

Sykehusinnkjøp HF

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

Rammeavtale

Pasienttransport innen og ut av Drammen og Sande kommune

Kunde: HF: [XXX]
E-post:
Telefon:
Org.nr: [XXX]

Leverandør: [XXX]
E-post: xx@xx.xx
Telefon: [XXX XX XXX]
Org.nr: [XXX XXX XXX]

Versjon: 1.0

Mnd: Mai

År: 2023

Avtalens varighet: [01.03.24]-[28.02.26]



Innholdsfortegnelse

1. Avtalens parter.....	4
1.1 Kontaktpersoner i avtaleperioden.....	4
2. Avtalens dokumenter.....	4
3. Avtalens omfang	4
4. Varighet og oppsigelse.....	4
4.1 Varighet og opsjon på forlengelse	4
4.2 Prøvetid.....	4
4.3 Avslutning av avtalen	5
5. Priser og prisregulering.....	5
5.1 Priser	5
5.2 Prisregulering	5
5.3 Prisregulering som følge av myndighetsvedtak.....	6
6. Fakturering og betalingsvilkår.....	6
6.1 Betaling	7
6.2 Frist for fremsettelse av krav	7
6.3 Feilaktig utbetaling fra kunde	7
6.4 Tilbakebetaling/trekk i oppgjør.....	7
6.5 Sluttoppgjør	8
6.6 Foreldelsesfrist.....	8
7. Leverandørens plikter	8
7.1 Skade på passasjerer og utstyr	8
7.2 Arbeidslivskriminalitet og sosial dumping	8
7.3 Omdømmelojalitet innenfor avtaleområdet	9
7.4 Leverandørens ansvar	10
7.5 Taushetsplikt.....	10
7.6 Etisk forsvarlig drift	10
7.7 Bruk av underleverandører.....	10
7.8 Personvern	11
7.8.1 Generelle regler	11
7.8.2 Utlevering av personopplysninger til Leverandøren.....	11
7.8.3 Utlevering av informasjon.....	12
8. Oppfølging i avtaleperioden	12
8.1 Oppfølging av minstekrav miljø avtaleperioden.....	12



9.	Mislighold.....	12
9.1	Dagmulkt knyttet til oppstart.....	12
9.2	Leverandørens mislighold.....	12
9.3	Gebyrer ved leverandørens mislighold.....	12
9.3.1	Standardisert prisavslag.....	12
9.3.2	Kategorisering av mislighold.....	13
9.3.3	Beregning av standardisert prisavslag.....	14
9.3.4	Oppdragsgivers øvrige misligholdssanksjoner.....	14
9.4	Varslingsplikt.....	15
9.5	Avhjelp.....	15
9.6	Tilbakehold av betaling.....	15
9.7	Dekningskjøp.....	15
9.8	Heving.....	15
9.9	Utestengelse av sjåfør.....	15
9.10	Transport av egne pårørende.....	15
9.11	Erstatning.....	15
9.12	Erstatningsbegrensning.....	16
10.	Kundens plikter.....	16
10.1	Betaling.....	16
10.2	Kundens medvirkning.....	16
10.3	Kundens erstatningsansvar.....	16
11.	Generelle bestemmelser.....	16
11.1	Revisjon.....	16
11.2	Reklame og annen offentliggjøring.....	17
11.3	Oppfølgingsmøter.....	17
11.4	Transport av avtalen.....	17
12.	Force majeure.....	17
12.1	Definisjon.....	17
12.2	Underretning.....	17
12.3	Kostnader.....	17
13.	Endringer.....	18
14.	Tvister.....	18
14.1	Lovvalg.....	18
14.2	Forhandlinger.....	18



14.3	Mekling	18
14.4	Domstolsbehandling	18
14.5	Vernetting.....	18
15.	Vedlegg til avtalen.....	18



1. Avtalens parter

Avtalens parter framgår av avtalens forside. Avtalen er signert elektronisk.

Sykehusinnkjøp HF er avtaleforvalter og Kundens rådgiver.

Dersom det i avtaleperioden skjer omstrukturering av helseforetakene, endring i eierskap av helseforetakene, endring i regionstrukturen etc., vil helseforetakenes rettsetterfølger kunne tre inn i avtalen på gjeldende vilkår.

1.1 Kontaktpersoner i avtaleperioden

Kunden og Leverandørens kontaktpersoner for avtaleperioden er i henhold til avtalens forside.

Dersom kontaktpersoner endres, skal de øvrige parter øyeblikkelig varsles om dette.

2. Avtalens dokumenter

Følgende dokumenter anses som del av avtalen. Ved motstrid mellom bestemmelsene i dokumentene prioriteres de på følgende måte.

- Denne avtalen med vedlegg og eventuelle endringsavtaler.
- Konkurransgrunnlaget med vedlegg
- Leverandørens tilbud

3. Avtalens omfang

Avtalen gjelder kjøp av pasientreise på vei.

Avtalen omfatter følgende områder:

Deltilbud	Omfatter

Hver delkontrakt er et selvstendig kontraktsforhold med hensyn til vilkårene i denne rammeavtalen.

4. Varighet og oppsigelse

4.1 Varighet og opsjon på forlengelse

Rammeavtalen gjelder i 2 år fra det tidspunkt som er angitt på avtalens forside. Kunden har rett til å forlenge avtalen med inntil 1 år av gangen i maksimum 2 år.

Dersom Kunden ved avtaleforvalter ikke melder fra til Leverandøren senest 3 måneder før utløpsdatoen, forlenges rammeavtalen automatisk.

4.2 Prøvetid

De første 6 måneder av avtaleperioden er prøvetid. Under prøvetiden kan Kunden si opp avtalen med 30 dagers varsel dersom avtalen ikke fungerer tilfredsstillende.

Oppsigelse av avtalen skal skje skriftlig og skal senest sendes fra Kunden den dag som prøvetiden utløper.



4.3 Avslutning av avtalen

Leverandøren plikter å tilrettelegge sin avslutning av avtalen på en slik måte at en eventuell ny leverandør ikke blir forhindret fra å oppfylle sine forpliktelser.

Avtalens vilkår gjelder for alle bestillinger bekreftet innenfor avtaleperioden, selv om leveransen skjer etter utløp av herværende rammeavtale.

5. Priser og prisregulering

5.1 Priser

Alle priser er oppgitt netto i norske kroner, eksklusive merverdiavgift og inklusive alle øvrige kostnader, skatter, avgifter, toll og eventuelle gebyrer.

For ferge, bompasseringer, parkering og lignende skal det ikke kreves mer enn den til enhver tid høyeste rabatt som kan oppnås.

Dersom det blir nødvendig å overnatte utenfor hjemstedet, kan det kreves vederlag for nødvendige utgifter til kost og losji i henhold til Statens reiseregulativ. Ventetidstakst kan i slike tilfeller kreves for påløpt ventetid, med fratrukk av 7 timer som forutsettes brukt til overnatting.

5.2 Prisregulering

Prisene er beskrevet i bilag 1. Alle priser er ekskludert mva., unntatt minsteprisen som er inkludert mva.

Prisene kan justeres årlig. Tidspunkt for prisjustering vil være samme dato som avtalens oppstartsdato - i påfølgende år.

Prisjusteringen baseres på siste rapportert årlig endring (12 måneders syklus) i konsumprisindeksen (KPI-hovedindeks) ved utsendelse av prisjustering, publisert av Statistisk sentralbyrå.

Prisene er faste første kontraktsår, deretter justeres prisene årlig. Ordinær årlig justering av km.-takst og ventetid skjer i henhold til endring i konsumprisindeksen. Prisendringen vil være differansen mellom konsumprisindeksen forrige år og inneværende år. Statistisk Sentralbyrås hovedindeks (KPI) gjeldende minimum 4 (fire) uker før prisreguleringsdato legges til grunn for beregningen. Det er kun 95 % av de oppgitte prisene som skal reguleres. Ved fall i markedsprisene skal disse automatisk gjøres gjeldende for Oppdragsgiver.

Prisreguleringer administreres av Avtaleforvalter. Anmodning om prisregulering skal fremmes skriftlig av Leverandøren senest 2 måneder før ikrafttredelse. Prisreguleringen kan ikke settes i kraft før Avtaleforvalter har godkjent reguleringen.

Dersom anmodningen kommer for sent, forsinkes prisreguleringen tilsvarende.

Endringer i skatter og/eller avgifter gir ikke grunnlag for prisregulering. Prisen reguleres ikke som følge av endringer i valutakurs.

Minstepris reguleres til den til enhver tid gjeldende egenandel for reise en vei, satsen reguleres gjennom statsbudsjettet.



5.3 Prisregulering som følge av myndighetsvedtak

Minsteprisen er tilsvarende egenandelen. Egenandelen er gjenstand for regulering dersom vedtak eller pålegg fra offentlig myndighet endrer grunnlaget for prisfastsettelsen. Prisen kan da reguleres i tråd med den nettokonsekvens endringen i prisgrunnlaget medfører på den måte at Leverandøren blir stilt uendret.

Prisreguleringer administreres av Kunde.

6. Fakturering og betalingsvilkår

Kunden betaler ikke for ytelser utover det avtalen omfatter uten at dette er skriftlig godkjent av Kunden.

Leverandøren skal kun sende faktura på godkjent beløp. EHF-faktura skal sendes til Kundens EHF-adresse.

På fakturaen skal følgende informasjon fremkomme:

- Fakturadato
- Fakturanummer
- Ordrenr. fra CTRL
- Leverandørens navn og organisasjonsnummer
- Fra hvilken periode er transportoppdragene som ligger til grunn for fakturaen
- Hvilket avtaleområde fakturaen gjelder
- Beløp
- Totalt fakturabeløp for perioden
- Antall egenandeler og totalt egenandelsbeløp
- Ordrenummer som ligger til grunn for fakturabeløpet
- Mva. beregnes fra bruttobeløp

Faktura som ikke er korrekt utfylt returneres uoppgjort i sin helhet til Leverandøren for korrigerings.

Innen rimelig tid etter mottak av faktura plikter Kunden å meddele eventuelle feil eller mangler ved faktura til Leverandøren. Feil i faktura som blir oppdaget på senere tidspunkt skal meddeles Leverandøren innen rimelig tid etter at feilen ble oppdaget.

Dersom systematiske avvik i større omfang identifiseres, kan Leverandøren bli holdt ansvarlig for Kundens merkostnad i forbindelse med oppgjørskontroll.

Leverandøren har ikke rett på forskuddsbetaling.

Hver faktura skal inneholde krav for oppdrag utført i en og samme måned. Faktura og rekvisisjoner sendes en gang pr. måned. Det skal utstedes en faktura per område. Totalkostnad for kommuneinterne og kommuneeksterne turer skal spesifiseres. Til faktura skal det vedlegges en oversikt over den enkelte transportørs/løyvehavers krav. Frikortbeløpet skal spesifiseres. Fakturering skjer i henhold til vedlagte priser. Leverandørens fakturaer skal spesifiseres og dokumenteres slik at de kan kontrolleres av Oppdragsgiver. Alle fakturaer skal være påført Oppdragsgivers ansvarsnummer 378005, eventuelt andre referanser som Kunden krever, og klart angi hva beløpet gjelder.



Leverandøren kan ikke kreve faktureringsgebyr eller lignende. Det utbetales ikke forskudd eller a-konto av fakturert beløp.

Iht. rundskriv P-11/2011 av 25/10-2011 fra Det Kongelige fornyings-, administrasjons- og kirkedepartement krever Oppdragsgiver for avtaler som inngås etter 1. juli 2012 at leverandører av varer og tjenester sender faktura og kreditnota elektronisk, slik at virksomheten mottar dokumentet i samsvar med standarden "Elektronisk handelsformat" (EHF). Mer informasjon finnes på <http://www.anskaffelser.no/e-handel>

VVHF er registrert i ELMA (aksesspunkt)
e-ID: 9908:894166672

Rekvisisjoner og regninger som ikke er korrekt utfylt, skal returneres uoppgjort til Leverandør for nærmere forklaring eller oppretting. Dette skal ikke medføre forsinkelse i oppgjøret for de øvrige regningene. Heller ikke tvist mellom partene skal føre til forsinkelse for de korrekt utfylte månedlige oppgjør.

Kunden skal ha uinnskrenket mulighet til å foreta kontroll av oppgjørene og kreve tilbakebetaling av eventuelle uriktige utbetalinger. De til enhver tid gjeldende faktura- og betalingsbetingelser skal følges.

6.1 Betaling

Kunden skal betale når tjenesten er utført og godkjent i henhold til bestillingen. Betaling skjer mot korrekt og godkjent faktura. Korrekt faktura forfaller 30 dager etter mottak av korrekt faktura.

For betaling som ikke finner sted til rett tid, gjelder bestemmelsene i lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m.

6.2 Frist for fremsettelse av krav

Krav på grunn av feil som skyldes forhold innenfor leverandørs kontroll (inklusive eventuelle underleverandører) må fremmes innen 6 mnd. etter utgangen av den måned transporten ble utført. Krav som fremsettes etter dette tidspunkt, vil ikke bli godtgjort. Krav som er eldre enn seks måneder, jf. over, kan ikke fremmes i slutfaktura.

6.3 Feilaktig utbetaling fra kunde

Feilaktig utbetaling som skyldes feil hos kunde kan trekkes/motregnes av kunde overfor leverandør i senere fakturering. Dersom leverandør får for lite betalt, kan leverandør gjøre krav på dette i senere fakturering.

6.4 Tilbakebetaling/trekk i oppgjør

Dersom leverandør har krevd og fått for mye utbetalt, foreligger det en plikt til å betale beløpet tilbake. Dersom tilbakebetaling ikke foretas etter påkrav, har kunde rett til å motregne skyldig beløp ved senere oppgjør. Ved tvist om hvorvidt tilbakebetalingsplikt foreligger kan kunde holde tilbake det aktuelle beløp ved senere oppgjør inntil tvisten er avgjort.

Er det uklart hvor stort beløpet er, eller svært tidkrevende å beregne, kan kunde fastsette tilbakebetalingsbeløpet på bakgrunn av en gjennomsnittsberegning basert på en gjennomgang av regninger for representative måneder.



6.5 Sluttoppgjør

Leverandør skal sende sluttoppgjør for arbeidet senest 90 dager etter at avtalen er utløpt. Sluttfakturaen skal inneholde alle leverandørens krav. Krav som tidligere er fremmet, men som ikke er avgjort eller betalt skal gjentas i forbindelse med sluttoppgjør dersom disse krav fremdeles opprettholdes. Krav som ikke er medtatt i sluttoppgjøret kan ikke fremsettes senere. Har kunde innsigelser på sluttfakturaen skal disse gjøres gjeldende innen 30 dager fra mottakelse. Dersom det ikke er slike innsigelser skal sluttfaktura betales senest 30 dager etter at den er mottatt.

6.6 Foreldelsesfrist

Krav mot leverandør om tilbakebetaling av for mye utbetalt foreldes etter foreldelseslovens vanlige regler, jf. lov 18. mai 1979 nr. 18 om foreldelse av fordringer §§ 2 og 3.

7. Leverandørens plikter

7.1 Skade på passasjerer og utstyr

Leverandør har det fulle ansvar for skader på pasientene og deres eiendeler under transporten samt ved av- og påstigning så fremt skaden skyldes forhold som er innenfor Leverandørens kontroll.

7.2 Arbeidslivskriminalitet og sosial dumping

Leverandøren er ansvarlig for at egne ansatte, ansatte hos underleverandører (herunder innleide) som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten, har lønns- og arbeidsvilkår i henhold til:

- Forskrift om allmenngjort tariffavtale på områder der dette finnes
- Forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter av 8. februar 2008 der denne kommer til anvendelse.

På områder som ikke er dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale, skal lønns- og arbeidsvilkårene være i henhold til landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje. Med lønns- og arbeidsvilkår menes bestemmelser om minste arbeidstid, lønn, herunder overtidstillegg, skift- og turnustillegg og ulempetillegg, og dekning av utgifter til reise, kost og losji, i den grad slike bestemmelser følger av tariffavtalen.

Vedlegg 10 Egenrapportering Arbeidslivskriminalitet og sosial dumping som følger konkurransegrunnlaget skal uoppfordret returneres utfylt til Kunden innen én måned etter oppstart, med mindre annet er avtalt. Kunden står fritt til å kreve egenrapportering flere ganger i løpet av kontraktsperioden, og på slik forespørsel er Leverandør forpliktet til å fylle ut dette og returnere til Kunden innen angitt frist.

Leverandøren plikter i tillegg på enhver forespørsel fra Kunden å dokumentere lønns- og arbeidsvilkårene for egne arbeidstakere, arbeidstakere hos eventuelle underleverandører (herunder innleide) som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten. Opplysningene skal dokumenteres ved blant annet kopi av arbeidsavtale, lønsslipp, timelister og arbeidsgiverens bankutskrift. Dokumentasjonen skal være på personnivå og det skal fremgå hvem den gjelder.

Dokumentasjonen kan inkludere komplett liste med navn på egne og eventuelle underleverandørers ansatte som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten, oversikt over allmenngjort og/eller landsomfattende tariffavtaler som legges til grunn for den aktuelle bransjen og innsyn i leverandørens avtalte lønns- og arbeidsvilkår med eventuelle underleverandører.



Kunden, samt eksterne kontrollører engasjert av Kunden, har rett til å foreta annonserte og uannonserte stedlige kontroller hos Leverandør, eventuelle underleverandører og ved lokasjonen hvor tjenesten utføres. En stedlig kontroll vil kunne inkludere innsyn i lønns- og personalsystemer.

Kunden og eventuell ekstern kontrollør som mottar opplysningene, har taushetsplikt om opplysningene. Taushetsplikten gjelder ikke overfor Arbeidstilsynet eller Petroleumstilsynet, ei heller overfor ansatte eller interne eller eksterne rådgivere som er nødvendige for å få språklig, økonomisk, juridisk eller annen faglig bistand. Taushetsplikten gjelder også for rådgiverne.

Hvis Leverandør eller underleverandør får pålegg fra Arbeidstilsynet som gjelder lønns- og/eller arbeidsvilkår, skal Leverandøren uten opphold informere Kunden ved kopi av pålegget. Hvis Leverandøren eller underleverandøren ikke utbedrer forholdene i pålegget innen Arbeidstilsynets frister, vil dette bli ansett som mislighold av kontrakten.

Ved brudd på kravene til lønns- og arbeidsvilkår skal Leverandøren rette forholdet innen den frist Kunden fastsetter. Der Leverandøren selv oppdager slikt brudd gjennom internkontroll eller egen oppfølging av underleverandører, skal Leverandøren uten opphold opplyse Kunden om forholdene og utbedre forholdene innen frist fastsatt av Kunden.

Ved konstatert brudd har Kunden rett til å holde tilbake et beløp tilsvarende ca. to ganger innsparingen for Leverandøren. Tilbakeholdsretten opphører så snart retting etter foregående ledd er dokumentert.

Dersom Leverandør eller eventuelle underleverandører ikke etterlever kontraktsklausulen om lønns- og arbeidsvilkår, innebærer dette mislighold av avtalen.

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

Vesentlig mislighold av lønns- og arbeidsvilkår hos Leverandøren kan påberopes av Kunden som grunnlag for heving, selv om Leverandøren retter forholdene. Dersom bruddet har skjedd i underleverandørleddet (herunder bemanningsselskaper), kan Kunden kreve at Leverandøren skifter ut underleverandører. Dette skal skje uten omkostninger for Kunden. De generelle misligholdsbeføyelser fremgår for øvrig av avtalens kapittel 8.

Alle avtaler Leverandøren inngår for utføring av arbeid under denne kontrakten skal inneholde tilsvarende bestemmelser og forpliktelser som ovenfor.

7.3 Omdømmeloyalitet innenfor avtaleområdet

Leverandør skal ivareta Kundens interesser i gjennomføring av avtalen. Leverandør, løyvehavere og sjåfør skal i avtaleperioden ikke utøve virksomhet som svekker Kundens omdømme. Leverandør, løyvehavere og sjåfør skal heller ikke omtale avtalen slik at dette kan skade Kunden sitt omdømme eller forhold til 3. parter. Dette omfatter kritiske ytringer mot avtalen, Kunden eller andre avtaleparter i media eller sosiale medier. Slike forhold skal behandles internt og tas opp gjennom avtalepartenes kontaktpersoner.

Pasienter og andre kan ha andre forventninger til tjenesten enn det rammebetingelser og avtalen fastsetter. Leverandør, løyvehavere og sjåfør skal ikke ta stilling til eller kommentere synspunkter



eller misnøye fra pasienter eller andre som retter seg mot Kunden, men opplyse om at slike henvendelser skal rettes til pasientreisekontoret.

Det skal opprettholdes god kommunikasjon og godt samarbeid mellom Leverandør og Kunde og avtaleforvalter, og utvises gjensidig respekt for hverandres ansvar og arbeidsoppgaver. Uenighet mellom Leverandørs personell og avtaleforvalter skal løses via tjenesteveg til egen ledelse.

7.4 Leverandørens ansvar

Leverandøren er ansvarlig for at tjenestene utføres i henhold til de til enhver tid gjeldende lover og forskrifter.

Tjenestene skal til enhver tid tilfredsstille kravspesifikasjonen som ble benyttet i konkurransen som ligger til grunn for avtalen, se vedlegg -" Kravspesifikasjon utfylt av leverandør".

Partene har et felles ansvar for å bidra til aktivt samarbeid med sikte på å oppnå større effektivitet i alle ledd i avtaleforholdet.

Leverandøren skal kontinuerlig holde Kunden skriftlig à jour med endringer i organisasjon, rutiner og liknende som innvirker på avtaleforholdet.

7.5 Taushetsplikt

Leverandør skal sørge for at alt personell som får tilgang til informasjon om reisende på pasienteiser, har signert taushetserklæring som er vedlagt rammeavtalen. Signerte erklæringer skal kunne fremlegges på forespørsel.

7.6 Etisk forsvarlig drift

Dersom Leverandør eller underleverandør i løpet av avtaleperioden blir rettskraftig dømt for - eller har vedtatt forelegg for - korrupsjon, bedrageri eller hvitvasking av penger, eller er skyldig i straffbare forhold som angår den yrkesmessige vandel, må Kunden uten ugrunnet opphold få informasjon om dom og saksforhold.

Det samme gjelder dersom en av Leverandørens ansatte, eller andre som skal utføre oppdrag på Leverandørens vegne, er tiltalt eller har mottatt rettskraftig dom i en straffesak som omhandler sedelighet, vold, narkotika, vinningskriminalitet eller terrorhandlinger.

Kunden vil på bakgrunn av informasjonen avgjøre om vedkommende ansatt, underleverandør eller Leverandøren selv er skikket til å utføre oppdrag i henhold til avtalen, om vedkommende må utestenges eller avtalen heves for å ivareta Kundens sørge for–ansvar samt ansvaret til forsvarlig drift og forvaltning av fellesskapets midler.

7.7 Bruk av underleverandører

Leverandøren er fullt ut ansvarlig for oppfyllelse av avtalen, herunder også underleverandørens utførelse av arbeidet.

Med underleverandør menes en som gjør en stor eller vesentlig del av leveransen.

Dersom Leverandør i avtaleperioden ønsker å benytte/skifte underleverandør, kan dette ikke gjøres uten Kundens skriftlige godkjenning.

Avtalen mellom Leverandør og underleverandør kan kreves fremlagt av Kunde.



7.8 Personvern

7.8.1 Generelle regler

Leverandøren skal gjennom planlagte og systematiske tiltak sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet ved behandling av personopplysninger.

Leverandøren skal dokumentere informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene på forespørsel. Leverandøren skal ikke gjøre endringer i informasjonssystemet eller sikkerhetstiltakene uten at dette er skriftlig og uttrykkelig forhåndsgodkjent av Kunden. Slik godkjenning kan ikke nektes uten saklig grunn.

Dersom Kunden ber om informasjon for å gjennomføre vurdering av personvernkonsekvenser («Data Protection Impact Assessments»), skal Leverandøren bistå med å fremskaffe slik informasjon.

Leverandøren skal bruke egne data til test hvis ikke annet er avtalt. Hvis Leverandøren må bruke personopplysninger til test, er Leverandøren ansvarlig for å iverksette tekniske, organisatoriske eller fysiske tiltak som er nødvendige for å ivareta informasjonssikkerheten. Hvis personopplysninger skal brukes til test, skal det inngås databehandleravtale mellom Kunden og Leverandøren før den aktuelle testingen starter.

Dersom Leverandøren benytter seg av automatiserte avgjørelser skal han på forespørsel kunne beskrive logikken bak avgjørelsen. Beskrivelsen skal være egnet som informasjon til de registrerte, herunder være kortfattet og lett tilgjengelig og uttrykt på et klart og enkelt språk. Beskrivelsen skal være på norsk.

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

Partenes erstatningsansvar for skade som rammer den registrerte eller andre fysiske personer og som skyldes overtredelse av personvernforordningen (forordning 2016/679), personopplysningsloven med forskrifter eller annet regelverk som gjennomfører personvernforordningen, følger bestemmelsene i personvernforordningen artikkel 82.

Erstatningsbegrensningen kommer ikke til anvendelse for ansvar som følger av personvernforordningen artikkel 82.

Partene er hver for seg ansvarlige for overtredelsesgebyr ilagt i henhold til personvernforordningens art. 83.

7.8.2 Utlevering av personopplysninger til Leverandøren

Personopplysninger, herunder helseopplysninger, om reisende som er nødvendig for å gjennomføre transport utleveres til Leverandøren fra Pasientreiser HF. All overføring av personopplysninger skjer gjennom SUTI, som Leverandøren må benytte for elektronisk overføring av personopplysninger. Dataansvaret for personopplysningene går over på Leverandøren når opplysningene er hentet ut fra SUTI.



7.8.3 Utlevering av informasjon

Leverandøren skal utlevere personopplysninger om reisende og sjåførere som er nødvendige for å kontrollere at reiser er gjennomført i samsvar med bestilling, til det enkelte helseforetak som gjør avrop på rammeavtalen. Leverandøren skal returnere de samme datafeltene som ble utlevert fra Pasientreiser HF jf. punkt 7.8.2, med registreringer som ble gjort under gjennomføring av reisen. Opplysningene utleveres gjennom SUTI til Pasientreiser HF, og dataansvaret går over til Kunden når dataene legges inn i SUTI.

8. Oppfølging i avtaleperioden

8.1 Oppfølging av minstekrav miljø avtaleperioden

I avtaleperioden vil Leverandør bli målt på om sammensetningen av miljøbiler og fossile biler i leveransen er like god som tilbudt pr. område iht. innlevert tilbud. Det forutsettes at alt materiell tilfredsstiller Kundens krav, og at skifte av materiell som skal brukes meldes til Kunde.

Avvik over tid i sammensetning mellom miljøbiler og fossile biler i forhold til hva som er tilbudt og hva som leveres, vil anses som mislighold i tråd med avtalens punkt 9.

9. Mislighold

Det foreligger mislighold dersom en av partene ikke oppfyller sine forpliktelser etter avtalen, og det ikke skyldes forhold som den annen part er ansvarlig for, eller force majeure.

9.1 Dagmulkt knyttet til oppstart

Dersom Leverandøren ikke oppfyller kravene i kontrakten ved oppstart av tjenesten, påløper dagmulkt automatisk.

Dagmulkten utgjør 3.000 kroner eks. mva. for hver kalenderdag oppfyllingsavviket varer, men begrenset til maksimalt 30 kalenderdager.

Så lenge dagmulkten løper, kan Kunden ikke heve avtalen. Denne tidsbegrensningen gjelder ikke dersom Leverandøren eller noen denne svarer for har opptrådt grovt uaktsomt. Hvis oppfyllingsavviket ikke er bragt i orden innen 30 kalenderdager, kan Kunden heve kontrakten med umiddelbar virkning.

9.2 Leverandørens mislighold

Det foreligger mislighold fra Leverandørens side dersom tjenesten ikke er i samsvar med de krav og frister som er avtalt.

Det foreligger likevel ikke mislighold dersom situasjonen skyldes Kundens forhold eller force majeure. Kunden skal reklamere skriftlig innen rimelig tid etter at misligholdet ble oppdaget.

9.3 Gebyrer ved leverandørens mislighold

9.3.1 Standardisert prisavslag

Ved mislighold påløper det punktbelastning som kan medføre standardisert prisavslag. Prisavslaget inntreer automatisk. Kunden har rett til å trekke prisavslaget i senere oppgjør.

Kunden mister retten til å påberope seg forsinkelser eller mangler som inntreer, men som ikke statistikkføres, som grunnlag for standardisert prisavslag 3 år etter at en forsinkelse eller mangel ved



tjenesten oppstod. For å kunne påberope seg øvrige misligholdssanksjoner på grunn av forsinkelse eller mangel, må Kunden reklamere innen rimelig tid. Ovennevnte reklamasjonsfrist gjelder ikke hvis Leverandøren har opptrådt grovt uaktsomt eller i strid med redelighet og god tro.

Reklamasjonsfristene gjelder heller ikke dersom Leverandøren ved en garanti eller annen avtale har påtatt seg ansvaret for mangler i en lengre periode.

Retten til prisavslag utelukker ikke Kundens rett til å kreve erstatning etter alminnelig erstatningsrettslige prinsipper.

9.3.2 Kategorisering av mislighold

Hendelser som registreres, skal inneholde kategorisering av hendelsen. Dersom arbeidet med en hendelse viser at kategoriseringen er feil eller ikke lenger er gyldig, skal Oppdragsgiver endre kategoriseringen. Tall for kategorisering av mislighold baserer seg på purringer på telefon og andre tilbakemeldinger fra pasient/pårørende/behandlingssted eller lignende.

Følgende kategorisering benyttes (listen er ikke uttømmende):

Nivå	Kategori	Beskrivelse
1	Kritisk Belastes med 3 punkter	<ul style="list-style-type: none">a) Ikke startet og/eller avsluttet turen riktig i taksameteret (i forhold til bestilling). Herunder ikke fulgt rutiner for å trykke "bomtut" når pasient ikke møter/skal kjøres herunder informere pasientreiser via telefon.b) Forsinkelse som medfører at pasient ikke rekker frem til avtalt behandlingstidc) Mer enn 10 minutters forsinkelse ved hentested når turen er forhåndsbestilt (bestilt tidligere enn 30 min før hentetidspunkt).d) Mer enn 40 minutters forsinkelse ved hentested på turer som skal kjøres "umiddelbart" (bestilt under 30 minutter før hentetidspunkt).e) Brudd på punkter i kravspesifikasjonen punkt 6. <p>Tallene baserer seg på tilgjengelig avviksrapport, purringer på telefon og andre tilbakemeldinger fra pasient/pårørende/behandlingssted eller lignende.</p>
2	Alvorlig Belastes med 1 punkt	<ul style="list-style-type: none">a) Forsinket fremmøte ved hentested mellom 1 og 10 minutter på turer som er forhåndsbestilt (bestilt tidligere enn 30 min før hentetidspunkt).b) Forsinket fremmøte ved hentested mellom 30 og 40 minutter på turer som skal kjøres "umiddelbart" (bestilt under 30 minutter før hentetidspunkt). <p>Tallene baserer seg på tilgjengelig avviksrapport, purringer på telefon og andre tilbakemeldinger fra pasient/pårørende/behandlingssted eller lignende</p>
3	Mindre alvorlig Belastes med 0,25 punkter	<ul style="list-style-type: none">a) Andre udefinerte avvik som går på bekostning av reisen eller opplevelsen av reisen for pasienten.



9.3.3 Beregning av standardisert prisavslag

Hvis et visst antall punkter pådras innenfor en måleperiode (pr. kalendermåned), har Kunden rett til standardisert prisavslag i henhold til tabellen under:

Tabellen viser konsekvens av avvik/mislighold i forhold til antall rekvisisjoner, i prosent.

Antall punkter i forhold til antall rekvisisjoner	Måleperiode (i måneder)			
	1	2 til 3	4 til 5	6 og over
0-1,49 punkter	Avvikene følges opp uten økonomiske konsekvenser for leverandør			
1,5 punkter	1 %	2 %	3 %	5 %
1,75 punkter	2 %	3 %	5 %	7 %
2,0 punkter	3 %	4 %	7 %	10 %
2,25 punkter	4 %	5 %	8 %	12 %
2,5 punkter	5 %	8 %	10 %	15 %
2,75 punkter	6 %	10 %	15 %	20 %
Mer enn 3 punkter	7 %	12 %	18 %	25 %

Skravert område anses som vesentlig mislighold av Avtalen og gir Kunden rett til å heve Avtalen og/eller kreve erstatning. Gjennomsnittlig antall punkter i snitt per avvik sammen med totalt antall rekvisisjoner i måleperioden legger grunnlaget for det standardiserte prisavslaget. Se Vedlegg 6 for eksempler på bruk av Avviksmodellen.

Kunden kan også kreve at det igangsettes tiltak i området 0-1,49 punkter pr måned for å redusere disse avvikene.

9.3.4 Oppdragsgivers øvrige misligholdssanksjoner

Dersom pasient mister timen hos behandler og dette skyldes transportør, skal kravet for denne turen i sin helhet ikke belastes Kunden. Dersom forsinkelsen medfører at pasient blir avkrevd gebyr for ikke å ha møtt til avtalt behandling, skal Leverandør dekke pasientens merkostnader. Dette gjelder også for andre hendelser forårsaket av Leverandør hvor unødvendige merutgifter er påført Kunden. Kunden har i tillegg til standardisert prisavslag, de misligholdssanksjoner som følger av norsk kontraktsrett.

For øvrige brudd på forpliktelsene i avtalen og/eller andre lovovertridelser kan det ilegges gebyr på 3.000,- pr. tilfelle eller pr. dag. Samlet gebyrbeløp, i tillegg til eventuelt prisavslag etter Avviksmodellen, pr. måned skal ikke utgjøre mer enn 25% eks. mva. av samlet månedlig oppgjør til Leverandøren.



9.4 Varslingsplikt

Hvis en av partene ikke kan oppfylle sine plikter som avtalt, skal parten så raskt som mulig gi den annen part skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsaken til problemet og så vidt mulig angi når ytelsen kan leveres. Tilsvarende gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

Kunden skal varsle Leverandøren skriftlig om mislighold. Dersom Kunden henvender seg til Leverandøren om mislighold, skal Leverandøren senest påfølgende hverdag følge opp henvendelsen.

9.5 Avhjelp

Ved mislighold fra Leverandørens side, er det Leverandørens ansvar å bringe tjenesten i overensstemmelse med det som er avtalt.

9.6 Tilbakehold av betaling

Ved mislighold fra Leverandørens side, kan Kunden holde betalingen tilbake, men ikke mer enn det som er nødvendig for å sikre Kundens krav som følge av misligholdet.

9.7 Dekningskjøp

Ved mislighold fra Leverandørens side har Kunden rett til å få gjennomført leveransen ved hjelp av andre.

9.8 Heving

Dersom det foreligger vesentlig mislighold fra Leverandørens side, kan Kunden, etter å ha gitt Leverandøren skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve hele eller deler av avtalen med umiddelbar virkning.

9.9 Utestengelse av sjåfør

Ved mislighold utført av sjåfør eller andre som utfører tjeneste på vegne av leverandøren kan kunde kreve midlertidig eller permanent utestengelse av vedkommende eller aktuelle løyve fra oppdrag etter avtalen, dersom dette av kunde anses som nødvendig. Sanksjonen kan ilegges uavhengig av om det fra kunde iverksettes andre reaksjoner for forholdet. Lengden av slik utestengelse skal meddeles leverandør ved avgjørelse.

Leverandør forplikter seg til å påse at personale som er kjent skyldig i eller har vedtatt forelegg for straffbare forhold nevnt i 7.4, ikke brukes i utførelsen av oppdraget uten kundes skriftlige samtykke.

9.10 Transport av egne pårørende

Leverandørens sjåfører, eller andre som utfører tjenester på vegne av leverandøren, skal ikke transportere egne pårørende etter satsene i avtalen. Med pårørende menes personer i vedkommens slekt, ektefelle, samboer eller nær venn. Dersom det ikke er mulig for sjåføren å kjøre den pårørende i privat regi, i henhold til reglene i Pasientreiseforskriften, skal turen overlates til andre sjåfører hos leverandøren. Dette gjelder selv om sjåføren får turen i bilen fordi han tilfeldigvis er nærmest hentestedet. Sjåfører eller løyvet som bryter denne bestemmelsen kan utelukkes fra all kjøring på avtalen, i henhold til avtalens sanksjonsbestemmelser.

9.11 Erstatning

Kunden kan ved mislighold fra Leverandørens side, kreve erstattet ethvert direkte tap. Direkte tap omfatter, men er ikke begrenset til:



- merkostnader Kunden får ved dekningskjøp
- tap som skyldes merarbeid
- andre direkte kostnader i forbindelse med Leverandørens mislighold

Dagmulkt kommer til fradrag i eventuell erstatning for samme mislighold.

Kunden kan ikke kreve erstatning for indirekte tap med mindre misligholdet skyldes at Leverandøren eller noen han svarer for har opptrådt grovt uaktsomt eller forsettlig.

9.12 Erstatningsbegrensning

Samlet erstatning Kunden kan kreve i avtaleperioden er begrenset til et beløp som tilsvarer vederlaget Kunden er fakturert de siste 12 månedene før reklamasjonsdato. Dersom tjenesten ikke har løpt i 12 måneder før reklamasjonsdato, er samlet erstatningsbeløp Kunden kan kreve begrenset til et beløp som tilsvarer det beløp Kunden allerede har fakturert, oppjustert til 12 måneder.

Erstatningsbegrensningen gjelder imidlertid ikke dersom Leverandøren eller noen denne svarer for har utvist grov uaktsomhet.

10. Kundens plikter

10.1 Betaling

Kunden skal betale når tjenesten er mottatt og godkjent i henhold til bestillingen. Betaling skjer mot korrekt og godkjent faktura. Korrekt faktura forfaller 30 dager etter godkjent levering.

For betaling som ikke finner sted til rett tid, gjelder bestemmelsene i lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m. med tilhørende forskrift.

10.2 Kundens medvirkning

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

10.3 Kundens erstatningsansvar

Kunden er ikke erstatningsansvarlig for skade forvoldt av pasient under reisen.

Dersom det er behov for ekstraordinært renhold av stoler og interiør etter et oppdrag for Pasientreiser gjøres dette umiddelbart etter at pasienten er avlevert. Det kompenseres med avtalt ventetidstakst på i inntil 2 timer mens renholdet gjennomføres. Ekstra renhold meldes Kunden som registrerer medgått tidsbruk på turen.

Behov for ekstra renhold ut over dette skal godkjennes av Kunden

11. Generelle bestemmelser

11.1 Revisjon

Kunden eller den Kunden oppnevner har rett til å foreta revisjon av Leverandørens systemer, rutiner og aktiviteter som er forbundet med leveransen (også ikke forhåndsvarslet). Revisjonsretten starter ved avtaleinngåelse og er begrenset til avtaleperioden. Ved revisjon skal Leverandøren vederlagsfritt yte rimelig assistanse.

Tilsynsrapporter fra myndighetene skal uten opphold oversendes Kunden.



11.2 Reklame og annen offentliggjøring

Vilkår og priser i avtalen skal være unntatt offentlighet i henhold til lov 19. mai 2006 nr. 16 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd § 13, jf. lov 10. februar 1967 om behandlingssåten i forvaltningssaker § 13.

Begge parter pålegges å behandle alle opplysninger som fremkommer i forbindelse med inngåelse av denne avtalen og annen informasjon som måtte ha fremkommet under samtaler som fortrolig informasjon. Dette innebærer at foreliggende avtale ikke skal gjøres tilgjengelig for tredjepart. Samme vilkår gjelder for all fortrolig informasjon som måtte fremkomme gjennom avtaleperioden.

Enhver bruk av avtalen i reklameøyemed skal godkjennes av Kunden.

11.3 Oppfølgingsmøter

Leverandøren og Kunden skal møtes regelmessig etter behov for å følge opp alle sider av avtalen. Begge parter kan innkalle til oppfølgingsmøter. Partene skal dekke sine egne kostnader i forbindelse med reisevirksomhet og møter.

Leverandøren er forpliktet til å holde tilgjengelig nødvendig personell med tilstrekkelig fullmakter for disse møtene.

11.4 Transport av avtalen

Partene kan ikke overdra sine rettigheter og forpliktelser etter denne avtalen uten godkjenning fra den andre parten.

12. Force majeure

12.1 Definisjon

Følgende omstendigheter skal betraktes som force majeure (fritaksgrunner) dersom de inntreer etter avtalens inngåelse og gjør dens faktiske oppfyllelse umulig: Krig, opprør eller indre uroligheter, beslutning av offentlige myndigheter, naturkatastrofe, brudd i den offentlige kraftforsyning eller i den alminnelige samferdsel, betydningsfull arbeidskonflikt eller annen omstendighet av liknende karakter og inngripende betydning. Dette gjelder ikke streik/lockout i egen bedrift eller bortfall av underleverandør.

Ingen av partene skal anses å ha misligholdt en forpliktelse etter avtalen i den utstrekning oppfyllelse av den er blitt forhindret på grunn av force majeure. Plikter i henhold til avtalen suspenderes så lenge forholdet gjør seg gjeldende.

12.2 Underretning

Leverandøren skal umiddelbart ved situasjonens inntreden skriftlig underrette Kunden om den antatte varighet, samt eventuelle tiltak som vil bli satt i verk for å begrense/avhjelpe virkningen av situasjonen. Leverandøren skal uten ugrunnet opphold dokumentere at den manglende oppfyllelse skyldes force majeure.

12.3 Kostnader

I tilfelle av force majeure skal hver av partene dekke sine omkostninger som skyldes force majeure-situasjonen.



13. Endringer

Enhver endring eller tillegg som har innvirkning på denne avtalen for eksempel i form av prismessige konsekvenser eller andre kontraktuelle betingelser, skal skje skriftlig.

Partene kan innkalle til reforhandling av vilkårene i avtalen om det skulle inntreffe betydelige forandringer i markedets rammebetingelser i løpet av avtaleperioden. Det kan uansett ikke gjøres vesentlige endringer i avtalen.

Som tillegg til avtalen kan partene bli enige om nye oppdrag innenfor rammene av lov om offentlige anskaffelser og forskrift om offentlige anskaffelser.

Endringer i oppdragets innhold og omfang i det enkelte avtaleområdet kan f.eks. være at:

- 1) Det oppstår ytterligere behov for godkjent kjøretøy tilpasset for pasienter som sitter i rullestol under transporten.
- 2) Det oppstår behov for stort kjøretøy i avtaleområder hvor slikt behov ikke tidligere har vært til stede.

14. Tvister

14.1 Lovvalg

Avtalen er underlagt norsk rett.

14.2 Forhandlinger

Tvister som oppstår mellom partene på bakgrunn av avtalen skal søkes løst ved forhandlinger.

14.3 Mekling

Dersom en tvist i tilknytning til denne avtalen ikke blir løst etter forhandlinger, kan partene forsøke å løse tvisten ved mekling.

Partene kan velge å legge Den Norske Advokatforenings regler for mekling ved advokat til grunn, eventuelt modifisert slik partene ønsker. Det forutsettes at partene blir enige om en mekler med den kompetansen partene mener passer best i forhold til tvisten.

Den nærmere fremgangsmåten for mekling bestemmes av mekleren, i samråd med partene.

14.4 Domstolsbehandling

Dersom mekling ikke fører frem, skal saken bringes inn for de ordinære domstolene. At en tvist er brakt inn til avgjørelse for domstol, fritar i seg selv ikke partene til å oppfylle sine forpliktelser etter avtalen.

14.5 Vernetting

Vernetting for avtalen er kundens vernetting, med mindre partene enes om et annet vernetting.

15. Vedlegg til avtalen