

Tjenesteavtale

mellom

.....

(heretter kalt Leverandøren)

og

Stiftelsen Opplysningskontoret for
frukt og grønt

(heretter kalt OFG)

(org.nr. 983 084 915)

Innhold

1. Om avtalen	3
2. Avtalens omfang.....	3
2.1 Omfattede tjenester	3
2.2 Åpningstider og bemanning.....	3
3. Leverandørens forpliktelser:	4
3.1 Servicegrad.....	4
3.2 Krav til kvalitet på tjenestene	5
3.3 Krav til personell	5
3.4 Opplæring	6
3.5 Rapporteringsrutiner	6
4. OFGs forpliktelser.....	7
5. Kontaktpersoner.....	7
6. Priser og betalingsbetingelser	7
7. Varighet og oppsigelse	8
8. Underleverandører.....	8
9. Lønns- og arbeidsvilkår.....	9
10. Ansvar	9
11. Konfidensialitet	9
12. Force majeure.....	10
13. Tvister	10
14. Signering.....	11

1. Om avtalen

Leverandøren og OFG har i dag inngått avtale om callsentertjenester og tjenester i tilknytning til dette.

Avtalen består av dette dokumentet og følgende vedlegg:

- Leverandørens løsningsbeskrivelse
- Prisbilag med avtalte priser
- Databehandleravtale med bilag

2. Avtalens omfang

2.1 Omfattede tjenester

Leverandøren skal svare på inngående/utgående telefoner og i tillegg besvare innkommende e-poster i forbindelse med Skolefrukt-prosjektet. Det kan også bli aktuelt med diverse utring på forespørsel fra OFG.

Avtalen omfatter også andre relaterte tjenester med nær tilknytning til callsenter-tjenester.

Telefonnummeret som kunder benytter for å ringe Skolefrukt sitt callsenter tilhører OFG. Nr. er **648 50 900**. Tjenester i forbindelse med drift av dette telefonnummeret med kø og ventefunksjonalitet skal i sin helhet være spesifisert i Vedlegg 1 Prisbilag. Tilleggstjenester kan for eksempel settes inn enten i posten «Årlig systemkostnader belastet OFG» eller posten «Andre kostnader per år».

2.2 Åpningstider og bemanning

Leverandøren utfører arbeidet med følgende antall kundekonsulenter og åpningstider:

I perioden 1. januar til 31. januar:

- 3 kundekonsulenter (kan tilpasses til 2 utover i måneden)
- Åpningstider:
 - Mandag - Fredag 08.00-17.00
 - Lørdag/søndag Stengt.

I perioden 1. februar til 30. juni:

- 1 kundekonsulent.
- Åpningstider:
 - Mandag - Fredag 09.00-14.00.
Stengt 30 minutter midt på dagen, 11.30-12.00
 - Lørdag/søndag Stengt.

I perioden 1. august til 14. august:

- 1 kundekonsulent.
- Åpningstider:

- Mandag - Fredag 09.00-14.00.
Stengt 30 minutter midt på dagen, 11.30-12.00
- Lørdag/søndag Stengt.

I perioden 15. august til 31. august:

- 5 kundekonsulenter
- Åpningstider:
 - Mandag - Fredag 08.00-17.00
 - Lørdag/søndag Stengt.

I perioden 1. september til 30. september:

- 2 kundekonsulenter
- Åpningstider:
 - Mandag - Fredag 08.00-17.00
 - Lørdag/søndag Stengt.

Merk: Perioden slutten av august og starten av september kan tilpasses behovet, for eksempel ved at det i slutten av august er 4 kundekonsulenter på og 3 i starten av september.

I perioden 1. oktober til 23. desember:

- 1 kundekonsulent.
- Åpningstider:
 - Mandag - Fredag 09.00-14.00.
Stengt 30 minutter midt på dagen, 11.30-12.00
 - Lørdag/søndag Stengt

Juli måned og romjulen vil være stengt.

Åpningstider og bemanning vil kunne endres i avtaleperioden basert på behov/vurdering av trafikk.

3.Leverandørens forpliktelser:

3.1 Servicegrad

Målet er å ha en servicegrad på 80 % av inngående samtaler, samt at disse skal besvares innen 20 sekunder. Dersom den avtalte bemanning i perioder ikke klarer å opprettholde målsetting, plikter Leverandør å informere OFG.

OFG kan da velge å justere på bemanning eller å akseptere en noe lavere servicegrad enn målsetting.

Leverandøren har ansvar for at det til enhver tid er et tilstrekkelig antall arbeidsplasser for å kunne ha tilstrekkelig bemanning i henhold til avtale.

3.2 Krav til kvalitet på tjenestene

Tjenesteytelsen skal gjennomføres i samsvar med denne avtalen og skal utføres profesjonelt, effektivt og med høy faglig standard.

Leverandør må sørge for å ha tilstrekkelig utstyr og kommunikasjonsløsninger for å utføre tjenestene på en hensiktsmessig måte.

Leverandøren skal lojalt samarbeide med OFG, og ivareta OFGs interesser. Henvendelser fra kunder som skolefruktansvarlige og foresatte skal besvares imøtekommende og med begrunnede og saklige svar.

Leverandøren skal uten ugrunnet opphold varsle OFG om forhold Leverandøren forstår eller bør forstå kan få betydning for tjenesteytelsen, herunder feil på tekniske løsninger.

Alle kundekonsulenter skal kunne håndtere systemet www.skolefruktsys.no på en tilfredsstillende måte. Alle henvendelser fra skolefruktansvarlige skal noteres i brukstilfellet «Notater» i dette systemet. Det samme skal alle klager fra både skolefruktansvarlige og foresatte som skal noteres i brukstilfellet «Klager».

Leverandør skal sørge for en god ressursutnyttelse. Det vil innebære at kundekonsulenter kan svare på e-post på tidspunkter hvor det ikke er innkomne telefonsamtaler: På tilsvarende måte kan kundekonsulenter få oppdrag å ringe til kunder som for eksempel skoler og foresatte.

Kundekonsulentene kan, når det ikke er behov for å betjene OFGs kunder, utføre andre arbeidsoppdrag, dog ikke for konkurrerende virksomheter av OFG. Det forutsettes da at oppdragsgiver for de andre arbeidsoppdragene blir belestes sin forholdsmessige del av tid medgått.

3.3 Krav til personell

Personell må beherske norsk flytende både muntlig og skriftlig, tilsvarende Det felles europeiske rammeverket for språk (CEFR) nivå C1. En må kunne motta informasjon og kunne gjøre seg forstått på engelsk.

Teamleder og Hoved kundekonsulent 1 og 2 er nøkkelpersonell som skal være faste personer i hele avtaleperioden. Dersom én eller noen av disse personene slutter hos Leverandør (eller det foreligger en annen saklig grunn for endring) skal ny(e) person(er) avtales med OFG.

Teamlederens rolle er hele tiden å ha nødvendig bemanning på plass. I tillegg er teamleder ansvarlig for at kvaliteten på oppdraget er i henhold til avtale. Teamleder kan være én av de fem andre konsulentene som skal tilbys.

I perioder med kun 1 kundekonsulent skal dette fortrinnsvis være Hoved kundekonsulent 1. Hoved kundekonsulent 1 er personen som er fast kundekonsulent og som normalt skal være den som skal betjene OFG i alle perioder av året (unntak er ferier og ved andre spesielle hendelser).

Hoved kundekonsulent 2 er personen som er «stand in» for Hoved kundekonsulent 1 ved sykdom eller om denne personen av en annen grunn ikke er tilgjengelig. I spesielle tilfeller kan begge betjene Skolefrukt samtidig, selv om det i perioden er satt opp én konsulent. Slik betjening skal forhåndsgodkjennes av OFG.

Hoved kundekonsulent 2 skal også kunne betjene OFG i alle perioder av året (unntak er ferier og ved andre spesielle hendelser).

I tillegg skal 3 andre kundekonsulenter bemanne OFGs kunder i perioder, jf. avtalens punkt 2.2.

Stilling	Navn
Teamleder (Teamleder kan også ha rolle som kundekonsulent)	
Hoved kundekonsulent 1	
Hoved kundekonsulent 2	
Øvrig kundekonsulent	
Øvrig kundekonsulent	
Øvrig kundekonsulent	

På samme måte som for Hoved kundekonsulent 1 og 2 plikter Leverandør å informere OFG dersom en ønsker å gjøre endringer i den del av teamet som utgjør de tre andre kundekonsulentene. Ny(e) person(er) avtales med OFG.

3.4 Opplæring

Leverandøren skal i kontraktperioden stille med det nødvendige antall kundekonsulenter som kan Skolefrukt sitt system: **skolefruktsys.no**.

Før oppstart av avtalen, i februar 2023, vil OFG ha en opplæring av alle kundekonsulenter. Senere i avtaleperioden forutsettes det at Leverandøren har intern opplæring av nye kundekonsulenter som skal jobbe for OFG i henhold til denne avtale. Tid benyttet på slik opplæring, gjeldene både den som lærer bort og den som blir opplært, skal ikke belastes OFG.

3.5 Rapporteringsrutiner

Leverandør skal hver måned sende statistikker over betjent trafikk for foregående måned, herunder hvilken servicegrad som er oppnådd, jf. punkt 3.1.

Leverandøren skal sørge for øyeblikkelig rapportering om driftsavbrudd eller andre omstendigheter som har negativ innvirkning på kvaliteten av utført arbeid.

Leverandøren kan bli pålagt andre rapporteringskrav. Slike endringer meldes fra OFG med en måneds forvarsling.

4.OFGs forpliktelser

OFG er ansvarlig for at Leverandøren får den informasjonen om produktet, som er nødvendig for å utføre de tjenester som Avtalen omhandler på en tilfredsstillende måte.

OFG har ansvar for all brukerinformasjon på eget system (skolefruktsys.no).

5.Kontaktpersoner

Leverandøren og OFG skal utnevne ansvarlige med fullmakt til å fatte beslutninger på vegne av parten.

Hovedansvarlig OFG	Tore Angelsen Prosjektleder Mobil: 47 75 17 87 E- post: tore.angelsen@frukt.no
Nestansvarlig OFG	Marte Ekeberg-Sande Prosjektmedarbeider Mobil: 99 25 42 78 E-post: marte.ekeberg-sande@frukt.no
Hovedansvarlig Leverandør	
Nestansvarlig Leverandør	

6. Priser og betalingsbetingelser

Alle priser i avtalen er eksklusive merverdiavgift og fremgår av Vedlegg 1 Prisbilag. Prisene gjelder fra 1.3.2023.

Utlegg, inklusive reise- og diettkostnader, dekkes bare i den grad de er avtalt. Reise- og diettkostnader skal spesifiseres særskilt, og dekkes etter statens gjeldende satser hvis ikke annet er avtalt. Reisetid faktureres bare hvis det er avtalt.

Prisene kan justeres hvert år per 1. mars basert på siste tilgjengelig konsumprisindeks, første gang per 1.3. 2024.

Fakturering skjer den 30. i måneden og etterskuddsvis. Betaling skjer kontant pr. 30 dager.

Dersom OFG ikke betaler til riktig forfall, har Leverandøren rett til å kreve forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven av 17.12. 1976 nr. 100 for det beløp som ikke er betalt ved forfall.

All fakturering skjer til OFG pr. e-post eller via EHF.

7.Varighet og oppsigelse

Avtalen vil gjelde fra og med 1.3.2023 og har en initiell varighet på to år. Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen med mindre den sies opp av Kunden med tre måneders varsel, eller av Leverandøren med 12 måneders varsel, før fornyelsestidspunktet.

OFG har rett til å si opp avtalen med 3 måneders varsel.

Partene har rett til å si opp avtalen med umiddelbar virkning dersom:

1. Den andre parten i vesentlig grad misligholder sine forpliktelser i henhold til bestemmelsene i denne Avtalen, og ikke iverksetter tiltak for å rette opp misligholdet innen 20 (tjue) dager etter skriftlig meddelelse er mottatt fra den andre part, eller
2. Det i forbindelse med den andre partens virksomhet åpnes gjeldsforhandlinger, akkord eller konkurs, eller annen form for kreditorstyring gjør seg gjeldende, så fremt ikke annet følger av ufravikelig lov.

OFG har i tillegg rett til å si opp avtalen med umiddelbar virkning dersom rammebetingelsene fra statlige myndigheter endres slik at sentrale forutsetninger for avtaleforholdet svikter, herunder at rammevilkårene for Skolefruktordningen endres, det skjer endringer i andre offentlige reguleringer eller det oppstår andre uforutsette omstendigheter av vesentlig betydning for gjennomføring av Skolefruktordningen eller OFGs evne til å bidra til dette.

Oppsigelsen av avtalen må være skriftlig for at den skal være gyldig.

8.Underleverandører

Leverandør kan bare benytte seg av underleverandør for oppfyllelse av sine plikter under kontrakten der slik benyttelse ikke forringer eller truer med å forringe oppfyllelsen.

Dersom Leverandøren ønsker å benytte underleverandør, krever dette skriftlig forhåndssamtykke fra OFG. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

Alle Leverandørens forpliktelser etter kontrakten gjelder også underleverandør. Leverandøren plikter å informere underleverandør om dette. Leverandøren er i alle tilfeller ansvarlig overfor OFG for ytelser fra underleverandør som om han stod for ytelsene selv.

9.Lønns- og arbeidsvilkår

Leverandøren skal sørge for at ansatte hos leverandøren og eventuelle underleverandører som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten, har lønns- og arbeidsvilkår i samsvar med bestemmelsene inntatt i forskrift 8. februar 2008 nr. 112 om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter.

På områder dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale skal leverandøren sørge for lønns- og arbeidsvilkår i samsvar med gjeldende forskrifter.

På områder som ikke er dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale, skal leverandøren sørge for lønns- og arbeidsvilkår 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 må på forespørsel dokumentere at krav til lønns- og arbeidsvilkår i henhold til forskrift 8. februar 2008 nr. 112 om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter er oppfylt.

10.Ansvaret

Partene har ansvar for direkte tap som parten, eller part som parten har ansvar for, måtte påføre den andre parten eller tredjepart i forbindelse med utførelse av sine forpliktelser iht. denne avtalen.

Partene har ikke ansvar for indirekte tap, som uteblitt gevinst eller forventet kostnadsbesparelse, tap av inntekt eller allmenn formueskade, såfremt det ikke foreligger grov uaktsomhet eller forsett hos parten eller annen part som parten har ansvar for.

Partene har ikke økonomisk ansvar for kunder av den andre parten som ikke innfrir sine økonomiske krav.

11.Konfidensialitet

All informasjon om OFG, skal til enhver tid anses som konfidensiell. Leverandøren skal ved spørsmål om personopplysninger alltid følge de lover og bestemmelser som til enhver tid gjelder.

Ved avtalens slutt skal Leverandøren levere tilbake all dokumentasjon og annet konfidensielt materiell til OFG.

12. Force majeure

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partenes kontroll som gjør det umulig å oppfylle plikter etter denne avtalen og som etter norsk rett må regnes som force majeure, skal motparten varsles om dette så raskt som mulig. Den rammede parts forpliktelser suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen parts motytelse suspenderes i samme tidsrom.

Motparten kan i force majeure-situasjoner bare avslutte avtalen med den rammede parts samtykke, eller hvis situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 (nitti) kalenderdager regnet fra det tidspunkt situasjonen inntreffer, og da bare med 15 (femten) kalenderdagers varsel. Hver av partene dekker sine egne kostnader knyttet til avslutning av avtaleforholdet. Kunden betaler avtalt pris for den del av leveransen som var kontraktsmessig levert før avtalen ble avsluttet. Partene kan ikke rette andre krav mot hverandre som følge av avslutning av avtalen etter denne bestemmelse.

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

13. Tvister

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

Kundens hjemting er verneting.

Dersom det oppstår tvist mellom partene om tolkningen eller rettsvirkningene av avtalen, skal tvisten først søkes løst ved forhandlinger og/eller mekling.

Dersom en tvist ikke blir løst ved forhandlinger eller mekling, 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.

14. Signering

Sted og dato:

Opplysningskontoret for frukt og grønnsaker

For Leverandør

Guttorm Rebnes
Direktør
