

Kontrakt

Kontraktens parter

Denne kontrakts parter er:

Holstebro Kommune
Kirkestræde 11
7500 Holstebro

i det følgende benævnt Ordregiver

og

Berendsen Textil Service A/S
Kristinehøj 3
2770 Kastrup
35 85 32 83
info@berendsen.dk
CVR nr.: 27339506

i det følgende benævnt Leverandøren

Kontraktens formål

Kontrakten med tilhørende bilag har til formål:

- At sikre en forpligtende aftale mellem Ordregiver og Leverandøren om levering af tøjvask til visiterede borgere.
- At beskrive og regulere parternes indbyrdes rettigheder og pligter.
- At sikre, at leverandøren opfylder det af Holstebro Kommune fastlagte kvalitetsniveau for tøjvask, jf. kvalitetsstandarden.

Aftalegrundlaget

Aftalegrundlaget består af:

- Kontrakten med tilhørende bilag, herunder de til enhver tid gældende kvalitetsstandarder.
- Leverandørens tilbud med tilhørende bilag.
- Holstebro Kommunes materiale til tilbudsindhentning med tilhørende bilag.

De tre dele af aftalegrundlaget er angivet i prioriteret rækkefølge, således at en højere prioritet ved fortolkning af aftalegrundlaget har forrang frem for en lavere prioritet. Dog gælder, at bestemmelserne i de til enhver tid gældende kvalitetsstandarder altid har forrang for de øvrige dele af aftalegrundlaget.

Kvalitetskrav og serviceniveau for tøjvask til visiterede borgere i eget hjem efter servicelovens § 83 er i dag fastlagt i kvalitetsstandarden for praktisk hjælp.

Kontraktens genstand

Rammeaftalen omfatter vaskeriordning for visiterede hjemmeboende borgere.

Holstebro Kommune forbeholder sig ret til at udvide eller indskrænke antallet af visiterede borgere.

Indsatser omfattet af kontrakten

Vaskeriordningen skal dække borgerens behov for at få vasket eget tøj og linned. Borgeren har ifølge Holstebro Kommunes kvalitetsstandard ret til at få vasket tøj og linned hver anden uge. Som hovedregel omfatter en tøjvask en pose tøj op til 8 kg.

Vaskeriordningen omfatter ikke rensning af tøj, rulning og strygning af tøj, vask af dyner, puder, tæpper eller gardiner. Det står borgeren frit for, at tilkøbe andre ydelser end dem Holstebro Kommune yder hjælp til, men dette er Holstebro Kommune uvedkommende.

Vaskeriordningen omfatter følgende:

- Udlevering af vaskeposer, som kan rumme op til 8 kg tøj og til 12 kg tøj
- Afhente vasketøj på borgerens bopælsadresse
- Vask af tøj og linned
- Tørre tøj og linned
- Lægge tøj og linned sammen
- Pakke tøj og linned
- Lvere rent tøj og linned på borgerens bopælsadresse, senest 1 uge efter det er afhentet.
- Mulighed for at borgere kan låne linned og håndklæder vederlagsfrit.

Betaling for tøjvask bliver afregnet pr. pose pr. gang.

Udbuddet omfatter borgere, der er visiteret til ydelsen af visitationen. Tildeling af vaskeriordning sker efter en individuel faglig vurdering af borgerens behov og bevilges i henhold til Holstebro Kommunens kvalitetsstandard.

Der må forventes et varierende antal håndteringer/leveringer af tøjvask i løbet af året, jf. eksempelvis ændret visitation, sygehusindlæggelser samt ferie.

Definitioner

Rettidigt og en *ikke-rettidig* aflysning: Rettidig aflysning defineres som et tilfælde, hvor borgeren eller Holstebro Kommune aflyser planlagt aftale senest dagen før kl. 15. Ikke-rettidig aflysning defineres som et tilfælde, hvor borgeren eller Holstebro Kommune aflyser planlagt aftale efter kl. 15 dagen før.

Forgæves besøg defineres som et tilfælde, hvor borgeren ikke er hjemme i det aftalte tidsrum for afhentning/aflevering af vasketøj, og borgeren eller Holstebro Kommune ikke har aflyst aftalen rettidigt, eller hvor borgeren ikke har vasketøj til aflevering ved fremmøde.

Samarbejde og forpligtelser

Tøjvask

I henhold til servicelovens § 83 har Holstebro Kommune pligt til at sørge for, at der tilbydes praktisk hjælp i hjemmet til borgere, der ikke selv kan udføre disse opgaver. Det kan være på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller på grund af særlige sociale problemer.

Afgørelser og tildeling af hjælp til borgere varetages af Ordregiver og sker i overensstemmelse med servicelovens bestemmelser og intentioner.

Denne visitation sker ud fra en konkret vurdering af den enkelte borgers behov for hjælp inden for rammerne af kvalitetsstandard, som Holstebro Kommune har fastlagt.

Holstebro Kommune er forpligtet til løbende at følge op på borgernes behov for hjælp og at føre tilsyn med, at borgerne får leveret de ydelser, de er visiteret til. Der kan ske ændringer i borgernes bevilling på tøjvask som følge af ændrede lovgivningsmæssige krav, ændret afgørelse som følge af revisitation eller ændring i Holstebro Kommunes aktuelle kvalitetsstandard. Leverandøren er forpligtet til at gennemføre disse ændringer.

Ordregiver forpligter sig til at varsle ændringer i Holstebro Kommunes kvalitetsstandard mindst to måneder forud for ændringens ikrafttræden. Ændringer i leverancen af tøjvask, som følge af enten ændret lovgivning eller gennemført revisitation, kan ske med dags varsel.

Overdragelse fra Ordregiver til leverandør

Når visitationsbesøget resulterer i, at borgeren findes berettiget til tøjvask efter servicelovens § 83 udleveres informationsmateriale om Leverandøren.

Leverandøren er forpligtet til at fremsende det ønskede informationsmateriale til Ordregiver. Informationsmaterialet skal indeholde en grundig præsentation af Leverandøren med oplysninger om navn, adresse, telefon og ydelser. Hvis Leverandøren anvender underleverandører, skal dette også oplyses i bidraget til informationsmaterialet. Leverandøren afholder de udgifter, der er forbundet med produktionen og forsendelsen af informationsmaterialet.

Ordregiver sikrer overdragelse af de nødvendige informationer til Leverandøren via omsorgssystemet.

Første aftale skal iværksættes hurtigst muligt og senest 14 dage efter, at leverandøren via omsorgssystemet har modtaget besked om tilmelding til vaskeriordning.

Enkelte borgere har behov for hjælp til at samle og pakke vasketøjjet, samt til at lægge tøjet på plads når det kommer retur. Disse borgere visiteres til hjælp til dette, og denne hjælp leveres af en af kommunens øvrige leverandører af hjemmehjælp.

Visitationen i Holstebro Kommune varetager kontakten mellem borgeren og leverandøren, hvad angår tilmelding til og afmelding af leverandør.

Opstartsmøde med borgeren

Borgeren har ret til et opstartsmøde med Leverandøren før første afhentning. Leverandøren skal kontakte borgeren med henblik på at aftale tidspunktet for mødet.

På mødet skal borgeren informeres om Leverandørens ydelser og lign. Der skal samtidig aftales dato og tidspunkt for første afhentning og levering af vasketøjjet, hvis dette ikke allerede er aftalt. Herudover skal vaskeposer udleveres.

Samarbejde mellem Ordregiver og Leverandør

Arbejds miljø

Leverandøren har pligt til at sikre medarbejdernes arbejdsmiljø og undgå smittespredning. Leverandøren skal selv stille f.eks. handsker, overtrækskitler, mundbind og andre værnemidler til rådighed for medarbejderen uden omkostninger for Ordregiver.

Pleje/omsorgssystemer mv.

Ordregiver vil ved kontraktindgåelse introducere Leverandøren til visitationens forventninger ift. dokumentations- og notatpligt.

Leverandøren er forpligtet til, uden særskilt honorering, at deltage i denne introduktion af ca. 2 timers varighed.

Der henvises i øvrigt til gældende lovgivning omkring notatpligt.

Alle data om borgerne, uanset om der er tale om praktisk hjælp eller personlig pleje, håndteres i Holstebro Kommune i et elektronisk omsorgssystem.

Kommunen stiller det til enhver tid anvendte elektroniske omsorgssystem til rådighed for leverandøren mod betaling og tilbyder ligeledes undervisning én gang i brugen af omsorgssystemet for i alt op til 2-3 personer fra Leverandøren. Det forventes, at Leverandøren deltager i undervisningen forud for opstart. Der afsættes ca. 3 timer til undervisningen. Leverandøren er forpligtet til, uden særskilt honorering, at deltage i denne undervisning.

Hvis det vurderes af Leverandøren, at der er behov for yderligere undervisning er det Ordregiver uvedkommende og kan købes ved udbyder af Ordregivers omsorgssystem.

Leverandørens personale har pligt til at dokumentere deres observationer og handlinger i det elektroniske omsorgssystem (dokumentationspligten).

Formålet er, at dokumentere subjektive og objektive data, som har betydning for planlægning, udførelse og evaluering af indsatsen. Den juridiske dokumentation er journalen, hvorfor den enkelte medarbejder har pligt til at videreformidle alle relevante observationer.

Dokumentationen skal:

- kunne understøtte koordineringen af indsatsen, så borgeren oplever helhed, sammenhæng og kvalitet i den samlede indsats til opfyldelse af borgerens behov.
- Sikre, at der kan fremlægges skriftlig dokumentation for egne handlinger.
- Medvirke til udvikling af den faglige indsats.
- Indeholde alle væsentlige oplysninger og observationer, der ligger til grund for de målrettede, planlagte og udførte handlinger, samt den efterfølgende evaluering/kvalitetssikring.

Leverandøren er forpligtet til at overholde Ordregivers til enhver tid gældende politik for IT-sikkerhed ved anvendelse af omsorgssystemet, jf. Holstebro Kommunes IT sikkerhedspolitik.

Status- og evalueringsmøder

Leverandøren og Ordregiver afholder status- og evalueringsmøder med henblik på at sikre en kontinuerlig leverance af indsatser til borgerne. Der afholdes møde minimum 2 gang om året.

Ordregiver indkalder hertil. Yderligere møder kan afholdes efter behov, og begge parter kan tage initiativ til at indkalde til disse møder.

Ophavsrettigheder

Alt materiale, herunder oplysninger, data mv., der er omfattet af nærværende kontrakt, tilhører Ordregiver og skal mærkes og opbevares særskilt i forhold til Leverandørens øvrige virksomhed.

Tavshedspligt og informationsudveksling

Leverandøren – herunder dennes ansatte medarbejdere - er forpligtet til at overholde reglerne om tavshedspligt for personer ansat i offentlig tjeneste, jf. forvaltningsloven. Leverandøren skal sikre, at alle medarbejdere underskriver og efterlever en tavshedserklæring, hvoraf det fremgår, at medarbejderen har tavshedspligt omkring alle forhold, som vedkommende måtte blive bekendt med i forbindelse med sit arbejde ved levering af ydelser til borgere i Holstebro Kommune, jf. forvaltningslovens § 27, sammenholdt med straffelovens § 152.

Leverandøren har indberetningspligt af brugerrelevante data/informationer, der er krævet af Ordregiver til eksempelvis kontrolundersøgelser eller indberetninger til Danmarks Statistik.

Der stilles ved løsning af opgaverne i denne kontrakt krav om, at der mellem parterne udveksles information og data efter Ordregivers anvisning.

I særlige situationer, der kræver øjeblikkelig handling af enten Ordregiver eller leverandør, skal rapporteringen herom ske omgående.

Leverandøren er desuden forpligtet til løbende at holde Ordregiver orienteret om og dokumentere væsentlige forhold af betydning for levering af indsatserne til borgerne.

Leverandørskifte

Skift af leverandør kan ske på foranledning af borgeren. Det bærende princip er, at varslingsfristen for leverandørskift som udgangspunkt er 14 dage til en måneds udgang regnet fra det tidspunkt, hvor Ordregiver har modtaget borgerens anmodning om skift af leverandør. Hvis særlige forhold gør sig gældende, kan skift af leverandør ske hurtigere end 14 dage. Beslutning herom træffes af visitationen på baggrund af en konkret og individuel vurdering.

Behandling af personoplysninger

Ordregiver er dataansvarlig, og Leverandøren databehandler i henhold til persondataloven.

Leverandøren handler i denne sammenhæng alene efter instruks fra Ordregiver.

Leverandøren skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at undgå, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt for at undgå, at oplysningerne kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med persondataloven. Dette indebærer blandt andet, at Leverandøren ikke må sende mails indeholdende fortrolige oplysninger vedrørende borgere, hvis mailen ikke kan sendes som sikker mail.

Leverandøren skal på Ordregivers anmodning give Ordregiver tilstrækkelige oplysninger til at kunne vurdere, hvorvidt de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet.

Leverandøren er i øvrigt forpligtet til at efterleve reglerne om oplysningspligt over for den registrerede, reglerne om den registreredes indsigtsret samt den registreredes øvrige rettigheder, jf. persondataloven, kap. 8-10.

Der henvises i øvrigt til Justitsministeriets bekendtgørelse nr. 528 af 15. juni 2000 om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles af den offentlige forvaltning. Reglerne i denne bekendtgørelse er ligeledes gældende for leverandøren.

Forsikring og erstatning

Leverandøren er erstatningspligtig efter dansk rets almindelige regler.

Leverandøren er således forpligtet til at tegne lovpligtige og nødvendige forsikringer, der blandt andet sikrer medarbejdere, borgere og Holstebro Kommune mod skader og andet tab opstået ved leverandørens og dennes medarbejders handlinger eller undladelser.

Leverandøren er forpligtet til at være dækket af en erhvervsansvarsforsikring med en samlet forsikringssum på minimum 7 mio. kr. pr. skade og pr. år.

Krav og forpligtelser

Beskrivelse af afhentning og levering af vasketøj

Leverandøren skal levere poser, der kan rumme 8 kg og 12 kg vasketøj. Der skal altid være minimum en pose til rådighed hos borgeren.

Leverandør og borger skal aftale et bestemt tidspunkt på dagen, hvor vasketøjet bliver hentet/afleveret. Leverandøren kan hente/aflevere +/- 1 time omkring dette klokkeslæt.

Det vaskede tøj skal afleveres til borgeren senest syv ugedage efter afhentning.

Leverandøren skal sikre, at vasketøjet er hensigtsmæssigt indpakket ved aflevering.

Leverandør har forpligtelse til at koordinere tidspunkt for afhentning og aflevering af vasketøj med borgerens deltagelse i faste dagtilbud, træningstilbud samt kontrol hos sundhedspersonale. Tidspunktet for afhentning og aflevering af vasketøj må ikke afskære borgeren fra disse tilbud. Planlægning af tidspunkt skal dog også ske under hensyntagen til leverandørens logistikplan.

Leverandør skal ved afhentning og levering af vasketøj ringe på hos borgeren, præsentere sig tydeligt i eventuel dørtelefon, vente på at døren bliver åbnet og fremvise

tydelig legitimation til borgeren. Desuden skal leverandør hente og bære vasketøj fra/til det sted, borgeren anviser.

Leverandøren skal kunne udvise særlige hensyn til ressourcetsvage borgere efter nærmere aftale med Visitationen. Ressourcetsvage borgere kan f.eks. være svagtseende, svaghørende, demente eller dårligt gående borgere.

Ved uoverensstemmelser mellem borger og leverandøren med hensyn til afhentning og levering af tøj samt vask og efterbehandling af tøj, skal Leverandøren i første omgang forsøge at løse uoverensstemmelsen direkte med borgeren. I tilfælde hvor der ikke opnås enighed skal leverandøren kontakte Visitationen med henblik på at opnå overensstemmelse.

Procedurer ved flytning, aflysning og forgæves gang

Leverandør skal informere borgeren om, hvilket telefonnummer borgeren kan ringe til angående eventuelle aflysninger samt øvrige spørgsmål borgeren måtte have.

Borgeren og Leverandør må flytte en aftalt afhentning eller levering.

Leverandør kan flytte en aftalt afhentning/levering med ønske om et nyt tidspunkt telefonisk til borgeren senest dagen før aftalt tid inden kl. 15.00.

Ved flytning af aftaler, skal der tages hensyn til borgerens deltagelse i faste dagtilbud, træningstilbud samt kontrol hos sundhedspersonale o.l.

Ved en enkelt aflysning sker kontakten direkte mellem borger og Leverandør. Ved permanent ændring i forhold til det fastsatte tidspunkt fastsættes dette ligeledes mellem borger og Leverandør og bekræftes skriftligt af leverandør til borgeren.

Leverandør må ikke aflyse planlagte leveringer eller afhentninger, men kan flytte aftalen (jf. ovenstående).

Borgeren må aflyse en levering senest dagen før kl. 15. Ved rettidig aflysning skal Leverandør tilbyde borgeren erstatningshjælp indenfor 6 hverdage.

Leverandøren skal indstille sig på, at når borgeren er indlagt på hospital eller opholder sig på korttidsophold, vil vaskeriordningen blive sat i bero. Leverandøren skal holde sig opdateret i indlæggelses/udskrivningsadvis i omsorgssystemet. I tilfælde af akut indlæggelse eller lignende, hvor leverandøren ikke har modtaget rettidig aflysning via omsorgssystemet eller fra borger, betragtes besøget som forgæves besøg.

I tilfælde hvor afhentnings- eller afleveringsdagen falder på en helligdag, skal vasketøj afhentes eller afleveres på førstkommande hverdag efter aftale med borgeren.

Ved ændring af de faste dage skal leverandøren aflevere ny skriftlig plan til borgeren.

Procedurer ved glemte genstande

Hvis Leverandøren finder glemte sager i vasketøjet skal Leverandøren udvise fleksibilitet og levere de glemte sager tilbage hurtigst muligt og senest ved næste afhentning eller aflevering til borgerens hjem uden ekstra omkostning for borgeren eller Holstebro Kommune.

Erstatning af beskadiget eller bortkommet tøj

Leverandøren skal sikre en entydig identifikation af tøjet, således at tøjet kan returneres til rette borger.

Bortkommet tøj: Leverandøren har 4 uger til at genfinde bortkommet tøj. Sker det ikke indenfor denne tidsfrist, skal der udbetales erstatning med det samme, direkte til borgeren. Erstatningen skal svare til indkøbsprisen for tilsvarende nyt tøj.

Beskadiget tøj: Har en åbenlys fejl fra leverandørens side beskadiget tøjet, erstattes det med det samme. Erstatningen skal udbetales direkte til borgeren.

Vaskeriordning

Leverandøren skal kunne tilbyde borgeren en vaskeriordning på de nævnte vilkår.

Leverandøren skal kunne modtage, håndtere og besvare oplysninger / bestillinger fra Holstebro Kommunes omsorgssystem. Herunder kunne modtage beskeder og adviser f.eks. om borgeres indlæggelse/udskrivelse fra hospital eller ophold på korttidsplads.

Borgeren skal kunne komme i telefonisk kontakt med Leverandøren på alle hverdage i tidsrummet kl. 08.00-15.00

Leverandøren skal i den samlede håndtering af vasketøj herunder kørsel kunne adskille urent og rent vasketøj.

Leverandøren skal kunne tilbyde allergivask til visiterede borgere med særligt behov.

Leverandøren skal kunne håndtere urent tøj fra borgere, hvor der er konstateret smitsom sygdom som f.eks. MRSA efter Seruminstitutets anbefalinger.

Leverandøren skal kunne vaske tøjet efter vaskeanvisningen. Skulle vaskeanvisningen mangle skal leverandøren vaske tøjet ud fra en faglig vurdering.

Leverandøren skal udlevere emballage til opbevaring af urent vasketøj. Rent vasketøj skal være indpakket.

Mulighed for lån af linned mv.

Borgere, der er visiteret til vaskeriordning skal have mulighed for at kunne låne linned og håndklæder vederlagsfrit hos leverandøren. Det lånte linned mv. indgår i vaskeriordningen, dvs. at afhentning, vask, returnering mv. indgår i den mængde, som borgeren er visiteret til.

Leverandøren skal som minimum tilbyde lån af følgende:

- Sengelagen til enkelt seng
- Dynebetræk
- Hovedpudebetræk
- Badehåndklæde, ca. 140 x 70 cm

Lån af linned mv. er ikke en del af Holstebro Kommunes kvalitetsstandard, og er dermed en aftale om levering af en tillægsydelse, som borgeren indgår med leverandøren.

Adgang til borgers hjem

Hvis leverandøren kommer til en låst dør og ikke kan komme i kontakt med borgeren mod forventning, skal Leverandøren sikre, at der ikke er hændt borgeren noget. Leverandøren skal generelt være opmærksom på relevante forhold, ændringer og lign.

Leverandøren vil få adgang til borgerens hjem i de tilfælde, hvor borgeren, der skal have hjælp, ikke selv er i stand til at åbne døren.

Adgangsmuligheden iværksættes af Ordregiver, når det vurderes nødvendigt.

Ordregiver benytter et elektronisk adgangssystem, som giver leverandøren adgang til borgerens bolig. Hvis leverandøren mister en nøgle/et adgangskort, skal leverandøren betale de omkostninger, der er forbundet med nyanskaffelse eller udskiftning af systemet.

Leverandøren er selv ansvarlig for at skaffe de nødvendige mobiltelefoner m.v., som skal bruges i forbindelse med det elektroniske låsesystem.

Leverandørens forpligtelser

Leverandøren sikrer, at alle lov- og myndighedskrav, der er gældende for virksomheden og for serviceydelsens udførelse, overholdes. Nedenstående forhold er eksempler på følger deraf samt på øvrige relevante leverandørforpligtelser.

Medarbejderne

- Leverandøren ansætter og aflønner det nødvendige personale og påtager sig dermed sædvanligt arbejdsgiveransvar.
- Alle medarbejdere skal inden arbejdets påbegyndelse have modtaget ansættelsesbevis efter ansættelsesbevisloven. På Ordregivers anmodning fremsender Leverandøren indenfor 2 hverdage kopi af ansættelsesbevis til Ordregiver.
- Alle medarbejdere skal være ansat af Leverandøren eller af en godkendt underleverandør.
- Medarbejderne skal bære synligt ID-kort udstedt af Leverandøren eller en godkendt underleverandør. Kortet skal være forsynet med medarbejderens billede og en entydig identifikation af medarbejderen.
- Medarbejderne skal bære ensartet og let genkendeligt arbejdstøj.
- Leverandøren er ansvarlig for, at der kun anvendes medarbejdere med gyldig opholds- og arbejdstilladelse. Medarbejdere, der er omfattet af disse regler, skal på Ordregivers forlangende fremvise gyldig opholds- og arbejdstilladelse.
- Leverandøren er ansvarlig for at indhente straffeattest forud for ansættelse af en medarbejder.
- Leverandøren er ansvarlig for at kontakte Ordregiver forud for ansættelse af en medarbejder, der har eller får en påtegning på straffeattesten, eftersom Ordregiver har mulighed for, efter en konkret vurdering, at afgøre, hvilke opgaver den pågældende ikke kan varetage i forbindelse med opfyldelsen af denne kontrakt.
- Medarbejdere med borgerkontakt skal kunne tale, forstå, skrive og læse et forståeligt dansk.

Underleverandører

- Leverandøren kan ikke uden Ordregivers skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser ifølge denne kontrakt til tredjemand.
- Leverandøren har mulighed for at lade underleverandører varetage hele eller dele af opgaven.
- Leverandøren skal informere Ordregiver, hvis Leverandøren ønsker at gøre brug af underleverandører.
- Leverandørens overdragelse af en opgave til en underleverandør betragtes ikke som leverandørskifte.
- Ved væsentlige ændringer i omfanget af en underleverandørs indsatser skal Ordregiver også informeres.
- Leverandøren er i forhold til Ordregiver ansvarlig for, at eventuelle underleverandører opfylder samme krav og forpligtelser, som påhviler Leverandørens samlet set ifølge denne kontrakt. Ordregiver kan til enhver tid afkræve Leverandøren dokumentation for, at disse krav og forpligtelser er opfyldt.
- Leverandøren er personligt, solidarisk og direkte ansvarlig for eventuelt anvendte underleverandører i samme omfang, som hvis leverandøren selv havde udført opgaven.
- Leverandøren skal sikre, at underleverandøren fremlægger registreringsbeviser, der viser, at underleverandøren er registreret hos SKAT efter momsloven og kildeskatteloven.
- Leverandøren skal sikre sig, at underleverandøren fremlægger serviceattest for Erhvervsstyrelsen, der højst er 6 måneder gammel, eller kan fremlægge dokumentation, der indeholder tilsvarende oplysninger.
- Leverandøren accepterer, at Ordregivers afregning af tøjvask sker til leverandøren og ikke til eventuelle underleverandører. Der kan indgås særskilte aftaler med Ordregiver om mulige afvigelser herfor.

Betaling

Hver måned skal faktura gebyrfrit fremsendes elektronisk, jf. Lov nr. 1203 af 27. december 2003 om offentlige betalinger, til Holstebro Kommune, Afdeling, EAN nr.

Fakturaen skal indeholde:

- Dato
- Fakturanummer
- Leverandørens CVR nr.
- Leverandørens og Ordregivers navn og adresse
- Momssats og momsgrundlag
- Beløbet som Leverandøren skal have udbetalt for alle de borgere, som leverandøren i perioden har leveret ydelser til i henhold til leverandørkontrakten

Fakturaen skal desuden indeholde et fakturabilag med følgende oplysninger om den enkelte borger:

- Borgerens CPR.nr.
- Borgerens navn og adresse
- Civilstatus
- Dag for besøg
- Antal tøjvask inkl. hente/bringe / forgæves kørsler.
- Posestørrelse
- Pris
- Beregnet beløb pr. borger for perioden

Bilaget skal være i Excel format og fremsendes til visitationen i en mail til visitation@holstebro.dk. Fakturaen skal være påført: Faktura vasketøj – måned. Betalingsbetingelsen er 30 dage fra modtagelse af korrekt faktura.

Miljø

Leverandøren skal anvende miljøgodkendte vaskemidler uden parfume og andre allergifremkaldende stoffer.

Leverandørens vaskeri skal leve op til kravene for Svanemærket (ved f.eks. certifikat) samt overholde retningslinjerne for hygiejne-certificeringen DS 2451-8.

Leverandøren garanterer, at alt hvad der bliver leveret eller anvendt i leveringen under nærværende kontrakt opfylder de til enhver tid gældende miljøregler, -love, -bekendtgørelser, EU-direktiver mv.

På forlangende skal Leverandøren fremsende dokumentation for produkternes miljømæssige egenskaber (f.eks. vaskemidler), således at Ordregiver kan foretage en miljøvurdering af produktet. Leverandørens udgifter i den forbindelse er Ordregiver uvedkommende.

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

Mikroplast

Leverandøren skal sikre, at der ikke udledes mikroplast/syntetiske fibre til vandmiljøet i forbindelse med udførelsen af rammeaftalen. Dokumentation herfor skal på forlangende forelægges Ordregiver.

Etik og socialt ansvar

Ordregiver forudsætter, at leverandøren og dennes underleverandører overholder internationale konventioner tiltrådt af Danmark, herunder følgende grundlæggende ILO-konventioner:

- Forbud mod tvangsarbejde (ILO-konvention nr. 29 og 105)
- Ingen diskrimination i ansættelsen (ILO-konvention nr. 100 og 111)
- Mindstealder for adgang til beskæftigelse samt forbud mod og omgående indsats til afskaffelse af de værste former for børnearbejde (ILO-konvention nr. 138 og 182)
- Sikkert og sundt arbejdsmiljø (ILO-konvention nr. 155) samt
- Organisationsfrihed og ret til kollektive forhandlinger (ILO-konvention nr. 87, 98 og 135), inden for rammerne af gældende lovgivning.
- Ordregiver ønsker, med henvisning til ILO-konvention 94 vedrørende løn- og ansættelsesforhold, at sikre gode vilkår for medarbejderne hos bl.a. leverandøren. Leverandøren skal sikre, at ansatte hos leverandører og eventuelle underleverandører, som medvirker til at opfylde kontrakten, er sikret løn (herunder særlige ydelser), arbejdstid og andre arbejdsvilkår, som ikke er mindre gunstige end dem, der gælder for arbejde af samme art i henhold til en kollektiv overenskomst indgået af de inden for det pågældende faglige område mest repræsentative arbejdsmarkedsparter i Danmark, og som gælder på hele det danske område. Leverandøren skal sikre, at ansatte hos leverandører og

eventuelle underleverandører orienterer de ansatte om de gældende arbejdsvilkår.

Overholder Leverandøren ikke ovennævnte krav, og medfører dette et berettiget krav på yderligere løn fra arbejdstagerne, kan Ordregiver tilbageholde vederlag til kontraktshaveren med henblik på at sikre arbejdstagerne de nævnte ansættelsesvilkår.

Ordregiver kan til enhver tid udbede sig relevant dokumentation for, at løn- og arbejdsvilkår for arbejdstagerne lever op til denne forpligtelse. Leverandøren skal, efter skriftligt påkrav, fremskaffe relevant dokumentation fra såvel egne som eventuelle underleverandørers arbejdstagere. Dokumentationen skal være Ordregiver i hænde senest 5 arbejdsdage efter påkravets modtagelse. Relevant dokumentation kan f.eks. være lønsedler, lønregnskab, ansættelseskontrakter eller ansættelsesbeviser.

Det forudsættes endvidere, at Leverandøren og dennes underleverandører respekterer grundlæggende menneskerettigheder, herunder lever op til FN's Menneskerettighedserklæring og Den Europæiske Menneskerettighedskonvention.

Såfremt Ordregiver bliver bekendt med, at Leverandøren eller dennes underleverandører ikke lever op til foranstående bestemmelser, er Leverandøren forpligtet til at opfylde kontrakten med et tilsvarende produkt eller ydelse, som opfylder kontraktens krav til produktet/ydelsen. Leverandørens eventuelle omkostninger forbundet hermed er Ordregiver uvedkommende.

Manglende overholdelse af ovenstående bestemmelser betragtes som væsentlig misligholdelse af kontrakten.

Opfølgning

Ordregiver forbeholder sig, at opgaven udføres af legal arbejdskraft, samt at Leverandøren og eventuelle underleverandører foretager korrekt indberetning og afregning af skatter, bidrag, afgifter m.v. Leverandøren anerkender Ordregivers ønske om løbende opfølgning på, om dette er tilfældet, og bidrager loyalt med at fremlægge oplysninger og dokumentation, som kan give kunden en sikker overbevisning.

På forlangende fremlægger Leverandøren inden for 2 hverdage dokumentation for, at der er sket indberetning af A-indkomst og A-skat for de medarbejdere, der er antruffet på arbejdsstedet. Dokumentation fremlægges i form af udskrift fra E-indkomstsystemet.

Kvalitetssikrings- og kontrolforanstaltninger

Tilsynspolitik i Holstebro Kommune

Kommunen følger løbende op på kvaliteten af de ydelser, som borgerne er bevilget, jf. tilsynspolitikken.

Ordregiver er til enhver tid og uden forudgående anmeldelse berettiget til at føre kontrol med Leverandørens opfyldelse af de indgåede aftaler. En sådan kontrol fritager ikke Leverandøren for ansvar for opfyldelse af nærværende kontrakt.

Leverandøren er forpligtet til uden vederlag at bistå i forbindelse med kontrolbesøg.

Leverandøren skal være indforstået med, at Ordregiver udfører stikprøvevis kvalitetsopfølgning ud over den almindelige kvalitetskontrol. Dette kan blandt andet gennemføres ved registrering af antal klagesager, brugeranalyser, data fra registreringssystemer, omsorgssystemet, besøg hos eller opbringninger til borgerne m.v.

Leverandøren skal ligeledes være indforstået med at levere de nødvendige oplysninger til brug for særskilte analyser inden for det område, der er omfattet af denne kontrakt, samt deltage i udarbejdelsen af brugertilfredshedsundersøgelser. Leverandøren er forpligtiget til at deltage i et omfang svarende til den opgave, Leverandøren har påtaget sig.

Resultatet af en uanmeldt kontrol skal gennemgås med Leverandøren, og i det omfang eventuelle u hensigtsmæssigheder kan rettes op gennem Leverandørens opfølgning, aftales dette nærmere skriftligt.

Kvalitetssikringen gennemføres gennem status- og evalueringsmøder med Ordregiver, jf. afsnit 0 samt efter anmodning fra enten Ordregiver eller Leverandør.

Dokumentation og kvalitetssikring

Leverandøren skal for hver borger kunne dokumentere dato for afhentning af urent vasketøj og aflevering af rent tøj samt dato for forgæves besøg.

Leverandøren skal redegøre for den egenkontrol og evt. ekstern kontrol, der foretages for at sikre kvaliteten af de leverede ydelser. Ordregiver kan anmode om indsigt i denne kontrol.

Økonomiske krav

Afregning

Der afregnes i henhold til priserne anført i tilbudslisten.

Ved rettidig aflysning, hvor borgerne aflyser senest kl. 15 hverdagen før, modtager Leverandøren ingen betaling.

Betalingen dækker samtlige omkostninger forbundet med at levere hjælpen til borgeren og øvrige forpligtelser i henhold til denne kontrakt. Tid og omkostninger vedrørende f.eks. dokumentation, opfølgning og administration honoreres således ikke særskilt, men er indregnet i prisen.

Følgende gør sig gældende ved stop af ydelsen:

- Dødsfald – der afregnes til og med den dag borgeren dør, med mindre andet følger af de øvrige bestemmelser for afregning.
- Borger ønsker ikke længere at modtage hjælp – der afregnes til og med den dag, borgere ikke længere ønsker at modtage hjælp, med mindre andet følger af de øvrige bestemmelser for afregning.
- Ordregiver afslutter hjælpen på grund af opsigelse/ophævelse, skift af leverandør eller en vurdering af borgers aktuelle funktionsniveau i forhold til det af Holstebro Kommune fastsatte kvalitetsstandard – der afregnes til og med den dag hjælpen afsluttes med mindre andet følger af de øvrige ovenstående bestemmelser for afregning.

Prisregulering

Priserne reguleres en gang årligt, hver den 1. juni. Første regulering finder sted den 1. juni 2017. Reguleringen sker med baggrund i TI's (Teknologisk Institut) omkostningsberegning for industrielle vaskerier (vaskerier uden udlejningstekstiler).

TI udsender reguleringsfaktorer i marts og september, som begge indgår i den årlige prisstigning i juni. Prisstigningen skal varsles 30 dage inden den 1. juni, hvor der samtidig skal medsendes dokumentation bestående af de konkrete reguleringsfaktorer udsendt fra TI.

Ekstraordinære ændringer i kvalitetsstandarden kan begrunde en ekstraordinær revision af prisen.

Særlig dokumentationspligt

Ordregiver kan i særlige tilfælde pålægge leverandøren at fremsende dokumentation via omsorgssystemet for forhold, som Ordregiver måtte finde nødvendige at få belyst, f.eks. som følge af:

- Henvendelser fra borger/pårørende
- Begrundet mistanke om misligholdelse af kontrakt (Ordregiversinitieret)
- Regningskontrol (Ordregiversinitieret)
- Væsentlige ændringer og afvigelser i borgerens normale adfærd.

Misligholdelse og misligholdelsesbeføjelser

Misligholdelse

Det påhviler Leverandøren at give skriftlig og begrundet meddelelse til Ordregiver, straks Leverandøren kan forudse, at kontrakten ikke bliver opfyldt.

Som væsentlig misligholdelse betragtes bl.a. manglende overholdelse af gældende direktiver, love, bekendtgørelser, og andre myndighedskrav i øvrigt.

Følgende forhold vil altid medføre påtale:

- Manglende erstatningsbesøg
- Mangler i forhold til de opstillede krav og forpligtelser
- Fejl i eller manglende fremsendelse af Leverandørens fakturaer eller fakturabilag.

Andre forhold kan evt. medføre påtale. Gentagne påtaler for samme forhold anses for væsentlig misligholdelse af Leverandørens forpligtelser, og kan bl.a. medføre ophævelse af kontrakten.

Opsigelse/ophævelse af kontrakten

I de tilfælde, hvor Leverandørens leverancer er mangelfulde i forhold til flere borgere, eller leverancerne i forhold til den enkelte borger gentagne gange er mangelfulde, kan Ordregiver umiddelbart ophæve kontrakten i sin helhed.

Følgende forhold giver i øvrigt altid Ordregiver ret til at hæve kontrakten:

- Hvis Leverandøren går konkurs, eller Leverandørens økonomiske forhold i øvrigt viser sig at være sådan, at Leverandøren må antages ikke at kunne opfylde kontrakten. Det samme gælder, hvis Leverandøren ophører med den virksomhed, som kontrakten vedrører, eller der indtræder andre omstændigheder, der bringer kontraktens rette opfyldelse i alvorlig fare.
- Grov illoyalitet, såsom gentaget negativ offentlig omtale af Ordregiver, samarbejdet m.v.
- Hvis Leverandøren i øvrigt væsentligt misligholder sine forpligtelser.

Hvis en af parterne misligholder sine forpligtelser i henhold til denne kontrakt, uden at misligholdelsen dog kan karakteriseres som væsentlig, skal den anden part, skriftligt underrette den misligholdende part og give denne 14 dages frist til at rette forholdene.

Sker dette ikke rettidigt, kan kontrakten opsiges med forkortet varsel.

Ved Ordregivers ophævelse af kontrakten er Leverandøren erstatningsansvarlig for den skade og de tab, der påføres Ordregiver, efter dansk rets almindelige regler.

Leverandøren skal derudover tilbagelevere materiale, der tilhører Ordregiver.

Ved Leverandørens ophævelse af kontrakten med baggrund i Ordregivers misligholdelse, skal Ordregiver erstatte Leverandørens direkte tab. Leverandørens indirekte tab i denne sammenhæng er Ordregiver uvedkommende.

Andre forhold

Force Majeure

Hverken Leverandøren eller Ordregiver skal i henhold til nærværende kontrakt anses for ansvarlig over for den anden part i forhold, som ligger uden for partens kontrol, og som parten ikke ved kontraktens underskrift burde have taget i betragtning og ej heller da eller senere kunne have undgået eller overvundet.

Forhold hos en underleverandør, som hindrer Leverandøren i at opfylde nærværende kontrakt, kan kun påberåbes af Leverandøren som force majeure i det omfang, samme forhold ville have forhindret Leverandøren i at udføre de af kontrakten omfattende opgaver, hvis Leverandøren havde valgt en anden underleverandør eller ikke at benytte underleverandør.

Ved strejke og lockout – eller risiko herfor – skal Leverandøren straks søge om friholdelseserklæring hos den relevante faglige organisation, og Leverandøren er forpligtet til i videst muligt omfang at søge de af kontrakten omfattede ydelser helt eller delvist opretholdt.

Force majeure kan højst gøres gældende med det antal arbejdsdage, som force majeure-situationen varer.

Force majeure kan kun påberåbes, såfremt den pågældende part har givet skriftlig og begrundet meddelelse herom til den anden part uden ugrundet ophold, efter at force majeure situationen er indtrådt, eller parten er blevet bekendt med risikoen herfor. En sådan meddelelse skal angive, hvor længe force majeure-situationen forventes at vare.

Den part, der ikke er ramt af force majeure situationen, er berettiget til at annullere kontrakten uden erstatningsansvar, såfremt en eller flere af opgaverne omfattet af kontrakten ikke bliver løst i overensstemmelse med de fastsatte krav i mere end 10

dage, og en kontraktmæssig udførelse af opgaverne ikke kan forventes at ligge inden for en kort frist på ikke mere end yderligere 5 dage.

Tvistigheder

Retsforholdet ifølge denne kontrakt og dennes fortolkning afgøres efter dansk ret. Værneting er Ordregivers retskreds.

Retsvirkninger af kontraktens ophør

Ved kontraktens ophør overdrages opgaverne til Ordregiver eller en af denne udpegede tredjemand.

Leverandøren er således forpligtet til at overdrage Ordregiver eller den udpegede tredjemand alt nødvendigt materiale herunder informationer og data. Denne overdragelse skal ske straks, er vederlagsfri for Ordregiver og omfatter tillige alt materiale, der ikke klart er markeret som Leverandørens ejendom, eller som ikke kan dokumenteres tilhørende Leverandøren.

Leverandøren skal uden særskilt vederlag medvirke til at sikre, at returneringen af opgaver kan ske enkelt og uden gener for borgeren og Ordregiver.

I forbindelse med kontraktens ophør, uanset årsag, er Leverandøren ikke berettiget til at udøve tilbageholdsret til sikkerhed for krav, han måtte have i forhold til Ordregiver i anledning af kontraktens gennemførelse eller ophør.

Ved kontraktens ophør ved hel eller delvis ophævelse skal relevant materiale og relevante oplysninger overlades til Ordregiver straks og senest 4 arbejdsdage efter meddelelsen om ophævelsen.

Ikrafttrædelse og varighed

Nærværende kontrakt træder i kraft den 1. april 2016.

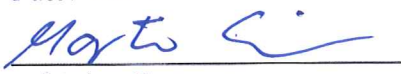
Der indgås en 4-årig kontrakt med option på forlængelse i op til 2 år.

Det er op til Ordregiver at beslutte, hvorvidt optionen på forlængelse vil blive udnyttet. Meddelelse herom vil blive givet til Leverandøren senest 6 måneder før kontraktens udløb. I modsat fald ophører kontrakten uden særskilt opsigelse. Såfremt optionen udnyttes, ophører kontrakten uden særskilt opsigelse ved optionens udløb.

Som hovedregel kan Leverandøren ikke opsiges samarbejdet med en borger. Hvis leverandøren ønsker at opsiges samarbejdet med en borger, kontaktes Ordregiver. Ordregiver vil efterfølgende vurdere den konkrete situation og afgøre, om samarbejdet med rimelighed for begge parter kan ophøre.

Underskrifter

Dato: 18/4-2016


Holstebro Kommune

Dato: 12.4.2016


Berendsen Textil Service A/S