

SSA-L-2018

**Bilag til avtale om løpende tjenestekjøp over internett**

Statens standardavtaler for IT-anskaffelser

bilag til SSA-L - versjon 2018



Bilag til SSA-L – Avtale om løpende tjenestekjøp over internett

[Bilag 1 Oppdragsgivers kravspesifikasjon 3](#_Toc154055211)

[Bilag 2 Leverandørens beskrivelse av tjenesten 15](#_Toc154055212)

[Bilag 3: Plan for etableringsfasen 20](#_Toc154055213)

[Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner 21](#_Toc154055214)

[Bilag 5: Administrative bestemmelser 22](#_Toc154055215)

[Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser 23](#_Toc154055216)

[Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten 25](#_Toc154055217)

[Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen 26](#_Toc154055218)

[Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser 27](#_Toc154055219)

[Bilag 10a: Endringer i Møre og Romsdal-modellen 28](#_Toc154055220)

[Bilag 10B Møre og Romsdal-modellen 29](#_Toc154055221)

[Bilag 11 Bilag til Databehandleravtalen 45](#_Toc154055223)

# Bilag 1 Oppdragsgivers kravspesifikasjon

**Oppdragsbeskrivelse**

**1 Bakgrunn**

**Generelt**

Møre og Romsdal fylkeskommune ved Bygg- og eiendomstjenester skal ta i bruk brukervennlig, bærekraftig og effektiviserende teknologi i renholdstjenesten.

Bygg- og eiendomstjenester har behov for at hver enkeltstående renholdsplan samles og oppdateres i et felles digitalt system, samt at renholdsplanene tilgjengeliggjøres digitalt til renholdspersonell.

**Definisjoner**

|  |  |
| --- | --- |
| **Rolle** | **Forklaring** |
| Oppdragsgiver | MRFK (Møre og Romsdal fylkeskommune) og BYE (Bygg- og eiendomstjenesten) |
| Leverandør | Tilbyder som skal levere digitalt renholdssystem til Oppdragsgiver |
| Ekstern renholdsleverandør | Virksomheter som utfører renholdstjenester for oppdragsgiver |
| Sluttbruker | Mottakere av renholdstjenester (f.eks. ansatte og elever i skoler) |
| Nøkkeltall | Hvor mange kvadratmeter per time det antas at renholder kan rengjøre |

**Omfang**

Oppdragiver eier i overkant av 220.000m2 bygningsmasse fordelt på i overkant av 160 bygninger. I store deler av alle disse arealene utføres det renhold i regi av BYE. I hovedsak er dette bygningsmasse knyttet til videregående skoler og idrettshaller, hvorav renholdsareal utgjør ca. 160.000 m2. Det er usikkerhet rundt eksakt renholdsareal.

Oppdragsgiver deler sine renholdspersonell inn i 4 regioner, med 1 seksjonsleder, 1 rådgiver, 4 regionledere, 18 fagkoordinatorer og ca. 70 renholdere. Fagkoordinatorene vil fungere både som ledere og operative renholdere. I tillegg har oppdragsgiver flere sluttbrukere som mottar renholdstjenester.

Det er usikkerhet rundt antall brukere i fremtiden og når toppen på antall brukere blir oppnådd. Antall brukere vil kunne variere i avtaleperioden. Mer om anslått antall brukere i Vedlegg 5 Prisskjema.

**Opsjoner**

Dersom opsjonene blir utløst, skal priser og øvrige kontraktsbestemmelser oppgitt i denne avtalen gjelde. Det presiseres at opsjonskunder, i stedet for å benytte seg av opsjonen, kan velge å gjennomføre en egen anskaffelse av tilsvarende tjeneste.

**Opsjon 1 – Fylkeshuset AS**

Anskaffelsen inneholder en opsjon for Fylkeshuset AS, org.nr 930 591 114, å benytte seg av avtalen hvis ønskelig. Anslått omfang for Fylkeshuset AS er 10-15 unike brukere og et areal på ca. 25.000 m2. Opsjonen inkluderer kurs og opplæring av Fylkeshuset AS sine renholdere og ledere.

**Opsjon 2 – Eksterne renholdsleverandører etableringsfase**

MRFK administrerer areal til annen fylkeskommunal virksomhet. I store deler av disse arealene utføres det renhold i regi av ulike eksterne renholdsleverandører. I hovedsak er dette bygningsmasse knyttet til tannhelse, videregående skoler og kultur/kontorlokaler. Anslått omfang for eksterne renholdsleverandører er 20-30 unike brukere. Siden hver lokasjon har egne renholdskontrakter, vil en innfasing av eksterne renholdsleverandører skje gradvis etter avtale med renholdsleverandørene. Opsjonen inkluderer kurs og opplæring av de eksterne renholdsleverandørene sine renholdere og ledere. Digitalisering av tegninger inngår for de fleste av disse lokasjoner, med et areal på ca. 14 000 m2 totalt.

**Opsjon 3 – Integrering**

Det er behov for at løsningen kan integreres med ulike sluttbrukeres booking av klasserom, møterom osv. Per i dag bruker de fleste sluttbrukere Outlook kalenderen til å booke rom, mens et mindretall bruker Evoko. Formålet med integrasjonen er at renholderne skal kunne ha en digital oversikt over hvilke rom som er ledig og opptatt.

**2 Anskaffelsens formål**

Hovedformålet med anskaffelsen er å etterleve oppdragsgiver sin organisasjonsstrategi, som blant annet beskriver hvordan organisasjonen, gjennom nye arbeidsmåter, skal bidra til verdiskapende samarbeid, kvalitetsforbedring og gevinstrealisering.

«Vi skal arbeide systematisk med forenkling, forbetring og digitalisering av arbeidsprosessar, for å utnytte ressursane våre på ein smartare måte».

Oppdragsgiver har et sterkt fokus på bærekraft, og det er behov for en leverandør med fremtidsrettede løsninger innen teknologi, effektivisering og bærekraft i renholdstjenesten. Det digitale renholdssystemet skal være et verktøy som bidrar til kontinuerlig forbedring av renholdstjenesten.

Oppdragsgivers ledelse skal gjennom det digitale renholdssystemet kunne planlegge og kalkulere ressursbehov i renholdstjenesten, og fordele renholdsareal til renholdspersonell.

Renholdspersonell skal i systemet kunne dokumentere faktisk utført arbeid sett opp mot planlagt arbeid, samt kunne sende inn avvik på rom til sin nærmeste leder.

**Kravspesifikasjon**

**Kategori A = minimumskrav (Aksept gjøres i tilbudsbrevet, vedlegg 1)**

**Kategori B = tildelingskriterier**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pkt.** | **Beskrivelse av kravet** | **Kategori** |
| 1 | PRIS | |
| **1.1** | Alle priser skal oppgis i NOK eks. mva. | A |
| **1.2** | Prisene skal inneholde alle kostnader for leveransen, som:   * Miljøavgifter, skatter og avgifter, etc.   Oppdragsgiver aksepterer *ingen former* for gebyrer, og Software-oppdateringer som retter feil i tidligere utgaver skal leveres uoppfordret og vederlagsfritt.  Om prisskjema i vedlegg 5:   * *Etableringskostnader* skal inneholde alle kostnader knyttet til oppstart/oppsett av systemet, inkl. prosjektledelse, fremdriftsplan, installasjon, legge inn tegninger i systemet, opplæring/kurs, eventuell veiledning med kalkulasjon og planlegging etc. * *Driftskostnader skal* inneholde alle kostnader knyttet til lisens. Drift av systemet og oppdatering av kursmateriell er inkludert i lisenskostnaden.*Opsjoner* skal inneholde alle kostnader knyttet til etablering. | A |
| 2 | KVALITET | |
| 2.1 | Etableringsfase | |
| **2.1.1** | Etter avtaleinngåelse, vil det bli behov for å kjøre en etableringsfase før systemet er klart til bruk. I denne fasen vil interne ressurser fra oppdragsgiver være tilgjengelige. Hovedaktivitetene i etableringsfasen vil være:   * Innlegging av oppdragsgivers plantegninger i leverandørens digitale renholdssystem. * Etablering av struktur og brukere. * Opplæring av administrator/superbruker til forventet nivå. * Rådgivning renholdsplanlegging og nøkkeltall. * Prosjektledelse og møter. * Testing av system i samråd med oppdragsgiver. * Opplæring av ledere og renholdere.   Oppdragsgiver har et behov for å starte med innlegging av tegninger og renholdsplaner så snart som mulig etter kontraktsignering og oppstartsmøte. | A |
| **2.1.2** | Leverandør skal stå som ansvarlig og utførende med å konvertere tegning og legge inn renholdstegninger. | A |
| **2.1.3** | Leverandør skal sette av tilstrekkelig ressurser ved i etableringsfasen knyttet opp mot opplæring, implementering og utrulling. | A |
| 2.1.4 | Beskriv forslag til plan for etableringsprosjekt. Planen skal strekke seg fra avtaleinngåelse til systemet er i drift. Leveransefrist avklares med valgt leverandør før kontraktsignering. Det er ønskelig at planen minimum inneholder:   * Alle vesentlige milepæler med aktiviteter, varighet og risikoer knyttet til disse * Beskrivelse av roller og ansvar hos Leverandør, særlig rollen prosjektleder i etableringsfasen * Ressursbehov og kompetansebehov hos Oppdragsgiver * Leverandørens rutiner for prosjektledelse, prosjektgjennomføring og håndtering av risikoer   Oppdragsgiver vil i vurderingen legge vekt på om planen beskriver en kvalitativ god og realistisk gjennomføring og leveranse av tjenesten. | B |
| 2.2 | Funksjonalitet | |
| 2.2.1 | Det digitale renholdssystemet skal inneholde følgende hovedfunksjoner:   * Tegningsbasert planleggings- og kalkyleverktøy * Mobil grensesnitt-løsning for renholdere og ledere. Oppdragsgiver skal kunne ta i bruk egne nettbrett og smarttelefoner * Nettbasert systemløsning, dvs. at leder/administrator kan se, registrere, endre, planlegge m.m. i systemet via nettleser | A |
| 2.2.2 | I det digitale renholdssystemet vil det bli behov for følgende roller:   * administrator/superbruker som kan se, registrere, melde avvik, endre og legge inn renholdsdata. * lederbrukere som kan se, registrere, melde avvik, bestille og delegere renholdsoppgaver, samt opprette/endre renholdsbrukere, og sette inn renholdsvikar på områder. * renholdsbrukere som kan se, registrere utført arbeid, melde avvik, ta imot bestilling, bekrefte at bestilling er utført. * sluttbrukere, som kan se status på renholdet ved egen avdeling (tildelt område i tegningene).   Se prisskjema i vedlegg 5 for nærmere informasjon om antall brukere per rolle. | A |
| 2.2.3 | Systemet skal være tilgjengelig på norsk. Dette gjelder både brukergrensesnitt og standardtekster. | A |
| 2.2.4 | Systemet skal til enhver tid ivareta relevante krav til universell utforming i henhold til digitaliseringsdirektoratets (digdir) krav til [universell utforming av IKT](https://www.digdir.no/standarder/universell-utforming-av-ikt/1499). | A |
| 2.2.5 | Oppdragsgiver har behov for å importere og eksportere plantegninger med rombeskrivelser (romnavn, romnummer, romliste, renholdsareal) i følgende formater: PDF, DWG, IFC m.m. Listen er ikke uttømmende. | A |
| 2.2.6 | Systemet skal kunne håndtere minimum 100 påloggede brukere samtidig (med dette menes sum av renholdere, ledere, administrator og renholdstjenestens sluttbrukere). | A |
| 2.2.7 | Oppdragsgiver har behov for å definere ulike romtyper, romnavn og romnummer i tilbudt system, samt endre disse etter behov. | A |
| 2.2.8 | Oppdragsgiver har behov for å definere forskjellige materialoverflater i tilbudt system. Med materialoverflater menes eksempelvis inventar, gulv mm. | A |
| 2.2.9 | Oppdragsgiver har behov for å benytte pre-definerte kvalitetsprofiler iht. NS-INSTA 800 i tilbudt system, i tillegg til å kunne justere disse etter behov. | A |
| 2.2.10 | Oppdragsgiver har behov for å kunne velge mellom å håndtere og importere tegninger i egen regi, eller få tilbudt dette av leverandør. | A |
| 2.3 | Brukervennlighet | |
| 2.3.1 | Det skal være mulig at oppdragsgiver selv, kontinuerlig gjennom en arbeidsdag, kan definere og legge inn ekstraoppgaver i systemet. | A |
| 2.3.2 | Det skal være mulig for ledere å administrere renholdsbrukere i renholdssystemet:   * Sette opp nye brukere * Endre brukere på områder | A |
| 2.3.3 | Renholdsplanen i tilbudt system skal kunne presenteres den enkelte renholder på en brukervennlig og funksjonell måte. | A |
| 2.3.4 | Oppdragsgiver skal kunne legge inn renholdsprosedyrer for den enkelte type oppgave og rom; enten som tekst, hyperlenker, bilde og/eller video. | A |
| 2.3.5 | Oppdragsgiver skal kunne legge inn og melde avvik på både bygning (FM/Drift) og renhold.  Avviksmeldinger skal kunne sendes både i tekst og bildeformat. Det skal være mulig for renholder å melde inn ulike typer avvik på rom; f.eks. ved driftstekniske behov (lyspære må skiftes, toalett må åpnes osv.) og ved renholdsrelaterte avvik (når rom er opptatt, ikke tilrettelagt for renhold, endret renholdsfrekvens, endring av tegning, romnavn og gulvtype). | A |
| 2.3.6 | Flest mulig registreringsfunksjonaliteter som er tilgjengelig i offline-modus, og at renholdsdata automatisk kan synkroniseres i systemet ved overgang fra offline til online vil bli vektlagt.  *Leverandøren skal redegjøre for hvordan tilbudt system løser denne oppgaven.* | B |
| 2.3.7 | At systemet tillater at oppdragsgiver kan legge inn bestillinger og beskjeder til renholdspersonalet på aktuelle areal, samt at renholdspersonell får varsel, ser og kan registrere bestillinger som kommer i løpet av arbeidsdagen, vil bli vektlagt.  *Leverandør skal redegjøre for hvordan dette behovet er løst i tilbudt system.* | B |
| 2.3.8 | At systemet gir renholdspersonell mulighet til å bekrefte at interne bestillinger er mottatt, og kan gi tilbakemelding til bestiller om når arbeidet kan forventes utført, vil bli vektlagt.  *Leverandøren skal gjøre rede for hvordan tilbudt system løser denne oppgaven.* | B |
| 2.4 | Renholdsplanlegging | |
| 2.4.1 | Oppdragsgiver skal i systemet kunne planlegge basert på frekvens, metode, tidsbruk og kvalitet i henhold til NS-INSTA 800. | A |
| 2.4.2 | Oppdragsgiver skal i systemet kunne foreta ressursplanlegging (områdefordeling per lokasjon, per bygg, per etasje osv.). | A |
| 2.4.3 | Renholdsplanene skal være tegningsbaserte og interaktive. Det vil si at renholder skal kunne klikke/markere på rom for å se arbeidsoppgaver og kvittere for utførte oppgaver. Rommene skal endre farge avhengig av status.  Tegninger skal bli gjort tilgjengelig pr etasje, bygg og lokasjon basert på oppdragsgivers struktur. | A |
| 2.4.4 | Oppdragsgiver skal kunne overstyre beregninger eller forslag fra systemet. | A |
| 2.4.5 | Oppdragsgiver skal kunne opprette og ha flere renholdsplaner i systemet for bl.a. lavaktivitet og ferier. | A |
| 2.4.6 | Systemet skal kunne beregne både regelmessige og periodiske oppgaver, samt hovedrengjøring i systemet. | A |
| 2.4.7 | Oppdragsgiver har behov for at beregningene fra systemet baserer seg på relevante nøkkeltall for renholdsbransjen, slik at oppdragsgiver kan benytte disse til egen tidskalkulasjon og enkelt kunne tilpasse og justere tallene på alle nivåer.  Oppdragsgiver har behov for at leverandør oppdaterer bransje-nøkkeltall regelmessig, samt oppdaterer oppdragsgiver om dette fortløpende, slik at oppdragsgiver kan holde seg orientert og tilpasse seg markedet. | A |
| 2.4.8 | At systemet automatisk kan frembringe ressursplaner fra nøkkeltall (antall ressurser, stillingsprosent etc.) vil vektlegges.  Leverandøren skal gjøre rede for hvordan tilbudt system løser denne oppgaven. | B |
| 2.4.9 | Oppdragsgiver vektlegger positivt systemets mulighet å kunne beregne og justere:   * Renholdstid fordelt på eksempelvis daglig renhold, hovedrenhold mm. * Tilleggstid for serviceoppgaver, gangtid mm. * Kostnader ved utstyr og maskiner * Nøkkeltall fordelt på eksempelvis daglig renhold, hovedrenhold mm. Listen er ikke uttømmende.   *Leverandøren skal gjøre rede for hvordan tilbudt system løser denne oppgaven.* | B |
| 2.4.10 | Systemets mulighet for å nytte systemet til planlegging og gjennomføring av NS-INSTA 800 kontroll vil bli vektlagt.  *Leverandøren skal gjøre rede for hvordan tilbudt system løser denne oppgaven.* | B |
| 2.5 | Rapporter | |
| 2.5.1 | At systemet kan ta ut følgende statistikker og rapporter vil vektlegges:   * Ytelse, f.eks. renholdt areal per time * Avvik meldt i systemet * Aktivitet, f.eks. utført renhold * Ekstraoppgaver * Kostnader   Det vil telle positivt om systemet gjør det mulig å definere innhold og utvalg i rapportene etter behov, samt at rapportene kan skrives ut eller eksporteres til andre formater for videre bearbeiding og distribusjon (f.eks. Word, Excel, PDF).  *Beskriv mulighet for å eksportere data, samt hvilke rapporter og statistikk som kan tas ut av systemet, både standardrapporter og egendefinerte.* | B |
| 2.5.2 | Det vil telle positivt at systemet har mulighet for å eksportere faktura/timeforbruk over utførte arbeidsoppgaver (spesielt med hensyn til utførte ekstraoppgaver utover fast renholdsplan).  *Beskriv kort prosess og hvilke eventuelle filformat data kan eksporteres til.* | B |
| 2.6 | Lagring, rekonstruksjon av data og tiltak mot digitale angrep | |
| 2.6.1 | Personopplysninger skal ikke overføres til land utenfor EU/EØS-området uten rettslig overføringsgrunnlag og dokumentasjon som påviser at vilkårene for å benytte overføringsgrunnlaget er oppfylt. Oppdragstaker skal i et slikt tilfelle dokumentere dette i bilag 11. | A |
| 2.6.2 | Det skal jevnlig tas sikkerhetskopi av data og informasjon som er nødvendig for gjenoppretting av normal bruk. | A |
| 2.6.3 | Det skal jevnlig foretas test av at sikkerhetskopiene er korrekte og kan tilbakeføres. | A |
| 2.6.4 | Løsningen skal sikres mot sikkerhetstruende hendelser. | A |
| 2.7 | Nye versjoner og oppdatering | |
| 2.7.1 | Nye versjoner av programmer er inkludert i avtalen. Når nye versjoner av programmer er utgitt, skal Leverandøren så snart som mulig tilgjengeliggjøre disse for oppdragsgiver. | A |
| 2.7.2 | Systemet skal til enhver tid være kompatibel med eksisterende versjoner av annen eller tredjeparts programvare den er integrert med. | A |
| 2.7.3 | Dersom nye versjoner krever endringer i teknisk infrastruktur eller 3.partsverktøy, må dette varsles oppdragsgiver i god tid, og endringene skal beskrives. | A |
| 2.7.4 | Oppdragsgiver ønsker mulighet til å påvirke utviklingen av systemet.  *Leverandøren bes beskrive hvordan oppdragsgivers behov for å påvirke endringer og videreutvikling av funksjonalitet blir ivaretatt.* | B |
| 2.8 | Personvern | |
| 2.8.1 | Leverandøren skal sette oppdragsgiver i stand til å etterleve personvernregelverket i avtaleperioden og også etter at avtaleforholdet avsluttes, herunder ved å legge til rette for dette i utformingen av systemet. | A |
| 2.8.2 | Systemet skal tilrettelegges for å ivareta personvernprinsippene, herunder særlig prinsippene om åpenhet, dataminimering, lagringsbegrensning og riktighet. | A |
| 2.9 | Integrasjoner | |
| 2.9.1 | Systemets muligheter for at integrasjoner kan utvikles og tilpasses vil blir vektlagt.  Beskriv metodeverk for utvikling og tilpassing av integrasjoner med tredjeparts løsninger. Det skal komme frem både teknisk tilnærming, prosjektmetodikk og kvalitetssikring. | B |
| 2.9.2 | Oppdragsgiver har behov for et åpent API for både lesing og skriving.  Beskriv teknisk tilnærming/arkitektur. | B |
| 2.9.3 | Systemet bør kunne integreres med ulike sluttbrukers booking av klasserom, møterom osv. Per i dag bruker de fleste Outlook kalenderen til å booke rom, mens et mindretall bruker Evoko. Systemet skal opplyse renholder om klasserom og møterom er tilgjengelig eller opptatt.  *Beskriv hvordan systemet ivaretar dette.* | B |
| 2.10 | Brukerstøtte og stabilitet | |
| 2.10.1 | Leverandørens supportpersonell skal snakke norsk. | A |
| 2.10.2 | Leverandøren plikter å informere oppdragsgiver om kjente feil, og å informere om hvordan og når feilen er tenkt løst samt informasjon om evt. midlertidige løsninger. | A |
| 2.10.3 | Oppdragsgiver skal i god tid, minst 5 dager før, varsles om planlagt nedetid på systemet. | A |
| 2.10.4 | Oppdragsgiver har i normal arbeidstid behov for et brukerstøtteapparat med god kompetanse for systemet som supporteres.  Beskriv supportapparatet tilgjengelig for denne anskaffelsen, deriblant:   * Tilgjengelighet * Antall faste support-medarbeidere * Medarbeidernes kompetanse og erfaring * Gjennomsnittlig svartid * Gjennomsnittlig løsningstid   Supportkanaler, eksempelvis epost, tlf. m.m. | B |
| 2.10.5 | Oppdragsgiver vil ha høyest mulig stabilitet på tjenesten.  Beskriv hvordan leverandør sikrer god stabilitet i drifts- og vedlikeholdsfasen. Beskrivelsen skal minimum inneholde:   * Oppetid * Responstider på feilhåndtering | B |
| 2.11 | Avslutning | |
| 2.11.1 | Ved avslutning av denne kontrakten og eventuelt overgang til annen leverandør, blir det vektlagt positivt at alle renholdstegninger overføres fra nåværende leverandør til fremtidig leverandør. Renholdstegninger som overføres bør inneholde mest mulig renholdsdata (frekvenser, gulvtyper, kvalitetsprofil m.m.)  Leverandøren skal gjøre rede for hvordan tilbudt system løser denne oppgaven. | B |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pkt.** | **Beskrivelse av kravet** | **Kategori** |
| 3 | Tilleggskrav oppdatert 01.02.2024 | |
| **3.1** | **Pris** | |
| **3.1.1** | Ved prising av lisenser i prisskjemaet skal leverandør legge til grunn antall samtidig påloggede brukere i systemet. | A |
| **3.2** | **Leveransemodell** | |
| **3.2.1** | Systemet skal leveres som en skybasert tjeneste (SaaS) på leverandørens plattform. | A |
| **3.3** | **Brukergrensesnitt** | |
| **3.3.1** | Klientprogramvare - Systemet skal ha et webbasert grensesnitt og støtte de vanligste nettleserne, minimum Chrome, Safari og Edge. Hvis det leveres en App for nettbrett skal den minimum kunne kjøres på iOS og Android. | A |
| **3.4** | **Autentisering** | |
| **3.4.1** | Brukerne skal autentiseres mot Møre og Romsdal fylkeskommune sin katalogtjeneste (Microsoft EntraID – tidligere Azure AD) i henhold til oppdragsgivers beskrivelse (se Vedlegg 6). Det skal benytte 2-faktor gjennom denne tjenesten. Brukere av systemet skal sømløst (Single Sign-On) få tilgang til funksjonalitet som finnes i systemet, basert på den tilgangen som er gitt. | A |
| **3.5** | **Autorisasjon** | |
| **3.5.1** | Alle registrerte brukere i tjenesten skal være unike og personlige. Tilgangsstyringen skal sikre at informasjon bare nås av personer som skal ha tilgang. | A |
| **3.6** | **Krav til API** | |
| **3.6.1** | Systemet skal ha tilgangsstyrt, dokumentert og åpne grensesnitt (API) for å kunne utveksle og dele data og informasjon med andre løsninger. | A |
| **3.6.2** | Eierskapet til data i systemet tilhører oppdragsgiver og leverandør skal levere ut data/filer fra systemet kostnadsfritt i kontraktsperioden ved behov og ved avtalens opphør. | A |
| **3.7** | **IT, Sikkerhet og personvern** | |
| **3.7.1** | Leverandør skal følge et styringssystem for informasjonssikkerhet i forbindelse med utvikling og drift av tjenesten. Styringssystemet skal følge de krav som stilles til ISO 27001 eller tilsvarende, NSM sine grunnprinsipper for IKT-sikkerhet (<https://nsm.no/gp>). | A |
| **3.7.2** | Datalagringen skal skje i EU/EØS i tråd med gjeldende lovgivning i hele avtaleperioden. | A |
| **3.7.3** | Leverandør skal forhindre uautorisert tilgang til sitt datasenter, samt beskytte mot tyveri, skade, tap og at utstyr svikter for å sikre kontinuerlig drift. | A |

# Bilag 2 Leverandørens beskrivelse av tjenesten

### Avtalens punkt 1.1 Avtalens omfang

*Dersom det etter leverandørens mening er åpenbare feil eller uklarheter i oppdragsgivers kravspesifikasjon skal leverandøren påpeke dette her.*

*Leverandøren skal også beskrive de krav som eventuelt stilles til oppdragsgivers tekniske plattform/nettverksløsninger for at oppdragsgiver skal kunne utnytte tjenesten.*

### Avtalens punkt 2.1. Tjenesten

*Svar på tildelingskriteriene (kategori B) gis i de grå svarfeltene eller med referanse til hvor i tilbudet de finnes. Svarene på tildelingskriteriene vil bli brukt ved evaluering av tilbudet.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pkt.** | **Beskrivelse av kravet** | **Kategori** |
| 2 | KVALITET | |
| 2.1 | Etableringsfase | |
| 2.1.4 | Beskriv forslag til plan for etableringsprosjekt. Planen skal strekke seg fra avtaleinngåelse til systemet er i drift. Leveransefrist avklares med valgt leverandør før kontraktsignering. Det er ønskelig at planen minimum inneholder:   * Alle vesentlige milepæler med aktiviteter, varighet og risikoer knyttet til disse * Beskrivelse av roller og ansvar hos Leverandør, særlig rollen prosjektleder i etableringsfasen * Ressursbehov og kompetansebehov hos Oppdragsgiver * Leverandørens rutiner for prosjektledelse, prosjektgjennomføring og håndtering av risikoer   Oppdragsgiver vil i vurderingen legge vekt på om planen beskriver en kvalitativ god og realistisk gjennomføring og leveranse av tjenesten. | B |
| Svar |  | |
| 2.3 | Brukervennlighet | |
| 2.3.6 | Flest mulig registreringsfunksjonaliteter som er tilgjengelig i offline-modus, og at renholdsdata automatisk kan synkroniseres i systemet ved overgang fra offline til online vil bli vektlagt.  Leverandøren skal redegjøre for hvordan tilbudt system løser denne oppgaven. | B |
| Svar |  | |
| 2.3.7 | At systemet tillater at oppdragsgiver kan legge inn bestillinger og beskjeder til renholdspersonalet på aktuelle areal, samt at renholdspersonell får varsel, ser og kan registrere bestillinger som kommer i løpet av arbeidsdagen, vil bli vektlagt.  Leverandør skal redegjøre for hvordan dette behovet er løst i tilbudt system. | B |
| Svar |  | |
| 2.3.8 | At systemet gir renholdspersonell mulighet til å bekrefte at interne bestillinger er mottatt, og kan gi tilbakemelding til bestiller om når arbeidet kan forventes utført, vil bli vektlagt.  Leverandøren skal gjøre rede for hvordan tilbudt system løser denne oppgaven. | B |
| Svar |  | |
| 2.4 | Renholdsplanlegging | |
| 2.4.8 | At systemet automatisk kan frembringe ressursplaner fra nøkkeltall (antall ressurser, stillingsprosent etc.) vil vektlegges.  Leverandøren skal gjøre rede for hvordan tilbudt system løser denne oppgaven. | B |
| Svar |  | |
| 2.4.9 | Oppdragsgiver vektlegger positivt systemets mulighet å kunne beregne og justere:   * Renholdstid fordelt på eksempelvis daglig renhold, hovedrenhold mm. * Tilleggstid for serviceoppgaver, gangtid mm. * Kostnader ved utstyr og maskiner * Nøkkeltall fordelt på eksempelvis daglig renhold, hovedrenhold mm. Listen er ikke uttømmende.   Leverandøren skal gjøre rede for hvordan tilbudt system løser denne oppgaven. | B |
| Svar |  | |
| 2.4.10 | Systemets mulighet for å nytte systemet til planlegging og gjennomføring av NS-INSTA 800 kontroll vil bli vektlagt.  Leverandøren skal gjøre rede for hvordan tilbudt system løser denne oppgaven. | B |
| Svar |  | |
| 2.5 | Rapporter | |
| 2.5.1 | At systemet kan ta ut følgende statistikker og rapporter vil vektlegges:   * Ytelse, f.eks. renholdt areal per time * Avvik meldt i systemet * Aktivitet, f.eks. utført renhold * Ekstraoppgaver * Kostnader   Det vil telle positivt om systemet gjør det mulig å definere innhold og utvalg i rapportene etter behov, samt at rapportene kan skrives ut eller eksporteres til andre formater for videre bearbeiding og distribusjon (f.eks. Word, Excel, PDF).  Beskriv mulighet for å eksportere data, samt hvilke rapporter og statistikk som kan tas ut av systemet, både standardrapporter og egendefinerte. | B |
| Svar |  | |
| 2.5.2 | Det vil telle positivt at systemet har mulighet for å eksportere faktura/timeforbruk over utførte arbeidsoppgaver (spesielt med hensyn til utførte ekstraoppgaver utover fast renholdsplan).  Beskriv kort prosess og hvilke eventuelle filformat data kan eksporteres til. | B |
| Svar |  | |
| 2.7 | Nye versjoner og oppdatering | |
| 2.7.4 | Oppdragsgiver ønsker mulighet til å påvirke utviklingen av systemet.  Leverandøren bes beskrive hvordan oppdragsgivers behov for å påvirke endringer og videreutvikling av funksjonalitet blir ivaretatt. | B |
| Svar |  | |
| 2.9 | Integrasjoner | |
| 2.9.1 | Systemets muligheter for at integrasjoner kan utvikles og tilpasses vil blir vektlagt.  Beskriv metodeverk for utvikling og tilpassing av integrasjoner med tredjeparts løsninger. Det skal komme frem både teknisk tilnærming, prosjektmetodikk og kvalitetssikring. | B |
| Svar |  | |
| 2.9.2 | Oppdragsgiver har behov for et åpent API for både lesing og skriving.  Beskriv teknisk tilnærming/arkitektur. | B |
| Svar |  | |
| 2.9.3 | Systemet bør kunne integreres med ulike sluttbrukers booking av klasserom, møterom osv. Per i dag bruker de fleste Outlook kalenderen til å booke rom, mens et mindretall bruker Evoko. Systemet skal opplyse renholder om klasserom og møterom er tilgjengelig eller opptatt.  Beskriv hvordan systemet ivaretar dette. | B |
| Svar |  | |
| 2.10 | Brukerstøtte og stabilitet | |
| 2.10.4 | Oppdragsgiver har i normal arbeidstid behov for et brukerstøtteapparat med god kompetanse for systemet som supporteres.  Beskriv supportapparatet tilgjengelig for denne anskaffelsen, deriblant:   * Tilgjengelighet * Antall faste support-medarbeidere * Medarbeidernes kompetanse og erfaring * Gjennomsnittlig svartid * Gjennomsnittlig løsningstid   Supportkanaler, eksempelvis epost, tlf. m.m. | B |
| Svar |  | |
| 2.10.5 | Oppdragsgiver vil ha høyest mulig stabilitet på tjenesten.  Beskriv hvordan leverandør sikrer god stabilitet i drifts- og vedlikeholdsfasen. Beskrivelsen skal minimum inneholde:   * Oppetid * Responstider på feilhåndtering | B |
| Svar |  | |
| 2.11 | Avslutning | |
| 2.11.1 | Ved avslutning av denne kontrakten og eventuelt overgang til annen leverandør, blir det vektlagt positivt at alle renholdstegninger overføres fra nåværende leverandør til fremtidig leverandør. Renholdstegninger som overføres bør inneholde mest mulig renholdsdata (frekvenser, gulvtyper, kvalitetsprofil m.m.)  Leverandøren skal gjøre rede for hvordan tilbudt system løser denne oppgaven. | B |
| Svar |  | |

# Bilag 3: Plan for etableringsfasen

## Avtalens punkt 3.1 Plan for etableringsfasen

*Leverandørens svar på B-krav i punkt 2.1 i kravspesifikasjonen tas inn her.*

# Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

## Avtalens punkt 2.1

*Leverandørens svar på B-krav i punkt 2.10 i kravspesifikasjonen tas inn i her.*

*Leverandør bes også om å legge ved sin standard SLA.*

# Bilag 5: Administrative bestemmelser

## Avtalens punkt 1.5 Partenes representanter

|  |  |
| --- | --- |
| ***For Kunden*** | ***For Leverandøren*** |
| Navn: | Navn: |
| Stilling: | Stilling: |
| Telefon: | Telefon: |
| E-post: | E-post: |

Dersom bemyndiget representant for en part skiftes ut, skal den andre part bli varslet om dette 3 uker i forkant. Ellers gjelder følgende prosedyrer for bemyndiget representant:

- Oppdragsgiver skal godkjenne ny(e) representant(er) hos leverandør.

## Avtalens punkt 5.1 Varighet

Avtalen trer i kraft den dato den er undertegnet av partene.

Avtalen gjelder i 4 (fire) år regnet fra leveringsdag. Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 (ett) år om gangen for inntil 4 (fire) nye år, med mindre den sies opp av oppdragsgiver med 3 (tre) måneders varsel før fornyelsestidspunktet. Leverandøren kan si opp avtalen med 12 (tolv) måneders varsel før fornyelsestidspunktet.

## Avtalens punkt 6.2 Personopplysninger

*Dersom oppdragsgiver godkjenner at personopplysninger behandles av Leverandørens underleverandør(er), skal navnene på underleverandør(er) fremkomme her.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Navn*** | ***Org.nr*** | ***Leveranseområde*** |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Bilag 6: Samlet pris og prisbestemmelser

*Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget oppdragsgiver skal betale for leverandørens ytelser skal fremgå her i bilag 6.*

## Avtalens punkt 4.1 Vederlag

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget oppdragsgiver skal betale for leverandørens ytelser fremgår av prisskjemaet, jf. Vedlegg 5 Prisskjema.

*Leverandørens utfylte prisskjemaet tas inn her.*

## Avtalens punkt 4.2 Faktureringstidspunkt og betalingsbetingelser

Betalingsbetingelser for all fakturering er 30 dager fra fakturadato.

**Faktureringstidspunkt**

*Etableringskostnad*

Kostnaden for etablering av løsningen faktureres etter at løsningen er satt i drift, dette gjelder også for opsjon 1 og 2.

*Driftskostnader*

Oppdragsgiver betaler for lisens fra den dagen lisensen/e tas i bruk og fakturering skjer forskuddsvis per kvartal basert på antall lisenser. Dette gjelder også for opsjon 1 og 2.

*Timesforbruk*

Fakturering av timesforbruk skjer etterskuddsvis per kvartal basert på reelt forbruk.

*Integrasjon*

Kostnadene knyttet til opsjon 3 faktureres etter den er satt i produksjon.

**Krav til fakturaer utstedt til oppdragsgiver**

Leverandøren skal spesifisere og dokumentere fakturaene slik at oppdragsgiver enkelt kan kontrollere fakturaene i forhold til det avtalte vederlag.

Alle fakturaer for løpende timer skal ha detaljert spesifikasjon over påløpte timer. Utlegg skal angis særskilt.

**Øvrige betalingsvilkår:**

*Vilkår for implementering av EHF (elektronisk handelsformat):*

Møre og Romsdal fylkeskommune er registrert i Elektronisk mottaker adresseregister (ELMA). Oppdragsgivers EHF-adresse er: 944 183 779

Leverandøren må kunne levere elektronisk faktura og kreditnota til oppdragsgivers fakturamottak i EHF, fastsatt av Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet. Leverandøren må selv bære eventuelle kostnader elektronisk faktura og kreditnota medfører.

Mer informasjon om elektronisk faktura finnes på: www.anskaffelser.no.

# Bilag 7: Endringer i den generelle avtaleteksten

|  |  |
| --- | --- |
| **Henvisning til avtalens punkt og evt. avsnitt** | **Erstattes med** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Bilag 8: Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

## Avtalens punkt 1.4 Endringer av tjenesten etter avtaleinngåelsen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Endringsnummer** | **Beskrivelse av endringen samt eventuell vederlagsjustering og justering av tidsplan** | **Ikraftsettelsesdato** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Bilag 9: Vilkår for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveranser

## Avtalens punkt 2.2 Leverandørens ansvar for tredjepartsleveranser

*I den grad tredjepartsleveranser er inkludert i tjenestene fra leverandøren, skal kopi av vilkårene for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveransene være vedlagt her. Alternativt kan Leverandøren angi en lenke til vilkårene her. Vilkårene er bindende for oppdragsgiver. I en anskaffelse kan vilkårene gjøres til gjenstand for evaluering.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tredjepart** | **Kort beskrivelse av tjenesten som leveres fra tredjepart** | **Referanse til vilkår som er bindende for kunden (kan være en lenke)** |
|  |  |  |
|  |  |  |

*Leverandøren skal her, så godt som man kan forvente av en profesjonell leverandør, beskrive hvilke forpliktelser vilkårene pålegger oppdragsgiver og hvilke ansvarsbegrensninger tredjepart forbeholder seg. Dette skal ikke være urimelig byrdefullt for leverandøren og må tilpasses den enkelte leveranses kompleksitet. Det må også tilpasses den enkelte tredjepartsleveranse og hvor kritisk/risikofull denne er inn i leveransen. Leverandøren skal spesielt påpeke i hvilken grad og i hvilke situasjoner tredjepart vil foreta feilretting, samt hvilke garantier og SLA-krav som gjelder. Det er også viktig å påpeke eventuelle uvanlige eller byrdefulle reguleringer.*

# Bilag 10a: Endringer i Møre og Romsdal-modellen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Punkt i modellen** | **Endres til/skal lyde** |
| 1 | 1. HMS-kort | Kravet utgår i denne kontrakten |
| 2 | 5. Krav til bruk av faglærte håndverkere. | Kravet utgår i denne kontrakten |
| 3 | 6. Krav til bruk av lærlinger. | Kravet utgår i denne kontrakten |
| 4 | 7. Mannskapslister og innsyn i oversiktslister | Kravet utgår i denne kontrakten |
| 5 | 8.Internkontroll – SHA | Kravet utgår i denne kontrakten |
| 6 | 9. Bruk av underleverandør – begrensning i antall ledd | Kravet utgår i denne kontrakten |
| 7 | 14. Pliktig medlemskap i leverandørregister | Kravet utgår i denne kontrakten |
| 8 | 16. Revisjon | Kravet utgår i denne kontrakten |

# Bilag 10B Møre og Romsdal-modellen

# **Møre og Romsdal fylkeskommune. Logo.**Møre og Romsdal-modellen

Krav til seriøst arbeidsliv

**Innholdsliste**

**1.** [**HMS-kort 2**](#_Toc129689852)

**2.** [**Krav til lønn- og arbeidsvilkår 2**](#_Toc129689853)

**3.** [**Forbud mot manglende respekt for fagorganisering og kollektive forhandlinger (ILO’s kjernekonvensjoner 87 og 98) 3**](#_Toc129689854)

**4.** [**Krav til dokumentert yrkesskadeforsikring 4**](#_Toc129689855)

**5.** [**Krav til bruk av faglærte håndverkere 4**](#_Toc129689856)

**6.** [**Krav til bruk av lærlinger 5**](#_Toc129689857)

**7.** [**Mannskapslister og innsyn i oversiktslister 6**](#_Toc129689858)

**8.** [**Internkontroll – SHA 7**](#_Toc129689859)

**9.** [**Bruk av underleverandør – begrensning i antall ledd 8**](#_Toc129689860)

**10.** [**Krav om betaling til bank 10**](#_Toc129689861)

**11.** [**Krav til elektronisk betaling 10**](#_Toc129689862)

**12.** [**Manglende betaling av skatt og avgift 10**](#_Toc129689863)

**13.** [**Rapportering til oppdrags- og arbeidsforholdregisteret (OAR) 11**](#_Toc129689864)

**14.** [**Pliktig medlemskap i leverandørregister 11**](#_Toc129689865)

**15.** [**Mislighold av kontraktsforpliktelser – konsekvenser for senere konkurranser 11**](#_Toc129689866)

**16.** [**Revisjon 12**](#_Toc129689867)

## HMS-kort

Alle som utfører arbeid på bygge- og anleggsplassen, eller utfører servicetjenester på bygg i drift eller renholdstjenester, skal ha HMS-kort utstedt av Arbeidstilsynet jf. FOR-2007-03-30-366 og FOR-2012-05-08-408. Frem til HMS-kortet er mottatt aksepterer oppdragsgiver gyldig HMS-kortbekreftelse med QR-kode fra Arbeidstilsynet sammen med gyldig identifikasjon. Ordrebekreftelse, søknadsskjema og lignende aksepteres ikke som HMS kort. Før HMS-kortet er mottatt, må arbeidstakeren kunne dokumentere hvilken virksomhet han eller hun jobber for. Lånekort aksepteres ved fremvisning av gyldig HMS-kortbekreftelse med QR-kode fra Arbeidstilsynet sammen med gyldig identifikasjon. HMS-kortet skal bæres synlig og på oppfordring vises til SHA-koordinator, tillitsvalgt, verneombud og Arbeidstilsynet.     
   
Arbeidstakere som ikke har slikt HMS-kort, eller dokumentasjon som nevnt over, kan bli bortvist fra plassen. Alle avtaler leverandøren inngår for utføring av arbeid som nevnt skal inneholde tilsvarende bestemmelser.

## Krav til lønn- og arbeidsvilkår

Bestemmelsen gjelder for arbeider som utføres i Norge. Alle avtaler leverandøren inngår for utføring av arbeid under denne kontrakten skal inneholde tilsvarende bestemmelser.

Leverandøren skal sørge for at ansatte, innleide arbeidstakere og utsendte arbeidstakere i egen og eventuelle underleverandørers organisasjon, som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten, har lønns- og arbeidsvilkår i henhold til:

* Forskrift om allmenngjort tariffavtale der denne kommer til anvendelse.
* Forskrift om lønns- og arbeidsvilkår i offentlige kontrakter av 8. februar 2008 der denne kommer til anvendelse. På områder som ikke er dekket av forskrift om allmenngjort tariffavtale, skal lønns- og arbeidsvilkårene være i henhold til landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje. Med lønns- og arbeidsvilkår menes bestemmelser om minste arbeidstid, lønn, herunder overtidstillegg, skift- og turnustillegg og ulempetillegg, og dekning av utgifter til reise, kost og losji, i den grad slike bestemmelser følger av tariffavtalen.

Leverandøren skal ha prosedyrer for, og gjennomføre nødvendige kontroller av underleverandører, innleide arbeidstakere og utsendte arbeidstakere. Leverandøren skal dokumentere resultatet av kontrollene, og oversende dokumentasjonen til oppdragsgiver.

På oppdragsgivers forlangende skal leverandøren gjennomføre nærmere spesifiserte kontroller av underleverandører, innleide arbeidstakere og utsendte arbeidstakere. Oppdragsgiver har adgang til å føre tilsyn og kontroll med leverandøren og skal til enhver tid gis adgang til innsyn i nødvendige dokumenter for å påse at kontraktens krav til lønns- og arbeidsvilkår er oppfylt. Herunder plikter leverandøren på forespørsel å gi oppdragsgiver kopi av arbeidsgivers bankutskrift, ansettelseskontrakter til de arbeidstakerne som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten, deres lønnsslipper og timelister, samt dokumentasjon på ordnet innkvartering for dem. I tillegg kan oppdragsgiver kreve å få adgang til lokaler som benyttes til innkvartering av ansatte. Oppdragsgivers rett til dokumentasjon og inspeksjon skal også gjelde overfor underleverandører, innleide arbeidstakere og utsendte arbeidstakere.

 Ved brudd på kravene til lønns- og arbeidsvilkår skal leverandøren rette forholdet. Der bruddet har skjedd hos en underleverandør er rettingsplikten begrenset til krav som er fremmet skriftlig innen tre måneder etter lønnens forfallsdato, både for krav som følger av allmenngjort tariffavtale og landsomfattende tariffavtale. De vilkår og begrensninger som følger av lov om allmenngjøring av tariffavtaler mv. av 4. juni 1993 § 13 skal gjelde i begge disse tilfellene.

Oppdragsgiver har rett til å holde tilbake et beløp tilsvarende ca. to ganger besparelsen for arbeidsgiveren, men ikke mindre enn kr 50 000. Tilbakeholdsretten opphører så snart retting etter foregående ledd er dokumentert. Vesentlig mislighold av lønns- og arbeidsvilkår hos leverandøren kan påberopes av oppdragsgiver som grunnlag for heving, selv om leverandøren retter forholdene. Dersom bruddet har skjedd i underleverandørleddet, kan oppdragsgiver på samme måte kreve at leverandøren skifter ut underleverandører. Dette skal skje uten omkostninger for oppdragsgiver. Alle avtaler leverandøren inngår for utføring av arbeid under denne kontrakten skal inneholde tilsvarende bestemmelser.

## Forbud mot manglende respekt for fagorganisering og kollektive forhandlinger (ILO’s kjernekonvensjoner 87 og 98)

Arbeidstakere og arbeidsgivere har rett til å danne, eller slutte seg til de organisasjoner de selv måtte ønske, og til å drive kollektive forhandlinger og dele innholdet. All aktivitet i forhold til denne organiseringen skal skje helt uten represalier eller andre former for forulemping for deltakerne.

Arbeidsgiver må på ingen måte hindre arenaer for møter og kollektive forhandlinger. Der organisasjonsfriheten og retten til kollektive lønnsforhandlinger er begrenset ved nasjonal lov, skal arbeidsgiver legge til rette for, og ikke hindre, parallelle mekanismer til fri og uavhengige organisering og forhandling.

Alle avtaler leverandøren inngår for utføring av arbeid under denne kontrakten skal inneholde tilsvarende bestemmelser.

## Krav til dokumentert yrkesskadeforsikring

Leverandøren skal på forespørsel innen en rimelig frist fastsatt ved skriftlig varsel dokumentere at egne ansatte og ansatte hos underleverandører som utfører arbeid på kontrakten, er dekket av lovpålagt yrkesskadeforsikring. Oppdragsgiver kan bortvise arbeidstakere/foretak som det ikke har dokumentert yrkesskadeforsikring for innen fristen.

Manglende eller mangelfull dokumentasjon, kan påberopes av oppdragsgiver som grunnlag for å heve kontrakten. Før heving gjennomføres skal leverandøren ved skriftlig varsel gis en rimelig tilleggsfrist for å dokumentere retting, med varsel om heving om så ikke skjer. Dersom bruddet gjelder manglende dokumentasjon for yrkesskadeforsikring hos underleverandør, kan oppdragsgiver på samme måte kreve at leverandøren skifter ut underleverandører. Dette skal skje uten omkostninger for oppdragsgiver.

Alle avtaler leverandøren inngår for utføring av arbeid under denne kontrakten skal inneholde tilsvarende bestemmelse.

## Krav til bruk av faglærte håndverkere

Ved utførelsen av kontraktsarbeidet skal minimum 40 % av arbeidede timer innenfor bygg- og anleggsfagene (de fag som omfattes av utdanningsprogrammet for bygg- og anleggsteknikk samt anleggsgartnerfaget), samlet utføres av personer med fagbrev, svennebrev eller dokumentert fagopplæring i henhold til nasjonal fagopplæringslovgivning eller utenlandsk fagutdanning der dette finnes. Det skal være fagarbeidere i alle ovennevnte fag.

Inntil 10 % av kravet kan også oppfylles ved at arbeidede timer er utført av personer som er under systematisk opplæring og er oppmeldt etter kravene i Praksiskandidatordningen, jf. opplæringslova § 3-5, eller etter tilsvarende ordning i utlandet. I enkeltpersonforetak uten ansatte gjelder ovenstående krav for eier.

Leverandøren skal etter kontraktsinngåelsen redegjøre for hvordan kravet vil bli oppfylt, samt jevnlig oversende bemanningsplaner og rapporter som viser oppfyllelsesgraden.

Dersom leverandør eller underleverandør ikke etterlever bestemmelsen kan oppdragsgiver fastsette kort frist for å bringe forholdet i samsvar med kontraktsbestemmelsen. Dersom forholdet ikke er rettet innen fristen løper dagmulkt som er 1 promille av kontraktssummen, men ikke mindre enn 10 000 kr pr. hverdag. Mulkten løper til forholdet er brakt i samsvar med kontraktsbestemmelsen.

Leverandøren er tilsvarende ansvarlig for sine underleverandører hvor kontraktsbrudd er konstatert.

Oppdragsgiver kan også stanse arbeidet dersom det er grunn til å tro at mislighold vil inntreffe eller har inntruffet, og forholdet ikke blir rettet innen en rimelig frist gitt ved skriftlig varsel fra oppdragsgiver.

## Krav til bruk av lærlinger

Det kreves at leverandøren er tilknyttet en lærlingordning og at lærlinger skal delta i utførelsen av kontraktarbeidet. Ved utførelsen av kontraktsarbeidet skal minimum 10 % av arbeidede timer innenfor fagområder med behov for læreplasser utføres av lærlinger jf opplæringslova § 4-1.

Kravet kan oppfylles ved at arbeidede timer er utført av personer som er under systematisk opplæring og er oppmeldt etter kravene i Praksiskandidatordningen, jf. opplæringslova § 3-5. Utenlandske leverandører kan oppfylle kravet ved å benytte lærling fra en lærlingordning i opprinnelseslandet. Dersom opprinnelseslandet ikke har en lærlingordning, kan kravet oppfylles ved å benytte praksiselev fra en opplæringsordning i opprinnelseslandet.

Kravet kan oppfylles av leverandøren og en eller flere av dens underleverandører.

Dersom arbeidene ikke er egnet ut fra arbeidets art og hensynet til helse, miljø og sikkerhet kan oppdragsgiver tillate at prosentkravene ovenfor fravikes.

Leverandøren skal ved oppstart, og på anmodning under gjennomføringen av kontraktsarbeidet, sannsynliggjøre at kravene vil bli oppfylt. Ved kontraktsavslutning skal det fremlegges oversikt over antall lærlingetimer. Timelister skal fremlegges på anmodning.

Kravet gjelder ikke dersom leverandøren kan dokumentere reelle forsøk på å inngå lærekontrakt uten å lykkes. Tilsvarende gjelder dersom leverandøren har inngått lærekontrakt, men på grunn av forhold som skyldes lærlingen ikke kan benytte vedkommende under kontraktsarbeidene.

Oppdragsgiver vil gjennomføre nødvendig kontroll av om krav om bruk av lærlinger overholdes. Ved brudd på plikten skal leverandøren rette forholdet innen den frist oppdragsgiver fastsetter. Der leverandøren selv oppdager brudd på plikten, skal leverandøren uten opphold opplyse oppdragsgiver om forholdene og rette forholdene innen den frist oppdragsgiver fastsetter.

Oppdragsgiver kan holde tilbake inntil 5 promille av kontraktssummen dersom ovennevnte krav misligholdes, eller det er grunn til å tro at slikt mislighold vil inntreffe, og forholdet ikke blir rettet innen en rimelig frist gitt ved skriftlig varsel. Dersom kravet ikke er oppfylt ved overtakelsen avkortes vederlaget med inntil 5 promille av kontraktssummen.

## Mannskapslister og innsyn i oversiktslister

Hovedbedrift skal føre oversiktslister over alle som utfører arbeid på bygge- eller anleggsplassen. Oversiktslister skal føres elektronisk og kontrolleres daglig i henhold til forskrift om sikkerhet, helse og arbeidsmiljø på bygge- eller anleggsplasser. Listen skal inneholde opplysninger iht. BHF §15, samt informasjon om den enkelte person er faglært eller lærling. Før oppstart av arbeidet, skal leverandøren oversende oppdragsgiver en liste over hvilke personer som vil utføre arbeid på bygge- eller anleggsplassen.

Oppdragsgiver skal ha innsyn i systemet. Alle arbeidere skal hver dag registrere seg ved arbeidsstart. Leverandøren har ansvaret for at alle aktører på byggeplassen har nødvendig godkjente sertifikater og kompetansebevis, og må kunne dokumentere dette. Listene skal være tilgjengelig for arbeidsgiver, verneombud og arbeidstilsynet og oppbevares i minimum 6 måneder etter at bygge- og anleggsarbeidene er avsluttet.

På bygge- og anleggsprosjekter hvor oppdragsgiver har eget system for registrering, skal leverandøren sørge for at de personer som utfører arbeid på bygge- og anleggsplassen registrerer seg i oppdragsgivers system for registrering. Registrering skal gjøres enten på fastmontert registreringsløsning eller, dersom oppdragsgiver krever det, ved bruk av en applikasjon som skal installeres på leverandørens eller de enkelte arbeideres smarttelefoner/nettbrett. Dette skal gjøres for leverandørens regning og risiko.

Oppdragsgiver kan kreve at forhåndsregistreringen av personer som skal utføre arbeid på bygge- eller anleggsplassen, skal skje direkte inn i kjernesystemet for oppfølging av leverandører. Krav om direkte forhåndsregistrering gir ikke leverandøren krav på ytterligere vederlag eller annen kompensasjon.

Dersom leverandør eller underleverandør ikke etterlever bestemmelsen kan oppdragsgiver fastsette kort frist for å bringe forholdet i samsvar med kontraktsbestemmelsen. Dersom forholdet ikke er rettet innen fristen løper dagmulkt som er 1 promille av kontraktssummen, men ikke mindre enn 10 000 kr pr. hverdag. Mulkten løper til forholdet er brakt i samsvar med kontraktsbestemmelsen.

Leverandøren er tilsvarende ansvarlig for sine underleverandører hvor kontraktsbrudd er konstatert.

Ved brudd på ovennevnte plikter har oppdragsgiver rett til å stanse arbeidene i den utstrekning oppdragsgiver anser det nødvendig. Vesentlig mislighold av ovennevnte plikter, som ikke blir rettet innen en rimelig frist, kan påberopes av oppdragsgiver som grunnlag for heving. Der slikt mislighold består i stadige brudd på pliktene, kan oppdragsgiver heve selv om leverandøren retter forholdene. På samme måte kan oppdragsgiver kreve at leverandøren skifter ut underleverandører ved vesentlig mislighold, som ikke blir rettet innen en rimelig frist eller der misligholdet består i stadige brudd på pliktene, selv om underleverandøren retter forholdene. Dette skal skje uten omkostninger for oppdragsgiver.

Alle avtaler leverandøren inngår for utføring av arbeid under denne kontrakten skal inneholde tilsvarende bestemmelser.

## Internkontroll – SHA

Leverandøren skal følge den til enhver tid gjeldende arbeidsmiljølov med tilhørende forskrifter, oppdragsgivers SHA-plan og oppdragsgivers eller koordinators anvisninger. Leverandøren plikter å ha et internkontrollsystem iht. forskrift om systematisk helse- miljø og sikkerhetsarbeid i virksomheter.  Relevante deler av oppdragsgivers SHA-plan skal innarbeides i, og følges opp gjennom, leverandørens internkontroll.  Innarbeidingen skal skje slik at SHA-planens bestemmelser kan identifiseres.

Ved innkvartering må denne være i tråd med arbeidsmiljølovgivningen. Arbeidsplasser skal normalt ha adskilte garderober for kvinner og menn.

Med mindre annet er avtalt, skal all kommunikasjon mellom nøkkelpersoner i prosjektet foregå på norsk. Leverandøren skal sørge for at arbeidstakerne han, og eventuelle underleverandører, benytter kan kommunisere på en slik måte at manglende kommunikasjon ikke utgjør en sikkerhetsrisiko. For å unngå at det skjer ulykker fordi ikke alle forstår informasjonen som blir gitt, gjelder følgende:

* Med mindre annet er avtalt skal alle leverandørens nøkkelpersoner i prosjektet forstå og kunne gjøre seg godt forstått på norsk.
* Minst én av det utførende personell på ethvert arbeidslag skal kunne forstå og gjøre seg forstått på norsk eller engelsk. Dersom flere utfører oppdrag sammen, skal vedkommende i tillegg forstå og gjøre seg forstått på et språk alle de andre på arbeidslaget forstår og kan gjøre seg forstått på.
* Alle på arbeidsplassen skal forstå SHA-plan, sikkerhetsopplæring, HMS-rutiner, verneprotokoller, sikkerhetsinstrukser, SJA, sikkerhetsdatablader, bruksanvisning for verktøy og arbeidsutstyr, varselskilter mv. Materialet skal foreligge på det språk vedkommende arbeidstaker bruker som morsmål, såfremt arbeidstakeren ikke forstår informasjonen fullt ut på norsk eller engelsk.

Ved brudd på ovennevnte plikter har oppdragsgiver rett til å stanse arbeidene i den utstrekning oppdragsgiver anser det nødvendig for leverandørens regning og risiko. Slik stans gir oppdragsgiver rett på eventuell dagmulkt etter kontraktens bestemmelser om forsinket levering.

Vesentlig mislighold av ovennevnte plikter, som ikke blir rettet innen en rimelig frist, kan påberopes av oppdragsgiver som grunnlag for heving. Før heving gjennomføres skal leverandøren ved skriftlig varsel gis en rimelig tilleggsfrist for å dokumentere retting, med varsel om heving om så ikke skjer. Der slikt mislighold består i stadige brudd på pliktene, kan oppdragsgiver heve selv om leverandøren retter forholdene. På samme måte kan oppdragsgiver kreve at leverandøren skifter ut underleverandører ved vesentlig mislighold, som ikke blir rettet innen en rimelig frist eller der misligholdet består i stadige brudd på pliktene, selv om underleverandøren retter forholdene. Dette skal skje for leverandørens regning og risiko.

Alle avtaler leverandøren inngår for utføring av arbeid under denne kontrakten skal inneholde tilsvarende bestemmelser.

## Bruk av underleverandør – begrensning i antall ledd

Leverandøren skal ikke ha flere enn to ledd underleverandører i kjede under seg, jf. anskaffelsesforskriften § 8- 13 og § 19-3.

Leverandørens bruk av enkeltpersonforetak skal begrunnes skriftlig. Bruk av bemanningsselskap skal varsles byggherren og er underlagt arbeidsmiljøloven, herunder kravet om likebehandling i § 14-12a.

Leverandørens bruk av underleverandører, herunder innleid arbeidskraft, skal skriftlig forhåndsgodkjennes av oppdragsgiver. Oppdragsgiver kan bare nekte bruk der han/hun har saklig grunn. Det samme gjelder for utskifting av underleverandører i kontraktsperioden. Manglende fremleggelse av dokumentasjon, eller ikke ubetydelige avvik ved fremlagt dokumentasjon, knyttet til underleverandør vil alltid utgjøre saklig grunnlag for å nekte godkjenning av vedkommende underleverandør. Oppdragsgivers godkjenning endrer ikke leverandørens forpliktelser overfor oppdragsgiver.

Før innleie skjer, skal innleier stille krav om, og å få fremlagt dokumentasjon på, at innleid personell som direkte medvirker til kontrakten har gjennomgått grunnleggende opplæring i HMS. Før oppstart og under prosjektgjennomføringen skal innleiebedriften risikovurdere, informere og ha dialog med utleiebedriften om generell og prosjektspesifikk risiko forbundet med det aktuelle arbeidet.

Ved inngåelse av kontrakter i tilknytning til oppdraget som overstiger en verdi på kr 500.000 eks. mva skal leverandøren innhente skatteattest fra underleverandør, jf. forskrift om offentlige anskaffelser § 7-2. Fra underentreprenører med forretningsadresse i andre EØS-land enn Norge, skal det innhentes tilsvarende attest.  Leverandøren skal på forespørsel fra oppdragsgiver fremlegge skatteattesten.

Oppdragsgiver skal på forespørsel få tilgang til utvidet skatteattest fra norsk leverandør og underleverandører. Alle avtaler leverandøren inngår for utføring av arbeid under denne kontrakten skal inneholde tilsvarende bestemmelse.

Leverandøren skal under hele kontraktsperioden kunne dokumentere at underleverandører oppfyller kontraktens bestemmelser, herunder at de har oppfylt sine forpliktelser overfor skattemyndighetene. På forespørsel fra oppdragsgiver skal attest for skatt- og merverdiavgift fremlegges. Denne skal ikke være eldre enn seks måneder.

Dersom attesten ikke fremlegges eller viser restanser som ikke er ubetydelige, kan oppdragsgiver kreve at underleverandøren skiftes ut uten omkostninger dersom forholdet ikke rettes innen en rimelig frist, gitt ved skriftlig varsel.

Dersom leverandør eller underleverandør ikke etterlever bestemmelsen kan oppdragsgiver fastsette kort frist for å bringe forholdet i samsvar med kontraktsbestemmelsen. Dersom forholdet ikke er rettet innen fristen løper dagmulkt som er 1 promille av kontraktssummen, men ikke mindre enn 10 000 kr pr. hverdag. Mulkten løper til forholdet er brakt i samsvar med kontraktsbestemmelsen.

Leverandøren er tilsvarende ansvarlig for sine underleverandører hvor kontraktsbrudd er konstatert.

Ved vesentlig mislighold av eller gjentatte brudd på ovennevnte plikter, eller der det er god grunn til å tro at slikt mislighold vil inntreffe, kan oppdragsgiver, med rimelig varsel, stanse arbeidene for leverandørens regning og risiko, eller heve kontrakten.

## Krav om betaling til bank

Lønn og annen godtgjørelse til egne ansatte, ansatte hos underleverandører og innleide som direkte medvirker til å oppfylle kontrakten, skal utbetales til konto i bank.

Alle avtaler leverandøren inngår for utføring av arbeid under denne kontrakten skal inneholde tilsvarende bestemmelser.

Ved brudd på bestemmelsen avkortes leverandørens vederlag med samme beløp som kontantbetalingen.

## Krav til elektronisk betaling

All betaling leverandøren og underleverandører foretar i forbindelse med utførelsen av kontraktsarbeidet skal betales med elektronisk betalingsmiddel.

Alle avtaler leverandøren inngår for utføring av arbeid under denne kontrakten skal inneholde tilsvarende bestemmelser.

Ved brudd på bestemmelsen avkortes leverandørens vederlag med samme beløp som kontantbetalingen.

## Manglende betaling av skatt og avgift

Leverandøren og eventuelle underleverandører skal til enhver tid oppfylle sine forpliktelser til å betale skatter og/eller avgifter.

Dersom leverandøren i ikke uvesentlig grad misligholder sine forpliktelser til å betale skatter og/eller avgifter kan oppdragsgiver, etter at leverandøren er gitt en frist til å rette, heve kontrakten. Dersom leverandøren vesentlig misligholder sine forpliktelser til å betale skatter og/eller avgifter kan oppdragsgiver heve kontrakten uten at leverandøren er gitt en frist til å rette. Retten til å heve gjelder ikke dersom kravet formelt er bestridt overfor kompetent myndighet og leverandøren kan sannsynliggjøre overfor oppdragsgiver at kravet ikke er berettiget.

Dersom leverandørens underleverandør i ikke uvesentlig grad misligholder sine forpliktelser til å betale skatter og/eller avgifter, kan oppdragsgiver, etter at underleverandør er gitt en frist til å rette, kreve at leverandøren snarest mulig skifter ut sin underleverandør for leverandørens regning og risiko. Retten til å kreve utskifting gjelder ikke dersom kravet er formelt bestridt overfor kompetent myndighet, og klagen fremstår som saklig grunngitt. Dersom leverandøren ikke skifter ut underleverandøren som den er forpliktet til å skifte ut, kan oppdragsgiver heve avtalen.

## Rapportering til oppdrags- og arbeidsforholdregisteret (OAR)

Kontrakt gitt til utenlandsk leverandør eller underleverandør, og alle arbeidstakere på slik kontrakt, skal rapporteres til Skatteetaten via Oppdrags- og arbeidsforholdsregisteret (OAR) i henhold til lov om skatteforvaltning § 7-6. Leverandøren er ansvarlig for at slik rapportering skjer nedover i kontraktskjeden. Leverandøren skal på forespørsel dokumentere at rapporteringsplikten er oppfylt ved kopi av innmeldingsskjema eller kvittering fra Altinn. Eventuelt ansvar for overtredelsesgebyr eller tvangsmulkt ilagt byggherren som følge av at leverandøren ikke har overholdt sine forpliktelser etter dette punktet er leverandørens ansvar og skal betales av ham.

Alle avtaler leverandøren inngår for utføring av arbeid under denne kontrakten med leverandører som omfattes av skatteforvaltningsloven § 7-6, skal inneholde tilsvarende bestemmelser.

## Pliktig medlemskap i leverandørregister

Leverandøren, og eventuelle underleverandører, skal ved kontraktsinngåelse oppgi StartBANK ID eller fremlegge kopi av registreringsbevis fra StartBANK eller tilsvarende leverandørregister som inneholder oppdatert og kontrollert leverandørinformasjon. Leverandøren skal gi leverandørregisteret fullmakt til å innhente opplysninger om skatt og avgift (SKAV-info) der tilsvarende informasjon kan utstedes i hele kontraktsperioden.  Utenlandske leverandører kan også registrere seg. Dette kravet gjelder ikke enkeltpersonforetak.

## Mislighold av kontraktsforpliktelser – konsekvenser for senere konkurranser

Brudd på pliktene i Møre og Romsdal-modellen med endringskatalog vil bli nedtegnet og kan få betydning i senere konkurranser, enten i kvalifikasjons- eller tildelingsomgangen i overensstemmelse med regelverket for offentlige anskaffelser. Alle avtaler leverandøren inngår for utføring av arbeid under denne kontrakten skal inneholde tilsvarende bestemmelser.

## Revisjon

Oppdragsgiver, eller ekstern revisor engasjert av byggherren, kan ved begrunnet mistanke om brudd på kontraktsbestemmelser gitt i «Møre og Romsdal-modellen» og i ev. tilhørende endringskatalog, gjennomføre revisjon hos leverandøren og eventuelle underleverandører i perioden fra kontraktsinngåelse til sluttfaktura er betalt for å undersøke om kontraktens krav blir oppfylt. Denne adgangen omfatter også kontrakter og dokumentasjon i underliggende ledd. Alle avtaler leverandøren inngår for utføring av arbeid under denne kontrakten skal inneholde tilsvarende bestemmelser.

Oppdragsgiver har blant annet rett til innsyn i leverandørens kvalitetssikringssystem, HMS-system og systemer for oppfyllelse av bestemmelser om samfunnsansvar, herunder lønns- og arbeidsvilkår. Oppdragsgiver har rett til å la seg bistå av tredjeperson i forbindelse med revisjon. Leverandøren skal vederlagsfritt yte rimelig assistanse ved slikt innsyn. Innsynsretten er begrenset til tre år etter at siste betaling har funnet sted.

Leverandøren skal sikre at oppdragsgiver har tilsvarende innsynsrett hos leverandørens direkte og indirekte kontraktsmedhjelpere, med mindre leveransen har en klart underordnet betydning for leverandørens evne til å oppfylle sine forpliktelser overfor oppdragsgiver.

[www.mrfylke.no](http://www.mrfylke.no)

# Bilag 11 Bilag til Databehandleravtalen

Dette dokument består av følgende Bilag:

Bilag a – Opplysninger om behandlingen

Bilag b - BETINGELSER FOR DATABEHANDLERENS BRUK AV UNDERDATABEHANDLERE

Bilag C - Instruks vedrørende behandling av personopplysninger

Bilag D - Endringer til databehandleravtalens standardtekst og endringer etter avtaleinngåelsen

[A. Opplysninger om behandlingen 3](#_Toc29465057)

[A.1 Hovedavtalen og formålet med behandlingen av personopplysninger 3](#_Toc29465058)

[A.2 Databehandlerens behandling av personopplysninger på vegne av den Behandlingsansvarlige 3](#_Toc29465059)

[A.3 Typer av personopplysninger 4](#_Toc29465060)

[A.4 Kategorier av registrerte 4](#_Toc29465061)

[A.5 Varighet av behandlingen 4](#_Toc29465062)

[B. Betingelser for Databehandlerens bruk og endring av eventuelle Underdatabehandlere 5](#_Toc29465063)

[B.1 Behandlingsansvarliges godkjennelse av bruk av Underdatabehandlere 5](#_Toc29465064)

[B.2 Godkjente Underdatabehandlere 6](#_Toc29465065)

[C. Instruks vedrørende behandling av personopplysninger 7](#_Toc29465066)

[C.1 Behandlingens omfang og formål 7](#_Toc29465067)

[C.2 Sikkerhet ved behandlingen 7](#_Toc29465068)

[C.2.1 Angivelse av sikkerhetsnivå 7](#_Toc29465069)

[C.2.2 Styringssystem for informasjonssikkerhet 8](#_Toc29465070)

[C.3 Dokumentasjon 8](#_Toc29465071)

[C.4 Overføring av personopplysninger - Lokasjon for behandling og tilgang 8](#_Toc29465072)

[C.5 Rutiner for revisjon og tilsyn 8](#_Toc29465073)

[C.6 Sletting og tilbakelevering av personopplysninger ved avtalens opphør 10](#_Toc29465074)

[C.7 Sektorspesifikke bestemmelser om behandling av personopplysninger 10](#_Toc29465075)

[C.8 Kontaktinformasjon 11](#_Toc29465076)

[D. Endringer til Databehandleravtalens standardtekst og endringer etter avtaleinngåelsen 12](#_Toc29465077)

Opplysninger om behandlingen

## Hovedavtalen og formålet med behandlingen av personopplysninger

Databehandlerens behandling av personopplysninger på vegne av den Behandlingsansvarlige er knyttet til å levere tjenester som beskrevet i Hovedavtalen.

Med Hovedavtalen menes følgende avtale(r) inngått mellom partene:

*<****Sett inn navn og dato for inngåelse av den eller de underliggende tjenesteavtalen(e) som Databehandleravtalen er knyttet til.****>*

*<Merknad: Hvis det er flere tjenesteavtaler som benytter samme databehandleravtale kan de angis samlet her eller det kan utarbeides et bilagssett for hver avtale, avhengig av om behandlingens art og omfang, og graden av ensartethet på den behandlingsansvarliges instrukser, er slik at det mest hensiktsmessig beskrives samlet eller hver for seg.>*

Behandlingen har følgende formål:

* Levering og drift av digitalt renholdssystem som nærmere beskrevet i Hovedavtalens Bilag 1

## Databehandlerens behandling av personopplysninger på vegne av den Behandlingsansvarlige

Databehandlerens behandling av personopplysninger på vegne av den Behandlingsansvarlige omhandler (karakteren av behandlingen):

* Innsamling, lagring, organisering og analyse av renholdsdata som beskrevet i Hovedavtalens Bilag 1
* Registrering og oppbevaring av personopplysninger i systemet

## Typer av personopplysninger

Behandlingen omfatter følgende typer av personopplysninger om de registrerte (flere valg mulig):

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Særlige kategorier av personopplysninger i henhold til GDPR artikkel 9 (1):*  <*Angi type, f.eks. helseopplysninger, rasemessig eller etnisk opprinnelse eller fagforeningstilhørighet*> |
|  | *Andre opplysninger med særlig behov for beskyttelse:*  *<Angi type, f.eks. fødselsnummer, opplysninger om økonomi, prestasjonsvurderinger i ansettelsesforhold osv.>* |
|  | *Andre personopplysninger:*  *Navn og kontaktinformasjon og andre* |

## Kategorier av registrerte

Behandlingen omfatter følgende kategorier av registrerte:

* Ansatte i Møre og Romsdal fylkeskommune
* Ansatte i Fylkeshuset AS
* Ansatte hos leverandører som utfører tjenester for Møre og Romsdal fylkeskommune

## Varighet av behandlingen

Databehandlers behandling av personopplysninger under Hovedavtalen kan påbegynne når Databehandleravtalen har trådt i kraft. Behandlingen har følgende varighet (velg ett alternativ):

|  |  |
| --- | --- |
|  | Behandlingen er ikke tidsbegrenset, og varer frem til opphør av Hovedavtalen. |
|  | Behandlingen er tidsbegrenset, og gjelder frem til *<angi dato eller kriterium for avslutning, eksempelvis avslutningen av et prosjekt. Merk at behandlingen normalt ikke kan avslutte før Hovedavtalen utløper>.* |

Ved opphør (av avtalen eller en behandling) skal personopplysninger tilbakeleveres og slettes i samsvar med Databehandleravtalen punkt 12 og instruksjonene i Bilag C.

databehandlerens bruk av underdatabehandlere

Betingelser for Databehandlerens bruk og endring av eventuelle Underdatabehandlere

## Behandlingsansvarliges godkjennelse av bruk av Underdatabehandlere

Ved inngåelse av Databehandleravtalen godkjenner Behandlingsansvarlig bruk av de Underdatabehandlere som er oppført i punkt B.2. Merk at også mor-, søster- og datterselskaper til Databehandleren regnes som Underdatabehandlere hvis de bidrar til leveransen og behandler personopplysninger.

For endringer i bruk av Underdatabehandlere er det i tillegg avtalt følgende:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Databehandleren kan benytte Underdatabehandler som i samme konsern (mor- søster- eller datterselskap) som er etablert i et land innenfor EØS-området. Databehandleren skal på forhånd informere Behandlingsansvarlige om bruken av slik Underdatabehandler. (Dette alternativet kan kombineres med et av de andre alternativene.) |
|  | Databehandler kan gjennomføre endringer i bruken av Underdatabehandlere forutsatt at den Behandlingsansvarlige underrettes og gis mulighet til å motsette seg endringene. En slik underretning skal være mottatt av Behandlingsansvarlig senest 1 måned før endringen trer i kraft, med mindre annet er avtalt skriftlig mellom partene. Merk at endringer som medfører overføring av personopplysninger til land utenfor EØS-området (Tredjestater) uansett krever skriftlig godkjenning etter Databehandleravtalens punkt 10.  Hvis Behandlingsansvarlig motsetter seg endringen skal Databehandler underrettes så snart som mulig. Den behandlingsansvarlige kan ikke motsette seg endringen uten saklig grunn. |
|  | Databehandler kan kun gjennomføre endringer i bruken av Underdatabehandlere etter spesifikk og forutgående skriftlig godkjennelse fra Behandlingsansvarlig. Underdatabehandleren kan ikke behandle personopplysninger under Hovedavtalen før slik godkjennelse er gitt. Godkjennelse kan ikke nektes uten saklig grunn. |

<Merknad: Hvis Databehandler benytter underleverandør (tredjepart) som leverer standardiserte tredjepartstjenester (typisk skytjenester), og som oppfyller vilkårene i Databehandleravtalen punkt 9.7, slik at tredjepartens standard databehandleravtale kommer til anvendelse direkte overfor den behandlingsansvarlige, vil skifte av underleverandør hos tredjeparten følge bestemmelsene i tredjepartens databehandleravtale.>

## Godkjente Underdatabehandlere

Den Behandlingsansvarlige har godkjent bruk av følgende Underdatabehandlere:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Navn | Org.nr. | Adresse | Beskrivelse av behandling | Behandlingssted | Kontaktinformasjon | Særlige kategorier personopplysninger |
| *[Navn]* | *[Org.nr.]* | *[Adresse]* | *[Overordnet beskrivelse av behandlingen hos Underdatabehandleren]* | *[Oppgi land hvor opplysningene lagres, oppnås tilgang fra eller på annen måte behandles i]* | *[Kontaktinformasjon]* | *[Angi om det behandles særlige kategorier av personopplysninger]* |
| *[Navn]* | *[Org.nr.]* | *[Adresse]* | *[Overordnet beskrivelse av behandlingen hos Underdatabehandleren]* | *[Oppgi land hvor opplysningene lagres, oppnås tilgang fra eller på annen måte behandles i]* | *[Kontaktinformasjon]* |  |
| *[Navn]* | *[Org.nr.]* | *[Adresse]* | *[Overordnet beskrivelse av behandlingen hos Underdatabehandleren]* | *[Oppgi land hvor opplysningene lagres, oppnås tilgang fra eller på annen måte behandles i]* | *[Kontaktinformasjon]* |  |
| *[Navn]* | *[Org.nr.]* | *[Adresse]* | *[Overordnet beskrivelse av behandlingen hos Underdatabehandleren]* | *[Oppgi land hvor opplysningene lagres, oppnås tilgang fra eller på annen måte behandles i]* | *[Kontaktinformasjon]* |  |

Databehandleren kan ikke bruke den enkelte Underdatabehandleren til en annen behandling enn avtalt eller la en annen Underdatabehandler utføre den beskrevne behandlingen i andre tilfeller enn det som følger av Bilag B, punkt B.1 om skifte av Underdatabehandler.

Instruks vedrørende behandling av personopplysninger

## Behandlingens omfang og formål

Personopplysningene skalutelukkende behandles i det omfang og for de formål som er beskrevet i

* Hovedavtalen
* Databehandleravtalen med bilag

Databehandler har ikke råderett over personopplysningene utover det som er nødvendig for å oppfylle sine plikter etter Databehandleravtalen, og kan ikke behandle disse til egne formål.

## Sikkerhet ved behandlingen

### Angivelse av sikkerhetsnivå

Ut fra en vurdering av omfanget av personopplysninger som blir behandlet, typen opplysninger og karakteren av behandlingen er det basert på en konkret risikovurdering fastsatt at behandlingen (velg ett alternativ):

|  |  |
| --- | --- |
|  | Krever et høyt sikkerhetsnivå. Begrunnelse:  *<Vis til risikovurderingen som er gjort og skriv begrunnelse>*  <*F.eks. Behandlingen* *omfatter store mengder av «særlige kategorier av personopplysninger» i henhold til GDPR artikkel 9 (1) som krever særlig beskyttelse>* |
|  |  |
|  | Ikke krever et høyt sikkerhetsnivå. Begrunnelse:  Behandlingen omfatter bare opplysninger som er allment kjent som navn og e-postadresse. |

### Styringssystem for informasjonssikkerhet

Databehandleren skal ha et egnet styringssystem for informasjonssikkerhet. Databehandleren skal etablere og forvalte tilstrekkelige sikkerhetstiltak for å ivareta informasjonssikkerheten for behandling av personopplysningene, herunder (flere valg mulig):

|  |  |
| --- | --- |
|  | Sikkerhetskrav som beskrevet i Hovedavtalen: Punkt 6, samt bilag 1 i Vedlegg 4 bilag til avtale SSA-L |
|  | Sikkerhetskrav som beskrevet nedenfor: *<Sett inn beskrivelse av relevante sikkerhetskrav>* |

## Dokumentasjon

Databehandler skal dokumentere de rutiner og tiltak som er iverksatt for å oppfylle kravene som fremkommer av Gjeldende personvernregler og Databehandleravtalen, herunder kravene til informasjonssikkerhet. Slik dokumentasjon skal oppbevares og ajourholdes så lenge Databehandleravtalen består, og gjøres tilgjengelig for Behandlingsansvarlig eller tilsynsmyndigheter på forespørsel.

## Overføring av personopplysninger - Lokasjon for behandling og tilgang

Behandling av de personopplysninger som avtalen omfatter kan ikke uten den Behandlingsansvarliges forutgående skriftlige godkjennelse utføres på eller med tilgang fra andre lokasjoner enn de som er angitt i Bilag B.2. Med lokasjon menes:

• Sted det er mulig å få tilgang til personopplysningene fra (aksessering)

• Sted hvor personopplysningene bearbeides (prosesseres)

• Sted hvor personopplysningene lagres

Begrensningen ovenfor gjelder ikke Databehandlerens mor-, søster- og datterselskaper som er etablert innenfor EØS-området. Databehandleren skal imidlertid på forespørsel fra den Behandlingsansvarlige redegjøre for hvor personopplysningene til enhver tid behandles.

## Rutiner for revisjon og tilsyn

For å kontrollere etterlevelse av Gjeldende personvernregler og Databehandleravtalen er det avtalt følgende (flere valg mulig):

|  |  |
| --- | --- |
|  | Behandlingsansvarlig har rett til å utføre revisjon på Databehandlers forretningssted for å verifisere Databehandlers etterlevelse av sine plikter i henhold til denne Databehandleravtalen eller Gjeldende personvernregler.  Slike revisjoner skal:   * Gjennomføres etter rimelig forhåndsvarsel og maksimalt én gang i året, med mindre sikkerhetsbrudd hos Databehandler eller andre særlige forhold gir grunn for hyppigere revisjoner; * Foregå innenfor normal arbeidstid og ikke forstyrre Databehandlers virksomhet unødvendig; * Utføres av ansatte hos Behandlingsansvarlig eller av tredjepart som er godkjent av Partene og underlagt taushetsplikt.   Databehandler plikter å stille til rådighet de ressurser som med rimelighet kan kreves for å gjennomføre revisjonen.  Behandlingsansvarlig skal dekke kostnader for eventuelle tredjeparter som benyttes til å gjennomføre revisjonen. For øvrig dekker Partene sine egne kostnader ved gjennomføring av revisjonen. Dersom revisjonen avdekker vesentlige brudd på forpliktelsene etter Gjeldende personvernregler eller Databehandleravtalen, skal Databehandler likevel dekke Behandlingsansvarliges rimelige kostnader ved revisjonen. |
|  | Databehandleren skal benytte ekstern revisor til å attestere at sikkerhetstiltak er etablert og virker etter hensikten. Slik revisjon skal:   1. gjennomføres én gang årlig, 2. utføres i henhold til anerkjente attestasjonsstandarder, for eksempel ISAE 3402. 3. utføres av en uavhengig tredjepart med tilstrekkelig kunnskap og erfaring   Rapportene skal fremlegges for Behandlingsansvarlig på forespørsel.  Databehandler skal i tillegg gi slik informasjon og bistand som er nødvendig for at Behandlingsansvarlig kan etterleve sine forpliktelser etter Gjeldende personvernregelverk. |
|  | For standardiserte tredjepartstjenester som leveres av Underdatabehandler kan det fremlegges tredjepartsrevisjon forutsatt at revisjonen er gjennomført etter alminnelig anerkjente prinsipper og av sertifisert revisor. |
|  | *<Sett inn eventuelle andre avtalte rutiner for revisjon, herunder eventuelle særskilte eller avvikende rutiner for revisjon hos Underdatabehandlere>* |

## Sletting og tilbakelevering av personopplysninger ved avtalens opphør

Partene har avtalt følgende om sletting/tilbakelevering av personopplysninger (velg ett alternativ):

|  |  |
| --- | --- |
|  | Alle personopplysninger som behandles under denne Databehandleravtale skal slettes uten ugrunnet opphold og senest innen 90 kalenderdager etter opphør av Hovedavtalen. Dette samme gjelder eventuell annen relevant informasjon som forvaltes på vegne av Behandlingsansvarlig. |
|  | Alle personopplysninger som behandles under denne Databehandleravtale, samt eventuell annen relevant informasjon som forvaltes på vegne av Behandlingsansvarlig, skal tilbakeleveres ved opphør av Hovedavtalen.  Etter tilbakelevering er skjedd, plikter Databehandler å slette alle personopplysninger og annen relevant informasjon som forvaltes på vegne av Behandlingsansvarlig innen 30 kalenderdager.  Tilbakelevering skal skje på følgende måte:  *<Angi hvordan og hvilket format som skal benyttes for tilbakelevering>* |
|  | *<Sett inn eventuelle andre avtalte rutiner for sletting eller tilbakelevering>* |

## Sektorspesifikke bestemmelser om behandling av personopplysninger

## Kontaktinformasjon

Ved henvendelser i henhold til denne avtalen, eksempelvis ved varsling om brudd på personopplysningssikkerheten eller endring i bruk av underdatabehandlere, skal følgende kanaler benyttes:

|  |  |
| --- | --- |
| **Hos Behandlingsansvarlig** | **Hos Leverandøren** |
| Sikkerhetsbrudd: | Sikkerhetsbrudd: |
| Telefon: *+47 988 15 327* | Telefon: *[Fyll ut]* |
| E-post *mariann.julnes-thorsen@mrfylke.no* | E-post *[Fyll ut]* |
| Andre henvendelser: | Andre henvendelser: |
| Navn: *Mariann Julnes-Thorsen* | Navn: *[Fyll ut]* |
| Stilling: *Rådgiver reinhald* | Stilling: *[Fyll ut]* |
| Telefon: *+47 988 15 327* | Telefon: *[Fyll ut]* |
| E-post: *mariann.julnes-thorsen@mrfylke.no* | E-post: *[Fyll ut]* |

Endringer til Databehandleravtalens standardtekst og endringer etter avtaleinngåelsen