



LOV - Ledsagar- och avlösarservice, LSS och SoL

ANBUDESINBJUDAN
LOV valfrihetssystem
Dnr: 2.11.3-747/2020



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

- 1 Ledsagar- och avlösarservice, LSS och SoL**
 - 1.1 Innehållsförteckning**
 - 1.2 Allmän orientering**
 - 1.2.1 Inbjudan**
 - 1.2.2 Upphandlande myndighet**
 - 1.2.3 Valfrihetssystemet**
 - 1.2.4 Ickevalsalternativ**
 - 1.2.5 Ersättning**
 - 1.2.5.1 Ledsagarservice**
 - 1.2.6 Information om leverantören**
 - 1.2.7 Meddelande om upphandlingen och ansökningshandlingar**
 - 1.3 Administrativa föresättningar**
 - 1.3.1 Elektronisk ansökan**
 - 1.3.2 Definitioner**
 - 1.3.3 Ansökans utformning**
 - 1.3.4 Handläggning och prövning av ansökan**
 - 1.3.5 Rättelse av fel, förtydligande och komplettering**
 - 1.3.6 Frågor och svar**
 - 1.3.7 Ansökans giltighet**
 - 1.3.8 Beslut om godkännande**
 - 1.3.9 Kontrakt**
 - 1.3.10 Insatsen/insatserna ansökan avser**
 - 1.3.11 Tillstånd**
 - 1.3.12 Geografiskt etableringsområde**
 - 1.3.13 Kapacitetstak**
 - 1.3.14 Leverantörens ändringar under kontraktstiden**
 - 1.3.15 Stadens ändringar under kontraktstiden**
 - 1.3.16 Begäran om sekretess**
 - 1.4 Ledsagarservice och avlösarservice enligt SoL och LSS**
 - 1.4.1 Ledsagarservice**
 - 1.4.2 Avlösarservice**
 - 1.4.3 Skyldighet att ta emot uppdrag**
 - 1.4.4 Byte av leverantör**
 - 1.5 Krav på sökande**
 - 1.5.1 Uppgifter om sökanden**
 - 1.5.2 Omständigheter som medför uteslutning**
 - 1.5.3 Registrering**
 - 1.5.4 Skatter och avgifter**
 - 1.5.5 Ekonomisk och finansiell kapacitet**
 - 1.5.6 Ansvarig för den dagliga driften**
 - 1.5.7 Enhetschefens kompetens**
 - 1.5.7.1 För ledsagar- och avlösarservice enligt LS**
 - 1.5.7.2 För ledsagning och avlösning enligt SoL**
 - 1.5.8 Personal**
 - 1.5.9 Bemanning**
 - 1.5.10 Kontorslokal**
 - 1.5.11 Kompetensutvecklingsplan**
 - 1.5.12 Ledningssystem för systematisk uppföljning av verksamheten**
 - 1.5.13 Tillgång till andra företags kapacitet**
 - 1.5.14 Underleverantör**
 - 1.5.15 Miljöarbete**
 - 1.6 Krav på tjänsten**
 - 1.6.1 Biståndsbeslut, beställning och start för utförande av insats**



- 1.6.2 Allmänna krav på verksamheten
- 1.6.3 Rutiner
- 1.6.4 Inflytande och självbestämmande
- 1.6.5 Trygghet och kontinuitet
- 1.6.6 Barnperspektivet
- 1.6.7 Gott bemötande, respekt och integritet
- 1.6.8 Lex Sarah
- 1.6.9 Lex Maja
- 1.6.10 Uppmärksamma och hantera hot och våld
- 1.6.11 Hantering av egna medel
- 1.6.12 Anhörigstöd
- 1.6.13 Tillgänglighet och delaktighet
- 1.6.14 Anslutning till stadens sociala verksamhetssystem - Paraplysystemet
- 1.6.15 Beställning och genomförandeplan
- 1.6.16 Muta - gåva
- 1.6.17 Dokumentation och gallring
- 1.6.18 Samverkan mellan leverantören, beställaren och övriga myndigheter
- 1.6.19 Utdrag ur belastningsregister
- 1.6.20 Arbetsmiljön och säkerheten
- 1.6.21 Bokning av ledsagarservice och/eller avlösarservice
- 1.6.22 Vikarietäckning
- 1.6.23 Förändringar av insatsbehov
- 1.6.24 Skyldighet att meddela biståndshandläggare
- 1.7 1.6.25 Uppföljning
- 1.8 Kommersiella villkor
- 1.8.1 Parter
- 1.8.2 Krav på leverantören och tjänsten
- 1.8.3 Kontraktshandlingarna i inbördes rangordning
- 1.8.4 Information mellan leverantören och staden
- 1.8.5 Överlåtelse av kontrakt eller uppdrag
- 1.8.6 Skadeståndsskyldighet
- 1.8.7 Försäkring
- 1.8.8 Ändrade ägarförhållande
- 1.8.9 Allmänhetens insyn i verksamheten
- 1.8.10 Personuppgiftshantering
- 1.8.11 Antidiskrimineringsklausul
- 1.8.12 Fakturering
- 1.8.12.1 E-fakturering
- 1.8.13 Force majeure
- 1.8.14 Omförhandling
- 1.8.15 Tvist
- 1.8.16 Tystnadsplikt och sekretess
- 1.8.17 Upphörande och hävning av kontrakt
- 1.9 Accept och undertecknande av ansökan



1 Ledsagar- och avlösarservice, LSS och SoL

1.1 Innehållsförteckning

- 1.1 Innehållsförteckning.
- 1.2 Inbjudan.
- 1.3 Allmän orientering.
- 1.4 Administrativa förutsättningar.
- 1.5 Ledsagarservice och avlösarservice enligt SoL och LSS.
- 1.6 Krav på sökanden.
- 1.7 Krav på tjänsten.
- 1.8 Kommersiella villkor.
- 1.9 Undertecknande av ansökan.

1.2 Allmän orientering

1.2.1 Inbjudan

Stockholms stad upphandlar enligt lag om valfrihetssystem (LOV) leverantörer av **ledsagarservice och avlösarservice**.

I detta dokument finns information om upphandlingen och kraven på sökanden, verksamheten och insatsens innehåll som måste uppfyllas för att bli godkänd leverantör i Stockholms stads valfrihetssystem. Upphandlingen har fyra ansökningstillfällen per år - 15 februari, 15 maj, 15 augusti och 15 november. Ansökan med bilagor lämnas elektroniskt i upphandlingsverktyget Kommers Annons, www.kommersannons.se/stockholm.

Välkommen att ansöka om att bli en leverantör i Stockholms stads valfrihetssystem för ledsagarservice och avlösarservice enligt SoL och LSS!

1.2.2 Upphandlande myndighet

Upphandlande myndighet är Stockholms stad med organisationsnummer 212000-0142 genom socialnämnden, nedan kallad staden. Socialnämnden har fått kommunfullmäktiges uppdrag att genomföra och administrera upphandlingen, godkänna leverantörer samt förvalta och följa upp kontrakten.

Avropare är stadens 14 stadsdelsnämnder och socialnämndens enhet för hemlösa, nedan kallade för beställare. Nämnderna ansvarar för bland annat stöd för personer med psykisk funktionsnedsättning. Mer information om stadens organisation och verksamheter och om stadens övriga LOV upphandlingar besök www.stockholm.se.

1.2.3 Valfrihetssystemet

En individ som får ett biståndsbeslut om en insats som omfattas av valfrihetssystemet kan välja leverantör av aktuell insats. Alternativen kan vara kommunala enheter, entreprenader och de enskilt drivna verksamheter, som ansöker och godkänns i systemet.

1.2.4 Ickevalsalternativ

För den enskilde som av olika skäl inte kan eller vill välja leverantör finns ett ickevalsalternativ.

Stockholms stads ickevalsalternativ inom detta valfrihetssystem för ledsagarservice och avlösarservice utgör respektive stadsdelsnämnds entreprenad/egen regi ickevalsalternativet. För de nämnder som varken har entreprenad eller egen regi avseende ledsagarservice/ avlösarservice utgör socialnämndens entreprenad ickevalsalternativet, Stockholms stads ledsagarservice. Om ickevalsalternativet inte kan förmedla ledsagarservice eller avlösarservice som överensstämmer med den enskildes behov ska beställande nämnd genom biståndsbedömaren välja den av övriga leverantör inom valfrihetssystemet som denne anser bäst svarar upp mot behovet.



1.2.5 Ersättning

Kommunfullmäktige i Stockholm fastställer ersättningen till godkända leverantörer i valfrihetssystemet i samband med beslut om budget. I ersättningen ingår samtliga kostnader för insatsens utförande såsom personal-, administrations-, IT-, lokal-, rese-, materialkostnader och så vidare. Ingen annan ersättning utgår än vad som framgår av beställningen och vad som framgår nedan.

Av bifogad bilaga framgår ersättningsnivåerna för år 2019.

Minsta ersättning per tillfälle utförd ledsagarservice respektive avlösarservice är den ersättning som utgår för en timme ledsagarservice respektive en timme avlösarservice.

Sent avbokad ledsagarservice/avlösarservice, det vill säga av brukaren avbokad senare än klockan 12:00 dagen före uppdraget är planerat att utföras, ska också ersättas av beställande nämnd som om uppdraget utförts. Dock ska denna ersättning utgå enligt ersättningsnivån för "Dag". Den sent avbokade tiden ska då anses vara förbrukad om annat inte framgår av biståndsbeslutet.

1.2.5.1 Ledsagarservice

Leverantör får därutöver ersättning för uppkommen omkostnad kopplad till aktiviteter vid utförd ledsagning.

I staden har enskilda med beslut om ledsagarservice enligt LSS eller ledsagning enligt SoL rätt till ersättning för omkostnader för ledsagaren med upp till 300 kronor per månad. Det är möjligt att använda omkostnadsersättningen flexibelt under en tre månaders period. Den enskildes möjlighet att föra över omkostnadsersättning innebär inte att hen har en skyldighet att spara för att använda till en mer kostsam aktivitet. Det får aldrig förekomma att den enskilde uppmanas att spara omkostnadsersättning för att använda till en mer kostsam aktivitet, om detta innebär att de ordinarie aktiviteterna enligt beslut uteblir.

Leverantören ansvarar för att ersätta dessa omkostnader till ledsagaren och erhåller sedan motsvarande ersättning från beställaren.

Kvitton i original ska sparas hos leverantören. Vid stadens uppföljning av verksamheten kommer stickprov att ske. Vid fakturering ska antal utförda ledsagningstimmar samt utlägg för omkostnadsersättning framgå som separata poster på en och samma faktura. Omkostnadsersättningen på en faktura kan uppgå till max 900 kronor om ersättningen avser 3 månader.

Omkostnadsersättning utöver beviljad nivå

Om den enskilde planerar att genomföra en aktivitet som är mer kostsam än beviljad nivå, det vill säga 300 kronor per månad under en tre månaders period, kan den enskilde ansöka hos sin stadsdelsnämnd om att få den extra omkostnaden ersatt av beställaren. I de fall ansökan beviljas står stadsdelsnämnden för hela omkostnaden.

1.2.6 Information om leverantören

Alla godkända leverantörer i Stockholms stads valfrihetssystem får sin verksamhet presenterad på Hitta Service på Stockholms stads hemsida, under rubriken "Omsorg om personer med funktionsnedsättning", <http://www.stockholm.se/-/Jamfor/>.

Informationen om godkänd leverantör och verksamhet är i första hand till för Stockholms stads medborgare. Det är av väsentlig betydelse att informationen om leverantören på Hitta Service är korrekt och aktuell.

Om sökanden blir godkänd lämnas uppgifter om verksamheten till Hitta service i samband med avtalstecknande.

1.2.7 Meddelande om upphandlingen och ansökningshandlingar

Meddelande om upphandlingen och dess förfrågningsunderlag med bilagor finns publicerad på Kommers Annons, stadens hemsida under rubriken "Aktuella upphandlingar" (<http://foretag.stockholm.se/Upphandling--Entreprenad/Valfrihetssystem/>), samt på den nationella webbplatsen för valfrihetssystem (<https://www.valfrihetswebben.se/>).

1.3 Administrativa föresättningar



1.3.1 Elektronisk ansökan

Ansökan lämnas elektroniskt i upphandlingssystemet Kommers Annons, www.kommersannons.se/stockholm.

För tillgång till systemet krävs en inloggning. Genom en registrering på www.kommersannons.se/stockholm erhålls användarnamn, lösenord och omedelbar tillgång till systemet. Det är kostnadsfritt för sökande att använda systemet. Tekniska frågor om systemet ställs till systemleverantören Primonas support per e-post: support@primona.se. Supporten har öppet helgfria vardagar mellan 08.00 - 17.00.

För sökande som sedan tidigare har registrerat konto i kommersannons.se/Stockholm är det viktigt att kontrollera att registrerade uppgifter stämmer avseende företagsnamn, organisationsnummer, kontaktuppgifter med mera. I Kommers Annons får sökanden tillkommande information i upphandlingen (eventuella förtydliganden och frågor och svar) samt meddelande om tilldelningsbeslut.

Begärda intyg och handlingar namnges av anbudsgivaren så att det tydligt framgår vad dokumentet eller filen avser. Bifoga endast handlingar som efterfrågas i detta förfrågningsunderlag. Hela ansökan med efterfrågade bilagor ska vara avlämnad i www.kommersannons.se/stockholm senast den 15 februari, 15 maj, 15 augusti respektive 15 november. Lämnas ansökan på annat sätt till staden kommer den inte att behandlas. Konsult som lämnar in ansökan på uppdrag ska ha inloggning för det bolag som ansökan lämnas för.



1.3.2 Definitioner

Nedan definieras ett antal begrepp som förekommer i förfrågningsunderlaget. Ansökan är sökandes svar på krav och frågor i förfrågningsunderlaget.

Ansökan är sökandes svar på krav och frågor i förfrågningsunderlaget.

Avlösning beslutas enligt SoL.

Avlösarservice beslutas enligt LSS.

Vidare i förfrågningsunderlaget avses med benämning avlösarservice båda dessa insatser om det på annat sätt inte framgår att kravet avser specifikt något av dessa insatser. Biståndsbeslut är ett beslut om att den enskilde har rätt till insats enligt SoL och eller LSS.

Biståndsbeslut är en förutsättning för att utföra insatsen. Det är nämnderna som fattar biståndsbeslut för de personer som bor inom respektive nämnds geografiska område.

Brist avser när ett krav i upphandlingen som sökanden ska leva upp till inte är uppfyllt eller inte uppfyllt i garanterad omfattning under avtalstiden.

Funktionshinder är en begränsning som en funktionsnedsättning innebär för en person i relation till omgivningen. En viktig konsekvens är att funktionshinder inte är något som en person har utan det är miljön som är funktionshindrande.

Funktionsnedsättning är en nedsättning av en persons fysiska, psykiska eller intellektuella funktionsförmåga.

Kontrakt är det skriftliga avtal som ingås mellan Stockholms stad och godkänd leverantör. Båda begreppen används synonymt i förfrågningsunderlaget.

Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete är leverantörens uppföljningssystem med en serie aktiviteter som främjar ett bestämt ändamål. Vidare kan det avse ett avsett resultat för löpande kontroll att personalen och verksamheten bedrivs så att den uppfyller vid var tid gällande lagstiftning och beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter. Mer information finns i Socialstyrelsens författningssamling 2011:9.

Ledsagning beslutas enligt SoL.

Ledsagarservice beslutas enligt LSS.

Vidare i förfrågningsunderlaget avses med benämning ledsagarservice båda dessa insatser om det på annat sätt inte framgår att kravet avser specifikt något av dessa insatser.

Leverantör är en av staden godkänd sökande som ingår ett skriftligt avtal om att erbjuda en efterfrågad insats.

LOV är en förkortning för lag (2008:962) om valfrihetssystem. Valfrihetssystem innebär att den enskilde kan välja mellan godkända leverantörer av insatsen som är knutna till systemet.

LSS är en förkortning för lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade. Lagen reglerar bland annat vilka insatser och vilken service som de personer som omfattas av lagen har rätt till.

SoL är en förkortning för socialtjänstlagen (2001:453).

Sökande är den som lämnar en ansökan om att bli godkänd leverantör i Stockholms stads valfrihetssystem. Kommunens egna verksamheter och entreprenader är direktkvalificerade i valfrihetssystemet.

Med **verksamhet** menas en verksamhet med personal, lokal, inriktning och enhetschef.



1.3.3 Ansökans utformning

Om en sökande önskar ansöka om att väljas in som leverantör för en eller flera insatser som omfattas av stadens valfrihetssystem måste en ansökan lämnas per ansökningsområde. Vidare gäller det att en ansökan upprättas per verksamhet som önskar ansöka.

Hela ansökningsförfarandet genomförs på svenska. Ansökan inklusive intyg och bilagor ska vara på svenska och vara utformad i enlighet med förfrågningsunderlaget. Enstaka ord eller fraser kan vara på annat språk. Eventuella bilagor ska vara i PDF format. Socialnämnden kan bara behandla och godkänna en komplett ansökan så det är viktigt att all efterfrågad information finns med. Reservationer, ändringar och tillägg accepteras inte.

Sökande ska enligt principerna för valfrihetssystem 1 kap 2 §, LOV, behandlas på ett likvärdigt och icke diskriminerande sätt. En sökande som är en kommun ska följaktligen bifoga efterfrågade bilagor med undantag för kopia på erforderligt tillstånd

1.3.4 Handläggning och prövning av ansökan

Handläggning och prövning av ansökningar utförs av tjänstepersoner inom staden.

Prövningen är en kontroll av att:

1. ansökan är korrekt och komplett besvarad och inte innehåller förbehåll, ändringar eller reservationer,
2. sökande uppfyller samtliga krav som anges i förfrågningsunderlaget gällande ekonomisk och teknisk möjlighet att genomföra uppdraget samt alla krav på verksamheten och insatsens innehåll, och att
3. samtliga krav har accepterats.

Staden kan komma att kalla till ett möte där sökanden ska presentera ett fullständigt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Ledningssystemet ska överensstämma med Socialstyrelsens författningssamling och allmänna råd samt med tillhörande rutiner.

Handläggningen tar cirka en månad och kan vid behov förlängas.

För att en ansökan ska kunna godkännas måste samtliga krav i upphandlingen vara uppfyllda. En sökande vars ansökan inte godkänns har möjlighet att lämna ny ansökan vid senare ansökningstillfälle.

1.3.5 Rättelse av fel, förtydligande och komplettering

Staden kan medge att en sökande rättar en felskrivning eller annat uppenbart fel i ansökan eller begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras. Endast skriftlig komplettering är bindande.

1.3.6 Frågor och svar

Frågor ställs via frågor och svarsfunktionen i [Kommers Annonser Stockholm](#) där också frågorna besvaras.

Om sökande upplever förfrågningsunderlaget som oklart eller otydligt i något avseende är det viktigt att staden kontaktas så att missförstånd kan undvikas.

1.3.7 Ansökans giltighet

Ansökan är giltig i 90 dagar från och med sista ansökningsdag.

1.3.8 Beslut om godkännande

Förvaltningschefen vid socialförvaltningen i Stockholms stad beslutar om att godkänna en sökande.

Beslut om att ansökan har godkänts eller inte kommuniceras till den e-postadress som sökanden har angett i Kommers Annonser.



1.3.9 Kontrakt

Mellan staden och godkänd leverantör tecknas ett kontrakt som gäller tillsvidare.

Leverantören ska iaktta och efterleva gällande lagar, avtal och föreskrifter som gäller för de uppdrag som ska utföras enligt detta kontrakt, exempelvis lagar angående registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter. Leverantören förbinder sig att inneha nödvändigt tillstånd för verksamheten under avtalstiden om en sådan skyldighet finns

Förutsatt att ansökan är komplett och godkänd är avtalsstart:

- för ansökan senast inkommen 15 februari, den 1 april,
- för ansökan senast inkommen 15 maj, den 1 juli,
- för ansökan senast inkommen 15 augusti, den 1 oktober och
- för ansökan senast inkommen 15 november, den 1 januari.

1.3.10 Insatsen/insatserna ansökan avser

Ansökan kan lämnas för ledsagning (SoL), avlösning (SoL), ledsagarservice (LSS) och/eller för avlösarservice (LSS).

Ange nedan vad ansökan avser genom att besvara ja eller nej.

1.3.11 Tillstånd

Sökande ska ha erforderligt tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för den verksamhet ansökan avser. Kopia på tillstånd ska bifogas ansökan. Kopia på inlämnad ansökan om tillstånd hos IVO godtas ej.

Avlösar- och ledsagarservice enligt LSS omfattas av tillståndsplikt. Avlösning och ledsagning enligt SoL kan vara tillståndspliktigt och omfattas av tillstånd för hemtjänst. Sökande ska vid varje tidpunkt följa gällande bestämmelser för tillståndsplikt.

Om leverantören får ett nytt tillstånd under avtalstiden ska nytt tillstånd omgående lämnas till staden:

upphandling.sof@stockholm.se.

1.3.12 Geografiskt etableringsområde

Verksamheten ska bedrivas i Stockholms stad.

En sökande kan avgränsa sitt geografiska verksamhetsområde till ett eller flera stadsdelsnämndsområden. Sökanden ska då i kommentarsfältet skriva namnet på den eller de stadsdelsnämnder som är leverantörens geografiska verksamhetsområde. Det finns 14 stadsdelsnämnder i Stockholms stad: Bromma, Enskede-Årsta-Vantör, Farsta, Hägersten-Liljeholmen, Hässelby-Vällingby, Kungsholmen, Norrmalm, Rinkeby-Kista, Skarpnäck, Skärholmen, Spånga-Tensta, Södermalm, Älvsjö och Östermalm.

1.3.13 Kapacitetstak

Sökanden har möjlighet att ange ett tak för vad leverantören kan åta sig. På så sätt kan leverantören skydda sig mot att allt för snabbt få för omfattande uppdrag. Eventuellt kapacitetstak anges i form av biståndsbedömda timmar per månad. Om kapacitetstak inte är aktuellt anges i stället detta.



1.3.14 Leverantörens ändringar under kontraktstiden

En leverantör kan utan en ny ansökan öka eller minska antalet uppdrag, geografiskt verksamhetsområde med mera genom att anmäla ändringen till enheten för juridik, upphandling och föreningsstöd vid socialförvaltningen i Stockholms stad, e-post: upphandling.sof@stockholm.se. Är verksamheten tillståndspliktig kan ett avtal ändras i enlighet med tillståndet utan en ny ansökan.

En *utökning* av kapaciteten eller det geografiska området träder i kraft vid första månadsskifte 30 dagar efter anmälan.

En *minskning* av kapaciteten eller det geografiska området träder i kraft vid första månadsskifte 90 dagar efter anmälan. Vid en minskning av kapaciteten eller det geografiska området ska leverantören genomföra de pågående beställda insatserna till dess annan godkänd lösning kan ordnas.

Möjligheten att ändra kapacitetstak får inte användas till att ange kapacitetstak noll. Leverantören ska vara beredd att utöver sitt kapacitetstak ta emot mindre utökningar av insatser, om detta skulle behövas för att upprätthålla kontinuiteten för den enskilde.

1.3.15 Stadens ändringar under kontraktstiden

Stockholms stad kan besluta om ändringar i avtal och i upphandlingen under kontraktstiden. Det kan exempelvis avse ersättning till leverantörer och kvalitetskrav. Ny lagstiftning eller teknisk utveckling kan också medföra ändringar i upphandlingen.

Ersättningen till leverantören blir avtalsinnehåll från dagen då kommunfullmäktige i Stockholms stads budget träder i kraft. Löpande ändringar blir avtalsinnehåll när det aktuella förfrågningsunderlaget publiceras på Kommers Annons. Om leverantören inte säger upp kontraktet inom tre veckor från informationstidpunkten betraktas det som att leverantören har accepterat förändringen.

1.3.16 Begäran om sekretess

Staden omfattas av offentlighetsprincipen. Offentlighetsprincipen innebär att allmänheten har rätt att ta del av till myndigheten inkomna handlingar. För att en uppgift i en sådan handling ska kunna hemlighållas måste stöd finnas i offentlighets- och sekretesslagen, OSL (2009:400). Alla handlingar som inkommer i en ansökan till Stockholms valfrihetssystem är som huvudregel offentliga.

Av 31 kap. 16 § OSL följer dock att sekretess gäller för uppgift i ansökan som rör leverantörens affärseller driftsförhållanden om det av särskild anledning kan antas att leverantör lider skada om uppgiften röjs. Anser sökanden att vissa uppgifter i inlämnad ansökan ska sekretessbeläggas ska sökanden precisera vilka uppgifter detta gäller och lämna en motivering till på vilket sätt sökande skulle lida skada om uppgifterna lämnades ut. Det är staden som beslutar om en uppgift ska sekretessbeläggas eller inte. Beslutet kan överklagas till Kammarrätten.

Om sökanden begär att uppgift i ansökan och/eller bilaga ska sekretessbeläggas ska denne precisera vilka uppgifter som avses samt skriva en motivering om hur sökande skulle lida skada om uppgiften lämnades ut.

1.4 Ledsagarservice och avlösarservice enligt SoL och LSS

Målgruppen är personer som fått biståndsbeslut för ledsagarservice och/eller avlösarservice enligt SoL och LSS.



1.4.1 Ledsagarservice

Insatsen ledsagarservice syftar till att en person med funktionsnedsättning ska kunna leva som andra och delta i samhällets gemenskap. Ledsagarservice är en insats knuten till aktiviteter utanför hemmet. Insatsen ska ge möjlighet att delta i fritidsaktiviteter, i kulturlivet, besöka vänner eller bara promenera. Insatsen ska även tillgodose behov av ledsagning vid exempelvis sjukhusbesök.

Ledsagarservice ska alltid vara individuellt utformad och ha karaktären av personlig service, detta innebär att en person med funktionsnedsättning får stöd av en ledsagare i samhället. Några generella ramar om högsta antal timmar per månad finns inte. Det individuella behovet avgör när insatsen ska ges samt hur omfattande den ska vara. Beställningen ligger till grund för utförandet av insatsen.

Omfattningen av den beviljade insatsen ska anges i timmar per månad. Den enskilde har rätt att föra över outnyttjade timmar från en månad till nästkommande månader. Outnyttjade timmar ska dock användas inom en tre månaders period efter det att insatsen verkställs, efter det påbörjas en ny tre månaders period.

Timmarna får användas för de behov som beslut om insatsen avser. Det kan således bli aktuellt med andra aktiviteter än de som nämns i biståndsbeslutet eller beställning vilket är möjligt så länge målet med insatsen uppfylls – att bryta isolering och skapa delaktighet i samhället.

Den enskildes möjlighet att föra över timmar innebär inte att hen ska vara skyldig att spara för att använda till särskilt ändamål. Det får aldrig förekomma att den enskilde uppmanas att spara timmar för att använda till särskilt ändamål, om detta innebär att de kontinuerliga aktiviteterna uteblir.

Avser ledsagarservicen barn och ungdomar med funktionsnedsättning utgör det behov som går utöver vad som är normalt föräldraransvar för ett barn i ifrågavarande ålder, grunden för bedömningen av rätten till ledsagning. För ungdomar är det vanligt med ansökan om ledsagning för olika fritids- och träningsaktiviteter. Enskilda som har behov av ledsagarservice kan ha omfattande och varaktig funktionsnedsättning. Det kan handla om synskador, fysisk- och/eller psykisk funktionsnedsättning, utvecklingsstörning/autism och kombinationer av funktionsnedsättningar.

Om den sökande har personlig assistans enligt LSS/LASS/assistansersättning enligt 51 kap

Socialförsäkringsbalken ingår insatsen ledsagarservice i insatsen personlig assistans och omfattas inte av denna upphandling.

Leverantören ska följa stadens riktlinjer för ledsagning och ledsagarservice, se bilaga Riktlinjer för ledsagning och ledsagarservice.



1.4.2 Avlösarservice

Med avlösarservice avses i huvudsak avlösning i det egna hemmet det vill säga att en avlösare tillfälligt övertar omvårdnaden från anhöriga eller andra närstående.

Avlösarservice ges både som en regelbunden insats och vid oförutsedda situationer. Det är ofta av stor vikt att avlösarservice kan ges med kort varsel. Avlösarservice ska kunna ges av leverantören årets alla dagar under alla tider på dygnet. Insatsen beviljas huvudsakligen till barn och unga men även till vuxna eller äldre. Bedömningen görs utifrån individuella behov och syftar till att ge anhöriga och närstående avlastning. Insatsen ska utformas utifrån den enskildes behov och önskemål. Önskemål vad gäller val av avlösare ska i möjligaste mån tillgodoseas.

Föräldrar och syskon till barn med funktionsnedsättning behöver ofta avlösarservice för att kunna genomföra egna aktiviteter, t.ex. studier, fritid, kultur. Avlösarservice kan även vara en förutsättning för att föräldrarna ska kunna ägna sig åt barnets syskon. Familjehemsföräldrar har också rätt till avlösarservice.

I 5 kap. 10 § SoL anges att socialnämnden ska underlätta för dem som vårdar anhöriga genom att ge dem stöd och avlösning. Den som vårdar en anhörig under större delen av dygnet, har efter biståndsbeslut från staden rätt till fyra timmar avlösning per vecka för att få möjlighet till avkoppling och att få komma hemifrån för egna personliga angelägenheter.

Eftersom man arbetar i den enskildes hem är lyhörddhet för anhörigas önskemål nödvändigt. Vidare är det viktigt med god kontinuitet så att anhöriga inte behöver lära känna och instruera olika avlösare.

I insatsen avlösarservice enligt LSS ingår omvårdnad. I omvårdnaden ligger en skyldighet att ge stöd och hjälp till den enskilde med dagliga behov som den själv inte klarar. Omvårdnaden ska ges med respekt för den enskildes självbestämmande och integritet och den ska vara flexibel utifrån den enskildes behov och önskemål. Omvårdnaden ska ges på ett sådant sätt att den stärker den enskildes tilltro till sin egen förmåga. Nedan ges några exempel på vad omvårdnad konkret kan innebära:

- Hjälp med att äta, dricka och förflytta sig
- Hjälp med att sköta personlig hygien och att klä sig
- Hjälp med att kommunicera, upprätthålla sociala kontakter och bryta isolering
- Hjälp med att göra tillvaron begriplig, förutsägbar och trygg samt hjälp med att planera framåt

Beställningen ska ligga till grund för genomförandet av insatsen.

1.4.3 Skyldighet att ta emot uppdrag

En godkänd leverantör ska ta emot varje person i målgruppen som fått biståndsbeslut för ledsagarservice och/eller avlösarservice och som som valt leverantören. Leverantör som har avgränsat geografiskt område tar emot nya uppdrag inom avtalat område gällande personer bosatta inom Stockholms stad. Leverantör som har kapacitetstak tar emot nya uppdrag i mån av plats.

1.4.4 Byte av leverantör

Den enskilde har rätt att byta till en annan leverantör. Biståndshandläggaren meddelar leverantören bytet av leverantör. Befintlig leverantör ska vid byte av leverantör samverka och underlätta såväl för den enskilde som för den nya leverantören.

För att flexibiliteten över 3 månader ska fungera behöver den överlämnande utföraren informera den nya utföraren om var i tremånadersperioden som uppdraget befinner sig (status), både gällande timmar och omkostnadsersättning. Den nya utföraren tar vid där den tidigare slutar. Tremånadersperioden börjar inte om vid utförarbyte.

1.5 Krav på sökande

1.5.1 Uppgifter om sökanden

Fyll i nedanstående uppgifter!



1.5.2 Omständigheter som medför uteslutning

Staden får utesluta en sökande som

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande,
3. genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen,
4. har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och staden kan visa detta, "Staden kan i denna bedömning använda egen erfarenhet från motsvarande uppdrag som leverantören har genomfört på uppdrag av staden. Det innebär att om det finns dokumenterade brister från tidigare uppdrag som inte är oväsentliga och inte rättades enligt begäran kan ansökan avslås,
5. inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-området, eller
6. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf.

Om sökanden är en juridisk person, och får sökanden uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i första stycket 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i första stycket 4.

Staden får begära att en sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av första stycket 1, 2, 3 eller 5.

Sökanden ska på begäran kunna visa handlingar rörande ägarförhållandet i bolaget och lämna uppgift om samtliga fysiska personer som direkt eller indirekt genom ett annat bolag är ägare till bolaget.

Som allvarligt fel i yrkesutövningen betraktas om en leverantör har visat allvarliga eller ihållande brister i fullgörandet av något materiellt krav enligt ett tidigare offentligt kontrakt, ett tidigare kontrakt med en upphandlande myndighet eller en tidigare koncession, och detta har medfört att det tidigare kontraktet sagts upp i förtid eller lett till skadestånd eller jämförbara påföljder.

1.5.3 Registrering

Staden kontrollerar själv hos UC AB att sökande är registrerat enligt lag och vem eller vilka i förening som är behöriga företrädare för företaget på ansökningsdagen.

Sökande som är stiftelse, ekonomisk eller ideell förening ska emellertid bifoga stadgar samt protokoll som utvisar vilka personer som ingår i styrelsen och vem/vilka som är firmatecknare.

Om sådan skyldighet finns ska leverantör vara registrerad i aktiebolags-, handels- eller motsvarande register under hela avtalstiden.

Sökande som är stiftelse, ekonomisk eller ideell förening bifogar stadgar och protokoll som utvisar vem/vilka som är firmatecknare till ansökan.

1.5.4 Skatter och avgifter

Sökande ska uppfylla de i Sverige ställda lagkrav på registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter.

Utländsk sökande ska kunna visa att dennes skatter och avgifter är betalda genom att vid begäran uppvisa ett skuldfrhetsbevis från hemlandet.

Staden kontrollerar löpande hos Skatteverket och Kronofogdemyndigheten att leverantören har betalat förfallna skatter och sociala avgifter och har godkänd F-skatt från Skatteverket.



1.5.5 Ekonomisk och finansiell kapacitet

Leverantörer ska ha en stabil ekonomisk och finansiell bas under hela avtalsperioden för att ha ekonomiska förutsättningar att genomföra det enskilda uppdraget. Leverantör ska vara beredd att på stadens begäran visa att kravet är uppfyllt.

Vid prövning av ansökan ska sökanden ha en kreditrating om lägst riskklass 3 hos UC AB. Staden kontrollerar detta hos UC AB. UC:s riskklasser visar på sannolikheten för att ett bolag ska hamna på obestånd (konkurs, utmätning eller företagsrekonstruktion) inom ett år. UC har 5 riskklasser där 1 har högsta risk och 5 lägsta risk att komma på obestånd inom ett år.

En sökande som inte har minst riskklass 3 eller inte kan få en riskklassificering (se exempel på organisationer som inte kan få riskklassificering nedan) hos UC AB ska bifoga ett av nedan fyra nämnda bevis till ansökan som bevis för att kravet på ekonomisk stabilitet är uppfyllt:

1. Lånelöfte från bank på lägst 300 000 kronor som gäller minst två månader från avtalsstart, eller
2. Intyg från bank där banken intygar sökandens ekonomiska stabilitet, eller
3. Intyg från moderbolag eller annan garant där moderbolaget/garanten ansvarar fullt ut för sökandens förpliktelser under minst två månader från första leveranstid. Intyget ska vara undertecknat av behörig företrädare. Moderbolaget eller annan garant ska uppfylla kravet på kreditrating på lägst riskklass 3 hos UC AB. Detta kontrollerar staden. Alternativ till riskklass 3 accepteras inte för moderbolaget/garanten, eller
4. Intyg/bevis från ett annat kreditinstitut såsom Creditsafe eller Businesscheck som visar anbudsgivarens ekonomiska stabilitet på liknande sätt som UC.

Ansökan från en organisation som räknas upp här måste, för att ansökan ska vara komplett, lämna in en av de fyra bevisen nämnda ovan. Observera att följande företag/organisationer inte kan få kreditrating från UC AB, det vill säga att vid stadens kontroll hos UC AB lämnas ingen kreditrating för:

- Företag som drivs i kommission
- Ideella och ekonomiska föreningar
- Stiftelser
- Kommuner.

Om sökanden uppfyller kravet på annat sätt än genom riskklass UC 3 bifoga ett av bevisen i punkt 1 - 4.

1.5.6 Ansvarig för den dagliga driften

Varje verksamhet ska ha en "enhetschef", en person som utför, fördelar och leder det dagliga arbetet i verksamheten och som har god kännedom om de enskilda och deras behov.

Enhetschefen som ansvarar för den dagliga driften och ledningen ska ansvara bland annat för att:

- arbetet organiseras så att den enskilde individen erhåller biståndsbeslutad ledsagarservice/avlösarservice,
- verksamheten kännetecknas av god etik och ett respektfullt bemötande,
- personal med lämplig utbildning och erfarenhet rekryteras och introduceras,
- personalens behov av handledning tillgodoses,
- personalens behov av kompetensutveckling bevakas och tillgodoses,
- en god arbetsmiljö upprättas både på kontoret och i "fält" för ledsagarservice/avlösarservice,
- rutiner finns för att hantera synpunkter, klagomål och konflikter,
- verksamheten planeras, utvecklas och utvärderas,
- verksamheten utvecklas i takt med ny lagstiftning, ny forskning och resultat från tillsyn/uppföljning.

Enhetschefen ska dagligen vara tillgänglig för ledsagare och/eller avlösare för handledning och stöd.



1.5.7 Enhetschefens kompetens

Staden kommer enbart godkänna kunskap och tid i verksamheten som bedöms relevant för uppdraget och som är styrkt genom exempelvis intyg, betyg eller underskrivna av referenter. Enhetschef/enhetschefer ska ha ingående kunskaper om tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd samt behärska svenska språket i tal och skrift vilket ska bekräftas i ansökan.

Enhetschef eller namngivna enhetschefer som ska var för sig ha efterfrågad kompetens. Enhetschef som tidigare godkänts av förvaltningen som chef inom detta valfrihetssystem kan kvarstå som enhetschef för samma leverantör även om angivna kompetenskrav inte uppfylls.

Om leverantören byter enhetschef under avtalstiden ska socialförvaltningen i Stockholms stad omgående informeras om detta, inkomma med ifyllt CV och verifikat som styrker att den nye enhetschefen uppfyller ställda krav på utbildning och yrkeserfarenhet.

1.5.7.1 För ledsagar- och avlösarservice enligt LS

Namngiven enhetschef/enhetschefer ska ha dokumenterad adekvat högskoleutbildning, motsvarande sociala omsorgslinjen, socionomexamen eller högskoleutbildning till paramedicinare.

Enhetschef/enhetschefer ska vidare var för sig under de senaste tio åren ha erfarenhet av motsvarande minst 36 månaders yrkeserfarenhet på heltid inom verksamhetsområdet med stöd och service för personer med funktionsnedsättning som vårdare, personlig assistent, paramedicinare, biståndshandläggare eller som arbetsledare/chef.

Med yrkeserfarenhet från verksamhetsområdet menas här erfarenhet från insatser som ger stöd och service till målgruppen, till exempel LSS-insatserna:

- bostad med särskild service
- korttidshem
- daglig verksamhet
- läger- och kolloverksamhet
- personlig assistent
- ledsagarservice (här avses insatserna utifrån LSS)
- avlösarservice (här avses insatserna utifrån LSS)



1.5.7.2 För ledsagning och avlösning enligt SoL

Namn given enhetschef/enhetschefer ska ha dokumenterad adekvat högskoleutbildning, motsvarande sociala omsorgslinjen, socionomexamen eller högskoleutbildning till paramedicinare. Enhetschef/enhetschefer ska vidare var för sig under de senaste tio åren ha erfarenhet av motsvarande minst 36 månaders yrkeserfarenhet på heltid av målgruppen.

Med yrkeserfarenhet från verksamhetsområdet menas här erfarenhet från insatser som ger stöd och service till målgruppen, till exempel SoL-insatserna:

- boendestöd
- sysselsättning
- stödboende
- bostad med särskild service
- ledsagarservice (här avses insatserna utifrån SoL)
- avlösarservice (här avses insatserna utifrån SoL)
- erfarenhet från LSS-insatser som anges i avsnittet ovan

a. Namnge i kommentarsfältet verksamhetens enhetschef/enhetschefer. Om ansökan avser flera insatser ange efterfrågad information för samtliga.

b. Som bevis på att ovan angivet krav på enhetschefens yrkeserfarenhet uppfylls ska CV med datum per anställning bifogas ansökan så att det tydligt framgår att kravet uppfylls. Till CV ska bifogas anställningsbevis, och/eller intyg avseende erfarenhet av verksamhetsområdet stöd och service för personer med funktionsnedsättning med arbetsgivare/verksamhet, anställningstid, anställningens omfattning (sysselsättningsgrad) samt noga specificerar arbetets innehåll. Redovisa här enbart utifrån kravet relevant erfarenhet. Om ansökan avser flera insatser ange efterfrågad information för samtliga.

c. Som bevis på att ovan angivet krav på enhetschefens högskoleutbildning uppfylls ska intyg/betyg bifogas ansökan. Om ansökan avser flera insatser ange efterfrågad information för samtliga.



1.5.8 Personal

Leverantören är ensam arbetsgivare för den egna personalen och har ensam arbetsgivaransvar i förhållande till denna personal.

Leverantören ska tillhandahålla den personal som är nödvändig för att bedriva verksamheten enligt förfrågningsunderlaget. Leverantören ska erbjuda personal med adekvat utbildning, det vill säga gymnasie- eller YH-utbildning för de brukare som har behov av det. Det kan vara utifrån socialstyrelsens allmänna råd "Kunskaper hos personal som ger stöd, service eller omsorg enligt SoL och LSS till personer med funktionsnedsättning" (2014:2), för de brukare som har behov av det. För ledsagare är kunskap om tillgänglighet i staden av stort värde. Avgörande är att insatsen utformas individuellt efter de berördas behov och önskemål.

Personalen ska behärska svenska språket i tal och skrift. Det är viktigt att det bland personalen hos leverantören finns god kunskap om hur olika funktionsnedsättningar yttrar sig och vilka svårigheter den enskilde kan möta. Det är värdefullt om det i personalen finns personer med olika intressen, ålder, kön samt personer som kan teckenspråk och andra språk än svenska.

Leverantören ska under avtalstiden ha ett strukturerat system för introduktion av nyanställda som ska inkludera utbildning i funktionsnedsättningar, ledsagning med rullstol, lyft- och förflyttningsteknik, första hjälpen samt hjärt- och lungräddning under minst motsvarande två heldagar.

Anställer leverantören en anhörig eller närstående till den enskilde för att utföra uppdraget gäller samma krav som för andra anställningar. För anställning av anhörig eller närstående ska leverantören inhämta beställarens godkännande innan rekrytering av den anhörige påbörjas.

Leverantören ska säkerställa att de anställdas rättigheter är förenliga med ILO:s kärnkonventioner samt nationell arbetsrättslagstiftning.

Personalen ska vid begäran kunna uppvisa en fotolegitimation eller liknande som visar att personen är anställd hos leverantören.

Leverantören svarar för att företagets personal och verksamhetsledning lever upp till den tystnadsplikt som anges i 15 kap. 1 § socialtjänstlagen. Tystnadsplikten är att jämställa med den sekretess som råder för kommunal bedriven socialtjänst. Personalen ska underteckna en förbindelse om tystnadsplikt. Leverantören ska genom tystnadsförbindelsen för personal och i förekommande fall underleverantör se till att tystnadsplikten upprätthålls.

Leverantören förbinder sig att förebygga skador som kan drabba personal, enskilda, anhöriga och utomstående.

Kraven på personalen gäller oavsett anställningsform.

1.5.9 Bemanning

Leverantören ska ha tillräckligt med personal så att uppdrag utförs enligt beställning under avtalstiden. Personalen ska tjänstgöra så att resurserna utnyttjas effektivt utan att göra avkall på kvaliteten i de utlovade tjänsterna eller den enskildes säkerhet och trygghet.

Leverantören ska säkerställa kvaliteten i utförandet av beställningen vid personalens frånvaro på grund av sjukdom, semester etcetera.

1.5.10 Kontorslokal

Leverantören ska under avtalstiden ha en kontorslokal i eller i nära anslutning till Stockholm stads gränser som ska vara tillgänglig för personer i målgruppen. Med nära anslutning avses en restid med Stockholm läns kollektivtrafik (SL) på cirka 45 minuter från T-centralen till kontorslokalen. Restiden kommer att beräknas utifrån SL:s lokalplanerare som finns på www.sl.se. Adressen/adresserna ska anges i nedan.

1.5.11 Kompetensutvecklingsplan

Leverantören ska ha en plan för en kontinuerlig kompetensutveckling av personalen som även innehåller en för uppdraget relevant vidareutbildning och extern handledning. Leverantören ska aktivt följa utvecklingen inom sitt verksamhetsområde vad gäller lagstiftning och metodutveckling samt ansvarar för att personalen har aktuell kunskap.



1.5.12 Ledningssystem för systematisk uppföljning av verksamheten

Leverantören ska ha ett väl fungerande ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete i enlighet med Socialstyrelsens författningssamling och allmänna råd. Ledningssystemet ska användas för att kontinuerligt utveckla och långsiktigt säkra verksamhetens kvalitet och för att planera, leda, kontrollera, följa upp, utvärdera och förbättra verksamheten.

Ledningssystemet ska ta hänsyn till verksamhetens innehåll så att verksamheten uppfyller de krav och mål enligt gällande lagar och andra föreskrifter för verksamheten, samt beslut som har meddelats med stöd av sådana föreskrifter. Leverantören ska minst en gång per år utvärdera resultat av verksamheten och ta hand om och utreda klagomål, avvikelser och synpunkter, samt göra förbättringar.

Leverantören ska varje år, senast den 1 april, skriva en kvalitetsberättelse för verksamheten och vara beredd att överlämna denna vid förfrågan till representanter för staden.

1.5.13 Tillgång till andra företags kapacitet

En sökande får vid behov åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet i ansökan. Sökanden ska genom att tillhandahålla ett åtagande eller motsvarande bevis från företagen, vars kapacitet åberopas, kunna visa att denne kommer att föfoga över nödvändiga resurser när kontraktet ska fullgöras. Staden kontrollerar att företag vars kapacitet åberopas uppfyller kraven i avsnitt Skatter och avgifter.

1.5.14 Underleverantör

Underleverantör kan anlitas för att utföra vissa uppgifter till leverantörens uppdrag. För att anlita en underleverantör krävs att Stockholms stad på förhand godkänner det. Staden ska få en kopia av avtalet mellan leverantören och underleverantör. Leverantören ansvarar gentemot staden för underleverantör som för eget arbete.

Leverantören ansvarar för kontrollen att underleverantören uppfyller kraven som ställs på leverantören i upphandlingen till exempel att denne fullgör sin skyldighet att betala skatter med mera. Leverantören ska på beställarens begäran lämna en redovisning som visar att underleverantören uppfyller de ställda kraven på leverantören. Leverantören förbinder sig att inte anlita underleverantör som inte uppfyller samma krav under avtalsperioden. En underleverantör får inte anlita en underleverantör för utförande av uppgiften.

1.5.15 Miljöarbete

Stockholms stad driver ett aktivt miljöarbete i strävan att uppnå ett effektivt och fungerande kretslopp. En del i detta arbete är att se till att Stockholms stads leverantörer så långt som det är möjligt deltar i arbetet med att minska den negativa påverkan på naturens tillgångar. I ledningssystem ska ingå en beskrivning av hur miljöarbetet sker inom organisationen och hur negativ miljöpåverkan övervakas och så långt som möjligt elimineras. Leverantören ska i den egna verksamheten källsortera avfall, inklusive farligt avfall.

Läs mer om Stockholm stads miljömål och miljöarbete i stadens miljöprogram: <http://miljobarometern.stockholm.se/miljomal/>

1.6 Krav på tjänsten



1.6.1 Biståndsbeslut, beställning och start för utförande av insats

Stockholms stad fattar tidsbestämt biståndsbeslut till den enskilde. Beslut anger med insats och omfattning. Beslut om bistånd måste ha fattats av en handläggare på en beställande nämnd för att insatsen ska få påbörjas. Ett nytt biståndsbeslut krävs för att leverantören ska få påbörja en insats på nytt om den enskildes biståndsbeslut har löpt ut.

När den enskilde har valt leverantör skickar beställaren en beställning där insats och mål framgår samt beräknad tid för uppdraget. Beställningen skickas elektroniskt genom Stockholms stads sociala verksamhetssystem, Paraplysystemet.

Avropad insats ska påbörjas inom en vecka efter erhållen beställning alternativt den dag som angivits i beställningen. Om beställningen inte kan utföras inom två veckor efter erhållandet, alternativt angiven dag i beställningen, ska leverantören snarast kontakta beställaren.

Leverantören ska utan dröjsmål meddela beställaren om beställningen godkänns eller inte i Paraplysystemet. Vid behov kontakta beställaren direkt.

1.6.2 Allmänna krav på verksamheten

Sökanden ska åta sig att arbeta så att SoL och LSS kvalitetskrav uppfylls för den enskilde avseende ledsagarservice och/eller avlösarservice. Verksamheten ska bedrivas med utgångspunkt från Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Kraven är de samma för båda insatserna ledsagarservice och avlösarservice om annat inte anges i förfrågningsunderlaget. Vad som kännetecknar god kvalitet varierar från person till person. Insatsen till den enskilde ska utgå från de aspekter som lyfts fram i förfrågningsunderlaget.

Insatsen ska utföras utifrån gällande författningar samt de föreskrifter och allmänna råd som Socialstyrelsen utfärdar.

Verksamheten ska:

- ha tydliga mål och ett strukturerat arbetssätt som leder framåt för den enskilde så att mål och delmål i beställningen uppnås.
- vara individuellt utformad och anpassad till den enskildes behov, förutsättningar och önskemål.
- präglas av respekt, självbestämmande och delaktighet.
- vara meningsfull och utvecklande så att den enskilde ges möjlighet att leva som andra och så självständigt som möjligt.
- stödja den enskilde att utnyttja sin kognitiva och sociala förmåga.
- främja den enskildes delaktighet i samhället.

1.6.3 Rutiner

Utöver vad som preciseras senare krävs följande rutiner. Med rutiner avses dokumenterade beskrivningar av arbetssätt eller metod enligt gällande lagar och Socialstyrelsens föreskrifter som ska vara tillgängliga för och kända av all personal.

Leverantören ska ha skriftliga rutiner för:

- Sekretess och tystnadsplikt.
- Återkoppling till beställaren vid avvikelser.
- Synpunkts- och klagomålshantering.
- Bemanning och vikarieanskaffning, hur denna anpassas utifrån förändringar i målgruppens behov.
- Att fastställa och uppnå den enskildes behov av kontinuitet och eventuell minimering av antalet personal.
- Hur en ny individ presenteras för personalen.
- Hur ny personal presenteras för den enskilde.
- Hot och våld, hur konflikter, övergrepp ska förhindras, upptäckas och hanteras i verksamheten.
- När dödsfall inträffar.
- Anmälningsskyldigheten enligt 14 kap. 1 § SoL.
- Hur leverantören agerar om den enskilde inte är anträffbar på överenskommen tid.



1.6.4 Inflytande och självbestämmande

Den enskilde ska ges inflytande över insatsernas utformning och tider när insatserna ska ges. Insatsens innehåll ska därför utformas tillsammans med den enskilde så att han eller hon har möjlighet att påverka och bestämma. Ett reellt inflytande över ledsagning/avlösning är en förutsättning för självbestämmande. Exempelvis ska ledsagaren möta den enskilde på den plats som denne önskar inom Stockholms stad och där ska ledsagningen starta.

Personer med funktionsnedsättning ska ha jämlika möjligheter att få information och kunna kommunicera med verksamheter samt att gynnas av digitala lösningar och ny teknik.

Personer med funktionsnedsättning ska kunna få information och kommunicera på jämlika villkor som andra, i tillgängliga och användbara format som är anpassade för olika funktionsnedsättningar och situationer. Kommunikation kan vara både verbal och icke verbal.

1.6.5 Trygghet och kontinuitet

Den enskilde ska kunna känna trygghet med den personal och med de tjänster som utförs. Den enskilde ska kunna lita på att hans eller hennes behov av service och omsorg blir tillgodosedda. En viktig förutsättning för att den enskilde ska uppleva trygghet är att service utförs med hög kvalitet och kontinuitet. Insatserna ska därför ges med hög personal- och tidskontinuitet.

1.6.6 Barnperspektivet

För insatserna som ges till barn eller unga gäller att leverantören ska utforma insatsen till barnets eller den unges bästa och till dess rätt att vara delaktig.

Barnet eller den unge ska få relevant och anpassad information samt ges möjlighet att framföra sina åsikter under planeringen och genomförandet av insatsen. Barnets eller den unges åsikter ska tillmätas betydelse i förhållande till dess ålder och mognad.

I leverantörens dokumentation ska det framgå på vilket sätt hänsyn tagits till barnets eller den unges bästa i planeringen och genomförandet samt vilken information som lämnats, hur barnet eller den unge har fått möjlighet att framföra sina åsikter och vilken kommunikationsmetod som använts. Det ska även framgå vilka åsikter barnet eller den unge och dess föräldrar/företrädare lämnat.

1.6.7 Gott bemötande, respekt och integritet

Ledsagning/avlösning ska genomsyras av gott bemötande. Gott bemötande handlar om att visa respekt för en annan människa. Varje människa är en unik individ med egna förutsättningar och behov. Varje enskild ska bemötas på lika villkor oavsett etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning, kön, könsöverskridande identitet och uttryck samt ålder. Den enskildes integritet får inte kränkas. Utifrån beställningen ska insatserna utföras enligt den enskildes önskemål.



1.6.8 Lex Sarah

All personal ska känna till skyldigheten att medverka till god kvalitet samt skyldigheten att rapportera missförhållanden och påtaglig risk för missförhållanden enligt Lex Sarah.

Leverantören ansvarar för att all personal känner till skyldigheten att rapportera missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande enligt Lex Sarah. Leverantören ska i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:5 och SOSFS 2013:16 ha skriftliga rutiner för hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras.

Missförhållande eller påtaglig risk för missförhållande

Leverantören ansvarar för att beställande nämnd omedelbart informeras om inkommen rapport. Informationen ska ske på stadens blankett. Blanketten finns att hämta på stadens hemsida, <https://leverantor.stockholm/socialtjanst-iss/lex-sarah/>

Allvarligt missförhållande eller påtaglig risk för allvarligt missförhållande

Leverantören ansvarar för att beställande nämnd omedelbart informeras om anmälan till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Leverantören ska till beställande nämnd skicka dels en kopia på anmälan till IVO, dels en kopia på den utredning som skickats till IVO med anledning av anmälan. Kopia på utredningen ska skickas till beställande nämnd omgående när den är slutförd, med beaktande av tystnadsplikten. Informationen ska omfatta vad som framkommit under utredningen, ställningstagandet samt vidtagna och planerade åtgärder.

1.6.9 Lex Maja

Sedan 1 april 2019 gäller en sekretessbrytande regel i 20 a § offentlighets- och sekretesslagen (OSL) avseende uppgifter om djur. Sekretessen enligt 25 kap. 1 § och 26 kap. 1 § hindrar inte att en uppgift om ett djur som är nödvändig för ett ingripande av en kontrollmyndighet för djurskydd eller Polismyndigheten lämnas till dessa myndigheter om personal inom hälso- och sjukvården eller socialtjänsten påträffar ett djur som

1. tydligt utsätts för vanvård eller misshandel, eller
2. uppenbart uppvisar symtom på sjukdom eller är allvarligt skadat.

En uppgift enligt första stycket får lämnas endast om det bedöms att bristen inte kan åtgärdas i samråd med den som håller djuret.

1.6.10 Uppmärksamma och hantera hot och våld

Staden har ett program mot våld i nära relationer och hedersrelaterat våld och förtryck, under fliken socialtjänst. <https://start.stockholm/om-stockholms-stad/politik-och-demokrati/styrdokument/>

Leverantören ska vara uppmärksam på om den enskilde kan vara utsatt för hot och/eller våld. Personalen ska ha kunskap om bemötande och förhållningssätt för dessa situationer samt kännedom om vilket stöd och skydd som finns. Leverantören ska ha en skriftlig rutin för hur de ska uppmärksamma och hantera hot och våld.



1.6.11 Hantering av egna medel

Utgångspunkten är att den enskilde själv, dennes god man eller förvaltare, hanterar de privata medlen. Om de privata medlen hanteras av leverantören ska rutiner finnas för detta.

Leverantörens rutiner ska omfatta:

- skriftlig överenskommelse med den enskilde, god man eller förvaltare.
- intern kontroll.
- vilka åtgärder som vidtas vid misstanke om oegentligheter.

I undantagsfall får leverantören hantera den enskildes privata medel om det rör sig om mindre summor. Rutiner ska då finnas som omfattar skriftlig överenskommelse med den enskilde och eller förordnad ställföreträdare. Där ska det, för varje enskild, framgå att det sker separat redovisning och separat förvaring av medel för varje enskild, förvaring av medel, värdesaker i låst utrymme, intern kontroll samt redovisning av vilka åtgärder som vidtas vid misstanke om oegentligheter. Med rutiner avses dokumenterade beskrivningar av arbetssätt eller metod enligt gällande lagar och socialstyrelsens föreskrifter som är tillgängliga och kända av all personal.

1.6.12 Anhörigstöd

Staden har ett program för stöd till

anhöriga <http://www.stockholm.se/FamiljOmsorg/Funktionsnedsattning/Stod-till-anhoriga/>

Det långsiktiga målet att: "I Stockholm har alla anhöriga oavsett bakgrund och förutsättningar en bra livssituation och möjlighet att forma sina egna liv."

Programmet har sex prioriterade områden som är följande:

1. Bemötande: anhöriga ska bemötas med erkännande, respekt och delaktighet.
2. Kunskap om rättigheter: anhöriga ska ha kunskap om sina egna och den närståendes rättigheter.
3. Direkt stöd till anhöriga: anhöriga ska ha stöd för egen del för att förebygga ohälsa och minska den fysiska och psykiska belastningen
4. Anhörigas delaktighet och inflytande: anhöriga ska betraktas som en kompetent samarbetspartner.
5. Kvalitet: Det är en förutsättning att den närståendes personal har rätt utbildning och kompetens. För anhörigas trygghet är det viktigt att han eller hon känner tilltro till personalen och de verksamheter de kommer i kontakt med. Att den närstående får adekvata insatser av god kvalitet är en viktig beståndsdel i ett gott anhörigstöd.
6. Grupper och individers olika behov: kommunen ska ha ett brett utbud av stöd för att tillgodose grupper och individers olika behov.

Leverantören ska arbeta på ett sätt som är i linje med stadens program för stöd till anhöriga.

Leverantören ska ha:

1. skriftlig rutin för hur samverkan sker med anhöriga, till exempel kring informationsutbyte och delaktighet.
2. skriftlig rutin för hur man uppmärksammar att anhöriga behöver stöd för egen del.



1.6.13 Tillgänglighet och delaktighet

Stockholms stad har tagit fram en tillgänglighetsguide, som personer med funktionsnedsättning ska kunna använda för information om tillgängligheten i stadens verksamheter. I denna går det att se om en viss lokal eller verksamhet exempelvis har hörselslinga eller rullstolsramp. Tillgängligheten beskrivs i form av symboler eller ikoner. Kommunstyrelsen har tidigare beslutat att stadens verksamheter ska presentera sin tillgänglighet genom att använda Tillgänglighetsguiden, vilket också gäller för upphandlade leverantörer. Tillgängligheten ska visas på hitta service. Utföraren ska sträva efter att berörda utrymmen ska vara tillgängliga för alla i enlighet med stadens mål. Efter att utförare tecknat avtal med staden och finns på hitta service ska utföraren fylla i självskattningsmall för tillgänglighet och delaktighet på länken <https://start.stockholm/om-webbplatsen/ikoner-for-tillganglighet/>

Leverantören ska arbeta med att förbättra tillgängligheten och ha en rutin för det.

Stockholms stad har ett program för tillgänglighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättning. Se <https://start.stockholm/om-stockholms-stad/sa-arbetar-staden/ombudsman/funktionshindersombudsmannen/>

Programmet är ett styrdokument som stadens nämnder och bolagsstyrelser ska utgå från när de planerar och följer upp sitt arbete för att nå stadens mål om ett Stockholm som är tillgängligt för alla, där personer med funktionsnedsättning är fullt delaktiga på jämlika villkor som alla andra, utan diskriminering.

Programmet omfattar åtta olika fokusområden som stadens nämnder och bolagsstyrelser ska arbeta med genom att tillämpa funktionshindersperspektivet. Leverantören ska arbeta utifrån programmet och ha en rutin för delaktighet.

1.6.14 Anslutning till stadens sociala verksamhetssystem - Paraplysystemet

Godkänd leverantör ska ansluta sig till Paraplysystemet. Anslutningen till systemet medger bland annat att beställning och genomförandeplan accepteras och skickas elektroniskt i systemet mellan beställare och leverantör och att en dokumentation förs som möjliggör en systematisk uppföljning av den enskildes utveckling under insatstiden. Leverantören förbinder sig att uppfylla stadens krav på anslutningen under avtalstiden.

Anslutningen är förenad med en tertialavgift.

Mer information om stadens villkor för anslutning, tekniska krav och avgifter.

- Bilaga - Extern åtkomst till Sociala system.
- Bilaga - Utdebitering av IT-kostnader.
- Bilaga - Leverantör Sociala system.



1.6.15 Beställning och genomförandeplan

Beställningen ska vara skriftlig och tidsbestämd. Beställaren preciserar vad den enskilde ska få stöd med samt önskade mål och delmål så att leverantören får en tydlig bild av vad stödet ska leda till. Leverantören meddelar omgående beställaren om de kan genomföra beställningen eller inte via Paraplysystemet. Leverantören ska omedelbart underrätta beställaren om beställningen av någon anledning behöver revideras.

Med utgångspunkt i beställningen upprättar leverantören en genomförandeplan tillsammans med den enskilde och eventuellt förordnad ställföreträdare. Leverantören ska tillsammans med den enskilde bland annat svara på frågorna hur (arbetssätt) insatsen ska genomföras, när den ska genomföras och hur mål och delmål ska uppnås. Arbetssättet ska vara beskrivet på ett sätt att det går att följa upp. Det ska även framgå på vilket sätt den enskilde har utövat inflytande i planeringen, att den enskilde har informerats om verksamhetens klagomålshantering samt när och hur genomförandeplanen ska följas upp. Leverantören ska se till att genomförandeplanen godkänns av den enskilde främst genom underskrift.

Genomförandeplanen ska skickas till beställande nämnd senast 15 dagar efter påbörjad insats. Beställaren och leverantören skickar och accepterar beställning och genomförandeplan i Paraplysystemet. Beställarens mall för genomförandeplan ska användas.

För kännedom, om den sjätte en viss månad infaller på en lördag, söndag eller helgdag sker ersättningskörningen vid klockan 10 i Paraplysystemet.

Leverantören ska löpande följa upp arbetssätten för att uppnå överenskomna mål och delmål i genomförandeplanen. Genomförandeplanen ska följas upp löpande och revideras.

Beställaren får säga upp en beställning. Beställaren kommer att följa upp insatsen regelbundet. Även leverantören har ett uppföljningsansvar. Leverantören ska dokumentera sin uppföljning i enlighet med 6 kap. 4 § SOSFS 2014:5.

1.6.16 Muta - gåva

Enligt 10 kap. 5 § a brottsbalken kan arbetstagare eller den som utövar uppdrag dömas för tagande av muta om denne tar emot gåva eller löfte om gåva eller begär en otillbörlig förmån för att utföra sitt arbete. Detta gäller också efter anställningen har upphört och till exempel mottagande av förmån genom testamente.

Det ställs särskilt höga krav inom socialtjänsten, där utrymmet för att ta emot gåvor är mycket litet. Leverantören ansvarar för att ha rutiner rörande detta och att all personal är informerad om förbud att ta emot gåvor eller förmån. Leverantören ansvarar också för att vidta åtgärder om personalen bryter mot detta förbud.

1.6.17 Dokumentation och gallring

Leverantören är skyldig enligt lag att dokumentera utförandet av insatsen. Dokumentation kan föras löpande i det system staden hänvisar till. Leverantören ska använda det system staden hänvisar till för att utförarrapportera och rapportera frånvaro samt upprätta genomförandeplan.

Dokumentationen ska möjliggöra en systematisk uppföljning av den enskildes utveckling och uppfyllande av delmål och mål under insatsen. Beställaren har rätt att, under förutsättning att den enskilde medger det, ta del av material som rör den enskilde. Leverantören inhämtar den enskildes samtycke. Leverantören ska informera den enskilde om att dokumentationen förs och att frånvaro rapporteras till beställaren.

Leverantören ska:

- ha rutiner för att bara behörig personal kan och får ta del av dokumentationen om den enskilde och för att hantera eventuella felaktiga uppgifter i dokumentationen.

- ha ansvar för att all dokumentation utformas och gallras i enlighet med för var tid gällande lagar, förordningar och Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd.

- informera den enskilde om att dokumentationen förs och att frånvaro rapporteras till beställaren.

- förvara handlingar rörande den enskildes personliga förhållanden på ett betryggande sätt inom verksamheten så att obehöriga inte kan få tillgång till handlingarna. Med förvaring på betryggande sätt menas inlåsta i ett brandsäkert arkivskåp.

- snarast efter det att den enskilde inte längre är aktuell för insatsen eller efter begäran från beställaren, lämna över all dokumentation om den enskilde till beställaren, om inte annat följer av lag,

- efter två år efter sista anteckningen överlämna all dokumentation om den enskilde till beställaren.



1.6.18 Samverkan mellan leverantören, beställaren och övriga myndigheter

Syftet med de beslutade insatserna uppnås lättare om det råder ett gott samarbetsklimat mellan leverantör och beställare. Samarbetet är beroende av om man lyckas skapa en förtroendefull relation mellan parterna. Det bygger på att parterna är överens om hur ansvaret och arbetsuppgifterna ska fördelas. En viktig del i detta är utbytet av information.

Vidare ska samarbete ske med stadens grupp för bedömning och förmedling kring bedömningar av ersättningsnivåer. Leverantören ska medverka till och underlätta samarbete och skyndsamt besvara kontaktförsök.

Beställaren ger leverantören den information som behövs för att denne ska kunna fullgöra sitt uppdrag enligt avtalet. Leverantören förbinder sig att i alla frågor som rör insatsen samarbeta med beställaren. Beställare och leverantör ska, när insatsen påbörjas, komma överens om former för det fortsatta samarbetet, arbetsfördelning och mötesfrekvens. Leverantören ska, även när beställningen avslutas, samverka med beställaren exempelvis vid byte till annan leverantör.

Leverantören förbinder sig att vid behov delta vid samverkansmöten såsom vårdplanering, upprättande av individuell plan enligt 2 kap 7 § SoL, uppföljningar med mera. Leverantören ska samverka med andra myndigheter såsom exempelvis Region Stockholm, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen så att den enskildes bästa tillgodoses. Leverantören ska även samverka med anhöriga och eventuellt förordnad ställföreträdare samt vid behov leverantör av hälso- och sjukvårdsinsatser i LSS-verksamheter som Stockholms stad tillhandahåller.

Leverantören har skyldighet att följa träffade överenskommelser mellan Stockholms stad och andra huvudmän såsom till exempel Region Stockholm.

Leverantören ansvarar för att vid behov inhämta den enskildes samtycke så att relevant information kan delas med berörda myndigheter.

Leverantören har en skyldighet att skyndsamt återkoppla till beställare när insatsen inte nyttjas eller genomförs enligt beställning/genomförandeplan/annan överenskommelse.

1.6.19 Utdrag ur belastningsregister

Leverantör av ledsagarservice och avlösarservice för barn och ungdomar omfattas av lag (2010:479) om registerkontroll av personal som utför vissa insatser åt barn med funktionshinder. Leverantören ska garantera att personalen genomgår registerkontroll.

Staden ska ha rätt att ta del av utdrag ur belastningsregistret rörande leverantörens personal om staden anser detta motiverat.

1.6.20 Arbetsmiljön och säkerheten

Leverantören ska ansvara för att verksamheten med rutiner kontinuerligt utvecklas så att arbetsmiljön och säkerheten för brukare och personal är god.

1.6.21 Bokning av ledsagarservice och/eller avlösarservice

Den enskilde ska ha möjlighet att boka eller avboka ledsagarservice/avlösarservice;

- dels via bemannad telefon med telefontid; årets alla vardagar 09:00 – 11:30,
- dels via röstbrevlåda,
- samt via e-post.

1.6.22 Vikarietäckning

Leverantören ska ha ett system för vikarietäckning från och med dag 1 vid personalens frånvaro. Undantag från kravet på vikarietäckning från dag 1 kan vara om insatsen kräver ledsagare eller avlösare med särskild eller specifik kompetens.



1.6.23 Förändringar av insatsbehov

Om den enskildes behov av insatser förändras i sådan grad att biståndsbeslutet kan behöva omprövas ska leverantören omgående kontakta stadsdelsnämndens biståndshandläggare.

Förändringen av den enskildes behov ska framgå av leverantörens dokumentation. Det ingår också i leverantörens uppdrag att omgående meddela biståndshandläggaren om en person som har rätt till ledsagning eller avlösning är inlagd på sjukhus eller om denne har avlidit.

1.6.24 Skyldighet att meddela biståndshandläggare

Om leverantören initialt eller under uppdragets gång inte har den specialkompetens som krävs för den enskildes ledsagning eller avlösning ska leverantören omgående meddela detta till biståndshandläggaren. Med specialkompetens menas här exempelvis kompetens avseende främmande språk, teckentolkning, tandemcykling för synskadade eller liknade.

1.7 1.6.25 Uppföljning

Staden följer upp verksamheten både på individ- och avtalsnivå. Staden kommer löpande att följa upp utlovad kvalitet. I denna uppgift ingår att följa upp och utvärdera hur leverantören uppfyller avtalet. Leverantören ska på alla sätt medverka till och underlätta uppföljningarna genom att tillhandahålla uppgifter om bland annat tillstånd, ekonomi, personal, kvalitetsledningssystem och rutiner, dokumentation, samverkan och annan relevant information om verksamheten och verksamhetens utförande. Vid begäran ska leverantören överlämna verksamhetens årliga kvalitetsberättelse till staden.

Staden har rätt att utföra fördjupade uppföljningar i verksamheten. Stockholms stads revisorer, inspektörer och av kommunen fristående konsult med flera ska även äga rätt att på samma sätt som i verksamhet i kommunal regi kontrollera och utvärdera verksamheten. Leverantören förbinder sig att aktivt medverka vid, bereda insyn och underlätta deras arbete.

Leverantören ska en gång per år medverka till att Stockholms stads brukarundersökning kan genomföras.

Leverantören ska på begäran lämna uppgifter som efterfrågas av Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Landsting, Statistiska Centralbyrån med flera som hänvisats till leverantören av staden.

Både planerade och oplanerade uppföljningsbesök kan förekomma. Vid planerade besök förutsätts att leverantören representeras av en ansvarig med god insikt i verksamheten. Staden ska vid uppföljning äga tillträde till de lokaler där verksamheten bedrivs. Parterna ska vid behov träffas för genomgång av verksamheten och avtalet.

Både individ- och avtalsuppföljningen dokumenteras.

1.8 Kommersiella villkor

1.8.1 Parter

Mellan Stockholms stad, genom dess socialnämnd med organisationsnummer 212000-0142, nedan kallad staden och leverantören med organisationsnummer *****_****, nedan kallad leverantören, har följande avtal träffats avseende *****. Avropare är Stockholms stads 14 stadsdelsnämnder och socialnämndens enhet för hemlösa, nedan kallade för beställare.

Kontaktpersoner under avtalstiden.

För staden:

Socialförvaltningen i Stockholms stad, Enheten för juridik, upphandling och föreningsstöd.

Telefon: 08-508 25 000 (växel)

E-post: upphandling.sof@stockholm.se

För Leverantören:

1.8.2 Krav på leverantören och tjänsten

Ställda krav på leverantören och tjänsten för insatsen boendestöd finns i aktuellt förfrågningsunderlag.



1.8.3 Kontraktshandlingarna i inbördes rangordning

Om kontraktshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de i nedanstående ordning. Ordningen gäller inte om omständigheterna som uppenbarligen leder till att kontraktshandlingarna förlorar sin ursprungliga betydelse.

1. Tillägg till kontrakt.
2. Kontrakt.
3. Förfrågningsunderlag med bilagor.
4. Ansökan.

1.8.4 Information mellan leverantören och staden

Part är skyldig att utan dröjsmål meddela den andra parten sådana verksamhetsmässiga beslut som leder till, eller kan leda till, att avtalade villkor inte kommer att uppfyllas.

Om omständighet i punkten upphörande och hävning av kontrakt inträffar ska leverantören utan dröjsmål underrätta staden detta

1.8.5 Överlåtelse av kontrakt eller uppdrag

Kontrakt eller uppdrag får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person, helt eller delvis, utan stadens skriftliga medgivande.

1.8.6 Skadeståndsskyldighet

Staden ansvarar inte för skadestånd som leverantören kan förpliktigas att betala till tredje man. Om beställaren förpliktigas att utge skadestånd till tredje man ska leverantören svar för detta gentemot beställaren om kravet grundar sig på vållande hos leverantören eller dennes personal.

1.8.7 Försäkring

Leverantören ska teckna och under hela kontraktstiden vidmakthålla ansvarsförsäkring och andra erforderliga försäkringar som håller staden skadeslös vid skada.

Leverantören ska teckna ansvarsförsäkring för person- och sakskada, inklusive följskada, med

- ett försäkringsbelopp om lägst 10 miljoner kronor per skada och lägst 20 miljoner kronor per år,
- för ren förmögenhetsskada om lägst 2 miljoner kronor per skada och år, samt
- i förekommande fall för nyckelförlust, försäkringsbeloppet ska vara lägst 0,5 miljoner kronor.

Vid behov ska ansvarsförsäkringen inkludera utökat skydd vid skada på omhändertagen egendom (inklusive nyckelförlust i förekommande fall), vid skada på hyrd/lånad lokal samt utökat ansvar för underleverantörer och andra som leverantören anlitar enligt ovan.

Leverantören ska ha ekonomisk kapacitet för att ersätta självrisker per skada. Samtliga försäkringar ska medföra skydd enligt gängse svenska försäkringsvillkor.

Kopia av gällande försäkringsbevis (certifikat) ska inges senast i samband med avtalstecknandet. Leverantören ska vid beställarens begäran kunna uppvisa gällande försäkringsbevis.

1.8.8 Ändrade ägarförhållande

Leverantören ska informera staden innan väsentliga förändringar sker av ägarstrukturen.



1.8.9 Allmänhetens insyn i verksamheten

Leverantören förbinder sig att inom en vecka på begäran av staden/bolaget lämna över information som avses i 10 kap. 9 § kommunallagen och som gör det möjligt att ge allmänheten insyn i den verksamhet som omfattas av avtalet och som avser områdena:

- verksamhetens kvalitet
- avvikelser i verksamheten
- personalen och deras villkor
- miljö, integration och jämställdhetsarbete
- privata leverantörens ekonomi
- ägarförhållanden och företrädare

Informationen ska, om inte annat avtalats lämnas i skriftlig form. Det åligger socialförvaltningen att i sin begäran precisera vilken information som efterfrågas. Leverantören är inte skyldig att lämna information om utlämnandet strider mot lag eller annan författning eller om uppgifterna kommer att omfattas av sekretess hos förvaltningen

1.8.10 Personuppgiftshantering

Dataskyddsförordningen gäller sedan 25 maj 2018 och är direkt tillämplig i Sverige. Förordningen gäller samtliga som behandlar personuppgifter i sin verksamhet, oavsett om det är en statlig eller privat aktör och oavsett organisationens storlek.

Den som hanterar personuppgifter är personuppgiftsansvarig och har skyldighet att kunna visa att förordningen följs. Personuppgifter kan exempelvis vara personnummer, adress, mailadress och andra uppgifter som kan knytas till en enskild person. Dataskyddsförordningen innebär bland annat:

- krav på hur personuppgifter hanteras,
- krav på att information ska kunna lämnas till den registrerade,
- tydliggörande av ansvar för personuppgiftsansvariga och de som tillåts hantera personuppgifter för personuppgiftsansvarigas vägnar, personuppgiftsbiträden,
- krav på incidentrapportering till behörig tillsynsmyndighet, Dataskyddsinspektionen (Integritetsskyddsmyndigheten), inom 72 timmar,
- stränga sanktioner.

Staden ansvarar inte för felaktig personuppgiftshantering orsakad av leverantören. Vidare kan leverantörens personuppgiftshantering komma att följas upp av staden. Om leverantören inte väljer att samarbeta kring hanteringen av personuppgifter kan det utgöra grund för uppsägning eller hävning av avtalet. Vid behov kommer personuppgiftsbiträdesavtal att tecknas mellan staden och leverantören. Det kan till exempel vara om leverantören ska använda sig av stadens egna IT-system.



1.8.11 Antidiskrimineringsklausul

§1 Leverantören förbinder sig att vid utförandet av tjänste- eller byggtreprenadkontrakt i Sverige följa vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning. Härmed avses diskrimineringslagen (2008:567), olaga diskriminering enligt 16 kap. 9 § brottsbalken (1962:700) och förbud mot missgynnande behandling enligt 16 § föräldraledighetslagen (1995:584).

§2 Leverantören är under avtalstiden förpliktad att inom 14 dagar från det att staden begär det, skriftligen redovisa följande uppgifter och handlingar som följer av leverantörens förbindelse enligt 1 §:

- a) Dokumentation enligt 3 kap. 13-14 §§ diskrimineringslagen, alternativt en uppgift om antalet sysselsatta vid senaste årsskiftet till styrkande av att arbetet inte behöver dokumenteras.
- b) Redovisning av aktiva åtgärder enligt 3 kap. 4-10 §§ diskrimineringslagen.
- c) Sanningsförsäkran som anger om leverantören eller anställd som leverantören svarar för, vid utförandet av kontraktet, enligt lagakraftvunnen dom brutit mot en straffbestämmelse eller ett förbud enligt vid varje tillfälle gällande antidiskrimineringslagstiftning.

Leverantören är dessutom skyldig att på stadens begäran redovisa ytterligare information som krävs för att följa upp leverantörens verksamhet enligt § 1. Information ska redovisas senast en (1) vecka efter begäran av staden.

§3 Om leverantören inte inom föreskriven tid lämnar sådan information som denne är skyldig att lämna enligt § 2 eller om leverantören vid utförandet av kontraktet inte uppfyller sina skyldigheter vid varje tillfälle gällande antidiskriminerings-lagstiftning utgår vite med 10 000 kr per varje kalendervecka som påbörjas efter det att sju dagar förflutit sedan leverantören mottagit underrättelse om överträdelsen och till det att rättelse vidtagits. Vite kan maximalt utgå med 100 000 kr per år.

§4 Om leverantören eller anställd som denne svarar för, vid utförandet av kontraktet, enligt lagakraftvunnen dom brutit mot ett förbud enligt vid varje tillfälle gällande antidiskriminerings-lagstiftning utgör detta ett väsentligt avtalsbrott som medför rätt för staden att häva kontraktet.

§5 Leverantören ska ålägga underleverantörer samma skyldigheter enligt ovan, under förutsättning att underleverantören i Sverige kommer att utföra en väsentlig del av upphandlingskontraktet.



1.8.12 Fakturering

Fakturering sker för utförd insats månadsvis och med betalning 30 dagar efter erhållen faktura. Faktureringsavgift eller annan liknande avgift accepteras inte. Eventuell dröjsmålsränta utgår enligt räntelagen.

Alla fakturor ställda till stadens förvaltningar hanteras av en gemensam serviceförvaltning.

Då de tjänster staden köper av leverantören omfattas av sekretess avseende den enskilde som får service, vård och omsorg, ska fakturor och eventuella fakturabilagor från leverantören kodas i och med att de ska skannas. För att uppgifterna i fakturorna ska vara sekretesskyddade, ska fakturor och eventuella fakturabilagor kodas med det besluts ID som tas fram för varje beslutad insats i Paraplysystemet. Namn och/eller personnummer får inte förekomma på fakturor och eventuella fakturabilagor.

En faktura ställd till stadens förvaltningar ska innehålla:

- Fakturadatum
- Unikt fakturanummer
- Beställarens namn och fakturaadress
- Referens (erhålls från beställaren)
- Ert namn och adress
- Ert organisationsnummer eller motsvarande
- Uppgift om godkänd F-skatt
- Vad tjänsten avser (besluts ID för respektive beslutade insats eventuell specifikation i bilaga)
- När tjänsten levererades
- Betalningsvillkor, förfallodatum
- Bank- och/eller plusgiro
- Belopp
- Ert registreringsnummer för mervärdesskatt (om så är aktuellt för tjänsten)
- Vid befrielse från moms ska hänvisning till relevant bestämmelse i momslagen anges. För social omsorg - 3 kap. 4 § Mervärdesskattelagen (1994:200)
- Vid eventuell räntefakturering ska fakturanummer för ursprungsfakturan finnas angiven

Ovanstående uppgifter får inte finnas i färgade fält.

Boendestödet som ges i enlighet med socialtjänstlagen är undantagen från mervärdesskatt eftersom det är att betrakta som social omsorg enligt 3 kap. 4 § Mervärdesskattelagen. Leverantören ska fakturera staden utan mervärdesskatt.

Fakturaadress:

- Förvaltningens namn (exempelvis Norrmalms stadsdelsförvaltning)
- Kund-ID (KST), STH XXX (XXX är förvaltningskod som erhålls från beställaren)
- 106 42 Stockholm,

Information om fakturaadress ges i samband med beställningen.

1.8.12.1 E-fakturering

Stockholms stad har infört elektronisk handel i syfte att effektivisera stadens inköpsrutiner. Det inköpssystem som staden idag använder är Agresso. Staden tar emot e-faktura via PEPPOL i format PEPPOL BIS Billing 3.0 eller som Svefaktura 1.0 och även via vår VAN-tjänst Tieto i format Svefaktura 1.0.

Se ytterligare information i Bilaga elektronisk adress och PEPPOL-ID och Bilaga till FD e-handel och fakturering tjänsteavtal v.3.0.



1.8.13 Force majeure

Om part på grund av myndighets åtgärd, krigshändelse, strejk, bojkott, blockad eller annan omständighet som part inte kan råda över är förhindrad att fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal ska part, i nödvändig omfattning, vara befriad från desamma. Föreligger nämnda omständigheter har staden rätt att, så länge omständigheterna består, själv utföra leverantörens åtaganden. Ersättningen till leverantören reduceras i förhållande till i vilken grad leverantören inte kan fullgöra sina åtaganden.

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.

1.8.14 Omförhandling

Part får påkalla omförhandling av bestämmelser i upprättat avtal om ändrade förhållanden gör att bestämmelserna väsentligen motverkar parternas gemensamma förutsättningar. Anmälan om omförhandling ska ske så snart det åberopade förhållandet blir känt för den part som åberopar omförhandlingsrätten och befriar ej part från skyldighet att fullgöra berörd kontraktsförpliktelse intill dess eventuell överenskommelse om ändring träffats.

1.8.15 Tvist

Eventuell tvist mellan leverantör och staden angående tolkning eller tillämpning av detta avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska i första hand avgöras i förhandling mellan parterna och därefter avgöras i svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.

1.8.16 Tystnadsplikt och sekretess

Leverantören ansvarar för att företagets verksamhetsledning och personal efterlever den tystnadsplikt som anges i 15 kap 1 § socialtjänstlagen (SoL). Tystnadsplikten är att jämställa med den sekretess som råder för kommunal bedriven socialtjänst. Personalen ska underteckna en förbindelse om tystnadsplikt. Leverantören ska genom tystnadsförbindelsen för personal och i förekommande fall underleverantör tillse att tystnadsplikten vidmakthålls.



1.8.17 Upphörande och hävning av kontrakt

Uppsägning av kontrakt

Uppsägning ska alltid ske skriftligt.

Uppsägning på **leverantörens** begäran

Leverantören har rätt att säga upp kontraktet. Vid uppsägning på grund av ändring eller tillägg i upphandlingen är uppsägningstiden tre veckor från det att den kommit staden tillhanda. Om uppsägningen sker på annan grund är uppsägningstiden tre månader från det att den kommit staden tillhanda. Om leverantören inte har några uppdrag från Stockholms stad är uppsägningstiden enligt parternas överenskommelse, dock längst tre månader.

Uppsägning på **stadens** begäran

Staden har rätt att säga upp kontraktet. Uppsägningstiden är sex månader från det att den kommit leverantören tillhanda. Om leverantören inte har några uppdrag från staden är uppsägningstiden enligt parternas överenskommelse, dock längst tre månader.

Uppsägning på grund av **inga uppdrag på 12 månader**

Om leverantören inte har utfört några uppdrag enligt detta kontrakt under en sammanhängande period av 12 månader kan staden säga upp kontraktet. Uppsägningen gäller omedelbart.

Hävning av kontrakt

Vid kontraktsbrott av väsentlig betydelse äger part rätt att häva kontraktet. Hävning ska alltid ske skriftligt.

Ett allvarligt fel i yrkesutövningen, som kan medföra möjlighet att häva kontraktet är om en leverantör:

- har visat allvarliga eller ihållande brister i fullgörandet av något materiellt krav enligt detta kontrakt
- brister i fullgörande av något materiellt krav enligt ett tidigare offentligt kontrakt, ett tidigare kontrakt med en upphandlande myndighet eller en tidigare koncession, och detta har medfört att det tidigare kontraktet har sagts upp i förtid eller lett till skadestånd eller jämförbara påföljder
- underlåtit att inbetala förfallen skatt eller avgift, eller underlåter att komma in med årsredovisning eller inte i övrigt lever upp till legala bestämmelser. Rätt att häva föreligger inte om dröjsmålet är föranlett av pågående tvist med Skatteverket gällande skattens och avgiftens storlek eller om det finns annan godtagbar förklaring

Om leverantören inte fullgör sina åtaganden enligt kontraktet och efter anmodan inte inom skälig tid vidtar rättelse får staden antingen avhjälpa bristen på leverantörens bekostnad, eller göra avdrag på ersättningen eller vid kontraktsbrott av väsentlig betydelse häva avtalet.

Staden har alltid rätt att häva kontraktet om förhållanden som omfattas av 7 kap. 1 § LOV inträffar under avtalstiden, eller om leverantören i övrigt befinner sig vara på sådant obestånd att leverantören inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden enligt kontraktet.

Om leverantören är en juridisk person, får staden häva avtalet om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i 7 kap. 1 § LOV.



1.9 Accept och undertecknande av ansökan

Behörig företrädare ska intyga att samtliga villkor i förfrågningsunderlaget och kommersiella villkor uppfylls och accepteras i sin helhet utan reservation, ändringar och tillägg.

Behörig företrädare intygar att sökanden har tagit del av och baserar sin ansökan på det kompletta förfrågningsunderlaget det vill säga inklusive eventuella förtydliganden och kompletteringar som publicerats på Kommers Annons och att alla uppgifter som lämnats i ansökan är sanningsenliga.

Behörig företrädare försäkrar på heder och samvete att sökande och i företaget/organisationen verksamma personer som genom sitt delägarskap- och/eller anställning i företaget har väsentligt inflytande i företaget och har rätt att fatta beslut som berör företagets verksamhet. Samma sak gäller för en företrädare som är utsedd av ansvarig för den verksamhet som upphandlingen avser. Följande ska försäkras på heder och samvete:

- att företaget/organisationen inte är försatt i konkurs eller likvidation,
- att företaget/organisationen inte är under tvångslikvidation eller föremål för ackord eller
- att företaget/organisationen inte tills vidare ställt in sina betalningar eller är underkastad
- näringsförbud eller är föremål för ansökan om sådana åtgärder.

Behörig företrädare försäkrar på heder och samvete att ovan angiven personkrets inte är dömda för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom eller gjort sig skyldig till allvarliga fel i yrkesutövningen.