



SVEDALA KOMMUN

Förfrågningsunderlag för hemtjänstval enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem

- Serviceinsatser

Diarienummer Sn 15–168

Version 2023-09-28

Innehållsförteckning

1. Allmän information	4
1.1. Hemtjänstval i Svedala kommun	4
1.2. Kommunen huvudman	4
1.3. Definitioner och förkortningar	5
2. Administrativa bestämmelser	6
2.1. Beställare.....	6
2.2. Kontaktuppgifter.....	6
2.3. Ansökan om godkännande	6
2.3.1 Ansökningstid	6
2.3.2 Krav för godkännande	7
2.3.3 Ansökans utformning och innehåll.....	7
2.3.4 Ansökningsadress	8
2.3.5 Prövning och handläggning av ansökan	8
2.3.6 Handläggningstid och beslut.....	8
2.3.7 Ansökan om rättelse av beslut.....	9
2.3.8 Underleverantörer och andra företags kapacitet.....	9
2.3.9 Nystartade företag.....	9
2.4. Standardavtal	9
3. Uppdragsbeskrivning	10
3.1. Insatser	10
3.2. Geografisk avgränsning	11
3.3. Kapacitetstak	11
3.4. Gällande författningar.....	11
3.5. Lokala verksamhetsgarantier och övriga mål och kvalitetskrav	11
3.6. Verkställighet	12
3.6.1 Beställning.....	12
3.6.2 Verkställighet	12
3.6.3 Fast omsorgskontakt.....	13
3.6.4 Tillgänglighet	13
3.6.5 Förändring av behov hos brukare	13
3.6.6 Brukarens frånvaro.....	13
3.6.7 Brukarens omval.....	14
3.6.8 Utrustning	14
3.6.9 Nyckelhantering	14
3.6.10 Hantering av privata medel vid inköp	15
3.6.11 Tolk.....	15
3.6.12 Extraordinär händelse och krisberedskap	15
3.7. Samverkan och kommunikation	15
3.8. Ledningssystem för kvalitet.....	16

3.9. Anmälan om missförhållanden – Lex Sarah	16
3.10. Dokumentation	16
3.11. Uppföljning.....	17
3.11.1 Övergripande	17
3.11.2 Uppföljning av insatser enligt socialtjänstlagen	17
3.12. Tillsyn.....	17
3.13. Arbetsgivaransvar och personal.....	18
3.13.1 Arbetsgivaransvar	18
3.13.2 Gemensamt arbetsställe.....	18
3.13.3 Lag och kollektivavtal.....	18
3.13.4 Utbildning och kompetens.....	18
3.13.5 Anställning av anhörig eller närstående.....	19
3.13.6 Identifikation.....	19
3.13.7 Sekretess och tystnadsplikt	19
3.13.8 Meddelarfrihet	19
3.14. Beställarens kontaktpersoner.....	19

4. Kommersiella villkor och förutsättningar 20

4.1. Avtalshandlingars inbördes rangordning	20
4.2. Avtalets giltighet och tid.....	20
4.3. Ändringar och tillägg	20
4.4. Ekonomisk ersättning	20
4.4.1 Ersättning per timme	20
4.4.2 Ersättning vid frånvaro och byte	21
4.4.3 Betalningsvillkor.....	21
4.5. Hantering av avgifter.....	22
4.6. Tilläggstjänster.....	22
4.7. Förändringar och avbrytande av valfrihetssystem	22
4.8. Omförhandling.....	23
4.9. Avtalets upphörande i vissa fall	23
4.10. Allmänt om fel och brister.....	23
4.11. Hävning och ersättning vid fel och brister och övriga avtalsbrott.....	23
4.12. Ansvar och försäkringar	24
4.13. Skatter och avgifter jämte beställarens insyn i verksamheten.....	24
4.14. Presentation och marknadsföring av leverantör.....	24
4.15. Underleverantörer.....	25
4.16. Force majeure	25
4.17. Överlåtelse av avtal.....	26
4.18. Tvist.....	26

1. Allmän information

1.1. Hemtjänstval i Svedala kommun

Svedala kommun har infört ett valfrihetssystem, benämnt hemtjänstval, i enlighet med lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

Svedala kommun ligger i sydvästra Skåne. Kommunen har ca 23 000 invånare varav ca 12 000 bor i Svedala tätort, ca 4 700 i Bara, ca 2 200 i Klågerup och resterande på mindre orter. Kommunens hemtjänst är indelad i tre hemtjänstgrupper som verkar i olika delar av kommunen (se karta, bilaga 2).

Hemtjänstvalet i Svedala kommun omfattar serviceinsatserna städning och inköp, omvårdnadsinsatser inklusive trygghetslarm samt delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser. Leverantörer kan välja mellan att utföra endast serviceinsatser (både städning och inköp) *eller* omvårdnadsinsatser och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser *eller* samtliga insatser (service-, omvårdnads- och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser). Tvätt utförs av privat utförare som tilldelats uppdraget efter upphandling. Insatser nattetid (kl. 23.00–06.45) samt matdistribution utförs fortsättningsvis endast av kommunen.

Detta förfrågningsunderlag gäller endast serviceinsatser (städning och inköp). Ansökan gällande omvårdnadsinsatser och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser ska göras enligt *Förfrågningsunderlag för Hemtjänstval enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem. Omvårdnadsinsatser och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser*, Diarienummer Sn 15–169.

Leverantörer kan avgränsa sitt åtagande vad gäller geografiskt område (se avsnitt 3.2). Leverantörer ska inom det geografiska området ta emot alla brukare som väljer leverantören. Leverantören kan ange ett kapacitetstak (se avsnitt 3.3). Brukaren har rätt att när som helst byta leverantör. Ett byte verkställs inom 14 dagar. Personer som inte vill eller kan välja tilldelas en leverantör enligt en fastställd turordningslista där kommunens hemtjänst och godkända leverantörer turas om att vara ickevalsalternativ per kalendermånad. Brukarens avgift är densamma oavsett leverantör och betalas i sedvanlig ordning till kommunen.

1.2. Kommunen huvudman

Kommunen har det yttersta ansvaret för att de som vistas i kommunen får det stöd och den hjälp de behöver (socialtjänstlagen 2 kap 1 §). Kommunen får sluta avtal med annan om att utföra uppgifter inom socialtjänsten. Den externa leverantören tillhandahåller en kommunal tjänst och kommunen bär ansvaret på samma sätt som när kommunen bedriver verksamheten i egen regi, d.v.s. kommunen är alltså huvudman för verksamheten (prop. 2008/09:29 s19). Vid avtal med extern leverantör har kommunen skyldighet att säkerställa möjligheten till insyn samt att kontrollera och följa upp verksamheten (kommunallagen 10 kap 8 och 9 §§).

1.3. Definitioner och förkortningar

Beställare = Svedala kommun.

Brukare = En person som av kommunens biståndshandläggare har beviljats hemtjänst, exempelvis städning eller inköp.

God man = Ställföreträdare för den som inte kan bevaka sin rätt, förvalta sin egendom eller sörja för sin person.

Hemtjänstval = Valfrihetssystem i hemtjänsten i Svedala kommun.

ickevalsalternativ = Enligt lagen om valfrihetssystem ska kommunen erbjuda ett så kallat ickevalsalternativ för personer som inte väljer leverantör. I Svedala kommun tilldelas brukaren en leverantör enligt en fastställd turordningslista som ickevalsalternativ.

Leverantör = Företag eller organisation som har tecknat avtal med kommunen om att erbjuda tjänster i hemtjänstvalet.

LOV = Lag (2008:962) om valfrihetssystem.

2. Administrativa bestämmelser

2.1. Beställare

Svedala kommun
Socialnämnden
233 80 Svedala
Tel vx 040-626 80 00
Organisationsnummer 212 000-1074

2.2. Kontaktuppgifter

Frågor om ansökan och Hemtjänstvalet ska i första hand ställas skriftligt via post eller e-post till:

Svedala kommun
Vård och omsorg, Hemtjänstval
233 80 Svedala

E-post: registrator.sn@svedala.se

Frågor om verksamheten ska i första hand ställas skriftligt via post eller e-post till:

Biträdande områdeschef Äldreomsorg, Hälsa- och sjukvård, LSS och Socialpsykiatri
Svedala kommun
Vård och omsorg
233 80 Svedala

E-post: registrator.sn@svedala.se
Telefon: 040-626 80 00

2.3. Ansökan om godkännande

2.3.1 Ansökningstid

Beställaren kommer i enlighet med lagen om valfrihetssystem (LOV) att annonsera detta förfrågningsunderlag löpande på Upphandlingsmyndighetens webbplats www.upphandlingsmyndigheten.se/hitta-lov-uppdrag. Ansökningar får lämnas in löpande i enlighet med vid varje tidpunkt gällande förfrågningsunderlag.

2.3.2 Krav för godkännande

För att godkännas som leverantör i hemtjänstvalet ska den sökande uppfylla följande villkor:

1. Sökandens ansökan ska vara komplett och utformad i enlighet med vad som framgår av avsnitt 2.3.3.
2. Sökanden ska försäkra och efter begäran från beställaren kunna visa att denne inte är dömd för brott specificerat i LOV 7 kap 1 § eller att någon av de övriga omständigheterna specificerade i LOV 7 kap 1 § föreligger.
3. Sökanden ska vara registrerad i enlighet med vad som föreskrivs för sökandens organisationsform, inneha F-skattebevis samt ha relevanta försäkringar.
4. Sökanden ska ha erforderlig ekonomisk ställning i förhållande till uppdraget.
5. Sökanden ska ha relevant kompetens, erfarenhet och kapacitet (erforderlig teknisk förmåga och kapacitet) att utföra uppdrag i enlighet med de krav och intentioner som föreskrivs i detta förfrågningsunderlag, exempelvis vad gäller personalstyrka, utbildning och kompetens.
6. Sökanden ska ha tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg att bedriva hemtjänstverksamhet.

Samtliga sökanden som uppfyller kraven ovan kommer att godkännas som leverantör i hemtjänstvalet. Samtliga krav enligt detta förfrågningsunderlag ska vara uppfyllda under hela den period som beställaren och leverantören har ett avtal.

2.3.3 Ansökans utformning och innehåll

Ansökan ska göras skriftligt på svenska och på kommunens ansökningsformulär (bilaga 2). Ansökan ska vara undertecknad av behörig avtals-/firmatecknare.

Ansökan ska innehålla följande uppgifter jämte bifogad relevant dokumentation:

- Presentation av sökanden (företagspresentation) jämte presentation av personer i företagets ledning samt dess eventuella personal. Av presentationen ska framgå hur kraven på utbildning och kompetens uppfylls (se avsnitt 3.5 samt 3.13.4).
- Presentation av hur sökanden avser att fullgöra uppdraget i enlighet med beställarens krav och intentioner.
- Referensförteckning, innehållande minst två referenser av relevans för uppdraget.
- En av Skatteverket ifylld blankett "Begäran/svar offentliga uppgifter", SKV 4820.
- Registreringsbevis från Bolagsverket.
- Kopia på tillståndsbevis från Inspektionen för vård och omsorg.
- Kopia på giltiga försäkringsbevis eller en utfästelse om att teckna försäkringar i enlighet med vad som föreskrivs i avsnitt 4.12.

2.3.4 Ansökningsadress

Ansökan om godkännande kan göras via e-tjänst på Svedala kommuns webbplats eller skickas till följande adress:

Svedala kommun
Vård och omsorg, Hemtjänstval
233 80 Svedala

2.3.5 Prövning och handläggning av ansökan

Prövningen av ansökan kommer att ske i följande steg:

1. Kontroll av att ansökan är komplett enligt beställarens anvisningar i detta förfrågningsunderlag.
2. Kontroll av att inga av de omständigheter som specificeras i LOV 7 kap 1 § föreligger samt att sökanden uppfyller samtliga formella krav som framgår av detta förfrågningsunderlag, d.v.s. punkterna 2-3 enligt vad som framgår ovan under rubriken "Krav för godkännande". Detta sker dels genom en kontroll av att sökanden i ansökningsformuläret försäkrar att inga omständigheter enligt LOV 7 kap 1 § föreligger, dels genom en bedömning av den dokumentation som sökanden har bifoga ansökan enligt vad som framgår under rubriken 2.3.3 Ansökans utformning och innehåll.
3. Kontroll av att den sökande uppfyller kravet på erforderlig ekonomisk ställning i förhållande till uppdraget. Beställaren gör en kreditupplysning från Creditsafe. Ratingen/riskklassen får vara lägst 40. Om sökanden inte lever upp till kraven om lägst 40, exempelvis pga. att företaget är nystartat, ska anbudsgivarens finansiella och ekonomiska ställning godkännas om denna kan styrkas på annat vis. Beställaren kommer, vid lägre rating än 40, att göra en individuell bedömning av sökandens ekonomiska ställning utifrån uppställda krav och inlämnade uppgifter, varvid särskild hänsyn tas till eventuellt uppgivet kapacitetstak. (se avsnitt 3.3 nedan)
4. Kontroll av att sökanden har relevant kompetens, erfarenhet och kapacitet (tillräcklig teknisk förmåga och kapacitet) att utföra uppdrag i enlighet med de krav och intentioner som föreskrivs i detta förfrågningsunderlag. Detta sker dels genom beställarens bedömning av sökandens skriftliga presentation enligt vad som framgår ovan under rubriken "Ansökans utformning och innehåll", dels genom användandet av de referenser sökanden åberopar i sin ansökan, samt genom personligt möte mellan beställaren och avtals/firmatecknare där den sökande redogör för hur denne ämnar genomföra uppdraget för att tillse uppfyllandet av förfrågningsunderlagets krav och intentioner.

Vid brist kan beställaren efter egen bedömning begära förtydligande eller komplettering av ansökan alternativt inte godkänna den sökande.

2.3.6 Handläggningstid och beslut

Normal handläggningstid beräknas till ca 6 veckor. I de fall beställaren ber om komplettering eller förtydligande av ansökan förändras tidsramen. Under perioden 15 juni – 15 augusti och vid storhelger kan handläggningstiden bli längre. Underrättelse om beslut kommer att meddelas skriftligt via brev.

Ifall ansökan avslås kommer skäl till beslut att framgå av underrättelsen.

2.3.7 Ansökan om rättelse av beslut

Sökande som inte godkänns som leverantör i hemtjänstvalet kan ansöka om rättelse av detta beslut. Ansökan om rättelse görs hos den allmänna förvaltningsdomstol där kommunen har sin rättsliga hemvist, för närvarande Förvaltningsrätten i Malmö.

2.3.8 Underleverantörer och andra företags kapacitet

Kraven för godkännande enligt ovan gäller även eventuella underleverantörer. Eventuella underleverantörer ska därför lämna in en komplett ansökan enligt anvisningarna i detta förfrågningsunderlag och kommer att vara föremål för samma kontroll/godkännandeprocess som sökanden. Eventuell underleverantörs ansökan ska skickas in i samma kuvert som den sökandes ansökan.

En sökande får åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet i sin ansökan. Sökanden ska dock i sådant fall kunna styrka att denne kommer att föfoga över dessa resurser när sökandens åtagande enligt undertecknat avtal ska fullgöras.

2.3.9 Nystartade företag

Särskilda förutsättningar gäller för sökanden som vid tidpunkten för ansökan inte har bildat företag och således inte kan medsända samtliga intyg och bevis eller erhålla rating från kreditupplysningsföretag enligt ovan. För dessa sökanden gäller att de senast inför avtalstecknande ska överlämna de myndighetsintyg jämte kopia på relevanta försäkringshandlingar som anges under rubriken 2.3.3 Ansökans utformning och innehåll. Nystartade företag, eller sökanden i övrigt som ej vid ansökningstidpunkten har bildat företag, ska emellertid sända in övrigt material som framgår ovan under rubriken "Ansökans utformning och innehåll". Personliga referenser kan emellertid lämnas avseende företrädare för företaget istället för företagsreferenser.

2.4. Standardavtal

Beställaren kommer att teckna avtal med sökande som godkänns som leverantör i hemtjänstvalet i enlighet med de villkor och förutsättningar som framgår av detta förfrågningsunderlag (se bilaga 1 Standardavtal). Avtalet gäller i sin helhet och sökanden har inte möjlighet att reservera sig mot delar därav.

3. Uppdragsbeskrivning

3.1. Insatser

Hemtjänstvalet i Svedala kommun omfattar serviceinsatserna städning och inköp, omvårdnadsinsatser inklusive trygghetslarm samt delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser. Leverantörer kan välja mellan att utföra endast serviceinsatser (både städning och inköp) *eller* omvårdnadsinsatser och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser *eller* samtliga insatser (service-, omvårdnads- och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser). Tvätt utförs av privat utförare som tilldelats uppdraget efter upphandling. Insatser nattetid (kl. 23.00–06.45) samt matdistribution utförs fortsättningsvis endast av kommunen.

Detta förfrågningsunderlag gäller endast serviceinsatser (städning och inköp). Ansökan gällande omvårdnadsinsatser och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser ska göras enligt *Förfrågningsunderlag för Hemtjänstval enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem. Omvårdnadsinsatser och delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser*, Diarienummer Sn 15-169.

Det är kommunens biståndshandläggare som tar emot ansökningar och fattar beslut om service- och omvårdnadsinsatser samt trygghetslarm. Det är legitimerad personal vid kommunens hemsjukvård (sjuksköterska, fysioterapeut och arbetsterapeut) som fattar beslut om delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser. Besluten följs upp och omprövas med jämna mellanrum. Det går därför inte att på förhand ange vilka insatser vårdtagarna har. Det är alltid kommunens beställning som gäller.

Städning omfattar i normalfallet två rum, kök och badrum samt rengöring av tekniska hjälpmedel. Inom ramen för ordinarie städning utförs avfrostning av kyl/frys samt fönsterputsning max två gånger per år. Städning beviljas som regel för varannan vecka. Städning utförs i normalfallet vardagar på dagtid kl. 8-17. Leverantören och brukaren kan komma överens om att utföra insatsen på andra tider.

Inköp omfattar i normalfallet planering av inköp, inköp av matvaror o dyl. en gång per vecka, inköp i apotek efter behov samt hjälp att ställa in/rensa ut matvaror o dyl. i skåp. Insatsen kan innebära att brukaren följer med vid inköpet. Inköp utförs i normalfallet vardagar på dagtid kl. 8-17. Leverantören och brukaren kan komma överens om att utföra insatsen på andra tider.

I tabellen nedan redovisas statistik för insatserna städning och inköp, som har verkställts av hemtjänsten i Svedala kommun i genomsnitt mellan januari och april 2023. Observera att kolumnen antal brukare inte kan summeras eftersom en brukare kan ha båda insatserna.

Tabell 1: Städning och inköp. Antal brukare och antal timmar verkställda per månad (genomsnitt för januari-april 2023) (Källa: Procapita)

Insats	Antal brukare per månad	Antal timmar per månad
Städning	189	513
Inköp	118	418

3.2. Geografisk avgränsning

Leverantören har möjlighet att i sin ansökan avgränsa åtagandet avseende geografi, d.v.s. leverantören kan vara verksam i ett eller två av kommunens tre hemtjänstområden eller i hela kommunen (se bilaga 2).

Önskemål om hemtjänstområde ska lämnas i ansökan på ansökningsformuläret (bilaga 4). En leverantör kan inte tacka nej till ett uppdrag om inte en avgränsning är gjord i ansökan. Leverantören ska inom det valda området ta emot alla brukare som väljer leverantören.

3.3. Kapacitetstak

Leverantören har möjlighet att i sin ansökan avgränsa åtagandet kapacitetsmässigt, d.v.s. leverantören kan ange totalt antal timmar som kan utföras. Leverantörens kapacitetstak ska innefatta en säkerhetsmarginal om 10 procent. Säkerhetsmarginalen innebär att leverantören ska ha kapacitet att utföra timmar över kapacitetstaket (intill 10 procent över angivet kapacitetstak) i de fall en eller flera av leverantörens brukare får behov av ökade insatser, i syfte att bibehålla kontinuiteten för respektive brukare.

Önskemål om kapacitetstak ska lämnas i ansökan på ansökningsformuläret (bilaga 2). Leverantören ska inom det valda området ta emot alla brukare som väljer leverantören till dess att kapacitetstaket har nåtts.

3.4. Gällande författningar

Leverantören ska hålla sig underrättad om och följa gällande författningar, exempelvis socialtjänstlagen, hälso- och sjukvårdslagen, offentlighets- och sekretesslagen, gällande lagstiftning kring hantering av personuppgifter samt myndigheters föreskrifter och allmänna råd mm.

Verksamheten ska också bedrivas i enlighet med gällande och relevanta lokala styrdokument, d.v.s. policies, riktlinjer och rutiner fastställda av Svedala kommun.

Leverantören ansvarar för att all berörd personal informeras om bestämmelserna samt att dessa efterlevs.

3.5. Lokala verksamhetsgarantier och övriga mål och kvalitetskrav

Äldreomsorg i Svedala kommun ska bedrivas enligt fastställda lokala verksamhetsgarantier (se bilaga 3 Lokala verksamhetsgarantier för Äldreomsorgen i Svedala kommun). Dessa gäller även för av beställaren godkänd leverantör av insatser enligt Hemtjänstval. Värdegrunden för äldreomsorgen och de lokala verksamhetsgarantierna för Svedala kommun ska vara utgångspunkt för personalen i sitt yrkesutövande och ett redskap för att tillgodose behoven hos den äldre personen. Den äldre personen ska alltid stå i centrum med möjlighet att upprätthålla sitt självbestämmande.

Övergripande mål:

- I den brukarenkät som genomförs av kommunen är målet att brukare i hemtjänst ska ge verksamheten minst medelbetyget 3,9 på en 5-gradig skala där 5 är högsta betyg. (Antaget av KF 2011-11-28)
- I den brukarenkät som genomförs av kommunen är målet att anhöriga ska ge verksamheten minst medelbetyget 3,9 på en 5-gradig skala där 5 är högsta betyg. (Antaget av KF 2011-11-28)

Kvalitetskrav:

- Insatserna ska utföras fackmässigt med sådan yrkessed, yrkesskicklighet, noggrannhet och omsorg som förutsätts vara allmän inom verksamhetsområdet.
- Leverantören ska erbjuda en fast omsorgskontakt till varje brukare (se vidare under avsnitt 3.6.3 Fast omsorgskontakt)
- Leverantören ska eftersträva största möjliga personalkontinuitet, d.v.s. att så få som möjligt och samma personal utför insatser hos en brukare.

Leverantör som inte når upp till angivna kvalitetsmål ska till beställaren redovisa en handlingsplan för att nå målen.

3.6. Verkställighet

3.6.1 Beställning

Serviceinsatser utreds och beslutas av kommunens biståndshandläggare med stöd av socialtjänstlagen.

När brukaren har valt leverantör kontaktar biståndshandläggaren vald leverantör och gör en beställning av insatsen. Beställningar görs via beställarens IT-system alternativt via fax. Leverantören ska omgående bekräfta via beställarens IT-system alternativt fax att beställningen är mottagen. Leverantören ska förvara mottagna beställningar på ett säkert sätt så att obehöriga inte kan få tillgång till informationen.

Vid beställningar som ska verkställas inom 48 timmar exklusive lördag, söndag och helgdagar kontaktas leverantören även via telefon.

3.6.2 Verkställighet

Insatserna ska verkställas snarast efter det att beställningen är mottagen, dock senast inom 7 dagar för inköp och 14 dagar för städning, om inte annat anges i beställningen eller har överenskommits med brukaren.

Leverantören ska kunna ta emot beställning och verkställa beställningen med kort varsel, exempelvis för att göra inköp för brukare som skrivs ut från sjukhus.

Leverantören ska i enstaka fall kunna utföra insatsen inköp även på kvällstid, lördagar och söndagar samt helgdagar, exempelvis när en brukare har ett akut behov av inköp.

Leverantören ska utföra alla beställda insatser. Någon överföring av utförandet av insats till annan leverantör på grund av tidsbrist får således inte ske. Åsidosättande av kravet att utföra insatser medför en rätt för beställaren att med omedelbar verkan häva avtalet.

3.6.3 Fast omsorgskontakt

Leverantören ska följa gällande bestämmelser om fast omsorgskontakt enligt socialtjänstlagen. Leverantören ska inom två veckor från det att beslutad insatsen påbörjats ha erbjudit brukaren en fast omsorgskontakt. Även en vice fast omsorgskontakt ska utses. Syftet är att den enskilda individen ska få ökad kontinuitet i kontakterna med hemtjänsten, ökad trygghet och mer individanpassade och samordnade hemtjänstinsatser. Den fasta omsorgskontakten ska:

- arbeta i en nära relation till omsorgstagaren och skapa en helhetsbild av dennes situation och anpassa stödet till personens individuella behov.
- planera och följa upp insatsen. Den fasta omsorgskontakten upprättar och följer upp brukarens genomförandeplan samt ansvarar för övrig dokumentation.
- ha en samordnande roll, vilket till exempel innebär att vid behov hålla kontakt med brukaren, dess anhöriga, beställaren och andra instanser, delta vid upprättande av individuella planer. Den fasta omsorgskontakten bör vara den som utför merparten av insatserna.

3.6.4 Tillgänglighet

Leverantören ska ha en erforderlig telefontillgänglighet i relation till uppdraget. Telefontiderna ska fastställas mellan parterna i samband med avtalstecknande.

3.6.5 Förändring av behov hos brukare

För det fall att det krävs annan tid än den beställda för att utföra insatsen, ska leverantören omgående meddela detta till ansvarig biståndshandläggare för eventuell omprövning av biståndsbeslutet. Detta gäller ifall den utförda tiden avviker från den beställda tiden med 15 minuter eller mer. Ersättning utbetalas inte för utförd tid utöver beställd tid (se vidare avsnitt 4.4 Ekonomisk ersättning).

Om brukaren har behov av andra insatser än vad som har beställts ska leverantören uppmana brukaren att ta kontakt med ansvarig biståndshandläggare eller personal inom kommunens hemsjukvård, eller så ska leverantören efter samtycke från brukaren ta kontakt med biståndshandläggaren eller personal inom kommunens hemsjukvård.

3.6.6 Brukarens frånvaro

Leverantören ska skriftligen komma överens med varje brukare om rutin för vem som ska kontaktas om brukaren inte är anträffbar på överenskommen tid. Detta syftar till att säkerställa brukarens säkerhet

och hälsa. Vid varje planerad insats då leverantören inte får kontakt med brukaren ska leverantören omedelbart försöka få klarhet i vad frånvaron beror på. Leverantören ska även meddela beställaren om brukaren är frånvarande. Leverantören ska även omgående meddela beställaren om brukaren avlidit, lagts in på sjukhus eller om insatsen upphört av annan anledning.

3.6.7 Brukarens omval

Brukaren har rätt att när som helst byta leverantör. Byte av leverantör verkställs inom 14 dagar efter det att ifylld blankett för omval har lämnats till ansvarig biståndshandläggare. Vid behov kan kommunens biståndshandläggare kontaktas för information om hemtjänstvalet.

3.6.8 Utrustning

Leverantören ska tillhandahålla och bekosta den utrustning som krävs för uppdraget, exempelvis lokaler, fordon, datorer, telefoni, fax samt förbrukningsmaterial. Ett undantag är att brukaren tillhandahåller städutrustning och rengöringsmedel. Brukaren och leverantören kan komma överens om att använda leverantörens städutrustning och rengöringsmedel. Om leverantören använder egen städutrustning och rengöringsmedel, bekostas detta av leverantören.

Tillgång till Internet och eventuellt fax krävs för att kunna ta del av för uppdraget relevant information samt kunna kommunicera med beställaren och andra aktörer.

Leverantören ska i enlighet med sitt arbetsgivaransvar tillhandahålla och bekosta de arbetstekniska hjälpmedel som krävs för att fullfölja uppdraget, exempelvis skyddskläder (se vidare avsnitt 3.13.1 Arbetsgivaransvar). Det är legitimerad personal inom kommunens hemsjukvård som bedömer och beslutar om ett hjälpmedel är arbetstekniskt eller tekniskt (d.v.s. till hjälp för brukaren).

3.6.9 Nyckelhantering

Leverantören ska använda sig av det digitala system för nyckelhantering för att låsa upp och låsa brukares dörrar som beställaren valt att använda. Systemet innebär att personal via en app i en smarttelefon, kan öppna och låsa brukarens dörr. Personalen kan endast öppna dörrar till sina egna brukare. Beställaren ansvarar för att installera lås och abonnemangskostnader för dessa, leverantören ansvarar för att tillhandahålla smarttelefon som är kompatibel med det digitala låssystemet.

I de fall nycklar till brukare och nycklar till andra lokaler används ska de dessa förvaras och hanteras på ett säkert sätt. Leverantören ska använda Svensk Säkerhetstjänsts nyckelbrickor eller likvärdig tjänst. Leverantören ska ha en rutin för nyckelhantering som säkerställer att nycklar inte försvinner. Rutinen ska på begäran kunna uppvisas för beställaren.

Om nyckel förkommer ansvarar leverantören för byte av lås och nycklar. Därutöver ska leverantören se till att brukarens övriga leverantörer informeras om låsbytet samt skicka nya nycklar till dessa.

Leverantören ska informera sina brukare om hur leverantören förvarar och hanterar brukarens nycklar.

3.6.10 Hantering av privata medel vid inköp

Huvudregeln är att hantering av kontanter undviks så långt det är möjligt. Brukare rekommenderas att införskaffa betalkort. Privata medel ska hanteras på ett säkert sätt. Leverantören ska föra kassabok. Leverantören ska ha en skriftlig rutin för hantering av privata medel för att säkerställa att de inte kommer bort. Rutinen ska på begäran kunna uppvisas för beställaren. Eventuella förluster orsakade av leverantören ansvarar leverantören för.

3.6.11 Tolk

Ansvarig biståndshandläggare bedömer initialt behovet av tolkhjälp. Därefter har leverantören ett ansvar att till beställaren påtala förändrat behov. Beställaren står för kostnaderna för tolktjänster.

3.6.12 Extraordinär händelse och krisberedskap

Leverantören ska utföra uppdraget även under svår påfrestning eller extraordinär händelse. Exempel på svår påfrestning eller extraordinär händelse är när väderleken förhindrar framkomlighet eller när en stor andel av personalen blir sjuk. Leverantören ska ha dokumenterade och av personalen kända riktlinjer/motsvarande och rutiner för hur uppdraget ska utföras vid svår påfrestning eller extraordinär händelse.

Leverantören ska i händelse av svår påfrestning eller extraordinär händelse vid behov och på förfrågan från beställaren samverka med och samordna sin verksamhet med kommunens vård och omsorg om äldre och personer med funktionsnedsättning. Leverantören ska även vid behov och på förfrågan från beställaren biträda vid upprättande av kommunal krisberedskapsplan samt medverka i andra krisberedskapsförberedelser för verksamheten.

Leverantören ska ha en ansvarig person för extraordinära händelser och krisberedskap. Denna person ska också vara kontaktperson mot beställaren i dessa frågor.

3.7. Samverkan och kommunikation

Leverantören ska verka för en god samverkan med anhöriga, god man, beställaren samt andra aktörer. Leverantören och beställaren ska samverka i syfte att ge brukaren bästa möjliga omhändertagande samt att följa upp och utveckla verksamheten. Leverantören ska, efter skriftligt samtycke från brukaren, samverka med brukarens ev. övriga leverantörer samt hemsjukvården avseende schema, samordning, informationsutbyte, genomförandeplan etc. Leverantören ska vid behov samverka med andra aktörer inom kommunen, exempelvis dagcentraler, anhörigstöd, boendestöd samt externa aktörer.

Leverantören ska i händelse av att en brukare gör omval eller att avtalet upphör medverka till att övergången till annan leverantör sker med minsta möjliga olägenhet för brukaren, beställaren samt den nya leverantören.

3.8. Ledningssystem för kvalitet

I syfte att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet ska leverantören i tillämpliga delar följa *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete inom hälso- och sjukvård, tandvård, socialtjänst och verksamheter enligt LSS*.

I enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter ska leverantören bland annat ha rutiner för att identifiera och dokumentera fel och brister i verksamheten samt för att samla in och använda synpunkter och klagomål från enskilda och från t ex myndigheter och organisationer. Både fel och brister i verksamheten samt klagomål och synpunkter definieras som avvikelser. Leverantörens avvikelser ska dokumenteras på kommunens mall och omedelbart delges beställaren. Avvikelser gällande service- och omvårdnadsinsatser lämnas till biträdande områdeschef.

Leverantören ska ge varje brukare skriftlig information om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål på verksamheten.

3.9. Anmälan om missförhållanden – Lex Sarah

Leverantören ska följa gällande bestämmelser enligt Lex Sarah. Leverantören ska omgående informera socialnämnden i Svedala kommun om rapporterad händelse enligt bestämmelserna om Lex Sarah. Leverantören ska ha en lokal rutin för hur personalen ska agera vid missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden. Leverantören ansvarar för att rutinen är väl känd inom verksamheten. Rutinen ska på begäran kunna uppvisas för beställaren.

3.10. Dokumentation

Leverantören ska dokumentera verkställighet av insatser enligt gällande författningar och i förekommande fall beställarens rutiner. Leverantören dokumenterar i beställarens verksamhetssystem.

All dokumentation som rör brukaren ska utformas med respekt och förvaras säkert och oåtkomligt för obehöriga. Samtliga handlingar som rör brukaren ska överlämnas till beställaren senast 14 dagar efter att leverantörens uppdrag i varje enskilt fall upphör.

När ett uppdrag påbörjas ska en individuell genomförandeplan upprättas i samråd med vårdtagaren och/eller med dennes anhöriga. Genomförandeplanen ska fungera som en överenskommelse mellan brukaren och personalen om hur brukaren önskar att det beviljade biståndet ska genomföras. Genomförandeplanen ska undertecknas av brukaren. Genomförandeplanen upprättas senast inom 21 dagar efter den första insatsen (verkställighetsdatum).

3.11. Uppföljning

3.11.1 Övergripande

Beställaren har rätt att göra den uppföljning som anses nödvändig. Leverantören ska bistå beställaren med det underlag som beställaren bedömer krävs för att kunna följa upp att bestämmelser i förfrågningsunderlag och avtal efterlevs.

Beställaren förbehåller sig rätten att göra oanmälda stickprovskontroller. Om uppföljningen visar avvikelser från angivna kvalitetsmål, och dessa avvikelser ej är oväsentliga enligt beställarens bedömning, kan godkännandet som leverantör i Hemtjänstvalet återkallas, se avsnitt 4.11.

Leverantören och beställaren ska minst en gång per år genomföra en gemensam avtalsuppföljning. Beställaren är sammankallande. Årligen ska leverantören avge verksamhetsberättelse, årsredovisning, personalstatistik, avvikelser och klagomål, uppgifter om kvalitetssystem, resultat av interna kvalitetsuppföljningar, brukarundersökningar, planerat och pågående utvecklingsarbete, genomförd kompetensutveckling av personal och ledning under året samt utbildningsnivå hos personalen.

Leverantören ska vid behov ta fram och till beställaren rapportera statistiska uppgifter enligt anvisningar från beställaren.

Leverantören ska vid förfrågan från beställaren medverka i enkätundersökning bland brukare och anhöriga.

Beställaren kan uppdra åt fristående konsult, revisor eller dylikt att utföra kontroll, uppföljning eller utvärdering. Leverantören förbinder sig i sådant fall att i samma utsträckning som för beställaren att bereda denne tillträde och insyn i sådan utsträckning att denne kan fullgöra sitt uppdrag.

3.11.2 Uppföljning av insatser enligt socialtjänstlagen

Kommunens biståndshandläggare ansvarar för uppföljning av insatser enligt socialtjänstlagen. Leverantören ska följa upp och utvärdera varje brukares genomförandeplan minst en gång varje halvår samt vid behov. Genomförandeplanen samt uppföljningen av densamma ska vara tillgänglig för beställaren.

3.12. Tillsyn

Inspektionen för vård och omsorg äger som tillsynsmyndighet rätt att utöva tillsyn över leverantörens verksamhet. Leverantören ska ställa begärd information, lokaler och personal till beställarens och Inspektionen för vård och omsorgs förfogande.

Det åligger leverantören att på eget ansvar och på egen bekostnad svara för de åtgärder som kan komma att krävas på grund av påpekanden från Inspektionen för vård och omsorg efter tillsyn.

3.13. Arbetsgivaransvar och personal

3.13.1 Arbetsgivaransvar

Leverantören anställer och ansvarar för sin personal och har ensamt arbetsgivaransvar för sig och sin personal och svarar för löner, sociala avgifter, skatter och andra avtalsenliga och lagstadgade kostnader och övriga förpliktelser för sig och sin personal.

Beställaren ska inte i något avseende bära arbetsgivaransvar för leverantörens personal eller för någon annan som leverantören anlitar för fullgörande av leverantörens åtagande enligt detta avtal och övriga avtalshandlingar och är ej heller att betrakta som principal i skadeståndsrättslig mening.

Leverantören ansvarar för att gällande lagar och övriga författningar inom personalområdet efterlevs, och har att tillse att personalen följer gällande arbetstidslagstiftning.

Leverantören ansvarar för arbetsmiljön enligt arbetsmiljölagen. Leverantören ska ha och kontinuerligt utveckla metoder för att upprätthålla en god arbetsmiljö.

3.13.2 Gemensamt arbetsställe

Arbetsgivaransvaret är inte tillräckligt på arbetsställen där flera arbetsgivare/företag driver verksamhet samtidigt eller i anslutning till varandra. Där kan särskilda risker skapas genom att de olika verksamheterna påverkar varandra. Samtidigt kan arbetstagarna vara omedvetna om de risker som kommer från andra verksamheter än den egna. Därför krävs i arbetsmiljölagen 3 kap 7 g § att alla som driver verksamhet på gemensamt arbetsställe ska samråda och samarbeta för att åstadkomma säkra arbetsförhållanden. Leverantören ska därför i samband med att avtalet tecknas med kommunen samtidigt teckna avtal om samordningsansvar med anledning av gemensamt arbetsställe, enligt beställarens avtalsmall (bilaga 5).

3.13.3 Lag och kollektivavtal

Leverantören får ej vidtaga sådan åtgärd som kan medföra åsidosättande av lag eller kollektivavtal för arbetet eller på annat sätt strida mot vad som är allmänt godtaget inom leverantörens/verksamhetens kollektivavtalsområde.

Leverantören är skyldig att kräva samma utfästelse av den som leverantören eventuellt ämnar anlita för uppfyllandet av sina förpliktelser enligt avtalet med beställaren.

3.13.4 Utbildning och kompetens

Den person som hos leverantören ansvarar för den dagliga ledningen av verksamheten ska:

- ha kunskap om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd inom verksamhetsområdet,
- ha enligt beställaren relevant kompetens och erfarenhet inom verksamhetsområdet,
- ha datorvana, d.v.s. att kunna hantera erforderliga program, Internet och e-post, samt
- behärska svenska i tal och skrift

All leverantörens eventuella personal ska:

- ha erforderlig kompetens och erfarenhet inom verksamhetsområdet, samt
- behärska svenska språket i tal och skrift

Leverantören ansvarar för att personalen kontinuerligt får den utbildning, fortbildning och handledning som krävs för att utföra arbetsuppgifterna. Beställaren kan komma att erbjuda leverantören utbildning, fortbildning och handledning. Leverantören ska utan särskild ersättning delta i sådan utbildning, fortbildning och handledning som enligt beställaren är obligatorisk.

3.13.5 Anställning av anhörig eller närstående

Leverantören ska i möjligaste mån undvika att anställa anhörig eller närstående till brukaren som verkställer insatser hos den aktuella brukaren. Om så ändå sker gäller samma ansvar som för andra anställningar. Det innebär bland annat normala anställningsvillkor, samma kompetenskrav, att personalen behärskar språket i tal och skrift, att genomförandeplaner upprättas, social dokumentation genomförs samt ansvar för att följa upp att uppdraget utförs på ett professionellt sätt.

3.13.6 Identifikation

Personalen ska alltid bära identifikation på ett sådant sätt att den är synlig för brukaren. Av identifikationen ska framgå namn, yrke, giltighetstid samt foto.

3.13.7 Sekretess och tystnadsplikt

Leverantören ansvarar för att all personal i verksamheten har god kännedom om, och i det dagliga arbetet efterlever den för var tid gällande lagstiftningen, exempelvis vad gäller 26 kap offentlighets- och sekretesslagen, 15 kap 1 § socialtjänstlagen samt 6 kap 12 § patientsäkerhetslagen, avseende sekretess och tystnadsplikt för personal inom socialtjänst. Leverantören ska, utöver att denne kontinuerligt informerar sin personal om regelverket, tillse att all personal undertecknar förbindelse om tystnadsplikt. Tystnadsplikt gäller även efter att anställning har upphört.

3.13.8 Meddelarfrihet

Leverantörens personal ska omfattas av samma meddelarskydd samt yttrande- och meddelarfrihet som gäller i kommuner.

Anställd och annan som leverantören anlitar för fullgörandet av avtalat uppdrag ska på samma sätt och i samma utsträckning som offentligt anställd ha rättighet att utan påföljd eller ingripande lämna uppgift till massmedia om sådant, inte sekretessbelagt förhållande, som ingår i utförandet av uppdrag inom ramen för förevarande valfrihetssystem.

3.14. Beställarens kontaktpersoner

Vid ärenden gällande hemtjänst för enskilda brukare kontaktas ansvarig biståndshandläggare. Vid ärenden gällande avtal och ersättningar kontaktas biträdande områdeschef för Äldreomsorg, Hälso- och sjukvård, LSS och Socialpsykiatri.

4. Kommersiella villkor och förutsättningar

4.1. Avtalshandlingars inbördes rangordning

Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om dessa skulle visa sig vara motsägelsefulla gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat, sinsemellan enligt nedanstående:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till avtalet
2. Av båda parter undertecknat avtal inkl bilagor
3. Kompletteringar till förfrågningsunderlaget
4. Förfrågningsunderlaget med bilagor

4.2. Avtalets giltighet och tid

Avtalet träder i kraft när det har undertecknats av behöriga företrädare för parterna och gäller därefter tillsvidare till dess att någondera parten säger upp avtalet, varefter avtalet upphör att gälla efter en uppsägningstid om tre (3) månader eller enligt särskild överenskommelse mellan parterna. Uppsägning ska vara skriftlig.

4.3. Ändringar och tillägg

Ändringar och/eller tillägg till avtalet kan endast ske genom skriftlig överenskommelse undertecknad av behöriga företrädare för parterna. Beställaren har dock rätt att göra förändringar i avtalet i enlighet med vad som framgår av avsnitt 4.7 nedan.

4.4. Ekonomisk ersättning

4.4.1 Ersättning per timme

Ersättningen baseras på kostnaden för kommunens hemtjänst. Beställaren ersätter leverantören per utförd timme för insatser utförda i enlighet med beställning. Ersättning utbetalas inte för utförd tid utöver beställd tid. För det fall att det krävs annan tid än den beställda för att utföra insatsen, ska leverantören meddela detta till ansvarig biståndshandläggare för eventuell omprövning av beslutet. Detta gäller ifall den utförda tiden avviker från den beställda tiden med femton (15) minuter eller mer.

För serviceinsatserna inköp och städning utgår ersättning med 379 kr/tim exkl. moms för år 2023. Ersättningen omfattar leverantörens samtliga kostnader för att fullgöra uppdraget.

Vid insatser som enligt beställningen ska utföras på obekväm arbetstid (gäller exempelvis de fall det inte är möjligt att utföra inköp och städning på en vardag) utgår ersättning med 416 kr/timme exkl. moms för år 2023. Ersättning för obekväm arbetstid utgår inte i de fall den utförda insatsen hade kunnat utföras på en vardag och på dagtid, men istället utförs på obekväm arbetstid pga. av överenskommelse mellan leverantören och brukaren.

Utöver timersättningen bekostar beställaren exempelvis:

- Registrering och bearbetning av statistiska uppgifter för inrapportering till myndigheter.
- Utarbetning, tryckning och distribution av beställarens informationsmaterial till brukare och medborgare.
- Tolkjänster

De ekonomiska förutsättningarna och ersättningen regleras årligen utifrån av beställaren fastställda villkor per den 1 januari.

4.4.2 Ersättning vid frånvaro och byte

Ifall brukaren avbokar insatsen senast två (2) dagar i förväg utgår ingen ersättning. Ifall brukaren utblir eller avbokar en insats senare än två (2) dagar i förväg utbetalas full ersättning för denna insats samt för ytterligare en planerad insats, och därefter utgår ingen ersättning. Leverantören ska senast den 5:e varje månad meddela föregående månads frånvaro genom att faxa en särskild blankett för frånvaro till kommunens faxnummer 040-40 43 83 alternativt rapportera frånvaro via verksamhetssystemet. Kommunen behöver dessa uppgifter för att kunna justera brukarens avgift samt leverantörens ersättning.

Vid byte av leverantör utbetalas ersättning för planerade insatser fram till dess bytet är verkställt, d.v.s. för planerade insatser under maximalt fjorton (14) dagar.

4.4.3 Betalningsvillkor

Leverantören fakturerar beställaren månadsvis via elektronisk faktura. Leverantören ska följa beställarens instruktioner vad gäller fakturering och fakturans innehåll. Av fakturaunderlaget ska följande framgå per brukare: personnummer, insatser samt antal timmar per insats. Det ska även framgå vilka insatser som är avbokade där ersättning ska utgå. Fakturaunderlaget ska vara beställaren tillhanda senast den 5:e varje månad.

Betalning sker i efterskott, trettio (30) dagar från fakturaunderlagets ankomstdag samt för utfört och godkänt uppdrag. Uppdrag, och därmed fakturaunderlaget, anses godkänt om invändning inte har framförts av beställaren inom tjugo (20) dagar från det att beställaren erhöll fakturaunderlaget.

Tilläggsavgifter, såsom fakturerings-, administrations- eller expeditonsavgifter, får ej debiteras.

Om betalning inte erläggs i rätt tid utgår dröjsmålsränta enligt räntelagen (SFS 1975:635).

4.5. Hantering av avgifter

Leverantören äger inte rätt att ta ut avgift av den enskilde för biståndsbedömda insatser som omfattas av detta avtal.

4.6. Tilläggstjänster

Utöver de biståndsbeslutade insatserna inom ramen för Hemtjänstvalet äger leverantören inom ramen för detta avtal rätt att inom vissa ramar erbjuda tilläggstjänster. Med tilläggstjänster avses dels sådana tjänster som ingår i biståndsbeslutet men där brukaren önskar utöka volymen eller antalet tillfällen då tjänsten utförs, dels andra tjänster.

För tilläggstjänster gäller följande:

- Tilläggstjänsten är inte en del av biståndsbeslutet.
- Tilläggstjänsten får inte vara obligatorisk för brukaren för att denne ska kunna välja leverantören.
- Beställaren ansvarar inte för tilläggstjänstens innehåll och/eller kvalitet, varför tjänsten inte ska dokumenteras i brukarens genomförandeplan.
- Leverantören äger rätt att själv prissätta tilläggstjänster.
- Alla priser ska anges inklusive mervärdesskatt.
- Tilläggstjänsten bekostas av brukaren, d.v.s. beställaren är inte betalningsansvarig, och faktureras av leverantören till brukaren direkt.
- Konsumenttjänstlagen är tillämplig.

För mer information om hur marknadsföring av tilläggstjänster får gå till, se under avsnitt 4.14 Presentation och marknadsföring av leverantör.

4.7. Förändringar och avbrytande av valfrihetssystem

Beställaren har rätt att ändra utformningen av eller avbryta valfrihetssystemet. Beställaren kommer då att säga upp avtalet med de leverantörer som beställaren ingått (se avsnitt 4.2).

Beställaren förbehåller sig dock rätten att genomföra mindre justeringar och tillrättlägganden i förutsättningarna för valfrihetssystemet under pågående avtalstid utan att sådana justeringar och/eller tillrättlägganden behöver medföra att nytt avtal upprättas mellan parterna. Exempel på sådana omständigheter som kan medföra behov av justeringar och/eller tillrättlägganden är förändringar av kommunens mål, regler och rutiner inom aktuellt område och förändringar i lagar eller förordningar eller andra för kommunen bindande föreskrifter. För det fall att leverantören inte önskar bli bunden av dessa förändrade villkor ska leverantören inom trettio (30) dagar meddela beställaren att dessa inte accepteras. Har sådant meddelande inte mottagits av beställaren inom föreskriven tid är leverantören bunden av de ändrade villkoren.

4.8. Omförhandling

Endera parten får påkalla omförhandling av bestämmelse i upprättat avtal om väsentligt ändrade förhållanden gör att bestämmelserna motverkar parternas gemensamma målsättning, t ex vid förändring av lagstiftning, förfrågningsunderlag eller politiska beslut. Anmälan om omförhandling ska ske skriftligen så snart det åberopade förhållandet blivit känt för den part som åberopar omförhandlingsrätten. Åberopandet befriar inte part från skyldighet att fullgöra förpliktelse enligt ingånget avtal och till i avtalet angivna priser och villkor.

4.9. Avtalets upphörande i vissa fall

Leverantör som avser att avveckla verksamheten ska skriftligen meddela beställaren minst tre (3) månader, eller den tid som annars beslutas i särskilt fall, före verksamhetens upphörande. När verksamheten har upphört har avtalet hävts.

Om leverantören saknar uppdrag under en period av tolv (12) månader, efter att avtalet trädde i kraft, hävs avtalet per automatik med leverantören. Leverantören har därefter möjlighet att inkomma med en ny ansökan om godkännande som leverantör.

4.10. Allmänt om fel och brister

Om leverantören inte fullgör sitt åtagande enligt detta avtal och tillhörande avtalshandlingar och efter anmodan inte senast inom fem (5) dagar vidtagit rättelse, äger beställaren rätt att antingen avhjälpa bristen på leverantörens bekostnad eller göra avdrag på ersättningen.

4.11. Hävning och ersättning vid fel och brister och övriga avtalsbrott

Vid upprepat åsidosättande av vad som avtalats och underlåtelse att efter tillsägelse från beställaren vidta rättelse utan dröjsmål (inom tjugofem/20 dagar), eller om felet eller bristen vid ett tillfälle är av väsentlig betydelse för beställaren, äger beställaren rätt att med omedelbar verkan häva avtalet.

Hävningsgrund föreligger om leverantören bryter mot gällande hälso- och sjukvårdslag eller socialtjänstlag och rättelse ej sker utan dröjsmål (inom fem /5 dagar) efter skriftlig erinran.

Hävningsgrund föreligger dessutom om leverantören inte fullgör sina betalningsskyldigheter vad avser skatter och sociala avgifter, försätts i konkurs eller eljest befinnes vara på sådant obestånd att han inte förväntas kunna fullgöra sitt åtagande, eller om leverantören ej uppfyller och upprätthåller de krav som framgår av detta förfrågningsunderlag, punkten 2.3.2 Krav för godkännande.

Omständigheter som framgår av LOV kapitel 7 utgör alltid hävningsgrund.

Hävning ska vara skriftlig.

Beställaren har rätt till ersättning för den skada som han lider genom leverantörens avtalsbrott. Leverantören är endast fri från skadeståndsskyldighet om avtalsbrottet beror på händelse utanför dennes

kontroll. Beror avtalsbrottet på någon som leverantören har anlitat för att helt eller delvis fullgöra sina förpliktelser enligt avtalet, är leverantören befriad från skadeståndsskyldighet endast om den som leverantören anlitat är fri enligt denna ansvarsbegränsning. Detsamma gäller för samtliga tidigare leverantörsled.

Om hävningsgrund föreligger äger beställaren rätt till skadestånd motsvarande de faktiska merkostnader som den skadegörande handlingen har orsakat. Sådana merkostnader kan exempelvis vara kostnader för fullgörande av leverantörens förpliktelser, personalkostnader och inkassokostnader. Beställaren har rätt till skadestånd oavsett om hävning begärs eller inte.

4.12. Ansvar och försäkringar

Leverantören svarar i förhållande till beställaren för skadestånd, som beställaren på grund av vållande hos leverantören eller av leverantören anställd personal, anlita uppdragstagare eller underleverantör eller annan som leverantören svarar för, kan komma att förpliktas utgå till tredje man.

Leverantören ska ha och under avtalstiden vidmakthålla gällande ansvarsförsäkring, med försäkringsbelopp om längst 10 Mkr, som täcker eventuell skada/skadeståndsanspråk, som orsakas av honom eller av hos honom anställd/anlita personal/underleverantör i enlighet med ovan.

Leverantören intygar genom undertecknandet av avtalet att denne har relevant ansvarsförsäkring enligt ovan, jämte övriga relevanta försäkringar, som kan komma att krävas för att garantera fullgörandet av leverantörens förpliktelser enligt avtalet och övriga avtalshandlingar.

Leverantören ska på begäran av beställaren uppvisa samtliga relevanta försäkringsbrev/handlingar.

4.13. Skatter och avgifter jämte beställarens insyn i verksamheten

Den leverantör som beställaren tecknar avtal med ska fullgöra sina ekonomiska åtaganden beträffande inbetalning av skatter och sociala avgifter samt leva upp till de administrativa kraven, t ex inlämnande av årsredovisning, som ställs på en ekonomisk organisation. Därutöver ska de krav som framgår av "Förfrågningsunderlag för hemtjänstval enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem. Serviceinsatser", version 2023-09-28, punkten 2.3.2 Krav för godkännande, upprätthållas under hela avtalstiden.

Beställaren följer fortlöpande upp att dessa åtaganden och krav efterlevs.

4.14. Presentation och marknadsföring av leverantör

Efter det att avtalet trätt i kraft ska leverantören och beställaren informera brukare, medborgare, myndigheter och andra intressenter om den verksamhet leverantören kommer att bedriva. Detta ska ske via Svedala kommuns webbplats. För presentation av leverantör ska beställarens blankett med fasta rubriker användas. Språket ska hållas värdat och enkelt. Beställarens uppföljningsresultat kommer senare att läggas in som en parameter i presentationen. Beställaren beslutar om den slutgiltiga utformningen och formuleringen av all information.

Leverantörens marknadsföring ska ske i enlighet med god marknadsföringssed med stor respekt för brukaren och övriga leverantörer.

Vid marknadsföring av eventuella tilläggstjänster ska det tydligt framgå att det är fråga om tilläggstjänster, så skillnaden tydligt framgår för brukaren mellan vad som ingår i biståndsbeslutet och vad som erbjuds därutöver och som brukaren själv får stå för utöver avgift till kommunen. Informationen under avsnitt 4.6 Tilläggstjänster ska tydligt framgå av både skriftlig och muntlig information, och brukaren ska också informeras om möjligheterna till skatteavdrag för hushållsnära tjänster.

Leverantören ansvarar för att brukaren informeras på ett sådant sätt att brukaren uppfattar informationen på ett korrekt sätt.

Leverantören ska vidare informera beställaren om vilka tilläggstjänster som leverantören kan erbjuda brukare.

4.15. Underleverantörer

Leverantören får ej anlita underleverantör för fullgörande av sina förpliktelser enligt detta avtal och övriga avtalshandlingar utan skriftligt godkännande av beställaren. Vid godkänt anlitanande av underleverantör ankommer det på leverantören att informera alla berörda parter, inklusive de enskilda brukarna, om underleverantören.

Samtliga krav som ställs på leverantören i detta avtal och övriga avtalshandlingar gäller på motsvarande sätt för underleverantörer. Leverantören svarar för underleverantörers arbete och skyldigheter såsom för eget arbete och egna skyldigheter.

4.16. Force majeure

Om parts fullgörande av detta avtal förhindras eller blir oskäligt betungande till följd av omständighet utanför hans kontroll som han inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid avtalets tillkomst och vars följderna han inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkten för prestation alternativt befriar part från fullgörande av berörd förpliktelse. Beställaren äger rätt att under tid ovan nämnda förhållande föreligger själv utföra leverantörens åtaganden enligt avtal och övriga avtalshandlingar.

Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund enligt ovan.

Motparten ska omedelbart underrättas om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

4.17. Överlåtelse av avtal

Avtalet och/eller parternas förpliktelser och/eller rättigheter enligt detta avtal får inte i någon form överlåtas till tredje man utan beställarens skriftliga medgivande. Vid företagsöverlåtelse har beställaren rätt att säga upp avtalet under två (2) månaders uppsägningstid. I avtalet angivna priser och villkor ska gälla under uppsägningstiden. Det åligger leverantören att i god tid informera beställaren om planerade ägarförändringar.

4.18. Tvist

Parterna förbinder sig att i första hand hänskjuta eventuellt uppkomna tvister i anledning av detta avtal till att lösas gemensamt och i samförstånd genom förhandling.

Om parterna inte kan nå en uppgörelse enligt ovan beskrivna förfarande ska alla tvister angående tolkningen eller tillämpningen av detta avtal avgöras av allmän domstol i den domkrets beställaren har sin hemvist med tillämpning av svensk rätt.

Leverantören får inte avbryta eller skjuta upp fullgörandet av sina åtaganden enligt detta avtal och övriga avtalshandlingar med åberopande av att tvisteförfarande inletts eller pågått. Under tvisteförfarandet gäller de villkor som framgår av avtalet och övriga avtalshandlingar.