



Oslo

Rammeavtale for kjøp av sikkerhetsopplæring/kurs

mellom

Boligbygg Oslo KF

Organisasjonsnr. 974 780 747
(heretter kalt oppdragsgiver)

og

.....
(heretter kalt leverandøren)

Organisasjonsnr./personnr.

Henvelnelser

Alle henvelnelser vedrørende denne Avtalen rettes mot partenes representanter.

For oppdragsgiver	
Navn:	Elise Askhaven
Tittel:	HR rådgiver
Adresse:	Nydalen allé 37, 0484 Oslo
Telefon:	+47 404 84 923
E-post:	Elise.askhaven@bby.oslo.kommune.no

For leverandøren	
Navn:	
Tittel:	
Adresse:	
Telefon:	
E-post:	

Alle varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne Rammeavtalen eller den enkelte avropskontrakten skal gis skriftlig til representantene over.

Det kan for det enkelte oppdrag fastsettes en annen representant for partene enn representanten som er angitt over. Det skal i så fall klart fremkomme av den enkelte avropskontrakten hvem representanten er og kontaklinformasjon til vedkommende.

Innhold

1	Alminnelige bestemmelser	5
1.1	Formål og omfang	5
1.2	Forankring i lov – og regelverk	5
1.3	Kompetansekrav til leverandører:	5
1.4	Krav til opplæringen	6
1.5	Læringsmål	7
1.6	Kurskategorier	7
	Andre tjenester (tilleggstjenester)	9
2	Varighet og oppsigelse	9
1.1	Varighet og opsjon på forlengelse.....	9
3	Tildeling av kontrakt innenfor rammeavtalen.....	9
3.1	Tildeling av kontrakter (prosedyre for avrop)	9
3.2	Avtalevilkår for de enkelte tildelte kontrakter	9
3.3	Plikt til å svare på henvendelser	9
4	Plikter som gjelder Oppdragsgiver og Leverandør	10
4.1	Oppdragsgivers ansvar og medvirkning.....	10
4.2	Samarbeid	10
4.3	Taushetsplikt.....	10
5	Pris og betaling	11
5.1	Priser	11
5.2	Regulering av prisene.....	11
5.3	Fakturering.....	12
5.4	Elektronisk faktura	12
5.5	Betaling ved fastpris	12
5.6	Betalingsfrist.....	12
6	Mislighold	13
6.1	Mislighold av rammeavtalen	13
6.2	Mislighold av tildelte kontrakter	13
7	Tvister	13
7.1	Rettsvalg	13

7.2 Forhandlinger	13
7.3 Mekling	13
7.4 Domstols- eller voldgiftsbehandling	13

1 Alminnelige bestemmelser

1.1 Formål og omfang

Formålet med avtalen er å sikre at ansatte i Boligbygg har nødvendig kompetanse gjennom opplæring til å forebygge, håndtere og følge opp truende og voldelige situasjoner i tråd med lov- og forskriftskrav, herunder krav i forskrift om utførelse av arbeid kapittel 3A. Opplæringen skal bidra til:

- Redusere risiko for vold og trusler
- Økt trygghet for vold og trusler
- Økt trygghet og mestring hos ansatte
- Forsvarlig arbeid i møte med Boligbyggs sine leietagere og miljøer

Avtalen omfatter planlegging, gjennomføring og oppdatering av ulike kurs og opplæringstiltak knyttet til vold og trusler i arbeidsrelaterte situasjoner. Det er kun Boligbygg Oslo KF som kan tildele kontrakter under denne rammeavtalen.

1.2 Forankring i lov – og regelverk

Opplæringen skal støtte arbeidsgivers plikter etter Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 3A, herunder:

- § 3A-1. Vold og trusler
- § 3A-2. Kartlegging og vurderinger av risiko for vold og trusler
- § 3A-3 Tiltak mot vold og trusler
- § 3A-4 informasjon ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trusler
- § 3A-5. Opplæring ved arbeid som innebærer risiko for å bli utsatt for vold og trusler
- § 3-A6. Oppfølging av arbeidstakere som har blitt utsatt for vold eller trusler

Leverandøren skal tilby kurs som bidrar til at Boligbygg oppfyller sine plikter etter nevnte regelverk.

1.3 Kompetansekrav til leverandører:

Leverandører og kursholdere skal ha relevant faglig utdanning med konflikthåndtering, vold/trusler, rus/psykiatri og undervisning i risikoutsatte miljøer.

1.4 Krav til opplæringen

A. Scenario- og situasjonsnær

Opplæringen skal være scenario- og situasjonsnær, basert på faktiske hendelser og utfordringer ansatte i Boligbygg møter i sin arbeidshverdag. Dette inkluderer blant annet situasjoner som tilgang til leilighet/boder, trange oppganger, ruspåvirkning, psykisk ustabilitet, truende atferd og ungdomsgjenger i bygg. Kurskategoriene under (unntatt kategori 1 og kategori 5) skal inneholde praktiske ferdighetsøvelser og rollespill basert på reelle caser. Omfang tilpasses målgruppen.

B. Risikovurdering av ulike situasjoner

Opplæringen skal gi ansatte ferdigheter i å gjennomføre situasjonsbasert risikovurdering før, under og etter kontakt med leietagere samt kunne dokumentere vurderingene på en enkel og praktisk måte.

C. Kulturell forståelse

Leverandøren skal gi praktisk kommunikasjonstrening knyttet til språkbarrierer, misforståelser, traume-/krigsbakgrunn og autoritetsutfordringer. Leverandør skal også gi kommunikasjonstrening i situasjoner hvor sykdom, psykisk ustabilitet eller kognitiv svikt påvirker atferd, virkelighetsforståelse og reaksjonsmønster.

D. Juridisk rammeverk knyttet til håndtering av vold og trusler

Leverandøren skal gi opplæring i relevant juridisk rammeverk for håndtering av vold og trusler, inkludert arbeidsgivers plikter og ansattes rettigheter.

E. Rapportering av hendelser

Opplæringen skal bidra til økt fokus på rapportering av hendelser, herunder hvorfor rapportering er viktig og hvordan dette skal gjennomføres.

F. Oppfølging og håndtering av hendelser

Leverandøren skal gi veiledning og konkrete verktøy for oppfølging etter hendelser, både for arbeidsgiver og ansatte.

G. Oppdatering ved endret risikobilde

Leverandøren skal kunne oppdatere kursinnholdet når nye hendelser oppstår, bygg eller områder får endret risikoprofil, eller ansatte melder om nye utfordringer. Boligbygg varsler ifra når risikobildet endrer seg grunnet ovennevnte forhold.

1.5 Læringsmål

Leverandøren skal beskrive konkrete ferdigheter (læringsmål) deltakerne skal oppnå, herunder håndtering av eskalerende situasjoner, konfliktdempende kommunikasjon, trygg dialog ved ruspåvirkning og gjennomføring av situasjonsbasert risikovurdering. Leverandøren skal også beskrive læringsmålene før hver enkelt kursoppstart.

1.6 Kurskategorier

Undervisningen skal håndtere situasjoner der rus og psykiske helseutfordringer opptrer både hver for seg og samtidig, og hvordan dette påvirker risiko, kommunikasjon og de-eskalering.

Leverandør skal levere:

Kategori 1 - Generelt introduksjonskurs om sikkerhet (1–3 timer)

Kurset er for nyansatte som ikke jobber direkte eller indirekte med leietagere. Kurset skal gi en generell introduksjon om hva som rører seg ute i boligene; hva står deres kolleger som jobber beboernært overfor daglig, hvilke risikoer finnes, hvilke beboergrupper og tilhørende problemstillinger finnes (rus, psykiatri, kulturelle ulikheter etc.). Kurset skal også gi introduksjon om hvordan det jobbes både forebyggende og ad hoc med sikkerhet i virksomheten. Kurset skal være teoretisk og informasjonsbasert. Kurset skal *ikke* inneholde praktiske ferdighetsøvelser og rollespill basert på reelle caser

Kategori 2 - Fysisk kurs for ansatte med direkte beboerkontakt

Kurset skal rettes mot ansatte som oftest er i kontakt med våre leietagere, og som dermed har høyest risiko for å bli utsatt for vold og trusler. Dette omfatter blant annet ansatte innen drift, eiendomsforvaltning, medarbeidere som deltar på utkastelser og fravikelser, samt beboerkoordinatorer. Leverandøren skal levere kurs som kombinerer teoretisk opplæring med praktiske, scenariobaserte øvelser. De praktiske øvelsene skal være realistiske og utformes slik at de reflekterer det gjeldende risikobildet i Boligbyggs eiendomsmasse.

Leverandør skal ha kjennskap til hvordan man forbereder, forholder seg til og bearbeider hendelser som involverer mennesker i sårbare situasjoner, som inkluderer rus, psykiatri, kulturelle ulikheter, krigstraumer m.m. Leverandøren skal beherske metodikk for konfliktdempende kommunikasjon, herunder verbal – og ikke-verbal kommunikasjon, samt teknikker for trygg og strategisk plassering i rom. Leverandøren skal også ha kompetanse i håndtering av grupper av unge personer med utagerende eller truende atferd.

For denne kurskategorien skal det gjennomføres oppfriskningskurs minimum hvert tredje år. Oppfriskningskurs kan gjennomføres oftere dersom Boligbygg vurderer det som nødvendig. Oppfriskningskurset kan leveres enten som fullversjon eller som en forkortet versjon tilpasset målgruppens behov.

Kategori 3 - Kurs for ansatte med indirekte beboerkontakt

Kurset skal rettes mot ansatte som har indirekte kontakt med Boligbyggs leietagere. Dette omfatter ansatte som normalt ikke møter leietagere i sin daglige arbeidssituasjon, men som kan ha sporadisk kontakt ved befaringer eller andre oppdrag i byggene.

Målgruppen inkluderer også ansatte som arbeider på eller med byggeplasser, herunder SHA-rådgivere.

Leverandøren skal levere et kurs som kombinerer teoretisk opplæring med praktiske, scenariobaserte øvelser. De praktiske øvelsene skal være realistiske og utformes slik at de reflekterer det faktiske risikobildet i Boligbyggs eiendomsmasse.

Kurset kan ha kortere varighet enn kurskategori 2, men skal likevel inneholde både teoretiske elementer og praktiske, scenariobaserte øvelser. Innholdet skal dekke de samme hovedutfordringene som ansatte med direkte beboerkontakt møter, tilpasset målgruppens risikonivå.

For denne kurskategorien skal det gjennomføres oppfriskningskurs minimum hvert tredje år. Oppfriskningskurs kan gjennomføres oftere dersom Boligbygg vurderer dette som nødvendig.

Kategori 4 - Spesifikke dyptgående kurs etter behov, eksempelvis for kundesenteret

Kurset skal rettes mot ansatte som for eksempel har kontakt med Boligbyggs leietagere gjennom kundesenterets ulike kommunikasjonskanaler, herunder, telefon, e-post, chat og fysisk oppmøte ved vårt mottak (kundesenter).

Kurset skal gi ansatte opplæring/teknikker innen kommunikasjon, som å de-eskalere/roe ned, respektfull kommunikasjon, klarspråk m.m. Denne gruppen ansatte kan også ha direkte kontakt med leietagere i kundesenterets mottak., Det er viktig at opplæringen også omfatter risikovurdering i situasjoner som kan oppstå i kundesenterets mottak, ettersom ansatte her kan møte uforutsigbar eller truende atferd. Kundesenteret har en fast vakter til stede i åpningstiden kl. 08.00–15.00, noe som understreker behovet for slik forståelse.

For denne kurskategorien skal det gjennomføres oppfriskningskurs minimum hvert tredje år, og oftere dersom situasjonen tilsier det.

Kategori 5 - Digitalt introduksjonskurs (30 min)

Det digitale kurset er et kort og obligatorisk webinar for alle ansatte i Boligbygg, uavhengig av rolle eller funksjon. Webinaret gis *før* ansatte eventuelt deltar på et egnet fysisk sikkerhetskurs.

Alle ansatte som skal ut i møte med leietagere, må igjennom dette kurset på forhånd. Kurset skal gi en introduksjon til de viktigste sikkerhetsrelaterte problemstillingene i Boligbygg, herunder krevende beboergrupper som kan innebære økt risiko, generelle tips til konfliktdempende kommunikasjon, hvordan man agerer overfor leietagere i sårbare situasjoner, kroppsspråk etc. En innføring i rus og psykiatri skal også inkluderes her. Kurset gis kun én gang per ansatt.

Andre tjenester (tilleggstjenester)

Leverandøren skal ved behov bistå med veiledning etter hendelser, faglige møter, analyse av hendelser og utvikling av prosedyrer og rutiner.

2 Varighet og oppsigelse

1.1 Varighet og opsjon på forlengelse

Rammeavtalen har en varighet på 2 år fra signeringstidspunktet. Oppdragsgiveren har opsjon på forlengelse av Rammeavtalen i 1 + 1 år på like vilkår.

2.2 Oppsigelse

Oppdragsgiver har ensidig rett til å si opp rammeavtalen med 3 måneders skriftlig varselsfrist dersom det foreligger saklig grunn.

3 Tildeling av kontrakt innenfor rammeavtalen

3.1 Tildeling av kontrakter (prosedyre for avrop)

Det vil bli gjort avrop fra rammeavtalen for hvert oppdrag ved direkte henvendelse til Leverandøren gjennom Plania eller e-post. Det enkelte avropet reguleres av kontraktsvilkårene i denne rammeavtalen, supplert med vilkår for det enkelte oppdraget (Avropskontrakten).

3.2 Avtalevilkår for de enkelte tildelte kontrakter

Den enkelte tildelte kontrakt skal baseres på avtalevilkårene som er spesifisert i Avropskontrakten.

3.3 Plikt til å svare på henvendelser

I forbindelse med direkte avrop skal Leverandøren svare på forespørsel om å påta seg oppdraget senest innen 5 arbeidsdager fra forespørselen ble sendt.

4 Plikter som gjelder Oppdragsgiver og Leverandør

4.1 Oppdragsgivers ansvar og medvirkning

Oppdragsgiver skal bidra til å legge forholdene til rette for at Leverandøren skal få utført sine plikter etter denne avtalen og tilhørende avropskontrakter.

4.2 Samarbeid

Partene skal lojalt samarbeide og medvirke til rammeavtalens gjennomføring. Henvendelser fra den annen part skal besvares uten ugrunnet opphold.

Partene skal uten ugrunnet opphold varsle hverandre om forhold de forstår eller bør forstå kan få betydning for rammeavtalens gjennomføring.

4.3 Taushetsplikt

Informasjon som partene blir kjent med i forbindelse med rammeavtalen og gjennomføringen av rammeavtalen med avrop, skal behandles konfidensielt og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten samtykke fra den annen part.

Taushetsplikten gjelder også etter at rammeavtalen er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene, skal pålegges taushetsplikt også etter fratredeisen om forhold som nevnt ovenfor. Taushetsplikten opphører 5 (fem) år etter at rammeavtalen er avsluttet, med mindre annet følger av lov eller forskrift.

5 Pris og betaling

5.1 Priser

Dette er rammeavtalens gjeldende priser, med mindre noe annet fremgår av den enkelte avropskontrakten. Alle priser er eksklusiv merverdigavgift, men inkludert toll og eventuelle andre utgifter. Alle priser er i norske kroner.

Poster	Enhet	Pris ekskl. mva.
Kurskategori 1	Pakkepris	
Kurskategori 2	Pakkepris	
Kurskategori 3	Pakkepris	
Kurskategori 4	Pakkepris	
Kurskategori 5	Pakkepris	
Tilleggstjenester	Timespris	

Timeprisen skal dekke alle utgifter og kostnader knyttet til oppdraget, herunder administrasjon, forbruksmateriell, rekvisita, transport, reisetid, parkering, leverings- og fakturaomkostninger mv. Timeprisen regnes for effektiv arbeidstid. Reisetid kan ikke faktureres.

Honorarbudsjett for tilleggstjenester:

Oppdrag honoreres etter medgått tid innenfor hva avtalepartene har avtalt for hvert oppdrag.

Leverandøren plikter å ikke overskride den avtalte kostnadsrammen for hvert enkelt oppdrag. Leverandøren plikter å varsle umiddelbart dersom det er risiko for at kostnadsrammen overskrides.

Overskridelser som ikke er varslet til oppdragsgiveren, gir ikke grunnlag for krav for økt honorar.

5.2 Regulering av prisene

Prisene som blir tilbudt skal være faste de første 2 år.

Dersom Oppdragsgiver velger å utløse opsjon for forlengelse av kontrakten kan leverandør, etter at varsel er sendt til oppdragsgiver justere prisene. Prisjusteringen beregnes etter Statistisk sentralbyrå sin konsumprisindeks (hovedindeksen, <https://www.ssb.no/kpi>) med utgangspunkt i indeksen for den måned avtalen ble inngått. Prisene vil ikke kunne justeres med ettervirkende kraft fra tiden før varsel er sendt.

5.3 Fakturering

Korrekt elektronisk faktura sendes til:

Boligbygg Oslo KF
Oslo kommune, Fakturasentralen
Postboks 6532, Etterstad
0606 OSLO

Faktura skal merkes med ressursnummeret som fremkommer av bestillingen. Spesifisert timeliste skal vedlegges fakturaen, samt eventuell dekning av utgifter påløpt i samme tidsrom.

5.4 Elektronisk faktura

Øvrige betalingsvilkår:

Leverandør plikter å sende elektroniske fakturaer i godkjent standardformat fra dato for kontraktsinngåelse, jf. forskrift om elektronisk faktura i offentlige anskaffelser (FOR-2019-04-01-444).

Dersom Leverandør ikke etterkommer krav om bruk av elektronisk faktura, kan oppdragsgiveren holde tilbake betaling inntil elektronisk faktura i godkjent standardformat leveres.

Oppdragsgiveren skal uten unødig opphold gi melding om dette. Dersom slik melding er gitt, løper opprinnelig betalingsfrist fra tidspunktet elektronisk faktura i godkjent standardformat er levert.

5.5 Betaling ved fastpris

Betaling skal som hovedregel skje etterskuddsvis etter hvert som tjenesten leveres. Avdrag kan kreves på grunnlag av det som er utført i løpet av en kalendermåned.

Betaling av avdrag innebærer ingen godkjennelse av arbeidet som danner grunnlaget for vedkommende faktura.

5.6 Betalingsfrist

Oppdragsgiver skal betale innen 30 dager etter mottatt faktura. Betaling innebærer ingen godkjennelse av arbeidet.

6 Mislighold

6.1 Mislighold av rammeavtalen

Eventuelt mislighold av rammeavtalen håndteres i henhold til alminnelige kontraktsrettslige prinsipper.

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tapte fortjeneste av enhver art, tapte besparelser, tap av data og krav fra tredjeparter.

6.2 Mislighold av tildelte kontrakter

Mislighold og sanksjoner knyttet til den enkelte tildeling (avrop) er regulert i den enkelte avropskontrakt.

7 Tvister

7.1 Rettsvalg

Partenes rettigheter og plikter etter denne rammeavtalen bestemmes i sin helhet av norsk rett.

7.2 Forhandlinger

Dersom det oppstår tvist mellom partene om tolkningen eller rettsvirkningene av rammeavtalen, skal tvisten først søkes løst ved forhandlinger.

7.3 Mekling

Dersom en tvist i tilknytning til denne rammeavtalen ikke blir løst etter forhandlinger, kan partene forsøke å løse tvisten ved mekling.

Partene kan velge å legge Den Norske Advokatforenings regler for mekling ved advokat til grunn, eventuelt modifisert slik partene ønsker. Det forutsettes at partene blir enige om en mekler med den kompetansen partene mener passer best i forhold til tvisten.

Den nærmere fremgangsmåten for mekling bestemmes av mekleren, i samråd med partene.

7.4 Domstols- eller voldgiftsbehandling

Dersom en tvist ikke blir løst ved forhandlinger eller mekling, kan hver av partene forlange tvisten avgjort med endelig virkning ved norske domstoler.

Oppdragsgivers hjemting er verneting.

Partene kan alternativt avtale at tvisten blir avgjort med endelig virkning ved voldgift.
