

**Upphandlande organisation**

Arvika kommun  
Maria Björn

**Upphandling**

Utförare av serviceinsatser  
Dnr 2018-601 och KS2014/530  
Sista ansökansdag: 2028-01-28 00:00

**Symbolförklaring**

Texten ingår i annonsen



Texten kommer att ingå i avtalet



Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas



Frågan är viktad och ingår i utvärderingen



Frågan besvaras av upphandlaren



Texten ingår i kvalificeringen



Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen



Texten/frågan innehåller ESPD-krav



Frågan ställs endast upplysningsvis



Frågan är markerad för särskild uppföljning

## 1. Anbudsinvjudan

### 1.1 Allmän bakgrund

#### 1.1.1 Allmän information om Arvika kommun

Arvika är beläget i västra Värmland, cirka fyra mil från norska gränsen. Arvika kommun har idag cirka 26.000 invånare.

Arvika kommun som arbetsgivare har cirka 2200 anställda och är i och med detta kommunens största arbetsgivare. Av dessa 2.200 anställda är cirka 1.000 anställda inom Vård och omsorg, som därmed är kommunens största verksamhet sett till antalet anställda.

Arvika är den näst största kommunen i Värmland till befolkningen och den tredje största till ytan.

Arvika är en attraktiv kommun med en ekonomi i balans, en kommun där samverkan råder för kommunens bästa.

För mer information om Arvika kommun se: [www.arvika.se](http://www.arvika.se)

#### 1.1.2 Omfattning och volym



Upphandlingen avser servicetjänster om att utföra insatser inom hemvård som ingår i valfrihetssystemet enligt Lag (2008:962) om valfrihet (LOV).

Kommunfullmäktige i Arvika kommun fattade beslut att införa valfrihet inom utförande av serviceinsatser 2010-05-31. Arvika kommun införde 2012-01-31 ett valfrihetssystem för brukare i biståndsbedömd hemtjänst som beviljas enligt SoL (Socialtjänstlagen, SFS 2001:453).

LOV innebär att den enskilde (brukaren) har rätt att välja vem som ska utföra de beviljade hemtjänstinsatserna.

Detta förfrågningsunderlag beskriver villkoren gällande servicetjänster som ingår i valfrihetssystemet samt de krav som kommunen ställer för att bli godkänd som leverantör och de krav på servicetjänster som kommunen har.

Serviceinsatserna utgör för närvarande 22.150 timmar och består av tjänsterna **städning, tvätt och varuhemhandling**. Idag har vi 484 brukare stöd i form av olika serviceinsatser. För beskrivning av serviceinsatser se även bilaga 2.

Leverantörer som vill utföra serviceinsatser inom hemtjänsten enligt detta förfrågningsunderlag, kan fortlöpande ansöka om godkännande från kommunen.

### 1.1.3 Upphandlande myndighet

Upphandlande myndighet är Arvika kommun org nr 212000-1892.

### 1.1.4 Upphandlingsförfarande

Denna upphandling sker enligt Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV).

## 1.2 Upphandlingsföreskrifter

### 1.2.1 Upphandlingsdokument



Förfrågningsunderlaget består av följande:

1. Anbudsinbjudan, ger en allmän information om upphandlingen och redovisar de upphandlingsregler som gäller samt bevis för uppfyllande av leverantörskrav som anger alla kvalificeringskrav på leverantören.
2. Kravspecifikation, anger alla ska-krav och eventuella bör-krav som gäller för anbudet, för leverantören samt för uppdraget.
3. Ansökningsblankett, LOV.
4. Avtalsmall, innehåller alla kommersiella villkor och redovisar stommen i det avtal som kommer att tecknas med vinnande leverantör.
5. Sanningsförsäkran ska intygas.

Frågor och svar, samt kompletterande upplysningar som publiceras under annonseringstiden.

Övriga bilagor:

Bilaga 1: Timersättning

Bilaga 2: Serviceinsatser

Bilaga 3: Karta Arvika kommun

Bilaga 4: Underlag för rapportering av serviceinsatser

Bilaga 5: Personuppgiftsbiträdesavtal

## 1.2.2 Arkivering av handlingar

Kommunen arkiverar antagna anbud elektroniskt i kommunens upphandlingssystem samt i pappersex. Eventuella pappersex av ej antagna anbud gallras efter 4 år. Genom att lämna anbud i upphandlingen accepterar leverantören att uppgifter i anbud sparas på detta sätt.

## 1.2.3 Publicering av avtal

Avtal samt kontaktuppgifter till de vinnande leverantörerna kommer att publiceras i kommunens interna avtalsdatabas. Genom att lämna anbud i en offentlig upphandling accepterar leverantören att uppgifter om företagets namn och kontaktperson publiceras på detta sätt.

## 1.2.4 Definitioner

Kommunen: En eller flera angivna upphandlande myndigheter.

Administrerande myndighet: Den myndighet hos kommunen som administrerar upphandlingen och avtalet.

Leverantör/entreprenör: Den som på marknaden tillhandahåller varor eller tjänster eller utför byggentreprenader.

Underleverantör/underentreprenör: En annan juridisk enhet som kommer leverera varor/tjänster tillsammans med/istället för leverantör/entreprenör.

LOV: Lag (2008:962) om valfrihetssystem.

Brukare: Personer som är beviljade insatser.

Förfrågningsunderlag: Med förfrågningsunderlag avses alla dokument i upphandlingen.

## 1.2.5 Anbudets form - Elektronisk anbudsgivning

Anbudet ska vara skrivet på svenska.

Efterfrågade uppgifter besvaras direkt i upphandlingsdokumenten och utgör en del av anbudet. Dessa svar har företräde om leverantören lämnar motstridig information på annan plats i anbudet, t ex accepterar ett obligatoriskt krav och samtidigt tillför villkor i anbudet som strider mot detta krav. Enligt gällande lagstiftning får dock kommunen begära att ett anbud rättas, förtydligas eller kompletteras om en sådan åtgärd är förenlig med principerna om likabehandling och öppenhet.

Om hänvisning till annat dokument görs är det viktigt att det tydligt framgår under vilken punkt eller rubrik i detta dokument informationen finns. Anbud kan komma att förkastas om svaren är ofullständiga eller saknas.

Sanningsförsäkran ska intygas.

Marknadsföringsmaterial och annan mindre relevant information kan utelämnas.

Anbud ska innehålla de uppgifter **som efterfrågas** i upphandlingsdokumenten inklusive bilagor.

Anbud via e-post godkännes inte.

Kommunen använder endast elektronisk upphandling genom Visma Opics upphandlingssystem Visma TendSign. Leverantör som vill delta i upphandlingen ska lämna in elektroniskt anbud via systemet TendSign.

Leverantören får genom TendSign:

- tillkommande information med automatisk notifiering till sin angivna e-postadress.
- kontroll av att alla frågor ställda i upphandlingsdokumenten är besvarade vid avlämnandet.
- en tydlig information i de fall inte alla obligatoriska krav (skakrav) är uppfyllda.

För tillgång till systemet krävs en inloggning. Användarnamn och lösenord erhålls genom att göra en enkel registrering via följande länk: [https://tendsign.com/public/register\\_seller.aspx?FromPublic=true](https://tendsign.com/public/register_seller.aspx?FromPublic=true)

Tekniska frågor om systemet ställs till Visma Tendsign support per e-post:

[tendsignsupport@visma.com](mailto:tendsignsupport@visma.com)

Manual, instruktionsfilm och vanliga frågor och svar finns på [www.tendsign.com/support](http://www.tendsign.com/support)

TendSign support har öppet vardagar 07.00-17.00.

Leverantörskontot ska registreras för behörig anbudslämnare.

### 1.2.6 Priser



Enligt kommunens fastlagda ersättning enligt bilaga 1.

Priset fastställs årligen av kommunen och grundar sig på den timersättning som kommunens egna hemvård erhåller.

I timpriset ingår det även en ersättning som ska täcka in leverantörens kostnader för lokaler, möten med kommunen, administrativ tid med mera.

### 1.2.7 Helt eller delat anbud



Anbud kan lämnas på hela kommunen eller del av kommunen. Med del menas ett geografiskt område. De geografiska områdena ser du i Kravspecifikationens "Geografiska områden".

### 1.2.8 Kapacitetstak



Leverantörer kan ange om kapacitetstak önskas. Kapacitetstaket ska anges i det antal timmar per månad som leverantören som mest kan utföra. Ett angivet kapacitetstak kan höjas eller sänkas under pågående kontraktstid efter att leverantören har anmält detta till kommunen. En sådan anmälan ska ske senast 14 dagar innan ändrat förhållande inträffar.

Leverantören ska svara i Ansökningsblankett.

### 1.2.9 Ersättning till leverantör



Ersättning till leverantör för nedlagt arbete i samband med anbudsgivning utgår inte.

### 1.2.10 Kompletterande upplysningar och frågor

Om leverantör upplever upphandlingsdokumentet oklart eller otydligt i något avseende är det viktigt att meddela detta för att undvika missförstånd. Eventuella frågor ställs elektroniskt via TendSign.

Om så krävs publiceras förtydligande/komplettering samt svar på frågor angående upphandlingsdokument.

Kommunen publicerar sina upphandlingsdokument på Internet genom <http://www.tendsign.com>. Där publiceras även eventuella förtydligande/komplettering eller ytterligare information. Leverantör har själv skyldighet att kontrollera om några eventuella förtydligande/komplettering samt frågor och svar eller ytterligare information publicerats enligt ovan.

Leverantör som inte hämtat upphandlingsdokumenten enligt ovan måste själva kontrollera om några förtydliganden och kompletteringar distribuerats. Leverantör kan endast åberopa de kompletterande upplysningar som publicerats. Endast skriftliga svar är bindande.

### 1.2.11 Rättelse av fel, förtydliganden och kompletteringar

Kommunen medger att uppenbara fel skrivningar rättas. Kommunen kan begära att ansökan förtydligas eller kompletteras av leverantören.

### 1.2.12 Ansökningstid, handläggning av ansökan och tecknande av avtal

Upphandlingen enligt LOV har ingen given sluttid och pågår så länge som den annonseras på Valfrihetswebben. Ansökan kan lämnas löpande under hela året till kommunen.

Beslut om godkännande tas av avdelningschef för biståndsavdelningen vid kommunen. Alla leverantörer som uppfyller kraven i detta förfrågningsunderlag får teckna kontrakt med kommunen.

Handläggningstiden för behandling av ansökan är max tre (3) månader efter att det att komplett ansökan inklusive bilagor och kompletteringar inkommit till kommunen. Om kommunen begär kompletteringar ska dessa inges snarast. Om kompletteringen inte inkommit inom begärd tid godkänns ej ansökan. Ansökan behandlas som inkommen handling och diarieförs i kommunen.

### 1.2.13 Avbrytande av upphandling

Om kommunfullmäktige bestämmer att inte längre ha valfrihetssystem för serviceinsatser i kommunen enligt detta förfrågningsunderlag ska pågående upphandlingsförfarande enligt LOV avbrytas.

Det utgår inte ersättning för nedlagt arbete med att skriva anbud.

## 1.3 Uteslutning och kvalificering

Först sker en kontroll av att leverantören uppfyller de formella krav och åligganden som ska eller får medföra uteslutning enligt LOV. Därefter sker en bedömning av leverantörens lämplighet i form av registrering, ekonomisk ställning samt teknisk och yrkesmässig kapacitet. Detta visas genom att nedanstående specificerade krav uppfylles.

### 1.3.1 Leverantörskrav - Uteslutning

Kommunen kan komma uteslutas om leverantören är dömd för sådant brott som framgår av LOV 7 kap. 1 § eller i övrigt befinna sig i omständigheter som framgår av LOV 7 kap.1 §.

Leverantören ska i övrigt följa gällande lagar kring bedrivande av näringsverksamhet som gäller skatt och övriga lagar och föreskrifter som gäller i Sverige för bedrivande av näringsverksamhet.

**Bevis om uteslutningsgrund:**

För att uppfylla kravet ska leverantören intyga dokumentet 5 Sanningsförsäkran.

**Bevis om registrering:**

För att kontrollera att leverantören uppfyller krav på registrering kommer kommunen via CreditSafe och i förekommande fall Skatteverket och Kronofogdemyndigheten att vid behov kontrollera följande uppgifter om aktuella leverantörer och underleverantörer:

- registrerad för moms och som arbetsgivare,
- erlagd arbetsgivaravgift de senaste tre redovisningsmånaderna,
- registrering för F-skatt, FA-skatt eller A-skatt,
- skulder för svenska skatter och avgifter hos Skatteverket,
- skulder hos kronofogdemyndigheten och eventuell uppgift om betalningsuppgörelse.

Ovanstående förfarande är endast tillämpligt i Sverige. Utländsk leverantör ska på anmodan insända dokumentation som intyg på att denna fullgjort i hemlandet föreskrivna registreringar och betalningar av skatter och avgifter. Dessa intyg eller motsvarande ska vara på svenska och inte vara äldre än tre månader räknat från sista anbudsdag.

### 1.3.2 Leverantörskrav - krav på ekonomisk ställning

Leverantören ska ha en stabil ekonomisk kapacitet. Leverantören ska ha en sådan ekonomisk bas att leverantören kan upprätthålla ett långsiktigt åtagande. Vid bedömning av leverantörens ekonomiska ställning kommer uppgifter att inhämtas från kreditupplysningsföretag. Leverantören ska ha lägst rating **40** enligt Creditsafe eller likvärdig hos annat kreditvärderingsbolag.

Nystartade företag, handelsbolag och företag som inte åsatts rating eller som inte uppfyller ratingkravet kan på begäran inkomma med intyg från bank eller verifiera sin ekonomiska ställning på annat sätt som utvisar att företagets ekonomiska ställning motsvarar vad som krävs enligt rating **40** enligt Creditsafe eller likvärdigt hos annat kreditvärderingsföretag.

### 1.3.3 Leverantörskrav - krav på teknisk förmåga och yrkesmässig kapacitet

Leverantören ska kunna visa att leverantören har tillräcklig kunskap, erfarenhet och förmåga att genomföra uppdraget.

Leverantören ska senast vid tidpunkten för avtalets start ha en organisation med erforderlig yrkesmässig kapacitet för de insatser/tjänster som leverantören väljer att utföra enligt detta förfrågningsunderlag. I annat fall kommer inte ansökan att godkännas.

Till ansökan ska följande uppgifter om företaget verksamhet beskrivas:

- a. Leverantörens huvudsakliga arbetsområde/verksamhetens innehåll
- b. Leverantörens ägarstruktur och organisation

- c. Leverantörens affärsidé och verksamhetsprofil
- d. Leverantörens kvalitetsarbete
- e. Antal år i branschen
- f. Antal anställda
- g. Leverantörens verksamhetsansvarige

Leverantören ska svara i Ansökningsblanketten.

### 1.3.4 Leverantörskrav - referenser



Leverantören ska i ansökan lämna minst två (2) referenser, som kan styrka att leverantören besitter erforderlig kompetens, skicklighet och förmåga för det sökta uppdraget. Referenserna ska inte vara äldre än två (2) år och avse för serviceinsatser relevanta uppdrag som leverantören har haft. Ange:

- Företag/Organisation
- Org nr
- Kontaktperson
- E-mail
- Telefon

Nybildat företag kan lämna personliga referenser.

Kommunen kan vid behov komma att ta ytterligare referenser.

Leverantören ska svara i Ansökningsblanketten.

### 1.3.5 Leverantörskrav - elektronisk signering av avtal



#### Krav:

Kommunen använder sig av elektronisk signering av avtal i TendSign. För att signera elektroniskt förbinder sig antagen leverantör att så snart tilldelningsbeslut är fattat, innan avtalsstart, registrera ett konto hos ChamberSign Sverige AB. Denna kontoregistrering ska ske enligt nedan:

- Registrera konto via <https://online.csign.se/Register/Default.aspx>. Man behöver en e-legitimation eller annan giltig id-handling. Vi rekommenderar Mobilt BankID om ni har möjlighet till det, man slipper då installation och uppdatering av säkerhetsprogramvara på datorn.

- Välj "Baskonto" (kostnadsfritt), id metod i rullgardinen och identifierar sig, i formuläret anger man epost, telefon/mobilnummer och organisationsnummer, godkänner PUL och Allmänna villkor och "Registrera". Vid kontoregistrering kontrollerar ChamberSign automatiskt firmateckningsrätter med Bolagsverket genom Soliditet. Är den som registrerar kontot firmatecknare är kontot klart att användas direkt. Saknas firmateckningsrätt meddelas detta vid bekräftelsen av kontoregistreringen och kontoinnehavaren ombeds att skicka in en fullmakt till ChamberSign.

Fullmaktsmall kan laddas ner vid [www.csign.se/support/dokument/](http://www.csign.se/support/dokument/). Fullmakten kan faxas alternativt skickas per post till ChamberSign.

Support för tjänsten ges av ChamberSign Sverige AB, via e-post [support@csign.se](mailto:support@csign.se) och <https://www.csign.se/kontakt/>

Antagen leverantör får en e-post från upphandlande myndighet om att avtalet snarast möjligt ska

signeras elektroniskt via TendSign. Det åligger antagen leverantör att bevaka detta så ingen fördröjning sker. Därefter arkiveras avtalet hos TendSign.

Är ni ett utländskt företag, saknar du en svensk e-legitimation eller saknar du som person firmateckningsrätt, behöver du tidsmässigt planera och ha framförhållning:

1. Skaffa en svensk e-legitimation.
2. Använda en alternativ signeringsmetod, ex köpa en Yubikey från ChamberSign AB.
3. Utfärda en fullmakt till en person som redan har någon av metoderna ovan.
4. Du som har en giltig e-legitimation men saknar firmateckningsrätt, få en fullmakt utställd från ditt företags firmatecknare och faxa in den till ChamberSign.

### 1.3.6 Krav på anbudsuppfyllnad



Anbudet kontrolleras så att det uppfyller samtliga krav samt att begärda handlingar bifogats anbudet innehållande alla efterfrågade uppgifter. Med stöd av inlämnade uppgifter bedömer kommunen om anbudet är kvalificerat för utvärdering. Anbud som innehåller ändringar, förbehåll eller tillägg och därmed inte uppfyller samtliga krav enligt ovan (orent anbud) kan komma att förkastas.

Kontroll sker även av att leverantören accepterar villkoren i avtalsmallen.

### 1.4 Utvärdering



I samband med bedömning av ansökan kommer kommunen att kalla sökande till samtal för genomgång av ansökan innan beslut om godkännande fattas. Såväl inkommen ansökan som samtal utgör grund för bedömning av ansökan. Referenstagning kommer att genomföras.

### 1.5 Beslut och övrigt

#### 1.5.1 Tilldelningsbeslut

Alla som ansöker om att bli leverantör får ett beslut. Kommunen tecknar avtal med de leverantörer som blir godkända. Kontraktet är giltigt först när det undertecknats av båda parter. Leverantör som inte blivit godkänd kan lämna in förnyad ansökan till kommunen.

#### 1.5.2 Sekretess



Anbud eller delar av dessa dokument kan dock omfattas av sekretess enligt bestämmelser i offentlighets och sekretesslagen. Kommunen prövar detta varje gång en allmän handling begärs utlämnad. Den omständigheten att en leverantör begär sekretess för en viss uppgift innebär ingen garanti för att uppgiften i fråga bedöms omfattas av sekretess. I de fall leverantören önskar sekretess ska det motiveras (med hänvisning till lag och paragrafer) samt tydligt anges vilka delar av anbudet som sekretessen avser. Leverantören ska isåfall bifoga en separat fil om sekretessönskemålet döpt till "Sekretessönskemål".

#### 1.5.3 Förebyggande information från Skatteverket



Kommunen eftersträvar samarbete med enbart seriösa uppdragstagare och har därför ett samarbete med Skatteverket om förebyggande information. Samarbetet med förebyggande information innebär en



automatisk kontroll av en leverantörs skattestatus. Kontroll görs innan tilldelningsbeslutet, och vid behov under avtalstiden.

**Efter kontroll med Skatteverket - Uppfylls kravet ovan?**

Ja/Nej. Ja krävs

**1.5.4 Överprövning och begäran av rättelse**

Leverantörer som önskar överklaga kan begära rättelse hos Förvaltningsrätten i Karlstad inom tre (3) veckor från det att underrättelsen om beslutet.

**1.6 Leverantören accepterar förfrågningsunderlaget?****Leverantören accepterar härmed kraven/har tagit del av det fullständiga förfrågningsunderlaget?**

Ja/Nej. Ja krävs

**1.7 Uppfyller leverantören samtliga ställda krav?**

Har leverantören uppfyllt kraven gällande anbudsform, elektronisk anbudsgivning, bifogat begärda dokument, uppfyllt ställda kvalificeringskrav samt krav ställda i kravspecifikationen?

**Uppfyller leverantören samtliga ställda krav?**

Ja/Nej. Ja krävs



## 2. Kravspecifikation

### 2.1 Uppdrag och tid för tjänstens utförande

Uppdraget att utföra serviceinsatser i kommunen omfattar utförandet av serviceinsatser enligt SoL (Socialtjänstlagen) för brukare i ordinärt boende som fått ett biståndsbeslut. Med serviceinsatser avses insatserna städ, tvätt och varuhemhandling. Med varuhemhandling menas skriva handlingslista och skicka beställning.

Leverantörer är skyldiga att ta emot alla typer av insatser avseende de tre ovanstående serviceinsatserna inom de geografiska områden som de valt att vara leverantör inom och har ej rätt att tacka nej till enskild brukare.

Nya leverantörer ska delta i en obligatorisk introduktionsutbildning som anordnas av kommunen. Efter genomförd utbildning erhåller leverantören skriftlig verifikation på erhållen utbildning och innehåll, vilket även motsvarar förväntad kunskap hos leverantören. Vid förändringar i lagstiftning och policys eller vid behov av repetition kan kommunen kalla till kompletterande, obligatorisk utbildning.

Serviceinsatser utförs normalt under dagtid kl. 07.00-17.00 helgfri måndag till fredag på de tidpunkter som görs upp i samråd med brukarna. Leverantören kan överenskomma annan tid för att utföra insatserna med brukaren, ersättning för obekvämt arbetstid utgår dock ej till leverantören i dessa fall.

Leverantörerna ska ha god kännedom om brukarnas behov och vara väl insatta i den lagstiftning och allmänna råd som gäller för bedrivande av serviceinsatser inom vård och omsorg enligt SoL och övrigt tillämpliga regelverk.

Leverantören har även en skyldighet att förvissa sig om och ha god kännedom om de riktlinjer som gäller vid kommunen för utförande av serviceinsatser.

Godkända leverantörer är beroende av brukarnas aktiva val och kommunen kan inte garantera några uppdrag.

### 2.2 Geografiska områden

Kommunen är geografiskt indelat:

1. Arvika tätort inklusive servicehus
2. Landsbygd Edane
3. Landsbygd Gunnarskog
4. Landsbygd Glava/Sulvik

Se bilaga 3, karta Arvika kommun.

### 2.3 Huvudmannaskap och myndighetsutövning

Kommunstyrelsen är i egenskap av kommunen huvudman för de tre insatser som omfattas av detta förfrågningsunderlag. Kommunstyrelsen är ytterst ansvarig för verksamheten oavsett vem som utför den.

Leverantören ska bedriva verksamheten enligt de mål och riktlinjer som följer av Socialtjänstlagen (SoL) och i övrigt inom området gällande lagar, förordningar och föreskrifter, samt kommunens mål, policys och rutiner för vård och omsorg inom hemtjänsten.

Vid fullgörande av uppdrag ska leverantören iaktta allas likhet inför lagen, rätten till insyn och medbestämmande, saklighet och opartiskhet och rätt till god omsorg.

## 2.4 Lagar, riktlinjer mm

Leverantören ska utföra insatser i enlighet med socialtjänstlagen och bedriva verksamheten enligt gällande lagar och regler, allmänna råd, riktlinjer och förordningar och kommunens policys inom området.

## 2.5 Leverantörskrav - kvalitetssäkring

Leverantören ska vid avtalets start ha ett systematiskt kvalitets- och ledningssystem i enlighet med bestämmelserna i SOSFS 2011:90.

Leverantören ska säkerställa att kraven i detta förfrågningsunderlag samt gällande lagar och regler för bedrivande av serviceinsatser inom vård och omsorg efterlevs.

## 2.6 Leverantörskrav - miljöstrategi

Leverantören ska följa kommunens miljöstrategi vid utförande av serviceinsatser och nyttja produkter och färdmedel och på annat sätt bedriva sin verksamhet på ett sätt som är skonsamt för miljön. Se kommunens miljöstrategi; [Miljöstrategi](#).

## 2.7 Insyn i leverantörens verksamhet och tillsyn av Socialtjänst

Kommunen och tillsynsmyndigheter äger rätt att utöva tillsyn och kontroll över leverantörens verksamhet.

Leverantören ska ställa begärd dokumentation, lokaler och personal till kommunens och aktuella tillsynsmyndigheters förfogande. Förutom skyldighet att medverka vid tillsynsbesök är leverantören skyldig att på eget initiativ informera om förändringar i verksamheten i enlighet med krav i detta förfrågningsunderlag.

Kommunen har rätt att ta del av samtlig dokumentation som rör brukaren och dokumentation som har betydelse för serviceinsatsernas genomförande i enlighet med detta förfrågningsunderlag. Leverantören ska bereda personal vid kommunen, eller av kommunen utsedd granskare, tillträde och insyn i sådan utsträckning att uppföljning, kontroll och utvärdering möjliggörs. De uppgifter som samlas in betraktas, med undantag av uppgifter om enskilda personer, som offentlig handling.

Det åligger leverantören att på eget ansvar, och på egen bekostnad, svara för de åtgärder som kan komma att krävas inför tillsynsbesök eller på grund av synpunkter från tillsynsmyndighet efter granskning av verksamheten.

Leverantören förbinder sig också att medverka i de kvalitets- och attitydundersökningar som vård och omsorgsförvaltningen eller Socialstyrelsen genomför.

För att tillgodose allmänhetens möjligheter att få insyn i leverantörens verksamhet är leverantören skyldig att utan oskäligt dröjsmål, efter att kommunen framställt begäran om detta, till kommunen lämna information i enlighet med Kommunallagen 8 kap. 17 § och 10 kap 7-9§§. Sådan begäran lämnas skriftligt.

Informationen från leverantören ska lämnas i skriftlig form om inte annat avtalas.

## 2.8 Uppföljning och utvärdering av genomförda insatser



Kommunen har det yttersta ansvaret för att brukarna får de insatser de har rätt till och att insatserna är av god kvalitet. För att garantera god kvalitet för brukarna och för att garantera medborgarnas insyn i av kommunen finansierad verksamhet förbehåller kommunen sig rätten att göra uppföljningar av leverantörens verksamhet genom bland annat anmälda och oanmälda verksamhetsbesök, enkäter och intervjuer hos såväl brukare som personal och ansvariga hos kommunen.

Under kontraktstiden genomför kommunen kontinuerliga uppföljningar för att kontrollera att leverantören uppfyller sina åtaganden gentemot kommunen. Minst en (1) gång per år kontrollerar kommunen att krav i förfrågningsunderlaget, avtal samt att övriga krav är uppfyllda. Eventuella merkostnader för leverantören i samband med uppföljning står leverantören själv för.

Följande punkter kommer att följas upp:

- Trygghet och säkerhet för brukaren
- Samverkan och samarbete
- Rutiner för synpunktshantering och klagomål
- Dokumentation
- Rutiner för uppfyllelse av krav i förfrågningsunderlaget.
- Systematiskt kvalitetsarbete och uppfyllelse av övriga ekonomiska och juridiska krav samt uppfyllelse av gällande lagar och regler för biståndsbedömda serviceinsatser i enlighet med detta förfrågningsunderlag.

Kommunen kommer även på nedanstående sätt att följa upp kvalitén i leverantörens verksamhet:

- Tillsyn – ta del av (samtliga/stickprov) genomförandeplaner och därmed tillhörande dokumentation, företagsuppgifter samt ta del av övrigt material som är relevant för uppföljning av verksamheten.
- Brukarundersökningar – en gång per år då leverantören skyldig att medverka.
- Statistik – leverantören ska vid förfrågan lämna underlag till kommunen och myndighet vid behov, till exempelvis Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och Statistiska Centralbyrån (SCB).
- Övrigt – leverantören är skyldig att på begäran lämna uppgifter till kommunen och medverka vid uppföljningsbesök.

Båda parter har en ömsesidig skyldighet att underrätta varandra vad som framkommit i respektive uppföljnings- och kvalitetsarbete.

Godkänd leverantör förbinder sig att underlätta för kommunens uppföljning genom att lämna tillträde till verksamheten som beskrivet i detta förfrågningsunderlag. Leverantören ska också tillhandahålla relevanta dokument som rör verksamheten som finansieras av kommunen.

Information om olika leverantörs resultat i brukarundersökningar kommer kommunen att publicera på

kommunens hemsida. Även övriga resultat av uppföljningar och utvärderingar kan kommunen komma att publicera.

## 2.9 Arbetsgivaransvar



Leverantören är arbetsgivare för all personal som omfattas av erhållet uppdrag om serviceinsats, vilket innebär att leverantören svarar för samtliga förpliktelser som åvilar arbetsgivare enligt lag, övrig författning eller avtal. Leverantören får inte utföra arbete eller vidta åtgärd som strider mot gällande lagstiftning.

## 2.10 Krav på verksamhetsansvarig



Leverantören ska säkerställa att verksamhetsansvarig har ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, riktlinjer som gäller för bedrivande av serviceinsatser inom vård och omsorg samt har kunskap om de policys och riktlinjer vid kommunen som gäller för bedrivande av servicetjänster inom vård och omsorg.

Verksamhetsansvarig ska ha lägst gymnasiekompetens eller motsvarande kunskap och erfarenhet förvärvat på annat sätt.

Personal ska kunna förstå, tala och skriva svenska språket.

Leverantören ska:

- a. bifoga en bilaga som beskriver verksamhetsansvarig och personalens kompetens och erfarenheter.
- b. bifoga en meritförteckning för verksamhetsansvarig.

Leverantör ska svara i Ansökningsblanketten.

## 2.11 Krav på personal



Personal ska ha god känsla för att ge service och ha kompetens av tjänster som ingår i de serviceinsatser som omfattas av detta förfrågningsunderlag.

Personal ska ha goda kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, riktlinjer som gäller för utförande av serviceinsatser. De ska också ha kunskap om de policys och riktlinjer vid kommunen som gäller för bedrivande av servicetjänster.

Personal ska kunna förstå, tala och skriva svenska språket.

## 2.12 Introduktionsutbildning



Verksamhetsansvarig hos leverantören förbinder sig även att delta i kommunens introduktionsutbildning för leverantör inom hemvård innefattande bl a:

- Socialtjänstlag (2001:453)
- Allmänna dataskyddsförordningen EU 2016/679 (GDPR)
- Handläggning och dokumentation SOSFS 2014:5
- Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)
- Lex Sarah

- Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete SOSFS 2011:9

**Vara känd med kommunens policys, t ex.:**

- Världighetsgarantier
- Riktlinjer för bistånd (serviceinsatser)
- Kommunens rutiner för privata medel
- Kommunens policys för gåvor och testamente (samma rutin som för hemvårdspersonalen)
- Kommunens miljöpolicy

**Leverantören ska ha egna rutiner för:**

- Tystnadsplikt
- Nyckelhantering
- Identifikation inför brukare, namnbrickor, klädsel mm
- Upprättande, uppföljning av genomförandeplaner
- Synpunktshantering
- Systematiskt kvalitetsarbete
- Dokumenthanteringsplan

Utbildningen innebär även en genomgång av rutiner mellan leverantör och kommunen. Vid behov av repetition eller tillkommande lagar, riktlinjer, förändringar etc. kan kommunen påkalla behov ytterligare utbildningstillfällen.

Övrig personal kan också delta i introduktionsutbildningen.

Utbildningen är kostnadsfri för leverantören och särskild ersättning för introduktionstiden eller kompletterande utbildning utgår inte till leverantören.

## 2.13 Information och presentation av leverantören



Samtliga berörda brukare som beviljas serviceinsatser kommer att informeras om möjligheten att välja leverantör.

Det skriftliga informationsmaterial som distribueras till brukare är det material som alla leverantörer lämnat till kommunen enligt den fastställda mallen för presentation och marknadsföring som finns på kommunens hemsida. Information och presentation av godkända leverantörer kommer även att finnas tillgängligt på kommunens hemsida, se [Godkända utförare](#). Biståndshandläggare distribuerar informationsmaterial om alla leverantörer till brukaren i samband med att beslut om biståndsbedömda insatser görs och biståndshandläggaren är skyldig att vara opartisk i sitt förhållningssätt gällande de olika leverantörerna.

## 2.14 Marknadsföring av tjänster



Leverantören ansvarar för att informationen om verksamheten som lämnas till kommunen och till individuella brukare är saklig, korrekt och aktuell.

Leverantören förutsätts vid förändringar översända aktuell information till kommunen. Språket ska vara enkelt och vardat. Leverantören ska senast i samband med kontraktsskrivningen lämna information om verksamheten i enlighet med de rutiner som kommunen bestämt enligt den mall för marknadsföring som kommunen tagit fram.

Av informationen ska det framgå hur brukarna kan få kontakt med leverantörer för att få ytterligare information. Leverantör ska följa de lagar och regler som finns kring marknadsföring och följa god marknadsföringssed samt visa hänsyn och respekt för den enskildes integritet vid kontakt med potentiella brukare samt visa hänsyn gentemot andra leverantörer i sina marknadsföringsaktiviteter.

## 2.15 Tilläggstjänster



Externa leverantörer har rätt att tillhandahålla tilläggstjänster för insatser som inte är biståndsbedömda serviceinsatser.

En tilläggstjänst kan vara till exempel snöskottning, gräsklippning mm. Erbjuder leverantören tilläggstjänster ska den enskilde betala för tilläggstjänsterna med egna medel direkt till leverantören. Det ska tydligt framgå i informationen från leverantören om att det är en tilläggstjänst som erbjuds.

Leverantören måste erbjuda tilläggstjänster på ett etiskt försvarbart sätt och förvissa sig om att brukaren inte får betala för en tilläggstjänst som denne har rätt till enligt biståndsbeslutet. Om leverantören misstänker att brukaren har möjlighet att erhålla insatsen via rätt till bistånd ska leverantören skyndsamt anmäla detta till kommunen.

Överenskommelser med brukare om tilläggstjänster ska vara skriftliga. Brukare ska ha rätten att säga nej till tilläggstjänster och det får inte vara obligatoriskt eller uppfattas som obligatoriskt för brukare att ta emot tilläggstjänster.

## 2.16 Kontaktmannaskap och samverkan



Leverantören ska samverka med företrädare för kommunen, brukaren och dess företrädare samt eventuella tillsynsmyndigheter och övriga företrädare för svenska myndigheter vid behov.

Leverantören ska tillhandahålla tydliga och lättillgängliga kontaktuppgifter där denne kan nås.

Verksamhetsansvarig för service ska vara tillgänglig mellan kl. 07.00 och 17.00 helgfri måndag-fredag. Vid frånvaro, som semester eller liknande, ska leverantören informera kommunen om ersättare för verksamhetsansvarig hos leverantören.

Leverantören ska ha rutiner för samarbete och samverkan, både internt och externt för att säkerställa arbetet kring brukarens behov. Samverkan och samarbete kring brukaren kan gälla mellan leverantören och exempelvis närstående till brukaren, god man, förvaltare och andra för brukaren viktiga personer och organisationer samt andra leverantörer.

Varje brukare ska ha en kontaktman hos leverantören.

Leverantören ska efterse kontinuitet bland den personal som utför insatsen.

## 2.17 Lokal, it-system och utrustning



Leverantören ska själv bekosta och anordna erforderlig lokal för bedrivande av sin verksamhet. Leverantören införskaffar själv erforderliga inventarier, transportmedel, IT-system och arbetsredskap för att kunna utföra tjänsterna.

Den enskilde brukaren står för städredskap samt rengöringsmedel/tvättmedel och dylikt som behövs för att fullgöra serviceinsatsen. Det står dock leverantören fritt att använda egen utrustning istället för

brukarens. Ingen särskild ersättning utgår för detta.

## 2.18 Nyckelhantering



Brukaren ska vara hemma när insatsen utförs. I det fall brukaren inte själv klarar att öppna dörren för leverantören ska denne ha rutiner för säker hantering av brukarens nycklar.

Leverantören ska ha en säker rutin för nyckelhantering. Rutinen ska innehålla rutiner för signering vid utlämning och återlämning av nycklar.

Leverantören ska informera brukare skriftligt om rutiner för nyckelhantering.

Förlust av nycklar ska omedelbart redovisas för brukaren. Kostnader på grund av låsbyte förorsakat av försumlighet hos leverantörens personal bekostas av leverantören. Tillverkning av nycklar för att leverantör ska kunna utföra beviljade serviceinsatser bekostas av brukaren.

Brukarens nyckel får aldrig nyttjas när brukaren inte finns i hemmet.

## 2.19 Identifikation



All personal som utför insatser hos brukaren ska medtaga legitimation vid utförande av insats och vid behov eller begäran kunna identifiera sig. Personalen ska bära enhetlig klädsel samt väl synlig namnskylt.

## 2.20 Dokumentation och avvikelshantering



Leverantören ska fortlöpande dokumentera pågående insatser och upprätta genomförandeplan i enlighet med bestämmelserna i "Handläggning och dokumentation" SOSFS 2014:5.

Avvikande händelser i form av uteblivna eller delvis uteblivna insatser ska leverantören dokumentera och omgående rapportera till vård- och omsorgsförvaltningen vid kommunen.

Även övriga former av avvikelser av betydelse från gällande riktlinjer, rutiner och genomförandeplaner ska dokumenteras och hanteras på ett rättssäkert sätt hos leverantören.

Dokumentation om brukaren ska förvaras i lämpligt arkivskåp med personliga akter (alternativt digitalt som är säkerställt) på ett säkert sätt så att den inte kan läsas av obehöriga. Arkivskåpet ska vara brandsäkert.

Vid avslut av insats ska samtlig dokumentation snarast, och senast inom fjorton (14) dagar, sändas till kommunen.

Vid byte av leverantör ska dokumentation översändas till kommunen inom sju (7) dagar.

Leverantören ansvarar för att dokumentation som gäller brukare vid avslut av insats är välordnat och i det skick som kommunens arkivregler föreskriver.

Leverantören ska beakta och följa reglerna i Personuppgiftslagen, se Avtalsmall om GDPR.

## 2.21 Etik





Leverantören måste inta ett etiskt lämpligt förhållningssätt sett till att denne är företagare och brukaren är i en sårbar ställning och därmed nogsamt beakta att brukaren erhåller de tjänster som denne fått bistånd för. Det är viktigt att brukaren inser skillnaden mellan kommunens tjänster, leverantörens tjänster och eventuella privata kontakter.

Leverantören ska beakta samma regler som för hemvårdspersonal vad gäller gåvor, arv, mm vilka inte tillåts.

## 2.22 Hantering av privata medel

Leverantören ska följa kommunens riktlinjer för hantering av kontanta medel. Rutinen delges leverantören vid avtalsstart/introduktionsutbildning.

## 2.23 Sekretess

Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) reglerar frågor om sekretess och tystnadsplikt i kommunens verksamhet.

Leverantören förbinder sig att såväl under som efter avtalstiden iaktta samma sekretess som gäller för kommunen och leverantören ska tillse att varje anställd som berörs av uppdraget och berörda underleverantörer i varje led och deras personal informeras om sekretessskyldigheten. Samtliga berörda ska underteckna en sekretess- och tystnadsförbindelse, vilka på begäran ska kunna uppvisas för kommunen.

Om leverantören, underleverantör oavsett i vilket led samt någon anställd hos hos dessa röjer uppgifter som är föremål för sekretess och tystnadsplikt är detta ett allvarligt kontraktsbrott.

Vid tveksamhet om sekretess/tystnadsplikt föreligger ska kommunen kontaktas innan uppgifter röjs.

Arbetsmaterial och material från uppdrag ska förstöras på ett säkert sätt efter utfört arbete. Leverantörens ansvar i detta hänseende innefattar ansvar även ansvar för att anlitad underleverantör, i varje led, iakttar motsvarande förpliktelse.

## 2.24 Belastningsregister

Leverantören ska ansvara för att berörd personal inte finns i belastningsregistret. Detta gäller under hela avtalsperioden. Antagen leverantör ska skriftligen intyga detta till kommunen snarast efter avtalssignering.

## 2.25 Biståndsbeslut om insats

Utredning och beslut om behov av stödinsats hos brukare beslutas av handläggare vid biståndsavdelningen på kommunen.

Leverantören ska skyndsamt anmäla eventuella förändringar av insatsbehov till biståndshandläggare. Det är biståndshandläggaren som fattar beslut om förändringar i brukarens insatser efter en individuell bedömning av brukarens behov.

## 2.26 Beställning, bekräftelse och verkställighet av uppdrag

Leverantören ska uppfylla kommunens rutiner för bedrivande av servicetjänster inom vård och omsorg.

Vid beviljande av insats ska en kontaktman utses hos leverantören inom fem (5) dagar efter att biståndsbeslutet fattats och beställning av insats kvitterats av leverantören. En skriftlig kvittering av beställt uppdrag ska göras utan skäligt dröjsmål inom två (2) dagar efter att beställning har skickats till vald leverantör.

Insatsen hos brukaren ska inledas inom fem (5) dagar efter att beställning skickats.

Om större förändringar i leverantörens verksamhet leder till att utförande av uppdraget ej långsiktigt kan säkerställas ska detta anmälas till kommunen omgäende.

## 2.27 Tilldelning av uppdrag

När brukaren gjort sitt val lämnar biståndshandläggaren beställning på uppdraget till vald leverantör som kvitterar att beställning av insats har gjorts. Kvittering av beställt uppdrag ska ske utan skäligt dröjsmål inom två (2) dagar under helgfri måndag till fredag till biståndshandläggare.

## 2.28 Ickevalsalternativ

När en brukare inte kan eller vill välja leverantör finns ett ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet innebär att leverantör och kommunens hemtjänst fördelas enligt en fastställd rutin, fördelad månadsvis, enligt ett rullande schema.

## 2.29 Brukarens önskemål

Leverantören ska i möjligaste mån tillgodose brukarens önskemål om utförda serviceinsatser i enlighet med beställningen. Leverantören ska beakta att brukarens delaktighet, självbestämmande och inflytande säkerställs.

## 2.30 Genomförandeplan

Innan insatsen påbörjas ska ett planeringsbesök göras hos brukaren. Vid planeringsbesöket ska leverantören tillsammans med brukaren upprätta en genomförandeplan.

För första planeringsbesöket får leverantören debitera för en (1) timmes ersättning.

Genomförandeplanen för varje enskild brukare ska upprättas tillsammans med brukare och eller dess företrädare av kontaktman, eller annan behörig personal hos leverantören, och färdigställas inom fjorton (14) dagar efter att beställning har kvitterats.

Genomförandeplanen ska innehålla uppgifter om när insatsen ska genomföras, hur insatsen ska utföras och när den ska uppdateras. Vid varaktiga förändringar eller nya beslut i insatsen ska genomförandeplanen revideras. I övriga fall ska genomförandeplanen uppdateras två (2) gånger per år.

Genomförandeplanen ska upprättas i två (2) exemplar där både brukare och leverantör skriver under. Brukare och leverantören ska sedan förfoga över varsitt underskrivet exemplar av genomförandeplanen.

Leverantören ska förvara genomförandeplanen oåtkomlig för obehöriga. Genomförandeplanen som förvaras hos leverantören ska kunna uppvisas vid uppföljning och tillsyn.

Genomförandeplanen ska även skickas till ansvarig biståndshandläggare på biståndsavdelningen i kommunen i samband med det första faktureringstillfället för serviceinsatser hos en ny brukare.

### **2.31 Förändring av kundens behov av insats**



Biståndshandläggare vid kommunen fattar beslut om biståndsinsats. Om kundens behov av insats förändras ska leverantören kontakta brukarens biståndshandläggare snarast möjligt, dock senast inom fem (5) dagar efter att ett förändrat behov identifierats för utredning om beslut om gällande insatser bör förändras.

### **2.32 Vid avbokning eller brukares oplanerade frånvaro**



Brukaren har rätt att tillfälligt avboka sin insats. Avbokning ska göras till leverantören minst två (2) vardagar i förväg.

Om brukaren är oplanerat frånvarande på grund av akut läkarbesök eller sjukhusvistelse eller liknande händelse som brukaren inte kunnat förutse och ej har avbokat sitt besök, har leverantören rätt till ersättning i tre (3) dagar för den tid som leverantören hade planerat att utföra under denna tid. Därefter utbetalas ingen ersättning förrän brukaren återkommit till hemmet och återfår behov av insats.

### **2.33 Byte av leverantör**



Brukarna kan när som helst som denne önskar säga upp uppdraget med den leverantör som utför insatsen och göra ett omval utan att behöva ange skälen till bytet. Brukaren har en uppsägningstid på fjorton (14) dagar. Bytet sker fjorton (14) dagar efter att biståndshandläggaren mottagit brukarens önskan om byte. Biståndshandläggaren meddelar tidigare leverantör och ny leverantör om att ett nytt val gjorts.

Då avtal mellan brukare och leverantör upphör ska leverantören överlämna samtlig dokumentation om brukaren till vård och omsorg i kommunen inom sju (7) dagar.

### **2.34 Skyldighet att acceptera uppdrag**



Leverantören har inte rätt att tacka nej till att åta sig uppdrag.

Leverantören har dock rätt att ange kapacitetstak för antal timmar som insats kan utföras per månad eller ansöka om att bli leverantör inom ett geografiskt område.

### **2.35 Leverantörens skyldighet vid byte av leverantör**



Leverantör är skyldiga att samverka med kommunen och ny leverantör då brukare väljer att byta leverantör. När brukaren byter leverantör ska dokumentation som upprättats om brukaren hos den gamla leverantören överföras till kommunen utan skäligt dröjsmål och senast inom sju (7) dagar.

### **2.36 Klagomålshantering och synpunkter**



Leverantören ska lägga stor vikt vid att skapa förutsättningar för brukaren och närstående att framföra sina åsikter, önskemål och synpunkter på verksamheten. Leverantören ska följa kommunens fastlagda rutiner på klagomålshantering och upplysa om möjligheten att lämna synpunkter på kommunens

hemsida. Brukarens rätt till delaktighet, inflytande och självbestämmande ska respekteras.

Kommunen har riktlinjer för hantering av synpunkter och klagomål som leverantören ska följa. Synpunkter och klagomål som lämnas till kommunen kommuniceras med ansvarig leverantör för vidare hantering och utredning.

Leverantören ska, som en del av sitt kvalitetsarbete, till kommunen årligen (senast i februari året efter) inge en sammanställning av klagomål och vidtagna åtgärder.

### **2.37 Rutiner för inrapportering av utförda insatser**



Utförda tjänster ska rapporteras enligt bilaga 4 Underlag för rapportering av serviceinsatser.

Rapporten ska undertecknas av brukare samt leverantör. Undertecknad rapport ligger till grund för, och är en förutsättning för, betalning av utförda insatser.

### **2.38 Kris och beredskap**



Vid extraordinär händelse ska leverantör delta i kommunens beredskapsplanering och vid behov övrig planering som kan krävas för att hantera extraordinära händelser. Leverantören ska vidare samverka och vara kommunen behjälplig i krissituationer, utifrån den situation som uppkommer och det behov som uppstår av samverkan.

### **2.39 Avgiftshantering**



Brukaren betalar sin avgift för biståndsbedömda insatser enligt fastställda riktlinjer för avgifter till vård och omsorgsförvaltningen vid kommunen.

### 3. Ansökningsblankett LOV

#### 3.1 Leverantörens kontaktuppgifter

Företagets juridiska namn:

Org nr:

Adress:

Besöksadress:

Postnummer:

Eventuell webbplats:

Avtalsansvarig (behörig företrädares fullständiga namn som har rätt att underteckna avtal):

E-post:

Telefon/Mobil:

Kontaktperson:

E-post:

Telefon/Mobil:

#### Leverantörens kontaktuppgifter

Fritext

#### 3.2 Helt eller delat anbud

Anbud kan lämnas på hela kommunen eller del av kommunen. Med del menas ett geografiskt område. Dessa geografiska områdena är:

1. Arvika tätort inklusive servicehus
2. Landsbygd Edane
3. Landsbygd Gunnarskog
4. Landsbygd Glava/Sulvik

Se bilaga 3, karta Arvika kommun.

#### Ange vilket geografiskt område enligt ovan som ansökan gäller

Fritext

#### 3.3 Kapacitetstak

Leverantörer kan ange om kapacitetstak önskas. Kapacitetstaket ska anges i det antal timmar per månad som leverantören som mest kan utföra. Ett angivet kapacitetstak kan höjas eller sänkas under pågående kontraktstid efter att leverantören har anmält detta till kommunen. En sådan anmälan ska ske senast 14 dagar innan ändrat förhållande inträffar.

**Ange antal timmar/månad som utförare kan åta sig**

Fritext

**3.4 Leverantörskrav - krav på teknisk förmåga och yrkesmässig kapacitet**

Leverantören ska kunna visa att leverantören har tillräcklig kunskap, erfarenhet och förmåga att genomföra uppdraget.

Leverantören ska senast vid tidpunkten för avtalets start ha en organisation med erforderlig yrkesmässig kapacitet för de insatser/tjänster som leverantören väljer att utföra enligt detta förfrågningsunderlag. I annat fall kommer inte ansökan att godkännas.

Till ansökan ska följande uppgifter om företaget verksamhet beskrivas:

- a. Leverantörens huvudsakliga arbetsområde/verksamhetens innehåll
- b. Leverantörens ägarstruktur och organisation
- c. Leverantörens affärsidé och verksamhetsprofil
- d. Leverantörens kvalitetsarbete
- e. Antal år i branschen
- f. Antal anställda
- g. Leverantörens verksamhetsansvarige

**a. Leverantörens huvudsakliga arbetsområde/verksamhetens innehåll**

Fritext

**b. Leverantörens ägarstruktur och organisation**

Fritext

**c. Leverantörens affärsidé och verksamhetsprofil**

Fritext

**d. Leverantörens kvalitetsarbete**

Fritext

**e. Antal år i branschen**

Fritext

**f. Antal anställda**

Fritext



**g. Leverantörens verksamhetsansvarige**

Fritext

**3.5 Leverantörskrav - referenser**

Leverantören ska i ansökan lämna minst två (2) referenser, som kan styrka att leverantören besitter erforderlig kompetens, skicklighet och förmåga för det sökta uppdraget. Referenserna ska inte vara äldre än två (2) år och avse för serviceinsatser relevanta uppdrag som leverantören har haft. Ange:

- Företag/Organisation
- Org nr
- Kontaktperson
- E-mail
- Telefon

Nybildat företag kan lämna personliga referenser.

Kommunen kan vid behov komma att ta ytterligare referenser.

**a. Ange referens I enligt ovan**

Fritext

**b. Ange referens II enligt ovan**

Fritext

**3.6 Krav på verksamhetsansvarig**

Leverantören ska säkerställa att verksamhetsansvarig har ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, riktlinjer som gäller för bedrivande av serviceinsatser inom vård och omsorg.

Personal ska kunna förstå, tala och skriva svenska språket.

Leverantören ska:

- a. bifoga en bilaga som beskriver verksamhetsansvarig och personalens kompetens och erfarenheter.
- b. bifoga en meritförteckning för verksamhetsansvarig.

**a. Bifoga bilaga som beskriver verksamhetsansvarigas och personalens kompetens och erfarenheter**

Bifogad fil



**b. Bifoga meritförteckning för verksamhetsansvarig**

Bifogad fil



**3.7 Övriga upplysningar**

Ev. övriga upplysningar fylls i nedan.



**Finns några övriga upplysningar att tillägga?**

Fritext





## 4. Avtalsmall

### 4.1 Avtalsförklaring/avtalsparter

Detta avtal är baserat på upphandlingsdokumenten, anbudet och överenskommelser i samband med eventuella förhandlingar i upphandlingen.

#### 4.1.1 Beställaren, nedan kallad kommunen

Namn: Arvika kommun  
Postadress: 671 81 Arvika  
Organisationsnummer: 212 000-1892  
Webb-adress: [www.arvika.se](http://www.arvika.se)  
Avtalsansvarig: Maria Björn, Avdelningschef  
Avtalsansvariges telefon: 0570 814 66  
Avtalsansvariges e-post: [maria.bjorn@arvika.se](mailto:maria.bjorn@arvika.se)  
Signerande part: Eva Nilsson, Verksamhetschef  
Signerande part e-post: [eva.nilsson@arvika.se](mailto:eva.nilsson@arvika.se)  
Signerande part telefon: 0570 828 32

#### 4.1.2 Säljaren, nedan kallad leverantören

Företagets juridiska namn:  
Org nr:  
Adress:  
Besöksadress:  
Postnummer:  
Avtalsansvarig (behörig företrädares fullständiga namn som har rätt att underteckna avtal):  
E-post:  
Telefon:

Kontaktperson:  
E-post:  
Telefon:

Vid byte av avtalsansvarig eller kontaktpersoner hos kommunen eller leverantör meddelar parterna varandra omgående.

### 4.2 Allmänt om avtalet

#### 4.2.1 Definitioner

Kommunen: En eller flera angivna upphandlande myndigheter.

Administrerande myndighet: Den myndighet hos kommunen som administrerar upphandlingen och ramavtalet.

Leverantör/entreprenör: Den som på marknaden tillhandahåller varor eller tjänster eller utför byggentreprenader.

Underleverantör/underentreprenör: En annan juridisk enhet som kommer leverera varor/tjänster tillsammans med/istället för leverantör/entreprenör.

LOV: Lag (2008:962) om valfrihetssystem.

Brukare: Personer som är beviljade insatser.

#### 4.2.2 Avtalets bilagor

Efter upphandlingen kommer följande bilagor ingå:

*Bilaga 1: Timersättning*

*Bilaga 2: Serviceinsatser*

*Bilaga 3: Karta Arvika kommun*

*Bilaga 4: Underlag för rapportering av serviceinsatser*

*Bilaga 5: Personuppgiftsbiträdesavtal*

*Bilaga 6: Kravspecifikation*

#### 4.2.3 Omfattning



Avtalet avser servicetjänster om att utföra insatser inom hemvård som ingår i valfrihetssystemet enligt Lagen om valfrihet (LOV).

Avtalet omfattar uppdrag i form av serviceinsatserna städ, tvätt och varuhemhandling.

Lagen om valfrihetssystem, SFS 2008:962 (LOV), innebär att den enskilde (brukaren) har rätt att välja vem som ska utföra de beviljade hemtjänstinsatserna.

#### 4.2.4 Geografiskt område

Serviceinsatser i enlighet med avtalet ska fullgöras inom geografiskt område Arvika centralort med närområde, Gunnarskog, Edane och Glava/Sulvik i kommunen (*ej aktuella områden kommer att plockas bort i avtalet*).

#### 4.2.5 Kapacitetstak



Sökande kan ange i ansökan om kapacitetstak önskas.

Kapacitetstaket ska anges i det antal timmar per månad som leverantör som mest kan utföra. Ett angivet kapacitetstak kan höjas eller sänkas under pågående kontraktstid efter att leverantören har anmält detta till kommunen. En sådan anmälan ska ske senast 14 dagar innan ändrat förhållande inträffar.

Leverantörens kapacitetstak är: XXXX (*Skrivs in vid avtalsskrivningen*)

#### 4.2.6 Avtalstid och eventuell uppsägning



Avtalet löper tillsvidare.

Kommunen äger rätt att omförhandla, säga upp eller häva kontraktet i de fall förutsättningarna för tilldelning av avtal ändras genom lag eller politiskt beslut eller avtalsvillkoren inte uppfylls. Om kraven enligt förfrågningsunderlag eller vad som följer av LOV eller annan tillämplig lagstiftning inom vård och omsorg inte följs äger kommunen rätt att kräva rättelse eller häva avtalet med leverantören.

Uppsägningstiden är två (2) månader för leverantören och tre (3) månaders uppsägningstid för kommunen.

#### 4.2.7 Förbehåll



Leverantören är skyldig att leverera i enlighet med de serviceinsatser som beställs. Kommunen garanterar ingen volym.

#### 4.2.8 Uppförande koder



Leverantören ska följa gällande lagstiftning avseende arbetsrättsliga och sociala villkor.

#### 4.3 Krav på tjänsten



Samtliga krav på tjänsten, angivna i anbudsinbjudan/kravspecifikation/avtalsmall ska uppfyllas under hela avtalstiden.

#### 4.3.1 Upptartsmöte/uppföljningsmöten



Om behov finns ska kommunen och leverantören snarast efter att avtalet har tecknats träffas för ett uppstartsmöte. Därefter ska uppföljningsmöten hållas vid behov. Kommunen är sammankallande och står för mötesreferat.

Det utgår ingen ersättning för möten. Mötena hålls i kommunens lokaler om inget annat är avtalat.

För information till eventuella underleverantörer och personal ansvarar leverantören.

#### 4.3.2 Personal



Kommunen har rätt att be om byte av personal om kommunen anser det nödvändigt.

#### 4.4 Krav på leverantör - kvalitet och utförande



#### 4.4.1 Utförande



Leverantören garanterar att varje uppdrag utförs med största omsorg och att arbetet utförs på ett fackmässigt sätt.

Samtliga krav på leverantören angivna i förfrågningsunderlaget ska uppfyllas under hela avtalsperioden.

#### 4.5 Pris



Pris i SEK enligt bilaga 1 Timersättning. Mervärdesskatt tillkommer enligt gällande lag och ska

särredovisas på fakturan.

Ersättningen baseras på en schablonmässigt framräknad timkostnad. I fastställd timersättning ingår ersättning för leverantören samtliga kostnader för att utföra tjänsterna. Rese-, traktamentskostnader, planering, dokumentation, samverkan med olika aktörer och dylika kostnader som uppkommer vid bedrivande av verksamhet inom hemtjänst och eventuella andra kostnader är inräknade i ovanstående priser för utförande av uppdrag.

Utgångspunkten för ersättningen till leverantören är den utförda tiden hos brukaren som följer brukarens biståndsbeslut.

Avstämning sker varje månad mot biståndsbeslut och redovisade utförda insatser. Leverantören ersätts i efterskott för utförda uppdrag efter att faktura skickats till och godkänts av kommunen.

#### 4.5.1 Prisjustering



Ersättningen för serviceinsatser kan komma att justeras årligen med hänsyn till kostnadsläget avseende lagstadgade personalkostnader och övriga kostnader samt eventuella ändringar i resursfördelning genom politiska beslut.

#### 4.5.2 Kostnader för brukare avseende tilläggstjänster



Kostnader för tilläggstjänster betalas direkt till leverantören efter överenskommelse med brukaren. Det ska vid överenskommelse om tilläggstjänst tydligt framgå att det är en tilläggstjänst som inte är en biståndsbedömd insats och som ska betalas direkt av brukaren till leverantören.

#### 4.6 Faktura och betalningsvillkor



##### 4.6.1 Betalning



Om anledning till anmärkning mot fullgjord tjänst inte föreligger ska betalning erläggas inom 30 dagar räknat från fakturans ankomstdag.

Felaktiga fakturor kommer att returneras för rättelse och betalningsdag kommer att framflyttas.

Vid försenad betalning äger leverantören rätt till dröjsmålsränta enligt gällande räntelag.

Leverantören äger inte rätt att debitera dröjsmålsränta om leverantören levererar för tidigt mot från båda parter överenskommen leveranstidpunkt.

##### 4.6.2 Elektronisk faktura



Avtalsleverantören förbinder sig att inom 6 månader efter avtalsstart eller enligt överenskommelse leverera en elektronisk faktura, antingen som SFTI Fulltextfaktura version 2.0 eller senare eller det enklare fakturaformatet Svefaktura 1.0 också enligt SFTI.

##### 4.6.3 Faktureringsvillkor och fakturans innehåll



Faktura för utförda insatser hos brukare ska vara inkommen senast fem (5) dagar efter månads slut

för vilken räkningen gäller.

Till fakturan ska redovisning av sammanlagd tid för utförda insatser hos brukaren för föregående månad bifogas, bilaga 4 Underlag för rapportering av serviceinsatser. Utförd insats ska vara signerad av brukare och bifogas fakturan.

Genomförandeplanen ska även skickas till ansvarig biståndshandläggare på biståndsavdelningen i kommunen i samband med det första faktureringsstillfället för serviceinsatser hos en ny brukare.

Fakturerings-, expeditjons-, småorder-, miljö- eller andra avgifter från leverantören eller tredje part godkänns inte. Dessa kostnader är inräknade i priset och föranleder inte särskild debitering.

Fakturan ska innehålla uppgifter om:

- Fakturanummer
- Fakturadatum
- Förfalldatum/betalningsvillkor
- Fakturabelopp
- Momsbelopp ska särredovisas
- Organisationsnummer/VAT-nummer/FA-skattsedel
- Bankgiro/Bankkonto
- Kommunens referensnummer (4 siffror)
- Kommunens enhetsnamn "Biståndsavdelningen"
- På fakturan ska uppgifter om vilken brukare det gäller framgå tydligt
- Tjänst

Krav på fakturainnehåll kan komma att ändras under avtalsperioden.

#### 4.6.4 Fakturaadress



Arvika kommun och dess bolag tar emot elektroniska fakturor till respektive elektroniska adresser (angett som GLN kod) nedan. Samtliga fakturor ska märkas med 4-siffrig lokaliseringskod angivet av beställaren.

##### **Arvika Kommun**

GLN kod: 7350019666005

*I de fall pappersfaktura skickas ska den adresseras till:*

Arvika Kommun  
Box 398  
737 26 Fagersta

#### 4.6.5 Samlingsfaktura



Samlingsfaktura godkännes.

### 4.7 Övriga villkor

#### 4.7.1 GDPR



Den nya Dataskyddsförordningen (General Data Protection Regulation-GDPR), som började gälla

180525, säger att den som behandlar personuppgifter ska ansvara för och kunna visa att man följer bestämmelserna i dataskyddsförordningen. Leverantören ska kunna visa vilken hänsyn som tagits vad gäller integritetsskyddet samt påvisa vilka funktioner som stödjer detta. Detta för att säkerställa att personuppgifter som lagras i systemet behandlas i enlighet med kraven i dataskyddslagstiftningen. Säkerhetsåtgärderna ska minst motsvara den nivå som behöriga tillsynsmyndigheter normalt kräver för motsvarande behandlingar. Åtgärderna ska vara dokumenterade och ska utan onödigt dröjsmål lämnas på begäran.

I detta avtal ska parterna teckna ett Personuppgiftsbiträdesavtal (PUB-avtal) enligt upphandlings bilaga 5 Personuppgiftsbiträdesavtal.

#### 4.7.2 Ansvar/Försäkring



Leverantören ska ersätta kommunen för den skada som åsamkats kommunen genom vårdslöshet eller uppsåt från leverantören vid uppdragets fullgörande. Detta innefattar även kommunens anställda, uppdragstagare, annan tredje man och sak.

Leverantören ska inneha sedvanlig företagsförsäkring och ansvarsförsäkring anpassad för den aktuella verksamheten under hela avtalsperioden.

Försäkringsbrev ska visas på anmodan från kommunen.

#### 4.7.3 Omförhandlingar



Kommunen förbehåller sig rätten att göra mindre justeringar och tillrättalägganden av avtalsvillkor under pågående avtalstid utan att ändringarna behöver föranleda att ett nytt avtal upprättas med leverantören. Det kan t.ex. handla om att kommunens riktlinjer och policy ändras något, efter politiskt beslut eller att det sker lagstiftningsändringar som berör serviceinsatser inom vård och omsorgssektorn.

Om kommunen ändrar kraven måste även tidigare godkända leverantörer uppfylla dessa.

Om leverantören inte vill bli bunden av de ändrade villkoren ska leverantören inom 30 dagar skriftligen meddela kommunen att ändrade villkor inte accepteras. Avtalet betraktas då som uppsagt och upphör att gälla två (2) månader efter kommunen mottagit meddelandet. Om sådant meddelande inte mottagits av kommunen blir leverantören bunden av de ändrade villkoren. Samtliga krav måste vara uppfyllda vid varje given tidpunkt för att leverantör ska vara godkänd.

#### 4.7.4 Ändringar och tillägg



Ändringar och tillägg till avtal kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av behörig företrädare för kommunen och leverantören.

Ovanstående förutsätter att avtalets övergripande karaktär inte ändras och är i enlighet med LOV.

#### 4.7.5 Underleverantör



Underleverantör får inte anlitas utan kommunens skriftliga godkännande. För underleverantör svarar leverantören såsom för sig själv.

#### 4.7.6 Överlåtelse av avtal



Avtal får inte överlåtas på annan utan kommunens skriftliga godkännande.

#### 4.7.7 Skadestånd



Kommunen har rätt till ersättning för skada som kommunen lidit på grund av leverantörens avtalsbrott om skadan är en följd av att utföraren åsidosatt sedvanlig omsorg eller brustit i yrkesskicklighet som förutsatts vara allmän inom branschen och genom det orsakat kommunen/brukaren skada.

I händelse av förändringar i leverantörens verksamhet som försvårar eller omöjliggör fullgörande av uppdrag ska leverantören ersätta kommunen för eventuella merkostnader. Leverantören förbinder sig att omedelbart rätta till fel och brister i sin verksamhet för insatsernas utförande.

#### 4.7.8 Avtalshandlingars inbördes ordning



1. Skriftliga tillägg och ändringar till detta avtal
2. Detta avtal
3. Förfrågningsunderlaget inkl. bilagor
4. Anbud från leverantör

#### 4.7.9 Hävning



##### Hävning från kommunens sida

Kommunen har även rätt att häva detta avtal om

- a) Leverantören försätts i konkurs, inleder ackord, inställer betalningar, träder i likvidation eller annars kan antas vara på obestånd eller i övrigt bryter mot bestämmelserna i 7 kap 1 § LOV.
- b) Leverantören inte fullgör de betalningsskyldigheter avseende skatter, sociala avgifter och övriga betalningsåligganden som enligt lag eller kollektivavtal åvilar arbetsgivare.
- c) Leverantören under uppdragstiden utövar verksamhet som kan rubba förtroendet till leverantören i något som gäller avtalade uppdrag.

Kommunen har vidare rätt att säga upp detta avtal till upphörande trettio (30) dagar efter avsändandet av den skriftliga uppsägningen, om

- d) Leverantören bryter mot detta avtal och inte vidtar rättelse inom trettio (30) dagar från avsändandet av skriftlig meddelande därom
- e) Leverantören i väsentligt hänseende brister i sina åligganden avseende uppdrag och rättelse ej sker inom trettio (30) dagar efter skriftlig erinran.
- h) Leverantören åberopar befrielsegrund enligt force majeure och sådan omständighet förelegat mer än tre (3) månader.
- i) Kommunen bedömer att förutsättningarna för uppdrag förändrats.
- j) Tillsynsmyndighet riktar allvarlig kritik mot verksamheten och kritiken inte föranleder rättelse inom skälig tid.
- k) Har personer i ledande ställning som under avtalstiden blir dömd för allvarlig brottslighet och fel i yrkesutövningen.
- l) Om kommunstyrelsen i enlighet med politiskt beslut bestämmer att inte längre ha valfrihetssystem för serviceinsatser i kommunen enligt detta förfrågningsunderlag ska upphandlingsförfarande enligt LOV och ingångna avtal upphöra att gälla. Uppsägningstiden är tre (3) månader.

Om kommunen häver eller säger upp avtalet ska leverantören vid tidpunkt för avtalets förtida upphörande utan dröjsmål redovisa uppdraget och till kommunen överlämna samtliga med anledning av uppdraget framtagna resultat samt återlämna av kommunen tillhandahållna resurser, varvid ersättning

utgår för det utförda arbetet. Vid förtida upphörande på de i c) - e) angivna grunderna har kommunen samtidigt rätt till ersättning för den skada leverantörens fel, försummelse och brister åsamkar kommunen.

#### **Hävning från leverantörens sida**

- a) Kommunen bryter mot någon ej oväsentlig bestämmelse och underlåter att vidtaga rättelse inom sextio (60) dagar från erhållande av skriftlig anmodan härom (innefattande redogörelse för avtalsbrottet).
- b) Kommunen åberopat befrielsegrund enligt force majeure och sådan omständighet förelegat mer än tre (3) månader.

Leverantören ska vid tidpunkt för avtalets förtida upphörande utan dröjsmål redovisa uppdraget och till kommunen överlämna samtliga med anledning av uppdraget framtagna resultat samt återlämna av kommunen tillhandahållna resurser, varvid ersättning utgår för det utförda arbetet.

**Uppsägningen ska ske skriftligen genom rekommenderat brev till kommunen under den i avtalet angivna adressen. Leverantören ska därvid uppge grunden för uppsägningen. Har detta skett ska uppsägningen anses vara fullgjord.**

#### **4.7.10 Force Majeure**



Part är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt detta avtal om underlåtenheten har sin grund i omständighet ("befrielsegrund"), som ligger utanför parts kontroll och som förhindrar fullgörandet därav. Så snart hindret upphört ska förpliktelsen fullgöras på avtalat sätt.

Såsom befrielsegrund ska anses eldsvåda, krig, mobilisering eller oförutsedda militärinkallelser av motsvarande omfattning, rekvisition, beslag, valutarestriktioner, uppror eller upplopp, knapphet på transportmedel, allmän varuknapphet, inskränkningar i fråga om drivkraft, avtalsenlig konflikt på arbetsmarknaden samt försening av leverans från underleverantör, om förseningen har sin grund i sådan omständighet som avses i denna punkt.

Förbehållet om avtalsenlig konflikt på arbetsmarknaden ska inte anses som befrielsegrund om part själv är föremål för eller vidtar sådan konflikt.

För att få befrielse enligt ovan ska part utan dröjsmål skriftligen meddela den andra parten härom. Skriftligt meddelande ska också lämnas utan dröjsmål vid befrielsegrundens upphörande.

Part ska vidta skäliga ansträngningar för att mildra omfattningen och effekten av befrielsegrund och återuppta fullgörandet av de förpliktelser som hindrats så snart det praktiskt kan ske.

Kommunen är inte skyldig att erlagga avgift för tjänst som uteblir på grund av åberopande av att befrielsegrund föreligger.

Då befrielsegrund har varat i nittio (90) dagar äger den part, som inte har åberopat befrielsegrunden, rätt att skriftligen frånträda detta avtal eller del därav.

#### **4.7.11 Tvist**



Tvist angående tillämpning eller tolkning av avtalet ska avgöras i första hand genom förhandling mellan parterna och i andra hand av allmän domstol med tillämpning av svensk rätt. Värmlands tingsrätt ska därvid vara första instans.



Den omständighet att tvist hänskjuts till rättsligt avgörande berättigar inte leverantören att avbryta uppdraget.

#### 4.8 Underskrifter



Arvika kommun använder ChamberSign för elektronisk signering av avtalet.

Detta avtal är upprättat i två likalydande exemplar, varav parterna har erhållit var sitt elektroniskt vid signeringen. Kvitto på signering arkiveras hos kommunen.

**Leverantören har läst och accepterat samtliga punkter i detta avtal grundat på förfrågningsunderlaget.**



Ja/Nej. Ja krävs

## 5. Sanningsförsäkran

### 5.1 Intygas på heder och samvete

#### 5.1.1 Intygande

Leverantör som lämnat anbud ska intyga att ingen grund föreligger för uteslutning av leverantörer enligt LOV 7 kap 1-2 §§:

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande,
3. genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen,
4. har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan visa detta,
5. inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-området, eller
6. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf.

Om sökanden är en juridisk person, får sökanden uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i första stycket 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i första stycket 4.

Den upphandlande myndigheten får begära att en sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av första stycket 1, 2, 3 eller 5.

Den upphandlande myndigheten får utesluta en sökande som uppfyller en av punkterna ovan.

**Leverantör intygar på heder och samvete att ingen grund föreligger enligt ovanstående Sanningsförsäkran** 

Ja/Nej. **Ja krävs**