



VIBORG
KOMMUNE

Leverandørkontrakt

Frit valg i Viborg Kommune

**Aftale om levering af madservice med udbringning
til borgere i eget hjem**

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
2.4 Underleverandører	6
3. Kontraktens omfang	6
3.1 Omfang	6
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
5.3 Levering og leveringstidspunkter	8
5.4 Ophør af hjælp	8
5.5 Informationsmateriale	8
6. Serviceydelser	8
6.1 Tilkøbsydelser	8
7. Priser og fakturering	9
7.1 Priser	9
7.2 Prisregulering	9
7.3 Registrering og fakturering	9
8. Krav til leverandør	10
8.1 Uddannelseskrav	10
8.2 Økologi	10
8.3 Krav til IT – Omsorgssystem	10
8.4 Overenskomstmæssige krav	10
8.5 Forsikringsforhold	10
8.6 Sikkerhedsstillelse	11
8.7 Leverandørens økonomiske forhold	11
8.8 Sociale forpligtelser	11
8.9 Introduktionsarrangement	11

8.10 Arbejdsmiljø.....	12
8.11 Gave og låneforbud	12
8.12 Ophør af varig hjælp	12
8.13 Krav til arbejdets tilrettelæggelse og planlægning	12
8.14 Statistik	12
8.15 Samarbejde med de pårørende	12
8.16 Sprogkrav	12
8.18 Beredskab og forsyningssikkerhed	13
9. Krav til samarbejdet.....	13
9.1 Kontakt til kommunen	13
9.2 Kommunikation	13
9.3 Ændring af serviceniveau.....	13
9.4 Fællesmøder	13
9.5 Kvalitetssikring og tilsynsforpligtelse.....	13
9.6 Egenkontrol	14
9.7 Skift af leverandør	14
9.8 Klager	14
10. Generelle krav	14
10.1 Underretningspligt og notatpligt	14
10.2 Lovgivning mv.	15
10.3 Behandling af personoplysninger	15
10.4 Tavshedspligt	15
10.5 Samarbejde og informationspligt	16
10.6 Tvist og uenigheder	16
10.7 Misligholdelse	16
10.8 Overdragelse af opgaverne og ændring af ejerforhold	17
10.9 Force majeure.....	17
10.10 Fortrolighed	18
10.11 Kontraktens ophør.....	18
11. Underskrifter	18

Bilagsoversigt:

Bilag A – Kravspecifikation

Bilag 1 – Kvalitetsstandarder

Bilag 2 – Prisskema

Bilag 3 – Samarbejdsaftale IT-sikkerhed

Bilag 4 – Krav om 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 – Suppleringskema 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 madservice med udbringning til borgere i eget hjem 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 madservice, 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 madservice.

Reglerne for madservice 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 madservice til borgere i Viborg Kommune ved at fremsende ansøgning til Visitation Sundhed og Omsorg, herefter kaldet VSO.

Leverandørens 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, bilag A
- Kvalitetsstandarder, bilag 1
- Prisskema, bilag 2
- Krav til brug af omsorgssystem, bilag 3
- Samarbejdsaftale om IT-sikkerhed, 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.

2.4 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 til 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.

Denne kontrakt omfatter levering af:

	Kold mad (køle- eller frostmad)	Varm mad
Leverandør leverer: (sæt kryds)		

3.2 Geografisk område

Godkendelse af en leverandør medfører, at virksomheden vil være forpligtet til at levere madservice i hele Viborg Kommune hos alle borgere, der vælger leverandøren. Leverandør skal levere madservice på de til enhver tid gældende hjemadresser, og desuden levere til en alternativ adresse inden for kommunegrænsen, hvis en borger ønsker dette.

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 opsig nærværende kontrakt med et varsel på 3 måneder til en måneds udgang.

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

5. Visitation

5.1 Visitation til ydelser

Det er Visitation Sundhed & Omsorg (herefter VSO), som på baggrund af en konkret, individuel vurdering af borgerens samlede behov visiterer og træffer afgørelse om visitation til madservice. Borgeren modtager en bevilling med afgørelsesbrev og hjælpen kan iværksættes. Ydelserne skal udføres i henhold til den konkrete afgørelse og ud fra Viborg Kommunes serviceniveau for madservice. Krav til serviceniveau fremgår af kvalitetsstandarden (bilag 1).

Den af borgeren valgte leverandør modtager via omsorgssystemet alle relevante oplysninger for at kunne levere de visiterede ydelser. Levering af madservice ydelsen skal iværksættes senest 7 dage efter leverandøren har modtaget information i omsorgssystem om bevilling af ydelsen.

5.2 Bestilling og afbestilling

Leverandøren skal kunne træffes telefonisk af borgeren for bestilling og afbestilling i tidsrummet:

- kl. 8.00 – 12.00 på hverdage (ved køle-, vakuum- og frostmad)
- kl. 8.00 – 12.00 på hverdage (ved varm mad)
- kl. 8.00 – 12.00 på lørdage og søndage (ved varm mad)

Borgeren skal kunne afbestille maden for en kortere periode. Afbestilling skal i givet fald finde sted til leverandør senest dagen før levering inden kl. 12.00, hvis ikke leverandør skal være berettiget til at opkræve betaling.

I tilfælde af dødsfald ophører betaling på dødsdagen.

Leverandøren skal kunne levere madservice, som udelukkende gives for en defineret tidsperiode. Ved udløb af perioden stopper leverandøren leverancen. Hvis borgerens situation gør, at der fortsat er behov for madservice, skal leverandøren forinden kontakte VSO, der herefter revurderer behovet for madservice.

Borgeren er ikke forpligtet til at bestille et bestemt antal hovedretter og/eller bi-retter ugentligt.

5.3 Levering og leveringstidspunkter

Leverandøren er forpligtet til at levere madservice med udbringning i tidsrummet:

- kl. 8.00 – 17.00 på hverdage (ved køle-, vakuum- og frostmad)
- kl. 11.30 – 13.00 alle dage (ved middagslevering af varm mad)
- kl. 17.00 – 19.00 alle dage (ved aftenlevering af varm mad)

Tidspunkt for levering af madservice ydelsen aftales mellem borgeren og leverandøren.

Hvis en leverance af ugentlig levering flyttes mere end 1,5 time i forhold til det med borgeren aftalte tidspunkt, orienteres borgeren telefonisk.

5.4 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 foretages 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.

5.5 Informationsmateriale

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

6. Serviceydelser

6.1 Tilkøbsydelser

Leverandør har mulighed for at tilbyde borgerne tilkøbsydelser ud over de ydelser, som er omfattet af nærværende kontrakt.

Såfremt leverandøren indgår aftale med en borger om tilkøbsydelser skal disse ydelser indgås på en særskilt aftale. Aftalen skal være skriftlig og leverandør skal efter anmodning dokumentere over for Viborg Kommune, hvilke aftaler der er indgået.

Tilkøbsydelser, som aftales mellem leverandør og borger, er Viborg Kommune uvedkommende. Aftaler om tilkøb skal indgås med respekt for vilkårene i lov om visse forbrugsaftaler "dørsalgsloven".

7. Priser og fakturering

7.1 Priser

Priser dækker omkostninger forbundet med at levere ydelserne til borgerne. Gældende priser fremgår af bilag 2, Prisskema.

Priserne er inklusiv udbringning til borgere i eget hjem samt alle gældende skatter og afgifter, men eksklusiv moms.

7.2 Prisregulering

Mindst én gang om året fastsætter Viborg Kommune priskravet for madservice.

Det kan være nødvendigt at revidere priskravene i løbet af året, hvis det konstateres, at de stillede priskrav til en eller flere ydelser ikke er i overensstemmelse med de faktiske omkostninger ved leverancen af madservice. Ekstraordinære ændringer i kvalitetsstandard, herunder kvalitetskravene, kan også begrunde en ekstraordinær revision af priskravet inden 1 år.

7.3 Registrering og fakturering

Leverandør er ansvarlig for styring og registrering af alle bestillinger og afbestillinger fra borgeren.

Leverandør skal via sit bestillingssystem sikre en korrekt og effektiv afregning, herunder sikre den fornødne dokumentation for leverede ydelser til borgeren.

Leverandør indberetter månedsvis via en opkrævningsfil til Viborg Kommunes Økonomi- og Personalestab, senest d. 12. i hver måned. Opkrævningsfilen skal indeholde cpr.nr., navn, antal leverede ydelser og samlet pris. Se bilag 7, Levering af transaktioner til Prisme Debitor.

Elektroniske fakturaer skal udarbejdes i det fællesoffentlige format OIOUBL og fremsendes via netværket Nemhandel.

Fakturaen skal indeholde:

- Fakturadato
- Leverandørs CVR/SE-nummer
- Fakturanummer (Nummer der kan identificere fakturaen)
- Leverandørs navn og adresse samt kommunens navn og adresse
- Leveringsperiode
- Leveret antal ydelser og art
- Pris pr. ydelse og samlet pris ekskl. moms

Dokumentationsmateriale indeholdende:

- CPR-nr.
- Borgerens navn
- Antal leverede ydelser, enhedspris og samlet pris pr. ydelse

skal fremsendes på sikkermail samtidig med den elektroniske faktura.

Faktura skal sendes til Sundhed & Omsorg, EAN-nr. 5798004555095, ref.id: macro.

Kommunen er berettiget til at udskyde betalingen, hvis faktura ikke modtages elektronisk, eller hvis ovenstående oplysninger mangler.

CVR/SE-nummeret som fakturaen afsendes fra, skal være i fuld overensstemmelse med det CVR/SE-nummer, som er opgivet i leverandørens tilbud, og som fremgår af kontrakten.

Fakturapriser skal være identiske med de priser, som fremgår af nærværende kontrakt.

Der afregnes i hele måneder. Kommunen betaler fakturaen senest d. 30. i måneden.

Fejl i leverandørens fakturaer medfører en skriftlig påtale fra kommunen samt indkaldelse til en samtale med afdelingslederen for VSO.

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

8. Krav til leverandør

8.1 Uddannelseskrav

Leverandørens ansvarlige køkkenleder skal have en uddannelse minimum som økonoma, bachelor i ernæring og sundhed eller uddannelsesmæssigt kan dokumentere tilsvarende kompetencer.

8.2 Økologi

Leverandøren skal have fokus på økologi og bæredygtighed. Leverandørens økologi-procent skal således være min. 30% ved udgangen af kalenderåret 2019 samt være min. 60% ved udgangen af kalenderåret 2020.

8.3 Krav til IT – Omsorgssystem

Leverandøren er forpligtet til at anvende kommunens omsorgssystem og deltage i undervisning i nødvendigt omfang. Leverandør 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 3.

Leverandøren modtager bruger-id og password, så det er muligt at logge sig på systemet via en webportal.

Leverandøren skal i forbindelse med undervisning i omsorgssystemet underskrive en samarbejdsaftale om IT-sikkerhed med Viborg Kommune.

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 forårsager 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 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:

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.

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 VSO. 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
- Klagevejledning

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. Det er leverandørens ansvar, at dennes medarbejdere arbejder i henhold til arbejdsmiljøloven.

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 sikre en god kvalitet i udførelsen af opgaven. Det vil sige, at leverandøren skal overholde serviceniveauet og give god og effektiv brugerbetjening og brugerservice målrettet ældre og handicappede.

Leverandøren skal sikre, at udbringningen af maden altid udføres af et engageret, ansvarsbevidst og hjælpsomt personale.

Leverandøren skal tilstræbe, at leverancen af madservice til den enkelte borger udføres af personale, der kender den visiterede ydelse.

Leverandøren indestår for, at alt arbejdet, der udføres i henhold til nærværende kontrakt, udføres i overensstemmelse med god skik i branchen.

8.14 Statistik

Leverandør skal på foranledning levere leveringsstatistikker til VSO med oplysninger om leverede ydelser til hjemmeboende borgere opgjort pr. CPR-nr. og leverede ydelser.

Statistik skal fremsendes elektronisk i Excel.

8.15 Samarbejde med de pårørende

Leverandøren skal respektere borgerens ønske om inddragelse eller udelukkelse af borgerens pårørende.

8.16 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.

8.17 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, skal være i besiddelse af en tilfredsstillende straffeattest. VSO kan kræve dokumentation herfor.

Såfremt leverandøren har behov for nøgle for at kunne levere madservice til en borger, kan leverandøren indgå aftale herom med borgeren. Leverandøren er i det tilfælde forpligtet til at indhente skriftligt samtykke hertil fra borgeren.

8.18 Beredskab og forsyningssikkerhed

Leverandøren skal lede og tilrettelægge arbejdet, så borgerne ikke mærker eventuelle drifts-problemer. Leverandøren skal således have et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel og lignende. Leverandøren skal have et beredskab, som sikrer levering af madservice 365 dage om året.

Madservice må ikke aflyses.

9. Krav til samarbejdet

9.1 Kontakt til kommunen

VSO kan kontaktes på følgende adresse:

Visitation Sundhed og Omsorg, Prinsens Alle 5, 8800 Viborg.

Henvendelser vedrørende leverandørkontrakten skal ske til afdelingslederen for VSO på tlf.nr.: 87 87 61 19.

9.2 Kommunikation

Leverandøren skal etablere en sikker e-mail løsning samt oprette digital postkasse på www.virk.dk for digital kommunikation mellem VSO og leverandøren.

Leverandøren skal være tilgængelig på tlf. og mail i tidsrummet kl. 7.00 – 14.00 på hverdage.

9.3 Ændring af serviceniveau

Inden for kontraktperioden kan der ske ændringer eller tilføjelser i serviceniveau som følge af årlig politisk revidering af kommunens serviceniveau.

Kommunen skal orientere leverandøren om ændringer i serviceniveau i rimelig tid og leverandøren er forpligtet til at sætte sig ind i disse ændringer. VSO foretager herefter en ny visitation hos borgerne, som leverandøren skal efterkomme.

9.4 Fællesmøder

Med henblik på udvikling af madservice ydelsen og sikring af, at leverandøren i god tid er orienteret om nye udviklingstiltag, lovændringer mm. afholdes 2 møder årligt mellem kommunen og leverandøren. Leverandøren honoreres ikke særskilt for at deltage i disse møder. Viborg Kommune udarbejder beslutningsreferater fra møderne.

9.5 Kvalitetssikring og tilsynsforpligtelse

Efter retssikkerhedslovens § 16 har kommunen pligt til at føre tilsyn med hvordan de kommunale opgaver løses, herunder også de private leverandører.

VSO foretager løbende tilsyn/opfølgning og kvalitetssikring bl.a. ved uanmeldte stikprøvebesøg hos borgere eller hos leverandør. Der kontrolleres temperatur, portionsstørrelse, dokumentation for næringsindhold og organoleptisk vurdering samt ved registrering af klagesager og i forbindelse med re-visitationer.

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

9.6 Egenkontrol

Leverandør skal være godkendt af den stedlige fødevareregion og skal leve op til de gældende regler for fødevarekontrol, gældende lovgivning som fødevareforordninger og fødevarebekendtgørelser.

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.

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, jf. 10.7 i kontrakten.

9.7 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.

9.8 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 VSO. Leverandørens skriftlige redegørelse sendes til VSO 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.

Manglende viderebringelse af klager betragtes som en misligholdelse af kontrakten, jf. pkt. 10.7 i kontrakten.

10. Generelle krav

10.1 Underretningspligt og notatpligt

Leverandøren skal skriftligt underrette VSO, 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 VSO 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.
- Alle uheld og ulykker

Leverandøren skal omgående telefonisk underrette VSO ved:

- Væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for leverancen, f.eks. hvis leverandøren kommer til en låst dør, og der ikke forud er indgået særlig aftale om levering af maden samt ved dødsfald.

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.

Manglende overholdelse af underretningspligten anses som misligholdelse af kontrakten, jf. 10.7 i kontrakten.

10.2 Lovgivning mv.

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-, forvaltningsloven og **persondataforordningen (GDPR)**.

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 følsomme personoplysninger 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 kontrakt 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 opfyldelse i fare. En konkursramt leverandør har pligt til at orientere VSO senest en time efter, at skifteretten har afsagt konkursdekret.

Ligeledes vil leverandørens økonomiske vanskeligheder i øvrigt, som kan få indflydelse på driften af leverandørens virksomhed og dermed bringe kontraktens opfyldelse i fare, anses for væsentlig misligholdelse.

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 kommunens godkendelse. Hvis den bestemmende indflydelse i leverandørens virksomhed overgår til en ny ejer, skal det ligeledes meddeles kommunen.

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 beøjelser 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 aflevere følgende til kommunen:

- Notater, som er udarbejdet i forbindelse med opgaveløsningen.
- Øvrige informationer som er relevante for opgaveløsningen.

11. Underskrifter

For Viborg Kommune

Dato:

[indsæt navn]
[indsæt titel]

For Leverandøren

Dato:

[indsæt navn]
[indsæt titel]