

---

# FRIT LEVERANDØRVALG

## Indkøb/vareudbringning

---

# BILAG 4

## **STANDARKONTRAKT**

<b>KONTRAKT</b> .....	<b>2</b>
<b>1. KONTRAKTENS BAGGRUND</b> .....	<b>3</b>
1.1 KONTRAKTGRUNDLAG .....	3
1.2 OMFANG OG LØBETID .....	3
<b>2. VILKÅR OM ARBEJDETS TILRETTELÆGGELSE</b> .....	<b>3</b>
2.1 KVALITETSSTANDARDEN OG YDELSESBESKRIVELSER.....	3
2.2 VISITATION OG AFGØRELSE .....	3
2.3 ÆNDRINGER, OPDATERINGER MV. AF SERVICENIVEAU .....	3
2.4 KRAV TIL ARBEJDETS UDFØRELSE.....	4
2.5 KONTAKT TIL KOMMUNEN .....	4
2.6 PLIGT TIL INDBERETNING AF ÆNDRINGER I BEHOV MV. ....	4
2.7 BEREDSKAB OG ERSTATNINGSHJÆLP .....	4
2.8 OPDATERING AF INFORMATIONSMATERIALE I BORGERENS HJEM .....	5
<b>3. SÆRLIGE FORHOLD</b> .....	<b>5</b>
3.1 SAMARBEJDET MED DE PÅRØRENDE.....	5
3.2 OPLYSNINGSPLIGT .....	5
3.3 MIDLERTIDIG HJÆLP .....	5
3.4 OPHØR AF HJÆLP .....	5
3.5 SKIFT AF LEVERANDØR .....	5
3.6 TILKØBSYDELSER .....	5
<b>4. KLAGER, TAVSHEDSPLIGT MV.</b> .....	<b>6</b>
4.1 KLAGESAGSBEHANDLING OG BRUGERTILFREDSHED.....	6
4.2 TAVSHEDSPLIGT .....	6
4.3 ANSVAR OG FORSIKRING.....	6
<b>5. OPSIGELSE OG FORNYET GODKENDELSE</b> .....	<b>6</b>
5.1 OPHÆVELSE OG EKSTRAORDINÆR OPSIGELSE .....	7
5.2 OVERDRAGELSE AF OPGAVERNE OG ÆNDRING AF EJERFORHOLD.....	7
<b>6. UNDERLEVERANDØRER</b> .....	<b>7</b>
<b>7. FORCE MAJEURE</b> .....	<b>7</b>
<b>8. VÆRNETING OG LOVGRUNDLAG</b> .....	<b>8</b>
<b>9. MEDDELELSER</b> .....	<b>8</b>
<b>10. PRISREGULERING</b> .....	<b>8</b>
<b>11. ÆNDRINGER I KONTRAKTEN -TILPASNING</b> .....	<b>8</b>



## KONTRAKT

J.nr. 10/7191

Nærværende kontrakt omfatter:

### 1. Indkøb/vareudbringning

#### Standardkontrakt for godkendte leverandører i Rebild Kommune mellem

Rebild Kommune  
Sundhed  
Hobrovej 88  
9530 Støvring  
(i det følgende kaldet kommunen)

**og**

xx (den godkendte leverandør)  
(i det følgende kaldet leverandøren)

er der dags dato indgået følgende vedrørende godkendelse som leverandør af indkøb/vareudbringning i Rebild Kommune.



## 1. Kontraktens baggrund

I henhold til Lov om Social Service § 83 skal Rebild Kommune pligt til at sørge for, at der tilbyde personlig og/eller praktisk hjælp i hjemmet til borgere, der ikke selv kan udføre disse opgaver på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller på grund af særlige sociale problemer. Lov om Social Service forpligter ligeledes Rebild Kommune til at indføre frit leverandørvalg i forbindelse med personlig pleje og praktisk hjælp, herunder 'indkøb/vareudbringning'.

Rebild Kommune benytter indenfor området udbud inden for godkendelsesmodellens rammer. Udbud inden for godkendelsesmodellen betyder, at der indgås aftale med en hovedleverandør. Hovedleverandøren er kontraktligt forpligtet til at acceptere, at andre leverandører efterfølgende kan blive godkendt som underleverandører af indkøb/vareudbringning i Rebild Kommune efter godkendelsesmodellen.

I overensstemmelse med de rammer, som følger af Lov om Social Service, har Rebild Kommune fastlagt de generelle vilkår for godkendelse af leverandører, der anmoder om godkendelse som leverandører af indkøb/vareudbringning.

På grundlag af dette godkendelsesmateriale og leverandørens anmodning om godkendelse på grundlag heraf har parterne dags dato indgået nærværende kontrakt.

### 1.1 Kontraktgrundlag

De nedenfor nævnte dokumenter udgør en integreret bestanddel af denne kontrakt. Såfremt der måtte være indbyrdes modstrid mellem, hvad der er anført i kontrakten og bilagene, har det i kontrakten anførte fortrinsret frem for det i bilagene anførte.

### 1.2 Omfang og løbetid

Godkendelse som leverandør i Rebild Kommune medfører, at leverandøren vil være forpligtet til at yde indkøb inkl. eller ekskl. vareudbringning hos alle de respektive borgere, der er visiteret til ordningen, og som ønsker at benytte den pågældende leverandør.

Kontrakter med godkendte leverandører vil løbe til og med den 31.5.2012 med mulighed for forlængelse i op til 2x12 måneder.

Senest 6 måneder forud for kontraktens udløb skal leverandørerne tilkendegive overfor kommunen, hvorvidt de ønsker at fortsætte som leverandører efter kontraktens udløb, jævnfør afsnit om opsigelse og fornyet godkendelse og afsnit om ændringer og tilpasning af kontrakten.

## 2. Vilkår om arbejdets tilrettelæggelse

### 2.1 Kvalitetsstandard og ydelsesbeskrivelser

Ydelserne skal udføres i henhold til den konkrete afgørelse (visitation) og ud fra Rebild Kommunes serviceniveau.

Rebild Kommunes aktuelle serviceniveau fremgår af kvalitetsstandard for indkøb samt kravspecifikation på indkøb/vareudbringning til borgerne.

### 2.2 Visitation og afgørelse

Det er kommunen som på baggrund af en konkret, individuel vurdering af borgerens samlede behov og situation visiterer og dermed afgør ydelsernes omfang.

Denne visitation foretages af en visitator fra kommunens Myndighedsafdeling. En afgørelse er skriftlig og indeholder skriftlig begrundelse samt oplysninger om, hvilken ydelse borgeren er visiteret til.

Der foretages fornyet visitation efter behov, dog som minimum én gang om året.

### 2.3 Ændringer, opdateringer mv. af serviceniveau

Kvalitetsstandard opdateres som udgangspunkt én gang årligt, men ændringer af lovgivning og f.eks. byrådsbeslutninger kan medføre hyppigere ændringer.

Kommunen vil orientere leverandørerne om ændringer i serviceniveau m.v., og leverandørerne er forpligtet til at holde sig orienteret omkring disse ændringer i serviceniveauet.



Ændringer af serviceniveauet undervejs i kontraktperioden samles som udgangspunkt op én gang årligt, hvor kommunen vurderer, om der skal foretages ændringer i kravene til leverandørerne og/eller i prisen.

Leverandørerne skal implementere ændringer i kravene med de tidsfrister, som fastsættes af byrådet eller som følge af lovgivning.

Endvidere vil kommunen løbende orientere leverandøren om kommunens til enhver tid foreliggende instruktioner, som retter sig mod eksterne leverandører. Det påhviler leverandøren at handle under hensyntagen hertil.

Leverandøren er ved ændringer i serviceniveauet og dermed kravene til ydelserne berettiget til at opsiges kontrakten med kommunen med seks måneders skriftligt varsel til den 1. i en måned i overensstemmelse med opsigelsesbestemmelserne i nedenstående afsnit.

#### **2.4 Krav til arbejdets udførelse**

Leverandøren skal kunne gøre sig forståelig på dansk (skriftligt og mundtligt) samt udvise omhu, ansvarlighed og optræde fagligt, etisk, juridisk og økonomisk forsvarligt. Herudover skal leverandøren overholde de hygiejniske principper og være i stand til at legitimere sig.

Leverandøren skal ligeledes registrere observationer, der har betydning for borgerens sundhed og velvære. Ved vigtige/akutte observationer, der vurderes at have betydning for modtagerens sundhed og velvære videregives dette straks til Rebild Kommune, Myndighedsafdelingen. Rebild Kommune sørger efterfølgende for at kontakte relevante personer

#### **2.5 Kontakt til kommunen**

Leverandøren vil primært skulle kommunikere med kommunens Myndighedsafdeling.

Kommunikationen vil primært have form som sikker elektronisk post. Det er derfor et krav, at leverandøren har en sikker e-mail adresse.

Der kan altid rettes kontakt til Myndighedsafdelingen på telefon: 99 88 83 68.

#### **2.6 Pligt til indberetning af ændringer i behov mv.**

Leverandøren er forpligtet til at meddele kommunens Myndighedsafdeling, såfremt borgeren selv tilkendegiver eller observeres at have problemer eller ændringer i behov. Dette kan være behov for hjælp til mad, pleje, nye eller ændrede hjælpemidler, træning, aktiviteter. Samme forpligtigelse gælder, hvis leverandøren observerer, at borgeren har fået det bedre.

Manglende overholdelse heraf anses som misligholdelse af kontrakten, jf. afsnit om ophævelse og ekstraordinær opsigelse.

#### **2.7 Beredskab og erstatningshjælp**

Leverandøren skal sikre, at der leveres hjælp i overensstemmelse med den truffe afgørelse, så de borgere, som modtager hjælp, ikke mærker til de problemer, der måtte være i forhold til ledelse af eller arbejdstilrettelæggelse hos leverandøren jf. Lov om Social Service.

Leverandøren garanterer, at der stilles kvalificerede og tilstrækkelige ressourcer til rådighed, der sikrer et beredskab, der kan håndtere hændelser som sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel og lignende.

Borgeren skal vide, hvornår hjælpen vanligvis leveres. Ved vedvarende omlægning af aftaler i forhold til levering orienteres borgeren.

Falder den aftalte tid til indkøb/udbringning på en helligdag, tilbydes erstatningshjælp umiddelbart før eller efter helligdagen.

Aflysninger fra leverandøren:

Ydelsen må ikke aflyses fra leverandøren, men der skal sikres, at der tilbydes erstatningshjælp indenfor 3 hverdage.

Aflysninger fra borgeren:

Hvis borgeren aflyser hjælpen, eksempelvis i forbindelse med rejse eller private aftaler, tilbydes der som udgangspunkt ikke erstatningshjælp. I andre tilfælde som



eksempelvis ved sygehusindlæggelse kan der tilbydes hel eller delvis erstatningshjælp. Eventuel erstatningshjælp i sidstnævnte situation aftales i samarbejde med Myndighed.

### **2.8 Opdatering af informationsmateriale i borgerens hjem**

Leverandøren har efter anmodning fra kommunen pligt til én gang om året at opdatere det informationsmateriale om Fritvalgsordningen og de godkendte leverandører, som befinder sig i de pågældende borgeres hjem.

## **3. Særlige forhold**

### **3.1 Samarbejdet med de pårørende**

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

### **3.2 Oplysningspligt**

Leverandøren skal give kommunen oplysninger om samtlige forhold, der kan hindre, forstyrre eller true opfyldelse af den indgåede kontrakt.

Leverandøren har pligt til uopholdeligt at underrette myndighedsafdelingen om:

- Alvorlige svigt - hvis borgerens grundlæggende behov for omsorg, pleje eller praktisk hjælp ikke tilgodeses, eller hvis en borger bliver udsat for fysisk eller psykisk overgreb
- Alle væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse (herunder eksempelvis indlæggelse, afbestilling af aktiviteter, træning, mad og dødsfald)

Endvidere skal kommunen omgående underrettes om alle større uheld eller ulykker af hensyn til besvarelse af forespørgsler fra pårørende, presse osv. Henvendelse af generel eller principiel karakter samt andre henvendelser fremsendes til Myndighedsafdelingen.

I kontraktperioden er der gensidig informations-/orienteringspligt mellem

leverandøren og kommunen om forhold, der har relation til udførelsen af ydelsen indkøb/vareudbringning.

### **3.3 Midlertidig hjælp**

Leverandøren skal også udføre hjælp, som udelukkende gives for en nærmere defineret periode.

Ved udløb af perioden stopper leverandøren leverancen. Hvis borgerens situation gør, at der fortsat er behov for hjælp, skal leverandøren kontakte kommunen, der herefter revurderer behovet for hjælp.

### **3.4 Ophør af hjælp**

Ophør af hjælp kan kun finde sted efter en revurdering, efter dokumenterbar aftale med borgeren eller i forbindelse med ændringer i Rebild Kommunes serviceniveau.

For borgere, der alene har modtaget midlertidig hjælp, og hvor der er tydelig angivelse af tidsrammen for hjælpen, stoppes denne umiddelbart efter tidsrammens udløb, såfremt der ikke forinden er sket henvendelse til kommunen.

### **3.5 Skift af leverandør**

Leverandøren kan ikke opsig en aftale med en borger. Det er kun borgeren, der kan iværksætte et skift til en anden leverandør, hvilket almindeligvis kræver max 14 dages varsel. I særlige tilfælde kan kommunen dog godkende borgerens ønske om skift til en anden leverandør med kortere varsel.

### **3.6 Tilkøbsydelse**

De private leverandører har mulighed for at tilbyde borgerne tilkøbsydelse ud over de opgaver, som borgeren er visiteret til.

Tilkøbsydelse, som aftales mellem leverandøren og borgeren, er kommunen uvedkommende og uden økonomiske forpligtelser for kommunen.

Alle aftaler skal indgås med respekt for vilkårene i Lov om visse forbrugsaftaler ("dørsalgsloven").



## 4. Klager, tavshedspligt mv.

### 4.1 Klagesagsbehandling og brugertilfredshed

Leverandøren skal anvende et formaliseret system for reklamationer og klagesager. Registrering af reklamationer skal danne grundlag for korrigerende og forebyggende handlinger således, at gentagelsestilfælde undgås.

Klager vedrørende afgørelsen (visitationen) behandles af kommunens myndighedsafdeling. Modtager leverandøren klager vedrørende afgørelsen henvises til kommunen.

Skriftlige klager fra borgere til leverandøren og/eller en underleverandør vedrørende forhold ved dennes medarbejders udførelse af den aftalte opgave, besvares af den godkendte leverandør.

Leverandøren skal medvirke til behandlingen af alle reklamationer og klagesager, herunder i forbindelse med sager i klagerådet. Det sker blandt andet ved videregivelse af relevante oplysninger. I forbindelse med reklamationer vil der skulle påregnes tidsforbrug til dialog med pårørende etc.

Rebild Kommune gennemfører tilfredshedsundersøgelse af ydelsen via Myndighed, når hjælpen revurderes.

Leverandøren skal være indstillet på at levere statistik til kommunen, som kommunen af lov- eller indberetningspligtige årsager er forpligtet til at levere.

### 4.2 Tavshedspligt

Leverandøren skal være opmærksom på, at der gælder særlige forvaltningsmæssige love og regler inden for dette område, jf. Retssikkerhedsloven.

Leverandøren og dennes medarbejdere har tavshedspligt med hensyn til forhold, som leverandøren bliver bekendt med i forbindelse med jf. borgerlig straffelov §§ 152-152f.

Tavshedspligten omfatter ligeledes medarbejdere hos eventuelle

underleverandører, der i forbindelse med opgaveløsningen bliver bekendt med fortrolige oplysninger f.eks. via leverandørens eller underleverandørens IT-system. Tavshedspligten gælder forhold omhandlende den enkelte borger herunder også andre forhold, hvorom der med rimelighed kan kræves diskretion. Denne pligt består også efter, at kontrakten er bragt til ophør uanset årsagen hertil.

Leverandøren har ansvaret for, at alle ansatte og eventuelle underleverandører lever op til disse krav.

### 4.3 Ansvar og forsikring

Såfremt leverandøren eller dennes medarbejdere under udførelsen af opgaverne forårsager skader på personer eller gods, er alene leverandøren eller eventuelt dennes medarbejdere ansvarlig for sådanne skader.

Såfremt skadelidte rejser krav mod kommunen i anledning af skader af enhver art, skal leverandøren friholde kommunen for ethvert krav og enhver udgift herunder tillige sagsomkostninger, renter mv., som et sådant krav måtte medføre.

Leverandøren er forpligtet til at være dækket af sædvanlige forsikringer herunder arbejdsskadeforsikring, tingsforsikring samt sædvanlig erhvervs- og produktansvarsforsikring, herunder driftstabsforsikring for skader for, hvilke der er ansvar efter dansk rets almindelige regler. Leverandøren skal på anmodning dokumentere, at forsikringerne er i kraft og overgive kommunen kopi af forsikringspolicer samt kvittering for præmiens betaling.

## 5. Opsigelse og fornyet godkendelse

Kommunen kan - såfremt der foreligger en situation, hvor der er behov for at opsig alle eller en gruppe af leverandørkontrakterne - foretage sådanne opsigelser med 180 dages varsel til den 1. i en måned.

Kommunen vil løbende (to gange årligt) gennemføre vurdering af nye leverandører, der ønsker at blive godkendt.



Godkendelse af leverandører, der i forvejen er godkendt af Rebild Kommune, vil almindeligvis ske på grundlag af den tidligere godkendelse. Kommunen vil dog vurdere, om forskelle i serviceniveau og derved ydelse kræver, at der skal gennemføres en sædvanlig godkendelsesprocedure svarende til proceduren i forbindelse med førstegangsgodkendelse af leverandører i Rebild Kommune. Endvidere skal leverandøren dokumentere, at leverandøren har den kapacitet og de ressourcer, der er nødvendige for, at leverandøren kan opfylde sine forpligtelser som leverandør til de nye ydelser, som leverandøren ansøger om godkendelse til.

Leverandører, der i forvejen er godkendte af kommunen, og som ønsker at fortsætte som godkendte leverandører med uændrede ydelsesområder, skal med et varsel, der almindeligvis vil udgøre 6 måneder før den gældende kontrakts udløb, bekræfte denne interesse.

### **5.1 Ophævelse og ekstraordinær opsigelse**

Såfremt en part i væsentlig grad misligholder sine forpligtelser, kan den anden part ophæve kontrakten med øjeblikkelig virkning eller - efter eget valg - opsiges kontrakten med forkortet varsel. Ved væsentlig misligholdelse forstås enhver misligholdelse, der som følge af sin grovhed, eller fordi flere mindre misligholdelser gentages, må betragtes som grov.

Det betragtes endvidere altid som væsentlig misligholdelse, hvis en leverandør kommer i økonomiske vanskeligheder, herunder etablerer forfalden gæld til det offentlige af et sådant omfang, at den pågældende ikke ville være blevet godkendt som leverandør, hvis oplysningerne havde foreligget på godkendelsestidspunktet.

Såfremt en part misligholder sin kontrakt uden, at der dog foreligger væsentlig misligholdelse, vil den anden part være berettiget til - ekstraordinært - at opsiges kontrakten med forkortet varsel. Ved vurderingen af, om der foreligger misligholdelse, herunder væsentlig

misligholdelse samt retsvirkningerne heraf, gælder dansk rets almindelige regler.

Leverandøren er erstatningsansvarlig over for kommunen for dokumenterede økonomiske tab forårsaget af leverandørens misligholdelse af kontrakten, dog jf. nedenstående afsnit om force majeure.

En ophævelse af kontrakten er ikke til hinder for, at kommunen tillige kræver erstatning.

### **5.2 Overdragelse af opgaverne og ændring af ejerforhold**

Godkendelsen af leverandøren og dermed kontrakten kan ikke overdrages uden forudgående samtykke fra kommunen. Såfremt den bestemmende indflydelse i leverandørens virksomhed overgår til en ny ejer, kræves ligeledes forudgående samtykke fra kommunen.

## **6. Underleverandører**

Det er tilladt den godkendte leverandør at anvende underleverandører.

Der stilles samme betingelser til en underleverandør som til den godkendte leverandør. Den godkendte leverandør er i alle forhold sammen med underleverandøren ansvarlig overfor kommunen uanset om opgaven udføres af underleverandører eller af leverandøren selv.

Såfremt der i forbindelse med nærværende godkendelsesrunde ønskes godkendelse af eventuelle underleverandører, skal der for underleverandøren ske udfyldelse af alle relevante punkter i den obligatoriske godkendelsesansøgning.

Såfremt leverandøren efter kontraktens indgåelse ønsker at benytte underleverandører, skal dette meddeles skriftligt til kommunen, som herefter er berettiget til at betragte en sådan ændring som en ansøgning om en ny godkendelse. I givet fald underretter kommunen skriftligt leverandøren herom og iværksætter godkendelsesproceduren.

## **7. Force majeure**

I det omfang udefra kommende begivenheder, som leverandøren ikke er





herre over, såsom krig, naturkatastrofer, strejker, som ikke skyldes leverandørens egne forhold, lockout eller anden force majeure, forhindrer leverandøren i at opfylde de forpligtelser, han i nærværende kontrakt har påtaget sig, foreligger der ikke misligholdelse, og kommunen er ikke berettiget til at gøre misligholdelsesbeføjelser gældende.

Såfremt sådanne omstændigheder indtræder, påhviler det leverandøren straks at tage effektive skridt til 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 snevej, glat føre eller lignende vanskeliggør trafikforholdene.

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

## 8. Værneting og lovgrundlag

Værneting er i alle tilfælde Retten i Aalborg. Lovgrundlag er i alle tilfælde dansk lov.

## 9. Meddelelser

Enhver meddelelse i henhold til denne kontrakt skal sendes til følgende adresser:

### Kommunen:

Rebild Kommune

Sundhed

Sekretariat og økonomi

Hobrovej 88

9530 Støvring

Mrk. "Frit valg - leverandørhenvendelse"

## 10. Prisregulering

De udmeldte priser er udtryk for de aktuelle priser. Priserne reguleres minimum én gang årligt pr. 1. januar (første gang 1. januar 2011) som følge af den almindelige pris- og lønudvikling i henhold til KL's anbefaling "Vedrørende betaling til/fra kommuner".

## 11. Ændringer i kontrakten - tilpasning

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. Såfremt en part finder, at ændrede forhold berettiger parten til ændringer, skal den anden part orienteres herom bilagt fornøden dokumentation for de påberåbte ændringer.

Parterne er herefter forpligtede til at gennemføre gensidigt imødekommende forhandlinger med henblik på at tilpasse kontrakten i overensstemmelse med de ændrede forhold.

## Underskrift

Denne kontrakt oprettes i 2 underskrevne eksemplarer, hvoraf det ene beror hos kommunen og det andet hos leverandøren.

Således aftalt:

Rebild kommune, Sundhed,  
den \_\_\_\_\_ 2010

Rebild kommune, Sundhed,  
den \_\_\_\_\_ 2010

\_\_\_\_\_  
Leverandøren (XX)

\_\_\_\_\_  
Kommunen (Rebild Kommune)

