Diarienummer: 26ON417

Gävle KOMMUN

Förfrågningsunderlag
LOV Hemtjänst
Gävle Kommun 2027

Ansökan

Innehåll

Information om Lagen om valfrihet 4

1. Administrativa krav och avtalsvillkor 5

2. Åtagande 12

3. Uppföljning och utvärdering av verksamheten 24

4. Avtalsvillkor 26

5. Uppgifter om den sökande 39

Information och administrativa krav

Omvårdnadsnämnden, Gävle kommun har beslutat att företag som innehar ett giltigt tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg, IVO, och som uppfyller kraven i detta förfrågningsunderlag kan ansöka och bli godkända som utförare enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) inom hemtjänst i ordinärt boende.

Omvårdnadsnämnden byter namn till stöd – och omsorgsnämnden från 1 januari 2027.

Välkommen att lämna in din ansökan!

Välfärd Gävle

Information om Lagen om valfrihet

Lagen om valfrihetssystem (2008:962) (LOV) reglerar möjligheten för privata aktörer att tillhandahålla vissa offentliga tjänster. Syftet med LOV är öka valfriheten för individer där brukaren kan välja den utförare som bäst motsvarar dennes önskemål och behov. Utförarna konkurrerar i första hand genom den kvalitet som de erbjuder brukarna. Formellt krävs följande i LOV:

- att kommunen tillämpar löpande annonsering
- att det finns någon form av kvalificeringsfas
- att ett avtal skrivs
- möjlighet till överprövning
- att alla anbudsgivare som uppfyller kraven ska antas
- att ersättningen följer brukarens val
- att kommunen ger information till medborgarna för att möjliggöra ett medvetet val
- att ett i förväg bestämt ickevalsalternativ ska finnas

Förfarande: Lag om valfrihetssystem LOV

Ansvarig myndighet: Stöd – och omsorgsnämnden, Gävle kommun

Ansökans giltighetstid: 6 månader efter ansökningsdatum, förutsatt att ansökan är komplett.

Ansökan: Ansökan sker i detta dokument. Samtliga krav och avtalsvillkor ska läsas och accepteras samt att bilagor ska bifogas där det efterfrågas. Fyll i svarsfälten elektroniskt, skriv sedan ut och underteckna ansökan.

Ansökan inklusive bilagor lämnas elektroniskt i Gävle kommuns upphandlingssystem.

Frågor tas emot via kommunens upphandlingssystem eller via telefon på:
026-17 80 00, Upphandlingsteamet Välfärd Gävle.

1. Administrativa krav och avtalsvillkor

1.1 Parter

- Uppdragsgivare: Stöd – och omsorgsnämnden, Gävle kommun
- Beställare: Välfärd Gävle
- Utförare: Part som erhåller avtal.
- Avtalsparter: Utförare och Beställare
- Huvudman: Part som är ansvarig för viss verksamhet, kommunen.

1.2 Ansökningsförfarande och administrativa krav för kvalificering

Ansökan kan endast göras av sökande som innehar tillstånd från IVO att utföra hemtjänst. Ansökan kan lämnas löpande.

- Om ansökan inkommit senast 15 januari kan avtal gälla fr.o.m. 1 mars.
- Om ansökan inkommit senast 15 april kan avtal gälla fr.o.m. 1 juni.
- Om ansökan inkommit senast 15 augusti kan avtal gälla fr.o.m. 1 oktober.
- Om ansökan inkommit senast 15 oktober kan avtal gälla fr.o.m. 1 december.
- Om datumen den 1: a och den 15:e infaller på en lördag, söndag eller annan helgdag, gäller i stället närmast följande vardag. Dessa handläggningstider gäller under förutsättning att ansökan är komplett. Ansökningar som inte är kompletta ligger kvar till nästa handläggningsperiod.
- Innan avtal kan tecknas genomför beställaren förhandling med fackliga parter enligt § 38 MBL.

Senast beviljade tillstånd från IVO ska bifogas som bilaga.

1.2.1 Finansiell och ekonomisk ställning

Den sökande ska inneha F- eller FA-skatt samt registreringsbevis från Bolagsverket. Beställaren kan vid behov komma att kontrollera den sökandes ekonomiska stabilitet genom kreditupplysningsföretag eller att begära in årsredovisning samt inhämta erforderliga uppgifter om bland annat skatter och sociala avgifter. Sökande som bedöms vara i icke godtagbar riskklass eller ha låg kreditvärdighet kan komma att uteslutas om inte den sökande lämnar en godtagbar förklaring till varför den hamnat i denna riskklass.
Den sökande är skyldig att kontrollera eventuella underleverantörer på motsvarande sätt.

Utländska företag bifogar motsvarande dokumentation som intyg på att föreskrivna registreringar och betalningar fullgjorts i hemlandet.

Nystartat företag som ännu inte kan visa utdrag från kreditupplysningsföretag, ska vid ansökan bifoga bankgaranti, kreditlöfte och affärsplan för att bekräfta att företaget kan finansiera de två första månadernas drift.

1.2.2 Teknisk förmåga och kompetens

Beskrivning av företagets ledning

Den sökande ska ha kompetens och erfarenhet som krävs för att driva hemtjänst enligt SoL För att styrka detta ska en beskrivning lämnas av företaget och dess styrelse, ägare och/eller ledning. Eventuella ändringar i styrelse/ägande eller ledning måste godkännas av IVO samt meddelas till beställaren.

Beskrivning av företagets verksamhetsidé

Den sökande ska bifoga en beskrivning av företaget och dess verksamhetsidé.

Referenser

Den sökande ska lämna, minst tre (3) av varandra oberoende, referenser som kan styrka branscherfarenhet hos styrelse, ägare och/eller ledning. Beställaren förbehåller sig rätten att inhämta egna referenser utöver de som lämnats i ansökan. Beställarens egna erfarenheter kan också komma att räknas som referenser.

Komplettering

Beställaren kan komma att begära kompletteringar av ansökan och/eller kalla till intervju innan godkännande.

1.2.3 Prövning och beslut om avtal

Beställaren gör en prövning utifrån de angivna kraven i ansökan. Om den sökande godkänns tecknas ett avtal mellan denne och beställaren. Avtalstecknande ska ske utan dröjsmål efter godkännande. Om beställaren inte godkänner den sökande som utförare ska sökande informeras skriftligen om skälen till detta. Om den sökande vill överklaga beslutet (söka rättelse) ska detta ske skriftligen till Förvaltningsrätten inom tre (3) veckor efter mottaget beslut.

Om något i ansökan omfattas av sekretess eller utgör företagshemligheter ska detta redovisas i en bilaga till ansökan. Vänligen ange var i ansökan, vilket lagrum, på vilken grund och vilken skada som åsamkas om uppgifterna röjs. Beställaren genomför en sekretessprövning varje gång en allmän handling begärs utlämnad. Begäran om sekretess är ingen garanti för att uppgiften slutligen omfattas av sekretess.

1.3 Förutsättningar för uppdraget

Omfattning: Hemtjänstinsatser för personer i ordinärt boende i form av service, omvårdnad och aktiviteter enligt biståndsbeslut fattat utifrån socialtjänstlagen, samt i förekommande fall delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser. Insatserna ska erbjudas dag- och kvällstid alla dagar på året (kl. 06:45-22:30) utifrån den enskildes biståndsbeslut. För vissa insatser kan undantag eller tillägg förekomma. *Se 2.2 Insatser.*

Omfattas inte:

- natt och larmverksamhet
- kund som enbart har beslut om matdistribution
- hjälp i hemmet inom Personligt stöd och Boendestöd för personer med funktionsnedsättning

Alla godkända utförare ska delta i en introduktionsutbildning för att kunna fullfölja sitt uppdrag.

1.3.1 Ickeval och turordningslista

De kunder som inte kan eller vill välja utförare fördelas mellan de godkända utförarna enligt turordningslista. Det är frivilligt för utförarna att finnas med på turordningslistan.

1.3.2 Omval

Kunden kan meddela utförare eller biståndshandläggare önskemål att göra omval av utförare. Omställningstiden vid byte av utförare är maximalt 14 dagar. Under dessa dagar ansvarar den tidigare utföraren för insatserna. Vid särskilda omständigheter kan undantag från principen medges av beställaren.

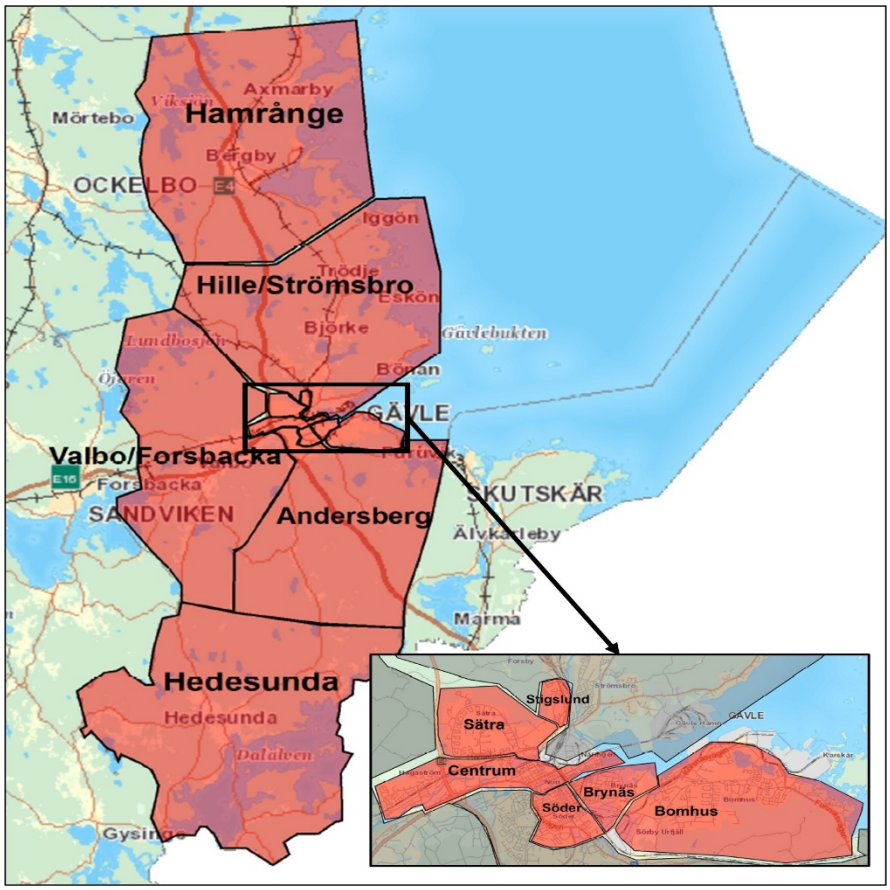
1.3.3 Antal hemtjänstkunder och utförd tid

Det finns ungefär 1700 hemtjänstkunder i Gävle kommun*, andelen kunder med extern utförare är ca 40%. Totalt rapporteras ca 51 000 utförda hemtjänsttimmar varje månad varav externa utförare står för ca 51%. (Siffrorna representerar ett avrundat genomsnitt för perioden september 2025 till augusti 2026).

1.3.4 Hemtjänstområden

Den sökande kan ange om den avser att utföra uppdrag inom ett eller flera geografiska områden. Den sökande kan inte välja att vara verksam i delar av ett område.

Områden: 1 – Andersberg, 2 – Bomhus, 3 – Brynäs, 4 – Centrum, 5 – Hamrånge, 6 – Hedesunda, 7 – Stigslund, 8 – Strömsbro - Hille, 9 – Sätra, 10 – Söder, 11 – Valbo-Forsbacka



1.3.5 Kapacitetstak

Utföraren kan ange ett så kallat kapacitetstak, vilket innebär att utföraren anger maximalt antal biståndsbedömda timmar som kan utföras under en månad. Utföraren ska behålla befintliga kunder när insatserna utökas även om kapacitetstaket överskrids. Detta gäller under förutsättning att kunden inte själv väljer att byta utförare. Utföraren är skyldig att själv meddela beställaren när kapacitetstaket är uppnått för att kunna åberopa detta.

1.3.6 Ändring av kapacitetstak, turordningslista och geografiska områden

Kapacitetstak

Det är möjligt att ändra kapacitetstaket under avtalstiden. Beställaren ska godkänna förändringen som därefter träder i kraft enligt överenskommelse.

Turordningslista

Utföraren kan välja att vara med eller tas bort från turordningslistan. Förändringen införs så snart som möjligt.

Geografiska områden

Utföraren kan anmäla förändring av sitt uppdrag gällande geografiska områden. Utökning av det geografiska området ska godkännas av beställaren och införs därefter så snart som möjligt.

Om utföraren ansöker om att upphöra med sin verksamhet i ett specifikt geografiskt område, innebär det i första hand att utföraren stängs för nyval i det aktuella området så snart som möjligt. Utföraren är skyldig att fortsätta verkställa hemtjänstinsatser för befintliga kunder i området sex (6) månader efter det att beställaren mottagit anmälan.

1.3.7 Skyldighet att anta uppdrag

Utföraren ska anta, behålla och utföra de uppdrag inom det geografiska området och på de tider inom det eventuella kapacitetstak som angetts. Om en befintlig kund flyttar utanför en utförares områdesbegränsning, upphör utförarens skyldighet att ta uppdraget.

1.3.8 Tilläggstjänster

Utföraren äger rätt att erbjuda även andra tjänster i anslutning till uppdraget, under förutsättning att detta inte inkräktar på möjligheterna att bedriva hemtjänst enligt upprättat avtal. Intäkterna från dessa sidoåtaganden tillfaller utföraren. Utföraren ska informera kunden om att tjänsten inte ingår i hemtjänstens utbud. Tilläggstjänster ska delges och godkännas av beställaren.

1.3.9 Underleverantörer

Utföraren kan använda sig av underleverantörer efter godkännande av beställaren. *Se punkt 4.9 Underleverantörer.*

1.3.10 Avgifter för kund

Kunden betalar en avgift för hemtjänst enligt särskild taxa. Avgiften tillfaller Gävle kommun.

1.3.11 Ersättningsmodell

Valfrihetssystem medför att ersättningen följer kunden till den utförare som valts. Ersättningen utgörs av en fastställd timersättning per utförd timme. Utföraren ska fakturera beställaren för utförd tid hos kund. Beställarens definition av utförd tid hos kund är registrerad tid i tidsregistreringsverktyget TES App enligt rutin för insatsrapportering TES. Detta är direkt tid med/åt kund, det vill säga utförande av de insatser som biståndshandläggaren beviljar.

Timersättningen ska även täcka:

- Dokumentation.
- Hantering av dosdispenserade läkemedel och matlådor i hemtjänstlokalen.
- Restid inklusive ”bomtid” (då kund innan besöket inte avsagt sig insatsen).
- Lokaler och transporter.
- Arbetsledning, planering, personal- och annan administration.

För information om ersättningsnivå se: Så fungerar det att vara utförare av hemtjänst i Gävle kommun – Gävle kommun

Varje insats inom hemtjänsten är beräknad med en schablontid (genomsnittstid) så att utföraren initialt ska kunna bedöma resursåtgången. Inom ramen för denna summerade tidsram som utföraren har till förfogande för samtliga kunder, åligger det utföraren att tillsammans med den enskilde kunden att planera tider som är anpassade till varje kunds faktiska behov och önskemål. Utföraren har således möjlighet att variera den faktiska tiden för respektive kund beroende på hur behov och önskemål skiftar. Som tak för hur mycket utförd tid hos kund som utföraren kan fakturera gäller max 90 % av den totalt beviljade schablontiden per kalendermånad. De resterande 10 % av den beviljade schablontiden motsvarar minst den tid då kunder till exempel:

- Avsäger sig besök.
- Vistas på sjukhus, dagverksamhet, avlösnings- eller kortidsvistelse.

1.3.12 Uteslutning av sökande

Beställaren får utesluta en sökande med hänvisning till uteslutningsgrund enligt 7 kapitlet Lag (2008:962) om valfrihetssystem.

Den sökande är införstådd med uteslutningsgrund enligt lag och intygar att ingen uteslutningsgrund föreligger.

2. Åtagande

Syftet med hemtjänst är att personer i behov av insatser ska få leva och bo självständigt under trygga förhållanden och ha en aktiv och meningsfull tillvaro. Syftet är också att utifrån en helhetssyn ge personer möjlighet till kvarboende och tillförsäkra den enskilde en skälig levnadsnivå samt främja lika rättigheter enligt gällande lagstiftning.

2.1 Lagkrav och bestämmelser

Verksamheten ska bedrivas enligt bestämmelser som följer av socialtjänstlagen och andra tillämpliga lagar samt myndigheters förordningar, föreskrifter, kunskapsstöd, nationella riktlinjer, nationella vårdförlopp samt vägledningar.

2.2 Insatser

Utföraren ska utföra hemtjänstinsatser för personer i ordinärt boende i form av service, omvårdnad och aktiviteter enligt biståndsbeslut fattat utifrån socialtjänstlagen, samt i förekommande fall delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser och vad som övrigt framgår i åtagandet och tillhörande bilagor. Insatserna ska ske i samråd med kund med utgångspunkt att utföraren ska utföra insatser i hemmet när kunden är hemma. Insatserna ska kunna erbjudas dag- och kvällstid (kl. 06:45-22:30) alla dagar på året.

För vissa insatser kan tillägg och undantag förekomma, här lämnas två exempel:

1. Insats ”Vak” kan sträcka sig över såväl kortare som längre tidsperioder och utföraren ska kunna utföra insatsen under dygnets alla timmar. Utföraren ska ansvara för anskaffning av personal om uppdraget inkommit mellan 07.00-17.00. I

första hand bör ordinarie personal hos utföraren utföra insatsen, i annat fall är Välfärd Gävle (natt- och larmverksamheten) ansvarig för att påbörja insatsen. Kostnaden tillfaller utföraren. Ansvaret ska snarast föras över till utföraren.

2. Vid oförutsedda händelser, till exempel plötsligt insjuknande hos kund, ska utföraren omgående kunna tillgodose behov som inte ingår i biståndsbeslutet, till exempel extra insatser som vak, ledsagning och etcetera. Insatserna anmäls senast nästföljande vardag till ansvarig biståndshandläggare och redovisas som utförd tid och debiteras enligt avtalat timpris.

2.2.1 Verksamhetssystem

Utföraren ska använda beställarens verksamhetssystem för dokumentation, avvikelsehantering, ärendekommunikation, avgiftsregistrering samt insatsregistrering. *Se 2.4 IT och telefoni.*

2.2.2 Tid för verkställighet och återrapportering till biståndshandläggare

Utföraren ska dagligen bevaka och ta emot uppdrag i verksamhetssystemet Treserva. I uppdraget framgår vilka insatser som ska utföras och med vilken frekvens. Utföraren ska kunna påbörja uppdrag med dagliga insatser närmast följande dag från beställningen med registrering i verksamhetssystemet. I akuta ärenden ska utföraren kunna ta emot och påbörja ett uppdrag redan samma dag som beställningen görs. Återrapportering till biståndshandläggaren ska ske inom två (2) veckor från det att uppdraget mottagits. I de fall beslut inte kunnat verkställas inom angiven tid ska utföraren ange orsak och lämna motivering.

2.2.3 Genomförandeplan

Utföraren ska tillsammans med kund upprätta genomförandeplan i beställarens verksamhetssystem Treserva. Arbetet med en genomförandeplan ska påbörjas snarast efter att uppdraget mottagits av utföraren. Inom 14 dagar ska den första versionen av genomförandeplanen vara upprättad. Eventuella avvikelser från ovanstående tidsperiod ska motiveras i en journalanteckning. När genomförandeplan är klar ska

handlingen upprättas (skrivskyddas). Då registreras en automatisk journalanteckning om att genomförandeplan är upprättad/reviderad.

Uppföljning ska göras minst var 6:e månad, eller oftare vid behov. Genomförandeplanen ska revideras om det blir förändringar i kundens behov och önskemål. Utföraren ska snarast meddela biståndshandläggare om kundens behov av insatser förändras i sådan grad att biståndsbeslut behöver omprövas. Antalet genomförandeplaner och datum för senast upprättad/reviderad plan/kund tas ut ur verksamhetssystemet och sammanställs månadsvis av beställaren.

2.2.4 Värdighetsgaranti

Utföraren ska bedriva verksamheten i enlighet med kraven i uppdragsgivarens värdighetsgaranti. Se Värdighetsgarantin – Gävle kommun

2.2.5 Tillgänglighet, information och samverkan

Utföraren ska organisera sig så att den är lättillgänglig för både kund, närstående och samarbetspartners. Utföraren ansvarar för att aktuell information finns tillgänglig för såväl kund som beställare samt att omgående meddela förändringar i verksamheten.

Utföraren ska upprätthålla adekvat kontakt med laglig företrädare i angelägenheter som rör kunden. Utförarens personal och andra företrädare ska inte ha uppdrag som god man/förvaltare till kund i den egna verksamheten. Utföraren är enligt avtal bunden att samarbeta och samverka med andra verksamheter och intressenter som finns kopplade till kunden, genom exempelvis teamträffar, vårdplaneringar eller SIP. Utförare och beställare ska fortlöpande hålla varandra informerade om förhållanden som i något avseende kan påverka uppdraget.

Ungefär fyra gånger per år kallar beställaren till obligatoriska utförarmöten för alla utförare. Utföraren ska på beställarens anmodan delta i utvecklingsprojekt och utbildningar som finansieras av beställaren.

2.2.6 Tolk

Om kunden inte talar eller förstår svenska har kunden rätt till tolkhjälp. Rätt att få hjälp av tolk har också den som behöver tolkhjälp på grund av en hörsel- eller talskada. Utföraren ska, när behov föreligger, rekvirera och bekosta tolk.

2.2.7 Matdistribution

Insatsen dokumenteras i verksamhetssystemet av biståndshandläggaren och skickas till matleverantören via säker e-post. Aktuell hemtjänstutförare kontaktas angående den nya biståndsinsatsen. Utföraren ska vara kund behjälplig i kontakt med matleverantören vid behov. I de fall kunden inte själv kan ta emot maten levereras den till hemtjänstlokalen för att levereras av hemtjänstpersonalen. Utföraren ska ansvara för att kylskåp avsett endast för kunders matlådor finns. Personalmat eller andra varor får ej förvaras i dessa kylskåp. Utföraren ska följa beställarens rutin för kylkedjan i mathanteringen.

Ny utförare ska hos kommunens miljö- och hälsoskydd, ansöka om ”registrering av livsmedelsanläggning” (e-tjänst) för förvaring av kyld mat i hemtjänstlokal. Registreringsbevis lämnas till beställaren innan uppstart.

2.2.8 Hälso- och sjukvårdsinsatser, rehabilitering och hjälpmedel

Beställaren ansvarar för hemsjukvård inklusive rehabilitering och utprovning/förskrivning av individuella hjälpmedel. För de kunder som inte är inskrivna i kommunens hemsjukvård ansvarar Region Gävleborg, alternativt extern utförare/hälsocentral för motsvarande uppgifter. Ansvar för anskaffning och kostnad för arbetshjälpmedel (avser sådan utrustning som personalen behöver för att förebygga arbetsskador i sitt arbete) åligger utföraren.

2.2.9 Egenvård, delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser och tandvård

Med egenvård avses en hälso- och sjukvårdsåtgärd som behandlande legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal har bedömt att en patient kan utföra själv eller med hjälp av någon annan. Den som gjort bedömningen tar ställning till om den enskilde behöver

praktisk hjälp av närstående, eller annan utförare för att utföra egenvården. Om personen behöver hjälp av socialtjänst ska den enskilde ansöka om insatsen egenvård.

För hantering av läkemedel och ordinerad träning gäller särskilda regler vid delegering till hemtjänstpersonal och kan endast ske efter instruktion och utbildning av hälso- och sjukvården. Delegerad hälso- och sjukvård utförs endast i de fall kunden är beviljad hjälp i hemmet och endast i samband med dessa besök. Om kund som får sina läkemedel som dosdispenserade läkemedel och tillfälligt bor på korttidsvistelse är utföraren skyldig att leverera kunds läkemedel till korttidsvistelsen tills dess att ny adress gäller.

Ersättning sker enligt beställarens rutin för insatsregistrering i TES.

Utföraren ska vara behjälplig för att nödvändig tandvård erbjuds till äldre vilket kan innebära att låsa upp dörren och vid behov även närvara under tandvårdens hembesök för årlig munhälsobedömning. Biståndsenheten ansvarar för intyg om ”Rätt till nödvändig tandvård enligt tandvårdslagen § 8a”.

2.2.10 Hygien

Utföraren ska ansvara för att all personal har kännedom om god hygien och arbeta i enlighet med beställarens rutiner. Beställaren erbjuder regelbundet utbildningar kostnadsfritt, utföraren står för personalkostnaderna. Utföraren ska tillhandahålla och bekosta de förbrukningsartiklar som behövs för personalen.

2.3 Ledning och verksamhetschef

2.3.1 Krav på utföraren

Se krav enligt punkt 1.2.2 Teknisk förmåga och kompetens.

Ägare/delägare/eller annan i ledande ställning för ett enskilt företag, som är godkänd utförare inom Gävle kommun, kan inte samtidigt vara bemanningspersonal /vikarie/anställd i annan verksamhet inom uppdragsgivarens ansvarsområde. Utföraren avgör i övrigt hur verksamheten organiseras.

2.3.2 Arbetsgivaransvar

Utföraren ska som arbetsgivare ansvara för:

- att gällande lagar, författningar och avtal iakttas att anställa, avlöna och säga upp personal att skatter och sociala avgifter inlevereras
- att arbeta förebyggande för att förhindra ohälsa hos personalen
- att förebygga skador som kan drabba personal, kunder, anhöriga samt utomstående
- att omedelbart vidta erforderliga rättsliga åtgärder mot personal som misstänks för att ha begått brott riktade mot en kund samt att i varje enskilt fall avge rapport till uppdragsgivaren att säkerställa att det finns tillgång till arbetsledning när personal är i tjänst.

2.3.3 Arbetsmiljö

Utföraren ska ansvara för arbetsmiljön enligt arbetsmiljölagen. Utföraren ansvarar för att kontinuerligt och systematiskt arbeta för att uppnå en god arbetsmiljö. Samtliga arbetsskador och tillbud ska dokumenteras på sådant sätt att erfarenheter kan återföras till verksamheten.

2.3.4 Verksamhetsansvarig

Utföraren ska ha en verksamhetsansvarig som ansvarar för den dagliga driften.

Den verksamhetsansvarige ska ha dokumenterad relevant högskole- eller universitetsutbildning, exempelvis socionom, sjuksköterska eller annan jämförbar utbildning. Dessutom ska den verksamhetsansvarige ha minst två (2) års praktisk erfarenhet av heltidsarbete inom vård – eller omsorgsverksamhet och ett (1) års erfarenhet av arbetsledande ställning, med arbetsledande ställning avses personal – och budgetansvar. Erfarenheten av arbetsledande ställning ska vara förvärvad under de senaste fem (5) åren räknat från ansökningsåret och bakåt.* Den verksamhetsansvarige ska ha goda muntliga och skriftliga kunskaper i det svenska språket.

Till ansökan ska bifogas ett av två personer vidimerat CV (meritförteckning) som redovisar relevant utbildning och yrkeserfarenhet för den verksamhetsansvarige enligt ovan.

Personen som av utföraren är utsedd att ha denna ledarskapsfunktion ska finnas fysiskt tillgänglig och ansvara för den dagliga driften. Verksamhetsansvarig ansvarar även för att:

- personalen har den kunskap som behövs för en ändamålsenlig verksamhet,
- verksamheten kännetecknas av en god etik och ett värdigt bemötande,
- personalens behov av stöd, handledning och kompetensutveckling tillgodoses
- personal rekryteras och introduceras i verksamhetens riktlinjer och rutiner,
- instruktioner finns som uppfyller kraven för ledningssystem och beställarens värdighetsgaranti, verksamheten planeras, utvecklas och följs upp,
- verksamhetens resultat förmedlas till överordnade
- verksamheten utvecklas i takt med ändrad lagstiftning arbeta självständigt och kunna hantera IT.

Verksamhetsansvarig ska genomgå beställarens utbildningar om Välfärd Gävles ledningssystem, Avvikelse- och klagomålshantering, Genomförandeplaner, Insatsregistrering samt Social dokumentation.

Vid byte av verksamhetsansvarig ska beställaren underrättas i syfte att godkänna efterträdaren, enligt ovan ställda krav samt tillhandahålla erforderlig introduktion.

**Kravet på både formell kompetens och yrkeserfarenhet gäller nya utförare och verksamhetsansvariga. Verksamhetsansvariga som före 2023 godkänts på antingen formell eller reell kompetens kan fortsätta i sin roll.*

2.4 Personal

2.4.1 Personalens kompetens

Utförarens personal ska ha adekvat utbildning och/eller tillräcklig kompetens som är lämpligt för uppdraget, detta inkluderar att det ska finnas personal med formell kompetens inom vård och omsorg motsvarande minst undersköterska*. Utföraren svarar för att personalen kontinuerligt ges erforderlig handledning, fortbildning och kompetensutveckling. Utföraren ska ha ett framtaget introduktionsprogram som tillämpas vid nyanställning och för vikarier. Utföraren ska efter anmodan ta emot studerande i behov av praktik. Personalen ska ha goda muntliga och skriftliga kunskaper i det svenska språket, motsvarande språkkravet enligt SoL (2025:400).

Utföraren ska erbjuda stöd och utbildningsmöjligheter till personal som inte uppfyller språkkravet.

Registerkontroll (Belastnings- och misstankeregister)
Utföraren ska säkerställa att kontroll i belastningsregistret och misstankeregistret genomförs av personal vid nyanställning, uppdrag eller praktik inom hemtjänsten innan arbetet påbörjas, i enlighet med Lag (2026:43) om registerkontroll vid arbete i hemmet åt äldre personer eller vuxna personer med funktionsnedsättning.
Kommunen förbehåller sig rätten att under avtalstiden följa upp att utföraren har etablerade rutiner för registerkontroll och att anteckningar om uppvisande av utdrag finns dokumenterade för personal anställd efter lagens ikraftträdande.

**Kompetensen ska finnas i personalgruppen i tillräcklig omfattning för uppdraget, bl.a. för att uppfylla kravet på fast omsorgskontakt enligt Socialtjänstlagen (2025:400).*

2.4.2 Bemanning

Utföraren ska ansvara för att utföra sitt åtagande med den bemanning och kompetens som bedöms vara erforderlig för uppgiften. Det är önskvärt att utföraren erbjuder personalen heltidstjänstgöring.

2.4.3 Arbetskläder

Utföraren ska bekosta och ansvara för de arbetskläder som medarbetarna behöver i sitt arbete, vilket bland annat omfattar anskaffning och tvätt. Med arbetskläder avses över- och underdel. Arbetskläderna ska vara sådan att basala hygienrutiner kan upprätthållas.

2.4.4 Kollektivavtal och försäkringar

Beställaren framhåller vikten av att utföraren tecknar kollektivavtal om anställningsvillkor mm. Om utföraren inte har tecknat kollektivavtal ska utföraren säkerställa att anställda som utför uppdrag inom ramen för avtalet har skäliga anställningsvillkor avseende lön, arbetstid, semester, pensioner och försäkringar. Villkoren ska minst motsvara vad som är sedvanligt inom aktuell bransch. Beställaren

har rätt att begära att utföraren visar hur kravet uppfylls. Brister i uppfyllandet av kravet kan utgöra avtalsbrott.

2.4.5 Meddelarfrihet

Medarbetare hos utföraren ska ha meddelarfrihet och kunna påtala missförhållanden utan repressalier och efterforskning på samma sätt som medarbetare inom kommunalt driven verksamhet.

2.4.6 Legitimering

Utföraren ska se till att all personal kan legitimera sig med tjänstelegitimation i mötet med kund. Utföraren ska se till så att all personal bär namnbricka. Se Värdighetsgarantin – Gävle kommun

2.4.7 Brandutbildning

Utföraren ska ansvara för att medarbetarna ges utbildning i brandkunskap med teori och praktik i syfte att ha fungerande rutiner och ett proaktivt arbetssätt hos kund.

2.5 IT och telefoni

2.5.1 Telefoni

Utföraren ska ansvara för anskaffning och bekosta nödvändig telefoni som krävs för att:

- Hålla en god tillgänglighet för kund/närstående, medarbetare och samverkansparter.
- Insatsrapportera utförd tid med hjälp av elektronisk registrering hos kund. De telefoner som används ska ha sådan prestanda att de är kompatibla med insatsregistreringssystemet TES och Treserva.

2.5.2 IT

Utföraren ska använda beställarens verksamhetssystem för dokumentation, kommunikation, insatsregistrering samt i förekommande fall, för samordnad vårdplanering. Beställaren bekostar dessa system. Utföraren bekostar och ansvarar för

datorer, IT-miljö, internetuppkoppling samt den drift av datorer och tillhörande utrustning som krävs för att ha tillgång till systemen. Utföraren ska utföra förändringar som över tid kan behövas för säker anslutning.

Utföraren kan välja att använda TES - App Planering, denna applikation tillhandahålls i sådana fall på samma sätt som beställarens övriga verksamhetssystem.

Utföraren ska använda Treserva mobilapp för digital signering och kan även användas för avvikelserapportering och kommunikation. Personliga säkerhetsnycklar tillhandahålls av beställaren och får bara användas för inloggning via arbetstelefoner som uppfyller krav på teknisk funktionalitet och säkerhet.

Samtliga medarbetare ska tilldelas individuella användarkonton till verksamhetssystemen. Lösenord eller annan autentiseringsmekanism ska utformas så att det med tillräckligt hög säkerhet kan antas att det är rätt person som använder kontot.

Utföraren och beställaren kommer överens om antalet användarkonton hos utföraren. Utföraren ska utan dröjsmål meddela beställaren om personal avslutar sin anställning så att användarkontot för denne kan avslutas*. Utföraren ska se till att personalen har erforderliga grunddatakunskaper. Beställaren tillhandahåller support kring verksamhetssystemen. Utbildning till överenskomna resurspersoner hos utföraren tillhandahåller beställaren vid start av verksamheten. Utbildning utöver detta kan ske i mån av tid och mot en kostnad för utföraren. Utföraren ska följa Gävle kommuns IT säkerhetshandbok med tillhörande rutiner.

**Ej avslutade konton kan komma att debiteras.*

2.6 Beredskapsklausul

Utgångspunkten för krishantering och kontinuitetshantering är att den som har ansvaret under normala förhållanden också har det vid extraordinära händelser. Detta innebär att utföraren ska ha för avsikt att fortsätta bedriva sin verksamhet oavsett vilken typ av störning som organisationen utsätts för. På så sätt måste utföraren ha tillräcklig redundans för att utföra uppdraget och säkerställa alternativ kapacitet att utföra uppdraget i situationer där den normala resursen inte kan användas, är tillräcklig eller

slås ut. Gävle kommun och utföraren behöver ha en dialog om anpassningar som Gävle kommun bestämmer i samråd med utföraren. Nivån på anpassningen beslutas av Gävle kommun och utgår från bestämmelserna i Hälso- och sjukvårdslag (2017:30).

Utföraren ska ha färdigställda kontinuitets- samt krisorganisationsplaner som uppdateras löpande, är kända av medarbetare och övas regelbundet. Planerna ska vara anpassade för den specifika upphandlade verksamheten i Gävle kommun, således räcker det inte att utföraren har en central beredskapsplan, utan det ska finnas särskilda planer för den specifika verksamheten som Gävle kommun har upphandlat. Utförarens kontinuitetsplaner ska utgå från den mall som Gävle kommun tillhandahåller.

På begäran ska utföraren kunna visa upp aktuell plan för krisorganisation samt aktuella kontinuitetsplaner. Vid kris, höjd beredskap eller krig kan verksamheten komma att inordnas under Gävle kommuns ledning vid beslut från nämnd.

På begäran från beställaren ska utföraren samverka avseende utveckling av beredskap, besvara frågor avseende detta samt delta i beredskapsövningar och utbildningar som arrangeras av beställaren eller på uppdrag av beställaren. Detta ingår i uppdragets omfattning och ska utföras kostnadsfritt av utföraren.

2.7 Ledningssystem och systematiskt kvalitetsarbete

Utföraren ska ha ett ledningssystem i enlighet med SOSFS 2011:9. Den sökande ska lämna en övergripande beskrivning av kvalitetsledningssystemet i ansökan. Utöver lagstiftningen ska utförarens verksamhetsidé, kvalitetsmål och inriktning för verksamheten vara förenligt med beställarens styrdokument samt tillämpliga riktlinjer och rutiner i beställarens ledningssystem. Det åligger varje utförare att själv sätta sig in i SOSFS 2 011:9 och avgöra behov och omfattning på sitt ledningssystem utifrån verksamhetens storlek och inriktning.

Exempel på nödvändiga rutiner/instruktioner:

- Hur ansvaret för utförande av uppdraget är fördelat i verksamheten
- Tystnadsplikt och sekretess.

- Läkemedelshantering i hemtjänstlokal.
- Nyckelhantering.
- Hantering av kundens pengar.
- Rutiner för egenkontroller
- Avvikelsehantering och klagomålshantering
- Lex Sarah, se punkt 2.6.1
- Hantering av nödlägen och akuta situationer hos kund

Exempel på styrdokument och riktlinjer:

- Verksamhetsplan 2025 för Omvårdnadsnämnden till kommunplan 2025 med utblick 2026-2028
- Värdighetsgarantin – Gävle kommun

Vid tecknande av avtal får utföraren tillgång till Gävle kommuns intranät och beställarens ledningssystem innehållande styrdokument, tillämpliga riktlinjer och rutiner för verksamheten. Den sökande kan på begäran få ta del av dokumenten under ansökningsprocessen.

2.7.1 Informationsskyldighet

Utföraren ska omedelbart informera beställaren vid allvarlig händelse. Utföraren ska informera och hålla beställaren underrättad vid en Lex Sarah– utredning/anmälan. Utföraren är även skyldig att informera om avtal sägs upp eller hävs av annan beställare än Välfärd Gävle.

2.7.2 Säkerhet

Utföraren ska förebygga skador som kan drabba kund, medarbetare eller andra enligt gällande lagstiftning. Utföraren ska ha rutiner för riskanalys/bedömning/åtgärd för såväl kunder som för organisationen i syfte att förebygga och hantera akuta situationer, till exempel vid hot- och våldssituationer (både mellan kunder samt mellan kund och medarbetare).

2.8 Lokaler och nycklar

Utföraren ska ha en lokal som är lämplig för ändamålet och anpassad för att upprätthålla basala hygienrutiner. Vid förlust av kunds nycklar ska utföraren ombesörja och bekosta byte av lås hos kund så snart det kan ske*. Eventuella övriga kostnader som drabbar den enskilde förorsakat av utförarens personal, bärs också av utföraren.

**Mjukvarustöd som möjliggör nyckelfria lås för externa utförare är under planering.*

3. Uppföljning och utvärdering av verksamheten

3.1 Huvudmannaskap och insyn

Beställaren har som huvudman för verksamheten rätt till insyn i hur utföraren utför sitt uppdrag. Detta innebär bland annat rätt att granska:

- Dokumentation och de genomförandeplaner som rör kunden, för att garantera en skälig levnadsnivå enligt socialtjänstlagen (SoL).
- Löpande bokföring och andra ekonomiska underlag kopplade till verksamheten.

Utföraren ska utan dröjsmål och kostnad överlämna begärda uppgifter och ställa personal till beställarens förfogande för denna kontroll och uppföljning.

3.2 Allmänhetens rätt till insyn

Beställaren har skyldighet att se till att allmänheten får insyn i all verksamhet. Beställaren äger därför rätt att, från utföraren, på begäran få sådan information som kan göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs, i enlighet med 3 kap 19a § Kommunallagen.

3.3 Kundundersökningar och särskilda studier

Utföraren ska vara beställaren behjälplig för att genomföra kundundersökningar. Dessutom ska utföraren svara på enkäter och andra uppgifter som begärs av tillsynsmyndighet eller av beställaren. Exempel är:

- Egenkontroller via beställarens ledningssystem Canea.
- Extern granskning/revision av verksamheten på uppdrag av beställaren.
- Kvalitetsregister.
- Enkät från SKR (Sveriges Kommuner och Regioner).
- Enkät från Socialstyrelsen.
- IVO eller annan myndighetstillsyn.

3.4 Uppföljning

Kravet på ledningssystem enligt (SOSFS 2011:9) innefattar systematiskt kvalitetsarbete. Beställaren kommer att göra årliga uppföljningar av utförarens verksamhet. Inför uppföljningen kommer beställaren att skicka ut instruktioner som beskriver vad som ska redovisas.

Utföraren ska årligen redovisa ekonomi på enhetsnivå* där rörelsevinst, dvs. resultat efter kostnader och avskrivningar på investeringar i verksamheten har dragits av**.

Förändringar gällande IVO-tillstånd, aktuella försäkringar och- eller kollektivavtal ska meddelas beställaren omgående.

Beställaren kan på förekommen anledning även genomföra fördjupade avtalsuppföljningar, revisioner, tillsyner med mera. Utföraren får ta del av sitt resultat och har möjlighet att yttra sig innan redovisning till köparen.

Utföraren ska ställa begärda uppgifter, handlingar, lokaler och personal till beställarens förfogande, inklusive handlingar som faller under normal bank- och revisionssekretess, utan dröjsmål och extra kostnad i samband med uppföljning eller motsvarande. Utföraren ska dessutom informera om verksamheten när köpare och beställare så önskar.

Beställaren äger rätt enligt gällande lagstiftning att från utföraren, på begäran få sådan information som kan göra det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs.

**En hemtjänstenhet definieras som en av huvudman för hemtjänst organiserad enhet som omfattar verksamhet i och som utgår från en eller flera byggnader som ligger nära varandra. Varje hemtjänstenhet ska ha en chef som ansvarar för ledningen och*

samordningen av det arbete som utgår från hemtjänstenheten. En hemtjänstenhet kan bara ha en chef men en chef kan vara chef för flera hemtjänstenheter.

***Om utföraren har skäl att inte redovisa på enhetsnivå så ska en uppskattning av rörelsevinsten för hemtjänstenheten i stället redovisas.*

4. Avtalsvillkor

4.1 Avtalshandlingar

Avtalshandlingarna kompletterar varandra. Om det skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte parterna kommer överens om annat, i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till avtal.
2. Avtalet
3. Förfrågningsunderlag med bilagor och kompletteringar.
4. Ansökan med tillhörande handlingar.

4.2 Uppdraget

Utföraren ska för beställaren utföra insatser i form av service, omvårdnad och aktiviteter, i förekommande fall delegerade hälso- och sjukvårdsinsatser samt insatser enligt särskild ordning inom hemtjänsten i ordinärt boende i Gävle kommun i enlighet med detta avtal och förfrågningsunderlag med bilagor samt lämnad ansökan.

De insatser som ska utföras, föregås av ett biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen (SoL).

Valfrihetssystem inom hemtjänst i ordinärt boende innebär att kunden själv får välja vilken utförare som ska utföra hemtjänsten. Kunden kan välja mellan olika utförare som godkänts av beställaren. Hur många kunder varje utförare får beror på hur många personer som väljer utföraren. Beställaren kan inte garantera några kunder, vilket innebär att man inte ger någon volymgaranti.

4.2.1 Tider för utförande av insatser

Samtliga aktuella tjänster ska kunna utföras vid behov mellan 06:45-22:30 alla dagar på året. Punktinsatser nattetid och larmverksamheten ingår inte i valfrihetssystemet utan utförs av en särskild enhet inom Välfärd Gävle. För vissa insatser kan undantag eller tillägg förekomma. *Se 2.2 Insatser.*

4.2.2 Skyldighet att ta emot kund

Utföraren ska ta emot de beställningar som anvisas av biståndshandläggaren samt vid en utökning för befintlig kund, även om kapacitetstaket är uppnått. Om en befintlig kund flyttar utanför en utförares områdesbegränsning, upphör utförarens skyldighet att ta uppdraget. Om kunden vill behålla utföraren och utföraren anser sig ha möjlighet att fortsätta med uppdraget så kan detta, i undantagsfall vara möjligt, efter samråd med beställaren. Utföraren kan inte välja bort kunder inom sitt område/ åtagande.

4.2.3 Geografiska områden

Se *1.3.4 Hemtjänstområden* för uppdelningen av områden samt karta. Sökande avser att bedriva verksamhet inom följande områden:

- ☐ Andersberg
- ☐ Bomhus
- ☐ Brynäs
- ☐ Centrum
- ☐ Hamrånge
- ☐ Hedesunda
- ☐ Stigslund
- ☐ Strömsbro/Hille
- ☐ Sätra
- ☐ Söder
- ☐ Valbo/Forsbacka

4.2.4 Turordningslista

Utföraren avser vara med på turordningslistan:

☐ Ja

☐ Nej

4.2.5 Kapacitetstak

Utföraren avser att använda kapacitetstak:

☐ Ja

☐ Nej

Om kapacitetstak ska användas, hur många maxtimmar per månad, ange antal timmar:

_____

4.2.6 Verksamhetssystem

Beställaren tillhandahåller verksamhetssystemen som utföraren ska använda för att dokumentera, kommunicera och registrera utförd tid hos kund.

4.2.7 Dokumentation

Utföraren ska ansvara för att den sociala dokumentationen i journal och genomförandeplan sker på ett systematiskt sätt och att personalen har erforderlig dokumentationsutbildning. Utföraren ska också ha rutiner för att alla handlingar som rör kundens personliga förhållanden förvaras så, att den som är obehörig inte får tillgång till dem. Gallrade handlingar som rör avslutade kunder ska överlämnas löpande till beställaren för arkivering enligt lagstiftningen. Allvarliga brister i dokumentationen kan komma att betraktas som väsentligt avtalsbrott.

4.2.8 Tystnadsplikt och sekretess

Utföraren ska ha rutiner för återkommande information till samtlig personal, inklusive praktikanter etcetera om sekretess och tystnadsplikt (Offentlighets- och sekretesslag

2009:400). Utföraren ska se till att samtlig personal undertecknar en förbindelse om den tystnadsplikt som råder enligt lagen.

4.2.9 GDPR och personuppgiftsincidenter

Utföraren och beställaren ska upprätta ett personuppgiftsbiträdesavtal för att säkerställa hantering av personuppgifter och eventuella personuppgiftsincidenter. SKR:s grundmall för Personuppgiftsbiträdesavtal ska användas.

4.2.10 Anhöriganställning samt objektanställning

Anställning av anhöriga till kund och objektsanställningar är inte tillåtet inom hemtjänsten. Med anhörig menas den närmaste familjen (make, maka, sambo, barn, syskon, föräldrar och barnbarn samt deras makar, sambor och barn.) Objektanställning innebär att en person anställs för att utföra insatser hos enbart en kund/ett hushåll. För utförare som inte följer denna princip har beställaren rätt att häva avtalet.

4.3 Ersättningsvillkor

Valfrihetssystem medför att ersättningen följer kunden till den utförare som valts. Ersättningen utgörs av en fastställd timersättning per utförd timme. Utföraren ska fakturera beställaren för utförd tid hos kund. Beställarens definition av utförd tid hos kund är registrerad tid enligt tidsregistreringsverktyget TES. Detta är direkt tid med/åt kund, det vill säga utförande av de insatser som biståndshandläggaren beviljar.

Varje insats inom hemtjänsten är beräknad med en schablontid (beräknat på ett medelvärde) så att utföraren initialt ska kunna bedöma resursåtgången. Inom ramen för denna summerade tidsram som utföraren har till förfogande för samtliga kunder, åligger det utföraren att tillsammans med den enskilde kunden att planera tider som är anpassade till varje kunds faktiska behov och önskemål. Utföraren har således möjlighet att variera den faktiska tiden för respektive kund beroende på hur behov och önskemål skiftar. Som tak för hur mycket utförd tid hos kund som utföraren kan fakturera gäller 90 % av den totalt beviljade schablontiden per kalendermånad. I timersättningen är ersättning för administration, restid, ”bomtid”, dokumentationstid etcetera inräknad.

4.3.1 Ekonomisk ersättning

Ersättningen beslutas årligen av stöd – och omsorgsnämnden och publiceras på kommunens hemsida Så fungerar det att vara utförare av hemtjänst i Gävle kommun – Gävle kommun

4.3.2 Övriga kostnader

Utföraren ska tillhandahålla och bekosta arbetskläder, arbetshjälpmedel samt förbrukningsartiklar som åtgår för att fullgöra åtagandet.

4.3.3 Rapport av utförd tid och fakturering

Utföraren ska löpande rätta utförd tid och senast den första (1: a) vardagen på ny månad kvalitetssäkra föregående månads utförda tid i TES. Utföraren ska fakturera beställaren månadsvis och redovisa totala antalet utförda hemtjänsttimmar och beviljad (fördelad) schablontid.

Utföraren ska intyga med attest, att korrekt utförd tid faktureras. Fakturaavsändare och organisationsnummer ska överensstämma med godkänd utförare. Om detta inte är korrekt har beställaren rätt att häva avtalet omedelbart.

Om utföraren registrerat mer tid än 90% av den totala beviljade schablontiden ska skälet till detta motiveras med en skriftlig framställan till beställaren som därefter bedömer om överskridande ersättningsnivå godkänns. Framställan ska upprättas utifrån rutinen för framställan från hemtjänst om extra ersättning.

4.3.4 Prisjustering

Ersättningen fastställs av stöd – och omsorgsnämnden och meddelas av beställaren till utföraren.

4.3.5 Betalningsvillkor

Fakturering sker i efterskott tidigast den första i varje månad eller om denna dag skulle vara en lördag, söndag eller annan helgdag, närmast föregående bankdag. Beställaren erlägger ersättning 30 dagar efter det att faktura inkommit från utföraren Undantag som

medger kortare betalningstid kan medges under en begränsad tidsperiod om maximalt 6 månader.

Vite

Vid fakturering med fel pris har beställaren rätt att ta ut vite om 500 kr per felaktig faktura. Detta gäller också faktura från ej godkänd tredjeparts/underleverantör.

Preskriptionstid

Krav som uppstår med anledning av deltagande i valfrihetssystemet enligt LOV (Lagen om valfrihetssystem) omfattas av preskriptionsregler enligt svensk rätt, särskilt Preskriptionslagen (1981:130).

För fordringar mellan parterna gäller en preskriptionstid om tre (3) år, räknat från den dag då beställaren fått kännedom om att ett krav kan göras gällande.

Preskriptionstiden kan avbrytas enligt gällande lag genom exempelvis skriftligt krav, erkännande av skuld eller rättslig åtgärd.

4.4 Ändringar, tillägg av avtal

4.4.1 Ändrade förutsättningar

Parterna är införstådda med att villkor och förutsättningar för denna typ av verksamhet kan komma att ändras till följd av ny lagstiftning, nya bidragsformer, nya målsättningar och politiska beslut eller andra förändringar.

4.4.2 Ändringar i avtal

Beställaren förbehåller sig rätten att utveckla/ändra i förutsättningarna i förfrågningsunderlaget över tid. Ändrat innehåll innebär att befintliga avtal kompletteras med de nya villkoren, oberoende av avtalstid. Om beställaren ändrar kraven gäller detta även tidigare godkända utförare, vars avtal således kommer att omprövas och kompletteras.

4.4.3 Omförhandling

Part får påkalla omförhandling i upprättat avtal om ändrade förhållanden som gör att avtalsskrivningen väsentligt motverkar parternas gemensamma förutsättningar. Anmälan om omförhandling ska påkallas så fort som möjligt. Det befriar inte part från skyldigheten att fullgöra berörd avtalsförbindelse.

4.5 Upphörande av avtal

4.5.1 På egen begäran

Om utföraren önskar att upphöra med sin verksamhet ska beställaren meddelas sex (6) månader innan verksamheten upphör.

4.5.2 Överlåtelse av avtal

Avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan beställarens skriftliga medgivande. Vid företagsöverlåtelse har uppdragsgivaren rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan. Utföraren ska förhandsinformera uppdragsgivaren om planerade ägarbyten.

4.5.3 Avslut av avtal

Utföraren ska inom den tidsram som beställaren angett, åtgärda eventuella brister som beställaren påtalat. Om det inte sker har beställaren rätt att avsluta eller häva avtalet. *(Se 4.12 Rättning, Sanktion och Skadestånd och punkt 4.13 Hävning).*

Beställaren har rätt att avsluta avtalet för utförare som inte haft kunder under sex månader eller haft färre än 10 kunder under 12 månader i rad.

Om uppdragsgivaren fattar beslut om att inte längre ha valfrihetssystem inom hemtjänst upphör avtalet med utföraren. Avtalet upphör tidigast 12 månader dock senast 24 månader efter fattat beslut. Det utgår inte någon ersättning till utföraren för avtal som upphör att gälla i förtid.

Om förfrågningsunderlaget eller ersättning förändras och utförare inte kan acceptera de nya villkoren upphör godkännandet/avtalet efter sex (6) månader, från tidpunkten då detta meddelats beställaren.

4.6 Sociala krav

De arbetstagare som är engagerade för utförandet av uppdraget, ska minst erhålla minimilön och andra minimivillkor på de områden som avses i 5 § Utstationeringslagen (SFS 1999:678), under förutsättning att sådan minimilön med mera är tydligt definierad i ett centralt kollektivavtal som tillämpas i hela Sverige på motsvarande arbetstagare i den aktuella branschen. Av detta följer att utföraren inte heller få anlita underleverantörer eller dylikt som ger sina arbetstagare sämre villkor för lön med mera än det sagda. Utföraren ska, kostnadsfritt, ge möjlighet för kontroller på arbetsplats.

4.7 Miljökrav

Gävle ska vara en av de bästa miljökommunerna att leva, verka och vistas i. I mars 2020 antog kommunfullmäktige ett miljöstrategiskt program med skarpa miljö - och klimatmål för Gävle kommun.

Under avtalstiden ska utföraren arbeta för att minska utsläppen av växthusgaser som är kopplade till utförandet av uppdraget. Utföraren ska vid nyanskaffning av fordon välja fordon som drivs med förnybart drivmedel. Fordon som anskaffats 2024 eller tidigare som inte uppfyller detta krav kan fortsätta brukas under sin ekonomiska livslängd. Med förnybara drivmedel menas:

- El producerad med vatten-, vind-, sol-, vågkraft och/eller biobränslen. Grön el-avtal ska finnas där fordonen långtidsladdar.
- Fordonsgas om det är biogas. Kravet är möjligt att uppfylla med grön gas-avtal.
- Biodiesel (HVO 100, RME100 eller annan FAME100)
- Vätgas
- Bioetanol (ED95/E85/75)

Utföraren ska på begäran kunna redovisa vilka fordon och drivmedel som används i uppdraget.

4.8 Tilläggstjänster

Utföraren äger rätt att erbjuda även andra tjänster i anslutning till uppdraget, under förutsättning att detta inte inkräktar på möjligheterna att bedriva verksamheten enligt upprättat avtal. Intäkterna från dessa sidoåtaganden tillfaller utföraren. Utföraren ska

informera kunden om att tjänsten inte ingår i hemtjänstens utbud. Tilläggstjänster ska även delges beställaren.

4.9 Underleverantörer

Utföraren får efter beställarens medgivande anlita underleverantörer för att fullgöra delar av sitt uppdrag. Utföraren ska lämna en kopia på avtalet mellan underleverantören och utföraren vid avtalsstart och därefter på anmodan. Utföraren ansvarar för att anlitade underleverantörer uppfyller relevanta krav på tjänsten som anges i förfrågningsunderlaget. Utföraren ansvarar för att underleverantörer uppfyller relevanta krav om skatter och sociala avgifter mm.

4.10 Marknadsföring

Marknadsföringen gentemot kunderna i Gävle kommun ska vara etiskt försvarbart och utformad så att den enskilde inte uppfattar den som påträngande. Regler för hur marknadsföring får ske regleras i marknadsföringslagen (2008:486) och i beställarens rutin. Utförare som inte respekterar detta kan komma att nekas fortsatt uppdrag i kommunen.

4.11 Försäkringar

Utföraren ska förebygga skador som kan drabba kunder, personal eller andra. Utföraren tecknar och vidmakthåller ansvars- och andra erforderliga försäkringar som håller uppdragsgivaren skadeslös vid skada vållad av utförarens personal eller eventuell underleverantör. För att styrka att försäkringar tecknats, ska utföraren tillställa beställaren kopia av försäkringsbrev vid undertecknande av avtal och därefter på anmodan.
Uppdragsgivaren ansvarar för patientförsäkring enligt patientskadelagen SFS 1996:799.

4.12 Rättning, sanktion och skadestånd

4.12.1 Rättning

Utföraren ska inom den tidsram som beställaren angett rätta fel eller brister som framkommit till beställaren, eller vid tillsyn av myndighet. Om rättning av fel och brister inte har skett enligt överenskommen åtgärdsplan, eller om bristen är av allvarlig eller akut karaktär, kan sanktion, skadestånd, avslut av avtal (*se punkt 4.5.3*) eller hävning (se *punkt 4.13.*) komma att tillämpas.

4.12.2 Sanktion

Om utföraren inte åtgärdar fel eller brister, om felen eller bristerna är av allvarlig karaktär, eller om liknande brister upprepas äger beställaren rätt att ålägga utföraren med beställningsstopp, alternativt hålla inne betalningen för utförda tjänster tills dess att fel och brister åtgärdats. Beställningsstopp innebär att utföraren inte är valbar i valbarhetssystemet.

4.12.3 Beställningsstopp

Kan också tillämpas under pågående processer eller utredningar som kan leda till att avtalet avslutas. Detta kan till exempel innefatta allvarliga brister, avvikelser, klagomål, rättslig tvist eller granskning av myndighet.

4.12.4 Skadestånd

Om utföraren inte uppfyller de villkor avtalsparterna kommit överens om äger beställaren rätt till skadestånd med skäligt belopp för den ekonomiska skadan beställaren åsamkats. För dessa ärenden sker en särskild förhandling.

4.13 Hävning

Beställaren äger rätt att häva avtalet om utföraren gör sig skyldig till avtalsbrott av väsentlig betydelse, eller om utföraren underlåter att fullgöra sina förpliktelser trots skriftlig erinran.

Avtalsbrott av väsentlig betydelse och därmed hävningsgrund föreligger bland annat om utföraren saknar fungerande rutiner och system för kvalitetssäkring, eller om tillsynsmyndigheter har riktat allvarlig kritik mot verksamheten och ingriper mot utförarens verksamhet av skäl som rubbar beställarens förtroende för utförarens verksamhet.

Beställaren har rätt att omedelbart häva avtalet om utföraren:

- **Brister i förtroende:** Missköter uppdraget på ett så allvarligt sätt att beställarens tillit och förtroende för utföraren har rubbats.
- **Inleder insolvensförfarande:** Är i konkurs, likvidation, under tvångsförvaltning, föremål för ackord, tills vidare har inställt sina betalningar, eller är föremål för ansökan om konkurs eller tvångslikvidation.
- **Drabbas av näringsförbud:** Om en person i ledande ställning beläggs med näringsförbud eller på annat sätt hindras att bedriva verksamheten.
- **Döms för brott:** Döms för brott avseende yrkesutövningen enligt en lagakraftvunnen dom. Har personer i ledande ställning som under avtalstiden blir dömda för allvarlig brottslighet.
- **Begår allvarligt fel:** Gör sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen.
- **Har skatteskulder:** Är i skuld för skatter och avgifter inom hemlandet eller annan stat inom EES-området.
- **Missköter betalningar:** Är i skuld för skatter eller sociala avgifter och rättelse inte sker, eller om bristerna avseende betalning upprepas före eller efter avtalets tecknande.
- **Lämnar oriktiga uppgifter:** Underlåter att lämna uppgifter om företaget som är av väsentlig betydelse för avtalets tillkomst och/eller dess fortsatta giltighet. Lämnar oriktiga underlag för ekonomiska utbetalningar.
- **Bryter mot lagstiftning:** Bryter mot gällande lagstiftning.
- **Ignorerar åtgärdsplan:** Inte har åtgärdat en överenskommen åtgärdsplan, trots skriftlig erinran.
- **Missköter åtaganden upprepat:** Vid upprepade tillfällen under en 24-månadersperiod inte har uppfyllt sina åtaganden enligt avtalet.
- **Förlorar tillstånd:** Förlorar beviljade tillstånd som krävs för verksamhetens drift.

- **Har ekonomiska svårigheter:** Hamnar i sådana ekonomiska svårigheter att företaget inte skäligen kan förväntas fullgöra sina åtaganden.
- **Brister i avtalskrav:** Brister i sina åtaganden enligt detta avtal, kompletteringar till avtalet, eller förfrågningsunderlaget med tillhörande bilagor och eventuella kompletteringar.

Hävning ska alltid ske skriftligen och utan oskäligt uppehåll efter det att den omständighet som åberopas som hävningsgrund blivit känd för den hävande parten.

Vid hävning ska en avvecklingsplan upprättas gällande överlämningen av kunder till beställarens egen regi. Beställaren äger ensam rätt att bestämma avvecklingsplanens utformning och innehåll, och planen ska formellt godkännas av beställaren innan den vinner giltighet. Utföraren är skyldig att lojalt medverka till överlämningen i enlighet med planen.

Under avvecklingsperioden, som utgör en del av avtalets fullgörande, är utföraren skyldig att fullgöra samtliga ekonomiska förpliktelser som är nödvändiga för en ordnad avveckling av den upphandlade verksamheten. Detta innefattar, men är inte begränsat till, utbetalning av löner och andra ersättningar till den personal som utför arbete inom ramen för avtalet, samt betalning av hyror, leasingavgifter och andra ersättningar avseende lokaler, utrustning och andra resurser som används för att fullgöra avtalet. Underlåtenhet att fullgöra dessa förpliktelser under avvecklingsperioden utgör ett väsentligt avtalsbrott. Sådant avtalsbrott kan föranleda de påföljder som anges i avtalet, inklusive vite, skadestånd och hävning av kvarvarande delar av avtalet.

4.14 Befrielsegrunder

Vid extraordinär händelse, samt risk för eller hot om sådan händelse, och vid höjd beredskap eller annan omständighet som typiskt sett är att anse som force majeure, ska utföraren ha för avsikt att fortsätta sina åtaganden enligt detta avtal. Vid sådana situationer åligger det båda parter att verka för att verksamheten kan bedrivas enligt det grundläggande syftet med avtalet, med de anpassningar som beställaren bestämmer i samråd med utföraren.

Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund. Parterna ska omgående informera varandra om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

4.15 Tvist

Tvist angående tillämpning och tolkning av detta avtal ska i första hand lösas genom dialog och förhandling mellan parterna. Om förhandling inte leder till ett för båda parter godtagbart resultat, ska tvisten avgöras vid Gävle Tingsrätt med tillämpning av svensk lagstiftning.

4.16 Avtalstid

Avtalet gäller från och med 2027-01-01, avtalet gäller sedan ett år med årsvis förlängning från 1 januari varje år, fram till senast 2033-12-31 om inte beställaren bestämmer annat. *Se punkt 4.5.3 Avslut av avtal.*

4.17 Accept och lämnande av ansökan

Härmed intygas av behörig företrädare för den sökande att samtliga villkor och krav i förfrågningsunderlaget och förslag till avtal uppfylls och accepteras.

☐ Accepterar alla villkor och krav i förfrågningsunderlaget och förslag till avtal.

5. Uppgifter om den sökande

5.1 Kontaktuppgifter

Företagsnamn: Klicka eller tryck här för att ange text.

Kontaktperson för avtal (den som undertecknar avtalet): Klicka eller tryck här för att ange text.

Kontaktperson för frågor (angående ansökan), namn, mejladress samt telefonnummer: Klicka eller tryck här för att ange text.

Postadress: Klicka eller tryck här för att ange text.

E-post (all kommunikation avseende denna ansökan sker via lämnad e-postadress): Klicka eller tryck här för att ange text.

Ev. Hemsida: Klicka eller tryck här för att ange text.