



Kontrakt for
madservice med udbringning

Oversigt over kontraktens parter og ydelsens art m.v.
Kommunens navn og adresse (bestilleren): Københavns Kommune Sundheds- og Omsorgsforvaltningen Sjællandsgade 40 2200 København N CVR. 64 94 22 12
Leverandørens navn og adresse (udførereren):
Ydelsens art (normalkost, kost til småtspisende, specielle diæter,):
Lokalområde (hele kommunen eller et eller flere af de 5 områder):
Start- og slutdato:

Indholdsfortegnelse

1. Kontraktens parter.....	4
2. Formål og omfang	5
3. Overdragelse	6
4. Underleverandører	6
5. Opstart, ændringer og afmelding.....	6
5.1 Visitation	6
5.2 Tilmelding - opstart.....	7
5.3 Ændringer i ydelserne	7
5.4 Afmelding i forbindelse med leverandørskift.....	8
6. Leverandørens garantier	8
7. Civilt beredskab mv.....	8
8. Samarbejde.....	9
8.1 Samarbejdsorganisation.....	9
8.2 Informationsmateriale.....	9
8.3. Anvendelse af kommunens IT-system.....	10
9. Leverandørens medarbejdere	10
9.1 Fremtræden m.v.....	10
9.2 Arbejds miljø	11
9.3 Personalepolitik og socialt ansvar	11
10. Madservice.....	12
11. Dokumentation	12
11.1 Leverandørens rapportering.....	12
11.2 Brugerundersøgelser mv.....	13
11.3 Kontrol	13
11.4 Bank- eller Bestyrelseserklæring.....	14

12. Vederlag.....	14
12.1 Priser og betalingsbetingelser	14
12.2 Sikkerhedsstillelse.....	14
12.3 Forsikring	15
13. Andre tilbud fra leverandøren til borgeren	16
13.1 Gave- og låneforbud	16
13.2 Tilkøbsydelse.....	16
14. Forvaltningsmæssige bestemmelser	16
14.1 Tavshedspligt og fortrolighed	16
14.2 Videregivelse af oplysninger	17
14.3 Klager 18	
14.4 Varetagelse af sagsoplysning og sagsforberedelse.....	18
14.5 Ansvar for personhenførbare oplysninger og IT-sikkerhed	19
14.6 Aktindsigt	19
15. Rettigheder	20
16. Misligholdelse	20
17. Erstatningspligt og ansvarsfraskrivelse	21
18. Force majeure	21
19. Tvister, lovvalg og værneting.....	22
20. Kontraktændringer	22
21. Ikrafttrædelse og varighed.....	22
22. Forhold ved ophør.....	23
22.1 Udlevering af kommunens ejendom	23
22.2 Bistand ved overflytning	23
22.3 Fortsat varetagelse af de omfattede ydelser.....	23
23. Underskrifter	24

Bilagsfortegnelse

Bilag 1	Leverandørkrav vedr. madservice
Bilag 2	Kvalitetskrav for madservice
Bilag 3	Kvalitetsstandard - Katalog over visitationskriterier og ydelser, 2011
Bilag 4	Anmodning om godkendelse som leverandør af personlig og praktisk hjælp eller madservice

1. Kontraktens parter

Denne kontrakts parter er

Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Sjællandsgade 40
2200 København N

i det følgende benævnt kommunen og

xxxxxxx
xxxxxxx
xxxxxxx

i det følgende benævnt leverandøren.

2. Formål og omfang

Denne kontrakt vedrører madservice med udbringning til borgere der er visiteret hertil efter Servicelovens LBK nr 81 af 04/02/2011 med senere ændringer

Kontrakten er indgået efter bestemmelserne om frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp (godkendelsesordningen), jf. § 91 i lov om social service LBK nr 81 af 04/02/2011 med senere ændringer.

Kontrakten er vedlagt en række bilag. Disse bilag udgør en del af denne kontrakt, og bestemmelserne i kontrakten skal forstås i overensstemmelse med bilagene og omvendt.

Kontraktgrundlaget består af

1. Dette kontraktokument
2. Bilag 1 Leverandørkrav for madservice med udbringning
3. Bilag 2 Kvalitetskrav for madservice
4. Bilag 3 Kvalitetsstandard - Katalog over visitationskriterier og ydelser, 2011
5. Bilag 4 Anmodning om godkendelse som leverandør af personlig og praktisk hjælp eller madservice

Ved eventuel uoverensstemmelse mellem kontraktgrundlagets bestanddele, skal ovenstående rangorden følges.

Leverandøren forpligter sig til at yde

Kostform	
	Normalkost
	Kost til småtspisende
	Diæter
Geografisk dækningsområde	
	I hele Københavns Kommune
	I følgende lokalområder:

i overensstemmelse med bestemmelserne i denne kontrakt med bilag.

3. Overdragelse

Leverandøren er uberettiget til at overdrage eller på anden måde overføre rettigheder eller forpligtelser i henhold til kontrakten til tredjemand.

4. Underleverandører

Leverandøren er berettiget til at anvende underleverandører. Leverandøren er ansvarlig for underleverandørers leverancer på samme måde, som hvis de pågældende leverancer var leveret af leverandøren selv.

Hvis leverandøren, efter kontraktens indgåelse, ønsker at anvende underleverandører, skal leverandøren skriftligt anmode til Sundheds- og Omsorgsforvaltningen herom. Underleverandøren skal være godkendt af kommunen, før denne begynder sin levering.

5. Opstart, ændringer og afmelding

5.1 Visitation

Kommunen visiterer til ydelser efter lov om social service LBK nr 81 af 04/02/2011 med senere ændringer. Leverandøren kan ikke foretage visitation eller revisitation.

Kommunens visitation udmøntes i en skriftlig afgørelse, som indeholder oplysning om arten og omfanget af den tildelte hjælp, starttidspunktet og begrundelsen herfor. Afgørelsen beskriver de ydelser jf. bilag 3, leverandøren skal levere til borgeren, og er dermed samtidig en del af afregningsgrundlaget mellem kommunen og leverandøren. Afregning sker i overensstemmelse med Kontraktens pkt. 12.1 nedenfor.

Kommunen foretager revisitation efter behov.

5.2 Tilmelding - opstart

Leverandøren bliver kontaktet af lokalområdekantoret, når en borger ønsker at modtage madservice fra den pågældende leverandør. Hjælpen skal iværksættes umiddelbart efter, at leverandøren har modtaget afgørelsen om ydelsestildelingen i overensstemmelse med leverandørkravene.

Lokalområdekantoret kontakter borgeren inden starttidspunktet, bl.a. med henblik på at indgå aftale om ydelsens iværksættelse. Lokalområdekantoret informerer efterfølgende leverandøren herom.

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

Udbringning af mad kan ikke aflyses af leverandøren.

5.3 Ændringer i ydelserne

Kommunen er til enhver tid berettiget til at foretage ændringer eller tilføjelser i kvalitetsstandarderne, kvalitetskravene og leverandørkravene. Kvalitetsstandarderne opdateres som hovedregel mindst én gang årligt. Kommunen er berettiget til at foretage ændringer i kvalitetsstandarderne, kvalitetskravene og leverandørkravene som følge af politiske beslutninger, ændret lovgivning mv. jf. afsnit 12 i leverandørkravene. Sådanne ændringer kan derfor forekomme hyppigere.

Kommunen orienterer leverandøren skriftligt om de gennemførte ændringer eller tilføjelser.

Leverandøren skal implementere og efterleve ændringer og tilføjelser med de tidsfrister, der fastsættes af kommunen. Det betragtes som væsentlig misligholdelse, hvis leverandøren ikke implementerer og/eller efterlever ændringerne og tilføjelserne indenfor de fastsatte tidsfrister.

Leverandøren er ved ændringer berettiget til at opsige kontrakten i overensstemmelse med reglerne herfor i nærværende kontrakt.

5.4 Afmelding i forbindelse med leverandørskift

Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en borger.

Borgeren kan skifte til anden leverandør med mindst 2 ugers varsel ved udgangen af en måned. I særlige tilfælde, f.eks. ved alvorlige uoverensstemmelser mellem leverandør og borger, kan kommunen dog godkende en borgers ønske om skift til en anden leverandør med kortere varsel, uden leverandøren i den anledning får et erstatningskrav mod kommunen.

6. *Leverandørens garantier*

Leverandøren garanterer, at ydelserne leveres i overensstemmelse med de i nærværende kontrakt fastsatte krav, branchens faglige niveau og god skik inden for ydelsesområdet, herunder at de gældende krav til faglige standarder overholdes, og at reglerne om arbejdsmiljø og øvrig lovgivning, kommunens instruktioner og politiske beslutninger samt alle øvrige myndighedskrav, der er gældende for arbejdets udførelse, overholdes.

Leverandøren garanterer, at der stilles kvalificerede og tilstrækkelige ressourcer til rådighed for kontraktens opfyldelse, herunder at have et sådant beredskab, at leverancerne kan foregå uforstyrret af personalefravær i forbindelse med eksempelvis ferie, kursus, sygdom, personaleafgang mv.

Leverandøren er forpligtet til at etablere de nødvendige rammer og procedurer til sikring af den kvalitet jf. bilag 1, 2 og 3, hvormed leverandøren skal leverer sine ydelser.

7. *Civilt beredskab mv.*

Leverandøren, og de ansatte i virksomheden, er inden for sit normale virksomhedsområde forpligtet til at deltage i det almindelige, civile beredskab til at forebygge, begrænse og afhjælpe skader på personer, ejendom og miljøet ved ulykker og katastrofer m.v. efter kommunens nærmere bestemmelse i overensstemmelse

med § 28 og § 57 i beredskabsloven, LBK nr 660 af 10/06/2009, med senere ændringer.

Leverandøren er endvidere forpligtiget til at følge kommunens anvisninger i forbindelse med afholdelse af valg i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning vedrørende brevstemmeafgivning i vælgernes hjem.

8. Samarbejde

8.1 Samarbejdsorganisation

Parterne skal deltage i det samarbejde, som er beskrevet i leverandørkravene. Parterne skal i øvrigt medvirke i opfyldelsen af nærværende kontrakt på en loyal og rimelig måde, der er egnet til at fremme samarbejdet og en smidig varetagelse af de omfattede ydelser.

8.2 Informationsmateriale

Leverandøren opfordres til udforme informationsmateriale om leverandøren og dennes ydelser, der kan danne grundlag for at borgerne kan foretage et kvalificeret valg af leverandør.

Det er leverandørens ansvar at distribuere materialet til lokalområdekantoret der videreformidler eventuelt materialet til borgerne i forbindelse med visitationsbesøg mv.

Udgifter til udarbejdelse, fremstilling og distribution af informationsmateriale fra leverandør til lokalområdekantoret, afholdes af leverandøren

Det forventes, at leverandørens informationsmateriale er tilpasset, så det kan udleveres i forbindelse med lokalområdets almindelige kontakt til borgeren i forbindelse med visitationer og revisitationer mm. Hvis formidlingen af materialet medfører væsentlige ekstra omkostninger for kommunen, vil leverandøren blive opkrævet betaling for meromkostningerne i forbindelse med formidlingen i overensstemmelse med § 92 stk. 2 i lov om social service LBK nr. 81 af 04/02/2011 med senere ændringer.

I øvrigt er leverandøren selv ansvarlig for løbende at opdatere informationsmateriale hos borgere, der har valgt dem som leverandør og indsætte materialet i borgeres samarbejdsbog eller lignende materiale i borgerens hjem.

Leverandøren udfærdiger løbende informationsmateriale om menuerne og madens indhold. Menuerne og madens indhold skal deklarereres, jf. leverandørkravene.

8.3. Anvendelse af kommunens IT-system

Københavns kommunes elektroniske omsorgssystem forventes færdigimplementeret i kontraktens løbetid. Leverandøren vil, med 2 måneders varsel, på et tidspunkt, som meddeles af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, være forpligtet til at blive tilkoblet Københavns kommunes elektroniske omsorgssystem. Kommunen stiller det nødvendige programmel vedrørende en webbaseret løsning til rådighed. Leverandøren vil ikke blive kompenseret for denne tilkobling, og afregningsprisen vil blive konsekvensrettet som følge heraf.

Ved og under leverandørens tilkobling til Københavns kommunes elektroniske omsorgssystem skal leverandøren stille en egnet pc med webadgang til rådighed.

Alle leverandørens udgifter til de planlagte systemer, herunder ikke udtømmende udgifter til hardware, uddannelse og support mv. afholdes af leverandøren.

9. Leverandørens medarbejdere

9.1 Fremtræden m.v.

Kravene til leverandørens ansatte, herunder krav til fremtræden, påklædning, legitimation m.v., fremgår af leverandørkravene.

Kravene til medarbejdernes uddannelse fremgår også af leverandørkravene.

9.2 Arbejdsmiljø

Ydelserne skal udføres i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler og forskrifter, herunder miljø-, arbejdsmiljø-, sundheds- og sikkerhedsforskrifter, samt de krav, der er angivet i leverandørkravene.

9.3 Personalepolitik og socialt ansvar

Leverandøren skal have en politik for fastholdelse af medarbejdere, der på grund af nedsat arbejdsevne risikerer at miste deres job, og for integration af nye medarbejdere, der af samme årsag ikke kan ansættes på normale vilkår.

Personalepolitikken skal sikre ligestilling, og herunder, at alle medarbejdere er ligeværdige uanset køn, hudfarve og nationalitet.

Københavns Kommune kan inden for 60 arbejdsdage efter Kontraktens ikrafttrædelse med et skriftligt varsel på mindst 10 arbejdsdage forlange, at leverandøren mindst deltager i ét dialogmøde med kommunen i relation til inddragelse af sociale hensyn i forbindelse med opfyldelse af nærværende Kontrakt.

Københavns Kommune vil gerne være sine leverandører behjælpelig med at danne sig overblik over de muligheder, erfaringer og værktøjer, som kommunen stiller til rådighed for det private erhvervsliv i forbindelse med varetagelsen af sociale hensyn.

Formålet med mødet er således, at udveksle erfaringer omkring integration af sociale hensyn, samt at kommunens beskæftigelses- og integrationsindsats til enhver tid er tilpasset erhvervslivets behov og ønsker.

Leverandøren forpligter sig til, på Københavns Kommunes forlangende, at dokumentere, at Leverandøren fører en rummelig personalepolitik, herunder bl.a.

- at vise villighed til at integrere ledige på arbejdsmarkedet,
- at sikre medarbejderne et udfordrende og sundt arbejdsmiljø,
- at sikre at opgaveløsningen foregår på et miljømæssigt bæredygtigt grundlag,
- at efterleve Københavns Kommunes værdigrundlag, herunder at borgerne skal mødes med respekt, ligeværdighed, dialog og tillid, samt
- at efterleve intentionerne i Københavns Kommunes etniske ligestillingspolitik.

10. Madservice

Leverandøren skal overholde fødevarerlovgevingen og de af kommunen udstukne regningslinier vedr. hygiejne, næringsværdi og udbringning af madservice. Leverandøren skal til enhver tid kunne dokumentere, at leverandøren er i besiddelse af de relevante kostfaglige kompetencer i forhold til det samlede opgavekompleks jf. leverandørkravene.

Leverandøren er bekendt med Københavns Kommunes intention om inden udgangen af år 2015, at anvende mindst 90 % økologiske fødevarer i offentlig madservice. Leverandøren er forpligtiget til efter nærmere aftale med Sundheds og Omsorgsforvaltningen, at følge den af kommunen i de kommende år definerede økologiprocent. Leverandøren skal løbende registrere og dokumentere økologiprocenten ud fra de af kommunen fastlagte retningslinier.

11. Dokumentation

11.1 Leverandørens rapportering

Kravene til rapportering, herunder tidsfrister, form, indhold og omfang samt specifikation af de oplysninger, der skal tilgå kommunen, fremgår af leverandørkravene.

Leverandøren skal levere de statistiske oplysninger, som kommunen finder nødvendige. Leverandøren har ikke krav på vederlag for videregivelsen af disse oplysninger.

11.2 Brugerundersøgelser mv.

På kommunens begæring skal leverandøren medvirke i gennemførelsen af brugerundersøgelser af tilfredsheden med leverandørens opfyldelse af de af kontrakten omfattede ydelser.

Brugerundersøgelser gennemføres af kommunen og/eller tredjemand for kommunens regning, idet leverandørens medvirken dog ikke vederlægges.

Leverandøren skal deltage i et begrænset antal møder med ældreråd og/ eller brugerpaneler med henblik på kvalitetsudvikling.

Deltagelse i brugerundersøgelser, ældreråd og brugerpaneler vederlægges ikke.

11.3 Kontrol

Københavns Kommune har forpligtelsen til at sikre, at den ydelse borgeren modtager er i overensstemmelse med de truffne myndighedsafgørelser og kommunens kvalitetsstandarder.

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har en tilsynsforpligtelse med leverandører af hjemmeplejeydelser. Grundlaget for tilsynet er kommunens kvalitetsstandarder, kvalitetskrav og leverandørkrav på området jf. bilag. Der udføres løbende uanmeldte tilsyn.

Lokalområdekantoret foretager yderligere kontrol af ydelsesleveringen ved revision eller borgerhenvendelser. Derudover kan lokalområdekantoret foretage stikprøvekontrol. Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har desuden til enhver tid ret til, på eget initiativ, at kontrollere ydelsesleveringen til borgere i kommunen, eksempelvis som følge af uregelmæssigheder ved indberetninger eller informationer fra pårørende, personale og andre samarbejdspartnere.

Leverandøren er forpligtet til at følge de til enhver tid gældende bestemmelser i leverandørkrav og kvalitetskrav om dokumentation, egenkontrol og kvalitetssikring og –styring mv.

11.4 Bank- eller Bestyrelseserklæring

Kommunen kan vederlagsfrit anmode leverandøren om at foranledige en årlig Bank- eller bestyrelseserklæring udarbejdet af leverandørens bank eller bestyrelse (såfremt leverandøren ikke har en bestyrelse, skal erklæringen udarbejdes af direktionen). Såfremt kommunen ønsker en bank- eller bestyrelseserklæring udarbejdet oftere end ovenfor anført, sker dette for kommunens regning.

Konstateres det, på baggrund af bank- eller bestyrelseserklæringen, at leverandøren, helt eller delvist, ikke lever op til sine forpligtelser i henhold til kontrakten, afholder leverandøren i alle tilfælde alle omkostninger i forbindelse med udarbejdelse af bank- eller bestyrelseserklæringen, og kommunen er berettiget til at anvende de af kontrakten omfattede misligholdelsesbeføjelser mv.

12. Vederlag

12.1 Priser og betalingsbetingelser

Betalingsbetingelserne fremgår af leverandørkravene. Prisfastsættelse og ændring af pris fastsættes af kommunen, og sker i overensstemmelse med beskrivelsen i leverandørkravene og efter de til enhver tid gældende regler og genberegnes årligt. Afregningen sker i overensstemmelse med princippet om økonomisk ligebehandling af kommunale og private leverandører.

De til enhver tid gældende priser kan forefindes på fritvalgsdatabasen.dk.

12.2 Sikkerhedsstillelse

Leverandører af madservice skal foretage en økonomisk sikkerhedsstillelse på kr. 100.000 pr. lokalområde – i form af en af kommunen godkendt anfordringsgaranti i et anerkendt pengeinstitut og skal gælde indtil 6 måneder efter aftalens udløb. Garantien skal stilles inden underskrivelse af kontrakten. Den økonomiske

sikkerhedsstillelse revurderes af forvaltningen en gang årligt ved årets udgang, således at leverandører, der yder madservice til over 200 borgere i et lokalområde skal yde en sikkerhedsstillelse på kr. 200.000 pr. lokalområde i form af en af kommunen godkendt anfordringsgaranti i et anerkendt pengeinstitut og skal gælde indtil 6 måneder efter aftalens udløb.

Anfordringsgarantien tjener til fyldestgørelse af alle krav, som kommunen har i anledning af aftaleforholdet, herunder også krav vedrørende eventuelle ekstraarbejder og tilbagebetalinger.

Leverandøren kan i intet tilfælde, uden kommunens forudgående skriftlige samtykke, opsig eller ophæve anfordringsgarantien i kontraktperioden.

12.3 Forsikring

Såfremt leverandøren, dennes medarbejdere eller underleverandører under udførelse af sine forpligtelser i henhold til nærværende kontrakt ved handlinger eller undladelser forårsager skader på personer eller ting, er alene leverandøren eller eventuelt dennes medarbejdere ansvarlig herfor. Arbejdsgiveransvar for borgernes tab ved tyveri o. lign., er ligeledes kommunen uvedkommende.

Rejser skadelidte krav mod kommunen, skal leverandøren friholde kommunen for ethvert krav og enhver udgift, herunder tillige sagsomkostninger, renter mv., som et sådant krav måtte medføre.

Leverandøren er forpligtet til at være dækket af de nødvendige og lovpligtige forsikringer i hele kontraktens løbetid. Kommunen, er til enhver tid, berettiget til at kræve dokumentation herfor.

13. Andre tilbud fra leverandøren til borgeren

13.1 Gave- og låneforbud

Leverandøren og dennes medarbejdere og underleverandører samt disses ægtefæller, nærtstående og pårørende må ikke modtage arv, gaver eller lignende økonomiske fordele fra borgerne, herunder lån, jf. leverandørkravene (bilag 1 og 2).

13.2 Tilkøbsydelse

Leverandøren har mulighed for at tilbyde borgerne tilkøbsydelse ud over de opgaver, der er beskrevet i leverandørkravene. Borgeren skal selv betale for eventuelle tilkøbsydelse.

Aftaler om tilkøbsydelse skal indgås med respekt af LOV nr 492 af 12/06/2009 (dørsalgsloven) med senere ændringer.

Tilkøbsydelse, som aftales mellem leverandøren og borgeren, er kommunen uvedkommende.

14. Forvaltningsmæssige bestemmelser

14.1 Tavshedspligt og fortrolighed

Kommunen er underlagt reglerne om behandling af oplysninger og tavshedspligt for personer ansat i offentlig tjeneste, herunder § 152 og 152 a i straffeloven LBK nr 1068 af 06/11/2008 med senere ændringer og § 43, stk. 2 og 3. i retssikkerhedsloven LBK nr. 877 af 03/09/2008 med senere ændringer. Leverandøren, dennes medarbejdere og underleverandører påtager sig herved de samme regler for tavshedspligt, som gælder for kommunen og dennes ansatte.

Leverandøren er, særligt i relation til lov om behandling af personoplysninger, pålagt en skærpet tavshedsforpligtelse for så vidt angår leverandørens, dennes personale og underleverandørers kendskab til personhenførbare data.

Leverandøren er dog berettiget til at føre den til opfyldelse af nærværende kontrakt nødvendige dialog med sine underleverandører, såfremt disse skriftligt overfor leverandøren og kommunen påtager sig samme tavshedspligt, forinden eventuelle oplysninger er genstand for udlevering.

Leverandøren og kommunen er i øvrigt gensidigt forpligtet til at behandle oplysninger om hinandens forhold fortroligt, hvor dette i sagens natur er påkrævet.

Tavshedspligten gælder også efter kontraktens ophør, uanset ophørsårsag.

Leverandøren kan medtage kommunen på en referenceliste, men må ikke urtherover, uden kommunens forudgående skriftlige samtykke, bruge kommunens navn i markedsføringsøjemed.

14.2 Videregivelse af oplysninger

Leverandøren skal, på anmodning fra kommunen, videregive enhver oplysning til kommunen, som leverandøren har fået kendskab til i forbindelse med udførelsen af de af kontrakten omfattede opgaver for kommunen, herunder oplysninger om samtlige forhold, der kan hindre, forstyrre eller true opfyldelsen af nærværende kontrakt.

Leverandøren skal desuden videregive de oplysninger til kommunen, som kommunen finder nødvendige, for at kommunen kan varetage sine retslige forpligtelser. Leverandøren er således, blandt andet, forpligtet til at holde kommunen orienteret om alle forhold af betydning for visitationen.

Leverandøren er forpligtet til omgående at underrette kommunen om:

- Alvorlige svigt, eksempelvis hvor borgerens grundlæggende behov ikke tilgodeses, eller hvor borgeren udsættes for fysiske eller psykiske overgreb.
- Væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse, eksempelvis indlæggelse, afbestilling af aktiviteter og træning.
- Større uheld eller ulykker og dødsfald.

I øvrigt er kommunen og leverandøren i kontraktperioden forpligtet til gensidigt at orientere hinanden om alle forhold, der har relation til udførelsen af de af kontrakten omfattede opgaver.

14.3 Klager

Leverandøren skal, uden ugrundet ophold, videresende enhver klage over leverandørens varetagelse af de af kontrakten omfattede opgaver til lokalområdekantoret, når leverandøren har modtaget eller på anden måde fået kendskab til klagen. Kommunen har til enhver tid har pligt til at afklare, om der er tale om en klage over en afgørelse eller over serviceniveauet.

Klagesager, der er rettet mod den kommunale myndighed, skal uden ugrundet ophold videregives til lokalområdekantoret.

Ved behandling af klagesager er leverandøren underlagt forvaltningsloven LBK nr 1365 af 07/12/2007 med senere ændringer og har notatpligt, vejledningspligt og pligt til at videregive relevante oplysninger til brug for behandling og registrering af klager.

Borgeren informeres om, at klager, over den udmålte hjælp, sendes til lokalområdekantoret, der har udmålt hjælpen, med henblik på revurdering og eventuel videresendelse af klage til Statsforvaltningen Hovedstaden, Det Sociale Nævn.

14.4 Varetagelse af sagsoplysning og sagsforberedelse

Såfremt der efter aftale med kommunen varetages sagsoplysning eller anden sagsforberedelse til brug for kommunens afgørelse af forvaltningssager, skal leverandøren videregive enhver oplysning, som leverandøren i den forbindelse har indhentet eller modtaget, og som er af betydning for kommunens afgørelse af sagen.

Såfremt leverandøren mundtligt modtager oplysninger vedrørende sagens faktiske omstændigheder, der er af betydning for sagens afgørelse, eller på anden måde bliver bekendt med sådanne oplysninger, skal leverandøren gøre notat om indholdet af oplysningerne. Dette gælder dog ikke, såfremt oplysningerne i øvrigt fremgår af sagens dokumenter.

14.5 Ansvar for personhenførbare oplysninger og IT-sikkerhed

Kommunen er dataansvarlig og leverandøren er databehandler, jf. lov om behandling af personoplysninger.

Reglerne i § 41, stk. 3 – 5, i lov om behandling af personoplysninger nr. 429 af 31/05/2000 med senere ændringer, gælder også for leverandøren. Leverandøren skal således træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger. Der henvises til Datatilsynets sikkerhedsvejledning om foranstaltninger til beskyttelse af personoplysninger nr. 37 af 02/04-2001 med senere ændringer.

Leverandøren har pligt til at overholde kommunens til enhver tid gældende it-sikkerhedsregulativer.

14.6 Aktindsigt

Leverandørens varetagelse af de af kontrakten omfattede opgaver kan være omfattet af reglerne om aktindsigt i Offentligheds- og Forvaltningsloven.

Begæringer om aktindsigt skal videregives til lokalområdekontoret. Videregivelsen skal ske uden ugrundet ophold efter modtagelsen af hensyn til sikring af overholdelse af 10-dages fristen for kommunens besvarelse heraf.

Leverandøren er forpligtet at stille de fornødne oplysninger til rådighed for kommunen i forbindelse med kommunens behandling af begæringen.

Leverandøren er forpligtet til at notere mundtlige begæringer i overensstemmelse med reglerne om notatpligt.

15. Rettigheder

Alt materiale, herunder oplysninger, data m.v., der er omfattet af nærværende kontrakt, tilhører kommunen. I tilfælde af kontraktophør, konkurs m.v. har kommunen krav på at få materialet udleveret i elektronisk form eller, hvor dette ikke er muligt, i papirform.

Leverandøren har brugsret til materialet, så længe leverandøren udfører opgaver i forhold til denne kontrakt. Materialet må alene anvendes i forbindelse med opfyldelse af nærværende kontrakt.

16. Misligholdelse

Såfremt en part væsentligt misligholder sine forpligtelser i henhold til nærværende kontrakt, og ikke inden 2 uger efter, at den anden part skriftligt har påtalt denne misligholdelse, har berigtiget forholdet kan den anden part hæve kontrakten uden yderligere varsel.

Kommunen er desuden berettiget til at hæve kontrakten, såfremt leverandøren går konkurs, standser sine betalinger eller åbner forhandlinger om akkord. Det samme gælder, såfremt leverandøren ophører med den virksomhed, som kontrakten vedrører, eller der indtræder andre omstændigheder, der bringer kontraktens rette opfyldelse i alvorlig fare.

I øvrigt gælder dansk rets almindelige misligholdelsesbeføjelser.

Ved ophævelse af kontrakten skal den part, hvis misligholdelse er årsag til ophævelsen, erstatte modparten dennes dokumenterede og direkte tab.

17. Erstatningspligt og ansvarsfraskrivelser

Parterne er erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige ansvarsregler, idet parterne dog ikke er ansvarlige for driftstab, tabt avance eller andet indirekte tab.

Leverandøren påtager sig produktansvaret i henhold til gældende dansk ret.

18. Force majeure

Hverken leverandøren eller kommunen skal anses for ansvarlig over for den anden part, for så vidt ansvaret skyldes forhold, der ligger uden for partens kontrol, og som parten ikke kunne have forudset og ej heller burde have undgået eller overvundet. Forhold hos en underleverandør anses kun for force majeure, såfremt der for underleverandøren foreligger en hindring, der omfattes af 1. punktum, og som leverandøren ikke burde have forudset, undgået eller overvundet.

Såfremt force majeure indtræffer, påhviler det den berørte part straks at tage effektive skridt til, med alle til rådighed stående midler, at overvinde den pågældende forhindring eller formindske dens virkning. Den berørte part er desuden forpligtet til straks at give den anden part meddelelse herom.

Den part, der ikke er ramt af force majeure situationen, er berettiget til at annullere kontrakten, såfremt de aftalte opgaver ikke bliver løst i overensstemmelse med det fastlagte kvalitetsniveau i mere end 5 dage, og såfremt situationen derefter ikke kan forventes at blive reetableret inden for en frist på 5 dage.

Så længe leverandøren er forhindret, har kommunen ret til at lade det force majeure ramte arbejde udføre af kommunen selv eller af andre.

19. Tvister, lovvalg og værneting

Kontrakten er underlagt dansk ret, og dansk rets almindelige regler gælder i parternes indbyrdes forhold. Københavns Byret er aftalt som værneting for alle tvister, der måtte udspringe af denne kontrakt.

Parternes daglige samarbejde skal tage særligt sigte på, at identificere og søge at løse uoverensstemmelser ved mindelig aftale på et så tidligt tidspunkt som muligt. Såfremt uenighed omfatter andre af kommunens leverandører, skal også disse leverandører inddrages i relevante drøftelser, og nedenfor anførte procedurer skal tillige omfatte sådanne leverandører.

Såfremt parterne ikke kan opnå enighed, skal uoverensstemmelser på skriftlig begæring fra en part forelægges personer på direktionsniveau hos hver part. Senest 8 dage efter en sådan begæring er afgivet, skal direktionsrepræsentanterne afholde et møde og søge uoverensstemmelsen løst ved forhandling.

Kan uoverensstemmelser ikke afgøres ved forhandling som beskrevet ovenfor, afgøres disse ved Københavns Byret, der er aftalt værneting.

20. Kontraktændringer

Denne kontrakt kan alene ændres med skriftlig accept fra bemyndigede for henholdsvis kommunen og leverandøren.

Ændringer beskrives i tillæg til kontrakten, der nummereres fortløbende.

21. Ikrafttrædelse og varighed

Nærværende kontrakt træder i kraft den XXXXXXXX og løber til og med den 31. oktober 2014.

Både kommunen og leverandøren kan opsige kontrakten med 3 måneders skriftligt varsel til udgangen af en måned.

Begge parter er berettigede til at kræve genforhandling af kontrakten, såfremt dette er nødvendigt, for at tilpasse kontrakten som følge af ændrede myndighedskrav.

22. Forhold ved ophør

22.1 Udlevering af kommunens ejendom

Ved kontraktens ophør skal leverandøren tilbagelevere alt materiale, herunder alle oplysninger og data, der tilhører kommunen, jf. pkt. 15.

22.2 Bistand ved overflytning

Leverandøren er i forbindelse med kontraktens ophør, uanset ophørsgrund, forpligtet til vederlagsfrit at overdrage kommunen eller den udpegede tredjemand alt nødvendigt materiale, data og informationer, og at stille alle øvrige oplysninger, der er nødvendige, for at kommunen og/eller tredjemand kan overtage de af kontrakten omfattede opgaver, til rådighed for kommunen.

22.3 Fortsat varetagelse af de omfattede ydelser

Ved kommunens ophævelse af kontrakten er leverandøren, uanset om leverandøren anerkender eller bestrider ophævelsen, indtil kommunens etablering af samarbejde med tredjemand eller hjemtagelse til kommunen, i en periode på op til 3 måneder efter ophørstidspunktet af nærværende kontrakt, forpligtet til at fortsætte varetagelsen af de af nærværende kontrakt omfattede opgaver for kommunen mod kommunens fortsatte betaling af de aftalte vederlag.

I forbindelse med kommunens ophævelse skal kommunen senest samtidig med ophævelsen meddele leverandøren, om nærværende kontrakt skal fortsætte udover ophævelsetidspunktet, samt, så vidt dette er muligt, i hvor lang en periode.

De ovenanførte bestemmelser skal tillige finde anvendelse ved leverandørens ophævelse uanset årsagen hertil, dog forudsat, at kommunen fortsat erlægger det aftalte vederlag.

23. Underskrifter

Nærværende kontrakt er oprettet i 2 eksemplarer, hvoraf parterne hver modtager en.

Underskrift for leverandøren

Underskrift for kommunen

Dato :

Dato :

.....

.....