



AVTALSVILLKOR

1 Avtalstid

Avtalet gäller tillsvidare.

2 Samarbete, information och kommunikation

Utföraren och beställaren ska samverka i syfte att bygga en tillitsfull relation mellan parterna där brukarnas behov och intressen står i centrum.

Utföraren bör delta i de dialogmöten och utbildningar som beställaren bjuder in till.

2.1 Information från beställaren på utförarportalen

Beställaren publicerar i första hand information, instruktioner mm på utförarportalen www.sollentuna.se/up istället för att göra utskick via e-post. Utföraren ansvarar för att löpande ta del av den information som publiceras.

2.2 Utförarens ansvar för att informera beställaren om viktiga händelser i verksamheten

Utföraren ska omedelbart informera beställaren om allvarliga avvikelser inträffar i verksamheten.

Avslutade utredningar, eventuella Lex Sarah-anmälningar samt svar från IVO ska delges beställaren.

Om en tillsynsmyndighet inleder utredning eller riktar kritik mot verksamheten ska utföraren informera beställaren. Utföraren ska även skyndsamt skicka kopior på tillsynsrapporter och eventuella förelägganden till beställaren.

Om utförarens personal begår brott eller på annat sätt uppträder oacceptabelt mot en enskild ska beställare informeras om händelsen.

Om den som är ansvarig för verksamheten inte kommer att vara i tjänst under en sammanhållen tid av fyra veckor eller mer, ska beställaren informeras om vem som går in som tillfällig verksamhetschef.

Ändrade kontaktuppgifter

Utföraren ska löpande anmäla förändrade kontaktuppgifter så att beställaren alltid har aktuella uppgifter i sitt adressregister.

Ändring av behörigheter till verksamhetssystemen

Utföraren ska löpande meddela beställaren när behörigheter till Pulsen Combine och Phoniro, som administreras av beställaren, ska ändras eller avslutas.

Ändringar i beställarens information till kunderna

Utföraren ansvarar för att uppdatera presentationsbladet, som skickades in vid ansökan om godkännande i valfrihetssystemet, så att det alltid innehåller aktuella uppgifter. Om utföraren, efter förfrågan från beställaren, inte skickar in uppdaterade uppgifter inom skälig tid förbehåller



sig beställaren rätten att ta bort all information om utföraren från kommunens hemsida i väntan på att utföraren ska skicka in uppdaterade uppgifter.

Utföraren ska regelbundet kontrollera att den information om utföraren som finns på kommunens hemsida fortfarande är aktuell.

Ändring avseende kollektivavtal

Utföraren ska informera beställaren om utföraren tecknar eller säger upp kollektivavtal.

Väsentliga förändringar i ägarstrukturen

Utföraren ska skriftligen informera beställaren om det sker väsentliga förändringar i ägarstrukturen.

2.3 Kontakt med beställaren

Skriftlig kommunikation med beställaren ska i regel ske via funktionsbrevlådan yon@sollentuna.se.

2.4 Beställarens ansvar för att informera kunderna

Beställaren ansvarar för att på ett objektivt sätt informera om valfrihetssystemet inom boendestöd samt de utförare som kunderna kan välja mellan.

2.5 Utförarens marknadsföring

Utförarens marknadsföring ska ske i enlighet med god marknadsföringssed och med stor respekt för kunder och övriga utförare. Oönskade personliga utskick eller kontakter med enskilda, t.ex. per telefon eller e-post, och gåvor eller gratis tjänster i utbyte mot att den enskilde väljer utföraren är inte tillåtet.

Utföraren ska i sin marknadsföring och information tydligt visa att verksamheten drivs på uppdrag av beställaren.

Utföraren får inte använda kommunens namn, logotyp eller motsvarande i sin marknadsföring utan att först inhämta samtycke från beställaren.

3 Systematiskt förbättringsarbete

Utföraren ska systematiskt och regelbundet följa upp och utvärdera verksamheten i sin helhet, att kunden får den beviljade insatsen utförd i enlighet med beställning samt att avtalade förutsättningar, krav och villkor uppfylls.

Vid behov ska utföraren skyndsamt vidta nödvändiga åtgärder för att säkra verksamhetens kvalitet samt att avtalade krav och villkor uppfylls.

3.1 Riskhantering

Inför förändringar och införandet av nya rutiner ska en riskanalys göras. Baserat på analysen ska åtgärder sättas in i syfte att minimera risker.

3.2 Avvikelsehantering

Utföraren ska omedelbart informera beställaren om allvarliga avvikelser inträffar i verksamheten.



Synpunkts- och klagomålshantering

Utföraren ska ha dokumenterade och välkända rutiner för synpunkts- och klagomålshantering.

Brukarna och deras legala företrädare ska alltid veta till vem de kan vända sig för att på ett enkelt sätt lämna synpunkter på utförarens verksamhet och bemötande.

Den som lämnar en synpunkt/klagomål ska få återkoppling snarast, senast inom sju dagar.

Utföraren ska informera den enskilde och legala företrädare om att de även kan lämna synpunkter och klagomål gällande utförarens verksamhet till vård- och omsorgsnämnden.

Missförhållanden och påtaglig risk för missförhållanden Lex Sarah (SOSFS 2011:5)

Utföraren ska ha lokala rutiner för hantering av missförhållande eller en påtaglig risk för missförhållande.

Utföraren ska omgående informera beställaren när en utredning av missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande påbörjas.

Avslutade utredningar, eventuella anmälningar till IVO samt svar från IVO ska delges beställaren.

4 Uppföljning och insyn

4.1 Beställarens uppföljning

Beställaren följer upp att den enskilde får sina behov tillgodosedda i enlighet med beställning (individuppföljning) och att avtalade förutsättningar, krav och villkor uppfylls (avtalsuppföljning). Uppföljningar kan göras både föranmält och oanmält.

Beställaren ska vid besök ges tillträde till utförarens verksamhetslokaler. Vid bokade besök ska verksamhetsansvarig och/eller arbetsledare medverka. Beställaren har även rätt att intervjua personal.

Utföraren ska kostnadsfritt biträda beställaren och av beställaren anlita representant vid uppföljningens genomförande. Utföraren ska låta beställaren ta del av material och uppgifter som beställaren bedömer är relevant för uppföljningen, t.ex. tjänstgöringsscheman, personallistor, dokumentation och genomförandeplaner. Utföraren ansvarar för att vid behov efterfråga och inhämta samtycke från enskilda.

Utföraren ska på begäran lämna uppgifter som efterfrågas av Socialstyrelsen, SKL, SCB m.fl.

Utföraren ska medverka vid genomförande av brukarundersökningar.

Utföraren ska åtgärda eventuella avvikelser från beställning och avtalade krav och villkor. Om beställaren så begär ska en skriftlig åtgärdsplan upprättas och delges beställaren inom den tid som beställaren anger.

4.2 Allmänhetens rätt till insyn

På beställarens begäran ska utföraren tillhandahålla uppgifter som gör det möjligt för kommunen att i enlighet med 3 kap. 19 § kommunallagen ge allmänheten insyn i hur uppdraget utförs.



5 Hantering av avvikelser från avtalade krav och villkor

5.1 Beställningsstopp

Ett beställningsstopp innebär att utföraren inte kan få några nya kunder.

Beställaren har rätt att införa beställningsstopp t.ex. i väntan på att utföraren ska åtgärda avvikelser och under den tid som behövs för att utreda någon typ av missförhållande eller avvikelser från avtalade krav och villkor.

5.2 Ekonomiska sanktionsåtgärder

Om utföraren inte uppfyller avtalade krav och villkor har beställaren rätt att vidta ekonomiska sanktionsåtgärder. Beställaren bestämmer storleken på de ekonomiska sanktionerna utifrån sin bedömning av den aktuella situationen. De ekonomiska sanktionerna får dock, per månad, inte överstiga tio (10) procent av utförarens totala månadsersättning från beställaren.

Ekonomiska sanktioner används huvudsakligen som påtryckningsmedel för att förmå utföraren att vidta nödvändiga åtgärder. I regel ges utföraren först en varning och möjlighet att åtgärda avvikelserna innan ekonomiska åtgärder vidtas.

6 Kapacitetstak

Utföraren ansvarar själv för att meddela beställaren när eventuellt kapacitetstak är nått.

Förändring av kapacitetstak ska godkännas av beställaren.

Kapacitetstaket berör endast nya kunder. Utföraren är skyldig att fortsätta utföra insatser för befintliga kunder och även utöka insatserna om kunden beviljas detta.

7 Informationsteknik och IT-säkerhet

Utföraren ska följa gällande lagstiftning, föreskrifter samt tillämplig svensk standard inom området.

Utföraren ansvarar för samtliga IT-system, inklusive dokumentationssystem, och informationsteknik som verksamheten behöver utöver dem som beställaren tillhandahåller.

Utföraren ansvarar för att företagets IT-miljö är säker.

7.1 IT-system som beställaren tillhandahåller

Beställaren tillhandahåller verksamhetssystemet Pulsen Combine för överföring av uppgifter inom vård- och omsorg mellan utföraren och beställaren.

Beställaren tillhandahåller systemet Phoniro Care för registrering av utförd tid.

Utföraren ansvarar för teknisk utrustning som behövs för åtkomst och användning av systemen.

Utföraren ska följa beställarens instruktioner och rutiner för användning av systemen.

Behörigheter

Utföraren ska, i enlighet med beställarens rutiner, meddela beställaren vilka anställda som ska ges tillgång till Pulsen Combine och Phoniro Care samt när behörigheter till systemet ska ändras eller avslutas.



Avseende Pulsen Combine sköter vård- och omsorgskontoret all behörighetsadministration. Avseende Phoniro Care får en person hos utföraren behörighet som administratör. Den personen ansvarar sedan för att lägga till, ändra och avsluta behörigheter för utförarens personal.

Inloggning

Sollentuna kommun tillämpar tvåfaktorsinloggning för åtkomst till Pulsen Combine och Phoniro webgränssnitt. Idag används eTjänstekort för inloggning. SMS-inloggning kan godkännas som en alternativ inloggningsmetod. I detta fall måste mobiltelefonen vara knuten till en medarbetare personligen.

Utföraren ansvarar för att personal som ska använda systemen kan logga in.

Utbildning

Beställaren utbildar personer från utföraren inför avtalsstart. Användarmanualer och information finns även på utförarportalen.

Under avtalstiden ansvarar utföraren för att personalen får introduktion och utbildning i systemen.

8 Behandling av personuppgifter

Sollentuna kommun är personuppgiftsansvarig och utföraren är personuppgiftsbiträde.

Utförarens behandling av personuppgifter ska ske i enlighet med Dataskyddsförordningen (GDPR) samt det personuppgiftsbiträdesavtal som har tecknats mellan utföraren och beställaren.

9 Tystnadsplikt och sekretess

Enligt socialtjänstlagen omfattas privata utförare av tystnadsplikt och för kommunalt bolag gäller sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen (OSL). Tystnadsplikt/sekretess gäller för uppgift om enskilda personliga förhållanden om det inte står klart att uppgifter kan röjas utan att den enskilde eller någon närstående till denne lider men.

Utföraren ansvarar för att berörd personal informeras om och iakttar regler för tystnadsplikt/sekretess.

10 Förvaring, gallring och arkivering av dokumentation

Utföraren ska följa gällande lagar och föreskrifter inom området.

Handlingar som rör enskilda personliga förhållanden ska förvaras skyddade mot förstörelse, skada och tillgrepp samt obehörig åtkomst.

Anteckningar och andra uppgifter i en personakt ska gallras i enlighet med föreskrifterna i socialtjänstlagen. Observera undantaget från gallringsplikten med hänsyn till forskningens behov.

När gallringsskyldigheten inträder ska utföraren överlämna handlingar avseende personer födda den 5:e, 15:e och 25:e varje månad till beställaren. Om avtalet upphör ska utföraren överlämna handlingar avseende personer födda den 5:e, 15:e och 25:e även om gallringsskyldigheten inte ännu har inträtt. Utföraren ska följa beställarens instruktioner för leverans av handlingar.



11 Arbetsgivaransvar

Utföraren ansvarar för löner, arbetsgivaravgifter och andra avtalsenliga eller lagstadgade kostnader för sig och sina arbetstagare.

Utföraren ska inte vidta åtgärd som kan väntas medföra åsidosättande av lagar eller kollektivavtal eller annars strida mot vad som är allmänt godtagbart inom utförarens verksamhetsområde.

Utföraren bör ha kollektivavtal.

11.1 Disciplinära åtgärder

Utföraren ska omedelbart vidta lämplig åtgärd mot personal som misstänks för att ha begått brott eller i övrigt uppträtt oacceptabelt mot den enskilde. Beställaren ska skyndsamt informeras om det inträffade.

11.2 Praktikanter

Utföraren bör ta emot praktikanter/studerande.

12 Registreringar

Företaget ska, om sådan skyldighet finns, vara registrerat för verksamhet inom "Vård och omsorg; sociala tjänster" enligt Standard för svensk näringsgrensindelning (SNI).

Företaget ska vara registrerat som arbetsgivare och godkänt för F-skatt.

13 Lokaler

Utföraren sörjer själv för sitt lokalbehov.

14 Miljökrav

Utföraren ska i sin verksamhet aktivt verka för att minimera negativt miljöpåverkande faktorer.

15 Ansvar och försäkringar

Utföraren ansvarar för skada som orsakats beställaren genom fel eller försummelse av utföraren.

Utföraren ska även hålla beställaren skadeslös om tredje man riktar skadeståndskrav mot kommunen till följd av skada som orsakats genom fel eller försummelse av utföraren.

Beställaren ansvarar för skada som orsakats utföraren genom fel eller försummelse av beställaren. Beställaren ska även hålla utföraren skadelös om tredje man riktar skadeståndskrav mot utföraren till följd av skada som orsakats genom fel eller försummelse av beställaren.

Skadelidande part är skyldig att vidta rimliga åtgärder för att begränsa eventuell skada. Skadelidande part ska utan onödigt dröjsmål underrätta skadevållande part om anspråket. Dessa villkor gäller även efter avtalstidens utgång.

Utföraren ska teckna och under avtalstiden vidmakthålla försäkringsskydd för sitt åtagande enligt avtalet som täcker alla de förluster för vilka ersättning kan komma att utkrävas enligt avtalet. Kopia av aktuellt försäkringsbrev ska på förfrågan uppvisas för beställaren.



16 Allvarlig händelse och kris

Utföraren ska ha en skriftlig plan över hur utföraren ska agera vid allvarlig händelse eller kris, såsom exempelvis brand, längre el- eller vattenavbrott eller om personal eller enskild skadas allvarligt. Denna plan ska vara känd av personalen.

17 Förändringar under pågående avtal

17.1 Beställarens förändringar av förfrågningsunderlaget

Beställaren har rätt att under avtalstiden göra ändringar i förfrågningsunderlaget. Förändringar av administrativ eller språklig karaktär liksom förändringar i förfrågningsunderlagets del 1-2 samt i bilagor till förfrågningsunderlaget kan genomföras utan att utföraren informeras. Om beställaren fattar beslut om förändringar i förfrågningsunderlagets del 3-6 ska utföraren underrättas skriftligen om förändringen.

Ändrade villkor börjar gälla tidigast 30 dagar efter det att utföraren har informerats. Inför beslut om när förändringar ska träda i kraft ska beställaren beakta de behov av omställningar i verksamheten som ändringarna kan förväntas medföra. Tidpunkt ska bestämmas så att utföraren ges skälig tid att vidta nödvändiga åtgärder.

Om utföraren inte accepterar beställarens förändringar ska utföraren säga upp avtalet. Om uppsägning inkommer till beställaren inom 20 dagar räknat från det datum då beställaren skriftligen informerade utföraren om förändringen, får utföraren behålla de gamla villkoren tills avtalet löper ut. Beställaren kommer omgående informera utförarens kunder om att de snarast ska välja ny utförare.

Om utföraren inte säger upp avtalet inom 20 dagar anses utföraren ha accepterat förändringen och utföraren blir bunden av de nya villkoren då de börjar gälla. Något nytt avtal behöver inte tecknas.

17.2 Om utföraren vill ändra uppgifter som utgör del av avtalet

Om utföraren vill ändra uppgifter som utgör del av avtalet ska en skriftlig ansökan skickas till beställaren. Ändringar ska ha godkänts skriftligen av beställaren för att vara giltiga.

Nedanstående ändringar ska godkännas av beställaren. Prövning sker på samma sätt som vid ansökan om godkännande i valfrihetssystemet.

- byte av person som är ansvarig för verksamheten
- byte av arbetsledare
- överlåtelse av avtal till annan juridisk person
- införande/ändring av kapacitetstak

18 Befrielsegrunder (force majeure)

Force majeure såsom strejk, bojkott, blockad, eldsvåda, miljökatastrof, myndighets åtgärd eller annan omständighet, som parterna inte råder över och som förhindrar part att fullgöra sina skyldigheter enligt avtal befriar part från skyldigheten att fullgöra berörd förpliktelse. Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.



Föreligger ovan nämnda omständigheter har beställaren rätt att, så länge de består, själv utföra utförarens åtaganden.

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

Part som avser att påkalla befrielsegrund enligt ovan ska utan dröjsmål skriftligen meddela den andra parten därom. Part ska vidta skäliga ansträngningar för att mildra omfattningen och effekten av befrielsegrund. Part ska återuppta fullgörandet av de förpliktelser som förhindrats eller försenats så snart det praktiskt kan ske.

19 Uppsägning av avtal

Båda parter har rätt att säga upp avtalet med sex månaders uppsägningstid. Uppsägning ska göras skriftligen. Kortare uppsägningstid kan överenskommas mellan parterna.

I det fall beställaren har beslutat att valfrihetssystemet ska upphöra gäller istället arton månaders uppsägningstid för utföraren. Beställaren har fortfarande rätt att säga upp avtalet med sex månaders uppsägningstid.

Om utföraren under en sammanhängande period av tolv månader inte har något uppdrag/beställning från Sollentuna kommun har beställaren rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan.

Om de grundläggande förutsättningarna och kraven i förfrågningsunderlaget inte längre är uppfyllda har beställaren rätt att säga upp avtalet med den uppsägningstid som beställaren anger.

Vid uppsägning av avtal, oberoende av vilken part som har sagt upp avtalet, kommer beställaren att införa beställningsstopp i syfte att värna kontinuiteten för nya kunder.

Om utföraren säger upp avtalet ansvarar utföraren för att, i samråd med beställaren, skriftligen informera sina kunder om att avtalet kommer att upphöra. Informationen ska godkännas av beställaren innan den skickas ut.

Om beställaren säger upp avtalet ansvarar beställaren för att informera kunderna.

20 Tolkningsregler (handlingars inbördes ordning)

Avtalet mellan beställaren och utföraren utgörs av nedanstående handlingar. Om avtalshandlingarna skulle vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat, sinsemellan i nedan angiven ordning.

- 1) Avtal
- 2) Vid var tid gällande förfrågningsunderlag
- 3) Beställarens skriftliga godkännanden om ändringar i utförarens ansökan om godkännande i valfrihetssystemet
- 4) Utförarens ansökan om godkännande i valfrihetssystemet.