Rammeavtale

2019048043 Persontransport med rutefly, Oslo - Lakselv

Generelle kontraktsbestemmelser

Innholdsfortegnelse

1 Innledning 4

1.1 Generelt 4

1.2 Brukere av Rammeavtalen 4

1.3 Oversikt over dokumentene 4

1.4 Rammeavtalens vedlegg 5

1.5 Dokumentenes rekkefølge 5

1.6 Rammeavtalens formål 6

1.7 Leveringsomfang 6

1.8 Utførelse av tjenesten 6

1.9 Rammeavtalens varighet 6

1.10 Eksklusivitet 6

1.11 Partenes kontaktpersoner 6

2 Avrop under Rammeavtalen 7

3 Endringer av Rammeavtalen 7

3.1 Generelt 7

3.2 Endring av Rammeavtalen ved bruk av Endringsavtale 8

3.3 Utredning av risiko- og endringskonsekvenser 8

4 Leverandørens plikter 8

4.1 Generelt 8

4.2 Tillatelse 9

4.3 Leverandørens samfunnsansvar 9

4.4 Leverandørens bankforbindelse 9

4.5 Endringer av rutetilbud og kapasitet 9

4.6 Underleverandører 10

4.7 Innsyn 10

4.8 Taushetsplikt 10

4.9 Overdragelse av krav 11

4.10 Informasjonsplikt ved insolvens 11

4.11 Leverandørens forpliktelser i forbindelse med avslutning av avtalen 11

5 Leverandørens mislighold 11

5.1 Mangel 11

5.2 Reklamasjon 12

5.3 Mangelfull leveranse av flytjenester 12

5.4 Leverandørens informasjonsplikt ved mislighold 12

6 Oppdragsgivers sanksjoner ved mislighold 12

6.1 Dagbot ved forsinkelse av statistikk 12

6.2 Avhjelp 12

6.3 Tilbakeholdelse av betaling 12

6.4 Heving 13

7 Forventet mislighold 13

8 Endring og avbestilling av flybilletter 13

8.1 Angrefristperiode 13

8.2 Endringer 14

8.3 Avbestilling 14

9 Oppdragsgivers plikter 14

9.1 Medvirkning 14

9.2 Taushetsplikt 14

10 Oppdragsgivers mislighold 14

10.1 Hva som anses som mislighold 14

10.2 Oppdragsgivers varslingsplikt ved mislighold 15

11 Leverandørens sanksjoner ved mislighold 15

11.1 Tilbakeholdelse 15

11.2 Forsinkelsesrente 15

11.3 Heving 15

12 Erstatning 15

13 Pris- og betalingsbetingelser 15

14 Force majeure 16

15 Øvrige bestemmelser 16

15.1 Besøksrutiner 16

15.2 Gjenbruk av informasjon 17

15.3 Markedsføring og forholdet til media 17

16 Informasjonssikkerhet og personopplysningsvern 17

16.1 Informasjonssikkerhet 17

16.2 Personopplysningsvern 17

17 Oppsigelse 18

18 Tvister 18

# Innledning

## Generelt

Denne rammeavtalen (“Rammeavtalen”) er inngått av og mellom

Forsvarets logistikkorganisasjon på den ene side

og

**xx** (“Leverandøren”) på den annen side.

## Brukere av Rammeavtalen

Oppdragsgiver inngår denne rammeavtalen på vegne av Forsvarsdepartementet (FD) med de til enhver tid underliggende etater.

Forsvarsdepartementets underliggende etater er p.t:

- Forsvaret

- Forsvarsmateriell (FMA)

- Forsvarsbygg (FB)

Nasjonal sikkerhetsmyndighet (NSM), underlagt Justis- og beredskapsdepartementet, samt NATO JWC (NATO Joint Warfare Centre) er også brukere av rammeavtalen.

Forsvarets logistikkorganisasjon og brukerne av Rammeavtalen omtales i fellesskap som ”Oppdragsgiver”.

Oppdragsgiver og Leverandøren kalles i fellesskap ”Partene” og enkeltvis ”Parten”.

## Oversikt over dokumentene

Rammeavtalen består av følgende dokumenter:

* Blankett 5101 (signaturforside)
* Generelle kontraktbestemmelser (dette dokument)
* Vedlegg som spesifisert i punkt 1.4

## Rammeavtalens vedlegg

Følgende vedlegg inngår som del av Rammeavtalen:

|  |  |
| --- | --- |
| **Vedlegg** | **Vedlagt?** |
|  | **Ja** | **Nei** |
| Vedlegg A | Spesielle kontraktsbestemmelser |[x] [ ]
| Vedlegg B | Kravspesifikasjon |[x] [ ]
| Vedlegg C | Pris- og betalingsbetingelser |[x] [ ]
| Vedlegg D | Prismatrise |[x] [ ]
| Vedlegg E | Leveringsbetingelser |[ ] [x]
| Vedlegg F | Administrative bestemmelser |[x] [ ]
| Vedlegg G | Leverandørens samfunnsansvar |[x] [ ]
| Vedlegg G-1 | Etiske krav (Difi og IEH) |[x] [ ]
| Vedlegg H | Elektronisk samhandlingsavtale og info om FFP |[ ] [x]
| Vedlegg I | Endringer i de Generelle kontraktsbestemmelsene |[ ] [x]
| Vedlegg J | Endringer av leveranse etter avtaleinngåelsen |[x] [ ]
| Vedlegg K | Databehandleravtale |[ ] [x]
| Vedlegg L | Bestemmelser for lufttransporttjenesten i Forsvaret (BTF 4-002) |[x] [ ]

## Dokumentenes rekkefølge

Ved motstrid skal følgende tolkningsprinsipper legges til grunn:

1. Vedlegg A (Spesielle kontraktbestemmelser) går foran de generelle kontraktbestemmelsene.
2. De generelle kontraktbestemmelsene går foran de øvrige vedleggene.
3. Vedlegg B (Kravspesifikasjon) går foran de øvrige vedleggene.
4. I den utstrekning det fremgår klart og utvetydig hvilket punkt eller hvilke punkter som er endret, erstattet eller gjort tillegg til, skal følgende motstridprinsipper gjelde:
	1. Vedlegg I (Endringer i de generelle kontraktbestemmelsene) går foran Vedlegg A (Spesielle kontraktbestemmelser) og de generelle kontraktbestemmelsene.
	2. Dersom Vedlegg A (Spesielle kontraktbestemmelser) og/eller de generelle kontraktbestemmelsene henviser endringer til et annet vedlegg enn Vedlegg I (Endringer i de generelle kontraktbestemmelsene), går slike endringer foran Vedlegg A (Spesielle kontraktbestemmelser) og de generelle kontraktbestemmelsene.
	3. Vedlegg J (Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen) går foran de øvrige vedleggene, med unntak av Vedlegg I (Endringer i de generelle kontraktbestemmelsene).

Dersom partene har inngått en databehandleravtale, har databehandleravtalen forrang ved eventuell motstrid med avtalens bestemmelser knyttet til behandling av personopplysninger.

## Rammeavtalens formål

Formålet med Rammeavtalen er å dekke Oppdragsgivers behov for persontransport med rutefly mellom Oslo og Lakselv på den mest kostnadsbesparende og effektiv måte, som angitt i Vedlegg D (Prismatrise).

## Leveringsomfang

Leverandøren skal i henhold til Rammeavtalen levere Persontransport med rutefly mellom Oslo og Lakselv, nærmere angitt i Vedlegg B (Kravspesifikasjon) og Vedlegg D4 (Prismatrise). Leverandøren har ansvaret for at ytelsene passer sammen på en helhetlig måte.

## Utførelse av tjenesten

Leverandørene skal levere flytjenester på flystrekningen som inngår i Rammeavtalen gjennom hele rammeavtaleperioden.

Utførelse av Leverandørens plikter og rettigheter skal skje i henhold til norsk og internasjonalt gjeldende regelverk.

## Rammeavtalens varighet

Rammeavtalens varighet er 1 år fra kontraktsignering med opsjon på forlengelse for 1 +1 +1 år. Total maksimal varighet for rammeavtalen er 4 år.

Dersom Oppdragsgiver ønsker å benytte opsjon på prolongering av avtalen, skal Oppdragsgiver varsle Leverandøren om dette skriftlig. Slikt varsel må oversendes Leverandøren senest siste søndag i oktober året før gjeldende avtaleperiode utløper.

## Eksklusivitet

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å inngå avtaler med andre Leverandører der det er hensiktsmessig, som for eksempel, men ikke begrenset til, øvelser som krever høyere kapasitet.

## . Partenes kontaktpersoner

Hver av Partene skal oppnevne en kontaktperson som skal være bemyndiget til å opptre på vegne av Parten i alle saker som angår gjennomføringen av Rammeavtalen. Partenes kontaktpersoner er oppgitt i Vedlegg F (Administrative bestemmelser).

Leverandøren skal ikke forhandle med én eller flere brukere om forhold som faller inn under Rammeavtalen uten at Oppdragsgivers kontaktperson på forhånd er varslet.

Partene skal besvare henvendelser fra den annen Part uten ugrunnet opphold.

## Bestemmelser for lufttransporttjenesten i Forsvaret

Til orientering er Vedlegg L Bestemmelser for lufttransporttjenesten i Forsvaret (BTF 4-002) vedlagt.

Denne er pt. under revidering, og vil kunne være gjenstand for revideringer i hele rammeavtaleperioden

# Avrop under Rammeavtalen

Avrop under Rammeavtalen kan skje i hele avtaleperioden. Hvert avrop kan ha en varighet utover Rammeavtalens varighet, og da slik at bestemmelser i Rammeavtalen som angår det enkelte avropet gjelder tilsvarende også etter Rammeavtalens opphør.

Enhver representant for Rammeavtalens angitte brukere kan gjøre avrop på Rammeavtalen.

Det skal også kunne gjøres avrop på vegne av en annen reisende enn seg selv.

Avrop på rammeavtalen foretas når arbeidsgiver er sluttbetaler for reisen enten det er ved direkte betaling eller gjennom utlegg med refusjon på reiseregning.

Rammeavtalen skal være tilgjengelig for avrop både gjennom leverandørens egne bestillingskanaler og gjennom Forsvarets reisebyrå. Leverandørens egne bestillingskanaler skal inkludere elektroniske løsninger som nettside og app samt mail og telefon. Det skal også tas høyde for at eventuelle nye bestillingskanaler kan innlemmes i Rammeavtalen. Med bestillingskanaler menes leverandørens distribusjonskanaler.

Oppdragsgiver søker å effektivisere og optimalisere avrop. Det tas forbehold om endringer i avropsprosedyre i løpet av avtaleperioden ved at behov endres eller at nye løsninger fra Leverandør implementeres.

# Endringer av Rammeavtalen

## Generelt

Partene kan inngå en Endringsavtale ved anvendelse av gjeldende blanketter, jf. Pkt. 3.2.

Leverandøren har ikke krav på kompensasjon av utgifter i forbindelse med utarbeidelse av blanketter.

Ved endringer av de generelle kontraktbestemmelsene inntas disse i Vedlegg I (Endringer i de generelle kontraktbestemmelsene). Ved endringer av leveranser inntas disse i Vedlegg J (Endringer av leveransen etter avtaleinngåelsen). Leverandøren skal føre en løpende oversikt over de overnevnte vedlegg og skal på Oppdragsgivers forespørsel fremlegge oppdatert kopi.

## Endring av Rammeavtalen ved bruk av Endringsavtale

Oppdragsgiver iverksetter endringsprosedyren ved skriftlig anmodning til Leverandørens bemyndigede kontaktperson, jf. Vedlegg F (Administrative bestemmelser). Anmodningen skal beskrive den ønskede endringen av Rammeavtalen. Leverandøren skal innen 14 (fjorten) virkedager fra mottak av skriftlig anmodning, utrede eventuelle risiko- og endringskonsekvenser, jf. Pkt. 3.3. Dersom endringen har konsekvenser for pris- og betalingsbetingelser, jf. Pkt. 13, skal Leverandøren spesifisere sitt krav ved bruk av Blankett – Spesifikasjon av pris innen 14 (fjorten) virkedager.

Leverandøren iverksetter endringsprosedyren ved utstedelse av Blankett - Søknad om endring til Oppdragsgivers bemyndigede kontaktperson, jf. Vedlegg F (Administrative bestemmelser). Anmodningen skal utrede eventuelle risiko- og endringskonsekvenser, jf. Pkt. 3.4. Dersom endringen har konsekvenser for pris- og betalingsbetingelser, jf. Pkt. 13, skal Leverandøren spesifisere sitt krav ved bruk av Blankett - Spesifikasjon av pris innen 14 (fjorten) virkedager.

Endringer i pris- og betalingsbetingelser, jf. pkt. 13, beregnes med utgangspunkt i time- og/eller enhetsprisene som fremgår av Vedlegg D (Prisskjema). Dette forutsetter at endringens innhold i det vesentlige er likeartet med tjenestene eller produktene det er fastsatt time- eller enhetspris.

Dersom det ikke er mulig å beregne endringer i pris- og betalingsbetingelser, jf. pkt. 13, på bakgrunn av timeprisene og/eller enhetsprisene i Vedlegg D (Prisskjema), skal Leverandøren fremsette et tilbud på tillegg eller fradrag for endringene i Blankett – Spesifikasjon av pris innen 14 (fjorten) virkedager. Tilbudet skal reflektere det generelle prisnivået i Rammeavtalen.

Utredning av eventuelle risiko- og endringskonsekvenser, samt Blankett – Spesifikasjon av pris skal vedlegges Endringsavtalen.

Rammeavtalen er endret når Partene har undertegnet Blankett – Endringsavtale. Partene kan ikke gjøre gjeldende andre følger av endringen enn de som er inntatt i Endringsavtalen.

## Utredning av risiko- og endringskonsekvenser

Ved Leverandørens utredning av risiko- og endringskonsekvenser skal denne som minimum omfatte følgende punkter:

1. Beskrivelse av endringen
2. Virkningen på Vedlegg B (Kravspesifikasjon)
3. Endrede krav til Oppdragsgivers medvirkning

Ved anmodning om store endringer avtaler Partene forlengelse av fristen med det antall dager som er rimelig. I slike tilfeller kan Leverandøren alltid kreve forlengelse av fristen med inntil 10 (ti) virkedager.

# Leverandørens plikter

## Generelt

Leverandøren skal oppfylle sine forpliktelser etter Rammeavtalen med den grad av faglig dyktighet som kan forventes av anerkjente leverandører innenfor sin bransje og profesjon eller liknende bransjer og profesjoner. Leveransen skal være i overensstemmelse med kravene i Rammeavtalen, og ellers være av god kvalitet og egnet for det tiltenkte formål.

Leverandøren skal av eget tiltak informere Oppdragsgiver skriftlig dersom Leverandøren mener at en potensiell endring av leveransen vil kunne medføre lavere kostnader eller forbedringer av Rammeavtalen.

Leverandøren skal på Oppdragsgivers anmodning legge frem dokumentasjon på at Leverandøren har alle nødvendige tillatelser og godkjennelser i forbindelse med leveransen.

Dersom Rammeavtalen utpeker nøkkelpersonell hos Leverandøren, kan utskiftning av slikt personell ikke skje med mindre det foreligger saklig grunn og utskiftningen er godkjent av Oppdragsgiver. Leverandørens behov for omdisponering av nøkkelpersonell til et annet oppdrag er ikke å anse som saklig grunn. Opplæring av nytt personell skal bekostes av Leverandøren.

Leverandøren plikter å opprettholde levering i henhold til rammeavtalen gjennom hele avtaleperioden. Dette skal være gjeldende uavhengig av strukturendringer, virksomhetsoverdragelse og eierskap av Leverandøren.

## Tillatelse

Leverandøren skal inneha alle sertifiseringer som er nødvendige for utførelse av tjenester under denne Rammeavtalen. Leverandøren kan ikke under noen omstendigheter tilby fly som er eid eller kontrollert av flyselskap listet på EU sin Safety List (No 2111/2005 of the European parliament and the Council of 14 December 2005).

## Leverandørens samfunnsansvar

Leverandøren skal oppfylle de grunnleggende krav til samfunnsansvar som definert i Vedlegg G (Leverandørens samfunnsansvar) og Vedlegg G-1 (Etiske krav).

## Leverandørens bankforbindelse

Leverandørens bankforbindelse skal godkjennes av Forsvaret, jf. vedlegg F (Administrative bestemmelser).

## Endringer av rutetilbud og kapasitet

Leverandøren skal tilby en stabil og forutsigbar leveranse av flytjenester gjennom Rammeavtaleperioden.

## Underleverandører

### Leverandørens rett til å bruke underleverandører

Leverandøren kan benytte underleverandører til oppfyllelse av sine forpliktelser under Rammeavtalen.

### Krav til underleverandører

Leverandøren skal sikre at alle kontrakter med underleverandører gir Oppdragsgiver samme rettigheter som etter Rammeavtalen, og at kravene i Rammeavtalen gjelder for underleverandørenes oppfyllelse av avtaleforpliktelsene.

Leverandøren kan ikke benytte underleverandører som nekter å godta disse betingelsene og kravene, med mindre Oppdragsgiver skriftlig godkjenner dette.

Leverandøren skal på anmodning gi Oppdragsgiver innsyn i hvordan ovennevnte krav er ivaretatt i enhver kontrakt med underleverandører som benyttes til oppfyllelse av Rammeavtalen.

### Underleverandørenes forpliktelser

Dersom Leverandøren ikke selv er i stand til å oppfylle sine forpliktelser etter Rammeavtalen, kan Oppdragsgiver kreve at underleverandøren fortsetter å levere sin ytelse i henhold til avtalen med Leverandøren. Oppdragsgiver garanterer i slike tilfeller for Leverandørens motytelser etter avtalen mellom Leverandøren og underleverandøren. Leverandøren forplikter seg til å ivareta dette i sin kontrakt med underleverandøren(e). Denne bestemmelsen fritar imidlertid ikke Leverandøren, som fortsatt er gjeldende kontraktspart, fra sine kontraktsforpliktelser etter Rammeavtalen.

### Underleverandørenes status

Leverandøren forblir fullt ut ansvarlig for oppfyllelsen av alle sine forpliktelser etter Rammeavtalen, selv om Leverandøren lar underleverandøren stå for hele eller deler av oppfyllelsen av avtalen.

## Innsyn

Leverandøren skal gi autorisert representant for Oppdragsgiver innsyn i alle opplysninger, dokumenter og lignende, som denne representant mener er av betydning for Leverandørens utførelse av oppdrag under Rammeavtalen. Dette vil kunne omfatte, men er ikke begrenset til, innsyn i Leverandørens kvalitetssikring, dokumenter som danner grunnlaget for de fakturerte priser og oppbygging av disse og transaksjonsoversikt. Gjentakende og ikke-dokumenterte avvik anses som mislighold. Leverandøren dekker egne kostnader forbundet med innsyn.

Leverandøren må videre gi fysisk adgang til alle eiendommer og lokaliteter for Oppdragsgivers representanter der det er nødvendig for at disse skal kunne utføre sine oppdrag.

## Taushetsplikt

Informasjon som Leverandøren blir kjent med i forbindelse med dette avtaleforholdet og gjennomføringen av avtalen, skal behandles fortrolig. Dette gjelder ikke dersom informasjonen allerede er offentlig kjent eller bekjentgjørelse er nødvendig for oppfyllelse av Rammeavtalen. Der slik informasjon må gjøres kjent overfor tredjepart for å sikre oppfyllelse av Rammeavtalen, skal Leverandøren innhente taushetserklæring fra tredjepart.

Leverandøren skal innhente forhåndstillatelse fra Oppdragsgiver dersom informasjon om Rammeavtalen skal gjøres kjent for offentligheten som en del av Leverandørens markedsføring eller av andre grunner.

Taushetsplikten varer gjennom hele avtaleperioden, så vel som etter Rammeavtalens opphør, hvis ikke annet er skriftlig avtalt med Oppdragsgiver eller følger av lov eller forskrift.

## Overdragelse av krav

Leverandøren kan ikke overføre eventuelle utestående krav etter Rammeavtalen til en tredjepart uten Oppdragsgivers forutgående skriftlige samtykke.

Leverandøren forblir ansvarlig for alle sine kontraktsforpliktelser selv om Oppdragsgiver har gitt slikt samtykke.

## Informasjonsplikt ved insolvens

Leverandøren skal uten ugrunnet opphold skriftlig informere Oppdragsgiver dersom Leverandøren er insolvent.

Leverandøren er insolvent dersom denne ikke kan oppfylle sine forpliktelser etter hvert som de forfaller, med mindre betalingsudyktigheten må antas å være forbigående. Insolvens foreligger likevel ikke dersom Leverandørens eiendeler og inntekter til sammen antas å kunne gi full dekning for Leverandørens forpliktelser, selv om oppfyllelse av forpliktelsene vil bli forsinket ved at dekning må søkes ved salg av eiendelene.

## Leverandørens forpliktelser i forbindelse med avslutning av avtalen

Ved opphør av Rammeavtalen skal Leverandøren på Oppdragsgivers anmodning lojalt og aktivt bidra med opplysninger om avtaleforholdet. Dette omfatter de opplysninger Oppdragsgiver finner nødvendig ved kunngjøring av eller overgang til og etablering av rammeavtale med ny leverandør. Forpliktelsene etter denne bestemmelsen skal ytes vederlagsfritt.

Leverandøren plikter ikke å gi opplysninger som er omfattet av lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) § 13.

# Leverandørens mislighold

## Mangelfull leveranse av flytjenester

Hva som utgjør en mangel, samt Oppdragsgivers/Brukers rettigheter ved mangler, reguleres av den til enhver tid gjeldende lovgivning for dette, nå EU-forordning (EF) 261/2004 slik implementert i norsk rett. Denne lovgivning har forrang fremfor øvrige bestemmelser i Rammeavtalen om mangler og sanksjoner.

For mangler som ikke er omfattet av ovennevnte, gjelder Rammeavtalens bestemmelser.

## Mangel

Det foreligger mangel dersom Leverandøren ikke oppfyller (i) krav og funksjoner til ytelsen, (ii) anskaffelsens formål, (iii) garantier eller iv) øvrige plikter som definert i kontrakten med tilhørende vedlegg, eller det enkelte avropet.

Det foreligger likevel ikke en mangel dersom Leverandøren godtgjør at mangelen skyldes Oppdragsgiver eller forhold på Oppdragsgiver side.

Eksempelvis vil det innebære mislighold av Rammeavtalen der Leverandøren endrer Leveringsomfanget uten at dette er godkjent av Oppdragsgivers bemyndigede kontaktperson i henhold til pkt. 3 Endringer av Rammeavtalen.

Flere mislighold kan kumulativt utgjøre et vesentlig mislighold.

## Reklamasjon

I tilfelle mangel skal Oppdragsgiver gi Leverandøren skriftlig melding om mangelen innen rimelig tid etter at forholdet ble oppdaget. Reklamasjonsfristen begynner ikke å løpe så lenge det utføres rettingsarbeid eller annen aktivitet som er nødvendig for å oppfylle kravene i Rammeavtalen.

De nevnte reklamasjonsfrister gjelder ikke dersom Leverandøren har opptrådt grovt uaktsomt eller i strid med redelighet og god tro. Reklamasjonsfristene gjelder heller ikke dersom Leverandøren ved garanti eller annen avtale har påtatt seg ansvar for mangler i lengre tid.

## Leverandørens informasjonsplikt ved mislighold

Dersom Leverandøren hindres i å oppfylle sine plikter, skal han uten ugrunnet opphold gi skriftlig melding til Oppdragsgiver om hindringen og dens virkning på muligheten til å oppfylle leveransen.

Leverandøren skal gjøre det som med rimelighet kan kreves for å løse problemet. Oppdragsgiver skal holdes løpende oppdatert om det Leverandøren foretar seg for å sikre oppfyllelse av Rammeavtalen og avropet.

Oppdragsgiver skal søke å forebygge og begrense skadevirkningene av Leverandørens mislighold, uten at dette reduserer Leverandørens ansvar.

# **Oppdragsg**ivers sanksjoner ved mislighold

## Dagbot ved forsinkelse av statistikk

Ved forsinket oversendelse av statistikk, kan oppdragsgiver kreve dagbot. Dagboten utgjør kr. 1.000,- per kalenderdag etter innsendingsfrist.

## Tilbakeholdelse av betaling

Ved Leverandørens mislighold kan Oppdragsgiver holde tilbake betalingen inntil det er dokumentert at forholdet er bragt i orden. Oppdragsgiver kan bare holde tilbake en sum som er nødvendig for å sikre Oppdragsgivers krav som følge av misligholdet.

## Heving

### Heving av Rammeavtalen

Dersom det foreligger vesentlig mislighold, kan Oppdragsgiver etter å ha gitt Leverandøren skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve hele eller deler av Rammeavtalen med øyeblikkelig virkning.

Oppdragsgiver kan heve Rammeavtalen, helt eller delvis, dersom Leverandørens gjentatte mislighold knyttet til avrop medfører at Rammeavtalens formål blir vesentlig forfeilet for Oppdragsgiver.

### Heving ved straffbare forhold

Oppdragsgiver kan heve Rammeavtalen med umiddelbar virkning dersom Leverandøren er rettskraftig dømt for deltagelse i en kriminell organisasjon, korrupsjon, bedrageri, hvitvasking, terrorfinansiering eller er kjent skyldig i straffbare forhold som angår den yrkesmessige vandel.

### Heving ved konkurs e.l.

Oppdragsgiver kan, så fremt ikke annet følger av ufravikelig lov, heve Rammeavtalen med umiddelbar virkning dersom det i forbindelse med Leverandørens virksomhet åpnes gjeldsforhandlinger, avtales gjeldsordning, konkurs eller annen form for kreditorstyring, eller dersom Leverandørens virksomhet blir avviklet, innstilt, eller er i lignende prosess med hjemmel i gjeldende rett.

### Dekningskjøp ved heving

Ved heving har Oppdragsgiver rett til å foreta dekningskjøp på rimelig måte og innen rimelig tid etter hevingen.

Oppdragsgiver har krav på erstatning for differansen mellom kontraktsprisen og prisen på dekningskjøpet. Denne erstatningen får ikke innvirkning på Oppdragsgivers øvrige rett til erstatning etter Rammeavtalen.

# Forventet mislighold

Oppdragsgiver kan holde sine ytelser tilbake dersom det fremgår av Leverandørens handlemåte eller av en alvorlig svikt i Leverandørens kredittverdighet eller evne til å oppfylle at Leverandøren ikke kommer til å oppfylle en vesentlig del av sine kontraktsforpliktelser.

Dersom det er klart at det vil inntre mislighold fra Leverandørens side før avtalt leveringstid, og dette gir Oppdragsgiver rett til å heve avropet, kan Oppdragsgiver, etter å ha gitt Leverandøren en kort frist for å fremskaffe tilstrekkelig sikkerhet for at Leverandørens kontraktsforpliktelser vil bli oppfylt, heve avropet med umiddelbar virkning før avtalt leveringstid.

# Endring og avbestilling av flybilletter

## Angrefristperiode

Oppdragsgiver skal gis en angrefristperiode på 7 dager ved bestilling av flyreiser. Kostnad for flybilletter skal ikke belastes bestiller før etter utløpet av angrefristperioden eller starttidspunkt for reisen (det som inntreffer først). Dette skal gjelde for alle Rammeavtalens avtalepriser, herunder alle billettkategorier og billettype.

Bestillingen skal i angrefristperioden kunne endres og avbestilles gebyrfritt uavhengig av billettkategori og billettype, samt at det ikke skal påløpe endringsgebyr. Billetten skal kunne refunderes i sin helhet uten kostnader for Oppdragsgiver.

## Endringer

### Økonomibillett

Billettreservasjonen skal kunne endres etter angrefristperioden mot et endringsgebyr. Dersom tilsvarende billettklasse ikke er tilgjengelig skal det belastes tillegg for ny billettklasse. Tillegget utgjør differansen mellom prisen for den opprinnelige billetten som ble bestilt og prisen for ny billettklasse. Endringsgebyr og prisdifferansen for endring gjelder per person per vei. Endringer som skal kunne gjøres er dato og navn. Endringen kan gjøres inntil 2 timer før avreise.

### Fleksibel billett

Reservasjonen skal kunne endres etter angrefrist-perioden gebyrfritt. Det aksepteres ikke pristillegg for endring av billett dersom billettklassen ikke er tilgjengelig. Endringer som skal kunne gjøres er dato og navn på reisende. Endringen kan gjøres inntil 2 timer før avreise.

## Avbestilling

### Økonomibillett

Myndighetspålagte skatter og avgifter, samt Leverandørens fastsatte gebyrer mv. skal refunderes automatisk. Det gjelder både ved no-show og avbestilling.

### Fleksibel billettFleksible billetter skal kunne avbestilles og refunderes automatisk i sin helhet uten noen form for gebyr. Det gjelder både ved no-show og avbestilling.

# Oppdragsgivers plikter

## Medvirkning

Oppdragsgiver skal yte slik medvirkning som er rimelig å vente for at Leverandøren skal kunne oppfylle sine plikter etter Rammeavtalen.

## Taushetsplikt

Oppdragsgiver er bundet av bestemmelsene om taushetsplikt i lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) gjennom hele avtaleperioden, også etter at denne er løpt ut.

# Oppdragsgivers mislighold

## Hva som anses som mislighold

Det foreligger mislighold fra Oppdragsgivers side hvis Oppdragsgiver ikke oppfyller sine plikter etter Rammeavtalen eller avropet. Det foreligger likevel ikke mislighold hvis misligholdet skyldes forhold på Leverandørens side.

## Oppdragsgivers varslingsplikt ved mislighold

Hindres Oppdragsgiver i å oppfylle sine kontraktsforpliktelser til rett tid, skal han uten ugrunnet opphold gi melding til Leverandøren om hindringen og dens virkning på muligheten til å oppfylle.

# Leverandørens sanksjoner ved mislighold

## Tilbakeholdelse

Leverandøren kan holde tilbake ytelser etter Rammeavtalen som følge av Oppdragsgivers mislighold dersom misligholdet er vesentlig.

## Forsinkelsesrente

Hvis Oppdragsgiver ikke betaler til avtalt tid, har Leverandøren krav på rente i henhold til lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m. (forsinkelsesrenteloven).

## Heving

Ved betalingsmislighold kan Leverandøren heve Rammeavtalen dersom Oppdragsgiver ikke har gjort opp forfalt vederlag innen 60 kalenderdager etter at Oppdragsgiver har mottatt Leverandørens skriftlige varsel.

Ved annet vesentlig mislighold kan Leverandøren sende Oppdragsgiver skriftlig varsel om at Rammeavtalen vil bli hevet, dersom ikke misligholdet opphører innen 60 kalenderdager fra Oppdragsgiver mottok varselet. Leverandøren kan ikke heve Rammeavtalen dersom Oppdragsgiver retter opp misligholdssituasjonen før fristens utløp.

# Erstatning

Hver av Partene kan kreve erstattet direkte tap som følge av den annen parts mislighold, med de begrensninger som følger av Rammeavtalen.

Med direkte tap menes blant annet rimelige merkostnader ved dekningskjøp, samt eventuelle økte kostnader som følge av leverandørbytte. Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves, med mindre den misligholdende Parten eller noen denne svarer for har utvist grov uaktsomhet eller forsett. For sondringen mellom direkte og indirekte tap, legges reglene i lov 13. mai 1988 nr. 27 om kjøp (kjl.) til grunn, se kjl. § 67 første til tredje ledd.

Hver av Partene har tapsbegrensningsplikt, og kan ikke kreve erstattet tap som Parten kunne og burde ha unngått.

# Pris- og betalingsbetingelser

Alle priser og nærmere betingelser for vederlaget Oppdragsgiver skal betale for Leverandørens ytelser, fremgår av Vedlegg C (Pris- og betalingsbetingelser) og vedlegg D (Prisskjema).

# Force majeure

For reguleringen om ansvar for det enkelte bestilte avrop av en reise gjelder reglene i forordning (EF) nr. 261/2004.

For øvrige forpliktelser etter rammeavtalen skal Partene ikke anses for å ha misligholdt sine forpliktelser etter Rammeavtalen dersom Parten er forhindret fra å oppfylle sine forpliktelser grunnet force majeure.

Med force majeure menes en hendelse utenfor den berørte Partens kontroll som Parten verken kunne eller burde ha forutsett på tidspunktet Rammeavtalen eller det aktuelle avrop ble inngått, og som ikke med rimelighet kunne ha vært unngått eller overvunnet.

Den rammede Partens forpliktelser suspenderes så lenge force majeure-situasjonen varer. Den andre Partens motytelse suspenderes i samme tidsrom.

Med bakgrunn i Oppdragsgivers særskilte behov for leveranser også i krise og beredskapssituasjoner, kan force majeure ikke påberopes ubetinget av noen Part i slike situasjoner. Kunnskap om mulig krig, krise eller konflikt er ikke i seg selv å regne som en force majeure-situasjon. Det skal ved tolkningen legges vekt på at tjeneste som leveres er ruteflytjenester hvor leverandøren er ansvarlig for sikkerheten. Imidlertid vil force majeure inntre dersom det oppstår en situasjon som faktisk forhindrer Parten fra å oppfylle sine forpliktelser etter Rammeavtalen eller det enkelte avropet. Oppdragsgiver skal alltid ha prioritet fremfor de øvrige av Leverandørens kunder dersom force majeure-situasjonen får betydning for leveranse til Oppdragsgiver.

Dersom en Part mener at en force majeure-situasjon er inntrådt, skal Parten så raskt som mulig informere den annen Part skriftlig med angivelse av den ventede forsinkelse forårsaket av force majeure-situasjonen.

Hver Part skal dekke sine egne kostnader som følge av force majeure-situasjoner, og force majeure skal ikke påvirke avtalt pris.

Hvis en force majeure-situasjon vedvarer uten avbrudd i mer enn 90 kalenderdager, eller det godtgjøres at den vil gjøre det, kan hver av Partene heve Rammeavtalen helt eller delvis etter 15 kalenderdagers skriftlig varsel, herunder avrop for så vidt angår de deler som er berørt av force majeure-situasjonen.

# Øvrige bestemmelser

## Besøksrutiner

Leverandøren er forpliktet til å følge Oppdragsgivers gjeldende besøksrutiner ved besøk på Oppdragsgivers anlegg. Utenlandske statsborgere skal fylle ut dokumentet «Request for Visit» i samsvar med «Guide for clearance of foreign citizens visiting Norway». Oppdragsgiver vil oversende dokumentene til Leverandøren ved behov.

## Gjenbruk av informasjon

Oppdragsgiver har rett til å bruke informasjon Oppdragsgiver har blitt kjent med under Rammeavtalen til andre formål, herunder gi informasjon videre til tredjepart i den grad det ikke bryter med taushetsplikten.

## Markedsføring og forholdet til media

Enhver publisering eller meddelelse av opplysninger om avtalen og kundeforholdet skal på forhånd godkjennes av Oppdragsgivers kontaktperson, se Vedlegg F (Administrative bestemmelser).

Ovennevnte gjelder likevel ikke kortfattede overordnede opplysninger om avtalens art og omgang, samt eventuelt navn på referansepersoner, når disse opplysningene oppgis i forbindelse med en offentlig anskaffelseskonkurranse.

# Informasjonssikkerhet og personopplysningsvern

## Informasjonssikkerhet

Leverandøren skal iverksette forholdsmessige tiltak for å ivareta krav til informasjonssikkerhet i forbindelse med gjennomføring av tjenesten. Dette innebærer at Leverandøren skal iverksette forholdsmessige tiltak for å sikre konfidensialitet av Oppdragsgivers data samt tiltak for å sikre at data ikke kommer på avveie. Videre skal Leverandøren iverksette forholdsmessige tiltak mot utilsiktet endring og sletting av data samt mot angrep av virus og annen skadevoldende programvare.

Leverandøren skal påse at leverandører av tredjepartsleveranser foretar tilstrekkelig og nødvendig sikring av Oppdragsgivers data.

Dersom Oppdragsgiver har nærmere krav til hvorledes Leverandøren skal påse at leverandør(er) av tredjepartsleveranser foretar tilstrekkelig og nødvendig sikring av Oppdragsgivers data, skal Oppdragsgiver angi dette i Vedlegg B (Kravspesifikasjon).

## Personopplysningsvern

Dersom Leverandøren ved utførelsen av tjenesten skal behandle personopplysninger, skal Leverandøren i Vedlegg B Kravspesifikasjon beskrive hvordan tilfredsstillende behandling i tråd med personopplysningsregelverket skal oppnås og gjennomføres. Dette omfatter blant annet krav til innebygget personvern. Dette gjelder uavhengig av om Oppdragsgiver har stilt krav om dette i Vedlegg B Kravspesifikasjon.

Leverandøren skal gjennom planlagte og systematiske tiltak sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet ved behandling av personopplysninger. Dersom Oppdragsgiver har nærmere krav knyttet til Leverandørens informasjonssikkerhetstiltak, skal Oppdragsgiver angi dette i Vedlegg B Kravspesifikasjon.

Leverandøren skal dokumentere at informasjonssystemene og sikkerhetstiltakene er tilfredsstillende. Dokumentasjonen skal på forespørsel være tilgjengelig for Oppdragsgiver og dennes revisorer, samt for Datatilsynet og Personvernnemnda. Dersom Oppdragsgiver har nærmere dokumentasjonskrav knyttet til informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene, skal Oppdragsgiver angi dette i Vedlegg B Kravspesifikasjon. Dersom Oppdragsgiver ber om informasjon for å gjennomføre vurdering av personvernkonsekvenser («Data Protection Impact Assessments»), skal Leverandøren bistå med å fremskaffe slik informasjon.

Leverandøren kan ikke overlate personopplysninger til andre for lagring, bearbeidelse eller sletting uten at det på forhånd er innhentet særlig eller generell skriftlig tillatelse til dette fra Oppdragsgiver. Leverandøren skal sørge for at eventuelle underleverandører Leverandøren benytter, og som behandler personopplysninger, påtar seg tilsvarende forpliktelser som i avtalens punkt 17.2. Dersom det er innhentet særlig eller generell skriftlig tillatelse, skal Leverandøren underrette Oppdragsgiver om eventuelle planer om å benytte andre databehandlere eller utskiftning av databehandlere, og dermed gi Oppdragsgiver muligheten til å motsette seg slike endringer. Underleverandører som er godkjent av Oppdragsgiver skal fremgå av Vedlegg F Administrative bestemmelser.

Personopplysninger skal ikke overføres til land utenfor EØS-området uten overføringsgrunnlag og dokumentasjon som påviser at vilkårene for å benytte overføringsgrunnlaget er oppfylt. Leverandøren skal i et slikt tilfelle dokumentere dette i Vedlegg B Kravspesifikasjon.

Dersom oppdraget går ut på å behandle personopplysninger på vegne av Oppdragsgiver, plikter Oppdragsgiver og Leverandøren å inngå en databehandleravtale i samsvar med personopplysningslovgivningen, se Vedlegg B Kravspesifikasjon. Databehandleravtale må være inngått før behandlingen av personopplysninger påbegynnes.

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 i punkt 10kommer 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.

# Oppsigelse

Ved oppsigelse skal Oppdragsgiver betale for kontraktsmessige oppfylte avrop, samt avrop som er bestilt før oppsigelsen trer i kraft. Leverandør har ikke rett til dekning av noen andre kostnader eller tap som måtte oppstå som følge av oppsigelse av Rammeavtalen.

Oppsigelse av Rammeavtalen er nærmere regulert i Vedlegg A – Spesielle kontraktsbestemmelser.

# Tvister

Partenes rettigheter og plikter etter Rammeavtalen reguleres i sin helhet av norsk rett. Dersom det oppstår tvist mellom Partene om tolkningen eller rettsvirkningene av avtalen, skal tvisten først søkes løst gjennom forhandlinger.

Leverandøren har ikke anledning til å innstille eller redusere sine ytelser på bakgrunn av tvist vedrørende Rammeavtalen/leveringsomfanget. Slik innstilling eller reduksjon kan kun foretas på bakgrunn av og i henhold til enighet mellom Partene eller etter tvisten er avgjort med bindende virkning for Partene.

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

Partene kan 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 for tvisten. Den nærmere fremgangsmåten for mekling bestemmes av mekleren, i samråd med Partene.

Dersom en tvist ikke blir løst ved forhandlinger eller mekling, kan hver av Partene forlange tvisten avgjort med endelig virkning ved norske domstoler. Oslo tingrett er verneting.