**Bilag 3 Administrative bestemmelser**

Innhold

[1. Generelt 2](#_Toc159238819)

[1.1 Formål 2](#_Toc159238820)

[1.2 Språk 2](#_Toc159238821)

[2. Kvalitetssikring 2](#_Toc159238822)

[2.1 Generelle krav til kvalitetssystem 2](#_Toc159238823)

[2.2 Kvalitetsplan 2](#_Toc159238824)

[2.3 Revisjons- og eksaminasjonsaktiviteter 2](#_Toc159238825)

[3. Oppbevaring og behandling av informasjon 3](#_Toc159238826)

[4. Risikostyring 3](#_Toc159238827)

[5. Helse, miljø og sikkerhet (HMS) 4](#_Toc159238828)

[6. Organisasjon og personell 4](#_Toc159238829)

[6.1 Tjenesteyters organisasjon 4](#_Toc159238830)

[6.2 Nøkkelpersonell/-posisjoner 4](#_Toc159238831)

[6.3 Underrådgivere/underleverandører 4](#_Toc159238832)

[7. Planlegging og fremdriftsoppfølging 4](#_Toc159238833)

[8. Endringer av arbeidet 5](#_Toc159238834)

[9. Bruk av kontrakt til reklameformål 5](#_Toc159238835)

[10. Rapportering 5](#_Toc159238836)

[10.1 Månedsrapporter 5](#_Toc159238837)

[10.2 Umiddelbar rapportering av alvorlige ulykker og høyrisikohendelser 5](#_Toc159238838)

[11. Møter 5](#_Toc159238839)

[11.1 Generelt 5](#_Toc159238840)

[11.2 Oppstartsmøte 6](#_Toc159238841)

[11.3 Prosjektmøter 6](#_Toc159238842)

[11.4 Særmøter 6](#_Toc159238843)

[12. Publikums- og tredjepartspåvirkning 6](#_Toc159238844)

[13. Godkjennelser og tillatelser 6](#_Toc159238845)

[14. Underbillag 6](#_Toc159238846)

# Generelt

## Formål

Bilag 3 inneholder Oppdragsgivers krav til implementering og administrasjon av Avtalen

I den grad Tjenesteyters egne prosedyrer for administrasjon samsvarer med kravene i dette Bilag 3, kan disse benyttes i Tjenesteyters administrasjon av Avtalen. Tjenesteyters egne prosedyrer skal være utarbeidet og innarbeidet hos Tjenesteyter før oppstart av det arbeid prosedyren gjelder for.

Dersom arbeid utføres i Oppdragsgivers lokaler, skal Tjenesteyter følge Oppdragsgivers prosedyrer og retningslinjer.

Tjenesteyter vil under denne avtale være Oppdragsgivers representant, og må forholde seg til de krav Oppdragsgiver har for utøvelse av DLE-tjenester. Tjenesteyter skal likeledes som Oppdragsgivers ambassadør gjennom oppdraget sørge for at Oppdragsgivers navn og rykte ikke svertes.

Ved å være Oppdragsgivers representant, forplikter Tjenesteyter seg til å formidle kontakt på eventuelle spørsmål og/eller aktiviteter som er utenfor denne avtale.

Tjenesteyter forplikter ved besøk/kontroller hos nettkunder/tilsynsobjekter å fremlegge identitetskort og etter behov fullmakt og forklare grunnen til besøket. Fremdrift og øvrige detaljer rundt det enkelte oppdrag avtales direkte mellom Tjenesteyter og tilsynsobjektet. Tilsynsobjektet skal alltid kontaktes for avtale om når tilsyn kan starte.

## Språk

Norsk språk skal benyttes for all korrespondanse og dokumentasjon under denne Avtalen.

# Kvalitetssikring

## Generelle krav til kvalitetssystem

Tjenesteyter er ansvarlig for kvaliteten på utførelsen av Arbeidet..

Tjenesteyter skal ha etablert og implementert et kvalitetssystem i henhold til ISO-9001 eller tilsvarende standard.

Tjenesteyters system for kvalitetssikring skal tilpasses Arbeidet og være i tråd med kravene i Avtalen, herunder de myndighetskrav som Arbeidet er underlagt.

## Kvalitetsplan

Med utgangspunkt i Tjenesteyters kvalitetssystem, skal Tjenesteyter utarbeide en kvalitetsplan for Arbeidet.

Planen skal baseres på ISO 9001, ISO 10005 eller tilsvarende og skal dekke alle systematiske tiltak som er nødvendige for å sikre at Avtalens krav tilfredsstilles. Planen skal blant annet omfatte rutiner for planlegging, utførelse, dokumentasjon, avvikshåndtering og avviksrapportering. Kvalitetsplanen skal holdes oppdatert gjennom hele prosjektperioden og revisjoner av planen skal fortløpende gjøres tilgjengelig for Oppdragsgiver.

Tjenesteyter skal oversende kvalitetsplanen til Oppdragsgiver for gjennomsyn og kommentar innen 10 hverdager etter avtaleinngåelse.

## Revisjons- og eksaminasjonsaktiviteter

Tjenesteyter skal planlegge interne revisjoner. Oppdragsgiver skal ha rett til å delta som observatør i planleggingen og gjennomføringen av slike aktiviteter.

Tjenesteyter skal etablere et revisjons- og eksaminasjonsprogram som viser planlagte aktiviteter for å sikre at Arbeidet oppfyller kravene i Avtalen.

Tjenesteyter skal etablere et system som identifiserer og kontrollerer alle aksjonspunkter fra aksjonspunktet etableres til det lukkes på en tilfredsstillende måte.

Revisjons- og eksaminasjonsaktiviteter skal også reflektere kritiske aktiviteter identifisert gjennom HMS- og risikostyringssystemet. Sammenhengen mellom risikostyring og revisjons- og eksaminasjonsaktiviteter skal vises og hensyntas.

Oppdragsgiverskal ha rett til å foreta revisjons- og eksaminasjonsaktiviteter av Tjenesteyter. Tjenesteyter skal yte nødvendige assistanse i forbindelse med utførelsen av slike aktiviteter.

Oppdragsgivers revisjons- og eksaminasjonsaktiviteter fritar ikke Tjenesteyter fra hans ansvar for kvaliteten på Arbeidet eller oppfyllelse av Avtalen forøvrig.

Revisjons- og eksaminasjonsaktiviteter initiert enten av Oppdragsgiver eller Tjenesteyter skal varsles den annen part minst 5 hverdager i forkant.

Oppdragsgiver, eller den som er bemyndiget av Oppdragsgiver, skal ha rett til innsyn i;

a) Tjenesteyters kvalitetssystem

b) Utførelsen av oppdraget

c) De deler av Tjenesteyters styringssystemer for øvrig (f.eks. for økonomi, ytre miljø, SHA) og regnskap, som kan ha betydning for Tjenesteyters oppfyllelse av kontrakten.

Innsynsretten omfatter blant annet revisjon og verifikasjon, inklusive intervjuer, inspeksjon, kontroll og dokumentgjennomgåelse. Tjenesteyter skal vederlagsfritt yte rimelig assistanse ved slikt innsyn. Innsynsretten er begrenset til tre år etter at siste betaling har funnet sted.

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

# Oppbevaring og behandling av informasjon

Partene skal sørge for forsvarlig kommunikasjon, oppbevaring, og sikkerhetskopiering av dokumenter og annet materiale av betydning for oppdraget uansett form, herunder e-post og annet elektronisk lagret materiale.

Tjenesteyter er ansvarlig for alt skriftlig materiell og elektronisk lagret materiell o.l., inntil dette eventuelt tilbakeleveres Oppdragsgiver, eller makuleres, og er erstatningspliktig dersom dette skades, mistes eller ødelegges mens de befinner seg i Tjenesteyters varetekt.

Ved avslutning av det enkelte oppdrag og når kontrakten opphører skal Tjenesteyter Oppdragsgiver overlevere alt innsamlet og arkivert materiale til Oppdragsgiver. Materialet anses som Oppdragsgivers eiendom. Materiale som Oppdragsgiver ikke ønsker, skal Tjenesteyter makulere på betryggende måte.

Tjenesteyter skal påse at alle konfidensielle papirer er nedlåst, og at PC/terminaler med tilgang til data fra Oppdragsgiver er avslått ved fravær fra arbeidsstedet.

# Risikostyring

Tjenesteyter skal etablere et register over de fem viktigste risikofaktorene i prosjektet med tilhørende risikoreduserende tiltak. Registeret skal holdes løpende oppdatert og risikofaktorer med tilhørende risikoreduserende tiltak skal rapporteres i månedsrapportene inntil Arbeidet er ferdigstilt.

# Helse, miljø og sikkerhet (HMS)

Tjenesteyter skal utarbeide en prosjekttilpasset HMS-plan. Planen skal utarbeides umiddelbart etter kontraktsinngåelse og oversendes Oppdragsgiver til gjennomsyn og godkjennelse. Eventuelle påviste mangler skal innarbeides. En HMS-plan godkjent av Oppdragsgiver er en forutsetning for oppstart av arbeidene.

Planen skal oppdateres /revideres ved behov gjennom hele kontraktsperioden.

Tjenesteyter skal utføre risikovurderinger for sine arbeider, samt koordinering mot andre arbeider iht. relevante forskrifter, og utføre alle nødvendige sikker-jobb-analyser (SJA).

# Organisasjon og personell

## Tjenesteyters organisasjon

Tjenesteyter skal sørge for å ha en organisasjon til å lede og kontrollere alle faser av kontrakten slik at alle Tjenesteyters forpliktelser under kontrakten blir utført på en fullt ut tilfredsstillende måte.

Tjenesteyter skal til enhver tid ha personell med nødvendig kompetanse til å utføre kontrakten, herunder personell som oppfyller kompetansekrav stilt av myndigheter. Den eller de personer som utfører oppdraget skal ha nødvendige kvalifikasjoner og erfaring og for øvrig tilfredsstille de krav Oppdragsgiver har stilt i kontrakten.

Tjenesteyter skal dedikere personell med dokumentert kompetanse til å oppfylle Avtalen. Liste med dedikert personell skal oversendes Oppdragsgiver ved avtaleinngåelsen og løpende ajoursføres med avgang og/eller rekruttering.

Oppdragsgiver kreve at personell som ikke overholder krav til HMS bestemmelser skal utelukkes fra å utføre arbeid for denne avtalen

Tjenesteyter skal for egen regning skifte ut personell som opptrer på en klanderverdig måte, eller viser seg uegnet til å utføre sine arbeidsoppgaver.

## Nøkkelpersonell/-posisjoner

Nøkkelpersonell er personer i Tjenesteyters organisasjon som er utpekt for ledelse og kontroll av Arbeidet.

Nøkkelposisjoner og stillingsbeskrivelser med ansvar og myndighet for de ulike nøkkelposisjoner må fremkomme av underbillag.

Tjenesteyters nøkkelpersonell skal være nordisktalende, med mindre annet er avtalt med Oppdragsgiver. Utskiftning av Tjenesteyters nøkkelpersonell skal godkjennes av Oppdragsgiver. Godkjennelse kan ikke nektes uten saklig grunn.

## Underrådgivere/underleverandører

Tjenesteyteren skal ikke benytte underleverandører.

# Planlegging og fremdriftsoppfølging

Tjenesteyter skal innen 20 hverdager etter kontraktsinngåelse utarbeide en detaljert fremdriftsplan for gjennomføring av Arbeidet som samsvarer med den overordnede fremdriftsplanen.

Revisjoner av den detaljerte fremdriftsplanen skal godkjennes av Oppdragsgiver før implementering.

Tjenesteyter skal utføre og rapportere fremdriftsoppfølging basert på faktisk fremdrift målt i forhold til den detaljerte fremdriftsplanen etter avtale.

# Endringer av arbeidet

Dersom Oppdragsgiver ønsker å endre Arbeidet skal dette varsles skriftlig som «Endringsordre» uten utgrunnet opphold. Tjenesteyter plikter å svare skriftlig innen rimelig tid dersom Oppdragsgiver mener at Endringsordren ikke faller innenfor rammene av Avtalen, eller ikke kan gjennomføres slik Oppdragsgiver har pålagt i Endringsordre

Endringsarbeid skal utføres etter rater avtalt i Bilag 2 Vederlag og prisbestemmelser.

Partene har gjensidig varslingsplikt.

# Bruk av kontrakt til reklameformål

Tjenesteyteren har ikke anledning til å benytte denne kontrakt for referanseformål med mindre Oppdragsgiver på forhånd har gitt samtykke til dette.

Tjenesteyter eller andre berørte parter har ikke anledning til å benytte denne kontrakten eller Oppdragsgivers logo eller annet i forbindelse med annonsering, reklame eller markedsføring av sine tjenester/produkter uten Oppdragsgivers skriftlige tillatelse. På forespørsel står Oppdragsgiver fritt til å akseptere slik bruk av kontrakten. En aksept på bruk som er nevnt under dette punkt skal alltid gis skriftlig.

# Rapportering

Tjenesteyter skal utarbeide de rapporter som følger av dette punkt 10.

## Månedsrapporter

Tjenesteyter skal rapportere økonomi, framdrift, avvik og hendelser m.m. på Oppdragsgivers maler for månedsrapportering.

Frist for rapportering er fem- 5 - virkedager etter utløp av foregående måned.

Tjenesteyter er utpekt som hovedbedrift etter arbeidsmiljøloven, og skal rapportere om hendelser og tiltak iht. dokumentasjon for SHA og ytre miljø skal omfatte både kontraktarbeid utført av Tjenesteyter og arbeid utført av øvrige Tjenesteyterer.

## Umiddelbar rapportering av alvorlige ulykker og høyrisikohendelser

Alvorlige ulykker, høyrisikohendelser og uønskede hendelser skal rapporteres til Oppdragsgiver umiddelbart. Slike ulykker/hendelser skal Oppdragsgiver kunne be Tjenesteyter om å granske for å avdekke bakenforliggende årsaker, og slike granskingsrapporter skal oversendes Oppdragsgiver.

Dersom Tjenesteyter avdekker uønsket opptreden eller andre forhold som kan påvirke Oppdragsgivers omdømme, skal slike hendelser umiddelbart rapporteres til Oppdragsgiver. Utfyllende rapport om hendelsen skal leveres Oppdragsgiver innen tre (3) dager.

# Møter

## Generelt

Tjenesteyter skal delta på følgende møter:

• Oppstartsmøte

• Prosjektmøter

• Særmøter

Oppdragsgiver vil normalt innkalle, lede og skrive møtereferat. Der ikke annet er avtalt gjennomføres og refereres møter på norsk.

All deltagelse i møter er inkludert i leveransen (Forventet omfang av møter bør fremgå av dokumentet). De endelige møterutinene vil bli implementert på et senere tidspunkt, og eventuelt avklaring knyttet til honorering av møtevirksomhet utover det som inngår i leveransen.

## Oppstartsmøte

Etter signering av Avtalen, og før Arbeidet påbegynnes, skal det avholdes et oppstartsmøte mellom partenes nøkkelpersonell. Møtet skal ta sikte på å belyse hovedtrekkene i administrasjonen og gjennomføringen av prosjektet.

## Prosjektmøter

Det vil ved behov avholdes Prosjektmøter på byggeplassen med deltagere fra Byggherre og Totalentreprenør. Tjenesteyters prosjektleder må stille i disse møtene, og ellers de representanter fra Tjenesteyter som er nødvendig.

## Særmøter

Det skal avholdes særmøter ved behov. Den part som ser behov for det, kan innkalle til særmøte med minst 3 (tre) hverdagers varsel. Oppdragsgiver fører referat fra disse møtene. Slike særmøter kan det bl.a. være behov for ved grensesnittsavklaring mot Tjenesteyters øvrige Tjenesteyterer.

# Publikums- og tredjepartspåvirkning

Tjenesteyter skal til enhver tid, sørge for at arbeidene ikke er til unødig sjenanse for publikum/tredjepart. Dersom det oppstår forsinkelser eller andre uforutsette ting som medfører at arbeider avbrytes/forsinkes, skal Oppdragsgiver varsles umiddelbart.

# Godkjennelser og tillatelser

Tjenesteyter er ansvarlig for å innhente godkjennelser og tillatelser som er nødvendige for utførelsen av Arbeidet.

Dette omfatter også arbeids- og oppholdstillatelser for alt utenlandsk personell som er engasjert av Tjenesteyter.

Tjenesteyter er ansvarlig for all skatt og folketrygdavgift pålagt av myndighetene for Tjenesteyter eller Tjenesteyters personell.

# Underbillag

Eksempler på aktuelle underbillag:

* Fremdriftsplan
* Tjenesteyters organisasjon og nøkkelposisjoner
* Skjema for endring