

Leverandørlogo

Rammeavtale

Rammeavtale for leveranse av tolketjenester

xx.xx.20xx–xx.xx.20xx

Avtaleforvalter Sykehusinnkjøp HF:

Xx

E-post:

avtaleforvaltning@sykehusinnkjop.no

Telefon: 78 95 07 00

Avtalenummer:

Leverandør: Xx

Kontaktperson

E-post:

xx@xx.xx

Telefon: xx xx xx xx

Org.nr.: xx xx xx xx



Innhold

1	Avtalens parter.....	6
1.1	Avtalespesialister.....	6
1.2	Avtalespesialistenes bruksområde.....	6
2	Avtalens gjenstand.....	6
3	Avtalens dokumenter.....	7
4	Avtalens varighet	7
4.1	Varighet	7
4.2	Prøvetid	7
4.3	Prosedyre for prolongering av avtalen.....	7
4.4	Ekstraordinær oppsigelse.....	7
4.5	Avslutning av avtalen	8
5	Priser og prisregulering.....	8
5.1	Priser.....	8
5.2	Prisregulering påslag/administrasjonshonorar	8
5.3	Prisregulering som følge av myndighetsvedtak	8
6	Bestilling/avrop	9
6.1	Avropsprosedyre	9
6.2	Bestillingsprosedyre	9
6.2.1	Bestilling av akutte oppdrag.....	9
6.3	Tilby tolk i høyeste kvalifikasjonskategori.....	10
6.4	Responstid	10
6.5	Plikt til å besvare bestillinger	10
6.6	Bekreftelse på bestilt tolk.....	10
6.7	Kundens rett til å avvise tolk	10
6.8	Forlengelse av oppdrag	10
7	Avbestilling og endring av oppdrag	10
7.1	Avbestilling/endring av kunde.....	10
7.2	Leverandørens endring av oppdrag	11
8	Oppdragsbetingelser.....	11
8.1	Arbeidstid	11
8.2	Minimumskostnad.....	11
8.3	Oppstartskostnad	11
8.4	Reisekostnader og reisetid	11
9	Leverandørs mislighold av oppdrag.....	12
9.1	Leverandørens plikt til å fremskaffe ny tolk.....	12
9.2	Erstatning ved mangelfull levering.....	12



10	Leverandørens plikter	12
10.1	Omdømmeloyalitet innenfor avtaleområdet.....	12
10.2	Bruk av underleverandører	12
10.3	Tjenestene	12
10.4	Leverandørens ansvar	12
10.4.1	Krav til tolkeomgivelser	13
10.4.2	Krav til infrastruktur og teknisk utstyr.....	13
10.4.3	Taushetserklæring.....	13
10.5	Faktura.....	13
10.6	Elektronisk faktura	14
10.7	Forsikringer.....	14
10.8	Lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter	14
10.9	Miljøsertifisering	15
11	Krav til tolkene som tilbys fra Leverandør	15
11.1	Retningslinjer for god tolkeskikk	15
11.2	Språk.....	15
11.3	ID-kort.....	15
11.4	Helseforetakets reglement.....	15
11.5	Permanent utelukkelse av tolk.....	15
11.6	Tilgjengelighet	16
12	Kundens plikter	16
12.1	Betaling.....	16
12.2	Kundens medvirkning.....	16
13	Mislighold.....	16
13.1	Hva som anses som mislighold.....	16
13.2	Varslingsplikt	16
13.3	Tilbakehold av ytelser.....	16
13.4	Dekningskjøp	16
13.5	Prisavslag	17
13.6	Heving.....	17
13.7	Virkning av heving	17
13.8	Erstatning	17
14	Generelle bestemmelser.....	17
14.1	Statistikk	17
14.2	Avviksrapportering	18
14.3	Revisjon	18
14.4	Reklame og annen offentliggjøring	18
14.5	Oppfølgingsmøter	18
14.6	Kontaktpersoner i avtaleperioden	19
14.7	Transport av avtalen.....	19
14.8	Administrasjon av avtalen	Feil! Bokmerke er ikke definert.
15	Force majeure	19



15.1	Definisjon.....	19
15.2	Underretning.....	19
15.3	Kostnader	19
16	Endringer.....	19
17	Tvister.....	20
17.1	Lowalg.....	20
17.2	Forhandlinger	20
17.3	Mekling.....	20
17.4	Domstolsbehandling.....	20
17.5	Vernetting.....	20
18	Vedlegg til avtalen.....	20



Definisjoner

Fremmøtetolk:	Tolk som er tilstede i rommet sammen med samtalepartene og oversetter vekselvis det som sies av samtalepartene.
Fjerntolk:	Omfatter både telefon- og skjermtolk. Tolkning foregår over telefon eller ved lyd/bilde. Tolkenes arbeidsforhold skal være forsvarlig og gjennomføres i kontrollerte forhold i tilpassede rom.
Helligdager:	Defineres som tidsrommet fra kl. 00:00 til kl. 24:00 på alle norske offisielle hellig- og høytidsdager, inkludert påskeaften.
Ettermiddag/kveld:	Defineres som tidsrommet fra kl. 17:01 til 00:00.
Natt:	Defineres som tidsrommet fra kl. 00:01 – 07:59.
Helg:	Defineres som tidsrommet fra kl. 00:00 lørdag til kl. 24:00 søndag.
Leveringsplikt:	Leverandørens plikt til å levere når det er bekreftet at oppdrag kan leveres iht. Kundens bestilling.
Akutte oppdrag:	Oppdrag som skal gjennomføres samme dag eller dagen etter bestilling.
Planlagte oppdrag:	Oppdrag som ikke er akutte.
Reisekostnader:	Reisekostnader defineres som alle kostnader knyttet til tolkens reise til og fra avtalt arbeidssted, der tolken ikke har bosted i samme geografiske område som arbeidsstedet. Med samme geografiske område som arbeidsstedet forstås at tolken har mindre enn 70 km reisevei fra tolkens bosted til arbeidsstedet.
Oppstartskostnad:	Der fremmøtetolk bor i samme geografiske område som arbeidsstedet dekkes en time i oppstartskostnad. Oppdragskostnaden vil være den fastsatte timeprisen selv ved oppdrag utenfor ordinær arbeidstid. Oppstartskostnad dekkes kun én gang ved flere påfølgende oppdrag på samme arbeidssted og samme dag.
Minimumskostnad:	Kunden skal alltid dekke første hele time per oppdrag, dersom oppdraget har en varighet på mindre enn én time. For oppdrag med varighet på over én time dekkes faktisk tidsbruk.

**Responstid:**

Tid fra forespørsel er sendt fra Kunde til leverandør må gi tilbakemelding om den er leveringsdyktig.

1 Avtalens parter

Kunder på denne avtalen fremkommer av vedlegg «Kunder tiltredelse».

Kunden(e) inngår rammeavtale med **X**, heretter kalt Leverandør, om kjøp av tolketjenester. Avtalen(e) er signert elektronisk. De regionale helseforetakene signerer etter fullmakt på vegne av Kunden.

Hver kunde er juridisk og økonomisk ansvarlig i henhold til denne avtalen. Dersom det i avtaleperioden skjer en omstrukturering av foretakene, jf. § 50 i Helseforetaksloven, vil deres rettsetterfølger kunne benytte avtalen. Det samme gjelder dersom det i avtaleperioden etableres foretak/selskap eid av Kunden.

Sykehusinnkjøp HF er Kundens rådgiver og avtaleadministrator.

1.1 Avtalespesialister

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

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

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

1.2 Avtalespesialistenes bruksområde

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

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

2 Avtalens gjenstand

Avtalen omfatter levering av tolketjenester til Kunden.

Avtalen gjelder følgende deltilbud:

- A. Helse Sør-Øst RHF
- B. Helse Vest RHF



- C. Helse Midt-Norge RHF
- D. Helse Nord RHF

Hvert delområde skal anses som en selvstendig avtale slik at hver enkelt bestemmelse i avtalen gjelder opp mot hvert enkelt deltilbud

3 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 endringer.
- Leverandørens tilbud dersom dette tydelig avviker fra konkurransegrunnlaget med vedlegg
- Konkurransegrunnlaget med vedlegg
- Annen skriftlig dokumentasjon

4 Avtalens varighet

4.1 Varighet

Rammeavtalen gjelder fra det tidspunkt som er angitt på avtalens forside. Kunden kan prolongere rammeavtalen med inntil 1 år av gangen i maksimum 2 år. Dersom Kunden ved Avtaleforvalter ikke melder fra til Leverandøren senest 3 måneder før utløpsdatoen, prolongeres rammeavtalen automatisk. Den enkelte Kunde tiltrer rammeavtalen i henhold til vedlegg «Kunder tiltredelse».

4.2 Prøvetid

De første 6 måneder av avtaleperioden er prøvetid. Dersom avtalen etter Kundens vurdering fungerer tilfredsstillende fortsetter avtalen fram til utløp. I motsatt fall kan Kunden si opp avtalen med 30 dagers varsel. Oppsigelse av avtalen skal skje skriftlig og skal senest sendes fra Kunden den dag som prøvetiden utløper.

4.3 Prosedyre for prolongering av avtalen

Kunden har en ensidig rett til å beslutte prolongering på de opprinnelige vilkår. Hvis utviklingen i den opprinnelige avtaleperioden tilsier det (dvs. at vilkårene ikke lenger oppfattes konkurransedyktige) vil Kunden kunne stille krav om at det foretas forbedringer av vilkårene som en forutsetning for å utløse opsjonen. Leverandøren vil kunne velge å motsette seg dette, men kan ikke motsette seg en forlengelse på opprinnelige vilkår. Det kan uansett ikke foretas vesentlige endringer i avtalen.

4.4 Ekstraordinær oppsigelse

Dersom Kundens organisasjon legges ned, eller at de oppgaver som Kunden utfører faller bort på grunn av omorganisering i offentlig sektor kan Kunden si opp avtalen helt eller delvis med 6 måneders varsel.



4.5 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.

Prisene er faste i avtaleperioden, dersom ikke annet er bestemt i avtalen.

5.2 Prisregulering påslag/administrasjonshonorar

Prisene er faste i avtaleperioden (1.6.2018 – 31.5.2020).

Prisen reguleres ikke som følge av endringer i valutakurs.

Ved en eventuell prolongering, kan leverandørene anmode om prisregulering basert på prosentvis endring i konsumprisindeksen (KPI) publisert av Statistisk sentralbyrå.

Endring ved førstegangsjustering:

$85\% \times ((\text{KPI april 2020} - \text{KPI juni 2018}) / \text{KPI juni 2018})$

Endring for etterfølgende justeringer:

$85\% \times ((\text{KPI april 2021} - \text{KPI april 2020}) / \text{KPI april 2020})$

Anmodning om prisregulering skal fremmes skriftlig av Leverandør senest måneden før ikrafttredelse. Ikrafttredelse vil være 1. juni 2020, og kan ikke settes i kraft før Avtaleforvalter har godkjent reguleringen. Etter første prisregulering er prisene faste i tolv (12) måneder.

Eventuelle prisreguleringer administreres av Sykehusinnkjøp HF som er Kundens avtaleforvalter.

Anmodning om prisendring sendes til avtaleforvaltning@sykehusinnkjop.no.

5.3 Prisregulering som følge av myndighetsvedtak

Prisene i avtalen 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 Sykehusinnkjøp HF.



6 Bestilling/avrop

Bestillinger i henhold til denne avtalen kan foretas av de kunder som følger av vedlegg «Kunder tiltredelse». Bestilling skal skje gjennom Leverandørens bestillingsportal. Ved akutte oppdrag kan bestilling også skje per telefon.

6.1 Avropsprosedyre

Ved kjøp av tolketjenester skal Kunden gjennomføre avrop etter prioritert rekkefølge.

Leverandører (fra 2. prioritet og lavere) tildeles oppdrag for levering av tolketjenester dersom leverandør med høyere prioritet ikke kan levere - helt eller delvis - iht. Kundens forespørsel.

Leverandøren har akseptert bestillingen når bestillingsbekreftelsen er sendt til Kunden. Dersom første rangerte avtaleleverandør ikke kan tilby tolk i henhold til bestilling, vil 2. prioritert leverandør forespørres og så videre.

6.2 Bestillingsprosedyre

I bestillingen skal kunden som et minimum oppgi følgende informasjon:

- Bestillingsnummer
- Kundenummer
- Navn på bestillende enhet
- Kostnadssted
- Fakturaadresse
- Kontaktinformasjon for oppdraget
- Språk
- Tolkemetode
- Oppmøtested (dersom det bestilles fremmøtetolk)
- Tidspunkt for og varighet på oppdrag (evt. seriebestilling)

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

- Pasientens NPR/ID-nummer
- Alternativt språk
- Andre særlige forhold
- Ønsket kjønn på tolk
- Eventuelt navn på ønsket tolk
- Ønsket kvalifikasjonsnivå på tolk

Kunden skal, i samarbeid med Leverandøren, utarbeide bestillingsrutiner som ivaretar hensynet til begge parter.

Dersom leveranse ikke kan utføres i henhold til bestillingen, skal Leverandøren informere Kunden om dette uten grunnnet opphold etter mottak av bestilling.

6.2.1 Bestilling av akutte oppdrag

Leverandøren må ha døgnbemannet telefontjeneste for å behandle bestilling av akutte oppdrag.



6.3 Tilby tolk i høyeste kvalifikasjonskategori

Dersom ikke annet er oppgitt i bestillingen plikter leverandøren, så langt det er mulig, å tilby tolk i kategoriene 1-3 jf. Nasjonalt tolkeregister: <https://www.tolkeportalen.no/no/For-tolker/Tolk-i-Nasjonalt-tolkeregister/Kvalifikasjonskategorier/>

6.4 Responstid

Leverandørens responstid på oversendt bestilling fra Kunde er som følger:

- Planlagte oppdrag: Oppdrag som ikke er akutte. Responstid på 24 timer.
- Akutte oppdrag: Oppdrag som skal gjennomføres samme dag eller dagen etter. Responstid umiddelbart etter bestilling.

6.5 Plikt til å besvare bestillinger

Leverandøren plikter å besvare alle mottatte bestillinger dersom annet ikke er avtalt med Kunden, innenfor angitte responstider. Besvarelsen skal omfatte bekreftelse på bestilling i bestillingsportalen.

For de tilfeller hvor leverandøren ikke kan tilby tolk iht. mottatt bestilling, plikter Leverandøren uten ugrunnet opphold å varsle Kunden om at Leverandør ikke kan påta seg oppdraget. Dersom det er en akuttbestilling, skal leverandøren underrette kundens kontaktperson per telefon.

6.6 Bekreftelse på bestilt tolk

Dersom ikke annet er avtalt, skal det innen 3 dager etter bekreftet bestilling, tydelig fremkomme i bestillingsportalen navn på tolk, kontaklinformasjon og kvalifikasjonsnivå til tolk som skal utføre hvert enkelt oppdrag.

6.7 Kundens rett til å avvise tolk

Kunden har rett til å avvise tolk dersom tidligere dokumenterte erfaringer hos Kunden viser at tolken ikke er egnet til oppdrag på aktuell avdeling.

6.8 Forlengelse av oppdrag

Kunden kan forlenge et oppdrag når dette dreier seg om en sammenhengende forlengelse av det aktuelle oppdraget (samme avdeling/seksjon). Dette forutsetter en godkjennelse fra leverandøren og at forlengelsen kan utføres av samme tolk.

7 Avbestilling og endring av oppdrag

7.1 Avbestilling/ending av kunde

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

- Innen 24 timer: Ingen kompensasjon.
- Mindre enn 24 timer: Kompenseres for bestilt tid og administrasjonshonorar.
- Dersom tolken har startet sin reise kompenseres det for bestilt tid og reisekostnader.



Avbestilling/ending skal skje skriftlig eller per telefon fra Kunden.

Leverandøren skal skriftlig bekrefte at avbestilling er mottatt. Ved ending skal leverandøren straks utstede ny ordrebekreftelse.

7.2 Leverandørens ending av oppdrag

Leverandørens ending av oppdrag skal godkjennes av Kunden på forhånd. Dersom Kunden godkjenner endingen, skal leverandøren straks utstede ny ordrebekreftelse.

8 Oppdragsbetingelser

8.1 Arbeidstid

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

For øvrig gjelder følgende satser for arbeidstid:

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

Det kan aldri legges til mer enn et tillegg på ordinær timespris. Hvis et oppdraget faller inn under flere kategorier av tillegg, for eksempel akutt oppdrag som skjer i tidsrommet natt, skal den høyeste satsen legges til grunn.

8.2 Minimumskostnad

Kunde dekker en minimumskostnad på 1 time per oppdrag.

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

8.3 Oppstartskostnad

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

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

8.4 Reisekostnader og reisetid

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

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

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



9 Leverandørs mislighold av oppdrag

9.1 Leverandørens plikt til å fremskaffe ny tolk

Kunden kan avvise tolk dersom deres kompetanse ikke er i samsvar med bestillingen, dersom tolk på annen måte ikke tilfredsstillende rammeavtalens bestemmelser, eller av andre grunner ikke anses egnet. Leverandøren plikter i så fall å fremskaffe ny tolk til det aktuelle oppdrag.

9.2 Erstatning ved mangelfull levering.

Dersom Leverandør kansellerer eller ikke har kapasitet til å gjennomføre mottatt bestilling/oppdrag, plikter Leverandøren uten ugrunnet opphold å varsle Kunden og kostnadsfritt fremskaffe ny tolk.

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

Ved slik mangelfull levering har kunden alltid krav på 2500,- i kompensasjon. I tillegg kan kunden kreve erstattet ethvert direkte tap utover disse 2500,- i tråd med avtalens punkt 13.8 «erstatning»

10 Leverandørens plikter

10.1 Omdømmeloyalitet innenfor avtaleområdet.

Leverandør skal ivareta Kundens interesser i gjennomføring av kontrakten. Leverandør skal i avtaleperioden ikke utøve virksomhet som svekker Kundens omdømme. Partene skal heller ikke omtale avtalens premisser eller innhold på et slikt vis at dette kan skade den annen parts omdømme eller forhold til 3. parter. Leverandør skal ikke ta stilling til eller kommentere synspunkter eller misnøye fra pasienter eller andre som retter seg mot Kunde, men opplyse om at slike henvendelser skal rettes til Kundens kontaktperson i avtalen.

10.2 Bruk av underleverandører

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

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

10.3 Tjenestene

Tjenestene omfattet av avtalen fremkommer av vedlegg – «Prisliste».

10.4 Leverandørens ansvar

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

Leverandør skal sikre at alle tolker har kunnskap om habilitet og etikk knyttet til pasient og pårørende i oppdraget.



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

Dersom tjenestene ikke oppfyller kravene i dette punktet, anses de som mangelfulle.

10.4.1 Krav til tolkeomgivelser

Telefontolking skal foregå i skjermede omgivelser uten forstyrrende støy, og slik at taushetsplikten overholdes. Telefontolking skal blant annet ikke gjennomføres på offentlig sted.

Skjermtolking skal foregå over kryptert nett i skjermede omgivelser uten forstyrrende støy, og slik at taushetsplikten overholdes. Kunden kan stille krav til hvilken løsning for overføring av lyd og bilde som kan benyttes av leverandøren. Omgivelsene hvor tolk oppholder seg skal blant annet være uten bakgrunnsstøy.

10.4.2 Krav til infrastruktur og teknisk utstyr

Leverandøren skal sikre at utstyr som benyttes til skjermtolking samt teknisk infrastruktur på tolkestedet er tilfredsstillende. Med dette forstås at utstyr og infrastruktur skal være av en slik kvalitet at oppdraget skal gjennomføres uten betydelige forsinkelser i overføring av lyd og bilde. Dette gjelder også brudd eller tilsvarende problemer som vil redusere kvaliteten eller vanskeliggjøre gjennomføring av tolkeoppdraget.

Leverandøren skal sikre at tolken benytter en sikker og kryptert nettverksforbindelse.

Leverandøren skal sikre at utstyr som benyttes til telefontolking er egnet for å oppnå tilfredsstillende lyd kvalitet for gjennomføring av tolkeoppdraget.

10.4.3 Taushetserklæring

Alle benyttede tolker, ledelsen, administrasjonen og andre ansatte hos Leverandøren har taushetsplikt etter spesialisthelsetjenesteloven § 6-1 og skal underskrive Kundens taushetserklæring. Leverandøren skal innhente taushetserklæring og oversende disse til Kunden iht. avtale. Taushetserklæring må være signert før tolk påtar seg oppdrag.

10.5 Personvern

Det skal ikke utveksles personopplysninger med bakgrunn i denne avtalen. Dersom Leverandøren mottar personopplysninger i forbindelse med bestilling eller gjennomføring av oppdrag, skal Kunden umiddelbart gjøres oppmerksom på dette og opplysningen skal slettes. Leverandør skal aktivt sikre at slike opplysninger ikke spres. Ved utførelse av tolkeoppdrag skal Leverandøren sikre at det ikke foretas opptak eller nedtegnelser som er egnet til å identifisere personopplysninger.

10.6 Faktura

Fakturaen skal, dersom annet ikke er avtalt, inneholde følgende informasjon:

- Navn på bestillende enhet
- Bestillingsnummer
- Tolkens kvalifikasjonsnivå



- Pris (timepris og administrasjonshonorar)
- Leveringstidspunkt
- Leveringssted
- Evt. reisekostnader må dokumenteres.
- Evt. PID-nummer (dersom Kunde har oppgitt dette i bestillingen).

Det skal ikke beregnes noen form for gebyr eller tillegg ved fakturering. Dersom ikke annet er avtalt sendes en faktura per bestilling.

Faktura og fakturagrunnlag skal være oppsatt iht. prisbetingelser i avtalen og på en måte som gjør det kontrollerbart uten vesentlig ressursbruk fra Kundens side.

Dersom Kunden ikke godkjenner fakturaen, skal dette meddeles Leverandøren uten unødig opphold.

Vesentlige og/eller gjentatte feil ved fakturering ansees som mislighold av avtalen.

10.7 Elektronisk faktura

Leverandøren skal kunne levere faktura og kreditnota elektronisk slik at Kunden mottar dokumentet i samsvar med standarden «Elektronisk handelsformat» (EHF).

10.8 Forsikringer

Leverandøren skal i hele avtaleperioden for egen regning tegne og opprettholde forsikringer som er tilstrekkelige til å dekke krav fra Kunden eller tredjemann som følge av Leverandørens ansvar eller risiko i henhold til avtalen.

10.9 Lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter

Ansatte hos Leverandør og eventuelle underleverandører som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten, og tolker som leverandøren tilbyr Kunden i avtaleperioden, skal ha lønns- og arbeidsvilkår som er i samsvar med Forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter.

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

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

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.

På forespørsel skal Leverandør og eventuelle underleverandører dokumentere lønns- og arbeidsvilkårene til ansatte som medvirker til å oppfylle kontrakten. 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.»

10.10 Miljøsertifisering

Det kreves kompetanse og systemer som sikrer at ytelsen kan utføres med lave miljøbelastninger og høy grad av sikkerhet. Dette gjelder både den transporten som skal skje og arbeidet som skal utføres. Leverandør skal ha sertifisering iht. ISO 14001, EMAS eller Miljøfyrtårn, eller andre miljøledelsesstandarder basert på relevante europeiske eller internasjonale standarder sertifisert av organer som overholder fellesskapets regelverk eller relevante europeiske eller internasjonale standarder vedrørende sertifisering.

Leverandør må inneha sertifisering senest innen 6 mnd. fra signering av kontrakt. Dersom sertifisering ikke er på plass innen angitt tid, kan kontrakten heves.

11 Krav til tolkene som tilbys fra Leverandør

11.1 Retningslinjer for god tolkeskikk

Tolk skal til enhver tid følge «retningslinjer for god tolkeskikk», som ligger tilgjengelig på tolkeportalen.no

Tolk skal vise forståelse, respekt og toleranse for å kunne imøtekomme og tilby den hjelp og service som pasienter har behov for og rett til, uavhengig av sykdom, funksjonshemning, kjønn, alder, etnisk bakgrunn og/eller psykisk helse.

11.2 Språk

Tolk skal beherske tolkespråket og norsk språk, skriftlig og muntlig.

11.3 ID-kort

Tolk skal ha ID-kort som tydelig viser at tolk er i tjeneste, navn og hvilken leverandør tolk representerer.

11.4 Helseforetakets reglement

Tolk skal kle seg nøytralt og for øvrig følge de generelle retningslinjer som gjelder for helseforetaket blant annet om bekledning, smitteforebygging mv.

11.5 Permanent utelukkelse av tolk

Dersom tolk ikke opptrer i tråd med oppgitte krav kan oppdragsgiver kreve midlertidig eller permanent utelukkelse av vedkommende.



11.6 Tilgjengelighet

Tolk skal være tilgjengelig for oppdragsgiver i tidsrommet tolk er bestilt, selv om oppdraget ikke påbegynnes ved oppsatt/bestilt tidspunkt.

12 Kundens plikter

12.1 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 om renter ved forsinket betaling mv. av 17. desember 1976, med tilhørende forskrift.

12.2 Kundens medvirkning

Kunden skal yte nødvendig medvirkning slik at Leverandøren er i stand til å oppfylle sin leveringsplikt.

13 Mislighold

13.1 Hva som anses som 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.

Videre foreligger det mislighold dersom tjenesten ikke oppfyller de garantier som Leverandøren har gitt.

13.2 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.

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

13.3 Tilbakehold av ytelser

Ved Leverandørens mislighold kan Kunden holde betalingen tilbake, men ikke åpenbart mer enn det som er nødvendig for å sikre Kundens krav som følger av misligholdet. Leverandøren kan ikke holde tilbake ytelser som følger av Kundens mislighold, med mindre misligholdet er vesentlig.

13.4 Dekningskjøp

Ved Leverandørens mislighold kan Kunden foreta dekningskjøp hos annen leverandør dersom det haster for Kunden å motta tjenesten.



13.5 Prisavslag

Hvis det tross gjentatte forsøk ikke har lyktes Leverandøren å avhjelpe en mangel, kan Kunden kreve forholdsmessig avslag i prisen. Prisavslag er kompensasjon for redusert verdi av det leverte, og er uavhengig av eventuell erstatning.

13.6 Heving

Dersom det foreligger vesentlig mislighold, kan den andre parten, etter å ha gitt den misligholdende part skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve hele eller deler av avtalen med øyeblikkelig virkning.

Som vesentlig mislighold regnes blant annet:

- At Leverandør tross skriftlig advarsel misligholder sine forpliktelser som følger av denne avtalen i et omfang som er vesentlig og/eller byrdefullt for Kunde.

13.7 Virkning av heving

Ved mislighold fra Leverandørens side overfor en av de deltagende Kunder som gir grunnlag for heving av avtalen, vil en heving av avtalen gjelde for samtlige Kunder.

13.8 Erstatning

En part kan kreve erstattet ethvert direkte tap som med rimelighet kan tilbakeføres til forsinkelse, mangel eller annet mislighold fra den misligholdende partens side, med mindre den misligholdende parten godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes den misligholdende parten.

14 Generelle bestemmelser

14.1 Statistikk

Leverandøren plikter å utarbeide kvartalsvis statistikk, uten ekstra kostnad for Kunden eller Sykehusinnkjøp HF. Kvartalsvis statistikk utarbeides pr 20.04 (Q1), 05.08 (Q2), 20.10 (Q3) og 20.01 (Q4). Statistikken skal oversendes Sykehusinnkjøp HF uoppfordret innen disse fristene. Statistikk skal vise forbruk og omsetning eks. mva. pr. type tjeneste fordelt på de ulike Kunder. Statistikken skal leveres på den enhver tids gjeldende mal utarbeidet av Sykehusinnkjøp HF. Statistikken skal inneholde alt salg til Kunden, både tjenester som står i prislisten og øvrige tjenester på området avtalen gjelder.

Statistikk leveres via Sykehusinnkjøp HF sin portal for statistikkinnlevering (www.hstat.no) i Microsoft Excel-format. Brukernavn og passord fås ved henvendelse til portal@sykehuspartner.no.

Leverandøren skal i god tid før første innlevering av statistikk sørge for at egen statistikkansvarlig får brukernavn og passord for pålogging. Leverandøren skal straks gjøre seg kjent med portalen og rutinene knyttet til denne, og har selv ansvaret for at innrapporteringen er i tråd med kravene som er stilt. Leverandøren skal oppdatere og holde vedlike kontaktinformasjon slik det fremgår av portalen. Leverandør som er part på flere avtaleområder, skal selv sørge for at rapporteringen pr. avtaleområde blir korrekt.



Det skal være mulig å kontrollere innlevert salgsstatistikk mot avtalepriser. Leverandøren må sørge for at statistikk som leveres inneholder artikkelnummer i henhold til prisskjema utfylt av leverandør. Dersom det skjer endringer i artikkelnummer må dette meldes til Sykehusinnkjøp HF.

Ved forsinket oversendelse av statistikk som ikke kan henføres under Force Majeure, kan Sykehusinnkjøp HF kreve dagmulkt uten dokumentasjon av tap ved forsinkelsen. Dagmulkt utgjør kr. 1.000,- per arbeidsdag etter avtalt innsendingsfrist.

14.2 Avviksrapportering

Leverandør plikter å utarbeide kvartalsvis rapport over alle innrapporterte avvik fra Kunde.

14.3 Revisjon

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

Dersom revisjonen avdekker alvorlig brudd skal leverandøren dekke kostnaden til revisjonen. Brudd vil være alvorlig dersom det er en eller flere mangler på mer enn 25 % av formidlete tolker eller revisjonen viser at leverandøren ikke har etablert systemer for etterlevelse av rammeavtalen.

Dersom det under revisjonen avdekkes alvorlige brudd kan Kunden beslutte at leverandøren midlertidig suspenderes fra avtalen til forholdene er brakt i orden og godkjent av Kunden.

Oppdragsgiver har rett til å benytte en uavhengig tredjepart for gjennomføring av revisjon.

14.4 Reklame og annen offentliggjøring

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

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

Leverandøren og Kunden skal samarbeide om å gjøre avtalen kjent for Kunden. Kunden skal opplyses om kommersielle vilkår.

Enhver bruk av avtalen i reklameøyemed skal godkjennes av Kunden.

14.5 Oppfølgingsmøter

Leverandøren og Kunden skal møtes regelmessig etter behov for å følge opp alle sider av avtalen. Leverandøren skal holde Kunden løpende underrettet om arbeidets fremdrift, de resultater som er oppnådd og oppfyllelse av kontrakten. Begge parter kan innkalle til oppfølgingsmøter.



Sykehusinnkjøp HF er ansvarlig for å innkalle til et årlig statusmøte for avtalen hvor Sykehusinnkjøp HF, Kunden og leverandøren deltar.

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

14.6 Kontaktpersoner i avtaleperioden

Kunden, Sykehusinnkjøp HF og Leverandørens kontaktpersoner for avtaleperioden er i henhold til avtalens forside. Dersom kontaktpersoner endres skal de øvrige parter øyeblikkelig varsles om dette.

14.7 Transport av avtalen

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

15 Force majeure

15.1 Definisjon

Følgende omstendigheter skal betraktes som force majeure (fritaksgrunner) dersom de inntreffer 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.

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

15.2 Underretning

Leverandøren skal umiddelbart ved situasjonens inntreden skriftlig underrette Kunden og Sykehusinnkjøp HF 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.

15.3 Kostnader

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

16 Endringer

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

Forslag til endringer skal fremmes skriftlig til Sykehusinnkjøp HF ved utfyllelse av «Anmodning om endring». Gjennomførte endringer vil fremgå av Endringsprotokoll.



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.

17 Tvister

17.1 Lovvalg

Avtalen er underlagt norsk rett.

17.2 Forhandlinger

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

17.3 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.

17.4 Domstolsbehandling

Dersom forhandlingen 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 kontrakten.

17.5 Vernetting

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

18 Vedlegg til avtalen

Vedlegg	:	Kunder, tiltredelse
Vedlegg	:	Kravspesifikasjon utfylt av leverandør
Vedlegg	:	Prisliste
Vedlegg	:	Salgstatistikkrapportering
Vedlegg	:	Etiske krav til leverandøren

