

<b>AVTAL</b> <b>Reseservice, jourverksamhet</b>
--

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

	Sida
1 Avtalsparter.....	1
2 Avtalshandlingar .....	1
3 Avtalsomfattning .....	1
4 Avtalstid .....	1
5 Utförande och kvalitet .....	1
6 Personal.....	2
7 Underleverantör .....	2
8 Pris och ersättning .....	2
9 Prisjustering .....	3
10 Fakturerings och betalningsvillkor .....	3
11 Lagar och förordningar .....	4
12 Försäkringar och ansvar .....	5
13 Uppföljning .....	5
14 Fel och brister .....	6
15 Marknadsföring .....	7
16 Ändrade förhållanden .....	7
17 Ändringar och tillägg .....	7
18 Överlåtelse av avtal .....	7
19 Hävning av avtal .....	7
20 Avtalsavslut.....	8
21 Befrielsegrunder (force majeure).....	8
22 Tvist .....	9
23 Underskrifter .....	9

BILAGOR

4:1 Kontaktvägar



## 1 Avtalsparter

Landstinget	Leverantör
Västerbottens läns landsting 901 85 Umeå	Skellefteå Taxi AB Löftesgränd 2 931 50 Skellefteå
<b>Org nr:</b> 232100-0222	<b>Org nr:</b> 556571-8912
<b>Telefon:</b> 090-785 00 00	<b>Telefon:</b> 0910-17000

Kontaktvägar enligt bilaga 4:1.

## 2 Avtalshandlingar

Avtalshandlingarna kompletterar varandra.

Om handlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat, i följande ordning:

- Skriftliga ändringar och tillägg till detta avtal
- Detta avtal med bilagor
- Förfrågningsunderlag med bilagor
- Förtydliganden och kompletteringar till anbud
- Anbud med bilagor
- I detta avtal angivna standardvillkor

## 3 Avtalsomfattning

Leverantören åtar sig att leverera i enlighet och omfattning med de villkor som anges i detta avtal och de underlag som legat till grund för upphandlingen samt enligt de villkor som framgår av antaget anbud.

### Volymer

Landstinget garanterar leverantören en volym om 10 000 samtal per år under avtalstiden.

## 4 Avtalstid

Avtalet gäller 24 månader från avtalstecknande med möjlighet till förlängning för landstinget med upp till 24 månader vid två tillfällen.

Vid avtalsperiodens utgång upphör avtalet att gälla utan uppsägning. Avisering om förlängning bör ske sex (6) månader före avtalsperiodens utgång.

## 5 Utförande och kvalitet

Leverantören ska leverera enligt detta avtal med största omsorg och på ett fackmannamässigt sätt. Leverantören ska iaktta god sedvänja inom branschen och tillvarata

landstingets intressen. Leverantören ska via eget kvalitetssäkringssystem säkerställa att det egna arbetet alltid utförs med rätt kvalitet och med precision.

Om uppdraget inte är tillräckligt preciserat åligger det leverantören att i samråd med landstinget göra ytterligare preciseringar. Leverantören ska utan dröjsmål till landstinget anmäla behov av ytterligare preciseringar för att kunna utföra uppdraget. Leverantören får inte av annan än landstinget motta eller inhämta direktiv för uppdrag i vidare utsträckning än vad som avtalats med landstinget.

Leverantören får inte under avtalstiden utöva verksamhet som kan rubba landstingets förtroende för leverantören.

#### IT-säkerhet

För de fall att leverantören använder egen dator vid arbete inom landstingets lokaler ska sådan dator användas som s.k. "stand alone" maskin och får ej anslutas till landstingets nätverk annat än efter särskilt godkännande från landstingets IT-avdelning.

Leverantörens personal ska innan arbetet påbörjas kontakta landstingets respektive systemförvaltning för behörighet samt meddela när arbetet slutförts.

## **6 Personal**

Leverantören ska använda personal i den omfattning som krävs för att leverera till den kvalitet som avtalet kräver. Leverantören ska säkerställa att personalen innehar adekvat kompetens och erfarenhet.

Leverantören är självständig uppdragstagare gentemot landstinget. Leverantören ansvarar för samt anställer eller anlitar den personal som utför arbete åt leverantören.

Leverantören får endast ersätta utsedd personal efter landstingets godkännande.

Leverantören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål ersätta utsedd personal, om landstinget begär det och har sakliga skäl för sin begäran såsom att personalen saknar erforderlig kompetens eller att samarbetssvårigheter förekommer. Ersättare ska skriftligen godkännas av behörig företrädare för landstinget.

## **7 Underleverantör**

Leverantör som avser att anlita underleverantör för att genomföra vad som avtalats måste inhämta landstingets skriftliga godkännande.

Leverantören har helhetsansvar för avtalet och ansvarar för underleverantörens arbete som för eget. Leverantören ska i alla frågor vara landstingets motpart. All kommunikation, fakturering m.m. ska ske mellan leverantören och landstinget.

## **8 Pris och ersättning**

### Pris

10,95 kr per samtal.

Pris är fast angivet i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt. Priset inkluderar samtliga kostnader och avgifter förenade med uppdraget.

### Ersättning

Ersättning för uppdraget utgår från driftstart.

## 9 Prisjustering

Parterna äger rätt att årligen, från och med 2018, vid ett tillfälle begära prisjustering enligt nedan för förändring i pris

Prisjustering får baseras på 80 % av avtalat pris, resterande del är fast.

Pris justeras utifrån förändringen i SCB:s Labour Cost Index för tjänstemän (preliminärt), privat sektor (LCI tjm) efter näringsgren SNI 2007, kod N.

*Bastidpunkt för index är: mätperiod kvartal 3 år 2016*

*Jämförelsetidpunkt för index är: mätperiod kvartal 3 årligen.*

*Justering beräknas på 80% av avtalat pris 2016.*

Skriftlig begäran, med nytt pris, ska vara motparten tillhanda senast 31 januari. Handlingarna som styrker kostnadsförändring ska tillhandahållas på begäran.

Om begärd prisjustering inte accepteras ska den part vars begäran avslagits äga rätt att frånträda avtalet med verkan från månadskiftet närmast efter det datum då begäran om prisjustering avvisades. Fram till denna tidpunkt är det tidigare avtalade priset gällande.

## 10 Fakturerings och betalningsvillkor

### Faktureringsvillkor

Leverantören innehar F-skattsedel och ska fakturera månadsvis i efterskott. Faktura ska vara så specificerad att det klart framgår uppdrag, beställarens kontaktperson och datum.

Fakturering kan ske elektroniskt via Expert systems, Nordea eller Pagero.

Om fakturering sker manuellt ska fakturan ställas ut till:

Västerbottens Läns Landsting  
Referenskod: 1888  
FE 5102  
838 77 Frösön

Landstinget betalar inte expeditions-, faktura-, eller andra avgifter från leverantören eller tredje part.

### Betalningsvillkor

Om anledning till anmärkning mot faktura eller uppdraget inte föreligger, sker betalning inom 30 dagar räknat från fakturans ankomstdatum. Vid försenad betalning utgår ersättning enligt räntelagens bestämmelser.

I det fall landstinget helt eller till delar inte anser sig betalningsskyldig har landstinget rätt att innehålla omtvistat belopp. För det fall parterna är oense om endast del av faktura ska omtvistat belopp erläggas senast på förfallodagen.

## 11 Lagar och förordningar

Leverantören har det fulla ansvaret för att följa vid varje tidpunkt gällande lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd som berör vad som avtalats. Leverantören är skyldig att kontinuerligt hålla sig underrättad om förändringar i dessa.

Leverantören får inte vidta åtgärd som kan åsidosätta lag eller som på annat sätt strider mot vad som vid varje tidpunkt under avtalsperioden gäller för denna typ av verksamhet.

### Arbetsgivaransvar

Leverantören svarar för löner, sociala avgifter och andra avtalsenliga och lagstadgade kostnader för sig och sin personal. Leverantören är ensam arbetsgivare för sin personal och är ensam bärare av arbetsgivaransvar i förhållande till denna personal.

Om leverantören inte har tecknat kollektivavtal, ska denne kunna uppvisa ett systematiserat angreppssätt för hur relationen mellan arbetsgivare och arbetstagare regleras på ett sätt som motsvarar god sed på svensk arbetsmarknad.

### Antidiskriminering

Leverantören ska vid utförande av den avtalade tjänsten följa i Sverige gällande antidiskrimineringslagstiftning.

Leverantören är under avtalstiden skyldig att på begäran av landstinget skriftligen redovisa de åtgärder som vidtagits med anledning av förpliktelseerna enligt ovan. Begärd redovisning ska ske inom två (2) veckor om inte annat överenskommit.

### Sekretess och tystnadsplikt

För leverantören och dennes personal gäller samma sekretess som för personal anställd inom offentlig verksamhet.

Leverantören förbinder sig att inte röja eller utnyttja landstingets uppgifter, vad det än må vara (person-, ekonomiska, kommersiella uppgifter etc.) som kan komma leverantören tillkänna. Denna förbindelse omfattar alla personer som leverantören på något sätt involverar, för att fullgöra sina åtaganden mot landstinget och andra personer som på något sätt kan komma i kontakt med uppgifterna. Om landstinget önskar ska särskild sekretessförbindelse undertecknas av berörd personal innan arbetet påbörjas.

Brott mot sekretess och tystnadsplikt är en väsentlig brist som utgör grund för hävning av avtalet.

Sekretess och tystnadsplikt gäller även efter det att avtalet har upphört.

### Yttrande- och meddelarfrihet

För leverantören och dennes personal, i fråga om verksamhet som omfattas av detta avtal, gäller samma yttrande- och meddelarfrihet som för personal anställd inom offentlig verksamhet.

### Personuppgifter

Ansvaret för personuppgifter följer av personuppgiftslagen. Leverantören ska följa landstingets vid varje tidpunkt gällande instruktioner angående behandling av personuppgifter.

För det fall leverantören är personuppgiftsbiträde till landstinget ska särskilt avtal upprättas enligt kraven i personuppgiftslagen.

## 12 Försäkringar och ansvar

Leverantören är skyldig att under hela avtalsperioden till betryggande belopp hålla erforderlig ansvarsförsäkring som täcker skador vilka orsakats av leverantören. På begäran av landstinget ska leverantören omedelbart uppvisa skriftligt bevis på att denne har erforderlig försäkring.

Leverantören ansvarar för skada som denne vållar landstinget eller tredje man med avsikt eller genom oaktsamhet. Föreligger ersättningsgill skada enligt ovan ska beställaren vidta åtgärder för att begränsa skadan, såvida dessa åtgärder inte orsakar oskälig kostnad, eller annars är oskäligt betungande.

Skadeståndsanspråk riktade mot landstinget som beror på att leverantören inte uppfyllt avtalade villkor, ska ersättas av leverantören.

## 13 Uppföljning

Löpande under avtalstiden ska parterna mötas för att följa upp avtal, uppdrag och diskutera förbättringsmöjligheter. Landstinget kallar i god tid till uppföljningsmöten kvartalsvis, därutöver som parterna överenskommer. I kallelsen framgår mötesform. Ersättning för deltagande i uppföljningsmöten utgår inte.

Centrala områden är:

- Samtalsstatistik
- Avvikelser
- Användarbehörigheter
- Driftstörningar
- Kundklagomål, statistik och vidtagna åtgärder
- Åtgärdsförmågor för förbättring av utförandet av tjänsten
- Eventuella beslut inom landstinget som påverkar omfattningen av avtalet

Landstinget har rätt att under avtalstiden ändra sina krav på rapportering och även de system i vilka rapportering ska ske. Landstinget äger rätt att fritt förfoga över och använda sig av uppgifter och underlag såväl under som efter avtalstiden.

Leverantören ska på anmodan kostnadsfritt lämna statistikuppgifter avseende t.ex. volymer och faktureringsbelopp.

Uppgifterna ska presenteras via fil eller webbportal i sådant format att landstinget kan ta del av och bearbeta dem utan särskild åtgärd.

Därutöver förbehåller sig landstinget rätten att själv, eller genom ombud, genomföra avtalsrevision för att säkerställa att uppdrag utförs enligt avtal.

På begäran är leverantören skyldig att möjliggöra en effektiv avtalsrevision. Landstinget ska utan hinder kunna genomföra:

- Granskning av nödvändig dokumentation

- Inspektion på plats hos leverantör och underleverantör
- Granskning och godkännande av rättelser och åtgärder
- I övrigt det som krävs för att kontrollera uppfyllelsen av avtalet

#### 14 Fel och brister

*I avtalet givna exempel på fel och brister ska inte ses som uttömmande.*

Uppdrag är att anse som felaktig om det avviker från vad landstinget med hänsyn till vad som avtalats rimligen kunnat förvänta sig. Om leverantören vid reklamation inte åtgärdar fel som påverkar uppdrag har landstinget rätt till vite i skälig omfattning.

Fel eller brist som beror på leverantören eller något förhållande på leverantörens sida berättigar landstinget till vite. Fel eller brist föreligger inte om leverantören hindras att fullgöra vad som avtalats på grund av förhållanden som beror på landstinget.

Fel eller brist ska skriftligen reklameras utan oskäligt dröjsmål efter det att landstinget märkt eller borde ha märkt felet.

##### Tillgänglighet

I det fall Leverantören under en kalendermånad inte besvarar 80% av inkommande samtal inom två (2) minuter äger landstinget rätt till vite med ett belopp om 25 kr per inkommande samtal som inte besvarats inom två (2) minuter. Vite utgår med maximalt 50 000 kr per år.

##### Felaktig beställning

I det fall leverantören är orsak till att en beställning inte är korrekt genomförd äger landstinget rätt till vite med ett belopp om 500 kr per felaktig beställning. Vite utgår med maximalt 50 000 kr per år.

##### Försenad driftstart

Om datum för driftstart försenas och detta beror på leverantören, ska leverantören betala ett förseningsvite till landstinget motsvarande landstingets kostnad för planerad etablering samt drift av uppdraget hos annan leverantör eller internt. Därutöver har landstinget rätt att utkräva ett vite om 20 000 kr per dag som driftstart försenats. Vite utgår med maximalt 100 000 kr.

##### Driftstörning

För varje påbörjad 60-minutersperiod då tjänsten är otillgänglig och detta beror på leverantören, ska landstinget äga rätt att utkräva ett vite av leverantören om 1 000 kr. Vite utgår med maximalt 10 000 kr per år.

Om leverantören inte har åtgärdat felet när maximalt vite utgått kan landstinget skriftligen ge leverantören en slutlig frist för avhjälpande. Är felet inte avhjälpd när fristen gått ut har landstinget rätt att häva avtalet.

Landstinget har rätt att efter eget val tillgodogöra sig upplupet vite antingen genom att göra avdrag på upparbetad ersättning eller genom att framställa särskilt krav om betalning.



## 15 Marknadsföring

Leverantören äger inte rätt att i reklam- och marknadsföringssammanhang använda landstingets namn eller det faktum att leverantören utfört uppdrag åt landstinget utan att ha inhämtat skriftligt medgivande från landstinget.

## 16 Ändrade förhållanden

Parterna förbehåller sig rätten till omförhandling, vid politiska beslut och myndighetsbeslut eller organisatoriska förändringar, som påverkar förutsättningarna för vad som har avtalats. Begäran om omförhandling ska ske minst fyra (4) veckor innan förhandling påbörjas. Påkallande av omförhandling befriar inte part från skyldighet att fullgöra sina förpliktelser enligt detta avtal intill dess nytt avtal har slutits.

Landstinget äger rätt att utan ersättnings- och skadeståndsansvar anlita annan leverantör om leverantören är förhindrad att fullgöra uppdrag och fullgörandet är nödvändigt för att landstinget ska uppfylla sitt ansvar enligt gällande lagstiftning.

### Meddelarskyldighet

Leverantören ska utan dröjsmål skriftligen informera och i lämplig omfattning samråda med landstinget om någon av nedanstående händelser framstår som sannolikt att inträffa:

- Ägarbyte eller ändrad bolagsform
- Konkurs, betalningsinställelse
- Myndighetsbeslut som kan komma att påverka vad som avtalats
- Omständigheter som kan försvåra samarbetet mellan parterna

## 17 Ändringar och tillägg

Ändringar och tillägg i gällande avtal kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av behöriga företrädare för parterna.

## 18 Överlåtelse av avtal

Detta avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan parternas skriftliga godkännande.

## 19 Hävning av avtal

Landstinget har rätt att häva avtalet, utan att utge ersättning, om någon av nedan uppräknade grunder föreligger:

- Leverantören i väsentligt hänseende åsidosätter sina skyldigheter enligt detta avtal och inte vidtar rättelse inom trettio (30) dagar efter landstinget avsänt ett skriftligt meddelande om detta.
- Leverantören vid upprepade tillfällen åsidosätter sitt åtagande enligt detta avtal.
- Leverantören inte fullgör de betalningsskyldigheter avseende skatter, sociala avgifter och övriga betalningsåligganden som enligt lag eller annan reglering åvilar arbetsgivare.



- Leverantören försätts i konkurs, träder i likvidation, ställer in betalningarna eller på annat sätt kan antas vara på obestånd så att denne inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden.
- Det framkommer att leverantören lämnat oriktiga uppgifter i anbudet och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömning av tilldelning av avtalet.

Leverantören har rätt att häva avtalet om:

- Landstinget i väsentligt hänseende åsidosätter sina skyldigheter enligt detta avtal och inte vidtar full rättelse inom trettio (30) dagar efter leverantören avsänt ett skriftligt meddelande om detta.

Hävningen träder i kraft trettio (30) dagar efter avsändandet av det skriftliga meddelandet. I de fall synnerliga skäl föreligger äger landstinget rätt att häva avtalet med omedelbar verkan.

#### Skadestånd

Sker hävning äger den hävande parten rätt till skadestånd.

Häver landstinget har denne rätt till skadestånd motsvarande samtliga kostnader för att avveckla avtalet, byte av leverantör samt övriga direkta kostnader.

Häver leverantören avtalet, har leverantören rätt till skadestånd högst utgående till det negativa kontraktsintresset. Krav på skadestånd ska, för att kunna göras gällande mot landstinget, meddelas inom ett (1) år från det att avtalet upphört att gälla.

## 20 Avtalsavslut

Leverantör ska se till att avtalet avslutas på ett fackmannamässigt sätt.

Avtalets ska avslutas på ett sätt som underlättar överlämnandet av pågående eller avslutade uppdrag till landstinget eller tredje part utan onödig kostnad eller störning för landstinget eller tredje part.

Leverantören ska omgående när så efterfrågas överlämna all relevant dokumentation till landstinget eller tredje part som landstinget anvisar till.

## 21 Befrielsegrunder (force majeure)

Part har rätt att underlåta att fullgöra förpliktelse enligt detta avtal, förutsatt att fullgörelse hindras på grund av omständighet utanför dennes kontroll ("Befrielsegrund") som inte rimligen kunde ha förutsetts när avtalet träffades och vars följder rimligtvis inte kunde ha undvikits eller övervunnits.

Som befrielsegrund räknas krig, omfattande arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, miljökatastrof, allvarlig smittspridning och händelser av liknande svårighetsgrad. Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

För befrielse enligt ovan ska part utan dröjsmål skriftligen meddela den andra parten härom. Skriftligt meddelande ska också lämnas utan dröjsmål vid befrielsegrundens upphörande. Befrielsegrund utgör inte grund för ersättningsanspråk för motparten.

Då befrielsegrund har varat i trettio (30) dagar har den part som inte har åberopat befrielsegrunden rätt att skriftligen frånträda detta avtal, eller del därav, utan att den förhindrade parten har rätt till ersättning.

## 22 Tvist

Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta avtal och därmed sammanhängande frågor ska avgöras av svensk allmän domstol på landstingets hemort med tillämpning av svensk lag.

-o0o-

## 23 Underskrifter

Avtalet har upprättats i två (2) likalydande exemplar av vilka vardera parten tagit var sitt.

### För leverantören

Ort och datum *Skellefteå 2017-02-27*

Namn-teckning

*Lars Åberg*

Namn-förtydligande

*Lars Åberg*

### För landstinget

Ort och datum

*Umeå 2017-03-07*

Namn-teckning

*Ulf Olofsson*

Namn-förtydligande

*Ulf Olofsson  
Service direktör*

**KONTAKTVÄGAR**Verksamhetsfrågor

Ansvarar för verksamhetsfrågor under löpande verksamhet.

Kontaktperson enligt nedan.

<b>Landstinget</b>	<b>Leverantör</b>
<b>Driftsfrågor</b>	<b>Driftsfrågor</b>
<b>Kontaktperson:</b> Simone Öhrner	<b>Kontaktperson:</b> Greger Öhlund
<b>Befattning:</b> Avdelningsschef Reseservice	<b>Befattning:</b> Ansvarig beställningscentralen
<b>Telefon:</b> 090-785 85 55	<b>Telefon:</b> 070-520 02 82
<b>E-post:</b> simone.ohrner@vll.se	<b>E-post:</b> greger@skellefteataxi.se

Avtalsfrågor

Avdelningen för upphandling ansvarar för frågor som rör tolkning av avtalet samt förändringar av avtalet, t ex prisjustering.

Kontaktperson enligt nedan.

<b>Landstinget</b>	<b>Leverantör</b>
<b>Avtalsfrågor</b>	<b>Avtalsfrågor</b>
<b>Kontaktperson:</b> Sara Jonsson	<b>Kontaktperson:</b> Lars Åberg
<b>Befattning:</b> Upphandlare	<b>Befattning:</b> VD
<b>Telefon:</b> 090-785 85 94	<b>Telefon:</b> 070-509 14 20
<b>E-post:</b> sara.ma.jonsson@vll.se	<b>E-post:</b> lars@skellefteataxi.se

