

Kontrakt for levering af madservice i Horsens Kommune efter frit valg-ordning

Mellem

[Virksomhed]

[Adresse]

[Postnr.][By]

[CVR nr.]

(Herefter kaldet Leverandør)

Og

Horsens Kommune

Visitation – korte og akutte borgerforløb

Chr. M. Østergaardsvej 4

8700 Horsens

CVR nr. 29 18 98 89

Herefter i fællesskab benævnt Parterne.

Indholdsfortegnelse

KAPITEL 1 – OM KONTRAKTEN GENERELT	6
Stk. 1.....	6
Stk. 2.....	6
Stk. 3.....	6
Stk. 4.....	7
Stk. 6.....	7
KAPITEL 3 – OVERORDNEDE VÆRDIER OG MÅLSÆTNINGER	8
Stk. 1 Serviceloven formål	8
Stk. 2 Horsens Kommunes værdigrundlag	8
KAPITEL 4 – KVALITETSSTANDARD OG KVALITETSKRAV	8
4.1 Kvalitetstandard for madservice	8
4.2 Kvalitetskrav til levering af madservice efter frit valg-ordning.....	8
KAPITEL 5 – KONTRAKTENS OMFANG.....	9
KAPITEL 6 – ÆNDRINGER I AFTALEPERIODEN	9
Stk. 1.....	9
Stk. 2.....	9
KAPITEL 7 - UNDERLEVERANDØR	9
Stk. 1.....	9
Stk. 2.....	9
Stk. 3.....	9
Stk. 4	10
KAPITEL 8 – VISITATION TIL MADSERVICE	10
8.1 Visitation og afgørelse	10
Stk. 1	10
Stk. 2	10
Stk. 3	10
8.2 Tildeling af borger.....	10
Stk. 1	10
8.3 Leverandørskifte.....	10
Stk. 1	10
Stk. 2	10
Stk. 3	10
Stk. 4	10
8.4 Ophør af levering til en borger.....	10
KAPITEL 9 – SAMARBEJDE OG KONTAKT.....	11
9.1 - Generelt samarbejde	11
Stk. 1	11
Stk. 2	11
9.2 Deltagelse i samarbejdsforum	11

Stk. 1	11
Stk. 2	11
Stk. 3	11
Stk. 4	11
Stk. 5	11
Stk. 6	11
9.3 Kontaktoplysninger	11
Stk. 1	11
Stk. 2	12
Stk. 3	12
KAPITAL 10 – MEDDELSSESPLIGT OG DOKUMENTATION.....	12
10.1 Meddelelsespligt	12
10.2 Godkendelse	12
10.3 Dokumentation	12
KAPITEL 11 – EGENKONTROL OG TILSYN	12
11.1 – Egenkontrol.....	12
Stk. 1	12
Stk. 2	12
11.2 – Tilsyn	13
Stk. 1	13
Stk. 2	13
KAPITEL 12 - BEREDSKAB	13
Stk. 1	13
Stk. 2	13
KAPITEL 13 - HANDLEPLIGT	13
Stk. 1	13
Stk. 2	14
Stk. 3	14
KAPITEL 14 - OPLYSNINGSPLIGT	14
Stk. 1	14
Stk. 2	14
KAPITEL 15 - KLAGER OG REKLAMATION	14
Stk. 2	14
Stk. 3	15
KAPITEL 16 – TAVSHEDSPLIGT OG PERSONFØLSOMME OPLYSNINGER.....	15
16.1 Tavshedspligt	15
16.2 Beskyttelse af personoplysninger	15
16.3 Begrænsninger i fortroligheden	16
16.4 Begæring om indsigtret	16
KAPITEL 17 – LØBENDE KONTROL OG BORGERUNDERSØGELSE.....	16

17.1. Kvalitetskontrol	16
17.2 Brugerundersøgelser	16
KAPITEL 18 - STATISTIK.....	16
KAPITEL 19 – ANSVAR OG FORSIKRING.....	16
Stk. 1	16
Stk. 2	17
Stk. 3	17
Stk. 4	17
KAPITEL 20 – RAPPORTERING OM ØKONOMI	17
Stk. 1	17
Stk. 2	17
KAPITEL 21 – ETIK OG MILJØ	17
21.1 – Etik	17
Stk. 1	17
Stk. 2	17
21.2 – Miljø.....	18
KAPITEL 22 – ARBEJDSKLAUSUL.....	18
KAPITEL 23 – MISLIGEHOLDELSE, OPHÆVELSE OG ERSTATNING.....	18
23.1 – Misligholdelse	18
Stk. 1	18
Stk. 2	18
Stk. 3	18
Stk. 4	19
23.5 – Produktansvar	20
KAPITEL 24 - SIKKERHEDSSTILLELSE.....	20
KAPITEL 25 - OVERDRAGELSE	20
Stk. 1	20
Stk. 2	20
Stk. 3	20
KAPITEL 26 - FORCE MAJEURE.....	21
Stk. 1	21
Stk. 4	21
Stk. 5	21
Stk. 6	21
KAPITEL 27 - VÆRNETING OG LOVGRUNDLAG.....	21
Stk. 1	21
Stk. 2.....	21
Stk. 3.....	22
KAPITEL 28 – MEDDELELSER.....	22
KAPITEL 29 - PRIS OG AFREGNING	22

29.1 – Pris for ydelsen	22
29.2 - Afregning for ydelser	23
KAPITEL 30 - GARANTIER	23
Stk. 1	23
Stk. 2	23
KAPITEL 31 - ÆNDRINGER I KONTRAKTEN	23
Stk. 1	23
Stk. 2	23
Stk. 3	24
KAPITEL 32 – KONTRAKTPERIODE.....	24
32.1 - Aftaleperiode	24
32.2 – Kontraktophør	24
KAPITEL 33 - UNDESKRIFT	24
BILAGSFORTEGNELSE	25
Bilag 1. Kvalitetsstandard for madservice	25
Bilag 2. Kvalitetskrav for levering af madservice i Horsens	25
Kommune efter frit valg-ordning	25
Bilag 3. Godkendelsesprocedure for levering af madservice i	25
Horsens Kommune efter frit valg-ordning	25
Bilag 4. Godkendelsesanmodning for levering af madservice i	25
Horsens Kommune efter frit valg-ordning	25
Bilag 5. Arbejdsklausul.....	25

KAPITEL 1 – OM KONTRAKTEN GENERELT

Stk. 1

Parterne har på grundlag af godkendelsesmateriale og Leverandørs anmodning om godkendelse indgået denne kontrakt.

Kontrakten indebærer, at Leverandør er godkendt til at levere madservice i Horsens Kommune efter servicelovens § 83b og ældreloven § 13.

Leverandører af madservice er omfattet af reglerne i forvaltningsloven og offentlighedsloven i forhold til den opgave, der udføres, jf. lov om retssikkerhed og administration på det sociale område § 43, stk. 2.

Med denne kontrakt sikres:

- a) en forpligtende aftale mellem Horsens Kommune og Leverandør om levering af madservice i den udstrækning Leverandør vælges af den enkelte borger.
- b) en beskrivelse og regulering af parterne indbyrdes rettigheder og pligter.
- c) at den af borgeren valgte Leverandør opfylder det af Horsens Kommune fastlagte service- og kvalitetsniveau for ydelsen.

Stk. 2

Aftalen om levering af madservice efter frit valg-ordningen består af nærværende kontakt med tilhørende bilag:

- Bilag 1: Kvalitetsstandard for madservice i Horsens Kommune
- Bilag 2: Kvalitetskrav for levering af madservice i Horsens Kommune efter frit valg-ordningen
- Bilag 3: Godkendelsesprocedure for levering af madservice i Horsens Kommune frit valg-ordning
- Bilag 4: Godkendelsesanmodning for levering af madservice i Horsens Kommune efter frit valg-ordning
- Bilag 5: Arbejdsklausul
- Bilag 6: Databehandleraftale

KAPITEL 2 – AFTALENS OMFANG

Stk. 1

Aftalen omfatter produktion og levering af madservice til de af Horsens Kommunes borgere, der bevilliges madservice og som vælger Leverandøren som deres leverandør af madservice jf. det frie valg i servicelovens § 91, stk. 1 samt ældrelovens § 18, stk. 1. Der trækkes derfor alene på kontrakten, hvis ordregivers visiterede borgere vælger at benytte Leverandøren som leverandør af madservice.

Stk. 2

Leverandør forpligter sig med nærværende kontrakt til at levere madservice hos alle de borgere, der i henhold til Leverandørs godkendelsesanmodning, vælger Leverandør – bilag 4.

Stk. 3

Horsens Kommune forpligter sig ikke til at købe bestemte mængder efter denne kontrakt, da området er omfattet af bestemmelser i Lov om Social Service § 91 om frit leverandørvalg. Således at visiterede borgere selv frit kan vælge mellem de til enhver tid godkendte leverandører.

Stk. 4

Horsens Kommune er berettiget til at indgå kontrakt med og købe de omfattede ydelser, hos andre godkendte leverandører, der opfylder de fastsatte pris- og kvalitetskrav i henhold til Lov om Social Service § 91.

Stk. 5

Leverandørs eventuelle almindelige salgs- og leveringsbetingelser finder ikke anvendelse i forhold til ydelser efter denne aftale.

Stk. 6

Der kan ikke tildeles kontrakt til virksomheder med russisk tilhørsforhold jf. Rådets forordning (EU) 2022/1269 af 21. juli 2022 om ændring af forordning (EU) nr. 833/2014, om restriktive foranstaltninger på baggrund af Ruslands handlinger, der destabiliserer situationen i Ukraine.

Leverandør tilkendegiver med sin underskrift af kontrakten, at kontrakten ikke tildeles til russiske selskaber og russisk kontrollerede selskaber mv. Forbuddet omfatter også tildeling til tilbudsgivere, som anvender støttende enheder eller underleverandører, der er omfattet af Forordningens artikel 5 k.

Horsens Kommune kan derfor på et hvilket som helst tidspunkt i aftaleperioden kræve, at Leverandør dokumenterer ikke at befinde sig i omstændigheder omfattet af artikel 5k i Forordningen.

KAPITEL 3 – OVERORDNEDE VÆRDIER OG MÅLSÆTNINGER

Leverandør skal i mødet med borgeren efterleve de værdier og målsætninger, som fremgår af formålet i Lov om Social Service og Horsens Kommunes værdigrundlag.

Leverandør skal i forbindelse med arbejdets tilrettelæggelse efterleve de særlige forvaltningsmæssige lovbestemmelser og regler indenfor ældre- og handicapområdet jf. Retssikkerhedslovens § 43.

Kontraktens bestemmelser skal i sin helhed forstås i sammenhæng med disse værdier og målsætninger.

Stk. 1 Servicelovens formål

Servicelovens formål med frit valg-ordningen er at sætte borgeren i centrum og skabe bedre rammer for en indsats baseret på kontinuitet, selvstændighed, værdighed og respekt for de ældre og for deres individuelle ønsker og behov.

Stk. 2 Horsens Kommunes værdigrundlag

Det er en del af Horsens Kommunes værdigrundlag at skabe service af høj kvalitet, hvor sigtet med indsatsen er, at alle borgere sikres gode livsbetingelser, og at tilbuddene rettes mod den enkeltes behov.

Nærhed, fleksibilitet og gennemskuelighed i de offentlige serviceydelser imødeses med decentralisering af ansvar og kompetencer, så serviceydelserne tilpasses individuelt og beslutninger tages så tæt på borgeren som mulig. Medarbejderne er velkvalificerede, servicemindede og møder borgerne, hvor de er.

Overordnet gælder det, at Leverandør til enhver tid skal sikre en god kvalitet i udførelsen af opgaverne, herunder god og effektiv borgerbetjening og borgerservice målrettet ældre og handicappede.

KAPITEL 4 – KVALITETSSTANDARD OG KVALITETSKRAV

Horsens Kommune fastsætter kvalitets- og priskrav efter gældende regler for Leverandørs levering af madservice hos borgeren.

I fald Leverandør ikke overholder forpligtelserne i "Kvalitetsstandard for madservice" og "Kvalitetskrav for levering af madservice efter frit valg-ordning" betragtes som væsentlig misligholdelse. Der henvises til punkt 23.2 – Væsentlig misligholdelse.

4.1 Kvalitetsstandard for madservice

Ydelserne skal udføres i henhold til den af Visitationen truffede konkrete afgørelse og ud fra den i Horsens Kommune enhver tid gældende kvalitetsstandard. "Kvalitetsstandard for madservice". – Bilag 1

4.2 Kvalitetskrav til levering af madservice efter frit valg-ordning

Leverandør forpligter sig til at efterleve de af Horsens Kommunes gældende "Kvalitetskrav til levering af madservice efter frit valg-ordning". - Bilag 2

Desuden er det et krav, at Leverandør og dennes medarbejdere løbende i kontraktens løbetid holder sin viden ajour inden for de af kontrakten omfattede kvalitetskrav til madservice.

Leverandør skal være bekendt med de brancheforhold, der kendetegner levering af madservice efter frit valg-ordning.

KAPITEL 5 – KONTRAKTENS OMFANG

Kontakten omfatter alle de ydelser, som er beskrevet i "Kvalitetskrav til levering af madservice efter frit valg-ordning".

KAPITEL 6 – ÆNDRINGER I AFTALEPERIODEN

Stk. 1

Horsens Kommunes kvalitetsstandard, og dermed serviceniveauet på området opdateres og vedtages som udgangspunkt politisk én gang årligt, men kan efter behov ske hyppigere.

I forbindelse med den løbende revision af kvalitetsstandarder kan der ske ændring af serviceniveauet og dermed grundlaget for pris- og kvalitetskravene til Leverandør.

Horsens kommune vil orientere Leverandør om ændringer i kommunens til enhver tid gældende kvalitetsstandard og serviceniveau for madservice.

Stk. 2

Begge parter kan forlange ændringer i den aftalte serviceydelses art, omfang eller leveringstidspunkt, når det følger nye lovkrav, politiske beslutninger eller ændret offentlig regulering. Ændringer skal ske i overensstemmelse med eventuelle frister i den pågældende lov eller offentlige regulering.

Stk. 3

Leverandør er ved ændringer af kvalitetsstandard og kvalitetskrav til levering af madservice berettiget til at opsige kontrakten med Horsens Kommune med 90 dages varsel i overensstemmelse med opsigelsesbestemmelserne i kapitel 31.

KAPITEL 7 - UNDERLEVERANDØR

Stk. 1

Leverandør er berettiget til at anvende underleverandører ved opfyldelse af denne kontrakt.

Stk. 2

Leverandør skal oplyse, om der anvendes underleverandør til den faktiske levering af ydelsen.

Stk. 3

Ved anvendelsen af underleverandør forbliver alle forpligtelser overfor Horsens kommune hos Leverandør, som er den ansvarlige for kontraktens overholdelse.

Stk. 4

Horsens Kommune er berettiget til at kræve, at en underleverandør udskiftes, hvis kommunen har saglige indvendinger mod anvendelsen af den pågældende underleverandør.

KAPITEL 8 – VISITATION TIL MADSERVICE

8.1 Visitation og afgørelse

Stk. 1

Det er Visitationen der, på baggrund af en konkret og individuel vurdering af borgerens samlede behov og situation, visiterer og dermed afgør om borgeren kan få madservice, portionsstørrelse og evt. lægeordineret diæt.

Visitationen udarbejder en afgørelse, hvor det bevilgede er beskrevet.

Stk. 2

Borgeren er først berettiget til madservice ved bevilling fra Visitationen.

Stk. 3

Leverandør er til enhver tid forpligtet til at anerkende den bevilling, der træffes af Visitationen.

8.2 Tildeling af borger

Stk. 1

Efter afgørelse om visitation til madservice er det den enkelte borger, der afgør hvilken leverandør, der skal levere den visiterede madservice.

Tildeling af borgere sker således, hvis borgeren vælger Leverandør -

8.3 Leverandørskifte

Stk. 1

Leverandør kan ikke opsige en aftale med en borger.

Stk. 2

Borger har til enhver tid ret til at vælge en anden leverandør.

Stk. 3

Et leverandørskift kan kun ske efter aftale med visitator.

Stk. 4

En godkendt leverandør er ved leverandørskifte forpligtet til at levere den visiterede madservice til en borger indtil den dato, hvorfra borgeren har anmodet om at skifte leverandør. Opsigelse kan ske med 14 dages varsel fra opsigelsesdatoen.

I særlige tilfælde kan Visitationen dog godkende borgeres ønske om skift til en anden leverandør med kortere varsel.

8.4 Ophør af levering til en borger

Ophør af madservice kan kun finde sted efter aftale med Visitationen.

For borgere, der alene har modtaget midlertidig madservice, og hvor der er tydelig angivelse af tidsrammen for madservice, stoppes denne umiddelbart efter tidsrammens udløb, hvis der ikke forinden er sket henvendelse fra visitator.

Ved dødsfald ophører madservice så snart Leverandør får kendskab til dette.

KAPITEL 9 – SAMARBEJDE OG KONTAKT

9.1 - Generelt samarbejde

Stk. 1

Partnerne skal samarbejde med en positiv, professionel og ansvarlig holdning samt hver især yde en indsats for at opnå det bedste mulige resultat.

Stk. 2

Leverandør skal til enhver tid arbejde under hensyntagen til Horsens Kommunes overordnede værdier og principper og skal i forhold til uforudsete situationer m.v. agere under hensyntagen hertil.

9.2 Deltagelse i samarbejdsforum

Stk. 1

Leverandør skal indgå i et dialogbaseret samarbejdsfora, hvor parterne sammen er med til at udvikle de bedste tilbud til borgerne.

Stk. 2

Der holdes ét årligt møde samt evt. ad hoc mødeaktivitet som Horsens Kommune indkalder til.

Stk. 3

Samarbejdsformen kan ændres af Horsens Kommune, hvis særlige forhold taler herfor eller nødvendiggør dette.

Stk. 4

Leverandør kan ligeledes indkalde Horsens Kommune til møder.

Stk. 5

Leverandørs deltagelse i disse møder, herunder også transport til og fra møderne, skal ske vederlagsfrit for Horsens Kommune.

Stk. 6

Der foretages fast en fælles evaluering af samarbejdet mellem parterne. Fælles evaluering af samarbejdet derudover kan ske på initiativ fra en af parterne.

9.3 Kontaktoplysninger

Stk. 1

Parterne udpeger hver især de personer, der varetager den daglige kontakt i relation til kontrakten.

Leverandør skal primært kommunikere med visitatorer via omsorgssystemet. De nærmere kontaktflader vil afhænge af opgavernes karakter m.v.

Parterne skal gensidigt orientere hinanden ved udskiftning af kontaktpersoner og ændringer i kontaktoplysninger.

Stk. 2

Al mundtlig og skriftlig kommunikation mellem Leverandør og Horsens Kommune skal foregå på dansk i kontraktperioden.

Stk. 3

Leverandør skal kunne træffes telefonisk af borgeren og Horsens Kommune i tidsrummet:

Mandag til fredag: 9.00 - 15.00

KAPITAL 10 – MEDDELSSESPLIGT OG DOKUMENTATION

10.1 Meddelelsespligt

Dokumentation for ydelser omfattet af denne kontrakt og tilhørende bilag skal på forlangende sendes til Visitationen

Det er et krav, at Leverandør garanterer, at al elektronisk kommunikation/ dataoverførsel mellem Horsens Kommune og Leverandør sker på sikre IT-forbindelser (krypterede)

10.2 Godkendelse

Leverandør skal til enhver tid kunne dokumentere at være godkendt af den stedlige fødevareregion. Samt at kunne dokumentere, at madproduktionen opfylder til de enhver tid gældende regler om fødevarerikkerhed, samt relevante bekendtgørelser, f.eks. Bekendtgørelse om egenkontrol i fødevarerikkerheder og Bekendtgørelse om fødevarerikkerhed.

10.3 Dokumentation

Leverandør skal kunne, dokumentere, at alle ydelser er leveret til den enkelte borger.

KAPITEL 11 – EGENKONTROL OG TILSYN

11.1 – Egenkontrol

Stk. 1

Leverandør skal løbende foretage egenkontrol af de under kontrakten leverede ydelser.

Stk. 2

Egenkontrollen skal afspejle Leverandørs interne procedure, som sikrer kvalitet og levering af ydelser.

Dokumentationen kan være procedurebeskrivelser, personalets uddannelsesmæssige baggrund, statistik, referater fra samarbejds møder mm.

Leverandør skal beskrive, hvordan de sikrer:

- a) At de leverede indsatser lever op til Horsens Kommunes mindset, kvalitetsstandarder, kvalitetskrav og det af Leverandør tilbudte i forbindelse med godkendelse.
- b) At indsatsen svarer til borgerens aktuelle behov. Det skal fremgå af beskrivelsen, hvordan det sikres, at der sker en registrering og opfølgning, hvis den visiterede hjælp ikke er i overensstemmelse med borgerens behov
- c) At borgeren får den mad borgeren har behov for.
- d) At Leverandør er i løbende dialog med Visitationen og melder tilbage, hvis indsatsen ikke svarer til borgerens aktuelle behov.
- e) At Leverandør lever op til de gældende dokumentationskrav.

11.2 – Tilsyn

Stk. 1

Kommunen kan foretage stikprøver hos Leverandør med henblik på at vurdere, om der er sammenhæng mellem procedurebeskrivelse og praksis.

Stk. 2

Horsens Kommune kan i kontraktperioden ændre måden, hvorpå tilsyn bliver ført. Leverandør er ikke isoleret til egenkontrol, men generelt forpligtet til at følge den til enhver tid gældende tilsynspolitik hos Horsens Kommune.

KAPITEL 12 - BEREDSKAB

Stk. 1

Leverandør skal sikre, at den visiterede madservice leveres i overensstemmelse med den af Visitationen trufne afgørelse, så borgeren ikke mærker de problemer, der måtte være i forhold til ledelse af eller arbejdstilrettelæggelse hos Leverandør.

Stk. 2

Leverandør skal således have et beredskab, der kan håndtere hændelser såsom sygdom hos personalet, ferieperioder, personalemangel og lignende. Manglende overholdelse heraf betragtes som væsentligt misligholdelse i henhold til punkt 23.2 – Væsentlig misligholdelse.

KAPITEL 13 - HANDLEPLIGT

Stk. 1

Ud over den tildelte madservice skal leverandør omgående yde hjælp til borgere, der er faldet, ramt af virus eller på anden måde akut syge, når Leverandør er på stedet. I sådanne tilfælde tilkaldes om nødvendigt hjemmesygeplejerske, læge eller andre relevante personer.

Stk. 2

Leverandør er forpligtet til at have instrueret sine medarbejdere i at yde anden akut hjælp hos Leverandørs borgere, hvis en borger findes hjælpeløs.

Stk. 3

Har borgeren ikke meldt afbud, og ankommer Leverandør til en låst dør, skal grunden hertil undersøges for at sikre, at borgeren ikke ligger hjælpeløs. I yderste konsekvens har Leverandør pligt til at tilkalde en låsesmed for borgerens regning for at sikre dette.

KAPITEL 14 - OPLYSNINGSPLIGT

Stk. 1

I kontraktperioden er der gensidig informations- og orienteringspligt mellem Leverandør og Visitationen om forhold, der har relation til leveringen af den kontraktlige madservice.

Stk. 2

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

Leverandør har pligt til uopholdeligt at underrette Visitationen om:

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

Derudover skal Visitationen omgående underrettes om alle større uheld eller ulykker af hensyn til besvarelse af forespørgsler fra pårørende, presse osv.

Henvendelse af generel eller principiel karakter samt andre henvendelser fremsendes til Visitationen.

Manglende overholdelse heraf anses som en væsentlig misligholdelse af kontrakten jf. punkt 23.2 – Væsentlig misligholdelse.

KAPITEL 15 - KLAGER OG REKLAMATION

Stk. 1

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

Stk. 2

Klage over leveringen af madservice der går ud over den indholdet af enkeltretter, skal uden ophold videresendes til Visitationen.

Stk. 3

Leverandør skal medvirke til klagesagens behandling ved bl.a. at videregive relevante oplysninger og redegørelser.

I forbindelse med reklamationer vil der skulle påregnes tidsforbrug på dialog med borger, pårørende etc.

KAPITEL 16 – TAVSHEDSPLIGT OG PERSONFØLSOMME OPLYSNINGER

I fald Leverandør ikke følger nedenstående bestemmelser om tavshedspligt og personfølsomme oplysninger vil det af Horsens Kommune betragtes som væsentlig misligholdelse. Der henvises til punkt 23.2 – Væsentlig misligholdelse.

16.1 Tavshedspligt

Leverandør skal sikre og efter anmodning fra Visitationen kunne påvise, at de medarbejdere og underleverandører, der behandler fortrolige oplysninger har forpligtet sig til fortrolighed eller er underlagt passende lovbestemt tavshedspligt

I henhold til denne kontrakt påhviler det Leverandør og dennes medarbejdere, at:

- a) være bekendt med og udøve samme tavshedspligt som beskrevet i forvaltningslovens § 27, jf. straffelovens § 152a og c.
- b) til enhver tid, også efter kontrakten ophør, at iagttage fuld tavshed med hensyn til de fortrolige oplysninger leverandør bliver bekendt med i forbindelse med leveringen af madservice, uanset hvordan denne oplysning måtte komme den pågældende til kendskab.
- c) alt overført eller udleveret materiale vil blive behandlet omhyggeligt og at disse ved opgavens afslutning eller på Visitationens forlangende slettes ved opgavens afslutning.
- d) fortrolige oplysninger ikke anvendes kommercielt og at fortrolige oplysninger ikke anvendes i udførelsen af andre opgaver, end den opgave, der er aftalt mellem parterne.
- e) fortrolige oplysninger ikke videregives til tredjepart medmindre det er aftalt eller følger af en lovbestemt forpligtelse.

16.2 Beskyttelse af personoplysninger

Leverandør er forpligtet til at iagttage reglerne i den til enhver tid gældende databeskyttelseslovgivning, heriblandt databeskyttelsesforordningen (forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016) og databeskyttelsesloven (lov nr. 502 af 23. maj 2018), herunder bestemmelserne om:

- 1) Lovlighed, rimelighed og gennemsigtighed

- 2) Oplysningspligt og ret til indsigt
- 3) Berigtigelse og sletning
- 4) Behandlingsikkerhed, herunder gennemførelse af passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for bl.a. at sikre mod uvedkommendes adgang til oplysningerne
- 5) Leverandør er forpligtet til at bistå Horsens Kommune i forbindelse med kontakt til Datatilsynet, herunder i forbindelse med eventuel anmeldelse af brud på persondatasikkerheden.

16.3 Begrænsninger i fortroligheden

Leverandør har ret til at videregive fortrolige oplysninger, hvis Leverandør er forpligtet hertil i medfør af anden lovgivning eller hvis det sker i berettiget varetagelse af åbenbar almeninteresse eller af eget eller andres tarv, jf. straffelovens § 152e.

16.4 Begæringer om indsigtsret

Begæring om indsigtsret skal indsendes til Leverandør til videre behandling.

KAPITEL 17 – LØBENDE KONTROL OG BORGERUNDERSØGELSE

17.1. Kvalitetskontrol

Leverandør skal være indforstået med, at der udføres kvalitetskontrol, bl.a. ved registrering af klagesager, borgerundersøgelser, stikprøvekontrol og revurderinger m.v.

17.2 Brugerundersøgelser

Kommunen kan gennemføre borgertilfredsundersøgelser i forbindelse med revisitering og forbeholder sig ret til at gennemføre spørgeskemaundersøgelser. Resultaterne fra disse undersøgelser kan blive offentliggjort.

KAPITEL 18 - STATISTIK

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

KAPITEL 19 – ANSVAR OG FORSIKRING

Stk. 1

Såfremt Leverandør eller dennes medarbejdere under udførelse af sine forpligtelser i henhold til kontrakten ved handlinger eller undladelser forårsager skader på personer eller gods, er alene Leverandør eller eventuelt dennes medarbejdere ansvarlig for sådanne skader.

Stk. 2

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

Stk. 3

Leverandør er i hele aftalens løbetid forpligtet til at opretholde en passende erhvervs- og produktansvarsforsikring.

Stk. 4

Leverandør skal på Horsens Kommunes anmodning godtgøre forsikringens eksistens og omfang.

KAPITEL 20 – RAPPORTERING OM ØKONOMI

Stk. 1

Leverandør skal inden kontraktindgåelse og en gang årligt i kontaktperioden sende skattemæssige årsregnskaber til Horsens Kommune (jf. ældreloven § 22, stk. 1)

Stk. 2

Leverandør er på anmodning fra Horsens Kommune forpligtet til at fremsende kopi af kvartals-, halvårsregnskaber til Horsens Kommune samt i øvrigt oplyse om virksomhedens økonomiske situation, hvis denne udvikler sig kritisk.

KAPITEL 21 – ETIK OG MILJØ

21.1 – Etik

Stk. 1

Leverandør indestår for, at Leverandør og dennes underleverandører overholder internationale konventioner tiltrådt af Danmark, herunder følgende grundlæggende ILO-konventioner:

- a) Tvangsarbejde (ILO-konvention nr. 29 og 105)
- b) Ingen diskrimination i ansættelsen (ILO-konvention nr. 100 og 111)
- c) Mindste alder for adgang til beskæftigelse samt forbud mod og omgående indsats til afskaffelse af de værste former for børnearbejde (ILO-konvention nr. 138 og 182)
- d) Sikkert og sundt arbejdsmiljø (ILO-konvention nr. 155) samt
- e) Organisationsfrihed og ret til kollektive forhandlinger (ILO-konvention nr. 87, 98 og 135), inden for rammerne af gældende lovgivning.

Leverandør indestår endvidere for, at Leverandør og dennes underleverandører respekterer grundlæggende menneskerettigheder, herunder lever op til FN's Menneskerettighedserklæring og Den Europæiske Menneskerettighedskonvention.

Stk. 2

Såfremt Horsens Kommune eller Leverandør bliver bekendt med (eller burde have opdaget), at Leverandør eller dennes underleverandører ikke lever op til

foranstående bestemmelser, er Horsens Kommune berettiget til at foretage erstatningskøb hos en anden leverandør.

Såfremt dette medfører ekstra omkostninger for Horsens Kommune skal Leverandør hæfte herfor.

Manglende overholdelse af ovenstående bestemmelser betragtes som væsentlig misligholdelse. Der henvises til punkt 23.2 – Væsentlig misligholdelse.

21.2 – Miljø

Horsens Kommune opfordrer Leverandør til at arbejde efter UN GLOBAL COMPACT'S PRINCIPPER, ved at:

- a) Støtte en forsigtighedstilgang til miljømæssige udfordringer.
- b) Tage initiativ til at fremme større miljømæssig ansvarlighed.
- c) Opfordre til udvikling og spredning af miljøvenlige teknologier.

KAPITEL 22 – ARBEJDSKLAUSUL

Leverandørs forpligtelser i forhold til løn- og ansættelsesvilkår samt Horsens Kommunes kontrol- og sanktionsmuligheder fremgår af bilag 5 – Arbejdsklausul.

I fald Leverandør ikke overholder forpligtelserne i arbejdsklausulen betragtes som væsentlig misligholdelse. Der henvises til punkt 23.2 – Væsentlig misligholdelse

KAPITEL 23 – MISLIGEHOLDELSE, OPHÆVELSE OG ERSTATNING

23.1 – Misligholdelse

Stk. 1

Som misligholdelse betragtes enhver tilsidesættelse af Leverandørs forpligtelser, der i henhold til denne kontrakt påhviler Leverandør.

Stk. 2

Foreligger der en misligholdelse eller en formodning om, at der vil ske en misligholdelse, skal Leverandør meddele Visitationen om dette, og Leverandør skal underrette Visitationen om, hvad der vil blive gjort for at afhjælpe misligholdelsen, og hvad Leverandør vil gøre for at undgå, at en tilsvarende misligholdelse indtræder i fremtiden.

Stk. 3

Undlader Leverandør at opfylde sin informationspligt udgør dette et selvstændigt tilfælde af misligholdelse, jf. punkt 23.2 – Væsentlig misligholdelse.

Stk. 4

Horsens Kommune kan stille krav til den måde, hvorpå misligholdelsen skal bringes til ophør, og de skridt der skal tages for at undgå tilsvarende misligholdelser fremover.

I fald Leverandør misligholder sin kontrakt, uden at der dog foreligger væsentlig misligholdelse, skal Horsens Kommune skriftligt advare misligholdende Leverandør og give denne en rimelig frist til at bringe forholdet i orden.

23.2 – Væsentlig misligholdelse

Ved væsentlig misligholdelse forstås enhver misligholdelse, der som følge af sin grovhed, eller fordi flere mindre misligholdelser gentages, må betragtes som grov.

Følgende betragtes altid som væsentlig misligholdelse:

- a) Manglende overholdelse af bestemmelsen om kvalitetsstandard og kvalitetskrav (jf. Kapitel 4)
- b) I fald Leverandør ikke stiller det for opgavens løsning fornødne kvalificerede personale til rådighed (jf. Kapitel 30)
- c) Manglende overholdelse af bestemmelsen om beskedskab (Jf. Kapitel 12)
- d) Manglende overholdelse af oplysningspligt overfor kommunen (jf. Kapitel 14).
- e) Manglende overholdelse af bestemmelsen om arbejdsklausul (jf. Kapitel 22)
- f) Manglende overholdelse af bestemmelsen om etik (jf. Kapitel 21)
- g) Overtrædelse af Leverandørs loyalitetsforpligtelser, herunder tavshedsforpligtelse og personfølsomme oplysninger (jf. Kapitel 16)
- h) Overtrædelse af bestemmelsen om overdragelse (jf. Kapitel 25)
- i) I fald Leverandør kommer i økonomiske vanskeligheder, herunder er eller begæres taget under konkurs, likvidation, skifte- eller tvangsakkord uden for konkurs, er gået i betalingsstandsning, har indstillet sin virksomhed eller befinder sig i en lignende situation samt etablerer forfalden gæld til det offentlige af et sådant omfang, at den pågældende ikke ville være blevet godkendt som Leverandør, hvis oplysningerne havde foreligget på godkendelsestidspunktet. Det påhviler til enhver tid Leverandør at give kommunen meddelelse om foranstående forhold i god tid.
- j) Hvis Leverandør groft eller gentagne gange overtræder relevant lovgivning, således der kan rejses tvivl om Leverandørs almindelige hæderlighed eller integritet
- k) I fald der i øvrigt foreligger grov tilsidesættelse af kontraktens vilkår

23.3 – Ophævelse af kontrakt

I fald Leverandør i væsentlig grad misligholder sine forpligtelser, kan Horsens Kommune skriftligt ophæve kontrakten med øjeblikkelig virkning eller - efter eget valg - opsig kontrakten med forkortet varsel.

23.4 - Erstatningsansvar

Leverandør er erstatningsansvarlig over for Horsens Kommune efter dansk rets almindelige regler om erstatning.

23.5 – Produktansvar

Leverandør er, i overensstemmelse med lov om produktansvar (lovbekendtgørelse nr. 261 af 20. marts 2007 med senere ændringer) og dansk rets almindelige regler, ansvarlig over for Horsens Kommune over for den skade, som leverancen eller Leverandør påfører Horsens Kommunes ejendom, personale eller borgere/kunder.

Leverandør er pligtig til at holde Horsens Kommune skadesløs for ethvert krav, herunder sagsomkostninger, som måtte blive rejst imod Horsens Kommune af tredjemand og som er forårsaget af fejl eller mangler ved leverancen, en produktskade eller Leverandørs skadevoldende adfærd.

KAPITEL 24 - SIKKERHEDSSTILLELSE

Hvis Leverandør i kontaktperioden opnår aftale med 50 borgere eller derover, skal Leverandør stille en uigenkaldelig anfordringsgaranti svarende til 5 % af den forventede årlige omsætning (eksl. moms). Sikkerhedsstillelsen skal herefter tilpasses en gang årligt.

Sikkerhedsstillelsen skal forelægges senest samtidig med kontraktindgåelsen

Realiserer Horsens Kommune sikkerhedsstillelsen, orienterer Horsens Kommune skriftligt Leverandør og sikkerhedsstilleren for, at garantien er gjort gældende og størrelsen af det hævede beløb. Beløbet udbetales til Horsens Kommune indenfor 10 hverdage efter, at kravet er stillet.

Sikkerhedsstillelsen skal indestå med det fulde beløb til 3 måneder efter kontraktens udløb, og indtil eventuelle mangler er udbedret. Sikkerhedsstillelsen kan således tages i brug efter kontraktperiodens udløb.

KAPITEL 25 - OVERDRAGELSE

Stk. 1

Leverandør kan ikke overdrage sine forpligtelser efter denne aftale uden forudgående skriftligt samtykke fra Horsens Kommune.

Stk. 2

Horsens Kommunes samtykke til en eventuel overdragelse kan kun forventes givet i det omfang, dette ikke strider mod lovgivningen.

Stk. 3

Leverandør kan overdrage rettidigheder, herunder også fordringer efter denne aftale i det omfang dette er sædvanligt. Leverandørs overdragelse af rettidigheder efter denne aftale må dog ikke hindre Leverandørs opfyldelse af aftalen.

Manglende overholdelse heraf anses som en væsentlig misligholdelse af kontrakten jf. punkt 23.2 – Væsentlig misligholdelse.

KAPITEL 26 - FORCE MAJEURE

Stk. 1

Hverken Leverandør eller Horsens Kommune er ansvarlig for manglende overholdelse af aftalen på grund af force majeure over for den anden part.

Stk. 2

Force majeure beror altid på en konkret vurdering, og foreligger når korrekt opfyldelse af aftalen eller dele heraf er umulig og dette skyldes ekstraordinære omstændigheder, som Leverandør ikke kunne afbøde og ikke burde have forudset.

Det er en betingelse, at disse forhold ikke blot rammer Leverandørs virksomhed. Forhold hos en underleverandør anses kun som force majeure, i fald der for underleverandør foreligger en hindring, der er omfattet af ovenstående, og som underleverandør ikke burde have undgået eller overvundet.

Stk. 3

Force majeure skal påberåbes straks og senest 5 hverdage efter, at force majeure er indtrådt. Sker påberåelsen senere, kan force majeure kun gøres gældende fra dette tidspunkt, og reglerne om misligholdelse vil derfor finde anvendelse for denne periode.

Stk. 4

Hvis opfyldelsen af aftalen helt eller på væsentlige punkter har været umuliggjort på grund af force majeure i en sammenhængende periode på mere end 30 dage eller i mere end 50 dage i alt i en fortløbende periode på 1 år, kan Horsens Kommune vælge at ophæve aftalen.

Stk. 5

Hver part afholder egne omkostninger og bærer egne tab som følge af force majeure, herunder hvis aftalen ophæves på grund af force majeure.

Stk. 6

I force majeure situationer forpligter parterne sig til i situationen at gøre hvad der er muligt for at begrænse såvel Horsens Kommunes som Leverandørs mulige tab.

KAPITEL 27 - VÆRNETING OG LOVGRUNDLAG

Stk. 1

Aftalen er underlagt dansk lovgivning. CISG finder derfor ikke anvendelse på aftalen.

Stk. 2

Uoverensstemmelser om aftalen søges afgjort ved forhandling mellem Parterne. Hvis parterne er enige herom, kan der inddrages en uvildig mægler til løsning

af uoverensstemmelsen. Udgiften til mægleren afholdes af parterne i fællesskab.

Stk. 3

Uoverensstemmelser, der ikke kan løses af Parterne selv eller ved mægling, kan indbringes for domstolene og skal afgøres ved Horsens Kommunes værneting.

KAPITEL 28 – MEDDELELSER

Enhver meddelelse i henhold til denne kontrakt skal sendes elektronisk til Visitationen via omsorgssystemet eller til visitationens hovednummer:

Horsens Kommune:

Visitationen – korte og akutte og borgerforløb
Telefon: **76 29 36 25**

Uden for træffetid kontakt: Service og Beredskab: telefon **76 29 27 70**

Leverandør:

(Leverandøroplysninger)

KAPITEL 29 - PRIS OG AFREGNING

29.1 – Pris for ydelsen

Beregning af pris for ydelsen følger reglerne udstedt efter ældreloven § 22.

Horsens Kommune fastsætter afregningspriser ud fra en beregning af Horsens Kommunes gennemsnitlige langsigtede omkostninger ved levering af tilsvarende ydelser.

Horsens Kommune vil løbende efter behov og mindst en gang årligt i forbindelse med aflæggelse af årsregnskab foretage efterberegning af de beregnede afregningspriser.

Har Horsens Kommunes faktiske omkostning ved levering af tilsvarende ydelse været højere end den fastsatte afregningspris skal Horsens Kommune efterbetale Leverandør forskellen.

Har Horsens Kommunes faktiske omkostninger ved levering af tilsvarende ydelse været lavere end den fastsatte afregningspris, skal Leverandøren efterbetale Horsens Kommune skal forskellen.

Hvis særlige forhold gør sig gældende, f.eks. lovgivningsmæssige ændringer, kan det medføre ekstraordinær prisregulering.

29.2 - Afregning for ydelser

Afregning for ydelser sker efter fremsendelse af elektronisk faktura, jf. Lov om offentlige betalinger. Faktura fremsendes senest den 7. i den efterfølgende måned.

Leverandør skal senest den 7. i den efterfølgende måned fremsendes bilag for leverede ydelser i måneden.

Nedenstående skal fremgå af bilaget:

- a) Modtagers navn og cpr.nr.
- b) Bevilgede og leverede enheder, specificeret jf. prissætningen
- c) Dato(er) for leveringen

Ved rettidig indsendelse sker afregning senest den 15. i måneden. Afregning sker ved overførsel til konto i pengeinstitut.

Der kan ikke gives transport på denne kontrakt eller deraf udsprungne fordringer.

Horsens Kommune er altid berettiget til at betale med frigørende virkning til Leverandør uanset evt. transport, udlæg eller modregning i Leverandørs krav på Horsens Kommune.

KAPITEL 30 - GARANTIER

Stk. 1

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

Stk. 2

Leverandør garanterer, at der stilles kvalificerede og tilstrækkelige personalemæssige ressourcer til rådighed, hvis at leverancerne kan foregå uforstyrret af fravær i forbindelse med f.eks. ferie, kursus, sygdom m.v. og personaleafgang. Der henvises til punkt 23.2 – Væsentlig misligholdelse.

KAPITEL 31 - ÆNDRINGER I KONTRAKTEN

Stk. 1

Enhver ændring eller tilføjelse til kontrakten kan kun ske med Horsens Kommunes og Leverandørs skriftlige samtykke, og skal vedlægges denne kontrakt som et tillæg.

Stk. 2

I fald der sker lovændringer på området og Horsens Kommune er forpligtet til at agere i forhold til disse, forbeholdes retten til at ændre kontraktgrundlaget i forhold til lovændringen, uden at Leverandør kan fremsætte krav om erstatning/merbetaling herfor.

Stk. 3

Hvor påbud fra statslige, regionale eller lokale myndigheder medfører et ændret behov for Kommunen, kan kontraktens omfang midlertidigt reguleres indtil påbuddet ophører.

KAPITEL 32 – KONTRAKTPERIODE

32.1 - Aftaleperiode

Kontrakten træder i kraft ved parternes underskrift og er fortløbende.

Ved eventuel indgåelse af ny kontrakt genforhandles kontraktvilkår.

Kontrakten kan opsiges af begge parter med et varsel på 90 dage regnet til den 1. i måneden.

32.2 – Kontraktophør

Horsens Kommune kan bringe kontrakten til ophør i overensstemmelse med udbudslovens § 185, stk. 1 med et varsel på minimum 30 dage.

Horsens Kommune kan dog altid bringe kontrakten til ophør med det varsel der pålægges ved endelige afgørelse eller dom.

Leverandør kan ikke rejse krav af nogen art, herunder krav om erstatning og godtgørelse mod Kommunen i anledning til ophør af kontrakten i medfør af denne bestemmelse.

KAPITEL 33 - UNDERSKRIFT

Kontrakten underskrives af begge parter, hvoraf hver part modtager et eksemplar.

For Horsens Kommune

Sted:

Dato:

Navn:

For Leverandør:

Sted:

Dato:

Navn:

Underskrift

Underskrift

BILAGSFORTEGNELSE

Bilag 1. Kvalitetsstandard for madservice

**Bilag 2. Kvalitetskrav for levering af madservice i Horsens
Kommune efter frit valg-ordning**

**Bilag 3. Godkendelsesprocedure for levering af madservice i
Horsens Kommune efter frit valg-ordning**

**Bilag 4. Godkendelsesansøgning for levering af madservice i
Horsens Kommune efter frit valg-ordning**

Bilag 5. Arbejdsklausul

Bilag 6. Databehandleraftale