

2010-10-26

<b>Avtalsnummer</b> 201x/xx	<b>Handläggare</b>	<b>Avtalsperiod</b> 20xx-xx-xx – 20xx-xx-xx		
	<b>Ref.nr.</b> 20xx/xx	<b>Förlängning</b>	<b>Beslutsdat.</b>	<b>Beslutsdat.</b>
<b>Avtalet omfattar</b> Service insatser och förebyggande sociala insatser enligt Lagen om valfrihet (LOV)		<b>Leverantör</b>		

## 1. PARTER

1.1. Denna dag har följande avtal träffats mellan

A.

Tierps kommun med organisationsnummer 212000-0266 härfter kallad ”Kommunen”

och

B. [Företagets fullständiga firma], org.nr. [#####-#####] (”Leverantören”),  
[adress].

Kommunen och Leverantören är såväl före som efter Avtalets ingående självständiga parter och Avtal innebär inte att något anställningsförhållande eller annat vidare samarbete än vad som uttryckligen framgår av Avtalet tillkommit mellan parterna.

## 2. BAKGRUND

2.1. Efter att Tierps kommun godkänt leverantören som leverantör av serviceinsatser och förebyggande sociala insatser enligt Lagen om valfrihet (LOV) har Kommunen och Leverantören träffat ett avtal innebärande att Leverantören förbundit sig att på de villkor som anges i detta Avtal till Kommunen sälja tjänster (”Tjänsten”). Leverantören har förklarat sig ha all erforderlig kunskap och alla erforderliga resurser för att leverera Tjänsten.

## 3. AVTALET

3.1. Avtalet består av detta Avtal jämte tillhörande bilagor samt övriga nedan angivna handlingar. Om handlingarna innehåller oklarheter eller uppgifter som strider mot varandra skall handlingarna gälla i följande ordning om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat:

1. Tillägg till och ändringar i Avtalet
2. Detta Avtal jämte tillhörande bilagor
3. Förfrågningsunderlaget
4. Leverantörens lämnade ansökan

För det fall Leverantören har och/eller tillämpar några "Allmänna villkor" eller motsvarande har dessa avvisats av Kommunen innebärande att parterna genom detta Avtal uttryckligen avtalat bort samtliga sådana.

#### **4. AVTALSTID**

- 4.1. Detta Avtal gäller från och med [år, månad, dag] och tills vidare med en ömsesidig uppsägningstid på 90 dagar.
- 4.2. Kommunen äger rätt att ändra de villkor och ersättningar som ska tillämpas enligt detta avtal.

Om leverantören inte vill bli bunden av de ändrade villkoren ska denne inom 30 dagar från den tidpunkt ändringarna tillkännagivits, skriftligen meddela Tierps kommun att de ändrade villkoren inte accepteras. Om sådant meddelande inte mottagits av kommunen inom den angivna tidsfristen blir leverantören bunden av de ändrade villkoren från och med den dag kommunen angivit i ändringsmeddelande, dock tidigast efter det att meddelandet avsänts.

Om leverantören inte accepterat ändringen inom sagda tid betraktas avtalet som uppsagt och upphör att gälla 90 dagar efter det att tidsfristen löpt ut.

- 4.3. Kommunen äger rätt att ändra sitt beslut att införa valfrihetssystem enligt LOV. Leverantören kommer då att få information om att valfrihetssystemet avvecklats. Uppsägningstiden är under dessa omständigheter 180 dagar.

#### **5. PARTERNAS ÅTAGANDEN**

- 5.1. Leverantören skall följa marknadslagstiftning, god marknadsföringssed och marknadsföringen skall vara etiskt försvarbar. Leverantören skall inte genomföra oanmälda hembesök eller telefonuppringning i marknadsyfte. Leverantören skall inte lämna ekonomiska premier i marknadsföringssyfte. Marknadsföringsaktiviteter som bryter mot ovanstående villkor är grund för hävning av avtalet.
- 5.2. Leverantören skall inte framhålla lagstadgade krav eller andra villkor i förfrågningsunderlaget som en konkurrensfördel för det egna företaget. Leverantören skall i marknadsföring och erbjudanden tydligt skilja ut vad som ligger utanför de beviljade insatserna (tilläggs tjänster) och som kunden måste betala för direkt till utföraren

- 5.3. Leverantören skall inom ramen för angiven verksamhetskategori och angivet kapacitetstak acceptera alla uppdrag.
- 5.4. Kommunen kommer när tekniskt säkra lösningar implementerats tillse att leverantörerna får sina uppdrag direkt via kommunens dokumentationssystem.
- All ärendehantering ska då göras genom att uppdrag lämnas till leverantören via dokumentationssystemet. Särskilda rutiner för detta kommer att upprättas. När godtagbara tekniska lösningar finns kommer kommunen att ge leverantören utbildning i dokumentationssystemet. Till en början kan dock rapportering av ärenden ske manuellt.
- 5.5. Kommunen planerar att införa ett system för tidmätning och utförda tjänster hos kund. När det är infört kommer kommunen att bekosta den utbildning som är nödvändig för inrapportering av utförd tid och tjänster. Leverantören hyr utrustningen av kommunen. Till en början kommer rapporteringen av utförd tid och tjänst att ske manuellt. Mobilabonnemang står leverantören själv för.
- 5.6. Datorer och internetuppkoppling skall tillhandahållas och bekostas av leverantören. Licenser och utbildning i kommunens verksamhetssystem bekostas av kommunen.
- 5.7. Leverantören skall medverka i eventuella forskningsprojekt som Tierps kommun deltar i.
- 5.8. Om leverantören byter verksamhetsansvarig under avtalsperioden skall kommunen informeras om detta.
- 5.9. Leverantören skall ha ett ledningssystem enligt Socialstyrelsens föreskrift (SOSFS 2006:11) och leverantören skall följa Tierps kommuns *Ledningssystem Socialtjänst, utgångspunkter, principer och ansvar*, bilaga 5. Ledningssystemet skall även innehålla följande punkter:
- Leverantören skall följa Tierp kommuns lokala riktlinjer för anmälan av missförhållanden i omsorger om äldre och personer med funktionsnedsättning (Lex Sarah)
  - Skriftliga rutiner för introduktion och internutbildning för nyanställda.

- Skriftliga rutiner för att säkerställa att personal ska vara väl insatta i mål för verksamheten och kvalitetskrav inom socialtjänsten samt för verksamheten gällande rutiner, riktlinjer och avtal.
- Skriftliga rutiner för nyckelhantering.
- Skriftliga rutiner för hantering av kundernas personliga medel.
- Skriftliga rutiner för inköp av mat.
- Leverantören skall följa ”Hygienrutiner inom kommunal vård i Uppsala län”.

- 5.10. Leverantören skall ansvara och tillse att vid varje tillfälle inneha samtliga erforderliga relevanta tillstånd avseende bland annat, handhavande med mera avseende samtliga Tjänster enligt vid varje tidpunkt tillämplig lagstiftning och i övrigt gällande regler.

Leverantören skall omedelbart meddela Kommunen om förändringar sker avseende för Leverantören utfärdade tillstånd med anknytning till detta Avtal.

Leverantören skall till Kommunen inom en (1) månad efter varje tremånadersperiod återrapportera statistik avseende samtliga av Leverantören tillhandahållna tjänster. När Avtalet har upphört att gälla skall rapporten för den sista perioden vara Kommunen tillhanda senast en (1) månad efter det att Avtalet har upphört.

Samtliga rapporter skall levereras på usb-minne eller på cd-skiva. Uppgifterna skall vara läs- och bearbetningsbara i Excel. I rapporten skall alltid framgå:

- a) Avtalsnummer.
- b) Totala antalet kunder
- c) Utförda insatser
- d) Beviljade timmar
- e) Utförda timmar
- d) Antal inkomna avvikelser
- e) Antal anmälan om fel och brister samt missförhållanden (Lex Sarah)
- f) Antal inkomna klagomål och synpunkter

Leverantören skall på begäran från Kommunen delge efterfrågad statistik vid andra tidpunkter än de ovan sagda.

- 5.11. Kommunen åtar sig att på de villkor som anges i detta avtal till Leverantören betala för levererade och godkända Tjänster enligt mellan parterna överenskomna ersättningar, bilaga 1b.

- 5.12. Parterna åtar sig att aktivt verka för att information om detta Avtal finns och sprids inom de delar av Kommunen respektive hos Leverantören där det är tillämpligt.

Parterna ska samverka för att skapa bästa möjliga förutsättningar för uppdragets genomförande och informera varandra om förändringar som är av betydelse för avtalets genomförande.

## 6. GARANTIER

- 6.1. Leverantören garanterar att denne innehar gällande och heltäckande försäkring (ar) avseende all verksamhet som omfattas av detta Avtal. Leverantörens försäkringskydd skall på Kommunens anmodan kunna uppvisas.

Leverantören skall utan ersättning från Kommunen åtgärda brister i uppdraget orsakade genom avvikelser från avtalad specifikation. Sådant arbete ingår i överenskommen ersättning och skall av Leverantören utföras omedelbart utan oskäligt uppehåll.

## 7. UPPDRAGETS GENOMFÖRANDE

Tierps kommun använder sig av begreppet kund vilket avser mottagare av hemtjänstinsatser.

- 7.1. En genomförandeplan ska tillsammans med kunden upprättas inom 14 dygn efter att beslutet verkställts.
- 7.2. En beställning på uppdrag skall snarast bekräftas till kommunen av leverantören. Beställningar som lämnats före klockan 14:00 vardagar skall bekräftas samma dag.
- 7.3. Ett uppdrag skall påbörjas inom en vecka från det att uppdraget bekräftats.
- 7.4. Leverantören ska dokumentera och informera biståndshandläggare om vilket datum insatsen faktiskt verkställts.
- 7.5. Akuta ärenden skall verkställas samma dag som beställningen görs.
- 7.6. Serviceinsatser skall utföras måndag – fredag 09.00- 17.00 eller enligt överenskommelse med kunden.

- 7.7. Förebyggande och sociala insatser skall utföras årets alla dagar mellan 07.00-22.00.
- 7.8. Leverantören skall utföra insatser enligt detta Avtal med största omsorg, enligt överenskommen specifikation och tidsplan samt på ett i övrigt i allt fackmannamässigt sätt. Uppdrag skall vidare alltid utföras professionellt, med iakttagande av god sedvänja inom branschen och med tillvaratagande av Kommunens intresse.
- 7.9. Parterna har därvid överenskommit att bevisbördan åläggs Leverantören att visa att uppdraget har utförts på ett fackmannamässigt sätt.
- 7.10. Kunden har rätt att byta leverantör av tjänsten om hon eller han så önskar. En kund har alltid rätt men ingen skyldighet att välja och byta leverantör.
- 7.11. Om kunden önskar byta leverantör skall biståndshandläggaren kontaktas. När en ny leverantör är vald meddelar biståndshandläggaren detta till den ursprungliga leverantören. Detta skall ske omgående.
- 7.12. När en kund gjort detta byte av leverantör skall tillträdande leverantör inom högst två veckor påbörja sitt uppdrag.
- Avlämnande leverantör skall i god tid dessförinnan överlämna nödvändig information inklusive genomförandeplan under förutsättning att kunden medger detta.
- 7.13. För varje kund skall det finnas en kontaktman som utses av leverantören.
- 7.14. Om kundens behov förändras så att biståndsbeslut som ligger till grund för beviljade insatser kan komma att omprövas skall leverantören ta kontakt med kommunens biståndshandläggare. Förändringen av kundens behov skall framgå av leverantörens dokumentation.
- 7.15. Leverantörens anställda (och underleverantörer) skall alltid bära identifikation på ett sådant sätt att den är synlig för kunden. Av identifikationen skall det framgå den anställdes namn och vilket företag han eller hon är anställd av.
- 7.16. Leverantören skall samverka med anhöriga och andra, för kunden, viktiga personer och organisationer samt även med gode män och förvaltare då detta är aktuellt.
- 7.17. Leverantören och Tierps kommun skall samverka för att skapa bästa möjliga förutsättningar för uppdragets genomförande och för en god vård och omsorg

inom hemtjänsten. Leverantören och Tierps kommun skall informera varandra om förändringar som kan påverka förutsättningarna för vardera partens åtagande och ansvar. Leverantören skall delta i de aktiviteter som kommunen bjuder till i syfte att utbyta kunskaper, erfarenheter och information. Samverkan skall ske med syfte att utveckla verksamheten utifrån kundernas behov samt arbeta med kvalitetsförbättringar. Leverantören skall samverka med vårdgivare som är ansvarig för hemsjukvård

- 7.18. Kommunen har en lokal beredskap och handlingsplan vid större olyckor eller händelser av katastrofkaraktär. Om denna plan utlöses skall leverantören medverka i den del som berör hemtjänsten.

Leverantören skall vara införstådd härmed och följa kommunens anvisningar om en krissituation uppstår.

- 7.19. Uppföljning och utvärdering skall ske när kommunen önskar och kan exempelvis ske genom

- Uppföljning av dokumentation och genomförandeplan
- Uppföljning av anmälningar av synpunkter och klagomål i kommunens/leverantörens system för klagomålshantering
- Kontinuerlig uppföljning av beslutade insatser och beviljad tid kontra utförda insatser och utförd tid
- Årlig enkät till leverantör
- Årlig kundundersökning
- Kvartalsuppföljning

Leverantören är skyldig att utan extra ersättning, ta fram och tillhandahålla de uppgifter om verksamheten som kommunen kan komma att begära för att informera sig om, följa upp och utvärdera verksamheten. Leverantören skall om kommunen begär det lämna muntlig redovisning inför kommunstyrelsen.

- 7.20. Om avvikelser eller brister konstateras till exempel vid tillsyn, uppföljning eller påkallat besök skall leverantören upprätta en åtgärdsplan som godkänns och följs upp av kommunen.

- 7.21. Leverantören är skyldig att utan ersättning leverera uppgifter till kommunen, Statistiska Centralbyrån, andra statliga myndigheter och Sveriges Kommuner och Landsting.

## 8. ERSÄTTNING

- 8.1. Leverantören äger rätt till betalning för utförda och av Kommunen godkänd (a) Tjänst (er) enligt överenskomna ersättningar, bilaga 1b.

Ersättningen till leverantören baseras på ett timpris fastställt av kommunen. I timpriset ingår samtliga kostnader för tjänsternas utförande inklusive personalkostnader, OB- tillägg, kostnader för kringtid, resor, administration, kontaktmannaskap, lokaler, transporter och material. Inga övriga kostnader får tillkomma. Taket för ersättningen till leverantör är beviljad tid utifrån kundens individuella biståndsbeslut.

## 9. FAKTURERING

- 9.1. På fakturan skall tydligt framgå a) kund b) utförd tjänst c) beviljad tid d) utförd tid, e) avtalsnummer. Är fakturan inte specificerad skall en följesedel medfölja fakturan. Vidare skall Leverantören ange: innehar F-skattsedel.

Faktureringsavgift eller liknande skall inte debiteras.

- 9.2. Betalning för av Kommunen mottagen och godkänd faktura skall erläggas senast 30 dagar efter det att faktureringscentralen mottagit fakturan. Vid försenad betalning äger Leverantören rätt till ränta enligt räntelagen (1975:635) på fakturerat ostridigt belopp.

- 9.3. För det fall Kommunen helt eller till någon del inte anser sig betalningsskyldig enligt fakturan äger Kommunen innehålla det omstridda beloppet. För det fall parterna är oense endast om viss del av det fakturerade beloppet skall Kommunen erlägga betalning med det ostridiga beloppet inom den i 9.2 angivna tiden.

- 9.4. Faktura skickas till följande adress för uppdrag utförda åt Tierps kommun

Tierps kommun  
TK 12104  
Fakturacentralen  
815 80 Tierp

En faktura som inkommer till kommunen utan TK-nummer returneras avsändaren. Uppge dessutom en tydlig referens på fakturamottagaren och/eller beställaren, samt arbetsställe.



## 10. PERSONAL

- 10.1. Leverantören ansvarar för, och åtar sig att tillse, att Leverantörens personal som utför Tjänst (er) eller annat arbete som omfattas av detta Avtal alltid innehar erforderlig kunskap och erfarenhet för uppdragets genomförande.
- 10.2. Tillfogas någon skada till följd av att Leverantören eller av Leverantören anlitade/anställda personer bryter mot detta Avtal och Kommunen är skyldig att utge skadestånd till den skadelidande eller annan ersättning skall Leverantören ersätta Kommunen för utgivet belopp samt övriga kostnader som föranletts skadeståndskravet.

## 11. UNDERLEVERANTÖR

- 11.1. Leverantören får endast anlita underleverantör att genomföra hela eller viss del av uppdraget efter Kommunens uttryckliga och skriftliga godkännande såvida fråga inte är om arbetsuppgifter är av rutinmässig art eller av mindre betydelse för uppdraget. Om underleverantör anlitas ansvarar Leverantören alltid gentemot Kommunen för underleverantören som för Leverantörens egen del enligt detta Avtal.

## 12. MEDDELANDEN/KONTAKTPERSONER

Samtliga Meddelande (n) mellan parterna enligt detta Avtal skall för att vara giltiga ske skriftligen och skickas till följande adresser.

För Tierps Kommun:  
Tierps kommun  
Anna Hedqvist telefon: 0293-21 80 00  
Susanne Ivarsson telefon 0293- 21 80 00  
Adress: Centralgatan 7, 815 80 TIERP  
E-post: kundval@tierp.se

För Leverantören:  
[Leverantörens Firma]  
Att: [namn på kontaktperson hos Leverantören]  
Adress:  
Telefonnummer:  
e-postadress:

### **13. ÖVERLÅTELSE AV AVTALET**

- 13.1. Leverantören äger inte rätt att utan Kommunens skriftliga medgivande helt eller delvis överlåta Avtalet till någon tredje part.

Leverantören äger inte utan kommunens föregående skriftliga tillåtelse överlåta fordringar eller andra anspråk (inklusive bland annat krav på skadestånd) hänförliga till detta Avtal till någon tredje part.

### **14. ÄNDRINGAR OCH TILLÄGG**

- 14.1. Ändringar och tillägg till detta Avtal skall för att vara giltiga vara skriftliga och undertecknade av för respektive part behörig (a) person (er).

### **15. FORCE MAJEURE**

- 15.1. Part skall vara befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra åtagande (n) enligt detta Avtal om underlåtenheten har sin grund i omständighet(er) utanför parts kontroll som förhindrar parts fullgörande av åtagande(n) enligt Avtalet. Omständigheter som befriar part från fullgörande av åtaganden enligt detta Avtal skall bland annat vara krig eller krigsfara, uppror eller upplöpp, mobilisering, eller oförutsedda militärinkallelser av större omfattning, rekvisition, terrorism, omfattande brand eller översvämning, valutarestriktioner, arbetsmarknadskonflikt där inte part själv är föremål för eller vidtar sådan konflikt samt ändrade anslag eller direktiv från statsmakterna.
- 15.2. För att vara befriad från påföljd åligger det den part vars fullgörande hindras att snarast skriftligen Meddela den andra parten om hindret.
- 15.3. Förhindrad part skall vidta skäliga ansträngningar för att mildra omfattningen och effekten av hindret samt återuppta fullgörandet av åtagande(n) som förhindrats så snart detta praktiskt kan ske.
- 15.4. Då förhindret pågått i mer än trettio (30) dagar äger den part vars åtaganden inte varit förhindrade rätt att omedelbart skriftligen säga upp avtalet helt eller till de delar vars fullgörande varit förhindrade med iakttagande av en (1) månads uppsägningstid.

### **16. SKADESTÅND**

- 16.1. Har Kommunen sagt upp avtalet enligt punkt 17 eller hävt Avtalet enligt sektion 18 äger Kommunen rätt till skadestånd motsvarande samtliga Kommunens kostnader i samband med uppsägning eller hävning.

## 17. UPPSÄGNING

- 17.1. Anser part att den andra parten inte tillfredställande fullgör sina åtaganden enligt Avtalet skall den missnöjde parten skriftligen Meddela den andra parten detta med angivande av på vilket/vilka sätt part anser att den andra parten inte fullgör/fullgjort sina åtaganden enligt Avtalet. Den andra parten äger då snarast, dock senast inom fyra (4) veckor från att sådant meddelande mottagits, vidta rättelse. Har rättelse inte vidtagits inom den föreskrivna tiden äger den missnöjde parten omedelbart rätt säga upp Avtalet med tre (3) månaders uppsägningstid. Uppsägning av Avtalet skall för att vara giltig ske i Meddelande till den andra parten.
- 17.2. Förutom vad som anges i punkt 17.1 äger Kommunen alltid rätt att omedelbart säga upp Avtalet med tre (3) månaders uppsägningstid om
- a) Leverantören brutit mot Avtalet
  - b) Leverantören inleder ackordförfarande, försätts i likvidation eller konkurs eller eljest kan antas vara på obestånd
  - c) väsentlig förändring vidtagits eller kommer att vidtas avseende Kommunens organisation
- Har Kommunen sagt upp Avtalet skall Leverantören redovisa samtliga levererade Tjänster enligt Avtalet i en slutrapport till Kommunen. Vidare skall Leverantören, om Kommunen så begär, till Kommunen överlämna kopia av samtliga i anledning av Avtalet framtagna handlingar senast när Kommunen fullgjort sin betalningsskyldighet.
- 17.3. Om leverantören saknar uppdrag under en period av 12 månader upphör avtalet att gälla utan uppsägning. Leverantören har därefter möjlighet att göra en ny ansökan om godkännande som leverantör.

## 18. HÄVNING/VITE

- 18.1. Kommunen äger rätt att omedelbart häva Avtalet om leverantören i väsentligt hänseende brutit mot Avtalet. Hävning av Avtalet skall för att vara giltig ske i Meddelande till den andra parten.
- 18.2. Om leverantören väsentligt misskött uppdraget och inte vidtagit effektiva åtgärder för att avhjälpa fel eller brister äger kommunen rätt att häva avtalet.
- 18.3. Kommunen äger vidare alltid rätt att omedelbart häva avtalet om förhållanden enligt 7 kap. 1 § LOV föreligger.

## 19. TVIST

- 19.1. Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta Avtal och därmed sammanhängande frågor skall avgöras av svensk allmän domstol på Kommunens hemort med tillämpning av svensk rät



Detta Avtal har upprättats i två (2) likalydande original exemplar, varav parterna tagit var sitt.

Tierp den [datum]

[Ort] den [datum]

Tierps kommun

[Företagets namn]

---

XXXXXXXX XXXXX  
XXXXXXXXXX

---

[Namn på firmatecknare 2]  
[Titel]

---

XXXXX XXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXX