

Sektor Vårld

Förfrågningsunderlag för upphandling av
matdistribution inom hemtjänsten enligt Lag om
valfrihetssystem, LOV

Innehåll

1. Allmän orientering.....	7
1.1 Beskrivning.....	7
1.2 Information om Söderhamns kommun	7
1.3 Definitioner	7
1.4 Beskrivning av tjänsten	8
1.5 Skyldighet att ta uppdrag.....	8
1.6 Information till enskilda om godkända aktörer	8
1.7 Marknadsföring	8
1.8 Kundens rätt att välja utförare	8
1.9 Ickevalsalternativ.....	8
1.10 Kundens rätt att byta utförare	9
1.11 Handläggningstid, godkännande och kontraktsskrivning	9
2. Administrativa krav.....	10
2.1 Frågor om upphandlingen.....	10
2.2 Ansökans form, innehåll och språk.....	10
2.3 Tillåtna sätt att lämna ansökan	10
2.4 Upphandlingssekretess	10
3. Krav på sökande	11
3.1 Formella krav på utförare.....	11
3.2 Krav på registrering.....	11
3.3 Ekonomisk stabilitet	11
3.4 Eventuella företagssamband.....	13
3.5 Meddelarfrihet.....	13
3.6 Lokaler	13
3.7 Krav på IT-utrustning och IT-säkerhet	13
3.8 Krav på verksamhetsansvarig verksamhetschef och ledning m.m.....	14
3.9 Krav på erfarenhet	15
3.10 Arbetsmiljöansvar	15

3.11 Arbetsgivaransvar	15
3.12 Tolk	16
3.13 Krav på personal.....	16
3.14 Deltagande i kommunens utbildningar.....	16
3.15 Arbetskläder	16
3.16 Pensioner och försäkringar	17
3.17 Kvalitetssäkring och trygghet för kunden	17
3.18 Tillgänglighet och bemanning	17
3.19 Legitimation	17
3.20 Samverkan	17
3.21 Lagar förordningar och föreskrifter.....	17
3.22 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete	17
3.23 Dokumentation och genomförandeplan	18
3.24 Miljöarbete och miljökrav.....	19
4. Krav vid åtagande av tjänsten	20
4.1 Inför och i samband med åtagande av uppdrag	20
4.2 Överlämnande av uppdrag.....	20
4.3 Mottagande av uppdrag	20
4.4 Tidpunkter för verkställighet.....	20
4.5 Krav på utförare av matdistribution	20
4.6 Krav på maten och måltiderna.....	21
4.7 Krav på distribution av mat till kund.....	23
4.8 Om en kund inte är anträffbar	24
4.9 Förändrat behov hos kunden.....	24
4.10 Avslut och överlämnande av dokumentation.....	24
4.11 Ansvarsfördelning mellan bosättningskommun och vistelsekommun	24
5. Uppföljning och utvärdering av verksamheten.....	25
5.1 Huvudmannaskap och tillsyn	25
5.2 Kundundersökningar eller särskilda studier	25
5.3 Kvalitetsuppföljning och tillsyn	25

5.4 Kvalitetsberättelse.....	26
6. Avtal	27
6.1 Allmänna avtalsvillkor	27
6.1.1 Parter	27
6.1.2 Avtalshandlingar	27
6.2 Avtalstid.....	28
6.3 Uppdraget.....	28
6.3.1 Tider för utförande av insatser.....	28
6.3.2 Skyldighet att ta emot kund.....	28
6.3.3 Geografiskt område.....	28
6.3.4 Turordningslista för ickevalsalternativ.....	28
6.3.5 Krav på IT-utrustning.....	28
6.3.6 Dokumentation.....	29
6.3.7 Beställarens avtalsuppföljning	29
6.3.8 Tystnadsplikt och sekretess.....	29
6.3.9 Garanti.....	29
6.4 Ersättningsvillkor	30
6.4.1 Ekonomisk ersättning.....	30
6.4.2 Övriga kostnader	30
6.4.3 Rapport av utförda insatser	30
6.4.4 Ersättning vid frånvaro.....	31
6.4.5 Prisjustering	31
6.4.6 Betalningsvillkor.....	31
6.4.7 Moms.....	31
6.5 Ändringar och tillägg i avtal	31
6.5.1 Ändrade förutsättningar	31
6.5.2 Ändringar i avtal.....	31
6.5.3 Omförhandling.....	32
6.6 Upphörande av avtal.....	32
6.6.1 På egen begäran.....	32

6.6.2 Överlåtelse av avtal	32
6.6.3 Avsluta avtal	32
6.7 Sociala krav	32
6.8 Tilläggstjänster.....	33
6.9 Underleverantörer	33
6.10 Åberopa andra företags kapacitet	33
6.11 Marknadsföring.....	33
6.12 Försäkringar.....	33
6.13 Extraordinär händelse	34
6.14 Rättelse.....	34
6.15 Hävning	34
6.16 Skadestånd	35
6.17 Sanktion	36
6.18 Tvist	36

1. Allmän orientering

1.1 Beskrivning

Söderhamns kommuns välfärdsnämnd inbjuder intresserade utförare att ansöka om godkännande i kommunens valfrihetssystem för matdistribution inom hemtjänst enligt lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV). Alla privata utförare som önskar delta i valfrihetssystemet har rätt att ansöka om godkännande. Samtliga sökande som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget och som inte uteslutits med stöd av bestämmelserna i 7 kap 1 § LOV kommer att godkännas av kommunen.

1.2 Information om Söderhamns kommun

Söderhamn är en skärgårdskommun i södra Hälsingland. Här bor mer än 25 000 människor i staden, skärgården och i inlandet. Söderhamn är centralorten i kommunen. Andra större orter i kommunen är Vallvik, Ljusne, Sandarne, Söderala, Marmaverken, Mohed, Bergvik, Holmsveden, Stråtjärä, Trönö och Kungsgården. Mer information: www.soderhamn.se.

1.3 Definitioner

Nedanstående benämningar kommer att tillämpas i underlaget:

Beställare	Söderhamns kommun, även kallad kommunen.
Sökande	Den som ansöker om att bli utförare i valfrihetssystemet.
Utförare	Företag som blivit godkänt av välfärdsnämnden att bedriva hemtjänst.
Avtalsparter	Uppdragsgivare och utförare
Tjänst	Insatser som utförare åtar sig att utföra.
Kund	Person som har beviljats bistånd med hjälp i hemmet enligt 4 kap 1 § SoL, boendestöd undantaget.
LOV	Lagen om valfrihetssystem
SoL	Socialtjänstlagen
HSL	Hälso- och sjukvårdslagen
AML	Arbetsmiljölagen
OSL	Offentlighets- och sekretesslagen
KL	Kommunallagen
VÄL	Välfärdsnämnden
SOSFS	Socialstyrelsens författningssamling

1.4 Beskrivning av tjänsten

Matdistribution

Tillagning och hemleverans av matlådor till personer inom Söderhamns kommun som har biståndsbeslut om matdistribution enligt Socialtjänstlagen.

1.5 Skyldighet att ta uppdrag

Utföraren är skyldig att ta alla uppdrag och får därmed inte neka hjälp till en kund som vill anlita utföraren.

1.6 Information till enskilda om godkända aktörer

Söderhamns kommun ansvarar för att informera om vilka utförare som godkänts av kommunen. För att utförarna ska kunna jämföras med varandra ska utförarna fylla i ett av kommunen framtaget formulär. Detta ligger sedan till grund för den information som kommunen lämnar.

1.7 Marknadsföring

Utföraren äger rätt att marknadsföra sin verksamhet och eventuella tilläggstjänster. Informationen ska vara förenlig med gällande lagar och direktiv och utformas enligt god marknadsföringssed.

Dessutom är det *inte är tillåtet*:

- Att göra upprepade och oönskade personliga besök i kundens hem
- Att ta upprepade och oönskade kontakter per telefon, fax, e-post eller annat medium
- Att uttryckligen informera kunden om att utförarens försörjning ”står på spel” om inte kunden vill ha sina insatser utförda av hemtjänstverksamheten
- Att erbjuda gåva eller gratis tjänst och samtidigt kräva att kunden väljer att få sina insatser utförda av hemtjänstverksamheten

1.8 Kundens rätt att välja utförare

Kund har rätt, men inte skyldighet, att välja utförare. Kunden kan endast välja en utförare som är valbar för tillfället.

1.9 Ickevalsalternativ

För den kund som inte önskar välja utförare ska kommunen tillhandahålla ett ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet bestäms utifrån en rullande turordning i alfabetisk ordning med alla godkända utförare som har minst 10 kunder.

1.10 Kundens rätt att byta utförare

När en kund väljer att byta utförare görs detta via blankett för val/byte av utförare, blankett lämnas till biståndshandläggare. Utförare är skyldig att vara kund behjälplig vid önskemål om att byta utförare. Biståndshandläggare ska informera om byte av utförare till nuvarande utförare och nyvald utförare i det gemensamma verksamhetssystemet. Informationen ska bekräftas av båda utförarna.

Utföraren ansvarar för insatser hos kund under 15 vardagar efter att önskemål om byte registrerats hos kommunen eller fram till dess att den nya utföraren övertagit ansvaret. Utföraren är skyldig att samverka med biståndshandläggare och den nya utföraren. Den nya utföraren ansvarar för insatser hos kunden senast från klockan 07:00 den 16:e vardagen efter att önskemål om byte registrerats hos kommunen.

1.11 Handläggningstid, godkännande och kontraktsskrivning

Välståndsnämnden godkänner samtliga sökande som utförare om dessa bedöms uppfylla de krav som ställs i detta förfrågningsunderlag med tillhörande avtalsvillkor och bilagor, och som inte uteslutits med stöd av 7 kap 1 § LOV. Ansökan kan lämnas in kontinuerligt och prövas i enlighet med LOV och de krav som framgår av detta förfrågningsunderlag. *Prövningen sker i tre steg:*

1. Kontroll av om sökande uppfyller de affärsjuridiska och ekonomiska kvalificeringskraven enligt detta förfrågningsunderlag
2. Kontroll av om sökande uppfyller de krav som ställs på kvalitet, organisation och teknik enligt detta förfrågningsunderlag
3. Avstämningsmöte

Sökande som uppfyllt kraven i punkt 1 och 2 kommer att kallas till ett möte för avstämning kring kraven och förståelse för uppdraget. Ersättning för förlorad arbetsinkomst, resa eller andra kostnader i samband med detta utgår inte. Avtal tecknas först när godkänd sökande genomgått obligatorisk introduktionsutbildning och efter genomförd facklig förvaltningssamverkan.

För avtalsstart den 1 maj ska elektronisk ansökan ha inkommit till kommunen senast 1 februari. För avtalsstart 1 december ska elektronisk ansökan ha inkommit till kommunen senast 1 september.

2. Administrativa krav

2.1 Frågor om upphandlingen

Eventuella frågor och begäran om förtydliganden av förfrågningsunderlaget ska ställas på svenska. Detta sker elektroniskt via upphandlingsverktyget Kommers.

2.2 Ansökans form, innehåll och språk

Ansökan ska vara skriven på svenska samt undertecknad av behörig firmatecknare eller behörig företrädare utsedd av den sökande. Behörigheten ska kunna styrkas genom fullmakt, protokollsutdrag eller dylikt.

Svenska ska tillämpas i tal och skrift i alla frågor som rör denna upphandling.

2.3 Tillåtna sätt att lämna ansökan

Elektronisk ansökan ska lämnas av behörig person med dennes kontaktuppgifter via upphandlingsverktyget Kommers.

2.4 Upphandlingssekretess

Inkommen ansökan kommer att behandlas som en offentlig handling. Om utföraren anser att någon uppgift i ansökan omfattas av sekretess eller utgör företagshemligheter ska utföraren redovisa det i bilaga till anbudsformuläret. Vänligen ange var i anbudet, vilket lagrum, på vilken grund och vilken skada som utföraren skulle åsamkas om uppgifterna röjs. Beställaren genomför en sekretessprövning varje gång en allmän handling begärs utlämnad. Detta innebär att utförarens begäran om sekretess inte är en garanti för att uppgiften slutligen omfattas av sekretess.

3. Krav på sökande

3.1 Formella krav på utförare

För att en sökande ska bli godkänd i kommunens valfrihetssystem och bibehålla godkännandet under kontraktstiden ska nedanstående grundkrav och villkor uppfyllas.

Sökanden ska:

- Uppfylla förfrågningsunderlagets samtliga ska-krav
- Driva verksamheten inom någon av följande företagsformer: enskild firma, aktiebolag, handelsbolag, ekonomisk förening, kommanditbolag, stiftelse eller ideell förening
- Lämna kopia på registreringsbevis från Bolagsverket
- Lämna kontrolluppgifter från Skatteverket, Blankett SKV 4820. Kontrolluppgifter ska inte vara äldre än två månader räknat från sista datum för inlämnande av ansökan
- Lämna kopia av F-skattsedel/FA-sedel
- Lämna kopia av giltig ansvars- och allriskförsäkring som är relevant för uppdraget
- Inte vara föremål för några omständigheter som framgår av Lag (2008:962) om valfrihetssystem 7 kap 1 § och 2 §
- Lämna en kopia på tillstånd för livsmedelsanläggning

Genom att lämna ansökan godkänner utföraren välfärdsnämndens kvalitetskrav och övriga krav för denna upphandling.

3.2 Krav på registrering

Innan godkännande kan göras ska sökanden vara registrerad hos Bolagsverket och Skatteverket. Sökanden ska vara godkänd för F-skatt. Registreringsbevis samt registerutdrag ska skickas till kommunen i samband med ansökan. Efter godkännande ska registerutdrag från Skatteverket skickas in senast i februari varje år.

3.3 Ekonomisk stabilitet

Den sökande ska ha ekonomisk stabilitet och ekonomiska förutsättningar att fullgöra kontraktet med kommunen. Kommunen kommer regelbundet att bedöma utförarens förmåga att fullfölja ett kontrakt av denna storleksordning under kontraktperioden genom att ta in kreditupplysning. Om sökanden bedöms ha låg kreditvärdighet kan denne komma att uteslutas om inte sökanden lämnar en godtagbar förklaring.

Utförare som inte är skyldig att upprätta årsredovisning eller årsbokslut ska visa att denne har en stabil ekonomisk bas genom att tillhandahålla resultaträkning och balansräkning eller på begäran lämna referens till bank eller annan finansiär.

Utförare som har ett nystartat företag eller företag under bildande ska visa att företaget har en stabil ekonomisk bas genom att redovisa till exempel aktiekapital, eller på begäran tillhandahålla en finansiell säkerhet (till exempel genom att lämna en bankgaranti eller koncerngaranti) samt på begäran kunna redovisa referens till bank eller annan finansiär. För företag under bildande gäller att företaget ska vara bildat vid kontraktstecknandet. Företaget ska vid samma tillfälle inneha F-skattsedel och uppvisa registreringsbevis utfärdat av Bolagsverket.

Avser utförare att utnyttja underleverantörer för att genomföra delar av uppdraget ska utföraren kontrollera att underleverantören uppfyller samtliga krav samt även informera den upphandlande myndigheten om vilka underleverantörer som används så att även underleverantörer kan kontrolleras på motsvarande sätt. En utförare får åberopa tillgång till andra företags kapacitet (se 5 kap 2 § LOV). Ovanstående förfarande är endast tillämpligt i Sverige.

Utländsk utförare ska insända dokumentation som intygar att föreskrivna registreringar och betalningar av skatter och avgifter har fullgjorts i sin helhet. Dessa intyg eller motsvarande ska inte vara äldre än tre månader räknat från ansökningsdagen.

Nedan anges de krav som ställs på sökandes ekonomiska och finansiella ställning. Vidare anges de bevis som sökande ska bifoga och redovisa i sin ansökan för att styrka att de angivna kraven uppfylls.

För att en sökande ska vara kvalificerad måste de krav som redovisas nedan vara uppfyllda och de bevis med mera som efterfrågas vara bifogade. Kvalificering innebär i detta skede en kontroll av ekonomisk stabilitet och finansiell styrka. Sökande har ekonomisk stabilitet och finansiell styrka för att genomföra uppdraget. Det innebär att sökanden ska ha minst kreditvärdighet A enligt "AAA Soliditet AB:s kreditvärdesmodell 1".

Som bevis för att sökande uppfyller ovanstående krav ska följande handlingar bifogas ansökan:

- Upplysning från Soliditet AB eller motsvarande
- I de fall utföraren vet med sig att den hos AAA Soliditet AB inte uppfyller kommunens krav kan som ett alternativ uppvisande av bankgaranti, fullgörandegaranti, koncerngaranti eller motsvarande, som kan godkännas av beställaren, också gälla för kvalificering gällande ekonomisk stabilitet och finansiell styrka
- I de fall garanti är aktuellt ska det av ansökan klart framgå garantins omfattning, giltighetstid och villkor
- Ekonomiska föreningar, andra typer av organisationer, enmansföretag, företag som är nystartade eller föremål för omkonstruktion samt utländska företag ska lämna annan ekonomisk dokumentation som visar att den sökande har förutsättningar att fullfölja sina åtaganden enligt ansökan, enligt LOU 2007:1091 kap 11:7 om bevis vid offentlig upphandling.

Beställaren förbehåller sig rätten att ta egna referenser som komplement till de av den sökande lämnade referenserna.

3.4 Eventuella företagssamband

Tillsammans med ansökan ska bifogas handlingar som visar eventuella företagssamband mellan företaget eller dess ägare eller verksamhetsansvarig och andra företag. Uppgift ska lämnas om sökanden ägt, äger, har varit verksam eller är verksam i andra företag. Dessa uppgifter ska lämnas för ägare och verksamhetsansvarig gällande de fem senaste åren. Brister hos ett sådant företag kan föranleda att ansökan avslås. Aktiebolag eller handelsbolag som inte är att anse som fåmansföretag eller fåmanshandelsbolag behöver inte visa eventuella företagssamband.

3.5 Meddelarfrihet

Sökanden ska förbinda sig att på motsvarande sätt som gäller för offentligt anställda enligt 3 kap 4 § Tryckfrihetsförordningen och 2 kap 4 § Yttrandefrihetsgrundlagen, med undantag av vad som nedan anges, inte efterforska personal som lämnat meddelande till författare, utgivare eller motsvarande för offentliggörande i tryckt skrift eller radioprogram eller sådana upptagningar. Förbudet gäller inte sådana meddelanden som omfattas av tystnadsplikt för utföraren eller anställda och inte heller i vidare mån än vad som omfattas av meddelarfrihet för offentligt anställda enligt 44 kap 3 § Offentlighets- och sekretesslagen. Förbudet mot efterforskning gäller inte heller sådana meddelanden som är uppenbart ogrundade och därmed riskerar att oförskyllt skada företaget eller dess goodwill.

3.6 Lokaler

Utföraren ombesörjer och ansvarar för sina lokaler inklusive utrustning, inventarier och abonnemang för verksamheten och att dessa är försäkrade.

3.7 Krav på IT-utrustning och IT-säkerhet

Utföraren ansvarar för att kommunens rutiner för datasäkerhet följs. Utföraren ska använda samma system som kommunen för dokumentation, genomförandeplaner, kommunikation, insatsregistrering och avvikelshantering. Systemen kommer att tillhandahållas utföraren av kommunen. Beställaren tillhandahåller support såväl som utbildning till överenskomna resurspersoner hos utföraren vid start av verksamheten. Utföraren står för kostnader för datorer, mobiltelefoner och annan teknisk utrustning. Söderhamns kommun använder idag systemet Procapita för dokumentation, Lifecare meddelande för kommunikation, Lifecare planering för planering, Lifecare mobil hemtjänst för insatsregistrering och Lifecare avvikelshantering för rapportering och hantering av avvikelser.

Ett krav är mobiltelefoner med operativsystemet Android (t.ex. Samsung x-cover). Utföraren står för kostnader för datorer och mobiltelefoner.

Digitala nycklar

Söderhamns kommun använder digitala lås/nycklar inom hemtjänsten. Monteringen av dessa sker av kommunens egen personal och ibland med hjälp av låssmed. Utföraren installerar en applikation på mobiltelefon och får nedkrypterade nycklar som fungerar via Bluetooth efter inloggning. Det behövs ingen täckning på mobiltelefonen för att öppna dörren. Systemet registrerar vem av personalen som låste/låste upp hos kunden och registrerar även tiden för besöket.

Loggningskontroller

En logg är den registrering och lagring av alla aktiviteter som sker i verksamhetssystemet. Kravet på loggningskontroller följer av patientdatalagen (2008:355), Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården (HSLF-FS 2016:40, 11 kap 5 § andra stycket Socialtjänstlagen, Personuppgiftslagen (1998:204) samt Lagen (2001:454) om behandling av personuppgifter inom socialtjänsten.

Loggningskontroll görs återkommande gällande åtkomsten till enskilda patienters och brukares uppgifter av kommunens ansvariga. Kontrollerna görs för att förebygga och upptäcka dataintrång och obehörig åtkomst till uppgifter om enskilda.

Regelbunden kontroll görs av vem som tagit del av uppgifter i journaler och personakter, när detta skett och att den som har läst i verksamhetssystemet har haft rätt behörighet för att göra det.

3.8 Krav på verksamhetsansvarig verksamhetschef och ledning m.m.

Utföraren ska ha en verksamhetsansvarig verksamhetschef som svarar för den operativa ledningen av verksamheten. Med operativt ledningsansvar avses bl.a. att den verksamhetsansvarige ska ansvara för arbetsledning av personal, ansvara för planering av utförandet och schemaläggning av turer samt i övrigt ansvara för den löpande verksamheten när det gäller t.ex. dokumentation och redovisning av utförda beställda insatser.

Matdistribution

Verksamhetsansvarig verksamhetschef ska ha:

- Högskoleutbildning, Kostvetarprogrammet 180 hp, eller annan högskoleutbildning som bedöms som likvärdig.
- Ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd

Till ansökan ska till styrkande av verksamhetsansvarig verksamhetschefs kompetens bifogas följande dokument:

- Examensbevis eller intyg på relevant utbildning
- Meritförteckning som visar relevant utbildning och yrkeserfarenhet
- Namn och telefonnummer till minst två personer som kan bekräfta uppgifterna om yrkeserfarenhet och bistå med referenser

Förutom namngiven verksamhetsansvarig chef ska det finnas en namngiven ersättare med samma kompetens som ovan. Byte av verksamhetsansvarig chef ska skriftligen anmälas till kommunen. Vid byte av verksamhetsansvarig chef under avtalsperioden ska kommunen genast underrättas och motsvarande uppgifter som angivits ovan lämnas till kommunen.

3.9 Krav på erfarenhet

Matdistribution

- Verksamhetsansvarig chef, ska ha minst två (2) års dokumenterad erfarenhet av att bedriva verksamhet inom verksamhetsområdet som ansökan avser eller inom verksamhetsområde som beställaren anser likvärdigt. Utföraren ska beskriva sin erfarenhet av att tillhandahålla i upphandlingen efterfrågad tjänst.
- Utföraren ska lämna minst två (2) referenser som kan intyga utförarens förmåga att utföra i upphandlingen efterfrågad tjänst.

Utförare ska ha tillräcklig kompetens, kapacitet samt tekniska och personella resurser för att på ett fackmässigt sätt utföra de aktuella tjänsterna.

Personer som bekräftar uppgifter och lämnar referenser får inte vara närstående, tillhöra det företag eller den organisation som lämnar in ansökan. Kommunen kan komma att väga in egna erfarenheter av verksamhetsansvarig chef när det gäller referenser.

3.10 Arbetsmiljöansvar

Utföraren ansvarar för att följa Arbetsmiljölagen.

3.11 Arbetsgivaransvar

Utföraren ska som arbetsgivare ansvara för:

- Att gällande lagar, författningar och avtal iakttas
- Att anställa, avlöna och säga upp personal
- Att skatter och sociala avgifter betalas
- Att arbeta förebyggande för att förhindra ohälsa hos personal
- Att förebygga skador som kan drabba personal, kunder, anhöriga samt utomstående
- Att omedelbart vidta erforderliga rättsliga åtgärder mot personal som misstänks för att ha begått brott riktade mot en kund samt att i varje enskilt fall avge rapport till beställaren
- Att säkerställa att det finns tillgång till arbetsledning när personal är i tjänst

3.12 Tolk

Om kund inte talar eller förstår svenska har kund rätt till tolkhjälp. Rätt att få hjälp av tolk har också den som behöver tolkhjälp på grund av en hörsel- eller talskada. Utföraren ska, när behov föreligger, rekvirera och bekosta tolk.

3.13 Krav på personal

Utföraren svarar för att personalen kontinuerligt ges erforderlig handledning, fortbildning och kompetensutveckling. Utföraren ska ha ett framtaget introduktionsprogram som tillämpas vid nyanställning och för vikarier. Utföraren ska ha en fastställd kompetensutvecklingsplan för hur personalens kompetens ska säkras och utvecklas.

Utföraren och dennes personal ska ha så goda kunskaper i svenska när det gäller att tala, läsa och skriva att de kan ta emot instruktioner, samtala med kunderna och dokumentera.

Matdistribution

Tillagande personal

Tillagande personal ska ha den kompetens som krävs för arbetet, dvs. kockutbildning med examen från gymnasial utbildning på Restaurang och livsmedelsprogrammet, yrkeshögskola eller annan utbildning som beställaren bedömer likvärdig. Tillagningsstället ska ha tillgång till adekvat kompetens vid planering av matsedlar och näringsberäkning.

Distribuerande personal

Distribuerande personal ska för arbetsuppgifterna ha lämplig erfarenhet inom området. Samtliga ska delges nödvändig introduktion angående utförande av serviceinsatser.

3.14 Deltagande i kommunens utbildningar

Beställaren kan komma att erbjuda utföraren att delta i utbildningar. Utföraren ska ge sin personal möjlighet att delta i utbildningarna.

Beställaren äger rätt att kalla utföraren och/eller utförarens personal till obligatoriska utbildningar som ordnas för enhetschefer och/eller annan personal. Eventuella merkostnader i samband med utbildningar ska täckas av utföraren.

3.15 Arbetskläder

Utföraren ska tillse att hygienrutin följs och att medarbetare har rena arbetskläder. Piercingar och smycken ska undvikas vid hantering av maten.

Utföraren ansvarar för att tillse att personalen har god kännedom om rutinerna samt för att skapa goda förutsättningar för att rutinerna följs.

3.16 Pensioner och försäkringar

Utföraren ska tillämpa anställningsvillkor för de anställda motsvarande de villkor som gäller inom branschen avseende pensioner och sjuk- och arbetsskadeförsäkringar.

3.17 Kvalitetssäkring och trygghet för kunden

Utföraren ska leva upp till kvalitetskrav som framgår av 3 kap 3 § Socialtjänstlagen samt välfärdsnämndens syfte och verksamhetsidé, se kommunens hemsida. Utföraren ska systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten i verksamheten.

3.18 Tillgänglighet och bemanning

Utföraren ska ha den bemanning och den tillgänglighet som verksamheten kräver. Ledningsfunktion ska finnas tillgänglig på plats under kontorstid.

Rutin för beredskap för kort- och långtidsfrånvaro avseende personal ska bifogas ansökan.

Utföraren ansvarar för att upprätta och följa en vikarierutin som säkerställer att kompetensen som krävs för arbetet finns tillgänglig kontinuerligt och utan avbrott.

3.19 Legitimation

Utföraren ansvarar för att all personal ska kunna identifiera sig med personlig legitimation.

3.20 Samverkan

Utföraren ska samverka med kommunen, hälso- och sjukvården, närstående, andra utförare, samt andra som är av betydelse för den enskildes vård och omsorg och livsföring i övrigt. Samverkan krävs även med eventuella gode män och förvaltare.

3.21 Lagar förordningar och föreskrifter

Utföraren ska vara förtrogen med och följa alla gällande lagar, förordningar och föreskrifter som är tillämpliga för den tjänst som ska levereras.

3.22 Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Utföraren ska arbeta systematiskt med kvalitet i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, SOSFS 2011:9. Detta innebär bland annat att ha rutiner för kundsynpunkter, rapporter om missförhållanden, egenkontroll och riskanalys. Ledningssystemet ska bifogas ansökan och kunna redovisas om beställaren efterfrågar det.

Synpunkter och klagomål

Synpunkter eller klagomål från den enskilde, dennes närstående, personal, vårdgivare, myndigheter eller andra samverkande parter är en viktig informationskälla för att åtgärda brister och för att identifiera områden som behöver förbättras och utvecklas.

Utföraren ska beskriva hur verksamheten arbetar med synpunkter och klagomål. Av redovisningen ska framgå hur många synpunkter och klagomål som inkommit under året samt vilka åtgärder som vidtagits samt hur dessa åtgärder följts upp. Redovisningen från föregående år ska vara beställaren tillhanda senast 31 januari.

Rapporteringskyldighet (avvikelser, missförhållanden och vårdskador)

Var och en som fullgör uppgifter enligt Socialtjänstlagen ska enligt 14 kap 3 § SoL medverka till att verksamheten är av god kvalitet samt rapportera missförhållanden.

Utföraren ska beskriva hur många avvikelser respektive rapporter om missförhållanden som har hanterats på verksamheten, hur avvikelserna utretts, sammanställts, analyserats och återkopplats i verksamheten. Redovisningen ska innehålla en samlad analys av eventuella mönster och trender inom verksamheten. Redovisningen från föregående år ska vara beställaren tillhanda senast 31 januari.

Utföraren är skyldig att omedelbart meddela beställaren om inkomna/upprättade lex Sarah-rapporter genom att skicka en kopia till LOV-samordnare. Efter avslutad utredning ska information om bedömning och vidtagna åtgärder skickas till LOV-samordnare, dock senast två månader efter att rapporten inkommit.

Då rapporten bedöms gälla ett allvarligt missförhållande ansvarar utföraren för anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

3.23 Dokumentation och genomförandeplan

Utföraren ansvarar för att dokumentation vid utförandet av hemtjänstinsatserna sker i enlighet med Socialtjänstlagens bestämmelser om dokumentation samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS (SOSFS 2014:5). Dokumentation som rör enskilda ska förvaras på ett betryggande sätt. Gällande utlämnande av handling i utförardokumentationen hänvisas till 7 kap 4 § Socialtjänstlagen.

Omgående uppsägning av avtalet kan ske om den förda dokumentationen inte är tillräcklig för att det ska gå att följa upp de beviljade insatserna.

Genomförandeplan

För att stärka kundens möjligheter att påverka utformningen av insatsen, ska alltid så kallad individuell genomförandeplan upprättas av utföraren tillsammans med kunden inom senast tre (3) veckor från det att beslutet om bistånd börjat gälla. I genomförandeplanen bestäms när och hur hjälpen ges till kunden. Genomförandeplanen ska signeras av kunden samt kontaktman och därefter lämnas till biståndshandläggaren.

Observera att genomförandeplan även ska upprättas även om enskild inte önskar det eller ej kan medverka vid planens upprättande. Gällande genomförandeplanerna ska utföraren tillämpa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5).

Mer omfattande eller upprepade brister i vad som gäller för genomförandeplaner enligt SOSFS 2014:5 utgör sådan brist som anses drabba kund och som kan föranleda omgående uppsägning av avtalet. Vid driftstopp i verksamhetssystem ansvarar utföraren för att utföra manuell dokumentation, som förs in i verksamhetssystemet snarast då det åter är i drift.

3.24 Miljöarbete och miljökrav

Utföraren ska aktivt verka för att minimera negativ miljöpåverkan genom att:

- Undvika att använda kemiska produkter
- Följa gällande lagar och bestämmelser beträffande hantering av kemiska produkter
- Följa dosering av kemisk produkt
- Använda miljömärkta kemiska produkter
- Avstå från att använda kemiska produkter innehållande primär mikroplast, d.v.s. där mikroplast är tillsatt produkten för att åstadkomma polering, utfyllnad etc.
- Inte generera avfall från varken kemiska produkter eller städutrustning och återanvända i så stor utsträckning som möjligt.
- Återvinna avfall som eventuellt uppstår och i sista hand sortera som brännbart eller farligt avfall
- Följa Gävleborgs handlingsplan för Sveriges livsmedelsstrategi 2018 – 2030
- Följa övriga tillämpbara nationella, regionala och kommunala mål och strategier

4. Krav vid åtagande av tjänsten

4.1 Inför och i samband med åtagande av uppdrag

Utöver enlighet med lagstiftningen krävs också att utförarens verksamhetsidé, kvalitetsmål och inriktning för verksamheten samt riktlinjer, processer och rutiner är förenliga med välfärdsnämndens och samhällservicenämndens styrdokument.

4.2 Överlämnande av uppdrag

Välfärdsnämndens biståndshandläggare överlämnar uppdrag till utföraren genom att lämna uppgifter om kund och beviljade insatser via verksamhetssystemet.

4.3 Mottagande av uppdrag

Utföraren ska under kontorstid bevaka och ta emot uppdrag i verksamhetssystemet. Utföraren ska snarast meddela ansvarig biståndshandläggare via verksamhetssystemet när verkställighet påbörjas samt när behov av bistånd förändras varaktigt.

4.4 Tidpunkter för verkställighet

Beslut om matdistribution ska kunna verkställas inom en (1) vecka från det att uppdraget skickats till utföraren.

4.5 Krav på utförare av matdistribution

Kvalitetskrav för kost och nutrition har utarbetats för att tydliggöra vad som krävs för att säkra mat- och måltidsglädje samt ett gott nutritionstillstånd för kunden samt ge kunden förutsättningar att leva ett självständigt liv med god livskvalitet.

Utförare av matdistribution ska uppfylla nedanstående krav.

Styrdokument

Aktuella lagar och bestämmelser ska följas. Följande styrdokument är gällande:

- Livsmedelslagen (SFS 2006:804)
- Livsmedelsförordningen (SFS 2006:813)
- Livsmedelsverkets Författningssamling (SLVFS 2001:4)
- Livsmedelsverkets Författningssamling (LIVSFS 2014:4)
- Nordiska Näringsrekommendationer (SNR 2012), Livsmedelsverket
- Bra måltider i äldreomsorgen, råd för ordinära och särskilda boenden – hemtjänst och äldreboenden, Livsmedelsverket 2018
- Gävleborgs handlingsplan för Sveriges livsmedelsstrategi 2018 – 2030

- Övriga tillämpbara nationella, regionala och kommunala mål och strategier

Utförare ska lämna in eventuella tillsynsrapporter och förelägganden från tillsynsmyndighet till beställaren.

4.6 Krav på maten och måltiderna

Maten och måltiderna

Maten som levereras ska följa de riktlinjer som anges i Livsmedelsverkets ”Bra måltider i äldreomsorgen, råd för ordinära och särskilda boenden – hemtjänst och äldreboenden”. Dessutom ska gällande lagar och förordningar följas i hela livsmedelskedjan (förvaring, tillagning, transport, servering, resthantering etc.) avseende t.ex. hantering, personalhygien och riktlinjer för kontroll.

Kosttyper

En grundmeny på tio maträtter att välja mellan samt en demivegetarisk (vegetariska samt fiskrätter) meny med tio rätter att välja mellan ska finnas varje vecka. Utöver detta ska två desserter ingå varje vecka. Alla menyer ska vara vällagade, varierade och anpassade efter storhelger så som påsk, midsommar, jul och nyårshelger. Matportionerna ska passa de flesta vad gäller energi och näringsinnehåll.

Kosttyper som ska erbjudas är följande:

Grundkost

- NNR-kost (Kost enligt nordiska näringsrekommendationer för personer över 65 år)

Energi- och näringsinnehåll i grundkosterna (E% = energiprocent)

	NNR-kost
Energi	600 kcal
Protein	15-20 E%
Fett	25-40 E%
Kolhydrater	45-60 E%

Specialkost

Alla specialkost som kan behövas ska finnas att tillgå. Hänsyn ska tas till den enskildes behov. Individuell anpassning av kosten kan ske av olika skäl, till exempel:

- En medicinsk diagnos, som allergi, njursvikt, dysfagi
- Biverkningar av en medicinsk behandling, som sår i mun och svalg efter strålbehandling
- Religiösa eller etiska skäl
- Personliga preferenser, som minuskost eller flervalssalternativ

Konsistensanpassad kost

All kost ska kunna serveras med konsistensanpassning efter individuella behov. Den konsistensanpassade kosten ska vara likvärdig de maträtter som presenteras på grundmenyn vad gäller smak, energi, näringsinnehåll och utseende. Följande konsistenser ska kunna levereras:

- Hel och delad
- Grov Paté
- Timbal

Matsedel

Matsedeln ska:

- Vara anpassad till målgruppen.
- Vara varierad, årstid-, säsong- och högtidsanpassad, välbalanserad, näringsriktig samt sensorisk avseende doft, smak, utseende och konsistens oavsett typ av kost eller konsistens.
- Vara näringsvärdesberäknad.
- Koster vid specifika tillstånd och konsistensformer i möjligaste mån baseras på grundkostmatsedeln.
- Kunna påverkas av kunden.
- Finnas skriftlig och vara lätt att ta del av för kunden minst en vecka i förväg

Måltidens innehåll

Måltiden ska innehålla följande komponenter:

- Huvudkomponent: t.ex. kött, fisk, fågel, färs, korv, ägggrätter, vegetabiliska proteinkällor.
- Bikomponenter: t.ex. potatis, ris och/eller pasta.
- Bikomponenter: t.ex. grönsaker och/eller rotfrukter.
- Tillbehör: t.ex. gelé, sylt, rödbetor.
- Dessert med tillbehör vid helg.

Matsäkerhet

Gällande lagar och förordningar ska följas i hela livsmedelskedjan. Utföraren ansvarar för att fastställt egenkontrollprogram enligt HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) följs.

Leverans av mat ska ske i enportionsförpackningar som är livsmedelsgodkända, tättslutande och enkla att öppna. Portionsformar och förslutningsfilm ska vara tillverkade av Polypropenplast (PP) och tåla temperaturer från -20 grader C till +200 grader C. Portionsformar och förslutningsfilm ska tåla värmen från både mikrovågsugn och hushållsugn upp till +200 grader C.

Förslutningstemperatur för limmet ska hålla för temperatur mellan +180 till +200 grader C. Portionsformar ska vara formfasta och gå att stapla flera på varandra, utan att de undre ger vika. För produkter med lock gäller att locket skall sitta stabilt och säkert efter det att det fästs på formen.

Materialet ska kunna återvinnas.

Förpackningarna ska följa Livsmedelsverkets föreskrifter om märkning och presentation av livsmedel (LIVSFS 2014:4) samt EU:s förordning (1169/2011) om tillhandahållande av livsmedelsinformation till konsumenter. Matportionerna ska märkas med maträttens namn, förvaringstemperatur, bäst före datum, nettovikt samt kontaktuppgifter till aktuellt tillagningskök. Matportioner för special- och konsistenskost ska förutom ovanstående uppgifter vara tydligt uppmärkta med för- och efternamn samt aktuell kost för att minimera risken för felleverans.

Det ska också framgå vilka komponenter som serveras kalla, vilka som värms, samt hur de bäst värms. Informationen ska vara tydlig, lätt att läsa och etiketten ska vara beständig.

Fordon och/eller containrar som används för att transportera maten ska hålla livsmedlen vid rätt temperatur överensstämmande med Livsmedelsverkets vägledning. Utföraren ska ansvara för anskaffning av vitvaror och dess underhåll och service.

Den nylagade varma maten ska kylas ned till +4 grader under högst 6 timmar.

4.7 Krav på distribution av mat till kund

Hemleverans

Maten kan levereras varm eller kyld. Leveranserna till kunder ska ske med obruten kylkedja (max +8 grader), alternativt med obruten varmhållningskedja så matens temperatur är minst 60 grader vid leverans till mottagaren. Varm mat ska levereras inom 2 timmar efter slutförd tillagning till mottagaren. Leverans sker innanför dörren hemma hos kunden och maten ska levereras med respekt för kundens integritet. Utföraren ansvarar för att kunden har aktuella kontaktuppgifter till utföraren.

Hemleverans av varm mat ska utföras årets alla dagar vid den tidpunkt som överensstämmer med kundens önskemål. Utföraren ska kunna redovisa hur det säkerställs att rätt mat kommer till rätt kund. Utföraren ska göra bedömningar av om brukaren kan ta emot alla matlådor som denne beställt.

Leveranshinder av matlåda

Kompensation för extra leverans av matlåda på grund av att kunden inte är hemma när ordinarie leverans är planerad framgår i ersättningsmodellen. Detta gäller när kunden ej kunnat emot matlåda och extra utkörning krävs. Utföraren ska kontakta biståndshandläggare om den inplanerade leveransen vid upprepade tillfällen inte kan ske.

Återkallelse av matlådor

Utföraren ska ha en rutin för hur de ska agera i de fall matlådor måste återkallas.

4.8 Om en kund inte är anträffbar

I genomförandeplanen ska framgå hur utföraren ska agera när en kund inte är anträffbar på överenskommen tid. Utföraren ska ha en rutin som beskriver hur personalen ska agera om kund inte är anträffbar.

4.9 Förändrat behov hos kunden

Utföraren ska ansvara för att akuta behov hos kund omedelbart tillgodoses. Vid dödsfall ska utföraren meddela biståndshandläggare omedelbart. Utföraren ska omgående meddela biståndshandläggare om kund inte längre har behov av eller önskar beviljad insats. Utföraren ska vara kund behjälplig med att ta kontakt med biståndshandläggare om utökat behov av stöd uppstår.

4.10 Avslut och överlämnande av dokumentation

Vid byte till ny utförare ska utföraren snarast, och senast inom 14 dagar överlämna dokumentationen avseende aktuell kund till den nya utföraren. Om kund avlider eller om samtliga insatser avslutas av annan anledning ska dokumentationen omgående lämnas till kommunens biståndshandläggare.

Utföraren ska vid överlämnande av dokumentation till kommunens biståndshandläggare eller till annan utförare inhämta skriftligt medgivande av kund. Medgivandet ska dokumenteras. Om medgivande av någon anledning inte kan inhämtas ska dokumentationen lämnas till kommunen senast två år efter sista notering, jfr 7 kap 3 § SoL.

4.11 Ansvarsfördelning mellan bosättningskommun och vistelsekommun

Om en kund är bosatt i annan kommun än vistelsekommunen är det bosättningskommunen som ansvarar för stöd och hjälp. Vistelsekommunen är skyldig att på begäran verkställa bosättningskommunens beslut. Samma förhållande gäller privat utförare i vistelsekommunen.

Utföraren är skyldig att på begäran verkställa bosättningskommunens beslut i de fall kunden väljer utföraren. Ersättning ska betalas enligt den ersättningsnivå som bosättningskommunen tillämpar för motsvarande insatser. För Gävleborgs län gäller ersättningsnivå enligt bestämmelser i ”Överenskommelse för kommunerna i Gävleborgs län om ekonomisk ersättningsnivå mellan bosättningskommun och vistelsekommun gällande hemtjänstinsatser”. Överenskommelsen finns i sektor Valfärds kvalitetshandbok på kommunens hemsida.

5. Uppföljning och utvärdering av verksamheten

5.1 Huvudmannaskap och tillsyn

Söderhamns kommun, genom välfärdsnämnden, är huvudman och har det övergripande ansvaret för den matdistribution som kommunen erbjuder. Detta gäller oavsett om matdistribution utförs av välfärdsnämnden eller enskild utförare enligt LOV. Kommunen har enligt kommunallagen skyldighet att kontrollera och följa upp verksamhet som genom avtal utförs av privata utförare. Beställaren avser att kontrollera att lagar, förordningar och föreskrifter följs, att krav som framgår av förfrågningsunderlag, avtal och uppdrag uppfylls, att politiska mål uppfylls, att den enskilde får insatser av god kvalitet samt säkerställa kvaliteten i verksamheten.

Beställaren har skyldighet att se till att allmänheten får insyn i all verksamhet. Beställaren äger därför rätt att, från utföraren, på begäran få sådan information som kan göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs, i enlighet med Kommunallagen.

5.2 Kundundersökningar eller särskilda studier

Utföraren ska vara beställaren behjälplig för att genomföra kundundersökningar om hur kunderna uppfattar kvaliteten i tjänsterna. Dessutom ska utföraren svara på enkäter, registrera i kvalitetsregister och tillhandahålla andra uppgifter som begärs av beställaren eller av tillsynsmyndighet/revisorer.

5.3 Kvalitetsuppföljning och tillsyn

För att kunna följa upp verksamhetens kvalitet ska utföraren årligen eller efter överenskommelse lämna önskad statistik till sektor Valfärd över fakturerade och godkända leveranser. Utföraren ska också kunna uppvisa egenkontrollprogram, näringsvärdesberäknade menyer samt statistik på inköp av ekologiska livsmedel.

Utföraren ska löpande delge beställaren tillsynsrapporter och eventuella förelägganden från tillsynsmyndighet när sådana kommer utföraren tillhanda.

En fyra veckors näringsvärdesberäknad matsedel med näringsinnehåll per maträtt samt medelvärde per vecka ska på begäran kunna redovisas. Alternativt ska en slumpvis utvald matlåda skickas för näringsvärdesanalys vid två tillfällen varje år för att säkerställa att maten följer aktuella näringsvärdeskrav. Utföraren ska stå för kostnaden för analysen.

Avtalsuppföljning kommer att ske årligen utifrån de krav som ställs på utföraren i förfrågningsunderlaget och avtalade villkor. Utöver detta kan tillsyn göras när beställaren finner det nödvändigt. Beställaren förbehåller sig rätten att genom observationer vid platsbesök, intervjuer, enkäter och motsvarande inhämta information om verksamheten.

Vid platsbesök förutsätts att ansvarig chef för verksamheten deltar. Utföraren ges möjlighet att kommentera och lämna synpunkter på uppföljningen och ska vid eventuella brister redovisa lämpliga åtgärder inom avtalad tid.

Beställaren har rätt att godkänna eller underkänna av utföraren föreslagna åtgärder. Beställaren har rätt att ställa egna krav på åtgärder vid konstaterade kvalitetsbrister. Utföraren har skyldighet att genomföra överenskomna förbättringsåtgärder inom avtalad tid. Skulle kvaliteten inte motsvara det som angivits i förfrågningsunderlag och avtalsvillkor har beställaren vid återkommande brister rätt att häva avtalet.

5.4 Kvalitetsberättelse

Utföraren ska senast 31 januari varje år lämna en kvalitetsberättelse till beställaren.

Kvalitetsberättelsen ska innehålla en verksamhetsplan som beskriver utförarens aktuella mål för verksamheten under det kommande året samt en redovisning av måluppfyllelse för föregående år. Målen ska syfta till att uppfylla kraven som framgår i förfrågningsunderlaget vad gäller verksamhetens kvalitet.

Kvalitetsberättelsen ska innehålla en beskrivning av hur uppgifterna som ingår i arbetet med att systematiskt och fortlöpande utveckla och säkra kvaliteten har varit fördelade, en redogörelse för hur risker har hanterats samt vilka åtgärder som vidtagits och hur dessa följts upp, hur kvaliteten genom egenkontroll har följts upp och utvärderats, hur rapporter, klagomål och synpunkter har hanterats samt vilka åtgärder som vidtagits och hur dessa följts upp.

Kvalitetsberättelsen ska även redovisa personalbemanning under det gångna året samt medarbetarnas kompetensnivå och övergripande kompetensutvecklingsplaner. Kvalitetsberättelsens olika delar ska sammanfattas i sammanvägd analys av hur utföraren utfört sitt uppdrag utifrån krav som framgår av förfrågningsunderlaget.

6. Avtal

6.1 Allmänna avtalsvillkor

6.1.1 Parter

Utförare:_____

Namn:_____

Adress:_____

Kontaktperson:_____

Telefon nr:_____

E-postadress:_____

Bankgironummer:_____

Organisationsnummer:_____

Uppdragsgivare: välfärdsnämnden Söderhamns kommun

Beställare: Söderhamns kommun

Organisationsnummer: 212000-2353

Kontaktpersoner: Kristoffer Löfgren & Tomas Christell

E-post: lovsamordare@soderhamn.se

6.1.2 Avtalshandlingar

Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om de skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte parterna kommer överens om annat, sinsemellan i följande ordning:

- 1) Skriftliga ändringar och tillägg till avtal
- 2) Avtalet
- 3) Förfrågningsunderlag med bilagor och kompletteringar
- 4) Ansökan med tillhörande handlingar

6.2 Avtalstid

Kommunen tecknar avtal två gånger/år med utförare, 1 maj och 1 december. Avtalstiden löper tills vidare med en ömsesidig uppsägningstid av tre månader.

6.3 Uppdraget

Uppdraget omfattar att utföraren ska tillaga och leverera matlådor till personer inom Söderhamns kommun som har biståndsbeslut om matdistribution enligt Socialtjänstlagen.

6.3.1 Tider för utförande av insatser

Beslut om matdistribution ska kunna verkställas inom en (1) vecka från det att uppdraget skickats till utföraren. Utförare förbinder sig att leverera insatser måndag till fredag 08:00 – 17:00 eller enligt överenskommelse med kunden.

6.3.2 Skyldighet att ta emot kund

En godkänd utförare kan inte, inom ramen för angivet kapacitetstak, tacka nej till uppdrag. Beställare ska informeras om utföraren fyller sitt angivna kapacitetstak. Utföraren ska vara beredd att utöver sitt kapacitetstak ta emot utökningar av insatser, om detta skulle behövas för att upprätthålla kontinuiteten för kunden.

6.3.3 Geografiskt område

Hela Söderhamns kommun gäller som arbetsområde.

6.3.4 Turordningslista för ickevalsalternativ

Utföraren deltar i turordningslista för ickevalsalternativ

Ja Nej

6.3.5 Krav på IT-utrustning

Utföraren ska använda samma system som kommunen för dokumentation, genomförandeplaner och kommunikation, insatsregistrering och avvikelshantering. Systemen kommer att tillhandahållas utföraren av kommunen. Utföraren står för kostnader för datorer, mobiltelefoner och annan teknisk utrustning.

6.3.6 Dokumentation

Utföraren har dokumentationsskyldighet i enlighet med gällande lagar. Utföraren ska följa Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2014:5) om dokumentation i verksamhet som bedrivs med stöd av SoL, LVU, LVM och LSS.

Utföraren ansvarar för att personalen har god förmåga och goda förutsättningar att dokumentera enligt gällande lagstiftning. Dokumentation som rör den enskilde ska utföras i beställarens verksamhetssystem.

Senast tre veckor efter insatserna har påbörjats ska genomförandeplan upprättas i verksamhetssystemet enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2014:5, genomförandeplanen ska skickas till biståndshandläggare.

6.3.7 Beställarens avtalsuppföljning

Godkända utförare kan komma att följas upp utifrån fastställda krav i beställarens förfrågningsunderlag. För att säkerställa konkurrensneutralitet ska uppföljningen ske på likartat sätt oavsett vem som är utförare. Seriositetskontroll genomförs genom kreditinformation i samband med avtalsuppföljning. Vid behov kan beställare begära in årsredovisning. Även kontroll av insatsregistrering och användarloggar kan förekomma. Föreligger indikationer på allvarliga fel och brister görs en särskild kvalitetsrevision och/eller tillsyn.

Varje utförare har möjlighet att yttra sig innan genomförda avtalsuppföljningar och revisioner behandlas av beställaren. Om beställaren konstaterar brister hos utföraren kan beställaren begära att en åtgärdsplan redovisas. Se **6.14 Rättelse**, **6.15 Hävning** och **6.16 skadestånd**.

6.3.8 Tystnadsplikt och sekretess

Utföraren ska se till att all personal är väl förtrogena med och följer de regler om tystnadsplikt som gäller för verksamheten enligt 15 kap 1 § SoL. Det ska finnas dokumenterat hos utföraren att information om tystnadsplikten och dess innebörd har givits och mottagits av medarbetare. Dessa krav gäller även för eventuella underleverantörer.

Utföraren ska teckna ett personuppgiftsbiträdesavtal med kommunen.

6.3.9 Garanti

Utföraren garanterar att:

- Utföraren uppfyller samtliga ska-krav i förfrågningsunderlaget
- Utföraren innehar gällande försäkringar i enlighet med detta avtal

6.4 Ersättningsvillkor

Valfrihetssystem medför att ersättningen följer kunden till den utförare som valts. Beställarens definition av utförda insatser hos kund är registrerade insatser i insatsregistreringsverktyget.

Beställaren kan överväga hävning för de utförare som inte följer villkoren för ersättningar. Betalning av ersättning justeras månadsvis för avvikelser från beställda uppdrag. Om en kund vid upprepade tillfällen är frånvarande utan anmälan ska biståndshandläggare kontaktas.

I ersättningen ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande. Ersättningen är beräknad så att den ska täcka lönekostnader för restid och annan tid som inte utförs hos kunden enligt nedan:

Personalkostnader

Genomsnittslön, semester- och vikarietillägg, sjuklön och PO-tillägg för den personalkategori som avses.

Administration

Arbetsledning, hantering av ekonomi, personal och lön, arbetskläder och arbetstekniska hjälpmedel, lokaler, fortbildning, telefoni, IT/data, och annan utrustning för tjänstens utförande.

Kringtid

Tid för förflyttning, transporter och resor inklusive kostnader för lämpliga transporthjälpmedel och drivmedel inom kommunen. Tid för dokumentation, kontakter, planering, möten och utbildning.

6.4.1 Ekonomisk ersättning

Ekonomisk ersättning till utföraren utgår per levererad matlåda till kund. Ersättning för levererade matlådor utgår en gång i månaden. Maximalt motsvarande två matlådor per dag får beställas och därmed levereras. Om fler matlådor levererats än vad kunden har beställt, utgår ingen ersättning för det antal matlådor som överstiger kundens beställning. Ersättningsmodellen redovisas i separat dokument på beställarens hemsida.

6.4.2 Övriga kostnader

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta arbetskläder, arbetshjälpmedel samt förbrukningsartiklar som åtgår för att fullgöra åtagandet.

6.4.3 Rapport av utförda insatser

Utföraren ska löpande registrera utförda insatser enligt beställning och senast den första (1:a) vardagen på ny månad sammanställa föregående månads utförda insatser i verksamhetssystemet.

Om utföraren avsiktligt underlåter att rapportera registrerade insatser som inte utförts kommer detta att betraktas som ett väsentligt avtalsbrott, se **6.15 Hävning**.

6.4.4 Ersättning vid frånvaro

När kunden meddelar att denne inte kommer att vara hemma när insatserna är planerade att utföras, ska utföraren dokumentera detta. Vid oplanerad längre frånvaro, exempelvis när kund blir inlagd på sjukhus eller vistas på korttidsvård ska detta dokumenteras av utföraren.

Ersättning betalas inte till utförare för insatser som inte utförts. Om kunden oplanerat inte tar emot en insats vid enstaka dag eller tillfälle ska detta dokumenteras av utföraren.

6.4.5 Prisjustering

Ersättningen fastställs årligen av beställaren och meddelas utföraren. Avtalade ersättningar är fasta fram till kommande årsskifte.

6.4.6 Betalningsvillkor

När betalningsunderlaget godkänns av utföraren sker utbetalning till utföraren genom utanordning.

6.4.7 Moms

Tjänster som utförs inom hemtjänsten är normalt momsfria om utföraren tillhandahåller både omvårdnadstjänster och servicetjänster eller bara omvårdnadstjänster. Vid beräkning av timpriset för dessa utförare har hänsyn tagits till att tjänsterna är momsfria. I de fall som utföraren endast tillhandahåller servicetjänster blir tjänsten i stället momspliktig, eftersom tjänsten därmed inte kan anses ha karaktär av "social omsorg" eller "annan jämförlig social omsorg". De utförare som endast utför servicetjänster ska därför lägga på moms på det fastställda timpriset.

6.5 Ändringar och tillägg i avtal

6.5.1 Ändrade förutsättningar

Parterna är införstådda med att villkor och förutsättningar för denna typ av verksamhet kan komma att ändras till följd av ny lagstiftning, nya bidragsformer, nya målsättningar och politiska beslut eller andra förändringar.

6.5.2 Ändringar i avtal

Ändringar och tillägg i avtalet kan endast göras genom skriftlig handling undertecknad av behörig företrädare för välfärdsnämnden och utföraren. Om beställaren ändrar förutsättningar i gällande förfrågningsunderlag gäller detta även tidigare godkända utförare, vars avtal således kommer att ändras med en omställningstid på tre månader.

6.5.3 Omförhandling

Part får påkalla omförhandling i upprättat avtal om ändrade förhållanden uppstår som gör att avtalsskrivningen väsentligt motverkar parternas gemensamma förutsättningar. Anmälan om omförhandling ska påkallas så fort som möjligt. Det befriar inte part från skyldigheten att fullgöra berörd avtalsförbindelse.

6.6 Upphörande av avtal

6.6.1 På egen begäran

Uppsägning lämnas skriftligt till LOV-samordnare.

6.6.2 Överlåtelse av avtal

Avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan beställarens skriftliga medgivande. Vid företagsöverlåtelse har beställaren rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan. Utföraren ska förhandsinformera beställaren om planerade ägarbyten.

6.6.3 Avsluta avtal

Utförare som inte haft kunder under tolv (12) månader avslutas automatiskt.

Om kommunen fattar beslut om att inte längre tillämpa valfrihetssystem inom matdistribution upphör kommunens avtal med utföraren att gälla efter en uppsägningstid om tolv (12) månader. Ingen ersättning utgår till utföraren för avtal som upphör att gälla i förtid.

Om förfrågningsunderlag eller ersättning förändras och utförare inte kan acceptera de nya villkoren upphör godkännandet/avtalet efter sex (6) månader från tidpunkten då detta meddelats beställaren.

6.7 Sociala krav

De arbetstagare som är engagerade för utförandet av uppdraget, ska minst erhålla minimilön och andra minimivillkor på de områden som avses i 5 § Utstationeringslagen (SFS 1999:678), under förutsättning att sådan minimilön m.m. är tydligt definierad i ett centralt kollektivavtal som tillämpas i hela Sverige på motsvarande arbetstagare i den aktuella branschen. Av detta följer att utföraren inte heller får anlita underleverantörer e.d. som ger sina arbetstagare sämre villkor för lön m.m. än det sagda. Utföraren ska, kostnadsfritt, ge möjlighet för kontroller på arbetsplats. Om utföraren bryter mot vad som anges ovan får beställaren häva avtalet enligt **6.15 Hävning**.

6.8 Tilläggstjänster

Utföraren äger rätt att erbjuda även andra tjänster i anslutning till uppdraget, under förutsättning att detta inte inkräktar på möjligheterna att bedriva verksamheten enligt upprättat avtal. Intäkterna från dessa sidoåtaganden tillfaller utföraren.

Utföraren kommer att tillhandahålla tilläggstjänster:

Ja Nej

Utföraren kommer att tillhandahålla följande tilläggstjänster:

6.9 Underleverantörer

För att en underleverantör ska kunna anlitas ska beställaren på förhand informeras och godkänna underleverantören. Om utföraren anlitar en underleverantör för att utföra beviljade insatser ska underleverantören uppfylla de krav som ställs i detta förfrågningsunderlag. Utföraren har det fulla ansvaret för uppdragets genomförande och svarar för eventuella underleverantörers åtaganden så som för sitt eget.

6.10 Åberopa andra företags kapacitet

En sökande får åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet i ansökan. Sökanden ska dock kunna visa att sökanden kommer att förfoga över nödvändiga resurser när kontraktet ska fullgöras.

6.11 Marknadsföring

Förutom den information som Söderhamns kommun lämnar om godkända utförare får utföraren själv marknadsföra sig. Utförarens marknadsföring ska vara utformad utifrån god marknadsföringssed.

6.12 Försäkringar

Utföraren ska förebygga skador som kan drabba kunder, personal eller andra.

Utföraren tecknar och vidmakthåller ansvars- och andra erforderliga försäkringar som håller beställaren skadeslös vid skada vållad av utförarens personal eller eventuella underleverantörer. För att styrka att försäkringar tecknats, ska utföraren delge beställaren kopia av försäkringsbrev vid undertecknande av avtal och därefter på anmodan. Beställaren ansvarar för patientförsäkring enligt patientskadelagen SFS 1996:799.

6.13 Extraordinär händelse

Med extraordinär händelse avses en händelse som avviker från det normala och innebär en allvarlig störning, eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av kommunen. Exempel på extraordinära händelser är långvarigt strömavbrott, storm, oväder, olycka med farligt gods, störning i dricksvattenförsörjning eller avloppssystem, pandemi, olycka med radioaktiva ämnen eller terroristhandling. Om en händelse är att anse som extraordinär fastslås av ordföranden i kommunens krisledningsnämnd.

Utföraren ska vara insatt i Lag (2006:544) om extraordinära händelser i fredstid hos kommuner och landsting. Utföraren ska ha en krisplan för sin verksamhet där utföraren redogör för hur denne ska agera t.ex. vid längre tids el- eller vattenavbrott. Utföraren ska medverka i kommunens planering och hantering vid kriser. Om något extraordinärt eller annan allvarlig kris inträffar så att insatser behövs till skydd för människor eller egendom av stort värde kan kommunen använda resurserna på ett annat sätt än vad som skrivits i kontraktet.

6.14 Rättelse

Utföraren ska skyndsamt rätta fel eller brister som framkommit till beställaren eller vid tillsyn av annan myndighet. Om rättning av fel och brister inte har skett enligt överenskommen åtgärdsplan kan hävning användas, se **6.15 Hävning**.

6.15 Hävning

Beställaren får omgående häva ingånget avtal vid väsentliga brister. Väsentliga brister anses föreligga bland annat om utföraren saknar fungerande rutiner och system för kvalitetssäkring eller om myndigheten riktat allvarlig kritik mot verksamheten och kritiken inte föranlett erforderlig rättelse.

Om verksamhetsansvarig saknas utgör detta grund för omedelbar hävning av avtalet. Detsamma gäller om byte av verksamhetsansvarig sker under avtalstiden och ny verksamhetsansvarig saknar angiven kompetens och erfarenhet. Avtalet kan även omgående hävas om ersättare skulle saknas eller om ersättare saknar angiven kompetens och erfarenhet.

Om det vid tillsyn, uppföljning eller på annat sätt uppdragats brister där kunder drabbas, har kommunen rätt att upphäva utförarens uppdrag omgående. Kund får då tillfälle att välja ny utförare eller att fortsatt få insatserna utförda enligt ickevalsalternativet. Som brister där kund drabbas avses t.ex. mer än enstaka fall av att beviljade insatser inte utförs eller utförs på ett felaktigt sätt. Som brister mot kund avses vidare brister i utförardokumentationen, t.ex. genom mer omfattande eller upprepade brister i vad som gäller för journalföring eller upprättande av genomförandeplaner. Omgående uppsägning av avtalet kan även ske om den förda dokumentationen inte är tillräcklig för att det ska gå att följa upp de beviljade insatserna.

Bristande efterföljande av vad som gäller enligt värdegrunden för äldre betraktas som en sådan brist som kan föranleda omgående uppsägning av avtalet. Samma gäller om enskilda skulle utsättas för kränkande behandling och om enskildas självbestämmande eller integritet skulle kränkas.

Därtill ska utförarens vägran att ta emot kund som utförare är skyldig att ta emot enligt ingånget avtal utgöra grund för omgående uppsägning av avtalet.

Ett allvarligt missförhållande enligt lex Sarah ska även anses vara en sådan brist som kan utgöra grund för omgående uppsägning av avtalet. Även upprepade missförhållanden enligt lex Sarah och upprepade avvikelser från vad som i övrigt gäller för utförandet av insatserna, och som inte åtgärdas eller fortsätter att inträffa, kan utgöra grund för omgående uppsägning av avtalet.

Utföraren ska ges möjlighet att inom överenskommen tid åtgärda andra och mindre allvarliga brister som påtalats av kommunen. Sker inte rättelse av påtalade brister inom överenskommen tid äger kommunen rätt att omedelbart säga upp avtalet.

Beställaren har rätt att omedelbart häva avtalet om utföraren är i konkurs eller likvidation, under tvångsförvaltning, föremål för ackord, tills vidare har inställt betalningar, har näringsförbud eller är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation etc.

Beställaren har rätt att omedelbart häva avtalet om utföraren dömts för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom, är belastad med allvarliga fel i sin yrkesutövning, är i skuld för skatter och avgifter inom hemlandet eller annan stat inom EES-området, är i skuld för skatter eller sociala avgifter och rättelse inte sker eller bristerna avseende betalning upprepas.

Beställaren har rätt att omedelbart häva avtalet om utföraren före eller efter avtalstecknande underlåtit att lämna uppgifter om företaget som är av väsentlig betydelse för avtalets tillkomst och/eller dess fortsatta giltighet.

Beställaren har rätt att omedelbart häva avtalet om utföraren bryter mot diskrimineringslagstiftning, ej genomfört åtgärder enligt överenskommen åtgärdsplan trots erinran, om utförarens beviljade tillstånd för drift upphör eller om utföraren för övrigt har sådana ekonomiska svårigheter att företaget inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden samt i övrigt förekommande fall enligt avtalet, eventuella kompletteringar av avtalet, förfrågningsunderlaget med bilagor och kompletteringar.

Hävning ska alltid ske skriftligen och utan oskäligt uppehåll efter det att den omständighet som åberopas som uppsägningsgrund blivit känd för den uppsägande parten.

6.16 Skadestånd

Om utföraren inte uppfyller de villkor avtalsparterna kommit överens om äger beställaren rätt till skadestånd med skäligt belopp för den ekonomiska skada beställaren åsamkats. För dessa ärenden sker en särskild förhandling.

6.17 Sanktion

Vid påtalade brister i verksamheten som ej korrigerats efter överenskommen åtgärdsplan eller vid uppföljning av åtgärdsplan, äger beställaren rätt att hålla inne betalningen för utförda tjänster samt införa beställningsstopp till dess att fel och brister åtgärdats. Utföraren ansvarar även för eventuella merkostnader som beställaren får på grund av att utföraren inte klarar sitt åtagande.

6.18 Tvist

Alla tvister mellan beställaren och utföraren med anledning av avtal ska i första hand lösas genom förhandling mellan parterna. Där oenighet fortfarande kvarstår ska tvist lösas vid tingsrätten med tillämpning av svensk rätt.

Detta avtal är upprättat i två likalydande exemplar, varav parterna erhållit var sitt.

.....

Ort och datum

.....

Ort och datum

.....

Underskrift utförarens företrädare

.....

Underskrift beställarens företrädare

.....

Namnförtydligande

.....

Namnförtydligande