å skaffe praksisplasser der dette fremgår av lære- eller kursplan. Oversikt over praksisplasser sendes Kunden når dette er avklart.

13. Ved en eventuell praksisperiode er Leverandør ansvarlig for at personer som er utplassert i bedriften er omfattet av bedriftens yrkesskadeforsikring (Lov om yrkesskadeforsikring).
14. Dersom AMO-kurset fører frem til offentlig eksamen skal det angis hvilken videregående skole som er ansvarlig. Dersom AMO-kurset ikke fører fram til offentlig eksamen skal Leverandør skrive ut kursbevis.

## 2. Kravspesifikasjon for tjenesten

Følgende punkter legges til grunn for gjennomføringen:

### **Bakgrunn**

Store deler av vaktmesteryrket er fortsatt et praktisk yrke, hvor det ikke er krav til fagutdanning eller andre formelle kvalifikasjoner. Også det som finnes av formell utdanning mot fagbrev i yrket gjennomføres primært som læretid i bedrift og består i praktisk opplæring i yrket. Vaktmesterbransjen og yrket rekrutterer fortsatt det som kan betegnes som ufaglært arbeidskraft. Nødvendig kvalifisering i yrket gjennomføres primært som praktisk opplæring og medarbeiderutvikling i bedrift.

På linje med utviklingen innen yrker og arbeidsområder generelt, er imidlertid økende profesjonalisering, utvikling av spesialiserte funksjoner og arbeidsområder, samt digitalisering viktige trekk også innen vaktmesteryrket. Dette fører til en økt differensiering og til at det ved siden av de mer tradisjonelle arbeidsområder, stillinger og jobbdesign i yrket også utvikles og vokser frem mer spesialiserte funksjoner, stillinger, arbeidsområder og jobbdesign innen vaktmesterbransjen,

Vaktmestere har stillinger med betegnelser som vaktmestere, byggdrifere, driftsteknikere, oppgaver som kan grense opp mot eiendomsforvaltning, og for mange stillinger kreves det eller er det ønskelig med vaktmesterfaglig teoretisk og faglig kompetanse, håndverkerfaglig kompetanse, IT-faglig kompetanse eller annen faglig og formell kompetanse. Det er en utvikling mot organisering og bemanning i bransjen i form av spesialiserte bedrifter innen eiendomsdrift, mer teknisk drift, samt Facility management konseptet er også en del av denne utviklingen.

En viktig bakgrunn for utviklingen er bruk av ny teknologi, kunnskap og kompetanse relatert til områder som tekniske installasjoner i bygg, vedlikehold og drift av bygninger, av varmeanlegg og varmesystemer, av ventilasjonsanlegg, sanitæranlegg, elektriske anlegg etc. I stigende grad ivaretas dette av profesjonelle leverandører og personell. Arbeidsområdene er også preget av en stigende grad av regulering igjennom lover og forskrifter, utvikling av nye standarder relatert til drift og vedlikehold, krav om rapportering og dokumentasjon, systemer for internkontroll, etc. Til vaktmesterfunksjonen vil det også kunne ligge oppgaver relatert til bestilling av tjenester fra andre leverandører, og krav om kompetanse for å gjøre dette. Kundebehandling og kommunikasjon med beboere, borettslag, ansatte, styrer, leverandører, samarbeidspartnere, osv. stiller krav om relevant kompetanse relatert til dette.

Ved siden av de mer spesialiserte funksjoner, stillinger og arbeidsområder preges store deler av vaktmesteryrket og bransjen av funksjoner, stillinger og arbeidsområder som i store trekk har mange av de samme oppgavene som tradisjonelt har ligget til vaktmesteryrket. Det er fortsatt arbeidsområder i bransjen som grunnleggende har jobbdesign-profiler med rom for å rekruttere det som kan betegnes som «ufaglært» arbeidskraft. Store deler av det vaktmesterfaglige området er fortsatt organisert slik at bedrifter og instanser har egne vaktmestere ansatt.

Vaktmesteryrket og tilgrensende arbeidsområder og yrker omfatter i større grad enn tidligere et svært stort spenn av oppgaver, funksjoner, kunnskapsområder osv. Dette innebærer at det i rekruttering til vaktmesteryrket og stillinger innen dette kan være svært ulike kompetanseprofiler for aktuelle kandidater til ulike typer stillinger og funksjoner innen vaktmesteryrket.

En mer generell utvikling på linje med det som gjelder mer generelt i norsk arbeidsliv, mht. økte krav relatert til kompetanseelementer som grunnleggende digitale ferdigheter, basiskompetanse, sosial, kulturell og personlig kompetanse berører alle deler av vaktmesterbransjen. Vaktmesteryrket er et serviceyrke, og ved siden av den mer tekniske vaktmesterfaglige kompetansen må aktuelle kandidater til yrket ha sosial, kulturell og personlig kompetanse, samt kommunikativ kompetanse og kompetanse i norsk språk. For kandidater til yrket med innvandrerbakgrunn kan dette representere en utfordring.

Blant NAV sine brukere finnes mange aktuelle kandidater til vaktmesteryrket innen dette spennet av kompetanse, funksjoner og stillinger. Blant kandidater med høy grad av relevant erfaring og kompetanse finnes mange med håndverkerbakgrunn og formell kompetanse innen dette, som på grunn av helseutfordringer kan være aktuelle for ulike stillinger som vaktmester, driftstekniker, byggdrifter, osv. Disse kandidatene har svært ettertraktet og etterspurt kompetanse i forhold til vaktmesteryrket. En annen gruppe er brukere med mindre formell kompetanse og erfaring i forhold til vaktmesteryrket, og kan være aktuelle for enklere arbeidsoppgaver og funksjoner, som også er etterspurt innen yrket og bransjen.

NAV vurderer at det er grunnlag for et kvalifiserende kurs innrettet mot rekruttering mot vaktmesteryrket, for å dekke behov innen yrket for rekruttering, samtidig som NAV har aktuelle kandidater til yrket blant registrerte arbeidssøkere.

### **Målsetning**

Deltagerne skal gjennom vaktmesterfaglig kvalifisering knyttet blant annet til drift og vedlikehold av bygninger og uteområder komme i arbeid innen vaktmester og vedlikeholdstjenester. Det skal også gis prosess-støtte i forhold til karrierevalg, bistand til mestring av eventuelle helseutfordringer og gjennomføres markedsarbeid inklusive opplæring i og arbeid med aktiv jobbsøking med nettverksbygging og gjennomføring av relevant praksis. Deltagere som vurderes å ha nødvendig kompetanse skal formidles direkte mot relevant jobb.

### **Målgruppe / opptakskrav.**

Kurset er rettet mot arbeidssøkere som ønsker, og vurderes som aktuelle for arbeid innen vaktmester- og vedlikeholdstjenester.

Deltagere bør ha fullført grunnskole og gjerne ha relevant erfaring. De må være motiverte i forhold til arbeide innenfor den aktuelle bransjen og ha helsemessige forutsetninger for å stå i slikt arbeid over tid.

Det er ønskelig at deltagere har førerkort klasse B.

Deltagerne må beherske norsk på et nivå som gjør at de kan nyttiggjøre seg undervisningen og fungere i yrket etter fullført kurs.

Endelig rekruttering av deltagere til kurset vil ved behov skje på bakgrunn av informasjonsmøte og inntakssamtaler. Ved behov skal leverandør kunne delta på informasjonsmøtene (se eget punkt under Faglig innhold nedenfor) i forkant av kurset og bistå NAV i forbindelse med utvelgelse av deltagere. Endelig uttak av deltagere foretas av NAV.

Mange søkere til kurset vurderes å ha behov for kvalifisering i grunnleggende digitale ferdigheter, ferdigheter i norsk skriftlig og muntlig eller andre nødvendige grunnleggende ferdigheter før de kan tas opp på kurset. Disse søkerne vil bli anbefalt å gjennomføre kvalifisering i digitale ferdigheter, kvalifisering i norsk, og/eller annen aktuell kvalifisering før de tas opp på kurset. Slik kvalifisering kan blant annet gis i form av aktuelle tilbud som



---

NAV Oslo tilbyr, herunder arbeidsmarkedsopplæring igjennom «datakurs for arbeids- og hverdagsliv» og/eller kurset «arbeid og kommunikasjon». Det skal gis tilbakemelding til innsøkende NAV-kontor og deltager om dette.

Ved ledige plasser på kurset skal det kunne foretas supplerende opptak av deltagere i begynnelsen av kurset.

**Antall deltagere**

20

**Kurssted**

Sentralt i Oslo med nærhet til offentlig kommunikasjon. Det bes om at tilbyder gjør rede for hvilke former for offentlig kommunikasjon som er tilgjengelige i forhold til tilbudte lokaler, samt avstand til aktuelle holdeplasser.

**Kursperiode/ varighet**

22 uker, inkludert 12 uker praksis.

**Rammeavtalens varighet**

Rammeavtalen gjelder fra signeringsdato til 31.12.2021 med mulighet for forlengelse i 1 + 1 år.

**Faglig innhold**

Tilbud skal inneholde fullstendig og relevant fagplan for kurset. Kursets emner må være godt beskrevet i tilbudet, leverandør må beskrive faglige og metodiske elementer knyttet til punktene under faglig innhold i løsningsforslag. Det skal gis begrunnelser for faglige prioriteringer og valg.

Kursets skal ha opplæring i faglige områder relatert til drift og vedlikehold av bygninger og uteområder. Deltagerne skal også få opplæring i å jobbe med jobbsøking og nettverksarbeid. Individuell veiledning skal vektlegges, og deltagerne skal følges opp tett både i kursets teori- og praksisperiode.

Kurset skal minimum bestå av følgende elementer:

Vaktmesterfaglig kvalifisering innen drift og vedlikehold av bygninger og uteområder

Den teoretiske vaktmesterfaglige kvalifiseringen skal ha fokus på å gi en tilstrekkelig og relevant kvalifisering i forhold til aktuelle jobber tilpasset målgruppen for kurset. Tilbyder bes utarbeide og begrunne et relevant faglig innhold / fagplan for denne kvalifiseringen.

Kursinnhold under hvert punkt skal beskrives, og det skal gis begrunnelser for kursinnholdet under hvert punkt.

Aktuelle temaer / emner i kvalifiseringen er følgende:

- Varmeanlegg og fyringsteknikker.
- Ventilasjonssystemer.
- Sanitæranlegg, vann og avløp.
- Elektriske anlegg: Praktisk bruk, forskrifter, sikkerhet.
- Innføring i SD-anlegg og FDV-programmer
- Innvendig og utvendig renhold: Utstyr og metoder.

- Stell og vedlikehold av grøntanlegg.
- Brannvern, bygningsmaterialer, alarmanlegg og sikkerhet.
- Grunnleggende byggforståelse
- Opplæring i låser og sylindere
- Energiøkonomisering ENØK
- HMS og internkontroll.
- Avfallsbehandling.
- Innføring i grunnleggende IT, samt bruk av IT i vaktmesteryrket.
- Rapportert og notater
- Kundebehandling
- Bestilling / anskaffelser av tjenester og varer
- Relevante juridiske emner, herunder Arbeidsmiljøloven.
- Førstehjelp.
- Varme arbeider.

Det skal vurderes individuelt hvorvidt gjennomføring av alle emnene i den vaktmesterfaglige kvalifiseringen på kurset er nødvendig og hensiktsmessig for den enkelte deltager.

Den vaktmesterfaglige kvalifiseringen skal tilpasses målgruppen og de enkelte deltagerne på kurset, samt deres handlingsplaner og spesifikk kvalifisering mot jobbdesign-elementer knyttet til aktuelle jobbmål. Det skal fokuseres på at kvalifiseringen er markedsrettet i forhold til aktuelle stillinger og arbeidsområder, samt i forhold til rekrutteringsprosesser og behov hos arbeidsgivere.

Den vaktmesterfaglige kvalifiseringen skal inneholde elementer som er knyttet opp mot anerkjente formelle sertifiseringer og utdannelser innen og med relevans for vaktmesteryrket og vaktmesterfaget, samt gjenkjennelig for vaktmesterbransjen i forhold til dette. Kvalifiseringen på kurset skal støtte opp under muligheter for eventuell videre formell kvalifisering for deltagerne i form av eksempelvis praksiskandidat-ordningen, fagbrev på jobb, eller andre relevante formelle kvalifiseringsløp med markedsrelevans.

Leverandør bes begrunne hvordan opplegget for kvalifisering i leverandørs løsningsforslag kan bidra til å realisere disse målsetningene.

Leverandør kan supplere kursets faglige innhold med aktuelle tema ut over de som er angitt ovenfor dersom dette vurderes som hensiktsmessig. Eventuelle tillegg må begrunnes.

#### Informasjonsmøte m/yrkesinformasjon og foreløpig kartlegging

Forut for oppstart av kurset gjennomføres informasjonsmøte/opptaksmøte med informasjon til søkere på kurset om innholdet i kurset og om vaktmesteryrket, samt gjennomføring av intervju og kartlegging av søkere til kurset.

Informasjon om yrket bør berøre informasjon om ulike arbeidsoppgaver og stillinger som finnes innen vaktmesteryrket. Herunder også informasjon om hvilke kvalifikasjoner, kompetanse og erfaring som etterspørres i ulike stillinger, om kunnskap, ferdigheter og evner

som er aktuelle i yrket. Det skal også gis informasjon om karrieremuligheter, opplegg for medarbeiderutvikling og rekruttering til yrket. Krav til helse og muligheter for å tilrettelegge i forhold til helseutfordringer skal også tematiseres.

Leverandør må ved behov kunne bistå i forhold til gjennomføring av informasjonsmøte, opptak/intervju av aktuelle deltagere, samt presentasjon av elementene nevnt ovenfor. Leverandør må kunne stille lokaler til disposisjon for gjennomføring av informasjonsmøte.

#### Kartlegging av kompetanse og andre forhold

Det skal på kurset gjennomføres prosesser for veiledning og kartlegging i forhold til deltagerens kompetanse, erfaring og interesser, kompetanse/utfordringer knyttet til norsk språk og andre basisferdigheter, eventuelle helseutfordringer, samt andre forhold som kan ha betydning for identifikasjon av aktuelle jobbmål, yrkesdeltagelse, kursdeltagelse, rekruttering til vaktmesteryrket og videre yrkeskarriere. Kartleggingen kobles opp mot elementer knyttet til jobbdesign innen aktuelle yrkes- og jobbmål for den enkelte, samt generelle jobbdesignelementer og drivere, aktuelle opplegg for medarbeiderutvikling, kompetanseutvikling og verdiskapning innen vaktmesteryrket. Det skal fokuseres på at metodikk for kartlegging skal bidra til å mobilisere deltagerne selv å delta aktivt i egne prosesser, og gi deltagerne relevante refleksjonsverktøy, snarere enn å gi former for «kartlegging» som låser deltager inne i fastlåste forestillinger om dem selv. Det skal benyttes kartleggingsmetodikk med relevans for interessekartlegging og kompetanseprofilering i forhold til deltagerens egen jobbsøking, identifisering av muligheter for jobb og jobbønsker, samt profilering av egen kompetanse og hvilke muligheter som denne kompetansen åpner for. Arbeidet med kartlegging og metodikk som benyttes skal bidra til å utvikle deltagerens motivasjon og engasjement i forhold til å identifisere aktuelle jobbmål, muligheter til kvalifisering og bruk av egen kompetanse. Kartleggingen skal gjennomføres i starten/begynnelsen av kurset, og kobles tett til arbeid med prosess-støtte og utarbeidelse av handlingsplan eller karriereplan og karrieremål for den enkelte, samt videre arbeid knyttet til dette gjennom hele kurset.

#### Veiledning/coaching med utarbeidelse av handlingsplan

Kursdeltagelsen skal gi den enkelte deltager prosess-støtte i forhold til å utarbeide realistiske individuelle målsetninger og handlingsplan med relevante løp for fremtidig karriere. Denne prosess-støtten gis igjennom kartleggingen beskrevet ovenfor, opplegg for individuell coaching/veiledning, samt igjennom undervisnings- og læringsprosesser på kurset. Kursopplegget skal fokusere på selvstendigjøring og ansvarliggjøring av den enkelte deltager, og gjennomføring av målsamtaler samt veiledning/coaching av den enkelte. Disse elementene bør også understøttes av gruppebaserte aktiviteter på kurset, hvor gruppearbeid, arbeid i team og prosjektbasert arbeid kan benyttes.

I størst mulig grad skal handlingsplaner være noe deltagerne utvikler selv, og igjennom de metodiske elementene nevnt ovenfor som de sentrale ressursene for dette.

Metodikk for identifisering av kvalifiseringsbehov og kompetanseprofiler for aktuelle stillinger og arbeidsområder, samt utviklingen i arbeidsmarkedet med relevans for den enkelte deltager må beskrives. Det skal fokuseres på prosesser for profilering og bevisstgjøring av deltagerens kompetanse i forhold til behovene i arbeidsmarkedet, for den enkelte knyttet til aktuelle jobbmål og identifikasjon av disse, samt jobbdesignelementer knyttet til aktuelle jobbmål. Rådgivning, veiledning, deltagerens prosessarbeid og kvalifisering/profilering på kurset skal fokusere på å dokumentere overfor aktuelle arbeidsgivere at deltagerne har relevant kompetanse i forhold til deres behov for rekruttering, bemanning,

medarbeiderutvikling, organisering, HR-policy, etc., samt skape trygghet hos deltager i forhold til mestring, profilering og presentasjon innen og i forhold til aktuelle kompetanseområder og stillinger. Innen vaktmesteryrket og i nærliggende arbeidsområder finnes svært mange ulike typer arbeidsoppgaver og karrieremuligheter. Det er viktig at kurset gir deltagerne prosess-støtte i forhold til å finne frem til relevante valg av mål i forhold til dette, ut fra ovenstående metodiske elementer.

Mange av deltagerne kan ha helseutfordringer, samt andre typer utfordringer, og det er viktig at adekvat kartlegging og veiledning i forhold til dette sikres på kurset, og at tematikker knyttet til ulike typer utfordringer hensyntas i forhold til utarbeidelse av deltagerens handlingsplaner og i gjennomføring av prosessarbeidet med deltager. Utvikling av relevante strategier for mestring og det å skape mestringsopplevelser knyttet til dette skal være sentralt.

På dette kurset er det lagt inn praksisperiode, og det er også viktig at deltagerne gis prosess-støtte i forhold til å utnytte praksis på en optimal måte, og at deltagerne som kan gå direkte over i arbeid gis relevant veiledning og støtte i forhold til dette.

#### Kvalifisering i kommunikative ferdigheter og praktisk kommunikasjon

Vaktmesteryrket er et serviceyrke, og i stigende grad stilles det krav til kompetanse og ferdigheter relatert til kommunikativ kompetanse. Dette berører alt fra muntlig og skriftlig kommunikasjon med kunder, bestilling av tjenester, kommunikasjon med kollegaer, lesning av dokumentasjon i forhold til tekniske installasjoner, regelverk, faglitteratur relatert til vaktmesterfaglige temaer, skriving og lesning av rapporter, etc. Praktisk problemløsning og håndtering av arbeidsoppgaver og situasjoner som kan involvere ulike fagområder, teknisk utstyr og installasjoner, samt kommunikasjon med kunder er en del av hverdagen.

En økende del av kommunikasjon og dokumentasjon innen vaktmesteryrket gjennomføres igjennom bruk av digitale verktøy og kanaler. Innføring av SD-anlegg og FDV-programmer på den mer tekniske siden, bruk av digitale CRM-systemer i forhold til dokumentasjon og kommunikasjon relatert til arbeidsoppgaver, samt organisering og gjennomføring av disse, rapporter, etc., er en del av dette. Også mer generelle digitale ferdigheter inngår her, knyttet til kompetanse på bruk av internett, email, etc. Håndtering av digital informasjon relatert til tekniske installasjoner, og bruk av ulike digitale verktøy, applikasjoner og plattformer (smarttelefon, nettbrett, PC, elektroniske instrumenter, etc.) er også relevante kompetanseområder.

Deltagerne skal gis tilpasset trening/opplæring relatert til dette. Deltagerne skal trene på å kommunisere og utføre vaktmesterfaglige «oppdrag» og arbeidsoppgaver. Rapportskrivning, kommunikasjon med kunder, samarbeidspartnere og kollegaer, planlegging av gjennomføring av oppdrag og arbeidsoppgaver, osv. er relevante temaer. Egenpresentasjon og kommunikasjon vil også være viktig relatert til en rekrutteringsprosess til vaktmesteryrket.

Mange av deltagerne på kurset vil kunne ha utfordringer relatert til norsk språk, og behov for å utvikle og forbedre kommunikativ kompetanse relatert til dette. Det skal ikke gjennomføres ordinær norskopplæring på kurset, men gjennomføres opplegg for å utvikle og sikre mestring av språklige og kommunikative prosesser relatert til behov for kommunikativ kompetanse i arbeidsprosesser i aktuelle jobbmål for den enkelte deltager, for deltagerne som har behov for dette.

#### Kvalifisering i jobbsøking og markedsarbeid:

Kvalifisering i og gjennomføring av jobbsøking, markedsarbeid og profileringsarbeid. Opplegg for dette må tilpasses rekrutteringsveier i vaktmesterbransjen, samt metodiske

elementer som utvikler deltagerens eierskap til, engasjement i og mestring av aktuelle prosesser knyttet til markedsarbeid og profileringsarbeid. Kvalifiserende og prosessmetodiske elementer i kursgjennomføringen for øvrig og den vaktmesterfaglige kvalifiseringen benyttes og trekkes inn som ressurser i dette arbeidet, herunder gjennomføring av kvalifisering/praksis i aktuell bedrift. Kvalifisering og gjennomføring av jobbsøking og markedsarbeid tilpasses målgruppen, rekrutteringsveier i vaktmesterbransjen, samt individuelle behov og målsetninger for deltagerne.

- Bistand/kvalifisering og gjennomgang av oppsett for CV, utforming av CV relatert til kompetansekartlegging og profilering, skriving av jobbsøknader/markedsbrev, registrering i aktuelle CV databaser, profilering av egen kompetanse, bruk av egne referanser og sjekk av disse, veiledning/trening i intervju og nettverksarbeid mot bedrifter. Vektlegging av jobbsøking rettet mot ikke utlyste stillinger. Det skal gis tilbud om veiledning i bruk av relevante nettbaserte selvbetjeningsløsninger, registrering i og bruk av rekrutteringsportaler, og leverandør må sikre at alle deltagerne oppretter profiler i relevante databaser, samt også oppdaterer sin egen profil på "Ditt NAV". Omfang av kvalifisering i, veiledning, informasjon om og bruk av disse verktøyene og databasene, samt sosiale medier i forhold til rekrutteringsprosesser og profilering av egen kompetanse tilpasses kurset, bransjen, den enkelte deltager, etc., og gis i den grad det vurderes hensiktsmessig.
- Gjennomgang av relevante temaer knyttet til arbeidsmarkedskunnskap og markedsanalyse. Det skal gis informasjon om arbeidsmarkedet for vaktmestere og aktuelle relaterte arbeidsområder, gjennomgang av aktuelle jobbdesign i bransjen, stillingsanalyse av utlyste stillinger, og kompetansebehov i ulike typer stillinger og arbeidsområder. Informasjon om typiske rekrutteringsveier og hvordan disse er ulike for aktuelle stillinger og arbeidsområder, samt informasjon om vikariater, engasjementer, praksisplass og andre ansettelsesformer og rekrutteringsveier som mulige veier til jobb innen vaktmesteryrket.
- Bedriftsbesøk og/eller besøk fra aktuelle bedrifter, bemannings- og rekrutteringsbyråer, etc. Det skal gjennomføres relevante opplegg relatert til dette.
- Det skal gis undervisning og individuell oppfølging i forhold til å profilere og markedsføre egen kompetanse og personlige egenskaper. Deltagerne skal gjennomføre prosesser relatert til nettverksbygging og markedsrelevant profilering av egen kompetanse. Trening på egenpresentasjon, gjennomføring av intervju.
- Gjennomføring av nettverksarbeid og arbeid med deltagerens nettverk i markedsarbeidet. Leverandør bistår i relasjon til nettverks- og markedsarbeid igjennom å gjøre eget nettverk mot bedrifter tilgjengelig i dette arbeidet.

Kvalifiseringen i jobbsøking tilpasses vaktmesteryrket og målgruppen for kurset, og skal benytte metodikk mht. jobbsøking som er egnet og profilert i forhold til bransjen for vaktmester- og vedlikeholdstjenester.

Det skal fokuseres på individualisering av markedsarbeid og jobbsøking, og slik at dette kobles til arbeidet med handlingsplaner/mål og prosessarbeid for den enkelte deltager.

### Markedsarbeid/nettverk

Leverandør må ha meget god kjennskap til arbeidsmarkedet innen vaktmester- og vedlikeholdstjenester. Tilbudet skal inneholde en vurdering av det aktuelle arbeidsmarkedet for målgruppen innen vaktmesterbransjen, herunder mulige yrker og ansettelsesmuligheter.

Leverandør må beskrive kompetanse på jobbanalyse og jobbdesign med relevans for arbeidsområdet og rekruttering til dette, samt for optimalisering av prosessarbeid og veiledning/coaching av deltagerne i forhold til rekrutteringsprosesser. Det vektlegges at leverandør har et bredt nettverk mot bedrifter, arbeidsgivere, rekrutterings- og bemanningsbyråer innen aktuelle arbeidsområder for deltagerne på kurset, samt kompetanse på rekrutteringsmetodikk og rekrutteringskanaler mot arbeidsområdet. Dette skal brukes aktivt både til å støtte prosesser for å etablere praksisplasser og varig arbeid for deltager. Leverandør skal presentere eget nettverk, samt en løsning for hvordan de vil arbeide for å finne relevante praksisplasser og ivareta samarbeid mellom arbeidsgiver og leverandør i forhold til praksisgjennomføringen og muligheter for jobb for deltagerne.

### **Organisering av kurset**

Tilbudet skal inneholde en beskrivelse av hvordan de ulike aktivitetene på kurset skal organiseres og gjennomføres. Det skal gis begrunnelser for valg av organisering.

Kurset skal bestå av en teoridel på 10 uker knyttet til de ulike emnene/temaene i fagplanen, samt en praksisdel på 12 uker. Individuell veiledning og oppfølging skal foregå i hele kursperioden.

Kurset skal starte med en kartleggingsdel innledningsvis, med en grundig kartlegging av deltagerne, mht. kompetanse, arbeidserfaring, interesser og aktuelle jobbmål. For deltagere som dette er aktuelt for, kartlegges også kompetanse i norsk språk, skriftlig og muntlig. Muligheter og utfordringer knyttet til helse og andre typer utfordringer vil også kunne være aktuelt å kartlegge og avklare for en del av deltagerne. Arbeid med kartlegging kobles tett opp mot markedsarbeid og identifikasjon av aktuelle jobbmål / yrkesmål / jobbdesignelementer, samt utarbeidelse av karriereplan / handlingsplan og gjennomføring av kvalifiserende elementer i kurset. Arbeid med og prosesser knyttet til dette vil pågå igjennom hele kurset. Det skal være fokus på å identifisere realistiske jobbmål tidlig i kurset, og deltager skal mobiliseres og motiveres til selv å være aktive i forhold til prosessene på kurset.

Kursets organisering må tilpasses deltageres behov for individualisering og tilrettelegging av vaktmesterfaglig kvalifisering og annen kvalifisering, markedsarbeid og prosessmetodiske elementer i kursgjennomføringen. Organisering og organisatorisk design skal støtte opp under pedagogiske og faglige elementer designet for å fremme mestring og mobilisering av deltagerne.

#### Gjennomføring av undervisningen:

Leverandør er ansvarlig for gjennomføring av undervisning knyttet til emnene i fagplanen. Planlagte undervisningstimer totalt, og for de ulike emnene, må spesifiseres og begrunnes i tilbudet. Det forutsettes at en gruppebasert metodikk legges til grunn for undervisningen, og at undervisningen inneholder både teori, praktiske øvelser/oppgaver og diskusjoner. Opplegg for team- og prosjektbasert organisering av arbeidet skal benyttes for å utvikle sosial, kulturell og personlig kompetanse hos deltagerne, ved siden av å støtte vaktmesterfaglig kvalifisering. Tilbudet må inneholde en nærmere beskrivelse av hvordan undervisningen organiseres med en begrunnelse for valgt løsning. Det skal benyttes en organisering som støtter opp om faglige og pedagogiske elementer i løsningsforslaget.

#### Praksis:

Det skal tilstrebes at praksisplass er mest mulig relevant i forhold til den enkelte deltagers kompetanse og handlingsplan. Leverandør har ansvaret for at egnede praksisplasser

fremskaffes for alle deltagere og må gå inn aktivt for å sikre etableringen av disse. Dette arbeidet skal beskrives og begrunnes. Leverandør må gjøre rede for egen markedskontakt og eget nettverk i tilbudet, samt hvordan dette nettverket vil bli benyttet for å skaffe deltagerne relevante praksisplasser.

Deltagerne skal ha en praksisperiode på 12 uker, det skal ikke være opphold mellom teoridel og praksisdeler. Kursarrangør skal følge opp både deltagere og praksisbedrifter i praksisperioden. Veiledning skal gis i forhold til alle sider ved praksisgjennomføringen som kan bidra til å maksimere nytteverdi og tilpasses den enkeltes behov. Leverandør må sette av tilstrekkelige ressurser til dette arbeidet. Dette arbeidet skal beskrives og begrunnes.

### **Pedagogisk tilrettelegging**

Tilbyder må i tilbudet presentere et egnet pedagogisk opplegg for gjennomføring av kurset.

Det forutsettes at en gruppebasert metodikk legges til grunn for undervisningen, og at undervisningen inneholder både teori og praktiske øvelser, oppgaver og diskusjoner. Opplegg for team- og prosjektbaserte arbeidsformer og metodikk skal benyttes for å utvikle sosial, kulturell, personlig og kommunikativ kompetanse hos deltagerne, samt for å støtte opp under den vaktmesterfaglige kvalifiseringen. Det skal benyttes pedagogiske metoder som bidrar til å utvikle deltagerne egne ressurser og evner til mestring, samt støtte prosesser for individualisering og personlig utvikling, forankring av karrierevalg og evne til omstilling/karriereskift. Det skal fokuseres på pedagogiske elementer som bidrar til optimalisering av evne til å fungere i relasjon til jobbdesignelementer og HR-drivere<sup>1</sup> i vaktmesteryrket, samt utvikling av indre motivasjon og engasjement i forhold til arbeidsområdet.

Det skal gis en utfyllende beskrivelse og begrunnelse for hvilke pedagogiske metoder og design som vil bli benyttet i kursets ulike deler. Pedagogiske metoder må være tilpasset kursets målgruppe og være egnet til å utvikle ferdigheter og støtte opp under individuelle utviklingsprosesser hos deltagerne. Et pedagogisk design som er tilpasset individuelle læringsstiler, og som utnytter muligheter som ligger i moderne pedagogisk metodikk, organisatoriske design samt teknologiske muligheter skal benyttes aktivt. Mobilisering og motivering av den enkelte deltager til selv å ta ansvar og være aktiv i gjennomføringen av faglig kvalifisering, markedsarbeid samt prosessmetodiske elementer skal vektlegges. Opplevelse av mestring, mening og valg hos deltager skal være sentralt, og drivende for gjennomføringen av alle elementene i kurset.

#### Individuell veiledning og oppfølging:

Deltagerne skal ha individuell veiledning/coaching og oppfølging i hele kursperioden, både i teoridelen og i praksisdelen. Leverandør må presentere en plan for dette arbeidet i tilbudet, hvor innhold, metode og gjennomføring er nærmere beskrevet og begrunnet.

### **Instruktører**

---

<sup>1</sup> Med jobbdesignelementer i vaktmesteryrket siktes det til arbeidsoppgavene og deres innhold, og hvordan disse er organisert og designet. Både innhold og organisering kan representere «HR-drivere» for motivasjon og engasjement hos medarbeidere. Det å oppleve å ha forståelse av arbeidsoppgaver og arbeidsområdet, å ha relevant kunnskap, å ha relevante ferdigheter og evner, forståelse av ulike arbeidsaktiviteter, av arbeidskontekst, sentrale verdier, etc. innen arbeidsområdet gir grunnlag for å kunne arbeide selvstendig, ta ansvar og ha eierskap til mål innen arbeidsområdet. Disse faktorene representerer både muligheter og krav til den enkelte medarbeider, som kan være grunnlag for indre motivasjon og engasjement i arbeidet. Evne til selvstendighet og å ta ansvar, til å ta initiativ og løse problemer, til å kommunisere med oppdragsgivere, kunder og ledere, til å se helhet mht arbeidsoppgaver, osv. er faktorer som kan ses som å gi indre motivasjon både til å gjøre en god jobb og til å se muligheter i yrket og arbeidsområdet i forhold til eget karrierevalg og engasjement for dette. Den pedagogiske innretningen må være relevant i forhold til å fremme disse elementene.

Det må settes av tilstrekkelige ressurser for å gjennomføre undervisningen i henhold til fagplanen. Ressursbruken skal begrunnes. Det skal fremgå av tilbudet hvilke instruktører som vil ha ansvar for de ulike delene av kurset.

NAV Tiltak Oslo forbeholder seg retten til eventuelt å definere antall instruktørressurser i løpet av konkurransen.

Instruktørgruppen må samlet ha kompetanse og erfaring knyttet til gjennomføring av alle delene i kurset, herunder faglige, metodiske, organisatoriske og øvrige elementer definert i kravspesifikasjonen/fagplanen. Instruktørgruppen må herunder ha kompetanse blant annet relatert til følgende elementer:

- Kompetanse og erfaring knyttet til innhold i og gjennomføring av vaktmesterfaglig kvalifisering, i forhold til arbeidsmarkedets behov mht. faglig, teknologisk og annen utvikling, samt tilrettelegging av slik opplæring i forhold til faglige og pedagogiske behov
- Kompetanse og erfaring knyttet til arbeid med målgruppen, herunder kompetanse og erfaring i å tilrettelegge kvalifiseringen i forhold til målgrupper som har behov for tilrettelegging relatert til svake formelle kvalifikasjoner, samt språklige og andre utfordringer.
- Pedagogisk og prosessmetodisk kompetanse, herunder bruk av moderne pedagogisk metodikk og design for å styrke både instrumentelle læreprosesser og utvikle prosessmetodiske effekter hos kursdeltagerne.
- Kompetanse innen markedsarbeid, nettverksarbeid, jobbsøking og karriereveiledning relatert til rekruttering og bemanning innen vaktmester- og vedlikeholdstjenester, samt tilrettelegging av dette i forhold til målgruppen. Herunder kompetanse på kartleggingsmetodikk, prosessmetodisk bistand og HR-faglig kompetanse relatert til aktuelle jobbdesign og HR-drivere i vaktmesterbransjen.
- Kompetanse og erfaring knyttet til utviklingen innen vaktmester- og vedlikeholdstjenester mht. faglig, teknologisk og organisatorisk utvikling.

Instruktørene må samlet ha erfaring fra arbeid med målgruppen, herunder erfaring / kompetanse i forhold til kvalifisering og markedsarbeid rettet mot vaktmester- og vedlikeholdstjenester, eller tilsvarende relevant kompetanse. Instruktørene må i tillegg ha kompetanse knyttet til veiledning, oppfølging, motivering, samt ha god kompetanse knyttet til emnene i fagplanen. Instruktørene må kunne skape engasjement, ha gode mellommenneskelige ferdigheter, samt ha gode kunnskaper om jobbsøking og arbeidsmarkedet.

Instruktørens kompetanse må være godt beskrevet i tilbudet, og CV for aktuelle instruktører må vedlegges. Leverandørs valg av instruktørressurser må fremgå av tilbudet. Det må ellers fremgå av tilbudet hvilke instruktører som leder de ulike aktivitetene. Eventuelle endringer av instruktører underveis i kursperioden må presenteres og godkjennes av NAV.

Tilbyder bes beskrive sine arbeidsmetoder for rekruttering, opplæring og kvalitetssikring av instruktører.

Tilbyder vil bli bedt om å stille med aktuelle instruktører i et eventuelt forhandlingsmøte.

### **Kursbevis**

Det skal utstedes kursbevis hvor det fremgår hvilke fag det er gitt teoretisk og praktisk opplæring i, og som dokumenterer praksis som er gjennomført.



**Antall opplæringstimer**

Teoridelen (10 uker):

Undervisningstiden skal være 6 timer hver dag fra kl. 09.00 – 15.00, mandag – fredag.

Praksisdelen (12 uker):

I praksisperioden følger deltagerne arbeidsgivers arbeidstid. Redusert arbeidstid kan avtales etter avtale med NAV dersom dette vurderes som hensiktsmessig.

**Opplæringslokaler**

Opplæringslokalene må være egnet til formålet og ha en sentral plassering i forhold til offentlig kommunikasjon. Det må oppgis konkret adresse, samt beskrivelse av kurslokalene (størrelse, planløsning, inneklima etc.). Lokalene må være egnet for undervisning i grupper, men også for individuelle samtaler/veiledning og egenaktivitet for deltagerne. Lokalene må være tilpasset for bevegelseshemmede.

**Tilrettelegging i forhold til dysleksi og lese- og skrivevansker**

Kurset skal være tilrettelagt for deltagere med dysleksi, eller lese- og skrivevansker. Kursdeltagere skal ved behov ha tilbud om programvare på PC i form av dialektbasert stavekontroll og talesyntese. Lærerne skal ved behov kunne bistå med kartlegging, veiledning og oppfølging. Tilbyder må i tilbudet beskrive og begrunne opplegg for gjennomføring av dette arbeidet, samt valg av programvare.

**Teknisk utstyr og tilrettelegging**

Deltagerne skal ha tilgang til PC og annen relevant hardware. PC-ene skal være satt opp med oppdatert programvare og ha tilgang til internett. Arbeidsplassen til deltagerne skal ha en ergonomisk tilfredsstillende utforming med mulighet for justering for bevegelseshemmede, og deltagerne skal ha tilgang til kopimaskin, skanner og telefon til bruk i jobbsøkerprosessen.

**Rapportering**

*Fremmøtelister:*

Sendes inn til NAV Tiltak Oslo hver 14. dag. Arrangør må umiddelbart ta kontakt med NAV i spørsmål som angår deltagerne og gjennomføringen av kurset.

*Praksisplassoversikt:*

Skal leveres til NAV Tiltak Oslo innen kursets praksisperiode starter. Det skal her fremgå hvilke arbeidsgivere deltagerne gjennomfører praksis hos. Hvis noen av deltagerne ikke har fått praksisplass, skal det gis en skriftlig begrunnelse for dette.

*Individuelle rapporter:*

Leverandør skal utforme en kort rapport for hver deltager når vedkommende avslutter kurset. Disse skal oversendes den enkelte deltagers lokale NAV-kontor. Leverandør må ved kursstart informere deltagerne om disse rapporteringsrutinene. Deltager skal informeres om innholdet i rapporten, og få anledning til å kommentere den. Dersom leverandør og deltager er uenige om sentrale aspekter ved deltagers kursforløp skal dette komme frem av rapporten.

*Resultatrapportering:*

Statusrapport vedrørende resultater i forhold til formidling, tiltakskjedning etc. skal oversendes til NAV Tiltak Oslo etter endt kurs, samt 6 og 12 uker etter kursslutt.

*Evalueringsrapport:*

Leverandør skal utforme en kort evalueringsrapport etter kurset. Rapporten skal beskrive leverandørs erfaringer med deltagergruppen og gjennomføringen av kurset/ kursene, og eventuelt også inneholde forslag til endringer/forbedringer av kurskonseptet.

Det kan bli aktuelt å endre rapporteringsrutiner dersom NAV finner det hensiktsmessig.

**Konseptutvikling og evaluering**

Rammeavtalen vil være gjenstand for prosesser knyttet til avtaleforvaltning, oppfølging, evaluering og tjenesteutvikling fra NAV. Gjennomføring av tiltaket/konseptet og effekter relatert til kvalifisering, prosessmetodiske elementer og markedsarbeid vil kontinuerlig bli evaluert av NAV. Det kan være aktuelt å endre elementer i tiltaket/konseptet underveis, herunder eksempelvis ressursbruk, organisering, prosessmetodiske elementer og faglig innhold. Eventuelle endringer vil være begrenset av hva som tillatt etter Lov og Forskrift om offentlige anskaffelser.

**Databehandleravtale**

Leverandør vil være databehandler på vegne av NAV og må før oppstart inngå databehandleravtale med NAV, se bilag 5 til rammeavtalen. Leverandør må i løsningsbeskrivelsen bekrefte dette.

**Organisasjon og organisatoriske ressurser hos leverandør**

Tilbudet skal inneholde en beskrivelse av leverandørens organisasjon og organisatoriske ressurser, samt leverandørens systemer for å ivareta lønns- og arbeidsforhold og leverandørens økonomiske kapasitet. Dersom leverandør ønsker å støtte seg på andre foretak sin kapasitet i forhold til anskaffelsen, eller på underleverandører, må det også gis en relevant beskrivelse av organisasjon og organisatoriske ressurser hos disse. Dette er elementer som vurderes å være sentrale i forhold til gjennomføring av Avtalen og de tjenester som bestilles. Vurderingen av disse elementene vil være knyttet til behovene i denne anskaffelsen.

Leverandør bes beskrive følgende organisatoriske ressurser - hver tilbyder må vurdere hvilke elementer som bør beskrives:

- Beskrivelse av leverandørens organisasjon. Beskriv virksomheten i korte trekk. Inkluder informasjon om f.eks. antall medarbeidere, eierstruktur, organisasjonsform, omsetning og organisasjonsnummer.
- Beskrivelse av leverandørens sentrale faglige kapasiteter og ressurser, samt aktuelt faglig nettverk.
- Beskrivelse av Leverandørens opplegg og ressurser for faglig og metodisk utvikling av tjenester og arbeid med innovasjon.
- Beskrivelse av Leverandørens metodikk og prosedyrer for å sikre kvalitet – Leverandørens kvalitetssikringssystemer.
- Beskrivelse av system for melding av uønskede hendelser. Det skal oppleves som trygt å melde, og meldingene skal følges opp fra et system- og læringsperspektiv.
- Beskrivelse av Leverandørens opplegg for å ivareta kravet til informasjonssikkerhet.
- Beskrivelse av Leverandørens systemer for HR og hvordan HR benyttes strategisk til utvikling av organisasjon, medarbeidere og produksjon av tjenester.
- Beskrivelse av Leverandørens opplegg for rekruttering samt etter- og videreutdanning av medarbeidere
- Beskrivelse av relevant erfaring i form av tidligere oppdrag i regi av leverandøren inkludert en beskrivelse av oppdragene, deres verdi, tidspunkt og mottaker, evt. også beskrivelse av erfaringer og kompetanse som sentrale ressurser hos leverandør eller underleverandører innehar.
- Beskrivelse av Lønns- og arbeidsforhold. Leverandøren bes gi en redegjørelse for systemer for å ivareta lønns- og arbeidsforhold. Leverandøren bes beskrive hvordan det ivaretas at deres egne ansatte som utfører arbeid på denne kontrakten får lønns- og arbeidsvilkår i henhold til kontraktsvilkårene. Beskriv også systemer og rutiner for hvordan dette skal vedlikeholdes i kontraktsperioden. Dette gjelder også tilsvarende informasjon om evt. underleverandører som benyttes i kontrakten.

## **Bilag 2 – Løsningsbeskrivelse**

Leverandørens beskrivelse av løsningen og/eller bekreftelse på de krav som fremkommer i Bilag 1. Det skal klart fremgå **om** og **hvordan** kravene skal oppfylles.

## Bilag 3 – Priser og betalingsbetingelser

### 1 Priser

<b>Pris, ekskl. mva.:</b>	NOK
---------------------------	-----

<b>Betalingsplan:</b>	<b>Beløp:</b>

#### Priser

Priser skal oppgis eksklusive merverdiavgift, men skal oppgis inklusive andre skatter/avgifter som kan tenkes påløpt. Fakturagebyr eller andre gebyrer aksepteres ikke. Alle utgifter som leverandøren tar seg betalt for skal oppgis i dette bilaget.

#### Vedlegg 1:

1. Leverandørens pris og budsjett for tilbudet

#### Betalingsfrist

Kunden skal foreta utbetaling senest 30 dager etter at faktura er mottatt.

### 2 Avvik fra kontraktsvilkårene

Fyll inn eventuelle reservasjoner eller tillegg til kontraktsvilkårene i konkurransegrunnlagets Del II.

Referanse til kontraktsvilkår	Reservasjoner og tillegg	Begrunnelse	Økonomisk verdi (prising) av avviket

### 3 Betaling og fakturering

Betaling skjer i henhold til rammeavtalens punkt 12.

#### Betaling

For kurs med varighet på 8 – 20 uker kan det som delutbetaling utbetales inntil 50 % av kursprisen midtveis i kursperioden til dekning av påløpne utgifter.

For kurs med lengre varighet enn 20 uker kan det gis delutbetaling til dekning av påløpte utgifter på inntil 1/3 av den totale kurskostnaden når hhv. 1/3 og 2/3 av kursperioden er gjennomført.

Det kan gis delutbetaling til dekning av faktiske utgifter i forbindelse med oppstart av kurs med en varighet på 8 uker eller mer. Det kreves dokumentasjon for de utgifter som er påløpt.

Ved tiltaksgjennomføringer som går over 2 budsjettår, vil utbetalingene bli fordelt forholdsmessig på hvert budsjettår.

- Tilsagn for inneværende år utbetales ved årsskiftet
- Resterende av tilsagnet utbetales ved kursslutt

Kontraktfestet utbetaling blir anvist og utbetalt fra NAV Tiltak Oslo til leverandør.

#### **4 Innføring av elektronisk faktura**

Dersom NAV innfører bruk av elektronisk faktura for området omfattet av denne Avtalen, plikter Leverandøren etter nærmere avtale å kunne tilby dette innen 4 måneder etter at NAV har stilt krav om dette.

#### **5 Bruk av system for elektronisk bestilling og ordrehåndtering samt verktøy for kontraktsadministrasjon**

Leverandøren skal kunne ta i bruk NAVs tilgjengelige systemer for elektronisk bestilling/ordrehåndtering.

Leverandøren skal kunne ta i bruk NAVs tilgjengelige systemer for kontraktsadministrasjon og -oppfølging (KAV).



## VEDLEGG 1 TIL BILAG 3: LEVERANDØRENS PRIS OG BUDSJETT FOR TILBUDET

**1. Navn:**

**2. Pris totalt:**

**3. Budsjett oversikt:**

- 1 Lønn til instruktør/veileder:.....
- 2 Sosiale utgifter og arbeidsgiveravgift:.....  
Sum lønnsutgifter:.....
- 3 Utgifter til planlegging og administrasjon:.....
- 4 Husleie:.....
- 5 Eventuell leie av utstyr:.....
- 6 Lærebøker og undervisningsmateriell:.....
- 7 Utgifter til eksamen:.....
- 8 Reise/ opphold:.....
- 9 Diverse:.....
- 10 Fortjeneste:.....
11. Sum totalt:.....

#### 4. Spesifikasjon av budsjett

##### 1 Instrukt rl nn

Spesifiseres for budsjetterte instrukt rer/roller.

Antall timer det budsjetteres med skal samlet v re i samsvar med bestillingen i kravspesifikasjonen.

Instruktør/veileder:	Timer undervisning	Timesats	Sum

Samlet sum instrukt rl nn:.....

##### 2 Sosiale utgifter og arbeidsgiveravgift

Sosiale utgifter er summen av evt. pensjonstrekk og feriepenger, og beregnes av brutto l nn (pkt. 1). Arbeidsgiveravgiften beregnes av brutto l nn og sosiale utgifter.

Sum brutto l nn:..... Sosiale utgifter:.....

Arbeidsgiveravgift:.....

Sum sosiale utgifter og arbeidsgiveravgift:.....

##### 3 Utgifter til planlegging og administrasjon

Spesifiser utgifter.

##### 4 Husleie

Husleie inkl. lys, varme, renhold, tilsyn og bruk av utstyr. Spesifiser om det gjelder egne eller leide rom. For leide rom/ lokaler skal kopi av leiekontrakt vedlegges. Eventuelt sett opp kostnadsoverslag over leie.

Egne lokaler Leide lokaler	Type rom:	Utleier:	Pris pr.m <sup>2</sup> / uke:	Leieareal:	Antall uker:	Leiesum:

##### 5 Eventuell leie av utstyr

Spesifiser eventuell leie av utstyr til kurset eller vedlikeholdsavtaler.

Utstyrstype:	Utleier:	Leie pr.dag:	Antall dager:	Leiesum:




**6 Lærebøker og undervisningsmateriell**

Spesifiser lærebøker og undervisningsmateriell

Bøker(tittel):	Pris:	Antall:	Sum:

Alternativ bokliste med pris og antall kan legges ved.

Spesifiser annet undervisningsmateriell:

.....

.....

.....

.....

**7 Eksamen/ sertifikater**

Spesifiser utgifter til eksamen/ sertifikater, eventuelle utgifter til prøver.

Type eksamen:	Pris pr. deltaker:	Antall deltaker:	Sum:

**8 Reise/ opphold**

Nødvendige reiseutgifter for instruktører/veiledere i forbindelse med selve kursgjennomføringen, f.eks. veiledning i praksisperioden.

Reisens formål:	Antall km	Pris pr. km:	Sum:

**9 Diverse**

Tillegg som ikke kommer inn under pkt. 1-9 tas med her og må spesifiseres.

.....

.....

.....

## Bilag 4 - Avropsskjema

Kunden bestiller Tjenesten ved å sende utfylt og undertegnet avropsskjema til Leverandøren på egnet måte. Bestillingen bekreftes ved at Leverandøren signerer dokumentet og returnerer skjemaet før oppstart. Skjemaet legges ved avtalen.

### SKJEMA FOR BESTILLING AV AVROP

(Dette skjemaet må tilpasses i samråd med den Leverandøren som man inngår avtale med.)

Avrop nummer	[ ]
--------------	-----

NAV Tiltak Oslo bestiller avrop i henhold til rammeavtale xxxx/xxxxx navn om opplæring (AMO) inngått [dato] mellom partene. Avropet skal gjennomføres i henhold til vilkårene i rammeavtalen og spesifikasjonene nedenfor.

Navn på tjenesten	
-------------------	--

Tiltaksnummer Kurskode: xxx	
--------------------------------	--

Varighet i uker	
-----------------	--

Kursperiode	
-------------	--

Kurssted/adresse	
------------------	--

Antall deltakere	
------------------	--

Instruktører	I henhold til rammeavtalen
--------------	----------------------------

Pris iht. Bilag 3	Kr.
-------------------	-----

Andre krav/ Tilleggsopplysninger	
-------------------------------------	--

Kontaktpersoner kursgjennomføring	(Kunden)
	(Leverandøren)

For Kunden:	For Leverandøren:
Dato og underskrift:	Dato og underskrift:
Navn:	Navn:
E-post:	E-post:
Stilling:	Stilling:

Leverandørs adresse:

Navn  
Postadresse  
Postnr og sted

---

## Bilag 5 – Databehandleravtale

### FOR AVTALE OM

### Kurs i Vaktmester og vedlikeholdstjenester

### Databehandleravtale

mellom

Arbeids- og velferdsetaten (NAV)  
som Behandlingsansvarlig

og

[Virksomhetens navn]  
som Databehandler

Sted og dato:

\_\_\_\_\_

For Behandlingsansvarlig (NAV)

For Databehandler

\_\_\_\_\_  
Behandlingsansvarlig (NAV)

\_\_\_\_\_  
Virksomheten

Avtalen undertegnes i to eksemplarer, ett til hver part.

### INNHOLDSFORTEGNELSE:

<b>1</b>	<b>Formålet med denne databehandleravtalen .....</b>	<b>37</b>
<b>2</b>	<b>Definisjoner.....</b>	<b>37</b>
<b>3</b>	<b>Omfang av behandlingen.....</b>	<b>38</b>
<b>4</b>	<b>Generelle plikter .....</b>	<b>39</b>
<b>5</b>	<b>Bistand til behandlingsansvarlig.....</b>	<b>39</b>
<b>6</b>	<b>Tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak .....</b>	<b>40</b>
<b>7</b>	<b>Taushetsplikt .....</b>	<b>40</b>
<b>8</b>	<b>Bruk av underdatabehandlere .....</b>	<b>40</b>
<b>9</b>	<b>Overføring av personopplysninger til tredjeland.....</b>	<b>41</b>
<b>10</b>	<b>Melding om brudd på personopplysningssikkerheten.....</b>	<b>41</b>
<b>11</b>	<b>Revisjon .....</b>	<b>42</b>
<b>12</b>	<b>Varighet og opphør .....</b>	<b>43</b>
<b>13</b>	<b>Lovvalg og verneting.....</b>	<b>43</b>
<b>14</b>	<b>Kontaktpersoner.....</b>	<b>43</b>
<b>15</b>	<b>Vedlegg 1 Databehandlingens omfang .....</b>	<b>44</b>
<b>16</b>	<b>Vedlegg 2 Tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak .....</b>	<b>45</b>
<b>17</b>	<b>Vedlegg 3 Godkjente underdatabehandlere .....</b>	<b>48</b>

## 1 Formålet med denne databehandleravtalen

1. Denne avtalen ("Databehandleravtalen") er en del av Kurs i Vaktmester- og vedlikeholdstjenester ("Hovedavtalen") datert [dato] mellom Arbeids- og velferdsetaten ("Behandlingsansvarlig") og [navn] ("Databehandler"), der begge utgjør en "Part", samlet benevnt som "Partene".
2. Databehandleravtalens hensikt er å regulere rettigheter og plikter i henhold til Europaparlamentets- og rådsforordning (EU) 2016 av 27. april 2016 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger, samt om oppheving av direktiv 95/46/EF (generell personvernforordning/ General Data Protection Regulation).
3. Databehandleravtalen regulerer Databehandlers behandling av personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlig i forbindelse med Hovedavtalen.
4. I tilfelle uoverensstemmelse mellom Hovedavtalen og Databehandleravtalen når det gjelder forhold spesifikt knyttet til personvern, skal Databehandleravtalen gis forrang.
5. Databehandleravtalen har tre vedlegg. Vedleggene er en del av Databehandleravtalen.
6. Vedlegg 1 inneholder en beskrivelse av behandlingens omfang, formål og hensikt, type personopplysninger og kategorier av registrerte.
7. Vedlegg 2 inneholder en beskrivelse av tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak.
8. Vedlegg 3 inneholder en oversikt over godkjente underdatabehandlere.

## 2 Definisjoner

I Databehandleravtalen skal følgende ord og uttrykk ha denne betydning:

1. «**Personopplysninger**»: Enhver opplysning om en identifisert eller identifiserbar fysisk person («den registrerte»). En identifiserbar fysisk person er en person som direkte eller indirekte kan identifiseres, særlig ved hjelp av en eller flere identifikatorer. Slike identifikatorer kan f.eks. være et navn, et identifikasjonsnummer, lokaliseringsopplysninger, en online-identifikator eller ett eller flere elementer som er spesifikke for nevnte fysiske persons fysiske, fysiologiske, genetiske, psykiske, økonomiske, kulturelle eller sosiale identitet, se artikkel 4 nr. 1.
2. «**Behandling**»: Enhver operasjon eller rekke av operasjoner som gjøres med personopplysninger, enten automatisert eller ikke, f.eks. innsamling, registrering, organisering, strukturering, lagring, tilpasning eller endring, gjenfinning, konsultering, bruk, utlevering ved overføring, spredning eller alle andre former for tilgjengeliggjøring, sammenstilling eller samkjøring, begrensning, sletting eller tilintetgjøring. Det omfatter også tilgang til å se på personopplysningene, aksessere, samt aksessering fra annen lokasjon (fjernaksess), og eller mulighet til å aksessere personopplysninger, selv om denne muligheten ikke faktisk benyttes, både fra fjern og nær lokasjon. Se artikkel 4 nr. 1.

3. «**Brudd på personopplysningssikkerheten**»: Brudd på sikkerheten som fører til utilsiktet eller ulovlig tilintetgjøring, tap, endring, ulovlig spredning av eller tilgang til personopplysninger som er overført, lagret eller på annen måte behandlet, se artikkel 4 nr. 12.
4. «**Behandlingsansvarlig**»: En fysisk eller juridisk person, en offentlig myndighet, en institusjon eller ethvert annet organ som alene eller sammen med andre bestemmer formålet med behandlingen av personopplysninger og hvilke midler som skal benyttes; når formålet med og midlene for behandlingen er fastsatt i unionsretten eller i medlemsstatenes nasjonale rett, kan den behandlingsansvarlige, eller de særlige kriteriene for utpeking av vedkommende, fastsettes i unionsretten eller i medlemsstatenes nasjonale rett.
5. «**Databehandler**»: En fysisk eller juridisk person, offentlig myndighet, institusjon eller ethvert annet organ som behandler personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige.
6. «**Underdatabehandler**»: En annen databehandler eller flere (underleverandører) som Databehandler engasjerer for å utføre spesifikke behandlingsaktiviteter på vegne av Behandlingsansvarlig.
7. «**Gjeldende personvernregler**»: Gjeldende lover og regler om personvern, inkludert ny personopplysningslov og GDPR (fra og med ikrafttredelsestidspunkt).
8. «**GDPR**»: General Data Protection Regulation. Europaparlamentets- og rådsforordning (EU) 2016/679 av 27. april 2016 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger samt om oppheving av direktiv 95/46/EF (generell personvernforordning).
9. «**Standardklausuler**»: Standardklausuler («Standard Contractual Clauses / EU Model Clauses») for overføring av personopplysninger til databehandlere etablert i tredjeland, etablert ved EU-kommisjonens vedtak av 5. februar 2010 og/eller som etablert av EU-kommisjonen eller en relevant tilsynsautoritet i henhold til GDPR artikkel 28 (7) eller 28 (8).
10. «**Tredjestat**»: Et land utenfor EØS som EU-kommisjonen ikke har fastslått at sikrer et tilstrekkelig beskyttelsesnivå.

For øvrig skal ord og uttrykk ha samme mening som de er tillagt i GDPR.

### 3 Omfang av behandlingen

1. Databehandleravtalen gjelder alle personopplysninger som Databehandler har mottatt, er gitt tilgang til eller har generert i forbindelse med Hovedavtalen.
2. Databehandlingens formål og art, type personopplysninger som behandles, samt kategorier av registrerte fremgår av Vedlegg 1.

3. Databehandler har ikke selvstendig råderett over personopplysningene og kan ikke bruke opplysningene til andre formål enn det som fremgår av Vedlegg 1, og skal ellers behandle personopplysningene i samsvar med Behandlingsansvarliges dokumenterte instruksjoner.

## 4 Generelle plikter

1. Databehandler plikter å ha gjennomført egnede tekniske og organisatoriske tiltak som sikrer at behandlingen av personopplysningene er i samsvar med kravene etter gjeldende personvernregler, og at disse tiltakene etterleves i hele avtaleperioden.
2. Databehandler skal omgående varsle Behandlingsansvarlig skriftlig hvis Databehandler har rimelig grunn til å tro at:
  - (i) en instruks fra Behandlingsansvarlig kan medføre at Databehandler bryter med gjeldende personvernlovgivning, eller
  - (ii) gjeldende rett i EØS-området krever at Databehandler behandler personopplysninger utover omfanget av Behandlingsansvarliges dokumenterte instruksjoner.

I tilfelle av (i) eller (ii) skal Partene diskutere hvordan problemet kan løses uten at de registrertes rettigheter blir krenket.

3. Hvis Databehandler er underlagt godkjente atferdsnormer etter GDPR artikkel 40 eller en godkjent sertifiseringsmekanisme etter GDPR artikkel 42, garanterer Databehandler at den vil etterleve slike atferdsnormer eller sertifiseringsmekanismer.
4. Dersom Databehandler er underlagt plikt om protokollføring som fremgår av GDPR artikkel 30 skal Databehandler føre skriftlig protokoll over alle kategorier av behandlingsaktiviteter som utøves på vegne av Behandlingsansvarlig.

## 5 Bistand til behandlingsansvarlig

1. Databehandler plikter å bistå Behandlingsansvarlig ved ivaretagelse av registrertes rettigheter etter GDPR kapittel III som inkluderer:
  - a) retten til informasjon ved innsamling av personopplysninger fra den registrerte
  - b) retten til informasjon hvis opplysningene innhentes fra andre enn registrerte
  - c) retten til å kreve innsyn i egne personopplysninger
  - d) retten til å kreve korrigerings eller sletting av egne opplysninger
  - e) retten til å kreve at behandlingen av egne personopplysninger begrenses
  - f) retten til dataportabilitet
  - g) retten til innsigelse
  - h) retten til å motsette seg automatiske avgjørelser inkludert profilering

Databehandler skal umiddelbart videresende til Behandlingsansvarlig forespørsler eller klager som Databehandler eventuelt mottar fra den registrerte.

2. Databehandleren skal så langt det er mulig bistå Behandlingsansvarlig med forpliktelsene etter GDPR artikkel 32 til 36, herunder forpliktelsene til datasikkerhet (se avtalens punkt

6), melding om brudd på personopplysningssikkerhet (se avtalens punkt 10), vurdering av personvernkonsekvenser samt forhåndsdrøftinger med Datatilsynet.

## 6 Tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak

1. Databehandler skal gjennomføre egnede tekniske, fysiske og organisatoriske sikkerhetstiltak for å beskytte personopplysninger som omfattes av Databehandleravtalen mot utilsiktet eller ulovlig tilintetgjøring, tap, endring og ikke-autorisert utlevering eller tilgang. Databehandleren skal som et minimum gjennomføre de tiltakene som er påkrevd i henhold til GDPR artikkel 32, samt de tiltak som er angitt eller referert til i Vedlegg 2.
2. Databehandler skal ikke utlevere personopplysninger til tredjeparter uten skriftlig forhåndsgodkjenning fra Behandlingsansvarlig. Unntak gjelder for eventuelle godkjente underdatabehandlere (se avtalens punkt 8) når de har behov for opplysningene for å kunne utføre sine oppgaver.
3. Databehandler sikrer, at kun de personer som er autorisert til å behandle personopplysninger, har tilgang til personopplysningene som behandles på vegne av Behandlingsansvarlig.

## 7 Taushetsplikt

1. Databehandlers ansatte og andre som opptrer på Databehandlers vegne, har taushetsplikt om informasjon og personopplysninger som vedkommende får tilgang til etter Databehandleravtalen. Taushetsplikten omfatter også ansatte hos underdatabehandler som utfører oppdrag for Databehandler for å kunne levere tjenesten.
2. Ansatte og andre hos Databehandler pålegges taushetsplikt etter reglene i arbeids- og velferdsforvaltningsloven § 7, jf. forvaltningsloven §§ 13 til 13 e. Taushetsplikten omfatter også opplysninger om fødested, fødselsdato, personnummer, statsborgerforhold, sivilstand, yrke, bosted og arbeidssted, jf. arbeids- og velferdsforvaltningsloven § 7, første ledd. NAVs taushetsplikterklæring skal undertegnes.
3. Taushetsplikten gjelder også etter Databehandleravtalens opphør. Ansatte og andre som fratrer sin tjeneste hos Databehandler skal pålegges taushet også etter fratredelse om forhold som nevnt ovenfor.
4. Dersom en del av databehandleroppdraget omfatter utlevering av adresseinformasjon til andre, så skal graderte adresser (adressesperre med kode 6 og 7 i folkeregisteret) ikke utleveres.

## 8 Bruk av underdatabehandlere

1. Databehandler kan kun engasjere underdatabehandlere etter forutgående skriftlig tillatelse fra Behandlingsansvarlig. Godkjente underdatabehandlere er oppført i Vedlegg 3.
2. Databehandler skal kun engasjere underdatabehandlere som gjennomfører egnede tekniske og organisatoriske tiltak som sikrer at databehandlingen oppfyller kravene etter gjeldende personvernregler. Databehandler skal gjennomføre kontroller av



---

underdatabehandlere for å verifisere deres databeskyttelsesnivå. Databehandler skal kunne fremlegge rapporter fra slik kontroller for Behandlingsansvarlig.

3. Databehandler plikter å forelegge disse avtalene for Behandlingsansvarlig etter forespørsel.
4. Databehandler plikter å inngå skriftlig avtale med hver underdatabehandler som regulerer underdatabehandlers behandling av personopplysninger og pålegges å ivareta alle plikter som Databehandleren selv er underlagt etter denne Databehandleravtalen.
5. Databehandler har fullt ansvar for underdatabehandlers utførelse av sine forpliktelser på samme måte som om Databehandler selv sto for utførelsen.
6. Samtlige som på vegne av Databehandler utfører oppdrag der behandling av de aktuelle personopplysningene inngår, skal være kjent med Databehandlers avtalemessige og lovmessige forpliktelser og oppfylle disse.

## **9 Overføring av personopplysninger til tredjeland**

1. Databehandler kan kun overføre personopplysninger til et tredjeland eller en internasjonal organisasjon etter dokumenterte instruksjoner fra Behandlingsansvarlig.
2. Unntak kan skje dersom det kreves i henhold til gjeldende rett i EØS-området. I slike tilfeller skal Databehandler underrette Behandlingsansvarlig om nevnte rettslige krav før overføringen, med mindre denne rett av hensyn til viktige samfunnsinteresser forbyr slik underretning (i så fall skal Databehandleren underrette Behandlingsansvarlig så snart retten tillater dette).

## **10 Melding om brudd på personopplysningssikkerheten**

1. Databehandler skal gi skriftlig melding til Behandlingsansvarlig om eventuelle brudd på Databehandleravtalen eller personopplysningssikkerheten.
2. Melding skal gis uten unødvendig forsinkelse og senest innen [24] timer etter at Databehandler ble oppmerksom på bruddet, slik at Behandlingsansvarlig har mulighet til å melde bruddet til Datatilsynet innenfor tidsfristen på 72 timer.
3. Melding om brudd på personopplysningssikkerheten bør inneholde en beskrivelse av:
  - a. arten av bruddet, herunder kategoriene av og omtrentlig antall registrerte som er berørt, og kategoriene av og omtrentlig antall personopplysningsposter som er berørt,
  - b. de berørte registrertes identitet,
  - c. navn og kontaktinformasjon til Personvernombudet eller et annet kontaktpunkt hos Databehandler for ytterligere innhenting av informasjon,
  - d. de sannsynlige konsekvensene av bruddet på personopplysningssikkerheten,
  - e. tiltak som er truffet eller foreslått for å håndtere bruddet, herunder tiltak for å redusere eventuelle skadevirkninger,
  - f. annen informasjon som kreves for at Behandlingsansvarlig kan overholde gjeldende personvernregler.

Databehandler skal så snart som mulig gjennomføre alle tiltak som beskrevet i punkt e ovenfor. I tillegg skal Databehandler gjennomføre alle de tiltak som med rimelighet kreves for å unngå at det senere oppstår lignende brudd på personopplysningssikkerheten. Databehandler skal, så langt det er mulig, rådføre seg med Behandlingsansvarlig om de tiltak som skal gjennomføres samt overveie innspill fra Behandlingsansvarlig i den forbindelse.

4. Kun Behandlingsansvarlig har rett til å rapportere til Datatilsynet og til de berørte registrerte om brudd på personopplysningssikkerheten. Databehandler skal avstå fra å informere allmennheten eller tredjepart om brudd på personopplysningssikkerheten.

## 11 Revisjon

1. Databehandler skal dokumentere og gjøre tilgjengelig for Behandlingsansvarlig, informasjon som er nødvendig for å påvise etterlevelse av Databehandleravtalen og gjeldende personvernregler.
2. Databehandler skal muliggjøre og bidra ved revisjoner av Databehandlers behandlingsaktiviteter som utføres av Behandlingsansvarlig eller av annen inspektør med fullmakt fra Behandlingsansvarlig. Databehandler skal også muliggjøre og bidra ved revisjoner fra tilsynsmyndigheter.
3. Databehandleren skal foreta jevnlige revisjoner av sine behandlingsaktiviteter. Dette kan Databehandler gjøre på egen hånd eller via annen inspektør med fullmakt fra Databehandler. Databehandleren skal oversende kopi av revisjonsrapporter fra slike revisjoner til Behandlingsansvarlig. Behandlingsansvarlig skal ha rett til å fremlegge slike revisjonsrapporter til sine eksterne revisorer og tilsynsmyndigheter.
4. Databehandler skal umiddelbart varsle Behandlingsansvarlig hvis den mottar forespørsel fra en myndighet om å utlevere personopplysninger som er behandlet under Databehandleravtalen. Med mindre loven krever det, skal Databehandler ikke etterkomme en slik forespørsel uten skriftlig forhåndsgodkjenning fra Behandlingsansvarlig.
5. Dersom en revisjon avdekker avvik fra forpliktelsene i Databehandleravtalen, skal Databehandler så snart som mulig avhjelpe slike avvik (og, hvis relevant, påse at den relevante underdatabehandler gjør det samme). Behandlingsansvarlig kan kreve at hele eller deler av behandlingsaktivitetene midlertidig opphører til vellykket utbedring er bekreftet. Ved særlig alvorlige brudd kan Behandlingsansvarlig kreve behandlingen stoppet, opplysningene tilbakeføres til Behandlingsansvarlig og terminere Hovedavtalen samt Databehandleravtalen.
6. Hver av partene dekker sine egne kostnader forbundet med en revisjon. Hvis en revisjon avdekker avvik fra forpliktelsene i Databehandleravtalen, skal alle kostnader forbundet med revisjonen dekkes av Databehandler, herunder Behandlingsansvarliges og eksterne revisorerers relevante kostnader.

## 12 Varighet og opphør

1. Databehandleravtalen gjelder fra den er signert med begge Parters underskrift og gjelder så lenge Databehandler behandler personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlig i forbindelse med Hovedavtalen.
2. Behandlingsansvarlig kan ved brudd på Databehandleravtalen eller bestemmelsene i gjeldende personvernlovgivning pålegge Databehandler å stoppe den videre behandlingen av personopplysningene med øyeblikkelig virkning.
3. Ved opphør av Databehandleravtalen plikter Databehandler å slette eller tilbakelevere alle personopplysninger som forvaltes på vegne av Behandlingsansvarlig og som omfattes av Databehandleravtalen. Dette gjelder også eventuelle sikkerhetskopier. Behandlingsansvarlig bestemmer hvordan tilbakelevering av personopplysninger skal skje, herunder hvilket format som skal benyttes. Databehandler skal skriftlig bekrefte eller dokumentere at sletting er foretatt innen nærmere avtalt tidspunkt etter Databehandleravtalens opphør. Dokumentasjonen skal gjøres tilgjengelig for Behandlingsansvarlig.

## 13 Lovvalg og verneing

Databehandleravtalen er underlagt norsk rett og Partene vedtar Oslo tingrett som verneing. Dette gjelder også etter opphør av Databehandleravtalen.

## 14 Kontaktpersoner

Alle meddelelser vedrørende Databehandleravtalen rettes skriftlig og adressert til følgende kontaktpersoner:

### Hos Behandlingsansvarlig (NAV):

Navn  
Stilling  
e-post

### Hos Databehandler:

Navn  
Stilling  
e-post

## 15 Vedlegg 1 Databehandlingens omfang

### Behandlingens formål

Arbeids- og velferdsetaten har behandlingsgrunnlag for å behandle personopplysninger knyttet til å vurdere og tildele arbeidsmarkedstiltak etter lov om arbeidsmarkedstjenester (arbeidsmarkedsloven), lov om arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV-loven) og forskrift om arbeidsmarkedstiltak (tiltaksforskriften).

Formålet med behandlingen av personopplysninger hos Databehandler/Tiltaksarrangør er å gjennomføre arbeidsmarkedstiltak for å styrke tiltaksdeltakers muligheter til å få eller beholde arbeid, i henhold til bestilling fra NAV.

### Behandlingens art og hensikt

Denne avtalen gjelder for «Arbeidsmarkedstiltak – opplæring (AMO): Kurs i Vaktmester- og vedlikeholdstjenester.

Kurset er rettet mot arbeidssøkere som ønsker, og vurderes som aktuelle for arbeid innen vaktmester- og vedlikeholdstjenester.

Deltagere bør ha fullført grunnskole og gjerne ha relevant erfaring. De må være motiverte i forhold til arbeide innenfor den aktuelle bransjen og ha helsemessige forutsetninger for å stå i slikt arbeid over tid.

Det er ønskelig at deltagere har førerkort klasse B.

Deltagerne må beherske norsk på et nivå som gjør at de kan nyttiggjøre seg undervisningen og fungere i yrket etter fullført kurs.

Deltagerne vil være arbeidssøkere som ønsker, og vurderes som aktuelle for arbeid innen vaktmester- og vedlikeholdstjenester, jf. Bilag 1 punkt 2, «Kravspesifikasjon for tjenesten» til Hovedavtalen. Opplysninger og informasjon knyttet til kartlegging og profilering av deltagerens kompetanse, samt elementer knyttet til prosessmetodisk arbeid og markedsarbeid mot aktuelle stillinger/arbeidsområder vil inngå som sentrale relatert til behandling av opplysninger / informasjon.

### Behandling til statistiske formål

Databehandler/tiltaksarrangør kan kun bruke anonyme personopplysninger til statistiske formål.

### Kategorier av registrerte

Gi en opplisting av hvilke kategorier av enkeltpersoner som opplysningene er knyttet til.

Tiltaksdeltakere

Ansatte

### Type personopplysninger

Gi en opplisting av hvilke personopplysninger som skal behandles av Databehandler. Databehandler kan ikke innhente og behandle opplysninger utover det som er angitt

*Navn*

*Adresse*

*Telefonnummer*

*Fødselsnummer og personnummer*

*E-postadresse*

*Innsøkingsskjema fra NAV*

*Bestilling fra NAV*

*Arbeidsforhold*

*Sykmeldingsgrad*

*Sykmeldingsdato*

### **Type sensitive personopplysninger (hvis relevant)**

Databehandler kan ikke innhente og behandle opplysninger ut over det som er angitt:

*Helseopplysninger*

*Etnisk opprinnelse*

*Opplysninger om straffedommer og lovovertrødelse*

### **Spesifikke sletteregler**

Arbeids- og velferdsdirektoratet presiserer følgende:

12 uker etter at tiltaksrapport for den enkelte deltaker er overlevert NAV skal tiltaksarrangøren slette personopplysninger knyttet til det enkelte oppdraget.

### **Beskriv sletteregler:**

## **16 Vedlegg 2 Tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak**

>Vedlegg 2 skal fylles ut>

*I vedlegg 2 bør de viktigste tiltakene for å sikre personopplysningene hos databehandler beskrives, eventuelt at det henvises til dokumenter, anskaffelsesbilag, sikkerhetsbilag eller publikasjoner som forklarer hvordan databehandleren arbeider med informasjonssikkerhet og hvilke sikkerhetstiltak som er etablert for denne tjenesten/leveransen. Det er kun de tiltakene*

---

*som er aktuelle som skal beskrives. Se omtale av databehandlers plikter til sikkerhetstiltak i avtalens punkt 6.*

Databehandler skal som et minimum gjennomføre alle de tiltak som er angitt eller henvist til nedenfor. Databehandler kan ikke uten skriftlig samtykke fra Behandlingsansvarlig gjøre endringer i disse tiltakene som reduserer graden av datasikkerhet. Databehandler skal kontinuerlig arbeide for å forbedre sikkerhetstiltakene og sørge for at de oppdateres i takt med den teknologiske utviklingen.

### **Pseudonymiseringstiltak**

Pseudonymisering vil si behandling av personopplysninger på en slik måte at personopplysningene ikke lenger kan knyttes til en bestemt registrert uten bruk av tilleggsinformasjon, forutsatt at slik tilleggsinformasjon oppbevares separat og er gjenstand for tekniske og organisatoriske tiltak som sikrer at personopplysningene ikke kan knyttes til en identifisert eller identifiserbar person.

**Sett inn beskrivelse** av eventuelle krav til pseudonymiseringstiltak.

### **Krypteringstiltak**

Kryptering er prosessen med koding av data på en slik måte at bare autoriserte personer har tilgang til opplysningene. *Krypteringstiltak kan være for eksempel være aktuelt dersom databehandler skal sende eller lagre personopplysningene elektronisk*

**Sett inn beskrivelse** av eventuelle krypteringstiltak, som for eksempel knyttet til bruk av epost

### **Tiltak for å sikre personopplysningenes fortrolighet (konfidensialitet)**

**Sett inn beskrivelse.** Eksempler kan være tiltak for å kontrollere tilgang til personopplysningene, og for å skille opplysningene fra opplysninger som Databehandler behandler på vegne av andre behandlingsansvarlige. *For eksempel tilgangskontroll til datasystem eller arkivsystem der opplysningene blir lagret, og separate miljø for lagring av personopplysninger fra ulike kunder.*

### **Tiltak for å sikre personopplysningenes integritet**

**Sett inn beskrivelse.** Et eksempel kan være tiltak for å overvåke endringer i opplysningene, for eksempel tilgangsstyring og logging av endringer og hvem som har gjort endringene

### **Tiltak for å sikre tilgjengeligheten til personopplysningene**

**Sett inn beskrivelse.** Et eksempel kan være backup-tiltak.

### **Tiltak for å sikre robusthet i behandlingssystemene og -tjenestene**

**Sett inn beskrivelse.** Eksempler kan være tiltak for katastrofegjenoppretting (beredskapstiltak) og redundans (ekstra sikring for eksempel i form av kopiering).

### **Tiltak for fysisk sikring av lokaler hvor data behandles**

**Sett inn beskrivelse.** *Feks sikre soner, vakthold, fysisk tilgangsstyring, kameraovervåkning*

### **Andre datasikkerhetstiltak:**

Sett inn beskrivelse, eller "ikke relevant".

**Tiltak for å sikre anonymisering ved data-uttrekk til statistiske formål**

Sett inn beskrivelse av fremgangsmåte ved anonymisering.

**17 Vedlegg 3 Godkjente underdatabehandlere**

Selskapets navn	Selskapets adresse	Behandlingssted	Beskrivelse av hvilken type behandling



## Bilag 6 – Endringer

Endringer til rammeavtalen skal være skriftlige og følge malskjema nedenfor. Underskrevet endring legges ved dette bilaget.

### Skjema for endringer

**Endring [x] til Rammeavtale om arbeidsmarkedstiltak opplæring (AMO) [Kursnavn] mellom NAV [Navn] og [Navn på leverandør] signert [Dato]**

Denne endring gjøres i henhold til betingelsene i ovenfor nevnte Avtale.

I Rammeavtale om arbeidsmarkedstiltak opplæring (AMO) [Kursnavn] mellom NAV [Navn] (Kunden) og [Navn på leverandør] (Leverandøren), gjøres følgende endringer/tillegg, jf. generell avtaletekst punkt 15:

Dette dokument er undertegnet i to eksemplarer hvorav hver part beholder ett.

<b>For Kunden:</b>	<b>For Leverandøren:</b>
Dato og underskrift:	Dato og underskrift:
Navn:	Navn:
Stilling:	Stilling: