

# Fritvalgskontrakt

Mellem Fritvalgsleverandør  
og  
Hørsholm Kommune





# Indhold

1. Kontraktens parter.....	1
1.1 Kontaktpersoner og – oplysninger .....	1
2. Kontraktens formål og grundlag .....	2
2.1 Formål.....	2
2.2 Kontraktens grundlag.....	2
3. Godkendelse af Leverandøren.....	3
4. Ikrafttrædelse .....	3
5. Indsatser omfattet af kontrakten .....	4
6. Krav til indsatsernes indhold, kvalitet og udførelse .....	4
6.1 Kvalitetsstandarder .....	4
6.2 Visitation .....	4
6.3 Valg af Leverandør og opstart af indsats.....	4
6.4 Levering af indsatsen .....	5
6.5 Procedurer og utilsigtede hændelser.....	8
6.6 Rehabilitering og tidlig opsporing .....	8
6.7 Ophør og ændringer i borgerens indsatser/bestilling .....	9
6.8 Leverandørskift .....	9
7. Krav til samarbejdet mellem Leverandøren og Kommunen .....	9
7.1 Mødedeltagelse og udvikling .....	9
7.2 Krav om statistik.....	10
8. Krav til Leverandørens medarbejdere .....	10
8.1 Arbejdsmiljø.....	10
9. Underleverandør .....	10
10. Socialt ansvar og personalepolitik .....	11
11. Krav til IT, elektroniske løsninger og systemer.....	11
11.1 IT-udstyr og telefoni.....	11
11.2 Krav om anvendelse af systemer og elektronisk omsorgssystem .....	12
11.3 Formålet med Leverandørens behandling af kommunens oplysninger .....	12
11.4 Ansvar for personhenførbare oplysninger og IT-sikkerhed .....	12
12. Fortrolighed, tavshedspligt m.v. ....	13

13. Dokumentation.....	13
13.1 Indberetnings- og tilbageløst samt levering af data.....	13
13.2 Dokumentations- og notatpligt.....	14
14. Kvalitetssikring, tilsyn og opfølgning.....	14
14.1 Egenkontrol.....	14
14.2 Kommunens opfølgning.....	15
14.3 Klager.....	15
14.4 Aktindsigt.....	16
15. Takster, afregning og fakturering.....	16
15.1 Takster, prisregulering og afregning.....	16
15.2 Elektronisk fakturering.....	17
15.3 Betaling.....	17
16. Erstatningsansvar og forsikring.....	17
17. Misligholdelse.....	18
17.1 Væsentlig misligholdelse.....	19
17.2 Kommunens misligholdelse.....	20
17.3 Afhjælpning.....	20
18. Overdragelse af rettigheder og forpligtelser.....	20
19. Konkurs.....	20
20. Sikkerhedsstillelse.....	20
21. Force majeure.....	21
22. Fortolkning af kontrakt, lovvalg og afgørelse af tvister.....	21
23. Love og myndighedskrav mv.....	21
24. Opsigelse og ophør.....	21
25. Underskrift.....	22

## 1. Kontraktens parter

Kontraktens parter er:

Hørsholm Kommune  
Slotsmarken 13  
2970 Hørsholm  
CVR nr. 70960516  
(Herefter benævnt Kommunen)

&

[xxxxxxxxxxxxxx]

[xxxxxxxxxxxx xx]

[xxxx xxxxxxxxx]

CVR nr.: [xxxxxxxx]

(Herefter benævnt Leverandøren)

### 1.1 Kontaktpersoner og – oplysninger

Ved kontraktindgåelse oplyses den daglige kontaktfunktion dels hos Kommunen og dels hos Leverandøren.

Leverandøren og Kommunen skal gensidigt orientere hinanden ved ændringer i kontaktoplysninger.

De af Kommunen og Leverandøren udpegede personer/afdelinger skal sikre formidling af det nødvendige samarbejde og den nødvendige kommunikation.

Leverandører, der leverer personlig pleje, skal være tilgængelige alle årets dage mellem kl. 7.00-23.00 via omsorgssystemet, på telefon og på mail.

Leverandører, der alene leverer praktisk hjælp, skal være tilgængelige på alle hverdage mellem kl. 7.00-17.00 via omsorgssystemet, på telefon og på mail.

Kommunens kontakt er:

Visitationen

Telefonnr. 48493611

Akut-telefonnr.: 45803355

Sikker e-mail: som-post@horshom.dk

Leverandørens kontaktperson er:

Navn

Telefonnr.:

Akut-telefonnr.:

E-mail:

Sikker e-mail:

## 2. Kontraktens formål og grundlag

### 2.1 Formål

Kommunen er, jf. servicelovens § 91 forpligtet til at tilvejebringe borgerens frie valg på hjemmepleje. Det frie valg omfatter Kommunens indsatser til borgere, der af Kommunen er visiteret til personlig og/eller praktisk hjælp efter servicelovens §§ 83 og 83a.

Kontrakten og tilhørende bilag har således til formål at sikre:

- At den af borgeren valgte fritvalgsleverandør opfylder det af Kommunen fastlagte og til enhver tid gældende service- og kvalitetsniveau for indsatserne, jf. bilag 1.
- Rettigheder og forpligtelser mellem Kommunen og Leverandøren om levering af de indsatser, som denne kontrakt og tilhørende bilag omfatter, jf. bilag 2-7.

### 2.2 Kontraktens grundlag

Kontrakten består af:

- Kontrakt
- Bilag til kontrakten

Bilagsnr.	Titel
Bilag 1	Hørsholm Kommunes til enhver tid gældende Kvalitetsstandarder, personlig pleje og praktisk hjælp
Bilag 2	Rehabilitering i Hørsholm Kommune
Bilag 3	Samarbejdet om borgeren
Bilag 4	Krav til Leverandørens medarbejdere
Bilag 5	Retningslinjer for brug af og dokumentation i omsorgssystem
Bilag 6	Databehandlersaftale (udfyldt af Kommunen og Leverandør)
Bilag 7	Fakturering og betaling

I tilfælde af uoverensstemmelser mellem et eller flere af ovennævnte dokumenter, har disse indbyrdes forrang i den nævnte rækkefølge.

Hvis det bliver nødvendigt at ændre i forhold beskrevet i kontrakten, udarbejder Kommunen et ændringstillæg, der vil få forrang for kontrakten.

Hvis det bliver nødvendigt at ændre i forhold beskrevet i bilagene til kontrakten, vil Kommunen opdatere bilagsdokumenterne.

De til enhver tid gældende bilag kan findes på Kommunens hjemmeside, og det er Leverandørens ansvar at holde sig løbende opdateret.

Derudover er følgende bilag, som udfyldes i forbindelse med ansøgning om godkendelse som fritvalgsleverandør, en del af kontrakten.

Bilagsnr.	Titel
Bilag A	Nøgletalsformular
Bilag B	Tro og love-erklæring
Bilag C	Beskrivelse af virksomhedens evne til at udføre indsatser under kontrakten

### 3. Godkendelse af Leverandøren

Leverandøren skal i forbindelse med ansøgning om godkendelse fremsende underskrevet kontrakt med afkrydsning i praktisk hjælp eller både i praktisk hjælp og personlig pleje samt udfylde og vedlægge følgende:

- Nøgletalsformular: En beskrivelse af Leverandørens økonomiske soliditet via udfyldt og underskrevet nøgletalsformular, jf. bilag A.
- Tro og love-erklæring: En beskrivelse af, at Leverandøren ikke har gæld til det offentlige ved udfyldt og underskrevet tro- og loveerklæring, jf. bilag B.
- Beskrivelse af Leverandørens kompetence til at udføre opgaven, jf. bilag C.
- Dokumentation for at Leverandøren har tegnet de nødvendige og lovpligtige forsikringer, jf. afsnit 16.

På baggrund af den fremsendte dokumentation vurderes leverandørens egnethed.

Såfremt Leverandøren bliver forhåndsgodkendt som fritvalgsleverandør, skal Leverandøren inden endelig godkendelse opfylde følgende krav:

1. Stille en anfordringsgaranti på minimum 50.000 Dkr.  
Garantisummen skal justeres over kontraktperioden i henhold til Leverandørens omsætning under kontrakten jf. afsnit 20.
2. Fremsende en serviceattest uden anmærkninger, der maksimalt må være 6 måneder gammel.  
Har Leverandøren forfalden gæld, skal Leverandøren dokumentere, at gælden ikke overstiger 50.000 Dkr. Jf. servicelovens § 92.
3. Fremsende skattemæssigt årsregnskab og herefter fremsende årsregnskab en gang årligt i kontraktperioden Jf. servicelovens § 92.
4. Have sit informationsmateriale godkendt af Visitationen.
5. Have underskrevet databehandleraftalen, jf. bilag 6.
6. Være opkoblet på Kommunens elektroniske omsorgssystem.

Alle relevante dokumenter til udfyldelse kan findes på Kommunens hjemmeside [Horsholm.dk](http://Horsholm.dk) eller kan fremsendes ved henvendelse til visitationen.

Overnævnte krav til Leverandørens godkendelse er gældende for hele kontraktperioden, og Kommunen kan løbende kræve dokumentation for, at kravene til enhver tid er opfyldt.

Leverandørens almindelige salgs- og leveringsbetingelser finder ikke anvendelse.

### 4. Ikrafttrædelse

Kommunen underskriver afslutningsvis kontrakten.

Kontrakten er først gældende, når begge parter har underskrevet.

Leverandøren skal kunne udføre borgerbesøg senest to måneder efter kontraktindgåelse med opstart den 1. eller den 15. i måneden.

Efter kontraktindgåelse og inden Leverandørens opstart, inviterer Kommunen til et opstartsmøde, hvilket er beskrevet i bilag 2.

## 5. Indsatser omfattet af kontrakten

Kontrakten omfatter følgende afkrydsede indsatstyper:

Sæt kryds	Indsatstyper
	Praktisk hjælp (hverdage kl. 7.00-17.00)
	Personlig pleje (alle årets dage kl. 7.00-23.00)

Indsatstyperne refererer til §§ 83 og 83a i serviceloven, og indholdet i de respektive indsatstyper fremgår af Kommunens kvalitetsstandarder, bilag 1.

Leverandører, der forpligter sig til at yde personlig pleje, skal ligeledes udføre videredelegerede sundhedslovsydelser jf. sundhedslovens § 138. Videredelegering af sundhedslovsydelser er beskrevet i bilag 3 og i bilag 3a.

## 6. Krav til indsatsernes indhold, kvalitet og udførelse

### 6.1 Kvalitetsstandarder

Indsatserne udføres i henhold til den konkrete og individuelle vurdering foretaget af Visitationen, på baggrund af de af Kommunens fastsatte kvalitetsstandarder, jf. bilag 1 og gældende lovgivning.

Kommunens kvalitetsstandarder skal i medfør af serviceloven revideres en gang årligt, og offentliggøres på Kommunes hjemmeside.

### 6.2 Visitation

Det er alene Kommunen ved Visitationen, der afgør, hvorvidt borgeren er berettiget til en eller flere indsatser i henhold til servicelovens §§ 83 samt 83a.

Hvis Leverandøren oplever, at borgerens funktionsniveau ændres i en grad, der kræver tilpasning af de leverede indsatser, skal Leverandøren rette henvendelse til Visitationen. Se i øvrigt afsnit 6,7

### 6.3 Valg af Leverandør og opstart af indsats

Visitationen er i forbindelse med visitation og revistation forpligtet til at oplyse borgeren om muligheden for frit at vælge Leverandør. Visitationen udleverer Leverandørens godkendte informationsmateriale som beskrevet i bilag 3.

Borgerens visitation udmøntes i en bestilling til Leverandøren i omsorgssystemet. Bestillingen indeholder oplysning om arten, omfanget og frekvensen af den tildelte hjælp. Leverandøren er forpligtet til at planlægge bestillingen i omsorgssystemet. Her skal tages højde for, at indsatsen leveres indenfor de fastsatte tidsfrister for opstart af praktisk hjælp og personlig pleje jf. afsnit 6,4. Nødvendige oplysninger om borgeren fremgår af omsorgssystemet, se yderligere i bilag 3 og bilag 5.



Visiterede og planlagte indsatser udgør afregningsgrundlaget mellem Kommunen og Leverandøren, se afsnit 15.

#### 6.4 Levering af indsatsen

Leverandøren garanterer, at indsatserne i henhold til bestillingen leveres jf. bilag 1 og med udgangspunkt i faglige procedurer beskrevet i VAR Healthcare samt Kommunens egne procedurer jf. bilag 3.

Leverandøren skal sikre, at borgeren er tryk og tilfreds med indsatsen. Leverandøren skal sikre sammenhæng og kontinuitet og tilrettelægge hjælpen sådan, at borgere kan deltage i andre aktiviteter som fx træning, lægebesøg, behandling på sygehus el.lign. udenfor hjemmet. Leveringen af indsatserne til borgeren finder sted på dennes bopæl/opholdssted.

Krav i forbindelse med personlig pleje og praktisk hjælp er listet nedenstående.

Personlig pleje:	
Levering:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indsatsen skal ydes mellem kl. 7.00-23.00 alle årets dage.</li> <li>• Indsatsen skal leveres på aftalt fast ugedag(e) og på fast tidspunkt(er) jf. bestilling.</li> <li>• Leverandøren er ansvarlig for nødkald mellem kl. 7.00-23.00 alle årets dage.</li> </ul>
Kontakt:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leverandøren skal kunne kontaktes mellem kl. 7.00-23.00 alle årets dage via omsorgssystemet, på telefon og mail.</li> </ul>
Frister for opstart:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indsatsen skal leveres samme dag, hvis bestillingen sendes inden kl. 15.00</li> <li>• Hvor indsatsen gives én gang ugentligt eller sjældnere, skal denne opstartes senest tre hverdage efter bestillingen er afsendt.</li> </ul>
Forsinkelse og erstatning fra Leverandørens side:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personlig pleje kan ikke aflyses af Leverandøren.</li> <li>• Tiden kan rykkes max. en time på hver side af det aftalte tidspunkt.</li> <li>• Personlig pleje, der ikke leveres dagligt, kan rykkes, og erstatningen skal tilbydes indenfor to hverdage efter aftale med borgeren.</li> </ul>
Aflysning fra borgerens side:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borgeren kan retmæssigt aflyse hjælpen inden kl. 12 dagen før indsatsen er planlagt.</li> <li>• En retmæssig aflysning kan ikke faktureres, jf. afsnit 15,3.</li> <li>• Aflyser borgeren senere end kl. 12 dagen før indsatsen er planlagt, er aflysningen ikke retmæssig og kan derfor faktureres.</li> </ul>
Registrering:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle ændringer/aflysninger skal registreres i Kommunens omsorgssystem, jf. afsnit 13.</li> </ul>
Oplysningspligt:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis borgere gentagne gange aflyser eller af anden årsag ikke modtager hjælpen, skal Leverandøren kontakte Visitationen.</li> </ul>

Praktisk hjælp:	
Levering af indsatser:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle hverdage mellem kl. 7.00-17.00.</li> <li>• Indsatsen skal leveres på aftalt fast ugedag(e) og på fast tidspunkt(er) jf. bestilling.</li> <li>• Falder hjælpen på en helligdag eller anden officiel fridag, skal Leverandøren i god tid træffe aftale med borgeren om erstatningshjælp. Hjælpen skal leveres tidligst fem hverdage før og senest fem hverdage efter det oprindeligt planlagte besøg.</li> </ul>
Kontakt:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leverandøren skal kunne kontaktes mellem kl. 7.00-17.00 alle hverdage via omsorgssystemet, på telefon og mail.</li> </ul>
Frister i forbindelse med opstart:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Praktisk hjælp skal iværksættes senest tolv hverdage efter, at borgeren er visiteret til indsatsen, medmindre andet fremgår af bestillingen.</li> </ul>
Forsinkelse og aflysning fra Leverandørens side:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indsatsen kan som hovedregel ikke aflyses af Leverandøren, men det er muligt at indgå aftale med borgeren om at flytte tidspunktet.</li> <li>• Erstatning skal tilbydes senest fem hverdage efter, at indsatsen skulle have være leveret.</li> </ul>
Aflysning fra borgerens side:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borgeren kan retmæssigt aflyse hjælpen inden kl. 12 dagen før indsatsen er planlagt.</li> <li>• En retmæssig aflysning kan ikke faktureres, jf. afsnit 15,3.</li> <li>• Aflyser borgeren senere end kl. 12 dagen før indsatsen er planlagt, er aflysningen ikke retmæssig og kan derfor faktureres.</li> </ul>
Registrering:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle ændringer/aflysninger skal registreres i Kommunens omsorgssystem, jf. afsnit 13.</li> </ul>
Oplysningspligt:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis borgere gentagne gange aflyser eller af anden årsag ikke modtager hjælpen, skal Leverandøren kontakte Visitationen.</li> </ul>

Indsætterne "Tilberedning af morgenmad og anretning af mad":	
Levering af indsatser:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Tilberedning af morgenmad" og "anretning af mad" kan alene leveres af Leverandører, der leverer både praktisk hjælp og personlig pleje.</li> <li>• Indsætterne skal kunne leveres alle hverdage mellem kl. 7.00 -17.00. Indsætterne skal ligeledes kunne leveres efter kl. 17.00 alle hverdage samt i dag- og aftentimerne lørdag, søn- og helligdage, se afsnit 15 for afregning.</li> <li>• Indsatsen skal leveres på aftalte faste tidspunkter jf. bestilling.</li> </ul>
Kontakt:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leverandøren skal kunne kontaktes mellem kl. 7.00-23.00 alle årets dage via omsorgssystemet, på telefon og mail.</li> </ul>
Frister i forbindelse med opstart:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indsatsen skal leveres samme dag, hvis bestillingen sendes inden kl. 15.00.</li> </ul>
Forsinkelse og aflysning fra Leverandørens side:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indsatsen kan ikke aflyses af Leverandøren.</li> <li>• Tiden kan rykkes max. en time på hver side af det aftalte tidspunkt.</li> </ul>
Aflysning fra borgerens side:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borgeren kan retmæssigt aflyse hjælpen inden kl. 12 dagen før indsatsen er planlagt.</li> <li>• En retmæssig aflysning kan ikke faktureres, jf. afsnit 15,3.</li> <li>• Aflyser borgeren senere end kl. 12 dagen før indsatsen er planlagt, er aflysningen ikke retmæssig og kan derfor faktureres.</li> </ul>
Registrering:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle ændringer/aflysninger skal registreres i Kommunens omsorgssystem, jf. afsnit 13.</li> </ul>
Oplysningspligt:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis borgere gentagne gange aflyser eller af anden årsag ikke modtager hjælpen, skal Leverandøren kontakte Visitationen.</li> </ul>

En Leverandør kan ikke nægte at levere indsatser til en borger, der har ønsket den pågældende Leverandør.

#### Akutte situationer

- Leverandøren skal på stedet og omgående yde hjælp til borgere, der har akut brug for hjælp (uvisiteret) i forbindelse med akut opståede situationer som sygdom, fald mv. Leverandøren skal om nødvendigt tilkalde anden hjælp (ambulance, Hjemmesygeplejen, Visitationen mm.)
- Leverandøren skal altid kontakte Kommunen på det oplyste akutnummer, hvis borgeren vurderes at skulle indlægges, og Leverandøren skal blive hos borgeren, indtil der er fundet en afklaring.

- I akutte situationer, hvor der ikke er andre til stede i hjemmet, skal Leverandøren blive hos borgeren indtil andre møder op i hjemmet, så det sikres, at borgeren ikke efterlades alene.
- Leverandøren skal dokumentere hændelsen hurtigst muligt i Kommunens omsorgssystem dog senest ved vagtens afslutning. For afregning se afsnit 15.

Hvis borgeren ikke har meldt afbud, og døren ikke åbnes, skal Leverandøren, af hensyn til borgerens sikkerhed, undersøge, hvor borgeren er. Leverandøren skal forsøge at kontakte borgeren og de pårørende, og hvis det ikke lykkes, skal Leverandøren foretage en individuel vurdering af, hvorvidt det er af hastende karakter at få adgang til borgerens bopæl. Hvis det ikke er muligt at få kontakt, skal Leverandøren kontakte politiet, som sender bud efter en låsesmed. Udgiften til låsesmeden betales af borgeren.

Leverandøren er i hvert enkelt tilfælde ansvarlig for at vurdere borgernes situation, og herefter vurdere, hvad der skal gøres.

### **6.5 Procedurer og utilsigtede hændelser**

I bilag 3 beskrives Kommunens arbejde med patientsikkerhed og Leverandørens forpligtigelser omkring rapportering af utilsigtede hændelser.

Leverandøren får adgang til procedurer i databasen, VAR Healthcare, og Leverandøren skal udføre alle indsatser ud fra disse procedurer.

Der hvor databasen ikke har procedurer, vil det være Kommunens procedurer, der skal følges. Leverandørens adgang til Kommunens procedurer oplyses ved opstart.

### **6.6 Rehabilitering og tidlig opsporing**

Et rehabiliteringsforløb er et korterevarende og tidsafgrænset forløb, der tilbydes til personer med nedsat funktionsevne mhp. at afklare, hvad borgeren selv kan klare eller kan træne sig op til at kunne klare igen. Først når det er afprøvet, hvorvidt vejledning, rehabilitering, træning eller et hjælpemiddel kan afhjælpe borgerens behov, kan det afgøres, hvad borgeren kan få hjælp til.

Rehabiliteringsforløb koordineres og superviseres af Kommunen. Leverandører, der leverer både praktisk hjælp og personlig pleje, skal kunne udføre rehabiliterende indsatser under et rehabiliteringsforløb på samme vis som kommunens hjemmepleje.

Hvis Leverandøren alene udfører praktisk hjælp hos Kommunen, vil det være Kommunen, der udfører de rehabiliterende indsatser hos borgere under et rehabiliteringsforløb jf. bilag 2. Retningslinjer for rehabiliteringsforløb i Hørsholm Kommune er beskrevet i bilag 2. For afregning af indsatser under 83a se afsnit 15,1.

Leverandøren skal altid arbejde ud fra de rehabiliterende principper og udføre rehabilitering, således at borgerens muligheder for helt eller delvist selv at kunne klare opgaver i hverdagen styrkes.

Retningslinjerne for hvordan Leverandøren skal arbejde med hverdagsrehabilitering og tidlig opsporing er beskrevet i bilag 3.

## 6.7 Ophør og ændringer i borgerens indsatser/bestilling

Ophør og ændring af hjælpen kan kun finde sted efter aftale med Visitationen.

Hvis Leverandøren oplever, at borgeren har ændringer i sin helbredstilstand, det vil sige ændringer i borgerens fysiske eller psykiske funktionsniveau, er Leverandøren forpligtet til at rette henvendelse til Visitationen med oplysninger om ændringens karakter, omfang i opad- eller nedadgående og årsag. Leverandøren skal ligeledes rette henvendelse, hvis borgeren aflyser indsatser gentagne gange.

Henvendelsen skal foregå via omsorgssystemet og kan eventuelt suppleres med telefonisk kontakt. Leverandøren skal dokumentere borgerens ændrede funktionsniveau i omsorgssystemet

Visitationen vil herefter vurdere situationen og kan foretage en konkret individuel vurdering af borgerens funktionsniveau og situation, som eventuelt kan føre til en revisitation.

Leverandøren er forpligtet til at gennemføre ændringer og tilføjelser i bestillingen jævnt over tidsfrister for opstart, afsnit 6,4.

Hvis indsatsen er visiteret som midlertidig hjælp, skal Leverandøren stoppe indsatsen ved tidsrammens udløb. Såfremt borgeren på grund af sit funktionsniveau fortsat måtte have et behov for hjælp, rettes henvendelse til Visitationen. Hvis borgeren ikke selv er i stand til at rette henvendelse til Visitationen, er Leverandøren forpligtet til at kontakte Visitationen.

## 6.8 Leverandørskift

Borgeren kan til en hver tid skifte til en anden Leverandør med fire ugers varsel. Leverandøren er forpligtet til at levere de visiterede indsatser i opsigelsesperioden. I særlige tilfælde, f.eks. ved alvorlige uoverensstemmelser mellem Leverandøren og borgeren, kan borgeren frasige sig indsatser i opsigelsesperioden, eller Kommunen kan godkende borgerens ønske om skift til en anden Leverandør med kortere varsel. Leverandøren kan som følge heraf ikke opkræve betaling eller anden form for godtgørelse.

Leverandøren kan ikke opsiges en aftale om levering af bestilte indsatser med en borger.

## 7. Krav til samarbejdet mellem Leverandøren og Kommunen

Leverandøren skal deltage aktivt med implementering af kontrakten, og Leverandøren og Kommunen vil loyalt samarbejde om kontraktens opfyldelse, herunder loyalt udveksle information, data og dokumentation i det omfang, det er relevant for kontraktens opfyldelse. Leverandørens dokumentation i omsorgssystemet er et af grundelementerne i samarbejdet.

### 7.1 Mødedeltagelse og udvikling

Leverandøren er forpligtet til at deltage konstruktivt i møder med Kommunen, når Kommunen vurderer det nødvendigt. Mødeaktivitet er beskrevet i bilag 3. Kommunen forventer, at Leverandøren deltager aktivt i udviklingstiltag og innovation som fx afprøvning og implementering af nye arbejdsgange, og at Leverandøren ligeledes inddrager Kommunen, hvis denne har kendskab til eller erfaring med nye og bedre måder at gøre tingene på.

## 7.2 Krav om statistik

Leverandøren skal på det årlige kontraktmøde blandt andet fremvise statistik over de medarbejdere, der udfører indsatser i Kommunen fordelt på andelen af de medarbejdere, der har en sundhedsfaglig uddannelse og andelen af de medarbejdere, der er ufaglærte. Her skal også fremvises dokumentation på de ufaglærte medarbejders kompetencer i tidlig opsporing, triage og rehabilitering, jf. bilag 4. Statistikken skal kunne leveres elektronisk med henblik på bearbejdning i gængse digitale systemer.

## 8. Krav til Leverandørens medarbejdere

Leverandøren garanterer, at der stilles kvalificerede og tilstrækkelige medarbejderressourcer til rådighed for kontraktens opfyldelse, så borgerne ikke mærker ændringer ved fravær i forbindelse med fx ferie, kursus, sygdom, medarbejderafgang m.v.

I bilag 4 er kravene til den faglige sammensætning og medarbejdernes uddannelse, kompetencer og fremtræden beskrevet.

### 8.1 Arbejdsmiljø

Leverandøren skal overholde og leve op til arbejdsmiljølovgivningen og Arbejdstilsynets krav og følge de til enhver tid gældende regler indenfor området arbejdsulykker og arbejds-skader.

Leverandøren skal sikre, at arbejdet planlægges og tilrettelægges, således at det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

Leverandøren skal løbende udarbejde arbejdspladsvurderinger (APV), der skal dokumenteres i omsorgssystemet.

Leverandøren forpligter sig til på Kommunens forlangende at dokumentere, at der føres en rummelig personalepolitik med tiltag, der sikrer medarbejdernes trivsel, og at opgaveløsningen foregår i et sundt arbejdsmiljø.

Leverandøren skal følge Kommunens krav til APV hjælpemidler i borgerens hjem.

Samarbejdet omkring APV hjælpemidler beskrives i bilag 3.

Da Leverandøren skal udføre plejen på samme vis som Kommunen, må Leverandøren ikke acceptere andre arbejdsvilkår, end dem Visitationen og Hjælpemiddelkontoret henviser til. De APV-hjælpemidler, der vurderes nødvendige af Kommunen for at overholde gældende lov om arbejdsmiljø, stilles til rådighed af Kommunen uden udgift. Leverandøren er ansvarlig for instruktion af medarbejderne i korrekt brug af hjælpemidlerne.

Det er Leverandørens ansvar at anskaffe og vedligeholde værnemidler af hensyn til Leverandørens medarbejdere og arbejdspladssikkerheden. Leverandøren skal herunder sikre, at medarbejderne anvender værnemidlerne efter Sundhedsstyrelsen retningslinjer. Kommunen leverer værnemidler til Leverandøren.

## 9. Underleverandør

Kommunen accepterer ikke brug af underleverandør med undtagelse af vikarer/vikarbureau.

Såfremt Leverandøren anvender vikarer til opfyldelsen af sine forpligtelser under kontrakten, garanterer og hæfter Leverandøren for opfyldelsen af kontrakten i samme omfang, som hvis Leverandøren selv havde udført opgaven. Kommunens kontakt foregår altid via Leverandøren.

## 10. Socialt ansvar og personalepolitik

Leverandøren skal overholde internationale konventioner tiltrådt af Danmark, herunder FN's Menneskerettighedserklæring, Den Europæiske Menneskerettighedskonvention, og ILO-konvention nr. 94 vedr. arbejdsklausuler og overenskomstmæssige forhold, ILO-konvention nr. 29 og 105 vedr. Forbud mod tvangsarbejde, ILO-konvention nr. 100 og 111 vedr. ingen diskrimination i ansættelse, ILO-konvention nr. 138 og 182 vedr. mindstealder for adgang til beskæftigelse samt forbud mod og omgående indsats til afskaffelse af de værste former for børnearbejde, ILO-konvention nr. 155 vedr. sikkert og sundt arbejdsmiljø samt ILO-konvention nr. 87, 98 og 135 vedr. organisationsfrihed og ret til kollektive forhandlinger. Leverandøren skal tillige overholde dansk lovgivning gældende på arbejdsmarkedet, se nærmere særligt vedrørende ansættelsesbevisloven i nedenstående afsnit.

Som følge heraf må Leverandøren ikke forskelsbehandle i forhold til køn, race, religion, seksuel orientering, politisk anskuelse, handicap, alder og etnisk tilhørsforhold.

Leverandøren er ansvarlig for, at dennes medarbejdere sikres løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og andre arbejdsvilkår, som ikke er mindre gunstige end dem, der gælder for arbejde af samme art i henhold til en kollektiv overenskomst indgået af de indenfor det pågældende faglige område mest repræsentative arbejdsmarkedsparter i Danmark, og som gælder på hele det danske område.

Alle medarbejdere skal inden arbejdets påbegyndelse have modtaget ansættelsesbeviser efter ansættelsesbevisloven. Leverandøren skal indenfor to hverdage kunne fremsende kopi af disse beviser.

I bilag 4 beskrives Leverandørens forpligtelse i forhold til at kunne tilbyde praktikpladser.

Kommunen har uden varsel ret til at rette henvendelse til Leverandørens medarbejdere for at få oplyst medarbejderens identitet med henblik på at sikre, at der er sket korrekt indberetning til skattemyndighederne.

Leverandøren er ansvarlig for, at der til skattemyndighederne sker indberetning af løn samt indeholdelse af A-skat, AM-bidrag og eventuelt arbejdsudlejeskat for det udførte arbejde efter de regler, der påhviler arbejdsgiveren, hvad enten denne er hjemhørende i Danmark eller et andet land.

Kommunen kan indenfor to hverdage til enhver tid kræve dokumentation for, at der er sket indberetning af A-indkomst, A-skat og eventuel arbejdsudlejeskat for de medarbejdere, der udfører indsatser i Kommunen.

Manglende overholdelse af ovenstående anses for at være en væsentlig misligholdelse, hvilket berettiger Kommunen til at ophæve kontrakten med omgående virkning.

## 11. Krav til IT, elektroniske løsninger og systemer

### 11.1 IT-udstyr og telefoni

Leverandøren skal stille egnet PC samt nødvendigt IT-udstyr og telefonisk udstyr med internetforbindelse samt sikker e-postadgang til rådighed for sine medarbejdere, således at medarbejderne kan kommunikere sikkert med Kommunen og andre samarbejdspartnere.

Leverandøren forpligtes til løbende at tilpasse sin IT-plattform i nødvendigt omfang, så opgaven kan løftes kontinuerligt. Leverandørens mængde af IT-udstyr og telefoni skal svare til antallet af medarbejdere, der udfører opgaver i Kommunen. Leverandøren afholder selv driftsudgifter til mobiltelefoner og andet nødvendigt IT udstyr. Medarbejdere må ikke benytte privat udstyr til behandling af Kommunens data.

Der stilles krav om, at de medarbejdere, der kommer i borgernes hjem, har en firma android mobiltelefon. Medarbejderne skal følge Kommunens sikkerhedsinstrukser, jf. bilag 6, blandt andet i forhold til brug af mobiltelefoner. Alle mobiltelefoner skal være låste med kode. Leverandørens mobiltelefoner, skal sikres med Kommunens Mobil Device Management system (MDM). Kommunen vil stå for installering af MDM ved opstart af kontrakt og løbende. Leverandørens adgang til Kommunens systemer beskrives i bilag 5.

Leverandørens telefoni skal sættes op således, at medarbejderen får adgang til Kommunens elektroniske låsesystem og kan benytte borgernes elektroniske dørlåse. Kommunen assisterer med opsætningen. De elektroniske dørlåse er beskrevet i bilag 3.

### **11.2 Krav om anvendelse af systemer og elektronisk omsorgssystem**

Krav om anvendelse af Kommunes omsorgssystem og om behandling af personoplysninger er beskrevet i bilag 5 og 6.

Leverandøren er forpligtet til at udpege en sundhedsfaglig dokumentationsansvarlig ressourceperson til Kommunens elektroniske omsorgssystem og til Fælles Sprog III.

Ressourcepersonen er ansvarlig for at undervise og videndele til Leverandørens medarbejdere omkring Leverandørens brug af Kommunens omsorgssystem.

Ressourcepersonen skal ligeledes sikre løsning af ad hoc opgaver, opdateringer mv. i omsorgssystemet. Krav til ressourcepersonen beskrives i bilag 5.

### **11.3 Formålet med Leverandørens behandling af kommunens oplysninger**

Leverandøren skal have adgang til Kommunens data omhandlende de borgere, hos hvem Leverandøren leverer indsatser. Formålet er dels at kunne levere de bestilte indsatser retmæssigt hos borgerne, dels at kunne dokumentere retmæssigt. Leverandøren skal ligeledes benytte omsorgssystemet, telefon og sikker mail til kommunikation med Kommunen.

I forbindelse med samarbejdet påkræves Leverandøren bl.a. at udarbejde og fremsende en erklæring vedrørende overholdelse af databeskyttelsesforordningen en gang årligt til Kommunen. For yderligere omkring databehandling og sikkerhedsinstruks se databehandleraftale bilag 6.

### **11.4 Ansvar for personhenførbare oplysninger og IT-sikkerhed**

Leverandøren skal til enhver tid efterleve Kommunens gældende sikkerhedsinstruks, og skal overholde forpligtelserne i Databehandleraftalen, bilag 6.



## 12. Fortrolighed, tavshedspligt m.v.

Leverandøren og dennes medarbejdere har ubegrænset tavshedspligt med hensyn til oplysninger, som de måtte blive bekendt med i forbindelse med opfyldelse af kontrakten jf. relevante bestemmelser i hhv. Straffelov, Forvaltningslov og Retssikkerhedslov.

Enhver person, der gennem sin tilknytning til Leverandøren er beskæftiget med udførelsen af opgaverne i henhold til kontrakten eller på anden måde får kendskab til fortrolige oplysninger i tilknytning til opgaverne, er undergivet den samme tavshedspligt.

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at Leverandørens medarbejdere og andre personer, som gennem tilknytning til Leverandøren får kendskab til oplysninger i tilknytning til denne kontrakt, kender og overholder de forpligtelser, som følger af tavshedspligten.

Tavshedspligten fortsætter efter kontraktens udløb og efter den enkelte medarbejders eventuelle ophør hos Leverandøren. Overtrædelse af tavshedspligten er strafbart. Det påhviler Leverandøren at sikre, at ovennævnte personkreds også er blevet oplyst om, at tavshedspligten fortsætter efter kontraktens udløb, samt efter den enkeltes tilknytning til Leverandøren.

## 13. Dokumentation

Leverandøren skal overholde og følge forvaltningsloven og offentlighedslovens regler ved varetage af opgaver i henhold til kontrakten, herunder disse loves bestemmelser om aktindsigt, partshøring, notatpligt samt tavshedspligt vedrørende fortrolige oplysninger, jf. lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 43.

Det påhviler Leverandøren at sikre, at de medarbejdere, der helt eller delvist beskæftiger sig med udførelsen af opgaverne omfattet af kontrakten, i relevant omfang kender og overholder reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven.

### 13.1 Indberetnings- og tilbageløbspligt samt levering af data

Leverandøren er forpligtet til loyalt at videregive enhver oplysning til visitationen om borgeren, som har betydning for borgerens funktionsniveau eller betydning for udførelse af indsatser hos borgeren. Dette gælder bl.a. hvis borgeren aflyser indsatser gentagne gange, eller oplysninger om forhold, der kan hindre, forstyrre eller true opfyldelsen af nærværende kontrakt, herunder bl.a. ved alvorlige svigt og væsentlige uregelmæssigheder. Visitationen vil på baggrund af de indkomne oplysninger vurdere om der er behov for handling. Leverandøren er forpligtet til at melde tilbage til visitationen, såfremt der er ændringer i borgerens helbredstilstand det vil sige ændringer i borgens fysiske og psykiske funktionsniveau. Se i øvrigt afsnit 6,7.

Leverandøren skal på foranledning af henvendelse fra Kommunen levere data/informationer/oplysninger til f.eks. anmodning om aktindsigt, vurdering af datasikkerhed, kontrolundersøgelser eller indberetninger til Sundhedsstyrelsen, Danmarks Statistik mm.

Leverandøren skal desuden videregive de oplysninger, som Kommunen finder nødvendige for at kunne varetage sine offentlige forpligtelser.

Leverandøren er fx forpligtet til omgående at underrette Kommunen om:

- Alvorlige svigt, fx hvor borgerens grundlæggende behov ikke tilgodeses, eller hvor borgeren udsættes for fysiske eller psykiske overgreb.
- Magtanvendelse jf. serviceloven, se bilag 3.
- Væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse, fx indlæggelse, rejser m.v.
- Større uheld, ulykker og dødsfald.
- Alle former for sikkerhedsbrud, uddybet i bilag 6.  
(Listen er ikke udtømmende.)

I øvrigt er Kommunen og Leverandøren forpligtet til gensidigt at orientere hinanden om alle forhold, der har relation til udførelsen af de af kontrakten omfattede indsatser.

### **13.2 Dokumentations- og notatpligt**

Leverandøren har ansvaret for løbende at vedligeholde og opdatere informationerne i omsorgssystemet.

Såfremt borgeren og de pårørende ønsker at benytte sig af en samarbejdsbog, der ligger i borgerens hjem, skal Leverandøren ligledes nedskrive informationer og opdatere i bogen. Nærmere detaljer om samarbejdsbogen aftales mellem Leverandøren og borgeren/pårørende.

Leverandøren har observations-, indberetnings- og tilbagemeldingspligt i forhold til væsentlige sociale- og sundhedsmæssige ændringer i borgerens fysiske og psykiske funktionsniveau. Leverandøren skal straks dokumentere faktiske og væsentlige forhold f.eks. ændringer, der har betydning for levering af indsatser til borgeren samt borgerens almene helbred via omsorgssystemet.

Leverandøren skal dokumentere sundhedsmæssige afvigelser fra borgerens habituelle tilstand i omsorgssystemet, hvilket er uddybet i bilag 3 og bilag 5.

Leverandøren skal ligeledes planlægge og registrere alle indsatser, hvilket er beskrevet i bilag 5.

## **14. Kvalitetssikring, tilsyn og opfølgning**

Kommunen har forpligtelsen til at sikre, at den indsats, borgeren modtager, er i overensstemmelse med de trufne myndighedsafgørelser og Kommunens kvalitetsstandarder.

### **14.1 Egenkontrol**

Leverandøren skal fastsætte egenkontrolprocedurer, der internt i Leverandørens organisation skal sikre, at indsatserne leveres korrekt i overensstemmelse med kravene i kvalitetsstandarderne og kravene i denne kontrakt.

Leverandørens egenkontrol skal sikre, at Leverandøren altid kan dokumentere, at arbejdet er udført på grundlag af de vilkår, der er fastsat i kontrakten.

Som led i egenkontrollen har Leverandøren pligt til at dokumentere afvigelser fra bestillingen.

Leverandørens egenkontrol gennemgås på de årlige kontraktmøder, se yderligere i bilag 3.

Derudover skal Leverandøren på forlangende udfærdige rapporter og/eller anden dokumentation for resultaterne af egenkontrolproceduren.

## 14.2 Kommunens opfølgning

Kommunen og Leverandøren er i løbende dialog omkring Leverandørens løsning af opgaven i form af revisitation og i form af målopfølgning i forhold til den enkelte borgers rehabiliteringsplan.

Derudover udfører Kommunen borgertilfredshedsundersøgelser og eventuelt stikprøver i forhold til Leverandørens udførelse af opgaven.

Kommunen kan derudover til enhver tid udføre tilsyn med Leverandøren. Leverandøren skal samarbejde med den kommunale tilsynsmyndighed og er forpligtet til at stille alle oplysninger til rådighed, der er nødvendige i forbindelse med Kommunens kontrol.

Konstaterede mangler skal straks rettes, og Leverandøren skal inden fem hverdage meddele Kommunen, hvilke foranstaltninger, der er truffet med henblik herpå.

Kommunen kan følge op på ethvert forhold vedrørende den leverede hjælps kvalitet, for eksempel:

- At sikre borgeren får de indsatser, som borgeren er berettiget til.
- At følge op på om kvalitetsstandarderne overholdes.
- At kommunikationen mellem borgeren og Leverandøren, samt Leverandøren og Hjemmesygeplejen, Visitationen og Hjælpemiddelkontoret foregår jf. bilag 3.
- At leverandørens indberetninger angående afvigelser og varige ændringer i borgerens forhold er opdateret i omsorgssystemet.
- Oplevet utilfredshed fx i forbindelse med brugertilfredshedsundersøgelser.

## 14.3 Klager

Leverandøren skal følge Kommunens klageprocedure, og skal medvirke til behandling af alle reklamationer og klagesager.

Behandlingen af klager følger gældende lovgivning. Leverandøren er underlagt forvaltningslovens bestemmelser.

### Klage over afgørelse

Klagesager, der er rettet mod den kommunale myndighed, skal straks videresendes over sikker mail til Visitationen, evt. med en opfølgende telefonopringning. Leverandøren skal informere borgeren om, at klagen over den udmålte hjælp sendes til Visitationen, med henblik på revurdering og eventuel videresendelse af klagen til Ankestyrelsen.

### Klage over udført hjælp

Modtager Leverandøren mundtlige eller skriftlige klager over udført hjælp, er det Leverandøren pligt at håndtere klagen og gå i dialog med borgeren med henblik på at finde en løsning.

Leverandøren skal dokumentere klagen i Kommunens omsorgssystem.

Sondringen mellem en henvendelse over forhold, der ønskes ændret og en klage beror alene på, om borgeren mener, det skal være en klage. Udtrykker borgeren et ønske om, at en henvendelse skal betragtes som en klage, skal Leverandøren behandle den som en sådan.

Hvis Leverandøren og borgeren ikke kan finde en løsning, er det Leverandørens pligt at tage kontakt til Visitationen.

Vurderer Visitationen, at klagen er berettiget, skal forholdene straks bringes i orden uden ekstra omkostninger for Kommunen.

Gentagne berettigede klager over Leverandøren anses som væsentlig misligholdelse af kontrakten.

#### **14.4 Aktindsigt**

Kontrakten er underlagt aktindsigt efter lovgivningens almindelige regler herom. Endvidere kan Leverandørens varetagelse af de af kontraktens omfattede opgaver være omfattet af reglerne om aktindsigt.

Leverandøren er forpligtet til at dokumentere anmodninger om aktindsigt i overensstemmelse med reglerne om notatpligt.

Leverandøren skal videregive en anmodning om aktindsigt til Visitationen samme dag, som Leverandøren har modtaget den. Dette af hensyn til overholdelse af offentlighedslovens frister i relation til besvarelse af aktindsigtsanmodninger.

Leverandøren er derfor forpligtet til straks at stille de fornødne oplysninger til rådighed for Kommunen i forbindelse med Kommunens behandling af anmodningen.

### **15. Takster, afregning og fakturering**

#### **15.1 Takster, prisregulering og afregning**

For indsatser udført i henhold til kontrakten gælder de til enhver tid gældende årlige beregnede og offentliggjorte fritvalgstakster.

Personlig pleje og praktisk hjælp udført efter §§ 83 og 83a afregnes på baggrund af tre timepriskategorier:

Indsats	Tidsrum
Praktisk hjælp - hverdage dagtimer	07.00 - 17.00
Personlig pleje - hverdage dagtimer	07.00 - 17.00
Personlig pleje - øvrig tid:	
Hverdag aften	17.00 – 23.00
Lørdag, Søn- og helligdage	07.00 – 23.00

Taksterne er beregnet på timebasis og indeholder samtlige omkostningerne forbundet med at opfylde kontraktgrundlagets krav.

Der afregnes efter Leverandørens planlagte timer inklusiv ikke rettidige aflysninger og besøg flyttet af Leverandøren, men eksklusiv pauserede, indlagte, inaktive/døde borgere. Se afsnit 6,4 og afsnit 15,3,1.

Kommunen afregner i indsatser, visiteret ud fra borgerens funktionsniveau, og hver indsats er rammesat med frekvens og tidsangivelse. Leverandøren skal kunne planlægge efter, at indsatserne hos den enkelte borger kan tage kortere eller længere tid end rammesætningen, og Kommunen forventer, at Leverandøren her udviser fleksibilitet og rummelighed i sin planlægning. Har en Leverandør brugt mindre eller mere tid betragtes

dette for at være indenfor en bagatelgrænse, og der afregnes ikke mere eller mindre end den visiterede tid.

Leverandøren skal tage kontakt til visitationen via omsorgssystemet, hvis borgerens funktionsniveau er ændret, således at Leverandøren gentagne gange har haft brug for mindre eller mere end den visiterede tid. Herefter kan visitationen vurdere, hvorvidt der skal ændres på indsatsen. Se også afsnit 6,7 og 13,1.

Ikke planlagt akut tid og ikke planlagte indsatser som følge af et aktiveret nødkald afregnes til taksterne indenfor det tidsinterval, hvor indsatsen er givet. Tiden skal planlægges umiddelbart efter indsatsen er givet og før faktureringen, således at den er dokumenterbar.

Indsatserne "Tilberedning af morgenmad" og "anretning af mad" skal leveres på aftalte faste tidspunkter ud fra visitationen og afregnes til taksten praktisk hjælp på hverdage indtil kl. 17.00. På hverdage efter kl. 17.00 samt i dag- og aftentimerne lørdag, søn- og helligdage afregnes "Tilberedning af morgenmad" og "anretning af mad" til taksten personlig pleje – øvrig tid.

Videredelegerede sygeplejefaglige indsatser afregnes under taksterne personlig pleje til den takst, der stemmer overens med det tidspunkt, hvor indsatsen er leveret.

Indsatser under § 83a afregnes på samme vis som indsatser under § 83, det vil sige efter taksterne indenfor indsatsens karakter ( praktisk hjælp eller personlig pleje) og i forhold til det tidspunkt, hvor indsatsen er givet.

Forgæves fremmøde og afbud, som Leverandøren ikke er informeret om inden kl. 12 dagen før planlagt levering, afregnes til 100 procent af det beløb, som Leverandøren ville have været berettiget til, hvis indsatsen var blevet leveret.

Har borgeren aflyst inden kl. 12 dagen før planlagt levering, kan Leverandøren ikke fakturere indsatsen.

## **15.2 Elektronisk fakturering**

Leverandøren skal fremsende elektroniske fakturaer til kommunen hver måned. Fakturaen udarbejdes ud fra et fakturagrundlag, som Kommunen udtrækker fra omsorgssystemet og fremsender til Leverandøren. Kravene til fakturering er beskrevet i bilag 7.

Fakturering af evt. tilkøbsdelsler, aftalt mellem Leverandøren og borgeren, er Kommunen uvedkommende.

## **15.3 Betaling**

Kommunens betaling af fremsendte faktura forfalder 14 dage efter modtagelse af fakturaen. Retningslinjerne for betaling er beskrevet i bilag 7.

## **16. Erstatningsansvar og forsikring**

Leverandøren er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige erstatningsregler for manglende medvirken til korrekt opfyldelse af kontrakten. Herunder regler om

arbejdsgiveransvar for enhver person- og tingskade eller tab, som måtte opstå i forbindelse med opgaveudførelsen.

I tilfælde, hvor en af Leverandørens medarbejdere er dømt for tyveri hos en visiteret borger, er Leverandøren pligtig til straks at dække borgernes tab. Leverandøren har det fulde ansvar for at inddrive erstatning fra den dømte. Leverandøren hæfter også for arbejdsskader på elever og praktikanter, så længe de er under Leverandørens instruktionsbeføjelse. Leverandørens arbejdsskadeforsikring skal således omfatte denne persongruppe.

Leverandøren skal straks skriftligt meddele Kommunen om enhver skade eller mangel, som er kommet til Leverandørens kundskab.

Leverandøren er ansvarlig for til enhver tid at have det anvendte materiel behørigt ansvarsforsikret i overensstemmelse med reglerne for erhvervsmæssig transport. Kommunen forudsætter med underskrivelsen af kontrakten, at Leverandøren har erhvervet forsikringsmæssig dækning af sit erhvervs- og produktansvar på et af Finanstilsynet anerkendt forsikringsselskab dækkende tingsskade og personskade på minimum 10 mio. Dkr./pr. år. Erhvervsansvarsforsikring skal ligeledes dække skader sket under behandling og/eller bearbejdning. Summen skal være min. 5 mio. Dkr. Leverandørens ansvar er dog ikke begrænset hertil, og erhvervsansvarsforsikringen skal være udvidet med mulighed for genkøb af summen mindst en gang pr. forsikringsår.

Hvis leverandøren bliver erstatningsansvarlig, ved f.eks. at undlade at søge om straffeattest, kan Kommunen søge erstatning hos Leverandøren.

Hvis skadelidte rejser krav mod Kommunen i anledning af skader i forbindelse med udførelse af kontrakten, skal Leverandøren friholde Kommunen for ethvert krav herunder udgifter, sagsomkostninger, renter m.v. jf. dansk rets almindelige erstatningsregler.

Leverandøren er efter lovgivningens almindelige regler forpligtet til at tegne arbejdsskadeforsikring mv. for sine medarbejdere, elever, praktikanter og evt. frivillige jf. lov om arbejdsskadesikring samt at være medlem af den pr. 1.1.1999 lovpligtige Arbejdsmarkedets Erhvervssygdomsforsikring (AES).

Leverandøren er forpligtet til i hele kontraktperioden at opretholde forsikringsdækningen. Kommunen forbeholder sig ret til under kontraktens løbetid at afkræve Leverandøren dokumentation at de nødvendige og relevante forsikringer forsat er i kraft. Leverandøren har pligt til at meddele Kommunen om eventuelle ændringer eller ophør af disse forsikringer.

## 17. Misligholdelse

Udfører Leverandøren ikke indsatsen i overensstemmelse med kontraktgrundlaget, og skyldes dette ikke Kommunens forhold eller forhold i øvrigt, som Kommunen bærer risikoen for, foreligger der misligholdelse af kontrakten. Tilsvarende foreligger der misligholdelse af

kontrakten, hvis indsatsen ikke lever op til Kommunens berettigede krav eller, hvis Leverandøren ikke opfylder andre krav, som ifølge kontrakten stilles i forbindelse med indsatsen, eller som følge af kontrakten i øvrigt.

Foreligger der misligholdelse af kontrakten, skal Leverandøren straks meddele Kommunen dette, og Leverandøren skal ved samme lejlighed underrette Kommunen om, hvad der vil blive gjort for at afhjælpe misligholdelsen, og hvad Leverandøren vil gøre for at undgå, at tilsvarende misligholdelse indtræder i fremtiden.

Gentagne tilfælde af misligholdelse af kontrakten, som skriftligt er blevet påpeget af Kommunen, betragtes som væsentlig misligholdelse af kontrakten, som berettiger Kommunen til ophævelse af kontrakten uden varsel.

En part fortaber ikke sin ret til at påberåbe sig misligholdelse af kontrakten, når den anden part har handlet svigagtigt, eller når denne part har gjort sig skyld i grove fejl og forsømmelser, og dette medfører skade for parten.

### **17.1 Væsentlig misligholdelse**

Væsentlig misligholdelse af kontrakten berettiger til ophævelse af kontrakten uden varsel.

Ved bedømmelsen af om der foreligger en væsentlig misligholdelse, skal der tages hensyn til misligholdelsens karakter (antal og omfang), risikoen for gentagelse efter allerede indtrufne gentagelser mv.

Ved Kommunens konstatering af en væsentlig misligholdelse retter Kommunen skriftlig henvendelse til Leverandøren.

Nedenfor er anført liste over mulige situationer, der er at betragte som væsentlig misligholdelse.

Listen er ikke udtømmende.

Følgende betragtes som en væsentlig misligholdelse:

- Væsentlig tilsidesættelse af hele eller dele af kontraktens grundlag, herunder forpligtelser hertil eller væsentlige ændringer af opgavens indhold uden forudgående skriftlig aftale med Kommunen.
- Når Leverandørens udførelse af opgaven i henhold til kontrakten er behæftet med så alvorlige mangler, at Kommunen ikke med rimelighed fortsat kan forventes at ville overlade leveringen af de i kontrakten omfattede indsatser eller dele heraf til Leverandøren. Der kan her fx. være tale om omsorgssvigt, aflysning af personlig pleje, aflysning af praktisk hjælp uden andet tilbud, udeblivelse eller gentagne borgerklager.
- Når Leverandøren forgæves har forsøgt at korrigere en misligholdelse, eller hvis der i løbet af 14 dage efter Kommunens påtale af en misligholdelse indtræder en tilsvarende misligholdelse (gentagende misligholdelse).
- Hvis Leverandøren ikke implementerer og/eller efterlever en bestilling eller ændringer og tilføjelserne i en bestilling indenfor de af Kommunens fastsatte tidsfrister hos den enkelte borger (se afsnit 6, Indsatser omfattet af kontrakten).
- Leverandørens manglende forsikringsdækning.
- Ved gentagende opkrævning af ikke leverede indsatser.
- Konkursbegæring, begæring om rekonstruktion mod Leverandører, åbning af tvangsakkord, likvidation eller tvangsopløsning samt andre omstændigheder, der bringer kontraktens rette opfyldelse i alvorlig fare.
- Manglende overholdelse af gældende lovgivning.

## 17.2 Kommunens misligholdelse

Der foreligger misligholdelse, hvis Kommunen ikke har betalt til tiden i henhold til betalings- og faktureringsbestemmelsen. Hvis der foreligger misligholdelse, som skyldes Kommunens manglende betaling, kan Leverandøren kræve morarenter i henhold til lov om renter ved forsinket betaling m.v. (den til enhver tid gældende udgave). Rykkergebyr med videre kan ikke opkræves.

## 17.3 Afhjælpning

Konstateres en mangel ved en indsats omfattet af nærværende kontrakt, er Kommunen berettiget til at kræve manglen afhjulpet indenfor en af Kommunens fastsat passende frist. Ved afhjælpning forstås udbedring i form af efterlevering eller omlevering.

Afhjælpningen skal ske uden yderligere vederlag for Kommunen og udføres således, at Kommunens drift forstyrres mindst muligt. Leverandøren er, i forbindelse med Kommunens henvendelse, forpligtet til at oplyse, hvornår afhjælpningen forventes udført inden for tidsfristen.

Kommunen kan stille krav til den måde, hvorpå manglen skal bringes til ophør og de skridt, der skal tages for at undgå tilsvarende misligholdelse fremover.

Undlader Leverandøren herefter at opfylde sine forpligtigelser, indenfor den af Kommunen fastsatte frist, er det at betragte som en væsentlig misligholdelse.

## 18. Overdragelse af rettigheder og forpligtelser

Leverandørens rettigheder og forpligtigelser i henhold til denne kontrakt kan hverken helt eller delvist overdrages til anden/andre leverandør(er) uden forudgående skriftligt samtykke fra Kommunen. Manglende overholdelse af bestemmelsen anses som en væsentlig misligholdelse, der berettiger Kommunen til at hæve kontrakten.

## 19. Konkurs

Ved meddelelse om Leverandørens konkurs, rekonstruktion, insolvens, likvidation, betalingsstandsning eller anden manglende økonomisk rådighedsevne kan Kommunen straks hæve kontrakten, i det omfang Konkursloven ikke forhindrer det.

Hvis konkursboet har ret til at indtræde i kontrakten i medfør af konkursloven, skal konkursboet indenfor en frist af fem hverdage regnet fra og med datoen for afsigelse af konkursdekret give Kommunen skriftlig meddelelse om, hvorvidt det vil indtræde.

Ved Leverandørens rekonstruktion, hvis der åbnes forhandling om tvangsakkord, eller hvis Leverandørens økonomiske forhold i øvrigt viser sig at være således, at Leverandøren må antages ikke at kunne opfylde kontrakten, skal Leverandøren uden ugrundet ophold skriftligt tage stilling til, hvorvidt kontrakten skal videreføres.

Er Leverandøren et aktie- eller anpartsselskab, kan Kommunen hæve kontrakten, hvis selskabet kræves opløst af Erhvervsstyrelsen.

## 20. Sikkerhedsstillelse

Leverandøren skal under kontraktperioden stille en anfordringsgaranti på 10 % af den årlige omsætning vedr. nærværende kontrakt, dog minimum 50.000 Dkr., se også afsnit 3.



Garantien tjener bl.a. til dækning af Kommunens omkostninger i forbindelse med Leverandørens misligholdelse, eventuelle konkurs eller lignende. Dokumentation fremsendes til Kommunen en gang årligt ultimo januar.

## 21. Force majeure

Force majeure reguleres i overensstemmelse med dansk ret almindelige bestemmelser herom.

Den af parterne, der ønsker at påberåbe sig force majeure, skal give den anden part skriftlig meddelelse herom, så snart force majeure kendes eller konstateres, medmindre force majeure i sig selv umuliggør meddelelsen. Meddelelsen skal angive:

- Årsagen til force majeure situationen.
- Forventet varighed af force majeure situationen.
- Indsats fra Leverandørs side for at kunne genoptage leveringen.

Den forhindrede part skal straks efter force majeure ophør genoptage sine forpligtelser i henhold til nærværende kontrakt.

## 22. Fortolkning af kontrakt, lovvalg og afgørelse af tvister

Nærværende kontrakt er underlagt dansk ret.

Eventuel tvivl om forståelse af eller tvister i forbindelse med kontrakten søges afgjort ved forhandling mellem parterne.

Fører forhandling ikke til enighed mellem parterne, inddrages en uvildig mægler til løsning af tvisten. Udgifter til inddragelse af mægler betales med en fordeling på 50/50 til Kommunen og Leverandøren, medmindre mægleren fastslår, at årsagen til konflikten hovedsageligt kan tillægges den ene part.

Fører inddragelse af mægler ikke til enighed mellem parterne inddrages Voldgiftsinstituttet, hvor nærværende kontrakt afgøres endeligt og bindende under anvendelse af dansk ret. Værneting er Kommunens retskreds.

## 23. Love og myndighedskrav mv.

Leverandøren er forpligtet til og ansvarlig for at overholde alle til enhver tid gældende regler, love, bekendtgørelser, myndighedskrav, direktiver, konventioner og påbud på tidspunktet for indgåelse af kontrakten såvel som i kontraktperioden.

Manglende overholdelse af bestemmelsen anses for at være en væsentlig misligholdelse, hvilket berettiger Kommunen til at ophæve kontrakten med omgående virkning.

## 24. Opsigelse og ophør

Kontrakten som helhed kan til enhver tid opsiges af parterne med et varsel på seks måneder ved skriftligt at meddele dette.

De første seks måneder efter kontraktens indgåelse har Kommunen én måneds opsigelsesvarsel.



Kommunen forbeholder sig ret til at opsige kontrakten med tre måneders varsel til den sidste dag i en måned, hvis opsigelsen er begrundet i ændret lovgivning, struktur- eller organisationsændringer eller en beslutning i Kommunalbestyrelsen. Kommunen vil til en hver tid bestræbe at informere/varsle i så god tid, som det er muligt. Kommunen kan derudover opsige Leverandøren uden varsel ved væsentlig misligholdelse.

Uanset årsag til kontraktens ophør skal Leverandøren vederlagsfrit overdrage følgende til Kommunen:

- Alle relevante materialer, herunder notater, som er udarbejdet i forbindelse med opgaveløsningen.
- Øvrige informationer som er relevante for opgaveløsningen.
- Data, herunder særligt personfølsomme data fra Kommunens omsorgssystem.
- Borgeroplysninger mv. jf. persondataloven.
- Evt. nøgler, udlånt materiale og hjælpemidler m.v.

Leverandøren må ikke anvende oplysningerne relateret til nærværende kontrakt efter kontraktens ophør. Materiale og digital dokumentation i omsorgssystemet skal overdrages senest fire hverdage efter kontraktens ophør til Kommunen. Al materiale og dokumentation skal til hver en tid være opdateret i Kommunens omsorgssystem og foreligge i en sådan stand, at det er anvendeligt for en anden Leverandør.

## 25. Underskrift

Nærværende kontrakt træder i kraft ved parternes underskrift. Kontrakten findes i to eksemplarer, hvoraf parterne modtager et eksemplar hver.

Dato.....

Dato.....

.....

.....

Hørsholm Kommune

v/ Jan Dehn og

Direktør

Dorte Dahl

Centerchef