

1 Kommersiella krav

1.1 Tider för utförande av tjänster

Utföraren ska kunna tillhandahålla aktuell familjerådgivningstjänst alla veckodagar hela året, helgfria vardagar samt minst en kväll i veckan.

1.2 Omfattning av tjänsten

Tjänsten innehåller en samtalsserie om max 5 per familj/par och år.

1.3 Kundens tillgång till tjänsten

För att få tillgång till tjänsten ska den enskilde vända sig till socialkontorets reception för att få ett särskilt kundnummer/kod.

1.4 Tilläggstjänster

Utföraren har rätt att erbjuda kunden tilläggstjänster utöver det som avses med familjerådgivning enligt kommunens uppdrag. Sådana tjänster får inte vara obligatoriska för kunden och det ska för kunden tydligt framgå att de bekostas av denne själv och betalas direkt till utföraren. Utföraren fakturerar kunden kostnad för tilläggstjänsten.

1.5 Tillgänglighet

Utförarens lokaler ska ligga geografiskt lättillgängliga inom Stor-Stockholmsområdet och bör uppfylla krav på tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning.

1.6 Skyldighet att ta uppdrag och kapacitetstak

Kunden väljer en av de godkända utförarna i Ekerö kommun och tar själv kontakt med utföraren.

Utföraren ska kontrollera att kunden är mantalsskriven i Ekerö kommun.

Utföraren är skyldig att erbjuda tjänsten till alla kunder som väljer utföraren.

Utföraren kan välja att ansöka om ett så kallat kapacitetstak, vilket innebär att utföraren anger maximalt antal timmar som kan utföras per månad. Utföraren ansvarar för att snarast meddela kommunen om och när kapacitetstaket nåtts.

Inom ramen för eventuellt kapacitetstak ska utföraren tillhandahålla tjänster till samtliga kunder som antingen aktivt väljer utföraren eller tilldelas utföraren enligt särskilt turordning vid nytillkomna icke-väljare. Befintliga uppdrag som utökas kan ej begränsas av kapacitetstak.

1.7 Byte av utförare

Kunden har rätt att när som helst välja att byta utförare och behöver inte ange orsak.

1.8 Icke-valsalternativ

Kunder som ej gör ett aktivt val tilldelas utförare enligt särskild turordning, där de godkända utförarna utgör icke-valsalternativ en månad i taget. Utförare tillförs turordningslistan i den ordning de tecknat kontrakt med kommunen. Utföraren är skyldig att tillhandahålla tjänster till icke-väljare. Utförare, som av någon anledning, exempelvis uppnått kapacitetstak, ska tas bort

från turordningslistan, ansvarar för att skyndsamt meddela kommunen detta.

1.9 Volymgaranti

Ekerö kommun lämnar inte utföraren någon volymgaranti avseende uppdrag.

1.10 Ersättning

Ersättningsnivån fastställs av kommunen ett år i taget och träder i kraft per den första april varje år. Beslut kring nya ersättningsnivåer expedieras till godkända utförare tre månader i förväg. Gällande ersättning specificeras på www.ekero.se.

Kommunen ersätter utföraren för varje utfört samtal, motsvarande två timmars arbete. Ett samtal beräknas till 1,5 timmar och till detta kommer tid för förberedelser och efterarbete med 0,5 timmar per samtal.

Från den totala ersättningen dras en egenavgift som kunden betalar direkt till utföraren. Inga ytterligare avgifter får tas ut av kunden.

1.11 Ersättning vid avvikelser

Kommunen ersätter inte för uteblivna/avbokade besök.

1.12 Betalningsvillkor

Fakturering ska ske per kalendermånad i efterskott för faktiskt utförd tid. Faktura med redovisning av utförda samtal ska vara inkommen senast fem dagar efter månadsslut för räkningens gällande.

Om anledning till anmärkning mot fullgjort uppdrag inte föreligger, ska betalning erläggas inom 30 dagar från fakturans ankomstdag. Eventuell anmärkning på faktura ska ske inom 14 dagar från fakturans ankomst. Fakturor ska vara i enlighet med Ekerö kommuns mall. Mall för fakturainnehåll tillhandahålls av kommunen.

Faktura ska ställas till:

Ekerö Kommun
Redovisningen 800240
Box 205
178 23 Ekerö

Faktura som ej innehåller ovanstående uppgifter kommer att returneras till leverantören.

Retroaktiva ersättningskrav längre än sex månader bakåt godtas inte.

Ekerö kommun planerar att införa ett e-faktureringsystem. När detta görs ska utföraren skicka e-fakturor till kommunen.

1.13 Lokaler

Utföraren ska själv sörja för de eventuella lokaler som behövs för att fullgöra uppdraget.

1.14 Tolk

Utföraren svarar för att kunder som behöver hjälp med tolkning får tillgång till auktoriserad tolk. Kommunen ersätter anordnaren för kostnaderna.

1.15 Åtagandetider

Utförarens väntetider får inte överstiga två (2) veckor vid nybesök, om inte annat avtalats med kunden. Vid akuta behov får väntetiden inte överstiga en (1) vecka.

1.16 Kontraktstid och villkor för uppsägning

Kontrakt för utförande av tjänsten sluts tillsvidare med en ömsesidig uppsägningstid om tre månader. Uppsägning ska vara skriftlig för att äga giltighet.

Utförare som avser att avveckla sin verksamhet ska meddela kommun och kund minst tre månader före verksamhetens upphörande. Kontraktet upphör i och med detta. Har utförare saknat uppdrag under en period om tolv månader kan kontraktet sägas upp med tre månaders uppsägningstid.

Om utföraren inte uppfyller ställda krav för godkännande eller om utföraren åsidosatt kontraktets villkor och bristen ej åtgärdats trots uppmaning därom kan kommunen säga upp kontraktet med omedelbar verkan. Kommunen kan säga upp kontraktet med tre månaders uppsägningstid om valfrietssystem inte längre kommer att tillämpas.

1.17 Justering av kontraktsvillkor

Ändring av villkor i kontrakt mellan Ekerö kommun och utföraren ska ske skriftligen och godkännas av båda parter.

1.18 Överlåtelse av kontrakt

Kontraktet får inte överlåtas på annan part utan kommunens skriftliga medgivande.

1.19 Skadeståndsskyldighet

Utföraren svarar i förhållande till Ekerö kommun för skadestånd som kommunen, på grund av vållande hos utföraren eller personal som denne svarar för, kan komma att förpliktats utge till tredje man.

Kommunen har även rätt till ersättning från utföraren för skada som kommunen lidit på grund av utförarens kontraktsbrott, om skadan är en följd av att utföraren åsidosatt sedvanlig omsorg och yrkesskicklighet inom branschen.

1.20 Katastrof- och beredskapsplanering

Utföraren ska i händelse av fredstida extraordinär händelse eller krig/höjd beredskap ha förberedda rutiner och dokumenterade riktlinjer för hantering av situationen och bistå kommunen med sådana uppgifter som behövs för att förebygga skada. Utföraren ska på förfrågan från kommunen biträda vid upprättande av kommunal krisberedskapsplan samt medverka i andra krisberedskapsförberedelser för verksamheten.

1.21 Force majeure

Om parts fullgörande av detta kontrakt förhindras eller blir oskäligt betungande till följd av omständighet utanför dennes kontroll, som skäligen inte kunde förväntas vid kontraktets tillkomst och vars följder inte heller skäligen kunde ha undvikits eller övervunnits eller på grund av att dennes underutförare förhindras fullgöra sin leverans på grund av omständigheter som här angivits, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkten för prestation och befrielse från vite och andra påföljder.

Om kontraktets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än tre månader på grund av viss ovan angiven omständighet äger part, utan ersättningsskyldighet, skriftligen frånträda kontraktet. Om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse ska motparten omedelbart skriftligen underrättas om detta.

1.22 Handlingars inbördes rangordning

Kontraktshandlingarna kompletterar varandra. Motsäger de i något avseende varandra gäller de, om omständigheterna uppenbarligen inte föranleder annan tolkning, sinsemellan i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg i kontraktet
2. Kontrakt
3. Eventuella kompletteringar till förfrågningsunderlag
4. Förfrågningsunderlag med bilagor
5. Ansökan

1.23 Tvisthantering

Tvist med avseende på ingånget kontrakt, eller ur kontraktet härflytande rättsförhållanden ska i första hand lösas genom förhandling mellan parterna. Om därvidlag ingen överenskommelse kommer till stånd, ska tvisten avgöras vid allmän domstol på beställarens ort med tillämpning av svensk rätt.