



Oslo kommune
Velferdsetaten

KONKURRANSEGRUNNLAG 2013

konkurranse med forhandling

Anskaffelse av krisesentertjenester

INNHALDSFORTEGNELSE

1	OPPDRAGET	3
1.1	Invitasjon til konkurranse	3
1.2	Kort om Velferdsetaten	3
1.3	Tjenesten som skal anskaffes	3
1.4	Målgruppe	4
1.5	Omfang av tjenesten	4
1.6	Kontraktens omfang og varighet	4
1.7	Anskaffelsesprosedyre	5
1.8	Fremdriftsplan for anskaffelsesprosessen 2013	5
1.9	Kunngjøring	5
1.10	Oppdragsgivers kontaktperson	6
2	KONKURRANSEREGLER	7
2.1	Tilbud på deler av oppdraget	7
2.2	Alternative tilbud	7
2.3	Underleverandører	7
2.4	Oppdragsgivers rett til å foreta rettelser, suppleringer, endringer	7
2.5	Spørsmål fra tjenesteyter	7
2.6	Kostnader ved å delta i konkurransen	8
2.7	Offentlighet	8
3	TILBUDET	9
3.1	Tilbudsfrist	9
3.2	Tilbudsåpning	9
3.3	Vedståelsesfrist	9
3.4	Krav til utforming av tilbudet	9
4	KVALIFIKASJONSKRAV	11
4.1	Generelt	11

4.2	Tjenesteyterens organisatoriske og juridiske stilling	11
4.3	Skatte- og avgiftsattester	12
4.4	HMS egenerklæring	12
4.5	Tjenesteyterens økonomiske og finansielle kapasitet	13
5	KRAVSPESIFIKASJON	14
5.1	Tjenestens ulike deler	14
5.2	Individuelt tilrettelagt tilbud	16
5.3	Samhandling	16
5.4	Kompetanse	16
5.4.1	Kompetansekrav til faglig leder	16
5.4.2	Politiattest	16
5.5	Barn	16
5.6	Etniske minoriteter	17
5.7	Brukere med nedsatt funksjonsevne	17
5.8	Internkontrollsystem	17
6	GRUNNLAGET FOR TILDELING AV KONTRAKT	18
6.1	Virksomhetsidé	18
6.2	Kompetanse	19
6.2.1	Kompetanse i forhold til håndtering av voldsutsatte personer	19
6.2.2	Kompetanse juridiske forhold	20
6.2.3	Kompetanse barnevernrett	20
6.2.4	Barnefaglig kompetanse	20
6.3	Bemanning	21
6.4	Oppdragsforståelse	21

1 OPPDRAGET

1.1 *Invitasjon til konkurranse*

Oslo kommune ved Velferdsetaten inviterer til konkurranse med forhandling i forbindelse med anskaffelse av krisesentertjenester. Velferdsetaten har ansvar for gjennomføring av anskaffelsen og påfølgende oppfølging i kontraktsperioden.

Kommunens plikter reguleres av lov om kommunale krisesentertilbud av 19.06.2009 nr 44 (krisesenterlova). Loven pålegger kommunen å ha et krisesentertilbud. Historisk har krisesentervirksomhet blitt drevet av frivillig sektor med tilskudd fra stat og kommune. Lovverket stilte tidligere verken krav til kommunen om å tilby en slik tjeneste eller regulerte innholdet. Fra 2010 ble dette vesentlig endret ved ikrafttredelse av krisesenterlova. Formålet med loven er å sikre et godt og helhetlig krisesentertilbud til kvinner, menn og barn som er utsatt for vold eller trusler om vold i nære relasjoner.

1.2 *Kort om Velferdsetaten*

Velferdsetaten ble opprettet 1.1.2012. Da ble tidligere Rusmiddeletaten, deler av Helse- og velferdsetaten samt Storbyavdelingen slått sammen til en etat. Velferdsetaten har ca 1200 ansatte og et budsjett på rundt en milliard.

Velferdsetaten består av fem avdelinger hvor Anskaffelses- og tilskuddsavdelingen er en avdeling. Denne avdelingen består av tre seksjoner, blant annet Seksjon for anskaffelser av sosiale tjenester. Seksjonen har pr i dag ansvar for å inngå rammeavtaler om institusjonsplasser med heldøgns helse- og omsorgstjenester for rusmiddelavhengige i henhold til helse- og omsorgstjenesteloven, midlertidig husvære i henhold til lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen og kommunale krisesentertilbud i henhold til krisesenterlova. Seksjonen har også oppfølgingsansvaret for avtalene.

1.3 *Tjenesten som skal anskaffes*

Kommunene ble ved lov om kommunale krisesentertilbud av 19. juni 2009 nr 44 pålagt å sørge for et godt og helhetlig krisesentertilbud til kvinner, menn og barn som er utsatt for vold eller trusler om vold i nære relasjoner.

Tjenesten som skal anskaffes, omfatter kommunens lovpålagte tjenester i henhold til denne loven.

Tiltaket skal være lokalisert i Oslo kommune.

Tjenesten ytes i dag av Oslo krisesenter som mottar driftstilskudd fra kommunen.

1.4 Målgruppe

Målgruppen for krisesentertjenester er kvinner, menn og barn som er utsatt for vold eller trusler om vold i nære relasjoner. Med vold i nære relasjoner siktes det til voldsbruk der overgriperen og offeret er knyttet til hverandre gjennom familie- eller slektsbånd eller på annen måte har nære bånd til hverandre. Det omfatter alle former for vold og trusler om vold, medregnet fysisk, psykisk og seksualisert vold og vold i form av økonomisk og sosial kontroll.

Kvinner utsatt for menneskehandel, tvangsekteskap og voldtekt kan være i behov av et krisesentertilbud. Krisesentertilbudet omfatter også disse.

Personer med omfattende rus- og psykiatriproblematikk kan henvises til mer relevante instanser.

1.5 Omfang av tjenesten

Omfanget av tjenesten bygger på dagens nivå og omfatter Oslo kommunes innbyggere (621 332 innbyggere per 1.10.2012).

Antall beboere på krisesenteret de tre siste år:

2011: 312 kvinner 261 barn 19 menn
2010: 350 kvinner 300 barn 7 menn
2009: 333 kvinner 253 barn

I 2011 bodde kvinnene i gjennomsnitt 21,6 døgn. For menn var gjennomsnittlig botid 33,5 døgn.

I 2011 var det 1993 dagbrukere som kom til Oslo Krisesenter for samtaler, kurs, grupper, nettverk og for å få praktisk hjelp i forbindelse med rettssaker, oppholdssøknader, skilsmisser etc. 75 % av dagbrukerne er tidligere beboere.

Hver måned tar Oslo Krisesenter imot mellom 200 og 250 telefonhenvendelser som handler om vold i nære relasjoner.

1.6 Kontraktens omfang og varighet

Kontraktperioden er 1.1.2014 – 31.12.2023. Kontraktperioden tar blant annet hensyn til at utførelsen av kontrakten kan kreve store investeringer og andre oppstartskostnader.

Årlig kontraktssum er i dag ca 24 millioner kroner for tjenester omfattet av krisesenterloven.

I tillegg driftes i dag bo- og støttetilbud til personer i fare for eller utsatt for tvangsekteskap av eksisterende leverandør. Dette finansieres av tilskudd fra staten og Oslo kommune med en fordeling på henholdsvis 80 % og 20 %. I tillegg betaler beboere egenandel. Totalt utgjør dette ca 5,7 millioner kroner per år. En forutsetning for videreføring av disse oppgavene er fortsatt finansiering fra staten.

Total kontraktsverdi er ca. 240 millioner kroner, eksklusive oppgaver initiert og betalt av statsfinansierte midler.

1.7 Anskaffelsesprosedyre

Velferdsetaten anskaffer tjenester hos private tjenesteytere basert på konkurranse og øvrige krav i lov om offentlige anskaffelser av 16. juli 1999 nr. 69 og forskrift om offentlige anskaffelser av 7. april 2006 nr. 402. Del I og II i forskriften regulerer prosessen vedrørende selve anskaffelsen.

Valgt prosedyre er konkurranse med forhandling i en ett-trinns konkurranse. Det innebærer at alle interesserte tjenesteytere kan gi tilbud på tjenesten og at konkurransegrunnlagets kvalifikasjonskrav og tildelingskriterier skal besvares samtidig.

Forhandlingene kan forløpe i flere faser, og det kan bli aktuelt å redusere antall tilbud det skal forhandles om underveis. En eventuell reduksjon vil skje på bakgrunn av tildelingskriteriene, og en første reduksjon kan skje i forkant av forhandlingene.

Det er adgang til å forhandle om endringer eller suppleringer av alle sider av tilbudet.

1.8 Fremdriftsplan for anskaffelsesprosessen 2013

Fremdriftsplanen er kun veiledende.

- | | |
|---------------------------|---|
| • Uke 2 | Kunngjøring |
| • Fredag 8. mars kl.12:00 | Tilbudsfrist |
| • Uke 11 – 15 | Vurdering av kvalifikasjonskrav og evaluering av tilbud |
| • Uke 16 – 18 | Gjennomføring av forhandlinger |
| • Uke 19 | Meddelelse om valg av tjenesteyter og angivelse av klagefrist |
| • Uke 22 | Kontraktssignering |
| • 1.1.2014 | Kontrakten trer i kraft |

1.9 Kunngjøring

Anskaffelsen er kunngjort i DOFFIN – www.doffin.no.

Anskaffelsen er kunngjort samme dato i Oslo kommunes anskaffelsesportal, se www.oslo.kommune.no/anskaffelser.

1.10 Oppdragsgivers kontaktperson

Oppdragsgivers representant:

Direktør Lilleba Fauske eller den direktøren til enhver tid oppnevner.

Adresse: Oslo kommune
Velferdsetaten
Postboks 7104 St. Olavs plass
0130 Oslo

Kontaktperson ved spørsmål til konkurransegrunnlaget:

Åsne Tinnes-Rimehaug

Adresse: Oslo kommune
Velferdsetaten
Postboks 7104 St. Olavs plass
0130 Oslo

Telefon: 23 42 71 65 / 02180
Mobil: 900 94 367
E-post: asne.tinnes.rimehaug@vel.oslo.kommune.no

2 KONKURRANSEREGLER

Denne konkurransen reguleres av lov om offentlige anskaffelser av 16. juli 1999 nr 69 og forskrift om offentlige anskaffelser av 7. april 2006 nr. 402 del I og del II. Prosedyrereglene fremgår hovedsaklig av del II. Forskriften inneholder flere ufravikelige krav, og det forutsettes at tjenesteyterne setter seg grundig inn i disse bestemmelsene.

Konkurransereglene i dette konkurransegrunnlaget med vedlegg, gir presiserende og utfyllende bestemmelser for denne konkurransen.

2.1 Tilbud på deler av oppdraget

Det skal gis tilbud på hele oppdraget.

2.2 Alternative tilbud

Det er ikke anledning til å gi alternative tilbud.

2.3 Underleverandører

Dersom tjenesteyter skal benytte underleverandører til de delene av oppdraget som gjelder direkte brukerrettede tjenester, skal dette angis i tilbudet. Se også krav til dokumentasjon av rådighet over underleverandøren i punkt 4.1.

2.4 Oppdragsgivers rett til å foreta rettelser, suppleringer, endringer

Oppdragsgiver har rett til å foreta rettelser, suppleringer og endringer av konkurransegrunnlaget som ikke er vesentlige. Opplysninger om rettelser, suppleringer og endringer kunngjøres i Oslo kommunes anskaffelsesportal.

Oppdragsgiver vil fastsette en forholdsmessig forlengelse av tilbudsfristen hvis rettelser, suppleringer eller endringer blir foretatt så sent at det er vanskelig for tjenesteyterne å ta hensyn til disse i tilbudet.

2.5 Spørsmål fra tjenesteyter

Spørsmål vedrørende konkurransegrunnlaget sendes til asne.tinnes.rimehaug@vel.oslo.kommune.no og merkes ”spørsmål – konkurranse krisesentertjenester 2013”.

Spørsmål til konkurransen kan sendes frem til 28.2.2013. Hvis spørsmål sendes etter denne fristen, er det ikke sikkert at de vil bli besvart.

2.6 Kostnader ved å delta i konkurransen

Alle kostnader som tjenesteyter pådrar seg i forbindelse med konkurransen og eventuell kontraktsinngåelse, dekkes av tjenesteyter.

2.7 Offentlighet

Oppdragsgiver gjør oppmerksom på at allmennheten har innsyn i tilbud og protokoll etter at valg av tjenesteyter er gjort etter lov av 19. mai 2006 nr.16 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova).

Oppdragsgiver og dennes ansatte plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til opplysninger som er underlagt taushetsplikt. Taushetsplikten gjelder også ved anmodninger om innsyn i opplysninger relatert til konkurransen. Blant opplysningene som er underlagt taushetsplikt, er opplysninger om

- noens personlige forhold, og
- tekniske innretninger og fremgangsmåter samt drifts- eller forretningsforhold som det vil være av konkurransemessig betydning å hemmeligholde av hensyn til den som opplysningen angår.

3 TILBUDET

3.1 Tilbudsfrist

Frist for innlevering av tilbud er **fredag 8. mars 2013 kl. 12:00**.

Tilbud som ikke er kommet oppdragsgiver i hende innen tilbudsfristen ***vil bli avvist.*** Tjenesteyter har risikoen for forsinkelser i postgangen og lignende.

Tilbudet skal sendes/ leveres i lukket konvolutt merket:

”Tilbud - Krisesentertjenester 2013 – må ikke åpnes før tilbudsåpning”

Tilbudet leveres til: Oslo kommune
Velferdsetaten (Resepsjonen)
Pilestredet 27
0164 Oslo

3.2 Tilbudsåpning

Tilbudene åpnes fredag 8. mars 2013 kl 12:30.

Tilbudsåpningen er ikke offentlig.

Avviste og forkastede tilbud vil ikke bli returnert.

3.3 Vedståelsesfrist

Tilbudet skal være bindende til og med fredag 7.06.2013.

3.4 Krav til utforming av tilbudet

Det skal leveres 4 eksemplar av tilbudet. Dokumentasjon av kvalifikasjonskrav leveres kun i 2 av eksemplarene.

Tilbudet skal utformes på norsk.

Tilbudet presenteres innsatt i ringperm med følgende skilleark:

- Skilleark 1: Tilbudsbrev og skjema med oversikt over tjenesteyteren. Tilbudsbrev, jf vedlegg 2, innleveres i utfylt stand; datert, underskrevet av en person med fullmakt til å binde tjenesteyteren. Oversikt over tjenesteyteren skal fylles ut, se vedlegg 1.
- Skilleark 2: Beskrivelser og dokumentasjon som viser oppfyllelse av kvalifikasjonskravene. Kvalifikasjonskravene bes besvart i samme rekkefølge som de er presentert i konkurransegrunnlaget.

- Skilleark 3: Besvarelse og dokumentasjon i forhold til kravspesifikasjonen og tildelingskriteriene i konkurransegrunnlaget. Besvarelsen bygges opp med samme struktur som i konkurransegrunnlaget, dvs. med de samme overskriftene og kapittelinndelinger. Denne delen sidenummereres fortløpende.
- Skilleark 4: Hvis tjenesteyter ønsker å ta forbehold, skal disse presenteres samlet i et eget dokument bak skilleark 4. Oppdragsgiver er forpliktet til å avvise tilbud med vesentlige forbehold, og slike tilbud vil bli avvist før forhandlingene.

4 KVALIFIKASJONSKRAV

Følgende kvalifikasjonskrav gjelder i denne konkurransen:

4.1 Generelt

Formålet med kvalifikasjonskravene er å fastsette et nedre kvalifikasjonsnivå og hindre at ikke-kvalifiserte tjenesteytere får anledning til å delta i konkurransen. Kvalifikasjonskravene bedømmes på grunnlag av dokumentasjonen som fremlegges for vurderingen av hvert enkelt krav.

Hvis ett eller flere kvalifikasjonskrav ikke er tilfredsstillt, vil tjenesteyteren bli avvist.

Hvis tjenesteyteren har særlige grunner til ikke å kunne fremlegge den etterspurte dokumentasjonen, kan Velferdsetaten kontaktes før tilbudsfristens utløp for å klarlegge om annen dokumentasjon kan aksepteres, se punkt 1.10 om kontaktperson.

Hvis tjenesteyteren ønsker å inngi tilbud sammen med andre selskaper, skal dette fremgå tydelig. Det må videre vises at tjenesteyteren reelt disponerer over samtlige ressurser som tilbys. Én måte å dokumentere at tjenesteyteren disponerer over andre selskapers ressurser på, er å fremlegge en signert forpliktelseserklæring fra underleverandøren/samarbeidspartneren med følgende ordlyd:

“Undertegnede bekrefter at selskap _____, org.nr. _____ stiller de nødvendige ressurser til disposisjon for selskap _____, org.nr. _____ ved oppfyllelse av kontrakt om krisesentertjenester i Oslo kommune.”

4.2 Tjenesteyterens organisatoriske og juridiske stilling

Krav:

Tjenesteyteren skal ha et lovlig etablert foretak. Dette kravet (samt kravet om dokumentasjon) gjelder også for eventuelle underleverandører.

Dokumentasjon:

- Dersom firmaet er registrert i Foretaksregisteret: Firmaattest (ikke eldre enn seks måneder regnet fra tilbudsfristen).
- Dersom firmaet kun er registrert i Enhetsregisteret: Registerutskrift fra Enhetsregisteret (ikke eldre enn seks måneder regnet fra tilbudsfristen)
- For utenlandske selskaper: Godtgjørelse på at selskapet er registrert i bransjeregister eller foretaksregister som foreskrevet i lovgivningen i den stat hvor tjenesteyteren er etablert.

4.3 Skatte- og avgiftsattester

Krav:

Tjenesteyteren skal dokumentere at alle forpliktelser med hensyn til betaling av skatter og avgifter er oppfylt. Dette kravet (samt kravet om dokumentasjon) gjelder også for eventuelle underleverandører.

Dokumentasjon:

- *Skatteattester*

Det skal vedlegges to skatteattester:

- Attest fra kemner/skatteoppkrever (skatt, forskuddstrekk, utleggstrekk, arbeidsgiveravgift).
- Attest fra Skatteetaten i vedkommende fylke (merverdiavgift)

Begge attestene har betegnelsen RF-1244 og er fastsatt av Skattedirektoratet. For utenlandske tjenesteytere skal det fremlegges attester som dokumenterer at tjenesteyteren har oppfylt sine forpliktelser vedrørende betaling av skatter og avgifter.

Attestene skal ikke være eldre enn seks måneder, regnet fra tilbudsfristens utløp.

Dersom tjenesteyteren ikke er merverdiavgiftspliktig, skal det legges ved skriftlig bekreftelse fra skattemyndighetene.

Dersom tjenesteyteren har restanser, skal det redegjøres for disse.

4.4 HMS egenerklæring

Krav:

Tjenesteyteren skal ha et fungerende HMS-system. Dette kravet (samt kravet om dokumentasjon) gjelder også for eventuelle underleverandører.

Dokumentasjon:

- *HMS - egenerklæring*

I samsvar med forskrift om offentlige anskaffelser skal det vedlegges HMS-egenerklæring om at tjenesteyteren oppfyller, eller ved en eventuell tildeling av kontrakt vil oppfylle, lovbestemte krav i Norge innen helse, miljø og sikkerhet. Egenerklæringen skal være datert og undertegnet av daglig leder og en representant for de ansatte. Se vedlegg 3.

Erklæringen skal ikke være eldre enn seks måneder, regnet fra tilbudsfristens utløp.

4.5 Tjenesteyterens økonomiske og finansielle kapasitet

Krav:

Tjenesteyteren skal ha god soliditet.

Dokumentasjon:

- Foretakets årsregnskap med noter, revisorberetning og styrets årsberetning for 2011.

For tjenesteytere uten tilfredsstillende soliditet, kreves dokumentasjon som godtgjør at tjenesteyteren er i stand til å oppfylle sine kontraktsforpliktelser, f.eks. morselskapsgaranti, bankgaranti.

Oppdragsgiver forbeholder seg retten til å innhente egen kredittvurdering.

5 KRAVSPESIFIKASJON

Tjenesteyter som får tildelt kontrakt med Oslo kommune, er forpliktet til å oppfylle kommunens lovpålagte plikter i krisesenterlova. Krav til tjenestens innhold, brukers krav og krav til tjenesteyters kompetanse fremgår av loven. Nedenfor følger angivelse av krav til tjenestens innhold, som er en utdyping av kravene i loven. Tjenesten skal leveres i samsvar med alle krav i loven, selv om det skulle vise seg at ett eller flere av lovens krav ikke er omtalt i dette konkurransegrunnlaget. Det er følgelig viktig at tjenesteyter gjør seg godt kjent med innholdet i loven. Formålet med krisesenterlova er å sikre kvinner, menn og barn som er utsatte for vold eller trusler om vold i nære relasjoner, får et godt og helhetlig krisesentertilbud.

Tjenesteyter skal i sitt tilbud beskrive hvordan alle delene av kravspesifikasjonen vil bli oppfylt, ved hjelp av beskrivelser og dokumentasjon. For enkelte deler er det angitt særskilte dokumentasjonskrav.

5.1 Tjenestens ulike deler

Tjenesten skal omfatte alle Oslo kommunes innbyggere.

Tjenesteyteren skal gi brukerne støtte, veiledning, hjelp til å ta kontakt med andre deler av tjenesteapparatet, og tiltaket skal omfatte følgende:

Botilbud

Tjenesten kommunen skal anskaffe omfatter et krisesenter eller et tilsvarende trygt midlertidig botilbud der brukerne får støtte, veiledning og oppfølging.

Botilbudet til kvinner og menn skal være fysisk adskilt.

Brukerne skal kunne være anonyme overfor hverandre dersom de ønsker det.

Botilbudet skal være døgnåpent slik at det er tilgjengelig for brukerne døgnet rundt, alle dager i året.

Botilbudet er et midlertidig opphold der boformen er ment å dekke behovene i en krisesituasjon. Lokalene må legge til rette for ulike brukergrupper og sikre den fysiske og psykiske integriteten til den enkelte.

Lengden på oppholdet må tilpasses den tiden det tar å gi brukeren veiledning, støtte og bistand i forhold til andre nødvendige hjelpetiltak og å få på plass nødvendig hjelp for reetablering. Innenfor denne rammen bør oppholdet være så kort som mulig.

Krisesentertilbudet skal omfatte tilbud til brukerne om gruppesamtaler og nettverksgrupper.

Dagtilbud

Dagtilbudet er primært for brukere som har et alternativt botilbud gjennom eget nettverk, eller som er i en situasjon der de ikke (lenger) deler husrom med voldsutøveren. Det kan også være viktig for beboere etter avsluttet opphold på krisesenteret som del av et reetableringstilbud. Dagtilbudet skal omfatte ulike støtte-, veilednings- og oppfølgingstiltak.

Rådgivning pr telefon

Krisesentertilbudet skal omfatte en døgnåpen råd- og veiledningstjeneste pr telefon.

Oppfølging i reetableringsfasen

Kvinner, menn og barn som er utsatt for vold eller trusler om vold i nære relasjoner, skal motta en helhetlig oppfølging gjennom samordning av tiltak mellom krisesentertilbudet og andre deler av tjenesteapparatet.

Tilbudet skal være gratis for brukerne, med unntak av eventuell egenandel for kost. Enkeltpersoner kan henvende seg direkte til krisesentertilbudet uten henvisning eller timeavtale.

Botilbud og oppfølging for personer utsatt for menneskehandel og tvangsekteskap

Den tjenesteyteren som får tildelt kontrakt, skal ivareta de oppgavene dagens leverandør utfører i forhold til tvangsekteskap og menneskehandel i Oslo. Nedenfor følger en kort beskrivelse av dagens situasjon. For supplerende informasjon vises det til Regjeringens handlingsplaner mot tvangsekteskap og kjønnslemlestelse 2012 og Sammen mot menneskehandel – Regjeringens handlingsplan mot menneskehandel 2011-2014. Handlingsplanene er nasjonale.

Når det gjelder finansiering, se punkt 1.6

Tvangsekteskap – bo- og støttetilbud til personer over 18 år i fare for eller utsatt for tvangsekteskap

I dag har Oslo Krisesenter, som er eksisterende leverandør, fem hybler i et bofellesskap lokalisert i Oslo Krisesenter. Finansieringen av boligene er delt mellom Oslo kommune og staten med henholdsvis 20 % og 80 %. Midlene går til Oslo kommune. Summen blir deretter videreført til Oslo Krisesenter fra kommunen. Oslo Krisesenter følger opp brukerne i bofellesskapet.

I tillegg disponerer Oslo kommune i dag syv leiligheter som benyttes til samme formål. Maksimalt kan det bo til sammen 12 personer i disse syv leilighetene, men det normale er syv personer. Bufdir gir midler til faglig oppfølging i de syv leilighetene, oppfølgingen utføres av Oslo Krisesenter. Midlene går til Oslo Krisesenter via Oslo kommune. I 2012 var beløpet kroner 1 344 000.

Beboerne betaler husleie.

Videreføring av dette bo- og støttetilbudet er avhengig av fortsatt statlig støtte.

Kompetanseteamet mot tvangsekteskap ble opprettet i 2004. Det er et tverretattlig, landsdekkende team som består av representanter fra Bufdir, UDI, POD og IMDI – sistnevnte har koordinerende ansvar. Teamet har ansvar for å koordinere og tildele plass i

det nasjonale bo- og støttetilbudet for personer over 18 år som er utsatt for tvangsekteskap eller trusler om dette.

Menneskehandel

Pr i dag mottar Oslo krisesenter støtte til drift av ROSA-telefonen fra Justisdepartementet.

5.2 Individuelt tilrettelagt tilbud

Tjenesteyter skal sørge for at tilbudet, så langt det er mulig, blir lagt til rette slik at det dekker brukernes individuelle behov.

5.3 Samhandling

Av krisesenterloven fremgår det at kommunen skal sørge for at kvinner, menn og barn som er utsatte for vold eller trusler om vold i nære relasjoner, får en helhetlig oppfølging gjennom samordning av tiltak mellom krisesentertilbudet og andre deler av tjenesteapparatet.

Tjenesteyter skal bidra til åpen og formålstjenelig samhandling med samarbeidsparter som barneverntjeneste, NAV, Boligetaten, Tverretatlig operativt team for koordinering av saker som gjelder ofre for menneskehandel, Rosa-hjelpen, SEIF, politi og andre offentlige / private aktører. Tjenesteyter skal delta i nettverk med instanser som arbeider med barn.

Tjenesteyter skal bidra til åpen og formålstjenelig samhandling på individnivå gjennom deltakelse i arbeid med ansvarsgrupper og annet samarbeid som er formålstjenelig for brukerne. Tilbyder skal bidra til at krisesentertilbudet inngår som tiltak knyttet til individuell plan.

5.4 Kompetanse

5.4.1 Kompetansekrav til faglig leder

Faglig leder skal ha utdanning innen helse- og sosialfag på høyskole- eller universitetsnivå.

Kompetansen dokumenteres i form av kopi av vitnemål fra relevant utdanning, kursbevis, CV eller lignende.

5.4.2 Politiattest

Den som blir ansatt eller får tildelt oppgaver som innebærer kontakt med brukere av et krisesenter eller tilsvarende bo- og dagtilbud, skal legge frem politiattest. For mer utfyllende informasjon, se krisesenterlova § 7.

5.5 Barn

Tjenesteyter skal ta vare på barn på en god måte som er tilpasset deres særskilte behov. Tjenesteyter skal sørge for at barn får oppfylt de rettighetene de har etter annet regelverk.

Tiltaket skal ha lekerom, trygge utearealer, egne samtalerom for barn og tilbud om individuelle samtaler uten forelder. Det skal gis tilbud om fritidsaktiviteter og legges til rette slik at barn kan få leke.

Det at faste rutiner som fritidsaktiviteter, barnehage og skole kan videreføres såfremt det er mulig, kan være viktig for mange.

5.6 Etniske minoriteter

Brukere med etnisk minoritetsbakgrunn er en sammensatt gruppe som omfatter kvinner, menn og barn med bakgrunn fra ulike samfunn, med ulike tradisjoner, språk og religiøse og sosiale praksiser. Flertallet av de som i dag er beboere på krisesentertilbudet i Oslo i dag, har etnisk minoritetsbakgrunn.

Tjenesteyter skal sørge for at brukere av bolig- og dagtilbudet får tilgang til kvalifisert tolk dersom det er nødvendig for at de skal få et fullgodt tilbud. Kostnader tilknyttet tolk skal være omfattet av tjenesteyters tilbud. Tjenesteyter skal ha rutiner for kvalitetssikring, bestilling og betaling av tolketjenester.

Brukere med etnisk minoritetsbakgrunn kan ha et større behov for tilrettelagt informasjon om det norske samfunnet, om egne rettigheter og plikter, for praktisk hjelp med sikte på å manøvrere i samfunnet og for å følge til hjelpeapparatet og for støtte til å etablere sosiale nettverk. Tjenesteyter skal sørge for dette.

5.7 Brukere med nedsatt funksjonsevne

Krisesentertilbudet må være tilgjengelig for folk med nedsatt funksjonsevne. Nedsatt funksjonsevne omfatter både fysiske, psykiske og kognitive funksjoner.

5.8 Internkontrollsystem

Tjenesteyter skal ha et kvalitetssikringssystem/internkontrollsystem som viser at tjenesteyter utfører oppgavene i samsvar med krav fastsatt i lov og forskrift, og i henhold til kontrakten.

Dokumentasjon:

- Beskrivelse av tjenesteyters system for internkontroll.

6 GRUNNLAGET FOR TILDELING AV KONTRAKT

I forrige kapittel ble minstekravene til tjenesten angitt. Valg av tilbud skjer mellom tilbud som oppfyller de kravene som er fastsatt. I dette kapitlet presenteres grunnlaget for tildeling av kontrakt.

Kontrakt tildeles tjenesteyteren med det økonomisk mest fordelaktige tilbudet. Ved vurderingen av hva som er det økonomisk mest fordelaktige tilbudet, vil følgende kriterier bli vektlagt:

- Kvalitet
 - Virksomhetsidé
 - Personalkompetanse
 - Bemanning
 - Oppdragsforståelse

Kontrakt vil bli tildelt den tjenesteyteren som har inngitt det tilbudet som gir den kvalitativt beste tjenesten innenfor den fastsatte økonomiske rammen.

6.1 Virksomhetsidé

En virksomhetsidé skal være klar, kortfattet og ha et enkelt budskap som lett forstås av brukerne, egne ansatte og utenforstående. Virksomhetsidéen skal være relevant og inkluderende i forhold til tiltakets målgruppe. Vanligvis vil virksomhetsidéen inneholde opplysninger om:

- Hva virksomheten tilbyr sine brukere.
- Hvilke behov som skal tilfredsstilles.
- Hvem tjenesteyter er til for (hvem som er brukerne).
- Hva som er virksomhetens styrke.

I tilbudet skal tjenesteyter gjøre rede for følgende:

- Beskriv deres virksomhetsidé.
- Det er viktig at virksomhetsideen er kjent og forstått av ansatte og brukere. Beskriv hvilke prosesser som er gjennomført for å oppnå dette.

Momenter i evalueringen som oppdragsgiver <u>blant annet</u> vil legge vekt på	Maks oppnåelige poeng	Tilbudets poeng-skår	Oppdragsgivers vurdering av Tjenesteyters løsning
Om Tjenesteyter har formulert en virksomhetsidé som er relevant i forhold til den målgruppen tjenesteyter har gitt tilbud på.	15		
Om Tjenesteyter har formulert virksomhetsideen på en slik måte at det fremkommer hva virksomheten tilbyr sine brukere.			
Om Tjenesteyter har formulert virksomhetsideen på en slik måte at det fremkommer hva som er virksomhetens styrke.			
Om Tjenesteyter har formulert virksomhetsideen på en slik måte at det er klart hvilke behov som skal tilfredsstilles.			
Om Tjenesteyter beskriver hva som er gjort for at virksomhetsideen skal bli oppfattet av ansatte og brukere på en adekvat måte.			

6.2 Kompetanse

Det er et krav at tjenesteyteren oppfyller kravene til tjenesten angitt i punkt 5. I tilbudsvurderingen som foretas i tildelingsfasen, vurderes hvor gode tjenester tjenesteyteren kan tilby. Tjenesteyterens tilbudte kompetanse bidrar til å belyse hvor gode tjenester det kan forventes at tjenesteyteren vil tilby.

Tjenesteyter skal oppgi hvor høy prosentandel av de ansatte som har utdanning på 3- årig høyskole- eller universitetsnivå. Det skal oppgis totalt antall stillinger, stillingsandel, kompetansen til stillingsinnehaver for hver enkelt stilling.

6.2.1 Kompetanse i forhold til håndtering av voldsutsatte personer

Tjenesteyter skal gi et helhetlig tilbud til personer som er utsatt for vold. Kompetanse om det å være utsatt for vold, hva slags hjelpebehov personer utsatt for vold har og hvordan disse behovene kan møtes, er sentrale elementer ved tjenesten.

Jo bedre kunnskap personalet har om å møte mennesker, mulige reaksjoner, virkninger av voldsbruken og andre tilstander som følger med det å være utsatt for vold i nære relasjoner, jo høyere kvalitet anser oppdragsgiver tjenesten for å ha. Kunnskap til å identifisere ulike tilstander hos brukerne er viktig slik at dette kan formidles videre til de rette instansene.

Tjenesteyter skal i sitt tilbud beskrive sin kompetanse (formalkompetanse og erfaring). I tillegg skal følgende dokumentasjon vedlegges:

- Vitnemål, kursbevis
- Øvrig dokumentasjon som tjenesteyter anser relevant

6.2.2 Kompetanse juridiske forhold

Kompetanse på juridiske forhold knyttet til voldsproblematikk er viktig for å kunne ivareta brukerne i prosessen. Aktuelle områder er helse- og omsorgslovgivningen, lovgivning knyttet til NAV og rettigheter/muligheter som kan utledes for bruker, introduksjonslova, familierett, straffeloven, voldsoffererstatning, innvandringsrett, arbeidsrett, husleierett mv.

Tjenesteyter skal i sitt tilbud beskrive sin kompetanse (formalkompetanse og erfaring). I tillegg skal følgende dokumentasjon vedlegges:

- Vitnemål, kursbevis
- Øvrig dokumentasjon som tjenesteyter anser relevant

6.2.3 Kompetanse barnevernrett

Kompetanse innen barnevernrett skal sikre en god leveranse ved de tilfeller hvor spørsmål knyttet til barnevernet kan være aktuelle. Dette omfatter både kompetanse knyttet til forhold som kan føre til tiltak fra barnevernstjenesten og kompetanse knyttet til opplysningsplikten i forhold til barnevernet, jf barnevernloven § 4-10, § 4-11, § 4-12 og § 4-24.

Tjenesteyter skal i sitt tilbud beskrive sin kompetanse (formalkompetanse og erfaring). I tillegg skal følgende dokumentasjon vedlegges:

- Vitnemål, kursbevis
- Øvrig dokumentasjon som tjenesteyter anser relevant

6.2.4 Barnefaglig kompetanse

Kompetanse i forhold til barn i krise er sentralt. Tjenesteyter skal beskrive sin kompetanse i forhold til å gjennomføre samtaler med barn i vanskelige situasjoner, gjennomføre observasjoner, kartlegge behov samt gi veiledning i foreldrerollen i forbindelse med barn i krise osv.

Momenter som oppdragsgiver <u>blant annet</u> vil legge vekt på	Maks oppnåelige poeng	Tilbudets poengskår	Oppdragsgivers vurdering av Tjenesteyters løsning
Kompetanse voldsproblematikk – erfaring og formalkompetanse <ul style="list-style-type: none"> • Kompetanse om det å være utsatt for vold • Kompetanse ifht hva slags hjelpebehov personer utsatt for vold har • Kompetanse ifht hvordan disse behovene kan møtes 	40		
Kompetanse etikk i arbeidet med mennesker i krise			
Barnefaglig kompetanse			
Kompetanse rettigheter for barn			
Kompetanse barnevernrett			
Kompetanse voldsoffererstatning			
Kompetanse introduksjonslova			
Kompetanse innvandringsrett			
Kompetanse arbeidsrett			
Kompetanse husleierett			
Kompetanse familierett			
Kompetanse straffeloven			
Kompetanse øvrige juridiske forhold			
Opplæringsplaner			
Andel ansatte med utdanning på høyskole- eller universitetsnivå			

6.3 Bemanning

For å kunne tilby en god tjeneste som ivaretar brukernes behov, må tjenesteyter ha en tilfredsstillende bemanning.

Tjenesteyter skal i sitt tilbud oppgi total bemanning (antall stillinger) og i tillegg oppgi antall personer med angivelse av stillingsbrøk.

Maks oppnåelig poeng er 15.

6.4 Oppdragsforståelse

Velferdsetatens erfaring er at gode organisasjoner er åpne organisasjoner som er opptatt av å samarbeide med andre aktører. Voldsutsatte mennesker har ofte sammensatte problemer som krever innsats fra flere forskjellige faggrupper på tvers av etatslinjer og forvaltningsområder.

Av krisesenterlova fremgår det at kommunen skal sørge for at kvinner, menn og barn som er utsatte for vold eller trusler om vold i nære relasjoner, får en helhetlig oppfølging gjennom samordning av tiltak mellom krisesentertilbudet og andre deler av tjenesteapparatet. Det er derfor viktig at tjenesteyteren som Oslo kommune inngår kontrakt med har god samhandlingskompetanse fordi tjenesteyter skal ivareta samordningen på vegne av kommunen.

Punktene nedenfor må besvares av tilbyder:

- Vedlegg eventuelle rutiner og beskriv arbeidet som gjøres for å sikre at brukerne får informasjon om hvilke rettigheter de har etter gjeldende regelverk.
- Vedlegg eventuelle rutiner dere har for å bidra til at brukerne får oppfølging i reetableringsfasen fra relevante aktører.
- Beskriv hvordan det ivaretas at brukerne får en helhetlig oppfølging gjennom samordning av tiltak mellom krisesentertilbudet og andre deler av tjenesteapparatet (samhandlingskompetanse).
- Beskriv i hvilken grad dere følger brukerne til relevante aktører og i hvilken utstrekning dere deltar i og bistår brukerne i møter med relevante aktører.
- Beskriv samhandling i forhold til relevante aktører med sikte på å sikre de brukerne som ønsker dette, bistand til å skaffe seg permanent bolig.

Momenter som oppdragsgiver <u>blant annet</u> vil legge vekt på	Maks oppnåelige poeng	Tilbudets poengskår	Oppdragsgivers vurdering av tjenesteyters løsning
Informasjonen brukerne får om sine rettigheter etter gjeldende regelverk.	30		
Hvordan tjenesteyter kan bidra til at brukerne får oppfølging i reetableringsfasen fra relevante aktører.			
Hvordan tjenesteyter ivaretar at brukerne får en helhetlig oppfølging gjennom samordning av tiltak mellom krisesentertilbudet og andre deler av tjenesteapparatet.			
I hvilken grad tjenesteyter følger brukerne til relevante aktører og i hvilken utstrekning tjenesteyter deltar i og bistår brukerne i møter med relevante aktører.			
Tjenesteyters samhandling i forhold til relevant aktør med sikte på å sikre de brukerne som ønsker dette, bistand til å skaffe seg permanent bolig.			

Vedleggsoversikt

Opplysninger om tjenesteyteren

Vedlegg 1

Tilbudsbrev

Vedlegg 2

HMS-egenerklæring

Vedlegg 3

Kontraktsbestemmelser

Vedlegg 4

VEDLEGG 1

OPPLYSNINGER OM TJENESTEYTEREN

anskaffelse av
krisesentertjenester

TJENESTEYTERENS:

Navn:

Postadresse:

Postnummer:

Poststed:

Kontaktperson i konkurransen:.....

Telefon kontaktperson:

E-post kontaktperson:

Foretaksnummer:

Virksomhetsleder:

VEDLEGG 2

TILBUDBREV

anskaffelse av
krisesentertjenester

Tilbudsbrev

**Oslo kommune
Velferdsetaten**

Tilbud på krisesentertjenester

Undertegnede bekrefter herved at jeg på vegne av

.....

har gjennomgått konkurransegrunnlaget for krisesentertjenester. Undertegnede forplikter seg å levere tilbudte tjenester i henhold til angitt ramme.

Det bekreftes at vedlagte tilbud er i henhold til kravene som er satt til leveransen, og at tilbudet dekker oppdraget som er beskrevet i konkurransegrunnlaget.

Vi bekrefter også at vi er innforstått med premissene for bo- og støttetilbudet til personer i fare for eller utsatt for tvangsekteskap som finansiert av statlige midler og usikkerheten knyttet til fremtidig finansiering.

Videre bekreftes herved at tilbudet gjelder til og med 07.06.2013.

Med vennlig hilsen

Signatur og dato

VEDLEGG 3

HMS-EGENERKLÆRING

anskaffelse av
krisesentertjenester

Egenerklæring om helse, miljø og sikkerhet (HMS)

Denne bekreftelsen gjelder:

Virksomhetens navn		Organisasjonsnr/ Fødselsnr	
Adresse		Land*	
Postnummer		Poststed	

Jeg bekrefter med dette at denne virksomheten arbeider systematisk for å oppfylle kravene i helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen og ved det tilfredsstillende kravene i forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheten (internkontrollforskriften).¹

Jeg bekrefter at virksomheten er lovlig organisert i henhold til gjeldende skatte- og arbeidsmiljøregelverk når det gjelder ansattes faglige og sosiale rettigheter. Jeg aksepterer at oppdragsgiver etter anmodning vil bli gitt rett til å gjennomgå og verifisere virksomhetens system for ivaretagelse av helse, miljø og sikkerhet.

Dato

Daglig leder

Jeg bekrefter med dette at det er iverksatt systematiske tiltak for å oppfylle ovennevnte krav i helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen.

Dato

Representant for de ansatte

Ingen ansatte

0 Vedlegg 2 endret ved forskrift 3 sep 2010 nr. 1236.

* For utenlandske oppdragstakere gjelder følgende: Jeg bekrefter med dette at det ved utarbeidelse av tilbudet er tatt hensyn til helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen som følger av forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (internkontrollforskriften), fastsatt ved kgl.res. 6. desember 1996 nr. 1127 i medhold av lov 17. juni 2005 nr. 62 om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. Jeg aksepterer at oppdragsgiver etter anmodning vil bli gitt rett til å gjennomgå og verifisere virksomhetens system for ivaretagelse av helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid.

1 Fastsatt ved kgl.res. 6. desember 1996 nr. 1127 i medhold av lov 17. juni 2005 nr. 62 om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern m.v.

VEDLEGG 4

KONTRAKTSBESTEMMELSER

anskaffelse av
krisesentertjenester

KONTRAKT

Levering av krisesentertjenester

Mellom

OSLO KOMMUNE VED VELFERDSETATEN

Org.nr 997 506 413
(som Oppdragsgiver)

og

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Org.nr xxxx
(som Tjenesteyter)

Kontrakten skal ha forsiden signert og samtlige øvrige sider parafert av begge parter for å være gyldig. Kontraktsdokumentene er utarbeidet i to eksemplarer, hvorav ett beror hos hver av partene.

Oslo, xx.xx. 2013

For Oppdragsgiver

For Tjenesteyter

Lilleba Fauske

xxxxxxx

INNHOLDSFORTEGNELSE

1	FORMÅL	5
2	KONTRAKTSPERIODE	5
3	KONTRAKTEN	5
3.1	DOKUMENTER SOM INNGÅR I KONTRAKTEN	5
3.2	KONTRAKTSSUM.....	5
4	PARTSREPRESENTANTER	6
5	FULLMAKTSFORHOLD	7
6	PARTENES SAMARBEID OG GJENSIDIGE PLIKTER	7
6.1	SAMARBEIDSPLIKT	7
6.2	SAKSBEHANDLINGSREGLER OG TAUSHETSPLIKT	7
6.3	DATABEHANDLERAVTALE	8
7	TJENESTEYTERS PLIKTER	8
7.1	OPPDRAGETS OMFANG OG UTFØRELSE.....	8
7.2	SAMARBEID MED ANDRE.....	9
7.3	INFORMASJONSPLIKT	9
7.4	OFFENTLIGRETTLIGE KRAV OG PÅLEGG	9
7.5	OVERDRAGELSE AV FORPLIKTELSER	9
7.6	UNDERLEVERANDØRER OG ANDRE MEDHJELPERE	9
7.7	ANSATTE/ PERSONALE	10
7.8	LØNNS- OG ARBEIDSVILKÅR	10
7.9	DISKRIMINERINGSFORBUD.....	10
7.10	RAPPORTERINGSPLIKT	11
7.11	TJENESTEYTERS FAGLIGE KVALIFIKASJONER.....	11
7.12	SYSTEM FOR HMS	11
7.13	LOKALER, INVENTAR, MØBLER, ANNET UTSTYR M.M.	12
7.14	MILJØKRAV	12
7.15	BEREDSKAPSPLANER	12
7.16	ANSVAR OG FORSIKRINGER	12
7.17	REGNSKAPSPLIKT OG BOKETTERSYN	12
8	OPPDRAKSGIVERS PLIKTER	13
9	OPPDRAKSGIVERS RETTIGHETER	13
9.1	TILSYN OG KONTROLL AV TJENESTENE	13
9.2	INNSYNSRETT	13
10	ENDRINGER	13
11	PRISREGULERING	14
12	UTBETALING AV KONTRAKTSSUM	14
12.1	BRUKERS EGENANDEL	14
12.2	MVA- KOMPENSASJON	14
12.3	OPPDRAKSGIVERS TILBAKEHOLDSRETT.....	16
12.4	BETALINGSMISLIGHOLD	14
13	TJENESTEYTERS MISLIGHOLD	15
13.1	MANGEL	15
13.1.1	Når foreligger mangel	15
13.1.2	Reklamasjon	15
13.1.3	Retting	15
13.1.4	Prisavslag / mulkt.....	15
13.1.5	Erstatning	15

13.1.6	Direkte krav mot underleverandør	15
14	HEVING	16
15	KONTRAKTENS OPPHØR	16
16	LOVVALG, TVISTER OG VERNETING	17

1 Formål

Kontraktens formål er å regulere forholdet mellom Oppdragsgiver og Tjenesteyter i forbindelse med kjøp av krisesentertjenester.

2 Kontraksperiode

Kontrakten gjelder for perioden 01.01.2014 – 31.12.2023.

3 Kontrakten

3.1 Dokumenter som inngår i kontrakten

Følgende dokumenter inngår i kontrakten:

a) Kontraksbestemmelser (dette dokumentet), samt eventuelle endringsavtaler og vedlegg

b) Oppdragsgivers konkurransegrunnlag

c) Tjenesteyters reviderte tilbud av xx.xx.2013, protokoller fra forhandlingsmøte xx.xx.2013, tilbud av xx.xx.2013

Ved motstrid gjelder dokumentene i ovennevnte rekkefølge. Når det gjelder pkt. c) gjelder dokumentene i tidsmessig rekkefølge med det senest daterte først. Når det gjelder a) går kontraksbestemmelser samt eventuelle endringsavtaler foran vedleggene.

Vedlegg til kontraksbestemmelsene (dette dokumentet):

Vedlegg 1: Databehandleravtale mellom Oppdragsgiver og Tjenesteyter

3.2 **Kontraktssum**

Årlig kontraktssum er xxxxxxxxx millioner kroner for tjenester omfattet av krisesenterloven.

For bo- og støttetilbudet til personer i fare for eller utsatt for tvangsekteskap er årlig kontraktssum ca 5,7 millioner kroner. Dette finansieres av tilskudd fra staten og Oslo kommune med en fordeling på henholdsvis 80 % og 20 %. I tillegg betaler beboere egenandel. En forutsetning for videreføring av disse oppgavene er forstøttet finansiering fra staten.

4 Partsrepresentanter

Hver av partene skal innen oppstart av oppdraget oppnevne en representant som skal være ansvarlig for all kommunikasjon mellom partene vedrørende oppdraget/kontrakten. Partenes representant i denne kontrakten er:

For Oppdragsgiver:

Navn: Kjerstin Ringdal

Postadresse: Postboks 7104 St. Olavsplass, 0130 Oslo

Besøksadresse: Pilestredet 27, Oslo

Telefon: 23 42 71 59/ 950 76 902

Telefaks: 23 42 71 80

e-post: kjerstin.ringdal@vel.oslo.kommune.no

For Tjenesteyter:

Navn:

Postadresse:

Besøksadresse:

Telefon:

Telefaks:

e-post:

Utskiftning av representant skal varsles skriftlig.

Varsel, krav og andre meldinger som skal gis etter kontrakten, skal sendes til partenes representanter til avtalte adresser. E-post betraktes som skriftlig varsel. Varsel, krav og andre meldinger som er innført i et referat eller protokoll fra møte mellom partene, regnes som gitt skriftlig.

Dette kravet til fremgangsmåte ved varsel, krav og andre meldinger gjelder ikke i tilfeller hvor det er uttrykkelig bestemt i kontrakten at varsler, krav og meldinger også kan gis på annen måte.

5 Fullmaktsforhold

Tjenesteyter kan ikke forplikte Oppdragsgiver overfor tredjemann uten særskilt fullmakt fra Oppdragsgiver.

Oppstår det uforutsette forhold som gjør det nødvendig å iverksette tiltak før Oppdragsgiver kan vurdere situasjonen, har Tjenesteyter rett og plikt til å handle på Oppdragsgivers vegne.

For å hindre eventuelt tap eller skade, skal Tjenesteyter foreta de tiltak som fremstår som forsvarlige for å ivareta Oppdragsgivers og brukernes interesser. Slike tiltak skal ikke strekke seg lengre enn det som er nødvendig inntil Oppdragsgiver selv kan fatte beslutning.

6 Partenes samarbeid og gjensidige plikter

6.1 Samarbeidsplikt

Partene skal samarbeide og vise lojalitet under gjennomføringen av oppdraget. De skal i tide underrette hverandre om forhold som de forstår kan få betydning for oppdraget, og i nødvendig utstrekning sende hverandre kopier av referater, korrespondanse og annet materiell av betydning for den annens ytelse etter kontrakten.

All kommunikasjon partene stiller til hverandres disposisjon eller som partene får innsikt i, er å betrakte som konfidensiell. Partene forplikter seg til å behandle all informasjon konfidensielt under utførelsen av oppdraget og etter at oppdraget er avsluttet.

Oppdragsgiver, tilsynsmyndigheter og/ eller den Oppdragsgiver bemyndiger, skal gis tilgang til ønsket informasjon.

På forespørsel fra Oppdragsgiver skal Tjenesteyter umiddelbart oversende kopier av korrespondanse, referater og annet materiell som Oppdragsgiver finner relevant for oppfølging av kontrakten.

Hver av partene kan kreve samarbeidsmøter og forhandlinger om forståelsen av innholdet i kontrakten. Slike møter/ forhandlinger skal avholdes så raskt som mulig, og begge parter har møteplikt. Hver av partene dekker selv sine egne kostnader forbundet med slik møtedeltakelse/ forhandling. Tjenesteyter kan ikke kreve vederlag.

6.2 Saksbehandlingsregler og taushetsplikt

Tjenesteyter plikter å overholde lov om kommunale krisesentertilbud av 19. juni 2009 nr 44 (krisesenterlova), lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) av 10. februar 1967 og lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova) av 19. mai 2006 nr.16 i saker vedrørende brukerne.

Opplysninger som angår brukere, skal oppbevares slik at uvedkommende ikke får tilgang til dem. Slike opplysninger er underlagt taushetsplikt i henhold til krisesentertjenestelova, helsepersonelloven og forvaltningsloven. Tjenesteyter er ansvarlig for at alle med brukerkontakt underskriver erklæring om taushetsplikt før slik kontakt finner sted.

I saker vedrørende brukere skal Tjenesteyter føre journal over inngående og utgående dokumenter som ivaretar reglene i arkivloven med tilhørende forskrifter.

6.3 Databehandleravtale

Oppdragsgiver eier data som Tjenesteyter registrerer om brukerne, uavhengig av om dataene behandles elektronisk eller manuelt.

Tjenesteyter må sikre at elektronisk behandling av personopplysninger tilfredsstiller de til enhver tid gjeldende krav i lov og forskrift.

Det er inngått databehandleravtale mellom Oppdragsgiver og Tjenesteyter, se vedlegg 1 til kontraktsbestemmelsene.

Oppdragsgiver kan føre kontroll med at Tjenesteyter behandler brukerdata i henhold til ovennevnte lover. Oppdragsgiver kan pålegge Tjenesteyter å utbedre feil og mangler hvis brudd på gjeldende bestemmelser blir påvist.

Tjenesteyter har ansvaret for eventuell dataapplikasjon til bruk for brukerregnskap med registrering av brukerregnskapsopplysninger. Behandling av slike opplysninger er underlagt samme krav til sikkerhet som behandling av brukerdata for øvrig.

Dersom Oppdragsgiver pålegger Tjenesteyter å knytte seg til Oppdragsgivers felles database for behandling av brukerdata, skal Tjenesteyter registrere alle påkrevde brukerdata i denne felles databasen.

7 Tjenesteyters plikter

7.1 Oppdragets omfang og utførelse

Oppdraget omfatter de tjenestene som er angitt i kontrakten, jf pkt 3.1.

Tjenesteyter skal dra omsorg for Oppdragsgivers og brukernes interesser.

Oppdraget skal utføres i samsvar med kontrakten, samvittighetsfullt og med god faglig standard og i henhold til de til enhver tid gjeldende lover og regler. Tjenesteyter skal herunder oppfylle pliktene og opptre i samsvar med det som fremgår av krisesenterlova.

7.2 Samarbeid med andre

Tjenesteyter plikter å samarbeide med offentlige og private instanser for å sikre brukerne et best mulig tjenestetilbud.

Tjenesteyter plikter å samarbeide med representanter fra organer som fører tilsyn og kontroll med tjenesten og i den forbindelse opptre lojalt. Tjenesteyter har plikt til å legge forholdene til rette for slikt tilsyn, herunder gi tilsynsorganet alle nødvendige opplysninger.

7.3 Informasjonsplikt

Tjenesteyter plikter i informasjonsmaterieil og i markedsføring å informere om hvor stor andel av tjenestene som er finansiert av Oslo kommune. I de tilfeller der det er naturlig, plikter Tjenesteyter i forhold til samarbeidsparter og media å informere om hvor stor andel av tjenestene som er finansiert av Oslo kommune.

7.4 Offentligrettslige krav og pålegg

Tjenesteyter skal utføre oppdraget i samsvar med de til enhver tid gjeldende lover, forskrifter og offentlige vedtak.

Tjenesteyter skal, i samråd med Oppdragsgiver, holde kontakt med og innhente nødvendige tillatelser fra offentlige myndigheter.

Tjenesteyter skal varsle Oppdragsgiver om pålegg fra offentlig myndighet i anledning oppdraget som er rettet direkte mot ham.

Pålegg fra offentlige myndigheter ved Tjenesteyters eventuelle brudd på lover eller forskrifter, skal uten ugrunnet opphold utbedres av Tjenesteyter uten kostnad for Oppdragsgiver.

7.5 Overdragelse av forpliktelser

Tjenesteyter kan ikke overdra sine kontraktsforpliktelser uten skriftlig forhåndssamtykke fra Oppdragsgiver.

7.6 Underleverandører og andre medhjelpere

Bruk av underleverandører for de deler av oppdraget som gjelder direkte brukerrettede tjenester, som for eksempel kartlegging, behandling og terapi, skal kun skje i det omfang og med de personer som er angitt i Tjenesteyters tilbud. Eventuelle endringer krever skriftlig forhåndssamtykke fra Oppdragsgiver.

Tjenesteyter svarer for sine ansatte, underleverandører og andre medhjelpere som benyttes for å gjennomføre oppdraget.

Tjenesteyters underleverandøravtaler skal inneholde bestemmelser om ansvarsforhold og rettigheter for Oppdragsgiver og brukerne tilsvarende bestemmelsene i denne

kontrakten. Tjenesteyter forplikter seg til å påse at egne underleverandører overholder alle bestemmelser i kontrakten.

Oppdragsgiver skal holdes skadesløs for ethvert krav eller søksmål som måtte oppstå i forbindelse med Tjenesteyters ansatte, underleverandører eller andre medhjelperes gjennomføring av oppdraget.

7.7 Ansatte/ personale

Tjenesteyter har arbeidsgiveransvar for egne ansatte.

Tjenesteyter er ansvarlig for at egne ansatte og andre medhjelpere er kjent med denne kontraktens forpliktelser mht. brukerarbeidet og brukernes rettigheter, og hvilke krav og plikter som påhviler den ansatte etter kontrakten og lovgivningen forøvrig.

7.8 Lønns- og arbeidsvilkår

Tjenesteyteren og deres underleverandører plikter å ha lønns- og arbeidsvilkår som ikke er dårligere enn det som følger av gjeldende allmenngjøringsforskrifter eller gjeldende landsomfattende tariffavtale for den aktuelle bransje. Dette gjelder bare for ansatte som direkte medvirker til oppfyllelse av Tjenesteyterens forpliktelser under avtalen.

Dersom Tjenesteyteren ikke etterlever kravet til lønns- og arbeidsvilkår, har Oppdragsgiveren rett til å holde tilbake deler av kontraktssummen til det er dokumentert at Tjenesteyteren har brakt forholdet i orden. Summen som blir holdt tilbake skal tilsvare ca 2 ganger innsparingen for arbeidsgiveren.

Oppdragsgiveren, eller den Oppdragsgiveren bemyndiger, har rett til innsyn i dokumenter og rett til å foreta andre undersøkelser som gjør det mulig for Oppdragsgiveren å gjennomføre nødvendig kontroll med at kravet til lønns- og arbeidsvilkår overholdes.

Tjenesteyteren plikter å ha tilsvarende kontraktsbestemmelse i sine kontrakter med underleverandører og skal gjennomføre nødvendig kontroll hos sine underleverandører for å påse at plikten overholdes.

Tjenesteyteren plikter på oppfordring å legge frem dokumentasjon på de lønns- og arbeidsvilkår som blir benyttet. Dokumentasjonsplikten omfatter også underleverandører.

Brudd på forpliktelsene etter denne bestemmelsen er å anse som vesentlig mislighold.

7.9 Diskrimineringsforbud

Brukere og ansatte skal behandles med respekt for sin personlige integritet. Direkte og indirekte diskriminering pga. politisk syn, medlemskap i arbeidstakerorganisasjoner, seksuell orientering, funksjonshemming eller alder er forbudt. Virksomheten skal jobbe aktivt mot alle former for diskriminering.

For ansettelse i stillinger knyttet til religiøse trossamfunn vises det til unntaksbestemmelsen i lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven) § 13-3 tredje ledd.

Virksomheten skal drives slik at brukerne og ansatte ikke påtvinges politiske meninger eller særskilte livssyn.

Brukerne skal kunne ivareta sine behov for religionsutøvelse, jf. § 5-2 i forskrift av 4. desember 1992 nr. 915 til lov om sosiale tjenester av 13. desember 1991 nr. 81.

7.10 Rapporteringsplikt

Tjenesteyter skal for egen kostnad utarbeide og levere de rapporter/ statistikker som Oppdragsgiver krever for sin kontroll og oppfølging.

Tjenesteyter plikter å levere andre rapporter/statistikk som Oppdragsgiver har behov for og som har sammenheng med kontraktens art, dersom Oppdragsgiver ber om dette og det ikke medfører vesentlig ulempe for Tjenesteyter. Rapporter/ statistikker skal følge de maler Oppdragsgiver til enhver tid pålegger.

Tjenesteyter skal oversende Oppdragsgiver komplett regnskap og styrets årsberetning for Tjenesteyter og eventuelt mor- og datterselskap innen 1. mai hvert år. Revisjonsberetning skal vedlegges regnskapet.

For underleverandører og andre medhjelpere skal dokumentasjon på forespørsel kunne framlegges mht. årsregnskap med revisorberetning og årsberetning, organisasjonskart, fylkesmannsrapporter og internkontroll.

7.11 Tjenesteyters faglige kvalifikasjoner

Tjenesteyter skal til enhver tid ha en personalstyrke som er tilpasset oppdraget og som innehar de formelle og faglige kvalifikasjoner som framgår av kontrakten og underliggende dokumentasjon, jf punkt 3.1.

7.12 System for HMS

Tjenesteyter skal oppfylle kravene i helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen og tilfredsstille kravene i forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (internkontrollforskriften) fastsatt ved kgl. res. av 6. desember 1996 nr. 1127 i medhold av lov av 17. juni 2005 nr. 62 om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven).

Tjenesteyter skal ha et kvalitetssikringssystem/internkontrollsystem som viser at tjenesteyter utfører oppgavene i samsvar med krav fastsatt i lov og forskrift, og i henhold til kontrakten.

Leverandøren skal utarbeide rutiner for kvalitetssikring og kvalitetsutvikling av virksomheten forøvrig.

7.13 Lokaler, inventar, møbler, annet utstyr m.m.

Lokaler, inventar, møbler og annet utstyr skal være hensiktsmessige og med tilfredsstillende standard.

Tjenesteyter skal sørge for at brukernes rom og alle fellesarealer blir rengjort på en tilfredsstillende måte. I de tilfeller dette er hensiktsmessig, skal brukerne selv delta i dette arbeidet.

7.14 Miljøkrav

Tjenesteyter skal sørge for at miljøhensyn ivaretas ved driften av krisesenteret. Tjenesteyter må ha gode rutiner for måling og oppfølging av energiforbruk, vannforbruk, avfallshåndtering/kildesortering samt rutiner for håndtering av kjemikalier. Produkter som benyttes til renhold bør være Svanemerket eller tilsvarende.

7.15 Beredskapsplaner

Tjenesteyter plikter å utarbeide lokale beredskapsplaner i henhold til lov om helsemessig og sosial beredskap av 23. juni 2000 nr. 56.

Det skal gjennomføres brannøvelser minst 2 - to - ganger per år som inkluderer alt personell, inklusive nattvakter.

7.16 Ansvar og forsikringer

Oppdragsgiver er ikke ansvarlig for skade forvoldt av brukerne på fast eiendom, løsøre eller personer.

Tjenesteyter skal ha ansvarsforsikring i forhold til tingskade hos bruker og tredjemann og ansvarsforsikring i forhold til personskade hos bruker og tredjemann som Tjenesteyter, hans ansatte, underleverandører eller andre medhjelpere kan påføre.

Tjenesteyter skal være fullgodt forsikret i forhold til eget innbo. Tjenesteyter skal ha fullverdiforsikring av egne bygg- og anlegg, eller sørge for fullverdiforsikring i leide bygg- og anlegg.

På anmodning fra Oppdragsgiveren skal Tjenesteyter fremlegge forsikringsbevis for Oppdragsgiverens kontroll. Oppdragsgiverens kontroll fratrukker ikke Tjenesteyter risikoen for at forsikringen er dekkende.

7.17 Regnskapsplikt og bokettersyn

Tjenesteyter skal føre regnskap på forsvarlig måte og i henhold til gjeldende lover og forskrifter. Regnskapet skal revideres av statsautorisert eller registrert revisor.

Oppdragsgiver har innsynsrett i Tjenesteyters budsjett og regnskap for virksomheten som omfattes av denne kontrakten.

Oppdragsgiver har intet ansvar for regnskapsmessig underskudd.

Oppdragsgiver, eller revisor valgt av Oppdragsgiver, har adgang til å undersøke forvaltningsmessige og økonomiske forhold hos Tjenesteyter direkte. Tjenesteyter skal bistå ved revisjonen, herunder framlegge all informasjon som er nødvendig i forbindelse med undersøkelsen. Om ønskelig kan Tjenesteyter ha egen revisor til stede ved undersøkelsen.

8 Oppdragsgivers plikter

Oppdragsgiver skal medvirke til Tjenesteyterens gjennomføring av oppdraget. Medvirkningen skal skje i overensstemmelse med det som er avtalt og for øvrig slik god skikk tilsier.

Oppdragsgiver skal opplyse Tjenesteyter om forhold han bør forstå er av betydning for gjennomføringen av oppdraget og fatte de beslutninger som er nødvendige for oppdragets gjennomføring.

Oppdragsgiver forplikter seg til å utpeke primær og sekundær kontaktperson, slik at Oppdragsgiver er lett tilgjengelig for Tjenesteyter ved behov mandag til fredag kl. 08:00 til 15:35.

Oppdragsgiver er forpliktet til å gjennomføre minst 1 – ett - oppfølgingsmøte med Tjenesteyter per år og ellers når Tjenesteyter har behov for det.

9 Oppdragsgivers rettigheter

9.1 Tilsyn og kontroll av tjenestene

For å sikre ivaretagelsen av brukernes behov og at oppdraget utføres i henhold til kontrakten, lover, forskrifter, enkeltvedtak og andre krav, forbeholder Oppdragsgiver seg rett til å foreta tilsyn og kontroll av tjenestene. Eventuell kontroll fritar ikke Tjenesteyter for ansvar og plikter etter kontrakten.

9.2 Innsynsrett

Oppdragsgiver har innsynsrett i Tjenesteyters systemer for internkontroll og kvalitetssikring, all underliggende dokumentasjon vedrørende oppdraget, samt Tjenesteyters forvaltning av eventuelle betroede midler tilhørende bruker.

10 Endringer

Partene har anledning til å avtale endringer i kontrakten i kontraktperioden dersom det skjer vesentlige endringer i tjenestens volum.

For bo- og støttetilbudet til personer i fare for eller utsatt for tvangsekteskap kan kontraktssummen endres dersom størrelsen på den statsfinansierte delen endres.

Dersom statsfinansieringen opphører, opphører tjenestetilbudet og Oppdragsgivers eventuelle plikter tilknyttet denne delen av kontrakten.

11 Prisregulering

Det er fast pris for tjenestene fram til 01.05.2014.

Fra og med 01.05.2014 kan prisen reguleres. For regulering av prisen benyttes SSB sin konsumprisindeks (siste tilgjengelige indeks målt pr. desember) med 30 % vekt, og forventet lønnsvekst i årlig vedtatt budsjett i Oslo kommune med 70 % vekt.

Det gjennomføres deretter en årlig lønns- og prisregulering med virkning fra 1. mai hvert år.

Endringen i konsumprisindeksen beregnes fra 01.01 året før reguleringsåret til 01.01 i reguleringsåret.

Denne bestemmelsen åpner kun for å regulere prisen, ikke for å reforhandle prisen.

12 Utbetaling av kontraktssum

Oppdragsgiver utbetaler avtalt kontraktssum i like store månedlige rater innen den 20. hver måned.

12.1 Brukers egenandel

Det lovpålagte tjenestetilbudet skal være gratis for bruker. Det kan kun tas egenandel for kost, denne skal kun være kostnadsdekkende.

12.2 Mva- kompensasjon

Tjenesteyter har ansvar for innkreving av sin egen eventuell mva-kompensasjon. Mva-kompensasjonen beholdes av Tjenesteyter.

12.3 Betalingsmislighold

Ved forsinket betaling kan Tjenesteyter kreve forsinkelsesrente i henhold til lov om renter ved forsinket betaling av 17. desember 1976 nr. 100 (forsinkelsesrenteloven). Purregebyr eller andre kostnader i forbindelse med forsinket betaling forutsettes dekket i gjeldende morarente.

13 Tjenesteyters mislighold

13.1 Mangel

13.1.1 Når foreligger mangel

Det foreligger mangel dersom Tjenesteyters ytelse avviker fra spesifikasjonene i konkurransegrunnlaget og det som for øvrig er avtalt.

Dersom Tjenesteyter foretar endringer slik at tilbudet til brukerne forringes, skal dette regnes som en mangel.

13.1.2 Reklamasjon

Oppdragsgiver må innen rimelig tid påberope seg mangel som han blir kjent med. Gjør han ikke det, taper han retten til å påberope seg mangelen.

Reklamasjon kan ikke fremsettes senere enn 12 måneder etter kontraktens opphør.

Tjenesteyter kan ikke påberope seg for sen reklamasjon dersom mangelen skyldes forsett eller grov uaktsomhet.

13.1.3 Retting

Oppdragsgiver kan kreve at Tjenesteyter retter mangelen for egen regning og risiko, dersom dette kan skje uten å forvolde Tjenesteyter urimelig kostnad og ulempe.

Tjenesteyter kan kreve å få foreta slik retting når Oppdragsgiver ikke har særlig grunn til å motsette seg dette.

Rettingen skal foretas innen en rimelig frist satt av Oppdragsgiver.

13.1.4 Prisavslag / mulkt

Dersom det foreligger mangel og denne ikke blir rettet, kan Oppdragsgiver kreve prisavslag / mulkt.

Prisavslaget / mulkten skal tilsvare det som det vil koste Oppdragsgiver å få forholdet rettet.

Oppdragsgiver vil ikke foreta prisavslag før det er gitt en skriftlig advarsel til tjenesteyter.

13.1.5 Erstatning

Oppdragsgiver kan kreve erstattet påregnelig tap som følge av mangel som skyldes forsett eller uaktsomhet fra Tjenesteyters side.

Kan mangelen henføres til Oppdragsgivers forhold, reduseres Tjenesteyters ansvar tilsvarende.

13.1.6 Direkte krav mot underleverandør

Oppdragsgiver kan rette sine krav som følge av mangel direkte mot Tjenesteyters underleverandører i samme grad som mangelen kan gjøres gjeldende av Tjenesteyter.

Oppdragsgiver kan bare gjøre slikt krav gjeldende såfremt det må anses godtgjort at kravet ikke kan gjennomføres mot Tjenesteyter eller i høy grad er vanskeliggjort på grunn av konkurs eller annen klar insolvens.

Oppdragsgivers krav mot Tjenesteyter faller bort i den grad oppgjør fra underleverandøren gir dekning for kravet.

Tjenesteyter skal innta bestemmelser i sine kontrakter med underleverandører om Oppdragsgivers rett etter denne bestemmelsen.

13.2 Oppdragsgivers tilbakeholdsrett

Dersom Oppdragsgiver har økonomiske krav som følge av Tjenesteyters kontraktsmislighold, kan Oppdragsgiver holde tilbake så mye av betalingen at han har tilstrekkelig sikkerhet til dekning av et spesifisert og begrunnet krav.

14 Heving

Hver av partene har rett til å heve kontrakten dersom den annen vesentlig misligholder sine kontraktsforpliktelser eller det er klart at slikt mislighold vil inntre. Før heving kan skje må den part som vil påberope seg mislighold, skriftlig overfor den annen part redegjøre for hva som anses misligholdt, og hvilke forhold som kreves rettet. Før heving kan skje skal parten videre gis en rimelig frist til å rette forholdet.

Følgende situasjoner skal alltid hver for seg anses som vesentlig mislighold fra Tjenesteyters side:

- gjentatte brudd på lov, forskrifter, instruksjoner og enkeltvedtak
- vesentlige brudd på samarbeidsplikten med Oppdragsgiver
- gjentatte eller vesentlige avvik fra kontrakten forøvrig

Likeledes kan Oppdragsgiver skriftlig heve kontrakten dersom Tjenesteyter går konkurs eller hvis han blir eller erkjenner å være insolvent, med mindre det uten ugrunnet opphold godtgjøres at oppdraget vil bli fullført i samsvar med kontrakten.

Ved heving har Tjenesteyter krav på betaling for de kontraktsmessige ytelsene som er utført frem til hevingstidspunktet.

Den part som hever kontrakten, kan kreve erstatning i henhold til gjeldende rett for tap han påføres som følge av misligholdet. Betalt dagmulkt skal komme til fradrag i erstatningen.

15 Kontraktens opphør

Ved heving eller ordinær avslutning av kontraktsforholdet skal Tjenesteyter overlevere all relevant dokumentasjon vedrørende brukerne til Oppdragsgiver, herunder journaler og annen brukerinformasjon.

Partene skal samarbeide om avviklingen og tilstrebe størst mulig grad av forutsigbarhet både for brukerne og hverandre.

Tjenesteyter skal medvirke til smidig overgang til ny tjenesteyter.

Konfidensialitetsplikten gjelder også etter kontraktens opphør.

16 Lovvalg, tvister og vernetting

Kontrakten er i sin helhet underlagt og skal tolkes i henhold til norsk rett.

Dersom det oppstår tvist om fortolkning eller rettsvirkninger av kontrakten, skal dette søkes løst ved forhandlinger. Fører ikke forhandlinger frem, skal tvisten avgjøres av de ordinære domstoler.

I tilfelle søksmål er Oslo tingrett vedtatt vernetting.

Vedlegg 1

Databehandleravtale etter personopplysningsloven

Databehandleravtale

I henhold til personopplysningslovens § 13, jf. § 15 og personopplysningsforskriftens kapittel 2.
mellom

Oslo kommune Velferdsetaten
behandlingsansvarlig

og

.....
databehandler

1. Avtalens formål og omfang

Avtalens hensikt er å regulere rettigheter og plikter etter Lov av 14. april 2000 nr. 31 om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven) og forskrift av 15. desember 2000 nr. 1265 (personopplysningsforskriften). Avtalen skal sikre at personopplysninger om de registrerte ikke brukes urettmessig eller kommer uberettigede i hende.

Avtalen regulerer databehandlers bruk av personopplysninger på vegne av den behandlingsansvarlige, herunder innsamling, registrering, sammenstilling, behandling, lagring, utlevering eller kombinasjoner av disse.

Avtalen er knyttet opp mot inngått kontrakt mellom databehandler og behandlingsansvarlig om levering av krisesentertjenester og regulerer databehandlers bruk av personopplysninger på vegne av behandlingsansvarlig, herunder av disse.

2. Avtalens parter

Kontrakten inngås mellom Behandlingsansvarlig Oslo kommune Velferdsetaten (heretter kalt Behandlingsansvarlig) og xxx (heretter kalt Databehandler).

3. Databehandlers plikter

Databehandler skal følge de rutiner og instruksjoner for behandlingen som behandlingsansvarlig til enhver tid har bestemt skal gjelde.

Databehandler plikter å gi behandlingsansvarlig tilgang til sin sikkerhetsdokumentasjon, og bistå, slik at behandlingsansvarlig kan ivareta sitt eget ansvar etter lov og forskrift.

Behandlingsansvarlig har, med mindre annet er avtale eller følger av lov, rett til tilgang til og innsyn i personopplysningene som behandles og systemene som benyttes til dette formål. Databehandler plikter å gi nødvendig bistand til dette.

Databehandler har taushetsplikt om dokumentasjon og personopplysninger som vedkommende får tilgang til iht. denne avtalen. Databehandler har ansvar for at personell (hos databehandler eller underleverandør som denne benytter) med tilgang til opplysningene, alltid skal ha underskrevet taushetserklæring før tilgang gis. Taushetsplikten gjelder også etter avtalens opphør.

Det skal fremgå klart dersom Databehandleren kan overlate personopplysninger til andre for oppbevaring, bearbeiding eller annen bruk.

Databehandler skal behandle personopplysninger i forbindelse med levering av krisesentertjenester til behandlingsansvarlige. Dette omfatter personopplysninger om brukere av krisesentertjenestene. Databehandler skal foreta innsamling, registrering, sammenstilling, lagring, behandling, utlevering eller kombinasjoner av disse som er nødvendig for å oppfylle pliktene i krisesenterloven.

Databehandler har ansvar for tilfredsstillende informasjonssikkerhet mht konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet ved behandling av personopplysninger, jf personopplysningsloven § 13. Databehandler skal dokumentere informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene.

Databehandler skal sikre overholdelse av pliktene i personopplysningsforskriftens kap 2 (informasjonssikkerhet) og kap 3 (internkontroll).

Databehandler skal håndtere krav om innsyn (jf personopplysningsloven § 18) og krav om retting (jf personopplysningsloven § 27) fra registrert bruker av krisesentertjenester. Databehandler skal sikre overholdelse av § 28 i personopplysningsloven (forbud mot å lagre unødvendige opplysninger).

4. Behandlingsansvarligs plikter

Behandlingsansvarlig har ansvar for å påse at krav, herunder krav til sikkerhet, som stilles i personopplysningsloven med forskrifter er oppfylt. Det innebærer blant annet også at databehandler har ansvaret for å påse at kravene er oppfylt i forbindelse med oppbevaring og bruk av personopplysningen hos databehandleren, jf. personopplysningsloven § 15 og personopplysningsforskriften § 2-15.

5. Bruk av underleverandør

Dersom databehandler benytter seg av underleverandør eller andre som ikke normalt er ansatt hos databehandler skal dette avtales skriftlig med behandlingsansvarlige før behandlingen av personopplysninger starter.

Samtlige som på vegne av databehandler utfører oppdrag der bruk av de aktuelle personopplysningene inngår, skal være kjent med databehandlers avtalemessige og lovmessige forpliktelser og oppfylle vilkårene etter disse.

6. Sikkerhet

Databehandler skal oppfylle de krav til sikkerhetstiltak som stilles etter personopplysningsloven og personopplysningsforskriften, herunder særlig personopplysningslovens §§ 13 – 15 med forskrifter. Databehandler skal dokumentere rutiner og andre tiltak for å oppfylle disse kravene. Dokumentasjonen skal være tilgjengelig på behandlingsansvarliges forespørsel.

Avviksmelding etter personopplysningsforskriftens § 2-6 skal skje ved at databehandler melder avviket til Datatilsynet med kopi til behandlingsansvarlig.

Behandlingsansvarlig kan til enhver tid kreve dokumentasjon hos databehandler for å forsikre seg om at databehandler overholder alle relevante krav i personopplysningsloven og forskriften vedrørende informasjonssikkerhet. Behandlingsansvarlig kan kreve tilgang til databehandlers rapporter mv knyttet til periodiske revisjoner av sine prosedyrer og rutiner.

7. Sikkerhetsrevisjoner

Databehandler skal gjennomføre sikkerhetsrevisjoner jevnlig for systemer og behandling av personopplysninger som omfattes av denne avtalen.

Revisjonen kan omfatte gjennomgang av rutiner, stikkprøvekontroller, mer omfattende stedlige kontroller og andre egnede kontrolltiltak.

8. Avtalens varighet

Avtalen gjelder så lenge databehandler behandler personopplysninger på vegne av behandlingsansvarlig.

Ved brudd på denne avtale eller personopplysningsloven kan behandlingsansvarlig pålegge databehandler å stoppe den videre behandlingen av opplysningene med øyeblikkelig virkning.

9. Ved opphør

Ved opphør av denne avtalen plikter databehandler å tilbakelevere alle personopplysninger som er mottatt på vegne av den behandlingsansvarlige og som omfattes av denne avtalen.

10. Meddelelser

Meddelelser etter denne avtalen skal sendes skriftlig til:

Oslo kommune Velferdsetaten

Postboks 7104 St. Olavs plass

0130 Oslo

Att: Kjerstin Ringdal

9. Lovvalg og verneting

Avtalen er underlagt norsk rett og partene vedtar Oslo tingrett som verneting. Dette gjelder også etter opphør av avtalen.

Denne avtale er i 2 – to eksemplarer, hvorav partene har hvert sitt.

Oslo, dato

Behandlingsansvarlig

.....

(underskrift)

Databehandler

.....

(underskrift)