Leverandørkontrakt

Frit valg i Viborg Kommune

Aftale om levering af praktisk hjælp

~~01-10-2018 til 30-09-2020~~

Indhold

1. Parterne 5
2. Kontraktens indhold 5
2.1 Kontraktens baggrund og lovgrundlag 5
2.2 Godkendelsesprocedure 5
2.3 Kontraktgrundlag 6
2.4 Ændringer 6
2.5 Underleverandører 6
3. Kontraktens omfang 7
3.1 Omfang 7
3.2 Geografisk område 7
4. Kontraktperiode 7
4.1 Kontraktperiode 7
4.2 Opsigelse af kontrakt 7
5. Visitation 7
5.1 Visitation til ydelser 7
5.2 Pakker 7
5.3 Personlig støtte og pleje-pakker 8
5.4 Praktisk støtte og hjælpe-pakker 8
5.5 Fleksibilitet inden for pakkerammen 8
5.6 Levering og dokumentation af indsatser 8
5.7 Revurdering 9
5.8 Fælles Sprog III 9
5.9 Ophør af hjælp 9
5.10 Leveringstid og telefontid 9
5.11 Informationsmateriale 10
6. Serviceydelser 10
6.1 Fleksibel hjemmehjælp – bytte ydelser 10
7. Priser og fakturering 10
7.1 Timepriser 10
7.2 Prisregulering 10
7.3 Registrering og fakturering 10
8. Krav til leverandøren 11
8.1 Kompetencekrav 11

8.2 Øvrige krav 12
8.3 Krav til IT – Omsorgssystem 12
8.4 Overenskomstmæssige krav 12
8.5 Forsikringsforhold 13
8.6 Sikkerhedsstillelse 13
8.7 Leverandørens økonomiske forhold 14
8.8 Sociale forpligtelser 14
8.9 Introduktionsarrangement 14
8.10 Arbejdsmiljø 14
8.11 Gave og låneforbud 15
8.12 Ophør af varig hjælp 15
8.13 Krav til arbejdets tilrettelæggelse og planlægning 15
8.14 Samarbejdsbog 15
8.15 Kontaktperson 15
8.16 Samarbejdet med de pårørende 15
8.17 Sprogkrav 16
8.18 Beredskab og erstatningshjælp 16
8.19 Utilsigtede hændelser (UTH) 16
9. Krav til samarbejdet 16
9.1 Kontakt til kommunen 16
9.2 Ændring af serviceniveau 17
9.3 Fællesmøder 17
9.4 Kvalitetssikring og tilsynsforpligtelse 17
9.5 Egenkontrol 17
9.6 Skift af leverandør 17
9.7 Klager 17
10. Generelle vilkår 18
10.1 Underretningspligt og notatpligt 18
10.2 Lovgivning m.v. 19
10.3 Behandling af personoplysninger 19
10.4 Tavshedspligt 19
10.5 Samarbejde og Informationspligt 20
10.6 Tvist og uenigheder 20
10.7 Misligholdelse 20

10.8 Overdragelse af opgaverne og ændring af ejerforhold 21
10.9 Force majeure 21
10.10 Fortrolighed 21
10.11 Kontraktens ophør 22
11. Underskrifter 22

Bilagsoversigt:

Bilag A – Kravspecifikation - Pakkekatalog
Bilag 1 – Kvalitetsstandarder
Bilag 2 – Prisskema
Bilag 3 – Samarbejdsaftale for fritvalgsleverandører og friplejehjem om krav til fortrolighed og sikkerhed
Bilag 4 – Krav til brug af omsorgssystem
Bilag 5 – Databehandleraftale
Bilag 6 – Rammeaftale vedr. det sociale kapitel
Bilag 7 – Levering af transaktioner til Prisme Debitor
Bilag 8 – Socialministeriets fritvalgsblanket
Bilag 9 – Suppleringsskema til Socialministeriets fritvalgsblanket

1. Parterne

Mellem

Viborg Kommune

Visitation Sundhed og Omsorg

Prinsens Alle 5

8800 Viborg

CVR-nr. 29 18 98 46

og

[Indsæt navn på leverandør]

[Indsæt adresse]

[Indsæt postnummer]

[Indsæt CVR-nr.]

(herefter kaldet leverandøren)

Er der indgået aftale om levering af praktisk hjælp til borgere i Viborg Kommune.

2. Kontraktens indhold

2.1 Kontraktens baggrund og lovgrundlag

I henhold til Servicelovens § 91 skal kommunen godkende og indgå kontrakt med enhver kvalificeret leverandør, der opfylder de kvalitets- og priskrav til leverandører af praktisk hjælp, som kommunen har fastsat.

I overensstemmelse med de rammer, der følger af loven har Viborg Kommune fastlagt de generelle vilkår for godkendelse af leverandører, der anmoder om godkendelse som leverandør af praktisk hjælp.

Reglerne for personlig pleje er overordnet reguleret af servicelovens § 83.

Leverandøren skal ud over denne kontrakt med tilhørende bilag efterleve enhver gældende lovgivning ved udførelsen af ydelserne, herunder retssikkerhedsloven, databeskyttelsesloven og persondataforordningen (GDPR), markedsføringsloven mv.

2.2 Godkendelsesprocedure

Leverandører kan ansøge om godkendelse som fritvalgsleverandør til levering af praktisk hjælp til borgere i Viborg Kommune ved at fremsende ansøgning til Viborg Kommune, Visitation Sundhed og Omsorg.

Ansøgning skal være ledsaget af følgende dokumentation:

- Socialministeriets fritvalgsblanket (bilag 8) og suppleringsskema til leverandørkontrakt (bilag 9)
- Serviceattest, maks. 6 måneder gammel. Der gøres opmærksom på, at ansøger ikke må have ubetalt forfalden gæld på 50.000 kr. eller derover til offentlige myndigheder vedrørende skatter, afgifter eller bidrag til sociale sikringsordninger, jf. serviceloven.
- Samarbejdsaftale om IT-sikkerhed (bilag 4)
- Gyldig erhvervsansvarsforsikring, jf. kontaktens pkt. 8.5.

2.3 Kontraktgrundlag
Kontrakten omfatter følgende dokumenter:

- Denne kontrakt
- Kravspecifikation, Pakkekatalog, bilag A
- Kvalitetsstandarder, bilag 1
- Prisskema, bilag 2
- Samarbejdsaftale for fritvalgsleverandører og friplejehjem om krav til fortrolighed og sikkerhed, bilag 3
- Krav til brug af omsorgssystem, bilag 4
- Databehandleraftale, bilag 5
- Rammeaftale om det sociale kapitel KL 2015, bilag 6
- Leverandørens ansøgning inkl. bilag

I tilfælde af uoverensstemmelser mellem et eller flere af kontraktens dokumenter har disse indbyrdes forrang i den oven for angivne rækkefølge.

2.4 Ændringer
Ændringer i kontrakten kan kun ske med kommunens og leverandørens skriftlige samtykke. Parterne er berettiget til at forlange sådanne ændringer i kontrakten, som er nødvendige for at tilpasse kontrakten til ændrede myndighedskrav. Hvis en part finder, at ændrede forhold berettiger parten til ændringer, skal den anden part orienteres herom bilagt fornøden dokumentation for de påberåbte ændringer.

2.5 Underleverandører
Det er tilladt den godkendte leverandør at anvende underleverandører, som forinden er godkendt af Viborg Kommune.

Hvis virksomheden opererer med underleverandører, skal disse leve op til de samme kvalitetskrav, som stilles til den kontraktsansvarlige leverandør.

Den godkendte virksomhed er i alle forhold ansvarlig over for kommunen, uanset om opgaven udføres af underleverandører eller leverandøren selv.

Hvis der i forbindelse med nærværende godkendelsesrunde ønskes godkendelse af eventuelle underleverandører, skal der for underleverandøren ske udfyldelse af alle punkter i bilag 8 og 9, Socialministeriets fritvalgsblanket og suppleringsskema for Socialministeriets fritvalgsblanket.

Hvis leverandøren efter kontraktens indgåelse ønsker at benytte andre underleverandører, end de, der oplystes i forbindelse med ansøgningsproceduren, skal dette meddeles Viborg Kommune, og ikke godkendte underleverandører skal godkendes af kommunen.

3. Kontraktens omfang

3.1 Omfang
Kontraktens omfang afhænger af antallet af visiterede borgere samt af borgernes frie valg. Leverandøren er ikke garanteret en bestemt opgavemængde i kontraktperioden.

3.2 Geografisk område
Godkendelse af en leverandør medfører, at virksomheden vil være forpligtet til at yde den pågældende ydelse hos alle de respektive borgere i hele Viborg Kommune (dog undtaget plejeboliger/plejehjem), der vælger leverandøren.

4. Kontraktperiode

4.1 Kontraktperiode
Kontrakten er gældende fra den 1. oktober 2018 til den 30. september 2020. Såfremt leverandør indtræder i kontrakten senere end den 1. oktober 2018 er udløbsdatoen uændret.

4.2 Opsigelse af kontrakt
Leverandøren kan opsige nærværende kontrakt med et varsel på 3 måneder til en måneds udgang.

Kommunen kan opsige nærværende kontrakt med et varsel på 3 måneder til en måneds udgang.

5. Visitation

5.1 Visitation til ydelser
Det er Visitation Sundhed og Omsorg ~~(herefter VSO)~~, som på baggrund af en konkret, individuel vurdering af borgerens samlede behov visiterer og træffer afgørelse om tildeling af pleje og praktisk hjælp. Borgeren modtager en bevilling med afgørelsesbrev og hjælpen kan iværksættes.

Ydelserne skal udføres i henhold til den konkrete afgørelse, pakkerammen og ud fra kommunens serviceniveau for pleje og praktisk hjælp. Krav til serviceniveau fremgår af kvalitetsstandarden for de forskellige ydelser ~~(bilag 1)~~ https://kommune.viborg.dk/Borger/Seniorer-og-pensionister/Politikker-og-standarder, samt kravspecifikationen, Pakkekatalog (bilag A).

5.2 Pakker
Alle ydelser er i Viborg Kommune defineret i en pakkeramme. De enkelte pakker giver plads til mindre variationer og afvigelser i bevillingen ud fra borgerens individuelle behov og ønsker. Tilgangen til hjælpen tager udgangspunkt i "hjælp til selvhjælp", dvs. borgeren understøttes til størst mulige grad af ~~selvhjulpenhed~~selvstændighed ~~-~~ i de daglige gøremål.

Pakkerne er opdelt i rehabiliterende og kompenserende pakker. I de rehabiliterende pakker tilrettelægges hjælpen, så borgeren kan øge sit funktionsniveau. I de kompenserende pakker tilrettelægges hjælpen, så borgeren i størst muligt omfang kan vedligeholde sit funktionsniveau. Det fremgår under de enkelte tilstande, om målet er at øge eller fastholde funktionsniveauet.

Pakkekataloget er et fagligt arbejdsredskab mellem leverandør og Visitation Sundhed og Omsorg. Pakkekataloget afspejler det politisk godkendte serviceniveau, og kan ændres ved ny kvalitetsstandard. Leverandøren orienteres om ændringer forårsaget af nye kvalitetsstandarder.

5.3 Personlig ~~støtte og~~ pleje-pakker
Personlig ~~støtte og~~ pleje-pakker dækker et gennemsnitlig behov hos borgeren~~for støtte/hjælp~~ inden for hovedydelserne: Personlig pleje, ernæring, psykisk hjælp og støtte samt praktisk hjælp i direkte tilknytning til den personlige pleje eller ernæring. Den enkelte pakke er defineret ved en beskrivelse af: Den målgruppe af borgere, der kan modtage pakken, indholdet af indsatser i pakken samt det typiske antal besøg, som den enkelte pakke indeholder.

Indsatsen indeholder også en midlertidig op- eller nedjustering af hjælpen (afvigelser af planlagt hjælp), som følge af midlertidig nedsat funktionsevne af kortere varighed, f.eks. influenza, brud, forværring af kronisk sygdom. Kortere varighed defineres som 14 dage.

5.4 Praktisk ~~støtte og~~ hjælpe-pakker
Praktisk ~~støtte og~~ hjælp-pakkerne, dækker et gennemsnitligt behov ~~for støtte/hjælp~~hos borgeren indenfor de forskellige hovedydelser: Rengøring, tøjvask, indkøb eller individuelle nødvendige praktiske opgaver. Den enkelte pakke er defineret ved, en beskrivelse af: Målgruppen af borgere, der kan modtage pakken, indholdet af indsatser i pakken samt, det typiske antal besøg som den enkelte pakke indeholder. Afgørelsen indeholder en fleksibilitet i forhold til den pakkeramme, som leverandøren afregnes efter.

5.5 Fleksibilitet inden for pakkerammen
I forbindelse med indførsel af pakker i Viborg Kommune, indeholder borgerens bevilling en fleksibilitet inden for omfanget af de bevilligede indsatser og ydelser, i den pakkeramme, leverandøren afregnes efter.

Leverandøren kan derfor i samarbejde med borgeren regulere på indsatser og ydelser inden for pakkerammen; afslutte eller opstart ydelser inden for pakkerammen. Reguleringen kan ske, hvis borgeren får det bedre, og derfor for brug for mindre hjælp, eller hvis borgerens funktionsniveau bliver dårligere, og borgeren derfor får brug for mere hjælp.

Borgeren har ikke automatisk ret til alle ydelser, der er i den bevilligede pakke. Leverandøren skal altid fagligt skønne, om der er behov for en eventuel regulering af hjælpen.
Borgeren skal være enig i reguleringen. Hvis borgeren ikke er enig, skal leverandøren give besked til Visitation Sundhed og Omsorg, som herefter revurderer hjælpen.

Øgning eller afslutning af indsatser og ydelser inden for pakkerammen skal derfor altid være:
- På baggrund af en individuel faglig vurdering.
- Aftalt med borgeren og være i overensstemmelse med afgørelsen fra Visitation Sundhed og Omsorg.
- I overensstemmelse med kommunens serviceniveau på området jf. kvalitetsstandarden.

Leverandøren skal løbende dokumentere øgning eller afslutning af indsatser inden for pakkerammen i omsorgssystemet umiddelbart efter ændring af indsatsen.

5.6 Levering og dokumentation af indsatser
Den valgte leverandør modtager via omsorgssystemet alle relevante oplysninger for at kunne levere de visiterede ydelser. Leverandøren leverer de bevilgede indsatser og ydelser inden for rammen af indsatsområder, som fremgår af borgerens afgørelsesbrev og oplysningerne i omsorgssystemet. Leverandøren afgør selv tidsforbruget til den konkrete opgave.

Tidsforbruget er ikke lig pakkens gennemsnitstid, men kan være både mindre og mere (se beskrivelse i pakkekatalog). Tidsforbruget vil være afhængigt af antallet og omfanget af de indsatser, som borgeren modtager inden for pakkerammen.
Tidsangivelsen på pakkerne er et internt afregningsredskab mellem kommune og leverandør og skal derfor ikke videreformidles til borgeren.
Fælles Sprog III understøtter, at visitator fastlægger mål og retning. Derefter har leverandøren råderum og kan vælge fremgangsmåde, der svarer til borgerens behov. Måden for indsatsen tilrettelægges i tæt samarbejde med borgeren og som dokumenteret i omsorgssystemet. I omsorgssystemet beskrives mål, delmål og handlinger ud fra det retningsgivende mål. Leverandøren har det faglige ansvar for løbende at regulere indsatsen i forhold til borgerens behov inden for rammerne af den/de samlede pakkerammer. Leverandøren giver Visitation Sundhed og Omsorg besked, hvis der skønnes behov for ændring af indsatserne.

5.7 Revurdering
Leverandøren har pligt til at medvirke ved revurdering, ved beskrivelser i omsorgssystemet:

- Hvis en borger ikke er enig i, at en indsats nedjusteres eller afsluttes.
- Hvis leverandøren skønner, at der er væsentlige ændringer i borgerens funktionsniveau som medfører, at borgeren har brug for indsatser og hjælpeomfang inden for en anden pakkeramme.

Det er Visitation Sundhed og Omsorg, der behandler revurderingen. Hvis revurderingen medfører en ændret bevilling, vil denne blive tilbagedateret til henvendelsesdatoen.

5.8 Fælles Sprog III
Fælles Sprog III er et fagligt dokumentationsredskab. I Fælles Sprog III benyttes et standardiseret sprog, som er begrebsdefineret. Ordene benyttes fælles på tværs af forskellige funktioner og fagligheder.

Dokumentationsredskabet bruges af alle til at beskrive og forstå den enkelte borgeres funktionsniveau. Visitator foretager vurdering og tildeling af målrettet indsats på baggrund af helhedsvurdering lavet med udgangspunkt i Fælles Sprog III. Leverandøren tager udgangspunkt i Fælles Sprog III, når leverandøren tilrettelægger den målrettede indsats til borgeren.

5.9 Ophør af hjælp
Leverandøren er til enhver tid forpligtet til at anerkende resultatet af visitationer og re-visitationer, også i tilfælde, hvor det medfører økonomiske konsekvenser for leverandøren.

Der fortages fornyet visitation efter behov og ved nedsættelse af hjælp, ændres aftalegrundlaget fra ændringsdatoen og betalingen følger samme dato.
Ved standsning af hjælpen, ophører betalingen med opgaveudførelsen.

Hvis hjælpen ophører i tilfælde af borgerens indlæggelse eller flytning, ophører hjælpen og betalingen fra henholdsvis indlæggelses- eller fraflytningsdatoen.

I tilfælde af dødsfald ophører hjælpen og betalingen på dødsdagen.

5.10 Leveringstid og telefontid
Leverandøren af praktisk hjælp er forpligtet til at levere praktisk hjælp i tidsrummet hverdage mellem kl. 08.00 – 16.00. Leverandøren skal kunne træffes telefonisk af borgeren og kommunen mellem kl. 08.00 – 15.00. Tidspunktet for levering af den praktiske hjælp aftales mellem borgeren og

leverandøren. Forskydes tidspunktet på mere end 60 minutter fra det aftalte tidspunkt, skal leverandøren kontakte borgeren telefonisk.

5.11 Informationsmateriale

Leverandøren udarbejder informationsmateriale, som Visitation Sundhed og Omsorg udleverer til borgerne. Materialet skal være udformet med tekst (og billeder) der er letlæseligt for svagtseende borgere. Materialet må ikke udsendes til borgere før Visitation Sundhed og Omsorg har godkendt materialet. Til brug af digital information, udarbejder leverandøren kort information om leverandøren på maks. 10 linjer. Beskrivelserne fra den enkelte leverandør indføres på liste som sendes til borgeren.

~~Leverandøren udarbejder informationsmateriale, som VSO udleverer til borgerne.~~

6. Serviceydelser

6.1 Fleksibel hjemmehjælp – bytte ydelser

Leverandøren er forpligtet til at levere fleksibel hjemmehjælp. Borgere, som modtager hjælp eller støtte efter Servicelovens § 83, kan vælge en hel eller delvis anden hjælp, end der er truffet afgørelse om – bytte ydelser. Herunder også ydelser, som ikke er beskrevet i kommunens kvalitetsstandard.

Bytteretten sker inden for den tidsramme, som leverandøren har afsat til leveringen den pågældende dag. Aftaler om bytte ydelser indgås mellem borger og leverandør. Leverandør dokumenterer leveringen af bytte ydelser i omsorgssystemet.

Leverandøren har ansvar for, at der ydes den nødvendige hjælp i forhold til behovet og de fastsatte mål. Leverandøren vurderer i hvert enkelt tilfælde, i hvilket omfang det er acceptabelt og forsvarligt at tilsidesætte den tildelte hjælp.

7. Priser og fakturering

7.1 Timepriser

Timepriserne dækker omkostningerne forbundet med at levere en time hos borgeren. Priserne fremgår af bilag 2.

7.2 Prisregulering

Mindst én gang om året fastsætter Viborg Kommune prisernekrav for praktisk hjælp.

Det kan være nødvendigt at revidere prisernekravene i løbet af året, hvis det konstateres, at prisen påde stillede priskrav til en eller flere ydelser ikke er i overensstemmelse med de faktiske omkostninger ved leverancen af personlig hjælp. Ekstraordinære ændringer i kvalitetsstandarden, herunder kvalitetskravene, kan også begrunde en ekstraordinær revision af prisenkravet inden 1 år.

7.3 Registrering og fakturering

Leverandøren afregnes for det tildelte antal visiterede pakker fratrukket borgeres forholdsmæssige fravær i perioden (fravær; f.eks. ved borgers indlæggelse eller ferie). Afregningen sker efter de enkelte pakkers visiterede minuttal og ikke efter den leverede tid. Pakkernes minutter indeholder den visiterede tid hos borgeren og ikke øvrig tid til f.eks. transport, dokumentation, møder mv. Timepri-

sen for pakkerne afspejler kommunens gennemsnitlige, langsigtede omkostninger ved den kommunale leverandørvirksomhed og indeholder alle direkte og indirekte udgifter ved levering af hjælpen. Der tages hensyn til timeløn, arbejdstidsbestemte tillæg og alt indirekte brugertid, fravær mv. ~~Delegerede sygepleje- og terapeutydelser afregnes efter leveret tid.~~

Leverandøren har pligt til at registrere borgers fravær i omsorgssystemet ved at pausere indsatser. Modtager borgeren både personlig pleje og praktisk hjælp, er det den leverandør, der leverer den personlige pleje, som pauserer indsatser.

Visitation Sundhed og Omsorg sender senest den 5. i hver måned et regningsgrundlag til leverandøren. Regningsgrundlaget består af et træk af oplysninger i Nexus~~Care~~, som indeholder en oversigt over leverandørens borgere i den pågældende måned – herunder: Cpr – numre, navne og antal visiterede pakker i perioden fratrukket fravær. Det er et krav, at leverandøren har en sikkerpost for at kunne modtage regningsgrundlaget. Hvis leverandøren er enig i regningsgrundlaget, kan elektronisk faktura fremsendes straks.

Såfremt leverandøren konstaterer afvigelser i forhold til det fremsendte regningsgrundlag, skal leverandøren senest den 10. i hver måned, sende et advis til ~~" visitator pleje og praktisk"~~Visitation – Pleje og praktisk med emne: "afvigelse regningsgrundlag". Senest den 18. i hver måned, fremsender Visitation Sundhed og Omsorg et nyt regningsgrundlag til leverandøren. Leverandøren fremsender herefter elektronisk faktura til kommunen.

Elektronisk faktura sendes til EAN nr.: 5798004555095, Ref. id: macro.
Elektroniske fakturaer skal udarbejdes i det fællesoffentlige format OIOUBL og fremsendes via netværket Nemhandel. Dokumentationsmateriale skal være vedhæftet den elektroniske faktura.

~~Fakturaen skal være opdelt i månedens samlede krav på praktisk hjælp og personlig pleje. Personlig pleje skal være opdelt i dags tid og øvrig tid. Dokumentationsmaterialet er lig med, at leverandøren accepterede regningsgrundlag.~~
Fakturaen skal indeholde månedens samlede krav og dokumentationsmaterialet er lig med, at leverandøren acceptere regningsgrundlaget.

Der afregnes i hele måneder. Kommunen betaler fakturaen senest den 30. i måneden, der følger efter den forløbne måned, dog skal der minimum være 5 arbejdsdage fra modtagelse af faktura og til forfaldsdagen. Sker betaling efter forfaldsdagen, forrentes det fakturerede beløb efter rentelovens § 5.

Visitation Sundhed og Omsorg foretager stikprøvekontroller af, om leverandøren foretager korrekt fakturering.

Fejl i leverandørens fakturaer medfører en skriftlig påtale fra kommunen samt indkaldelse til samtale med afdelingslederen for Visitation Sundhed og Omsorg.

Gentagelse af fejl i leverandørens fakturaer, trods skriftlig påtale og samtale med kommunen, betragtes som en væsentlig misligholdelse af kontrakten, hvorefter Viborg Kommune kan hæve kontrakten uden yderligere varsel.

8. Krav til leverandøren

8.1 Kompetencekrav

Leverandøren er forpligtet til, at hjælpen ydes af kvalificeret personale. Medarbejderne skal have kendskab til målgruppen, ligesom medarbejderne skal være i stand til at observere ændringer i borgerens tilstand. Medarbejderne skal kunne arbejde målrettet i henhold til det grundlæggende princip om hjælp til selvhjælp, herunder rehabiliterende hjælp, som er gældende for servicelovens bestemmelser om personlig pleje og praktisk hjælp. Leverandøren skal kunne fremlægge dokumentation for, at medarbejdere har gennemgået kursus med fokus på rehabilitering/hjemmetræning som minimum har haft en varighed af 16 timer.

Praktisk hjælp:
Medarbejdere, der udfører praktisk hjælp, skal have kvalifikationer, således at de kan honorere ovennævnte krav. Kravet er ligeledes gældende ved afvikling af ferieperioder.

~~Ved afvikling af kortere ferieperioder på maks. 4 uger, vil der kunne accepteres personale uden social- og sundhedsmæssig uddannelse.~~

Leverandøren garanterer, at ydelser leveres i overensstemmelse med branchens faglige niveau og god skik inden for ydelsesområderne, herunder at de gældende krav til faglige standarder overholdes, og at reglerne om arbejdsmiljø og eventuelle krav om bedriftssundhedstjeneste, gældende lovgivning, kommunens instruktioner samt alle øvrige myndighedskrav, der er gældende for arbejdets udførelse overholdes.

8.2 Øvrige krav

Leverandøren har pligt til at sikre, at alle medarbejdere der kommer i borgeres hjem, skal være klart identitetsbare som minimum i form af arbejdstøj med leverandørens logo. Alle medarbejdere skal være udstyret med ID-kort der klart identificerer medarbejderen med billede. ID-kortet skal bæres synligt.

Leverandøren har pligt til at sikre, at alle medarbejdere, der kommer i borgeres hjem for at udføre praktisk hjælp og pleje, skal være i besiddelse af en tilfredsstillende straffeattest. Visitation Sundhed og Omsorg kan kræve dokumentation for, at medarbejdere hos leverandøren har en tilfredsstillende straffeattest.

Leverandøren må ikke tage imod eller opbevare nøgler fra borgere. Såfremt leverandøren i særlige tilfælde har behov for nøgle kan leverandøren indgå aftale herom med borgeren. Leverandøren er i det tilfælde forpligtet til at indhente skriftligt samtykke hertil fra borgeren. Nøglen skal opbevares i nøgleboks på borgers adresse.

8.3 Krav til IT – Omsorgssystem

Leverandøren er forpligtet til at anvende kommunens omsorgssystem og deltage i undervisningen i nødvendigt omfang. Leverandøren skal stille egen pc til rådighed for registreringer i omsorgssystemet.

Leverandøren modtager via omsorgssystemet alle relevante oplysninger for at kunne levere de visiterede ydelser jf. ovenstående. Se yderligere oplysninger omkring krav til brug af omsorgssystem i bilag 4.

Leverandøren modtager et bruger-id og et password, så det er muligt at logge på systemet via en webportal, og vil kun få adgang til relevante funktioner i systemet. Kommunen yder nødvendig konsulentbistand i forbindelse med opkobling af omsorgssystemet.

Leverandøren underskriver i forbindelse med undervisning i omsorgssystemet, en samarbejdsaftale om IT-sikkerhed.

Leverandøren disponerer ydelserne i omsorgssystemet. Den disponerede tid skal være justeret i forhold til leveret tid. Der skal registreres afvigelser på borgere, som modtager midlertidig hjælp.

8.4 Overenskomstmæssige krav
Leverandøren skal sikre sig, at alle ansatte medarbejdere aflønnes overenskomstmæssigt korrekt.

8.5 Forsikringsforhold
Hvis leverandøren eller dennes medarbejdere under udførelse af forpligtelserne i henhold til kontrakten ved handlinger eller undladelser forsager skader på personer eller ting, er alene leverandøren ansvarlig for sådanne skader.

Hvis skadelidte rejser krav mod kommunen i anledningen af skader af enhver art, skal leverandøren friholde kommunen for ethvert krav og enhver udgift, herunder tillige sagsomkostninger renter m.v., som et sådan krav måtte medføre.

Leverandøren er forpligtet til at etablere en erhvervsansvarsforsikring med en forsikringssum på minimum 10 mio. kr. ved personskade og 2 mio. kr. ved tingsskade pr. år.

~~Kommunen vil kræve dokumentation herfor senest ved kontraktunderskrivelse og leverandøren skal forny dokumentationen én gang årlig.~~
Leverandøren skal på ordregiverens anmodning godtgøre forsikringens eksistens og omfang.

Leverandøren kan ikke ændre væsentlige forhold, herunder regulering af forsikringssummer i nedadgående retning, uden kommunens forudgående accept.

8.6 Sikkerhedsstillelse
Til sikkerhed for leverandørens opfyldelse af kontrakten skal leverandøren ved godkendelse, gennem et anerkendt pengeinstitut/kautionsforsikringsselskab, stille en garanti på minimum 50.000 kr. Garantien skal stilles på anfordringsvilkår.

Garantien skal være Viborg Kommune i hænde senest 14 dage efter meddelelse om tildeling af kontrakten. Det skal fremgå af garantien, at den er stillet i overensstemmelse med denne kontrakt, og garantien skal indestå indtil 3 måneder efter kontraktens ophør, med mindre der forinden er rejst krav i henhold til garantien.

Viborg Kommune vil én gang årligt revidere garantiens størrelse i forhold til det antal borgere, som leverandøren har på det tidspunkt. Garantien vil kunne stige i takt med, at leverandøren får flere borgere, og falde ved færre borgere. Dog kan garantien aldrig nedsættes til under angivet minimum.

Intervaller for garantiens størrelse – praktisk hjælp:

0 – 100 borgere	garanti på 50.000 kr.
101 – 300 borgere	garanti på 125.000 kr.
301 – 500 borgere	garanti på 200.000 kr.
501 – 800 borgere	garanti på 325.000 kr.
801 – 1100 borgere	garanti på 450.000 kr.

Intervaller for garantiens størrelse – praktisk hjælp og personlig pleje:

0 – 100 borgere	garanti på 100.000 kr.
101 – 300 borgere	garanti på 200.000 kr.
301 – 500 borgere	garanti på 300.000 kr.
501 – 800 borgere	garanti på 500.000 kr.
801 – 1100 borgere	garanti på 650.000 kr.

Garantien skal kunne fungere som sikkerhed for direkte tab samt for Viborg Kommunes interne omkostninger i forbindelse med eksempelvis leverandørens konkurs.

8.7 Leverandørens økonomiske forhold
I henhold til servicelovens bestemmelser om forebyggelse af konkurser på hjemmehjælpsområdet skal leverandøren inden kontraktindgåelse og én gang årligt i kontraktperioden fremsende det godkendte og revisionspåtegnede årsregnskab til kommunen. Regnskabet skal fremsendes til kommunen straks det er godkendt og senest i henhold til de frister, der gælder for indberetning af årsrapporten til Erhvervsstyrelsen, jf. Årsregnskabsloven.

Såfremt kommunen vurderer, at udviklingen i leverandørens økonomi kan medføre en risiko for, at opfyldelsen af kontrakten kan blive bragt i fare, har kommunen ret til at kræve opfølgning på leverandørens økonomi oftere end én gang årligt. Kommunen kan desuden stille konkrete krav til en forbedret udvikling i leverandørens økonomi.

8.8 Sociale forpligtelser
Der stilles krav om, at leverandøren skal leve op til rammeaftalen vedrørende det sociale kapitel, som skal skabe mulighed for at fastholde og skabe plads til personer med nedsat erhvervsevne (se bilag 6).

8.9 Introduktionsarrangement
Nye leverandører skal deltage i et ca. 3 timers introduktionsarrangement, som gennemføres af Visitation Sundhed og Omsorg. Leverandøren afholder selv udgifter til transport og tabt arbejdsfortjeneste. Introduktionsarrangementet vil omfatte følgende emner:

- Visitation og tilsyn.
- Kvalitetsstandarder.
- Samarbejdskultur.
- Tavshedspligt og meddelelsespligt.
- Dokumentation og notatpligt.
- Utilsigtede hændelser.
- Procedure ved bestilling af APV.

Leverandøren er forpligtet til at introducere sine medarbejdere i ovenstående emner.

8.10 Arbejdsmiljø
Leverandøren skal overholde arbejdstilsynets krav samt sikre sine medarbejdere gode fysiske rammer og et godt psykisk arbejdsmiljø. Der henvises til branchearbejdsmiljørådet inden for Social og Sundhed, som kan medvirke ved løsning af sikkerheds- og sundhedsspørgsmål inden for hjemmeplejen.

Det er leverandørens ansvar, at dennes medarbejdere arbejder i henhold til arbejdsmiljøloven, herunder at der af leverandøren er foretaget en APV-vurdering af borgerens hjem.

Personhåndteringshjælpemidler, som er nødvendige af hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø i forbindelse med personhåndtering er omfattet af arbejdsmiljøloven. Eksempelvis plejesenge, lifte, bløde forflytningshjælpemidler, drejetårne m.m.

Udgifterne til personhåndteringshjælpemidler, som er nødvendige for at overholde APVèns krav, er indregnet i afregningsprisen til de private leverandører og sådanne hjælpemidler kan lejes ved henvendelse til Viborg Kommunes hjælpemiddelservice ved fremsendelse af advis. Der er udarbejdet bestillingsprocedure og katalog, som udleveres ved introduktionsmøde.

Leverandøren skal sørge for at stille nødvendige rekvisitter til rådighed for at kunne udføre rengøringsopgaven. Herunder mopper/fremføre rekvisitter til gulvvask, klude og rengøringsmidler. Rengøringsmidler der benyttes skal afpasses efter de overflader de anvendes på. Der må udelukkende anvendes produkter, der er parfumefri og tager størst muligt hensyn til miljøet (eventuelt det nordiske miljømærke Svanen, EU blomsten eller midler, der opfylder kravene hertil). Undtaget herfra er stærkt alkaliske og sure rengøringsprodukter.

Alle andre rengøringsrekvisitter stiller borgeren til rådighed, herunder støvsuger.

8.11 Gave og låneforbud
Leverandøren og dennes medarbejdere samt ægtefæller, nærtstående og pårørende må ikke modtage arv, gaver eller lignende økonomiske fordele fra borgere.

Leverandøren og dennes medarbejdere samt ægtefæller, nærtstående og pårørende og borgere må ikke låne hinanden penge.

8.12 Ophør af varig hjælp
Ophør af varig hjælp kan kun finde sted efter en re-visitation, eller efter en dokumenterbar aftale med borgeren.

8.13 Krav til arbejdets tilrettelæggelse og planlægning
Leverandøren skal tilstræbe, at opgaverne hos den enkelte borger, som modtager pleje, udføres af den samme medarbejder, og at hjælpen udføres af personale, der kender den aftalte hjælp.

Leverandøren skal oprette faste arbejdsrutiner, der sikrer, at alle ændringer i brugerens tilstand og funktionsniveau, som kan medføre ændringer/justeringer i behovet for hjælp, registreres og videregives til Visitation Sundhed og Omsorg.

Leverandøren skal organisere hjælpen således, at borgere, der deltager i aktiviteter/træning på lokalcenter eller skal til undersøgelse/ behandling på sygehus, hos egen læge m.v. er klar til at tage af sted/blive afhentet på det aftalte tidspunkt. Tidspunktet aftales mellem borgeren og leverandøren.

Leverandøren forpligter sig til at samarbejde tværfagligt for at sikre sammenhængende borgerforløb.

Viborg Kommunes sygeplejersker og terapeuter har instruktionsbeføjelser over for leverandørens medarbejdere med henblik på at sikre, at tilrettelæggelsen af den praktiske hjælp støtter borgeren i at genvinde eller vedligeholde færdigheder og i at anvende hjælpemidler korrekt.

8.14 Samarbejdsbog
Leverandøren skal oprette en samarbejdsbog, hvor i kontaktoplysninger mv. fremgår.

8.15 Kontaktperson
Leverandøren skal udpege en kontaktperson for hver borger. Navnet på kontaktpersonen og firmaets hovedtelefonnummer (herunder kontaktpersonens træffetid) skal på en klar og letlæselig måde fremgå af samarbejdsbogen i borgerens hjem.

8.16 Samarbejdet med de pårørende
Leverandøren skal respektere borgerens ønske om inddragelse eller udelukkelse af borgerens pårørende.

8.17 Sprogkrav
Leverandøren er forpligtet til at sikre, at alt personale, som har kontakt med borgere, kan kommunikere klart og forstå beskeder fra såvel borgere som fra kommunens personale.

8.18 Beredskab og erstatningshjælp
Leverandøren skal lede og tilrettelægge arbejdet, så borgerne ikke mærker eventuelle driftsproblemer. Leverandøren skal således have et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel og lignende.

Aflysninger fra leverandøren:
Plejeydelser kan ikke aflyses. Erstatningshjælp for andre ydelser fremgår af kvalitetsstandarden.

Manglende tilbud om erstatningshjælp som følge af leverandørens aflysninger af plejeydelser, betragtes som en misligholdelse af kontrakten.

Aflysninger fra borgeren:
Aflysninger, der meddeles før kl. 12.00 dagen inden hjælpen skal leveres, berettiger borgeren til erstatningsbesøg.
For aflysninger, der meddeles efter kl. 12.00 dagen inden hjælpen skal leveres, vil et erstatningsbesøg afhænge dels af hjælpens karakter dels af hvornår den næstfølgende hjælp er planlagt. Denne vurdering foretages i tvivls tilfælde i samråd med visitator.

8.19 Utilsigtede hændelser (UTH)
Leverandøren er forpligtet til at indberette utilsigtede hændelser (UTH) i Dansk Patient Sikkerheds Database (DPSD) og har pligt til at sagsbehandle egne UTH'er jf. Sundhedslovens kapitel 61 § 198 – 202 og bekendtgørelsen om rapportering af utilsigtede hændelser i sundhedsvæsenet.

9. Krav til samarbejdet

9.1 Kontakt til kommunen
Visitation Sundhed og Omsorg kan kontaktes på følgende adresse:
Visitation Sundhed og Omsorg, Prinsens Alle 5, 8800 Viborg.

Henvendelser vedrørende leverandørkontrakten skal ske til Afdelingslederen for Visitation Sundhed og Omsorg på tlf.nr.:
87 87 61 19.

Kontakt til leverandører vedrørende leverandørkontrakten vil på Viborg Kommunes vegne blive foretaget af Sundhedschefen, Omsorgschefen eller Afdelingslederen for Visitation Sundhed og Omsorg.

Henvendelser vedrørende konkrete borgere skal rettes til visitationen.

Telefontræffetider er: kl. 9.00 – 12.00 mandag, tirsdag, torsdag, fredag og
kl. 13.00 – 14.00 onsdag.

Tlf.nr.: 87 87 61 00 og 87 87 61 10.

Kommunens træffetider kan blive ændret ~~i kontraktperioden~~løbende. I givet fald vil leverandøren blive orienteret herom.

9.2 Ændring af serviceniveau
Inden for den aftalte kontrakt~~periode~~, kan der ske ændringer i serviceydelsens art, omfang og leveringstidspunkt, da der sker en årlig politisk revidering af kommunens serviceniveau. Kommunen skal orientere leverandørerne om ændringer i serviceniveau m.v., og leverandørerne er forpligtet til at sætte sig ind i disse ændringer. Visitation Sundhed og Omsorg foretager herefter en ny visitation hos borgerne, som leverandørerne skal efterkomme.

9.3 Fællesmøder
Med henblik på udvikling af serviceområdet og sikring af, at de private leverandører i god tid er orienteret om nye udviklingstiltag, lovændringer mm. afholdes min. 2 møder årligt mellem Visitation Sundhed og Omsorg og leverandørerne. Leverandøren honoreres ikke særskilt for at deltage i disse møder. Kommunen udarbejder beslutningsreferater fra møderne.

9.4 Kvalitetssikring og tilsynsforpligtelse
Efter retssikkerhedslovens § 16 har kommunen pligt til at føre tilsyn med hvordan de kommunale opgaver løses, herunder også de private leverandører. Visitation Sundhed og Omsorg foretager løbende tilsyn/opfølgning og kvalitetssikring bl.a. ved uanmeldte stikprøvebesøg hos borgere, via kontrol af oplysninger i samarbejdsbogen og journal, ved registrering af klagesager og i forbindelse med re-visitation.

Leverandøren er forpligtet til at bistå og levere oplysninger ved besøg, analyser og kontroller.

Servicelovens § 151 stk. 1 omhandler tilsyn og opfølgning med, om opgaven løses i overensstemmelse med de afgørelser, der er truffet. Tilsyn og opfølgning omfatter både indhold af tilbuddet, og den måde opgaverne udføres på. Tilsyn og opfølgning sikrer borgerens retssikkerhed.
Tilsyn og opfølgning omfatter det regelmæssige fokus, der er i den enkelte sag. Fokus er på, om leverandøren lever op til de krav, der stilles, med henblik på at sikre at borgeren modtager den nødvendige hjælp i overensstemmelse med den trufne afgørelse. Tilsyn og opfølgning omfatter også fokus på leverandørens økonomiske forhold.

9.5 Egenkontrol
Leverandøren skal fastsætte egenkontrolprocedurer, der internt i leverandørens organisation skal sikre, at ydelserne leveres korrekt og i overensstemmelse med kravene i kvalitetsstandarderne, og de i den nærværende kontrakt opstillede krav og mål.

Leverandøren er forpligtet til at dokumentere leverancen samt rapportere afvigelser i forhold til afgørelse og kvalitetsstandarder.

Kommunen kan til enhver tid kræve leverandørens procedure for egenkontrol dokumenteret samt kræve udfærdiget rapporter og/eller anden dokumentation for resultaterne af egenkontrollen.

Manglende egenkontrol og dokumentation for egenkontrol betragtes som en misligholdelse af kontrakten.

9.6 Skift af leverandør
Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en borger. Borgeren kan skifte leverandør med 30 dages varsel til udgangen af en måned. Kommunen kan dog i særlige tilfælde imødekomme borgerens ønske om leverandørskift med kortere varsel.

9.7 Klager
Klager vedrørende udførelsen af hjælpen, skal registres af leverandøren. Dette gælder både mundtlige og skriftlige klager. Leverandør er forpligtet til straks at viderebringe en klage til Visitation Sundhed og Omsorg. Leverandørens skriftlige redegørelse sendes til Visitation Sundhed og Omsorg indenfor den aftalte tidsfrist herfor. Registrering af klager skal danne grundlag for korrigerende og forebyggende handlinger, således at gentagelsestilfælde undgås.

Leverandøren skal uden beregning medvirke ved behandling af klagesager, hvori leverandøren er inddraget. I forbindelse med klager vil der endvidere skulle påregnes tidsforbrug på dialog med pårørende osv. Der er taget højde for dette i den beregnede timepris jf. bilag 2.

Klager vedrørende de visiterede ydelser behandles af Visitation Sundhed og Omsorg. Modtager leverandøren klager vedrørende de visiterede ydelser (f.eks. om omfanget af den tildelte hjælp) er leverandøren forpligtet til straks at viderebringe klagen til Visitation Sundhed og Omsorg.

Manglende viderebringes af klager betragtes som en misligholdelse af kontrakten.

10. Generelle vilkår

10.1 Underretningspligt og notatpligt
Leverandøren skal skriftligt underrette Visitation Sundhed og Omsorg, hvis borgeren selv tilkendegiver eller det observeres, at der er problemer eller ændringer i behov (f.eks. behov for hjælp til mad, pleje, nye eller ændrede hjælpemidler, træning, aktiviteter). Samme forpligtelse gælder, hvis leverandøren observerer, at borgeren har fået det bedre.

Leverandøren skal straks skriftligt underrette Visitation Sundhed og Omsorg ved:

- Alvorlige svigt – hvis borgerens grundlæggende behov for omsorg, pleje og praktisk hjælp ikke er tilgodeset, eller hvis en borger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb.
- Væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse (f.eks. indlæggelse, afbestilling af aktiviteter, træning, mad og dødsfald).

Leverandøren skal omgående skriftligt underrette Visitation Sundhed og Omsorg om alle uheld eller ulykker.

Foretager leverandøren observationer, hvor der er behov for en sygeplejefaglig eller lægefaglig vurdering af borgerens tilstand, er leverandøren forpligtet til at rette henvendelse til Viborg Kommunes Hjemmesygepleje.

Leverandøren skal ligeledes straks skriftligt underrette Visitation Sundhed og Omsorg, hvis leverandøren bliver bekendt med forhold hos andre borgere i kommunen, hvor leverandøren ikke selv leverer ydelser, herunder:

- Hvis borgeren selv eller andre tilkendegiver over for leverandøren, eller leverandøren bliver bekendt med, at der er problemer eller ændringer i behov (f.eks. behov for hjælp til mad, pleje, nye eller ændrede hjælpemidler, træning, aktiviteter).
- Hvis leverandøren bliver bekendt med alvorlige svigt – hvis borgerens grundlæggende behov for omsorg, pleje og praktisk hjælp ikke er tilgodeset, eller hvis en borger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb.

Skriftlig underretning foretages ved registrering i omsorgssystemet, jf. kommunens instrukser herom.

Manglende overholdelse af underretningspligten anses som misligholdelse af kontrakten jf. pkt. 10.8 i kontrakten.

Leverandøren har endvidere notatpligt, og skal notere oplysninger, som har betydning for den tildelte hjælp.

10.2 Lovgivning m.v.
Leverandøren er forpligtet til at acceptere, at arbejdet udføres i overensstemmelse med principperne i offentlig forvaltning. Det vil sige:

Leverandøren er forpligtet til at overholde reglerne i forvaltningsloven, offentlighedsloven samt reglerne om tavshedspligt jf. § 43 i Lov om administration på det sociale område. Endvidere at reglerne om notatpligt efter offentlighedslovens § 13 efterleves.

For borgere, som leverandøren leverer visiterede ydelser til, gælder reglerne om aktindsigt i offentligheds-, persondata- og forvaltningsloven.

Begæringer om aktindsigt skal videresendes til kommunen, der forestår behandlingen heraf. Videresendelse skal ske uden ugrundet ophold efter modtagelsen af hensyn til sikring af overholdelse af fristen for kommunens besvarelse heraf, som udgør 7 arbejdsdage.

Leverandøren er forpligtet til at stille de fornødne oplysninger til rådighed for kommunen i forbindelse med kommunens behandling af begæringen.

Leverandøren er forpligtet til at notere mundtlige begæringer om aktindsigt i overensstemmelse med reglerne om notatpligt.

10.3 Behandling af personoplysninger
Særligt med hensyn til personoplysninger gælder herudover, at leverandøren er forpligtet til at overholde den til enhver tid gældende persondatalovgivning, herunder at foretage logning, sletning og destruktion af data og gennemføre interne procedurer, så der til enhver tid sikres fortrolighed om personoplysninger i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 (Persondataforordningen) og Lov nr. 502 af 23. maj 2018 om supplerende bestemmelser til forordning om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger (databeskyttelsesloven) med senere ændringer.

Leverandøren skal i den forbindelse underskrive en databehandleraftale i overensstemmelse med bilag 5 såfremt leverandøren behandler personfølsomme data i forbindelse med udførelse af kontrakten.

10.4 Tavshedspligt
Leverandøren og dennes medarbejdere har tavshedspligt med hensyn til fortrolige oplysninger, som de bliver bekendt med gennem opgaveløsningen, jf. straffelovens §§ 152, 152 a, og 152 c, og § 152 d. Tavshedspligten indebærer bl.a. en forpligtelse til ikke at røbe oplysninger om enkeltpersoners, herunder borgerens helbredsforhold eller eventuelle sociale problemer. Også andre oplysninger vedrørende enkeltpersoners forhold, der ikke er umiddelbart tilgængelige for andre, som leverandøren og dennes medarbejdere bliver bekendt med vil kunne være omfattet af tavshedspligten. Det gælder f.eks. oplysninger om familiemæssige forhold og oplysninger om indtægts- og formueforhold.

Alle leverandørens ansatte skal underskrive og efterleve en tavshedserklæring, hvoraf det fremgår, at medarbejderne har tavshedspligt. Forpligtelsen til at underskrive og efterleve tavshedserklæringen gælder såvel medarbejdere hos leverandøren, som eventuelle underleverandører, der i forbindelse med opgaveløsningen faktisk bliver bekendt med fortrolige oplysninger. Leverandøren har ansvaret for, at alle ansatte og eventuelle underleverandører lever op til disse krav.

Leverandøren skal stille underskrevne tavshedserklæringer til rådighed.

Tavshedspligten er livslang. Tavshedspligten ophører således ikke ved kontraktperiodens udløb, efter ansættelsesforholdets ophør eller i tilfælde af, at borgeren vælger en anden leverandør. Overtrædelse af tavshedspligten er strafbar.

Leverandøren og dennes medarbejdere må ikke skaffe sig fortrolige oplysninger, som ikke er af betydning for udførelsen af den pågældendes opgaver.

10.5 Samarbejde og Informationspligt
Der forudsættes en gensidig dialog mellem kommune, leverandør og ydelsesmodtager.

Leverandøren skal give kommunen oplysninger om samtlige forhold, herunder fremlægge den nødvendige dokumentation for forhold, der kan hindre, forstyrre eller true opfyldelsen af den indgåede kontrakt.

Leverandøren og kommunen skal gensidigt informere hinanden om forhold, der har relation til udførelsen af hjælpen.

10.6 Tvist og uenigheder
Eventuelle tvister og uenigheder skal i videst muligt omfang søges løst i mindelighed mellem parterne.

Eventuelle uoverensstemmelser mellem Viborg Kommune og leverandøren om ethvert spørgsmål omfattet af nærværende aftale afgøres ved voldgift. Voldgiftsrettens afgørelse er endelig og bindende for parterne.

10.7 Misligholdelse
Ved vurdering af, om der foreligger misligholdelse, herunder væsentlig misligholdelse samt retsvirkningerne heraf, gælder dansk rets almindelige regler i det omfang, det ikke er reguleret i kontrakten.

Hvis en part misligholder sine forpligtelser i henhold til nærværende kontrakt, og ikke inden 2 uger efter, at den anden part skriftligt har påtalt denne misligholdelse, har berigtiget forholdet, betragtes misligholdelsen som en væsentlig misligholdelse, hvorefter den anden part kan hæve kontrakten uden yderligere varsel.

Ved væsentlig misligholdelse i øvrigt forstås enhver misligholdelse, der som følge af sin grovhed, eller som følge af gentagne misligholdelser, må betragtes som en væsentlig misligholdelse af kontrakten.

Det betragtes endvidere altid som væsentlig misligholdelse, hvis leverandøren går konkurs, standser sine betalinger eller åbner forhandlinger om akkord, eller i øvrigt kommer i betydelige økonomiske vanskeligheder, herunder får forfalden gæld til det offentlige af et sådan opfang, at gælden overstiger det tilladte i henhold til loven om begrænsninger af skyldnerens muligheder for at deltage i offentlige udbudsforretninger.

Det samme gælder, såfremt leverandøren ophører med den virksomhed, som kontrakten vedrører, eller der indtræder andre omstændigheder, der bringer kontraktens rette opfyldelse i alvorlig fare. En konkursramt leverandør har pligt til at orientere Visitation Sundhed og Omsorg seneste en time efter, at skifteretten har afsagt konkursdekret.

I øvrigt gælder dansk rets almindelige misligholdelsesbeføjelser.

Ved kommunens ophævelse af kontrakten er leverandøren erstatningsansvarlig for den skade og de tab, der påføres kommunen, efter dansk rets almindelige regler. Hæves kontrakten som følge af leverandørens misligholdelse, vil der ske en tilbageførsel af opgaverne til kommunen. Leverandøren skal derudover tilbagelevere modtaget materiale, der tilhører kommunen, samt relevant materiale vedrørende borgerne.

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige ansvarsregler, idet parterne dog ikke er ansvarlige for driftstab, tabt avance eller andet indirekte tab.

10.8 Overdragelse af opgaverne og ændring af ejerforhold
Overdragelse af en godkendt leverandørs opgaver til en anden godkendt leverandør skal meddeles Viborg Kommune. Den overdragende leverandør er forpligtet til at informere de berørte borgere om deres muligheder for at videreføre samarbejdet med den nye leverandør eller at vælge en ny leverandør.

Overdragelse af opgaver til en ikke godkendt leverandør kræver Viborg Kommunes godkendelse.

Hvis den bestemmende indflydelse i leverandørens virksomhed overgår til en ny ejer, skal det ligeledes meddeles Viborg Kommune.

10.9 Force majeure
I det omfang udefra kommende begivenheder, som leverandøren ikke er herre over, såsom naturkatastrofer, strejker, som ikke skyldes leverandørens egne forhold, lockout eller anden force majeure, forhindrer leverandøren i at opfylde de forpligtelser, leverandøren i nærværende kontrakt har påtaget sig, foreligger der ikke misligholdelse, og kommunen er ikke berettiget til at gøre beføjelser om misligholdelse gældende.

Hvis sådanne omstændigheder indtræder, påhviler det leverandøren straks at tage effektivt skridt til med alle til rådighed stående midler at overvinde den pågældende hindring eller formindske dens virkning.

Leverandøren er endvidere forpligtet til straks at give kommunen meddelelse herom.

Det bemærkes, at det ikke betragtes som force majeure, hvis snevejr, glat føre eller lignende vanskeliggør trafikforholdene.

Kommunen har ret til at lade arbejdet udføre selv eller af andre, så længe leverandøren er forhindret som følge af force majeure.

10.10 Fortrolighed
Parterne (kommunen og leverandøren) anerkender, at de har modtaget eller igennem kontraktperioden vil modtage oplysninger om den anden part og dennes virksomhed, som er af fortrolig karakter, jf. i øvrigt bestemmelserne om tavshedspligt.

10.11 Kontraktens ophør
Ved ophør af kontrakten skal leverandøren til kommunen aflevere følgende:

- Notater, som er udarbejdet i forbindelse med opgaveløsningen.
- Sagsoplysninger vedrørende den enkelte borger, som er indhentet i forbindelse med opgaveløsningen.
- Øvrige informationer som er relevante for opgaveløsningen.
- Udlånt materiale og hjælpemidler m.v.

11. Underskrifter

For Viborg Kommune	**For Leverandøren**
Dato:	Dato:
_____	_____
[indsæt navn] [indsæt titel]	[indsæt navn] [indsæt titel]