

Leverandørlogo

Rammeavtale

Rammeavtale for leveranse av Vikartjenester - Administrative og støttepersonell
tjenester

01.06.2019–31.05.2021

Avtaleforvalter Sykehusinnkjøp HF:

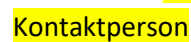


E-post: avtaleforvaltning@sykehusinnkjop.no

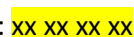
Telefon: 78 95 07 00

Avtalenummer:

Leverandør: 

 Kontaktperson

E-post: xx@xx.xx

Telefon: 

Org.nr.: 



Innhold

	Rammeavtale for leveranse av Vikartjenester - Administrative og støttepersonell tjenester	1
1	Avtalens parter.....	6
2	Avtalens gjenstand.....	6
2.1.1	Delområde A: Administrasjon og kontor.....	6
2.1.2	Delområde B: Økonomi og regnskap.....	6
2.1.3	Delområde C: Lager, logistikk og transport, HORECA/kjøkken og renhold.....	6
2.1.4	Deltilbud D: Barnehagetjenester.....	7
2.1.5	Deltilbud E: IKT.....	7
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.....	8
4.5	Avslutning av avtalen	8
5	Priser og prisregulering.....	8
5.1	Priser.....	8
5.2	Prisregulering	8
5.3	Prisregulering som følge av myndighetsvedtak	9
6	Avrop - bestilling	9
6.1	Bestillingsprosedyre og ordrebekreftelse	9
6.2	Personell for oppdragsåndtering / utvelgelse og rekruttering	9
6.3	Responstid.....	10
	Leverandørens responstid på oversendt forespørsel fra oppdragsgiver er som følgende:.....	10
6.4	CV – tilbudt personell.....	10
6.5	Kundens rett til å avvise en tilbudt vikar.....	10
6.6	Forpliktelse fra leverandøren	10
6.7	Plikt til å besvare forespørsler.....	11
6.8	Delvis levering ved bestilling av flere oppdrag i samme forespørsel.....	11
6.9	Forlengelse av vikarens oppdrag.....	11
6.10	Bruk av «kjent vikar».....	11
7	Avbestilling og endring av oppdrag	11
7.1	Avbestilling/endring	11
7.1.1	Frist for endring.....	11
7.1.2	Avbestilling.....	12
7.1.3	Avbestilling av oppdrag i oppdragsperioden.....	12
7.1.4	Endringer	12
7.2	Levering.....	12
7.3	Disponering av vikar	12
8	Avrop – Leverandørens mislighold av oppdrag	12



8.1	Leverandørens plikt til fremskaffing av ny vikar	12
8.2	Erstatningsplikt ved mangelfull levering	13
8.3	Heving av oppdrag.....	13
9	Leverandørens plikter	13
9.1	Omdømmelojalitet innenfor avtaleområdet.....	13
9.2	Bruk av underleverandører	13
9.3	Tjenestene	14
9.4	Leverandørens ansvar	14
9.5	Faktura.....	14
9.6	Elektronisk faktura	14
9.7	Forsikringer.....	14
9.8	Lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter	14
9.9	Likebehandling ved utleie av arbeidstakere mv.....	15
9.10	Arbeidsmiljøloven.....	16
9.11	Leverandørens organisasjon	16
9.12	Rapporteringsplikt.....	16
9.13	Avlønning av personer hos Leverandøren som utfører oppdragshåndtering og rekruttering	16
9.14	Arbeidsgiveransvar	17
9.15	Taushetsplikt	17
9.16	Politiattest	17
9.17	Opplæring/introduksjonstid.....	17
9.18	Markedsføring	18
10	Krav til vikaren som tilbys fra Leverandør	18
10.1	Språk.....	18
10.2	IKT – kompetanse	18
10.3	Personalreglement	18
11	Kundens plikter	18
11.1	Betaling.....	18
11.2	Kundens medvirkning.....	18
11.3	Kundens informasjonsplikt.....	18
12	Mislighold.....	18
12.1	Hva som anses som mislighold.....	18
12.2	Varslingsplikt	19
12.3	Tilbakehold av ytelser.....	19
12.4	Dekningskjøp	19
12.5	Prisavslag	19
12.6	Heving.....	19
12.7	Virkning av heving	19
12.8	Erstatning	19
13	Generelle bestemmelser.....	20
13.1	Statistikk	20
13.2	Revisjon	20
13.3	Reklame og annen offentliggjøring	20



13.4	Oppfølgingsmøter	21
13.5	Kontaktpersoner i avtaleperioden	21
13.6	Transport av avtalen.....	21
14	Force majeure	21
14.1	Definisjon.....	21
14.2	Underretning.....	21
14.3	Kostnader	21
15	Endringer.....	22
16	Tvister.....	22
16.1	Lovvalg.....	22
16.2	Forhandlinger	22
16.3	Mekling.....	22
16.4	Domstolsbehandling.....	22
16.5	Verneting.....	22
17	Vedlegg til avtalen.....	22



Definisjoner

Hellig- og høytidsdager:	Defineres som tidsrommet fra kl. 00:00 til kl. 24:00 på alle norske offisielle hellig- og høytidsdager, inkludert påskeaften. For jul-, nyttårs- og pinseaften gjelder tidsrommet fra kl. 12:00 til kl. 24:00.
Kveld natt:	Defineres som tidsrommet fra kl. 17:00 til 07:00.
Korte oppdrag:	Oppdrag med varighet innenfor 7 kalenderdager.
Lengre oppdrag:	Oppdrag med varighet som overstiger 7 kalenderdager.
Leveringsplikt:	Leverandørens plikt til å levere når denne har bekreftet (ved ordrebekreftelse) at bestilling kan leveres iht. kundens forespørsel.
Lørdag og søndag:	Defineres som tidsrommet fra kl. 00:00 lørdag til kl. 24:00 søndag.
Oppholdskostnader:	Oppholdskostnader defineres som alle kost og losji kostnader knyttet til vikarens arbeidsopphold, der vikaren ikke har bosted i samme geografiske område som arbeidssted forstås at vikaren har mindre enn 60 km fra bosted til arbeidssted.
Overtid:	Skal ha samme betydning som pålagt overtid i henhold til den arbeidstidsordning/de arbeidstidsbestemmelser hos Kunde som skal gjøres gjeldende for vikaren.
Reisekostnader:	Reisekostnader defineres som alle kostnader knyttet til vikarens reise til og fra arbeidssted, der vikaren ikke har bosted i samme geografiske område som arbeidssted. Med samme geografiske område som arbeidssted forstås at vikaren har mindre enn 60 km fra bosted til arbeidssted.
Responstid:	Tid fra forespørsel er sendt fra Kunde til leverandør må gi tilbakemelding om den er leveringsdyktig.
Virkedager:	Mandag-fredag med unntak for hellig- og høytidsdager.



1 Avtalens parter

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

Kunden(e) inngår rammeavtale med **X**, heretter kalt Leverandør, om kjøp av vikartjenester – administrative og støttepersonell tjenester. 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.

2 Avtalens gjenstand

Avtalen omfatter levering av vikartjenester – administrative og støttepersonell tjenester til Kunden.

Avtalen gjelder følgende delområder:

2.1.1 Delområde A: Administrasjon og kontor

Deltilbud A1: Administrasjon og kontor – Helse Nord RHF

Deltilbud A2: Administrasjon og kontor – Helse Midt-Norge RHF

Deltilbud A3: Administrasjon og kontor – Helse Vest- RHF

Deltilbud A4: Administrasjon og kontor – Helse Sør-Øst RHF

2.1.2 Delområde B: Økonomi og regnskap

Deltilbud B1: Økonomi og regnskap – Helse Nord RHF

Deltilbud B2: Økonomi og regnskap – Helse Midt-Norge RHF

Deltilbud B3: Økonomi og regnskap – Helse Vest RHF

Deltilbud B4: Økonomi og regnskap – Helse Sør-Øst RHF

2.1.3 Delområde C: Lager, logistikk og transport, HORECA/kjøkken og renhold

Deltilbud C1: Lager, logistikk og transport, HORECA/kjøkken og renhold – Helse Nord RHF

Deltilbud C2: Lager, logistikk og transport, HORECA/kjøkken og renhold – Helse Midt-Norge RHF

Deltilbud C3: Lager, logistikk og transport, HORECA/kjøkken og renhold – Helse Vest RHF

Deltilbud C4: Lager, logistikk og transport, HORECA/kjøkken og renhold – Helse Sør-Øst RHF



2.1.4 Deltilbud D: Barnehagetjenester

Deltilbud D3: Barnehagetjenester – Helse Vest RHF

Deltilbud D4: Barnehagetjenester – Helse Sør-Øst RHF

2.1.5 Deltilbud E: IKT

Deltilbud E – Felles tildeling som omfatter alle regionale helseforetak.

Hvert deltilbud 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. Oppsigelse av rammeavtalen koordineres av avtaleforvalter i Sykehusinnkjøp HF.

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

Prisene kan justeres basert på prosentvis endring i konsumprisindeksen (KPI) publisert av Statistisk sentralbyrå. Prisene er faste frem til 01.06.2020.

Endring ved førstegangsjustering:

$100 \% \times (\text{KPI mars 2020} - \text{KPI [des 2018]}) / \text{KPI [des 2018]}$.

Endring for etterfølgende justeringer:

$100 \% \times ((\text{KPI mars år 2021} - \text{KPI mars år 2020}) / (\text{KPI mnd år 2020}))$.

$100 \% \times ((\text{KPI mars år 2022} - \text{KPI mars år 2021}) / (\text{KPI mnd år 2021}))$.

Anmodning om prisregulering skal fremmes skriftlig av leverandør senest 2 måneder før ikrafttredelse. Ikrafttredelse vil være 1 år etter dato for avtalestart, og kan ikke settes i kraft før Avtaleforvalter har godkjent reguleringen. Etter prisregulering er prisene faste i tolv (12) måneder.

Prisen reguleres ikke som følge av endringer i valutakurs.

Eventuelle prisreguleringer administreres av Avtaleforvalter.

Anmodning om prisendring sendes 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 Avrop - bestilling

Første prioritets leverandøren tildeles oppdrag for levering av vikartjenester – administrative og støttepersonell tjenester iht. oppdragsgivers forespørsel.

Leverandører (fra 2. prioritet og lavere) tildeles oppdrag for levering av vikartjenester – administrative og støttepersonell tjenester dersom leverandør med høyere prioritet ikke kan levere – helt eller delvis – iht. oppdragsgivers forespørsel.

6.1 Bestillingsprosedyre og ordrebekreftelse

Bestillinger i henhold til denne avtalen kan foretas av de kunder som følger vedlegg – «kunder/tiltredelse».

Kunden har ulike bestillingsrutiner og Leverandøren plikter å følge de rutiner som brukes hos Kunden.

Bestilling og ordrebekreftelse skal om ikke annet er avklart/brukes hos Kunden, foregå som følger:

1. Kunden sender skriftlig forespørsel til avtaleleverandør ved bestilling av vikartjenester
 - a. Skriftlig forespørsel skal spesifisere kunden/kundenummer, tjenestens art/kompetansekrav og volum, leveringsperiode og leveringssted.
2. Leverandør gis frist for å respondere på forespørselen, med vedlagt CV (se pkt. Responstid).
3. Leverandøren skal uten ugrunnet opphold informere Kunden dersom vikar (er) ikke kan tilbys i henhold til forespørselen. Automatisk genererte svar på epost anses ikke som oppfyllelse av krav.
4. Leverandøren som responderer innen fristen i henhold til forespørsel, og med høyest prioritet av de som responderer, vil få bekreftet leveransen i form av en bestilling.
5. Valgt leverandør skal uten opphold bekrefte leveransen med utsendelse av ordrebekreftelse iht. bestilling
 - a. Ordrebekreftelsen skal inneholde spesifikasjon av bestillingsnummer, referanse, navn på vikar, tjenestens art, kvantum, leveringsperiode og leveringssted.
6. Ved tildeling sendes skriftlig melding til de øvrige respondentene.

Leverandøren har akseptert bestillingen når ordrebekreftelsen er sendt til Kunden.

6.2 Personell for oppdragshåndtering / utvelgelse og rekruttering

Oppdragshåndtering skal utføres av det tilbudte team for oppdragshåndtering per helseforetak og rekruttering skal utføres av det tilbudte team for rekruttering per helseforetak.

Endring av kontaktperson og/eller team skal godkjennes av Kunden. Alle henvendelser omkring dette punktet foreligger Sykehusinnkjøp HF som koordinerer prosessen.



6.3 Responstid

Leverandørens responstid på oversendt forespørsel fra oppdragsgiver er som følgende:

Type oppdrag	Responsfrist
Hasteoppdrag	Frist angis i forespørsel (minimumsfrist ½ time)
<i>Planlagte oppdrag</i>	
Enkelt dager/timesoppdrag	minimum ½ time - maksimum 24 timer (konkret frist skal angis i hver forespørsel)
Kortere oppdrag (Under tre måneder)	1 til 3 virkedager (konkret frist skal angis i hver forespørsel)
Lengre oppdrag (Over tre måneder)	3 virkedager til 2 uker (konkret frist skal angis i hver forespørsel) For oppdrag fram i tid kan det settes lengre responstid.

6.4 CV – tilbudt personell

Leverandøren skal ha oversikt over CV med referanser og gyldig autorisasjon (HPR – nummer) for den enkelte vikar.

Dersom annet ikke er avtalt skal Leverandør fremlegge CV som minimum dekker opplysninger som er i henhold til Vedlegg – CV mal. Før første oppdrag på helseforetaket skal CV fremlegges for Kunde, og leverandøren skal legge inn CV på Kundens elektroniske løsninger, der dette er tatt i bruk.

6.5 Kundens rett til å avvise en tilbudt vikar

Kunden har rett til å avvise en vikar som tilbys dersom referansesjekk utført av Kunden eller tidligere dokumenterte erfaringer hos Kunden viser at vikaren ikke er egnet.

6.6 Forpliktelse fra leverandøren

Vikar skal ikke tilbys på en og samme oppdragsforespørsel fra Kunden fra to eller flere avtaleleverandører. Leverandør og vikar skal ha avklart at vikaren faktisk er tilgjengelig for det aktuelle oppdraget for den aktuelle leverandør. Kunden skal avvise vikarer som tilbys av flere avtaleleverandører.



6.7 **Plikt til å besvare forespørsler**

Leverandøren plikter å besvare alle mottatte forespørsler innenfor angitte responstider. Dette gjelder også i de tilfeller hvor Leverandøren ikke kan tilby personell iht. mottatt forespørsel. I slike tilfeller plikter Leverandøren uten ugrunnet opphold å varsle Oppdragsgiver.

6.8 **Delvis levering ved bestilling av flere oppdrag i samme forespørsel**

I de tilfeller der forespørselen omfatter flere vikarer (forskjellige oppdrag) og leverandør med høyest prioritet ikke kan levere vikarer som oppfyller alle bestilte oppdrag, skal oppdragsgiver supplere med tilbudte ressurser fra leverandører med lavere prioritet.

6.9 **Forlengelse av vikarens oppdrag**

Oppdragsgiver 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 den samme vikaren.

6.10 **Bruk av «kjent vikar»**

Kunden kan på delområde D ved hasteoppdrag og korte oppdrag velge en vikar fra lavere rangert leverandør dersom vikaren har fått opplæring som er nødvendig (jf. bestillingen) for å tjenestegjøre på avdelingen i rammeavtaleperioden under samme leverandør som nå tilbyr vikar.

7 **Avbestilling og endring av oppdrag**

7.1 **Avbestilling/ending**

7.1.1 **Frist for ending**

Oppdrag kan endres av Kunden innenfor følgende frister:

Planlagte oppdrag:	
Enkeltdager/timesoppdrag	12 timer før oppdraget starter
Korte oppdrag	1 uke før oppdraget starter
Lengre oppdrag	3 uker før oppdraget starter
Hasteoppdrag: (Behov som avdekkes mindre enn 24 timer før oppstart oppdrag)	
Hasteoppdrag	Kan avbestilles 6 timer før oppdraget starter

Ending skal skje skriftlig fra kunden.

Leverandøren skal straks utstede ny ordrebekreftelse ved ending.



7.1.2 Avbestilling

Endring etter angitt frist i tabell punkt 7.1.1, som innebærer mer enn 50% reduksjon av bestillingens volum, er å anse som en avbestilling.

Ved avbestilling etter angitt frist i tabell punkt 7.1.1 kan Leverandøren kreve refundert merutgifter som følge av redusert oppdrag. Merutgifter defineres her som avtalt lønn til vikar, og må være dokumentert. Dekning av merutgifter er begrenset til en verdi av 50% av det avbestilte oppdragets totalverdi, og er begrenset oppad til kr. 10.000,-. Administrasjonshonorar inngår ikke i grunnlaget for beregning av merutgifter.

7.1.3 Avbestilling av oppdrag i oppdragsperioden

Lengere oppdrag kan avbestilles av kunden med 30 (tretti) dagers skriftlig varsel.

Ved avbestilling før oppdraget er fullført, kan leverandøren kreve refundert følgende merutgifter:

- Det beløp vikaren har til gode for allerede utført arbeid.
- Vikarens dokumenterte kostnader knyttet til omdisponering av personell.
- Andre direkte kostnader som vikaren påføres som følge av avbestillingen.

7.1.4 Endringer

Ved endring av oppdrag etter angitt frist i tabell punkt 7.1.1, og som innebærer en reduksjon av bestilt volum, kan Leverandøren kreve refundert merutgifter som følge av redusert oppdrag. Merutgifter defineres her som avtalt lønn til vikar, og må være dokumentert. Dekning av merutgifter er begrenset til en verdi av 50% av det reduserte oppdragets totalverdi, og er begrenset oppad til kr. 5.000,-. Administrasjonshonorar inngår ikke i grunnlaget for beregning av merutgifter.

7.2 Levering

Levering anses å ha skjedd når vikaren som angitt i ordrebekreftelsen, som tilfredsstiller bestillingen og denne avtalens bestemmelser, er klar på det angitte tid og sted.

Leverandørens innmelding av vikarer skal skje iht. Gjeldende rutiner hos Kunden.

7.3 Disponering av vikar

Kunden skal fritt kunne disponere vikaren (iht. vikarens faglige kvalifikasjoner) til andre vakter og avdelinger enn det som opprinnelig var planlagt. Endringen skal avklares med Leverandør på forhånd.

8 Avrop – Leverandørens mislighold av oppdrag

8.1 Leverandørens plikt til fremskaffing av ny vikar

Kunden kan avvise vikarer dersom deres kompetanse ikke er i samsvar med bestillingen eller dersom de fremmøtte vikarene på annen måte ikke tilfredsstillir rammeavtalens bestemmelser eller av andre grunner ikke anses egnet. Leverandøren plikter i så fall å fremskaffe nye vikarer til de aktuelle oppdrag, med mindre Kunden hever oppdraget.



8.2 Erstatningsplikt ved mangelfull levering

Leverandør skal dekke merkostnader dersom leverandøren ikke klarer å fremskaffe tilstrekkelig kvalifisert personell iht. bekreftet bestilling. Følgende minimumsgebyr gjelder pr. påbegynte døgn med avtalt arbeidstid:

kr. 2000,- pr. påbegynt døgn ed avtalt arbeidstid

Merkostnader utover minimumsgebyr må dokumenteres av Kunden. Leverandørens ansvar for dokumentert merutgifter begrenses oppad til det dobbelte av overnevnte minimumssats.

Leverandørens ansvar er begrenset til maksimal erstatning i 14 dager (det dobbelte av minimumsgebyret) eller 20% av verdien på avropet dersom dette er høyere enn maksimal erstatning i 14 dager.

Ved frafall pga sykdom hos vikar er leverandøren pliktig til å fremskaffe kvalifisert personell kostnadsfritt til erstatning for syk vikar dersom kunden ønsker dette. Leverandøren plikter å kontakte kunden for dialog rundt erstatning av vikar. Leverandøren skal dekke merkostnader dersom leverandøren ikke klarer å fremskaffe tilstrekkelig kvalifisert personell iht. bekreftet bestilling. Erstatningsplikten inntreer fra 2. sykdomsdag i henhold til minimumsgebyret ovenfor i dette punktet.

8.3 Heving av oppdrag

Følgende forhold regnes som vesentlig mislighold av oppdrag, og gir rett til heving med umiddelbar virkning:

- Vikarer som ikke har møtt frem til avtalt tid og avtalt sted som angitt i ordrebekreftelsen
- Vikarens kompetanse ikke er i samsvar med ordrebekreftelsen eller dersom de fremmøtte vikarene på annen måte ikke tilfredsstillir rammeavtalensbestemmelser eller av andre grunner ikke anses egnet
- Leverandøren ikke kan skaffe vikarer i henhold til ordrebekreftelsen

9 Leverandørens plikter

9.1 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.

9.2 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.



9.3 Tjenestene

Tjenestene omfattet av avtalen fremkommer av vedlegg – "Prisliste".

9.4 Leverandørens ansvar

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

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.

9.5 Faktura

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

- Navn på bestillende enhet
- Bestillingsnummer
- Pris
- Leveringstidspunkt
- Leveringssted

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.

9.6 Elektronisk faktura

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

9.7 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.

9.8 Lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter

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



På tjenesteområder dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale, skal lønns- og arbeidsvilkår være i henhold til gjeldende forskrifter.

På tjenesteområder som ikke er dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale, skal lønns- og arbeidsvilkår være i henhold til gjeldende landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje.

Med lønns- og arbeidsvilkår menes i denne sammenheng bestemmelser om minste arbeidstid, lønn, herunder overtidstillegg, skift- og turnustillegg og ulempetillegg, og dekning av utgifter til reise, kost og losji, i den grad slike bestemmelser følger av tariffavtalen.

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.

9.9 Likebehandling ved utleie av arbeidstakere mv.

Leverandør skal sørge for at ansatte hos Leverandør og eventuelle underleverandører som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten, minst sikres lønns- og arbeidsvilkår som er i henhold til ufravikelige regler om likebehandling ved utleie av arbeidstakere, jfr. Bl. a. arbeidsmiljølovens § 14-12 a.

Kunden dekker eventuelle kostnader forbundet med at innleide vikarer skal gis tilgang til felles goder og tjenester hos Kunden i henhold til arbeidsmiljølovens § 14-12 a (2). Leverandøren er ansvarlig for å administrere eventuelle lønns- og skattemessige konsekvenser som følge av at vikaren mottar slike felles goder og tjenester.

Kunden og Leverandøren er forpliktet til å gi den annen part tilstrekkelig informasjon til å bedømme om ufravikelige regler om likebehandling ved utleie av arbeidstakere er oppfylt, jf. arbeidsmiljøloven § 14-12 b.

På forespørsel skal Leverandør dokumentere overfor Kunden hvilke lønns- og arbeidsvilkår som er avtalt og/eller praktisert mellom innleid vikar og dennes arbeidsgiver. Leverandørens forpliktelser omfatter også dokumentasjon av lønns- og arbeidsvilkår for ansatte hos eventuelle underleverandører som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten. Informasjon om lønns- og arbeidsvilkår skal gis skriftlig, uten ugrunnet opphold. Leverandøren skal også oversende nødvendige bilag/dokumentasjon hvis oppdragsgiver/kunde etterspør dette, uten ugrunnet opphold. Dokumentasjonen skal være på norsk, svensk eller dansk.

Partene har taushetsplikt om opplysninger som gis i relasjon til regler om likebehandling ved utleie, herunder opplysninger om lønns- og arbeidsvilkår. Opplysningene kan bare benyttes til å sikre eller undersøke overholdelse av ufravikelig krav om likebehandling eller til å oppfylle andre plikter etter arbeidsmiljølovens § 14-12 b. Før Leverandør utleverer eventuelle opplysninger om lønns- og arbeidsvilkår til innleide vikarer som Leverandør har mottatt fra Oppdragsgiver/Kunden, plikter Leverandøren å sørge for at vedkommende arbeidstaker gjennom skriftlig erklæring påtar seg en tidsbegrenset taushetsplikt om de opplysningene vedkommende får. Leverandøren skal oppbevare en kopi av taushetserklæringen og på forespørsel utlevere denne til Kunden.



Dersom Kunden mottar krav om lønn, feriepenger eller andre krav i henhold til ufravikelige regler om likebehandling ved utleie av arbeidstakere, som Kunden må dekke, plikter Leverandør å dekke hele beløpet, inkludert eventuelle andre kostnader Kunden er påført i anledning kravet. Kunden skal snares mulig og senest innen to uker skriftlig varsle Leverandøren om kravet. Kunden kan uten ytterligere varsel motregne eventuelle regresskrav i Leverandørens krav på vederlag i henhold til denne avtalen.

9.10 Arbeidsmiljøloven

Leverandøren er ansvarlig overfor Kunden for at hver enkelt vikar ikke samlet disponeres i strid med arbeidsmiljølovens arbeidstidsbestemmelser og at arbeidsmiljølovens øvrige regler overholdes. Leverandør skal etablere og håndtere effektive kontrollsystemer som sikrer at vernebestemmelsene etterleves.

Leverandør skal etter forespørsel fra Kunde kunne fremlegge halvårlig rapport som dokumenterer at leverandørene etterlever arbeidsmiljølovens arbeidstidsbestemmelser.

Leverandør skal utpeke en kontaktperson med ansvar for Leverandørens overholdelse av arbeidsmiljølovens bestemmelser/Arbeidsgiveransvaret etter første ledd. Leverandøren skal til enhver tid ha en navngitt kontaktperson, iht. vedlegg kontaktpersoner i rammeavtaleperioden. Eventuelt endring av kontaktperson skal forelegges Sykehusinnkjøp HF.

9.11 Leverandørens organisasjon

Leverandøren skal i avtaleperioden ha en organisasjon som er dimensjonert for betjening av Kunden.

Leverandøren skal i hele avtaleperioden være registrert som godkjent bemanningsforetak iht. forskrift for bemanningsforetak, fastsatt av Arbeids- og inkluderingsdepartementet 4. juni 2008, ikrafttredelse 1. januar 2009.

Leverandøren skal til enhver tid ha en navngitt kontaktperson, iht. vedlegg kontaktpersoner i rammeavtaleperioden. Eventuelt endring av kontaktperson skal forelegges Sykehusinnkjøp HF.

Leverandøren skal til enhver tid ha en eller flere dedikerte personer til oppdragshåndtering/utvelgelse og rekruttering.

Manglende overholdelse av kravene i dette punktet innebærer vesentlig mislighold av avtalen (jf. Pkt.12).

9.12 Rapporteringsplikt

Leverandører som er hjemmehørende i utlandet eller leverer vikarer som er bosatt i utlandet plikter å overholde rapporteringsplikten etter lov om ligningsforvaltning av 13.06.1980 nr. 24 (ligningsloven) § 5-6, ff. Samleloven om tredjeparts opplysningsplikt av 17.09.2013 § 5-6-5. Manglende oppfyllelse vil anses som mislighold av rammeavtalen.

9.13 Avlønning av personer hos Leverandøren som utfører oppdragshåndtering og rekruttering

Personer hos Leverandøren som utfører oppdragshåndtering, herunder mottak av bestillinger og utvelgelse av vikarer som tilbys for det konkrete oppdraget, og rekruttering skal ikke motta provisjon-/insentivbasert lønn eller andre ytelser som overstiger 10% av total godtgjørelse.



Kunden har rett til nødvendig innsyn hos Leverandøren for å kontrollere overholdelse av dette kravet. Leverandøren kan kreve at slik kontroll utføres av en uavhengig tredjepart, og leverandøren kan kreve at Sykehusinnkjøp oppnevner uavhengig tredjepart for å gjennomføre slik kontroll. Dersom den uavhengige tredjeparten mener at det foreligger brudd, har Kunden full rett til innsyn, og leverandøren skal dekke kostnadene til den uavhengige tredjeparten.

Manglende overholdelse av dette punktet innebærer vesentlig mislighold av avtalen.

9.14 Arbeidsgiveransvar

Leverandør har arbeidsgiveransvaret for sine egne ansatte og utleide vikarer, samt at innbetalt skatt, arbeidsgiveravgift og øvrige avgifter som følge av arbeidsgiveransvar, innberettes.

Leverandør skal legge frem gyldig samtykke fra Skatteoppkrever / Sentralskattekontoret for utenlandssaker om at Leverandørens oppdragsgivere fritas fra solidaransvar for skattetrekk og arbeidsgiveravgift etter skattebetalingslovens § 4-1 (2) for arbeidstakere innleid fra Leverandøren. Slik dokumentasjon skal overleveres Sykehusinnkjøp HF senest 14 dager etter kontraktinngåelsen.

Leverandør skal sørge for at samtykke om fritak for solidaransvar fornyes hos Skatteoppkrever / Sentralskattekontoret for utenlandssaker og sendes Sykehusinnkjøp uoppfordret.

Avtalen trer ikke i kraft før korrekt dokumentasjon er oversendt Sykehusinnkjøp HF og settes midlertidig ut av kraft dersom samtykke ikke fornyes og oversendes Sykehusinnkjøp. Dersom leverandøren i perioder hvor avtalen ikke er i kraft påtar seg oppdrag, vil Leverandøren ikke få betalt for disse oppdragene.

9.15 Taushetsplikt

Leverandøren skal sørge for at innleid personell signerer taushetserklæring iht. Kundens regler om taushetsplikt. Skjema for signering av taushetserklæring er vedlagt rammeavtalen. Den enkelte Kunde kan kreve at det blir inngått kundespesifikke taushetserklæringer. Leverandøren skal oppbevare signert taushetserklæring minimum 3 år etter at innleieforholdet er avsluttet.

Dersom en Vikar krenker taushetsplikten innebærer det mislighold av oppdraget som gir Kunden rett til sanksjoner i henhold til kapittel 7 Avrop – Leverandørens mislighold av oppdrag.

9.16 Politiattest

Leverandøren er ansvarlig for at vikaren som leies inn under delområdet D Barnehagetjenester innehar politiattest iht. Lov om barnehage § 19. Det samme gjelder for de oppdrag der dette er lovpålagt og kunden krever dette.

9.17 Opplæring/introduksjonstid

Leverandørens tilbudte vikar plikter å følge de opplæringsrutinene som er gjort gjeldende hos oppdragsgiver. Der e-læringskurs er en del av oppdragsgivers introduksjons-/opplæringsrutiner, plikter leverandøren å sikre at dette ivaretas før oppstart av oppdrag. Nødvendig opplæring i oppgavene som skal utføres hos oppdragsgiver anses som en del av oppdraget, med mindre det er en del av kravene til vikar som fremgår av bestillingen.



9.18 Markedsføring

Leverandørene skal ikke drive direkte markedsføring/salg av sitt tjenestetilbud overfor kunden (foretakene) uten at dette er godkjent av oppdragsgiver.

10 Krav til vikaren som tilbys fra Leverandør

10.1 Språk

Vikaren skal beherske og kunne gjøre seg godt forstått, og forstå norsk, svensk eller dansk, muntlig og skriftlig på de oppdrag der dette kreves.

10.2 IKT – kompetanse

Det er et krav at vikaren skal inneha grunnleggende IKT – kompetanse på de oppdrag der dette kreves.

10.3 Personalreglement

Vikaren skal overholde kundens til enhver tid gjeldende arbeids- og personalreglement, og etiske retningslinjer.

11 Kundens plikter

11.1 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.

11.2 Kundens medvirkning

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

11.3 Kundens informasjonsplikt

I avtaleperioden vil Oppdragsgiver gjøre lønns- og tariffavtaler, arbeidstidsbestemmelser, krav til E-læring, personalreglement, etiske retningslinjer og annen informasjon tilgjengelig for Leverandøren.

12 Mislighold

12.1 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.



12.2 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.

12.3 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 følge av Kundens mislighold, med mindre misligholdet er vesentlig.

12.4 Dekningskjøp

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

12.5 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.

12.6 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.

12.7 Virkning av heving

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

12.8 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.



13 Generelle bestemmelser

13.1 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 rutineene 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 utfyllt 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.

13.2 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.

13.3 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.



13.4 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.

13.5 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.

13.6 Transport av avtalen

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

14 Force majeure

14.1 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.

14.2 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.

14.3 Kostnader

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



15 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.

16 Tvister

16.1 Lovvalg

Avtalen er underlagt norsk rett.

16.2 Forhandlinger

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

16.3 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 meklere, i samråd med partene.

16.4 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.

16.5 Vernetting

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

17 Vedlegg til avtalen

Vedlegg	:	Kunder, tiltredelse
Vedlegg	:	Prisliste
Vedlegg	:	Salgstatistikkrapportering
Vedlegg	:	Etiske krav til leverandøren