

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

4. LOV Hemtjänst -Avtalsvillkor

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-04-27

4 Avtalsvillkor

[Avtalsvillkor](#)

4.1 Parter

[Avtalsvillkor](#)

Detta avtal har träffats mellan Uddevalla kommun, org.nr 212000-1397, nedan Köparen, och Företagsnamn, Organisationsnummer, nedan Leverantören.

4.2 Avtalets omfattning

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören åtar sig att tillhandahålla hemtjänst på det sätt som beskrivs i kravspecifikationen, detta avtal och övriga i upphandlingsdokumentets ingående dokument.

Kommunen kan inte garantera någon uppdragsvolym då brukaren väljer leverantör.

4.3 Geografiskt etableringsområde och kapacitetstak

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören åtar sig att utföra samtliga hemtjänstinsatser enligt upphandlingsdokumentet i följande geografiska etableringsområden:

Område 1 - Centrala Uddevalla

Område 2 - Östra Uddevalla

Område 3 - Södra Uddevalla

Område 4 - Nordöstra Uddevalla

Område 5 - Nordvästra Uddevalla

Område 6 - Västra Uddevalla

Område 7 - Ljungskile

enligt ansökan/godkännande]

Leverantören åtar sig att utföra antal timmar per månad.

Om leverantör vill förändra det valda geografiska området eller kapacitetstaket ska detta ske genom en förändringsansökan, Bilaga 3 Geografiskt etableringsområde och kapacitetstak samt ansökan om förändring.

Förändringen träder i kraft vid första månadsskiftet efter godkänd förändringsansökan. Leverantören ska fortsätta utföra insatserna till de brukare som valt dem men som efter förändring av geografiskt etableringsområde inte tillhör det nya geografiska etableringsområdet. Leverantören kan inte tacka nej till utökning av antal timmar till brukare som de redan utför hemtjänstinsatser hos. Detta gäller även om kapacitetstaket har uppnåtts. Vidare kan inte kommunen ge någon volymgaranti.

4.4 Avtalsform

[Avtalsvillkor](#)

Avtal gäller deltagande i Uddevalla kommuns valfrihetssystem inom hemtjänst.

4.5 Avropsförfarande

[Avtalsvillkor](#)

Brukaren väljer själv utförare inom det upprättade valfrihetssystemet.

4.6 Avtalshandlingar

[Avtalsvillkor](#)

I avtalet ingår nedan angivna avtalshandlingar. Om avtalshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheter uppenbarligen föranleder annat, sinsemellan i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till avtal vilka skriftligen är godkända av båda parter.
2. Avtalet inklusive bilagor
3. Upphandlingsdokumenten
4. Leverantörens anbud

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

4. LOV Hemtjänst -Avtalsvillkor

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-04-27

4.7 Avtalstid

[Avtalsvillkor](#)

Avtalstiden startar från det datum då avtalet undertecknas och löper tills vidare.

Kommunen har rätt att ensidigt säga upp avtalet med tre (3) månaders uppsägningstid.

Leverantören har rätt att säga upp avtalet med tolv (12) månaders uppsägningstid.

Vid uppsägning från leverantörens sida ska leverantören säkerställa en ordnad avveckling av verksamheten i samverkan med kommunen, med särskilt beaktande av kontinuitet och trygghet för berörda brukare.

4.8 Pris

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska utföra de besök och insatser som anges i brukarens individuella biståndsbeslut för att fullfölja avtalet.

Ersättning för hemtjänst är ett fast timpris i enlighet med gällande hemtjänstersättningsmodell. Ersättningen baseras på beviljade insatser utifrån biståndsbeslut. Varje insats omräknas till tid för att få fram ersättningen som betalas till leverantören. Aktuellt timpris framgår av Bilaga 6.

Timpriset till externa leverantörer inkluderar momscompensation, ersättning för kommungemensamma overheadkostnader samt samtliga kostnader som är förenade med uppdraget. Detta innebär att kostnader för följande ingår i timpriset:

- Personalkostnader exempelvis lön, semester, sjuklön och utbildningar som krävs enligt avtalet.
- Kostnader för "kringt看" exempelvis resor till/från brukare, planering av verksamheten, samverkan med andra aktörer, dokumentation, IT och telefoni samt övriga åtgärder som krävs för att fullgöra uppdraget enligt biståndsbeslut och kravspecifikation, till exempel rehabilitering och möten.
- Lokaler och materiel/utrustning som krävs för genomförande av insatserna/uppdraget utifrån arbetsmiljösynpunkt exempelvis handskar, handsprit, förkläde eller dylikt.
- Transportmedel, drivmedel och nyttoparkeringstillstånd
- Övriga driftskostnader

Några ytterligare kostnader godtas inte.

4.9 Prisjustering

[Avtalsvillkor](#)

Timpriset för leverantören gäller från tidpunkten för avtalets tecknande med gällande års / året för avtalstecknandets fastställda timpris.

Kommunen justerar därefter årligen det fasta timpriset efter beslut i socialnämnden på hösten.

4.10 Ersättningsunderlag och rapportering av vissa uppgifter

[Avtalsvillkor](#)

Ett ersättningsunderlag skickas till leverantören som visar den summa som kommunen ska betala ut till leverantören avseende föregående månad. Utbetalning sker månadsvis i efterskott, per den sista i månaden.

Hemtjänst som ges i enlighet med socialtjänstlagen är undantagen från skatteplikt eftersom den är att betrakta som social omsorg enligt mervärdesskattelagen (1994:200) 3 kap. 4 §. Leverantören ska därför ersättas för dessa tjänster exklusive moms.

Leverantören ska via verksamhetssystemet den 1:e varje månad rapportera uppgifter (tid) som avser föregående månad för:

- Avlösning
- Ledsagning
- Brukares frånvaro och upphörande av uppdrag, se del 'Kravspecifikation - krav på tjänsten'

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

4. LOV Hemtjänst -Avtalsvillkor

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-04-27

- Extraordinära hemsjukvårdsinsatser, se del 'Kravspecifikation - krav på tjänsten'
- Meddelad frånvaro

4.11 Huvudmannaskap och allmänhetens rätt till insyn

[Avtalsvillkor](#)

Kommunen är huvudman för del tjänster som omfattas av detta avtal.

Enligt 10 kap. 3 och 9 §§ kommunallagen ska huvudmannen för verksamheten försäkra sig om att allmänheten genom kommunen tillförsäkras insyn i avtalade verksamheter som bekostas av offentliga medel. Leverantör är därför skyldig att lämna sådan information till kommunen så att allmänhetens rätt till insyn säkras.

Den information som kommunen hämtar in från leverantören är en allmän handling och kan komma att publiceras på kommunens hemsida. Detta gäller dock inte om uppgiften kan sekretessbeläggas med stöd av lag.

4.12 Uppföljning av avtalet under avtalstiden

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska kostnadsfritt delta i uppföljning som rör avtalet samt verka för att bidra med förbättringar under avtalstiden.

4.12.1 Ordinarie kvalitetsuppföljning

[Avtalsvillkor](#)

Kommunen kommer att följa upp och kontrollera leverantörens åtagande enligt kvalificeringskrav, kravspecifikation och avtal. Uppföljningen kan komma att omfatta krav kring nedanstående punkter:

- Uppföljning av leverantörens utförande av uppdraget och de krav som ställs kring detta exempelvis kvalitet, dokumentation, profilering, marknadsföring, personal, utbildningsnivå, anställningsformer, arbetsrättsliga frågor, miljöarbete och informationssäkerhet.
- Kvalitetsnivåer med hjälp av olika självskattnings- och jämförelseinstrument samt olika fördjupningsområden (en fördjupning i ett eller flera kvalitetsområden och som förändras över tid).
- Brukarintervjuer (enskilt eller grupp).
- Uppföljning av brukares biståndsbeslut och verkställighet (individuell uppföljning).

Kvalitetssäkring, uppföljning och kontroll kan ske under de tider leverantören verkar, både anmält och oanmält. Leverantören ska delta i regelbundna samverkansmöten med kommunen. MAS och MAR har ansvar för att följa upp att och hur hälso- och sjukvårdsuppgifter utförs. Leverantören ska se till att MAS och MAR kan utöva sitt ansvar för tillsyn över hälso- och sjukvården.

4.12.2 Särskild kvalitetsuppföljning

[Avtalsvillkor](#)

Utöver ordinarie kvalitetsuppföljning kan uppföljning ske utifrån inkomna lex Sarah, allvarliga händelser inom hälso- och sjukvård, synpunktshantering och övriga inkomna uppgifter. Den särskilda kvalitetsuppföljningen kan ske under de tider leverantören verkar, både anmält och oanmält.

4.12.3 Uppföljning av bomkörningar

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska kostnadsfritt följa upp antalet bomkörningar som sker hos de olika brukarna och verka för att antalet bomkörningar minskar i dialog och möten med de upphandlade leverantörerna.

Det handlar till exempel om bomkörningar på tvättjänster eller leverans av mat eller dagligvaror.

Om leverantören inte driver frågan om att få ner antalet bomkörningar och inte kan visa dokumentation och vidtagna åtgärder så äger kommunen rätt att fakturera leverantören kostnaden för bomkörningarna.

4.12.4 Uppföljning av andra tillsynsorgan

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska också acceptera att olika tillsynsorgan, som till exempel Inspektionen för vård och omsorg, Socialstyrelsen, Arbetsmiljöverket och kommunens revisorer -har samma rätt som i kommunens verksamhet att kontrollera och utvärdera den avtalade verksamheten. Leverantören ska

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

4. LOV Hemtjänst -Avtalsvillkor

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-04-27

aktivt medverka och underlätta detta arbete.

Leverantören ska medverka i de kvalitetsregister som kommunen anger.

4.12.5 Uppföljning av systematiskt miljöarbete

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska ha implementerade rutiner för ett systematiskt miljöarbete som minst omfattar;

- miljömål och handlingsplan för hur miljömålen ska uppnås, samt
- rutin som säkerställer att lagar och föreskrifter som berör verksamheten efterlevs.

Leverantören ska på begäran kunna ge en skriftlig beskrivning av det systematiska miljöarbetet.

4.12.6 Uppföljning av fast omsorgskontakt

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska ha implementerade rutiner som säkerställer att varje brukare tilldelas en fast omsorgskontakt i enlighet med gällande lagstiftning och kommunens krav.

Varje fast omsorgskontakt får ha ansvar för **högst sex (6) brukare** samtidigt. Leverantören ska organisera verksamheten så att detta krav upprätthålls även vid frånvaro, personalomsättning eller andra tillfälliga förändringar i bemanningen.

Den fasta omsorgskontakten ska ansvara för samordning, kontinuitet och uppföljning av brukarnas insatser och fungera som en huvudsaklig kontaktpunkt för brukaren, dennes anhöriga samt kommunen.

På begäran av kommunen ska leverantören kunna redovisa hur ansvaret för fast omsorgskontakt är fördelat och vilka brukare respektive fast omsorgskontakt ansvarar för.

Om kravet på högst sex (6) brukare per fast omsorgskontakt inte uppfylls ska leverantören utan dröjsmål vidta åtgärder för att säkerställa efterlevnad.

4.13 Redovisade dokument

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska inkomma med en verksamhetsberättelse för föregående år samt en redovisning av genomfört kvalitetsarbete i form av en kvalitetsberättelse då kommunen efterfrågar detta.

Enligt 3 kap. 10 § patientsäkerhetslagen (2010:659) ska vårdgivare upprätta

en patientsäkerhetsberättelse. Leverantören ska lämna uppgifter till MAS vid den tidpunkt som kommunen efterfrågar uppgifterna.

4.14 Personal

[Avtalsvillkor](#)

Personalen ska ha den utbildning, kompetens och erfarenhet som föreskrivits i upphandlingsdokumenten. Samtliga krav i upphandlingsdokumenten gällande personal ska upprätthållas under hela avtalstiden. Dessa krav gäller även för konsulter som anlitas av leverantören/underleverantörer för utförande av tjänsterna.

Leverantören är utan oskäligt dröjsmål skyldig att byta ut sådan personal, vilken Köparen anser ej uppfylla kraven eller med vilken Köparen anser sig ha samarbetssvårigheter.

4.15 Felaktig tjänst

[Avtalsvillkor](#)[Avtalsuppföljning](#)

Om utförd tjänst inte uppfyller kraven enligt avtalshandlingarna är den felaktig. Tjänsten är även felaktig om tjänsten uteblir.

Leverantören ska i sådana fall omgående avhjälpa detta genom att kostnadsfritt åtgärda felet.

4.15.1 Sanktionstrappa vid brister i tjänstens utförande

[Avtalsvillkor](#)

1.1 Kommunen äger alltid rätt att återkalla godkännandet till detta valfrihetssystem med omedelbar verkan vid avvikelse eller när förutsättningarna för att vara godkänd leverantör enligt valfrihetssystemet inte längre är uppfyllda. Nedan följer en sanktionstrappa som kommunen kan välja att använda när det är lämpligt.

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

4. LOV Hemtjänst -Avtalsvillkor

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-04-27

4.15.2 Sanktionstrappa

[Avtalsvillkor](#)

1. Enskild avvikelse

Om en enskild avvikelse från avtalet konstaterats ska kommunen föra dialog med leverantören. Kommunen ska skriftligen anmoda leverantören att vidta rättelse. Den skriftliga anmodan ska ange vilken/vilka avvikelser som konstaterats, krav på rättelse, tidsfrist för när rättelsen senast ska vara genomförd samt krav på att leverantören upprättar och inkommer med en handlingsplan innan ett specifikt datum som beskriver hur leverantören ska gå till väga för att rätta bristen/bristerna. Handlingsplanen som leverantören skickar in ska godkännas av kommunen.

2. Återkommande avvikelse

Uppföljning av åtgärder samt sanktioner vid återkommande avvikelse.

Om avvikelse konstaterats och de inte åtgärdats efter anmodan om rättelse ska detta anses utgöra en allvarlig avvikelse. Vid allvarlig avvikelse kan kommunen välja att fortsätta jobba med leverantören eller besluta att avvikelsen medför återkallelse av leverantörens godkännande inom kommunens valfrihetssystem. Detta om den konstaterade bristen bedöms utgöra en avvikelse från de krav som ställs för att vara godkänd leverantör inom kommunens valfrihetssystem och påverkar kommunens förtroende för leverantörens förmåga att bedriva hemtjänstverksamhet i enlighet med gällande krav.

Om kommunen väljer att fortsätta jobba med leverantören ska kommunen utfärda en skriftlig varning med begäran om rättelse. Den skriftliga varningen ska ange vilken/vilka avvikelser som konstaterats, krav på rättelse, tidsfrist för när rättelsen senast ska vara genomförd samt krav på att leverantören upprättar och inkommer med en handlingsplan innan ett specifikt datum som beskriver hur leverantören skall gå till väga för att rätta bristen/bristerna. Handlingsplanen som leverantören skickar in ska godkännas av kommunen. Vidare så kan kommunen begära vite enligt Vitesklausulen i detta avtal.

3. Allvarlig avvikelse

Sanktioner vid allvarlig avvikelse

Vid allvarlig avvikelse äger kommunen rätt att, efter bedömning, antingen fortsätta enligt sanktionstrappan i punkt 2 eller besluta att avvikelsen medför **omedelbar återkallelse av leverantörens godkännande**, utan föregående varning eller handlingsplan.

Omedelbar återkallelse får ske när den konstaterade bristen bedöms medföra risk för brukare eller på annat sätt väsentligt påverka kommunens förtroende för leverantörens seriositet, lämplighet eller förmåga att bedriva hemtjänstverksamhet i enlighet med gällande krav.

Allvarlig avvikelse kan därmed medföra återkallelse av leverantörens godkännande inom kommunens valfrihetssystem. Den konstaterade bristen bedöms då utgöra en sådan avvikelse från de krav som ställs för att vara godkänd leverantör att förutsättningarna för fortsatt godkännande inte längre är uppfyllda. När återkallelse av godkännande sker upphör samtidigt avtalsrelationen mellan kommunen och leverantören.

I samband med anmodan eller krav om handlingsplan får kommunen besluta om ett intagsstopp. Detta innebär att leverantören inte får ta in nya brukare under perioden. Detta intagsstopp gäller tills dess att avvikelsen är åtgärdad eller inom annan tidsfrist angiven av kommunen.

4.15.2.1 Omständigheter som kan utgöra allvarlig avvikelse

[Avtalsvillkor](#)

Följande omständigheter ska, **utan att vara uttömmande**, anses kunna utgöra allvarlig avvikelse och kan, oavsett om tidigare avvikelser förekommit eller inte, leda till omedelbar återkallelse av leverantörens godkännande inom kommunens valfrihetssystem.

1. Leverantören har lämnat osanna, vilseledande eller ofullständiga uppgifter vid ansökan om godkännande eller under godkännandetiden, eller har underlåtit att utan dröjsmål informera kommunen om förändringar som påverkar uppfyllelsen av ställda krav.

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

4. LOV Hemtjänst -Avtalsvillkor

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-04-27

2. Erforderligt tillstånd från Inspektionen för vård och omsorg (IVO) saknas, återkallas, begränsas eller att verksamheten bedrivs i strid med tillståndets omfattning eller villkor.
3. Leverantören saknar fastställd och tillämpad rutin för kontroll av belastningsregister i enlighet med gällande lagstiftning och kommunens krav, eller låter personal vistas tillsammans med brukare utan att godkänt utdrag har uppvisats, eller underlåter att vidta åtgärd när personal dömts för brott som påverkar lämpligheten att arbeta inom hemtjänsten.
4. Leverantören saknar tillräcklig bemanning för att säkerställa en säker och rättssäker hemtjänstinsats, eller använder personal som saknar föreskriven utbildning, kompetens eller erfarenhet enligt kravspecifikationen, eller låter obehörig personal utföra insatser som kräver särskild kompetens.
5. Missförhållanden eller påtaglig risk för missförhållanden föreligger som kan medföra fara för brukares liv, hälsa eller säkerhet, eller leverantören underlåter att rapportera eller hantera allvariga händelser eller avvikelser i verksamheten.
6. Allvariga eller systematiska brister förekommer i social dokumentation, journalföring, genomförandeplaner eller i uppföljning av beslutade insatser.
7. Leverantören underlåter att samverka med kommunen, ansvariga handläggare eller andra berörda aktörer, eller brister i sin rapporteringsskyldighet av uppgifter som är av betydelse för kommunens uppföljning, tillsyn eller beslut.
8. Om leverantören, utan giltigt biståndsbeslut eller uppdrag från kommunen, utför, erbjuder, marknadsför eller på annat sätt tillhandahåller insatser enligt socialtjänstlagen (SoL) eller hälso- och sjukvårdslagen (HSL), oavsett om insatserna utförs helt eller delvis, ska detta anses utgöra en allvarlig avvikelse och ett väsentligt avtalsbrott. Detsamma gäller om leverantören utför eller erbjuder insatser utan ersättning, till reducerad ersättning eller på annat sätt avviker från kommunens fastställda ersättningsmodell i syfte att påverka brukares val av utförare, kringgå kommunens biståndsprocess eller snedvrida konkurrensen mellan godkända utförare.
9. Om leverantören, direkt eller indirekt, påverkar eller försöker påverka brukare, anhöriga eller annan personal att ändra, avsluta eller överta insatser utan kommunens medverkan eller beslut, eller medverkar till att otydlighet uppstår kring ansvarsfördelningen mellan olika utförare eller mellan insatser enligt SoL och HSL.
10. Omständigheter föreligger som visar att leverantören saknar ekonomisk eller organisatorisk förmåga att bedriva hemtjänstverksamheten i enlighet med ställda krav.
11. Om brist kan leda till negativa ekonomiska konsekvenser för kommunen eller risk för dålig publicitet.
12. Leverantören har genom sitt agerande visat bristande seriositet eller tillit på ett sådant sätt att kommunen sammantaget bedömer att förutsättningarna för fortsatt godkännande inom valfrihetssystemet inte längre är uppfyllda.
13. Om handlingsplanen är så pass bristfällig och inte kan godkännas vid det andra inlämnandet så klassas ärendet som en allvarlig avvikelse. Handlingsplanen ska vara kommunen tillhanda inom den tid som anges och godkännas av kommunen. Därefter följer kommunen upp att åtgärder har vidtagits enligt godkänd plan. Kommunen avgör när påtalad brist är åtgärdad. Vidtas inte åtgärder i enlighet med föreläggandet inom angiven tid kan kommunen utfärda en andra varning kombinerat med ett vitesföreläggande enligt nedan.

Avvikelse som tidigare har konstaterats av kommunen, oavsett enligt vilken version av villkor för valfrihetssystemet de har uppstått, får beaktas vid kommunens uppföljning, riskbedömning samt vid bedömning av lämpliga åtgärder och sanktioner enligt vid var tid gällande villkor.

Sådana avvikelser får beaktas i den mån de är dokumenterade, har kommunicerats till leverantören och är relevanta för bedömningen av leverantörens förmåga att bedriva verksamheten i enlighet med gällande krav.

Upprepade eller ihållande avvikelser, även om de uppstått under tidigare villkorsperioder, får beaktas som ett mönster vid bedömning av avvikelsernas allvarlighetsgrad och behov av åtgärder.

4.16 Vite

[Avtalsvillkor](#)

Om återkommande eller allvarliga avvikelser konstateras äger kommunen rätt att ta ut vite.

Vid återkommande avvikelser ska vite uppgå till 25 000 kronor per konstaterad avvikelse.

Vid allvarlig avvikelse där kommunen bedömer att återkallelse av godkännande inte ska ske omedelbart, ska vite uppgå till 60 000 kronor per konstaterad avvikelse.

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

4. LOV Hemtjänst -Avtalsvillkor

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-04-27

Vite enligt denna klausul får sammanlagt uppgå till högst 250 000 kronor per tolv månadersperiod vid återkommande avvikelser och 500 000 kronor per tolv månadersperiod vid allvarliga avvikelser, per leverantör.

Vite som uppgår till 60 000 kronor får även tas ut om leverantören inte inkommer med begärd handlingsplan inom angiven tidsfrist eller om inkommen handlingsplan, efter upprepade tillfällen, inte kan godkännas av kommunen.

Påförande av vite befriar inte leverantören från skyldigheten att avhjälpa konstaterade brister och inskränker inte kommunens rätt att vidta ytterligare åtgärder enligt sanktionstrappan.

Vite begränsar inte kommunens möjligheter att utkräva skadestånd eller annan ersättning på grund av uppkommen skada.

4.17 Tillgodogörande av vite[Avtalsvillkor](#)

Köparen äger rätt att tillgodogöra sig vite antingen genom särskild begäran om ersättning från leverantören eller genom att avräkna vitesbelopp avseende kommande fordringar gentemot leverantören.

4.18 Elektronisk fakturering[Avtalsuppföljning](#)**Elektronisk faktura**

Leverantören ska, enligt lag (2018:1277) om elektroniska fakturor till följd av offentlig upphandling, fakturera köparen elektroniskt. Leverantören ska senast vid avtalets ikraftträdande kunna sända elektronisk faktura. Köparen förordar att elektronisk faktura sänds i formatet PEPPOL Bis Billing 3. Uddevalla kommuns PEPPOL-ID är 0007:2120001397.

En elektronisk faktura är en faktura som utfärdas, översänds och tas emot i ett strukturerat elektroniskt format som gör det möjligt att behandla den automatiskt och elektroniskt. Observera att en PDF-faktura är inte en elektronisk faktura.

För mer information om elektronisk fakturering och för att ta del av ytterligare anvisningar, se beställarens webbplats (www.uddevalla.se). För mer information om standarder och tekniska format för elektronisk fakturering, se www.SFTI.se.

Innehåll faktura**1. Referenskod**

Fakturan ska innehålla en referenskod (vid beställning ibland kallad beställarkod). Observera att endast en referenskod får anges per faktura. Referenskoden ska anges i fält Beställarereferens, cac:BuyerReference(PEPPOL) eller motsvarande fält i andra e-fakturaformat.

Om köparen väljer att hantera leverantörens kostnader som abonnemang ska abonnemangsreferensen läggas i fält - Faktureringsobjekt, cac:AdditionalDocumentReference (PEPPOL) eller motsvarande fält i andra e-fakturaformat.

Vid e-handel:

Fakturan ska innehålla köparens ordernummer (inköpsordernummer). Observera att endast ett ordernummer får anges per faktura. Referensen ska anges som "Orderreferens" i ett av följande fält:

- i. Köparens ordernummer (inköpsordernummer) anges i fält cac:OrderReference - "Orderreferens"
- ii. För registrerad faktura via leverantörsportal ska köparens ordernummer (inköpsordernummer) anges i fält - "Ert ordernr".

2. Avtals ID

Fakturan ska även märkas med ett avtals-ID [SN/2026:28 SN/2026:28 i fält Kontraksreferens, cac:ContractDocumentReference eller motsvarande fält i andra e-fakturaformat.

3. Skatteverkets krav

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

4. LOV Hemtjänst -Avtalsvillkor

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-04-27

På fakturan ska det även framgå att leverantören innehar F-skattsedel och momsens ska vara särredovisad. Fakturan ska uppfylla Skatteverkets krav. Läs mer på www.skatteverket.se. För att bli godkänd ska fakturan innehålla uppgifter enligt SFTI standard. Saknas obligatoriska delar kommer fakturan inte att kunna behandlas.

Fakturerings-, expeditions-, miljöavgifter, frakt- eller andra avgifter godkänns ej då dessa redan ingår i avtalat pris.

4.19 Vite elektronisk fakturering[Avtalsvillkor](#)

Om leverantören inte uppfyller villkoren enligt "Elektronisk fakturering" enligt ovan och detta beror på leverantören är köparen berättigad till vite. Vitet utgår med 5 000 kr per påbörjad förseningsvecka, dock sammanlagt högst 50 000 kr. Köparen äger rätt att tillgodogöra sig vite antingen genom särskild begäran om ersättning från leverantören eller genom att avräkna vitesbelopp avseende kommande fordringar gentemot leverantören.

Är köparen berättigad till maximalt vite och villkoren inte uppfyllts eller brister inte avhjälpes, har köparen rätt att häva avtalet enligt punkt Förtida upphörande.

4.20 Elektronisk kommunikation vid elektronisk fakturering[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska senast vid ramavtalets ikraftträdande kunna kommunicera elektroniskt med köparen på något av följande sätt:

- Via PEPPOL-nätverket
- Via partsuppsättning mot vår operatör

I samband med ramavtalets tecknande överenskommes om vilken elektronisk kommunikation som ska användas. Om leverantören har möjlighet att erbjuda fler än ett av de respektive format för elektronisk kommunikation som beskrivs ovan förbehåller sig köparen rätten att bestämma vilken kommunikation enligt ovan som slutligen ska tillämpas under avtalsperioden.

4.21 E-handel[Avtalsvillkor](#)

Köparen tillämpar elektronisk handel (e-handel) inom flera avtalsområden och har som målsättning att öka antal avtalsområden där e-handel tillämpas.

Leverantören ska på Köparens begäran kunna tillämpa ett elektroniskt flöde avseende avtal, order och faktura senast 3 månader från Köparens begäran.

För närvarande kan Köparen ta emot en elektronisk katalog med artikel och prisinformation i formaten Peppol BIS Catalogue eller Excel-fil enligt en mall som Köparen tillhandahåller. Detta innebär att Köparens ordrar inkommer via Peppol eller via e-post.

Köparen kommer under avtalsperioden att byta ekonomisystem, detta kan medföra nya rutiner och krav avseende e-handel.

4.22 Betalningsvillkor[Avtalsvillkor](#)

Betalning ska ske inom 30 dagar efter fakturadatum. Vid försening utgår dröjsmålsränta enligt räntelagens bestämmelser.

4.23 Statistik[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska på begäran och utan kostnad för köparen lämna statistik för utförda tjänster. Statistiken ska bland annat kunna visa antal utförda tjänster per kategori och beställande enhet, eventuell personalkategori, antal timmar, arbetstider samt priser. Köparen meddelar i vilket format statistiken ska levereras.

4.24 Uppföljning[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska utan kostnad medverka vid köparens uppföljning av avtalet.

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

4. LOV Hemtjänst -Avtalsvillkor

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-04-27

Leverantören ska ge köparen eller ett av köparen anlitat ombud tillträde till och insyn i sin eller en underleverantörs verksamhet i den utsträckning som krävs för att köparen ska kunna kontrollera att leverantören lever upp till sina åtaganden.

Leverantören ska, på begäran av Beställaren, inom av Beställaren angiven skälig tidsfrist tillhandahålla de handlingar, den information samt de ställningstaganden som erfordras för uppföljning av att kontraktet fullgörs i enlighet med avtalade villkor och tillämplig lagstiftning.

Om ingen särskild tidsfrist anges av Beställaren ska Leverantören inkomma med efterfrågat underlag senast inom 5 arbetsdagar från det att begäran mottagits.

Leverantören ska säkerställa att inlämnat underlag är korrekt, fullständigt och aktuellt.

Skyldigheten att ge tillträde och insyn gäller till och med 30 dagar efter det att avtalet upphört.

Om Leverantören inte inom angiven tidsfrist inkommer med begärt underlag, eller om inlämnat underlag är bristfälligt, har Beställaren rätt att utkräva vite om 2 000 kronor per påbörjad vecka till dess att fullständigt och korrekt underlag inkommit. Om bristen är av väsentlig betydelse för Beställarens möjlighet att följa upp avtalet, eller om underlag inte inkommit inom 30 dagar från ursprunglig begäran, äger Beställaren rätt att bedöma detta som ett väsentligt avtalsbrott.

Utdömt vite enligt denna punkt påverkar inte Beställarens rätt att vidta ytterligare åtgärder enligt avtalets bestämmelser om sanktioner, inklusive hävning.

4.25 Underleverantör

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören har, efter köparens skriftliga godkännande, rätt att anlita underleverantör/er till hela eller delar av uppdraget. Leverantören svarar för underleverantörer såsom för eget åtagande och det åligger leverantören att se till att anlitade underleverantörer uppfyller de villkor som uppställs i avtalet.

Ett tillägg eller ett byte av en underleverantör i avtalet får endast ske efter att köparen har godkänt detta skriftligen.

Köparen har rätt att med omedelbar verkan häva ett kontrakt om leverantören bytt eller anlitat en underleverantör under ett enskilt kontrakt utan köparens godkännande och åtgärden har orsakat köparen väsentlig skada.

4.26 Försäkring

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska inneha och under avtalsperioden vidmakthålla giltig ansvarsförsäkring samt andra för verksamheten erforderliga försäkringar. Vid anmodan ska leverantören kunna uppvisa kopia av försäkringsbrevet.

4.27 Sekretess

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören förbinder sig att följa de regler om sekretess i Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) eller annan tillämplig författning som gäller för köparen. Sekretessen gäller även efter att leverantörens kontrakt med köparen har upphört. Leverantören ska på begäran av Köparen medverka till att sekretessavtal med enskilda medarbetare hos leverantören eller underleverantören ingås och meddela Köparen bland annat vilka medarbetare som berörs.

4.28 Nyttjanderätt

[Avtalsvillkor](#)

Köparen erhåller en full och oinskränkt äganderätt och övriga immateriella rättigheter inklusive nyttjanderätt till resultatet. Leverantören har inte utan köparens medgivande rätt att utnyttja resultatet i sin fortsatta verksamhet. Leverantören ska gentemot anlitad underkonsult göra förbehåll för köparens äganderätt till resultatet.

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

4. LOV Hemtjänst -Avtalsvillkor

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-04-27

4.29 Intrång

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören garanterar att hela eller del av resultatet, varken genom innehav, nyttjande, vidareupplåtelse eller överlåtelse, gör intrång i tredje mans immateriella rättighet. Leverantören åtar sig att på egen bekostnad försvara köparen om krav riktas eller talan förs mot denne om intrång på grund av användningen av resultatet av tjänsten. Leverantören åtar sig att föra talan respektive förlikningsförhandlingar på det för köparen mest fördelaktiga sättet. Leverantören åtar sig vidare att ersätta köparen för de ersättningar och skadestånd som denne genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge.

4.30 Personuppgifter

[Avtalsvillkor](#)

Köparen är personuppgiftsansvarig för behandling av personuppgifter inom köparens verksamhet. Om leverantörens tillhandahållande av tjänsten innefattar behandling av personuppgifter för köparens räkning, är leverantören köparens personuppgiftsbiträde. Leverantören ska följa Dataskyddsförordningen (GDPR) samt övriga vid var tid gällande författningsbestämmelser om behandling av personuppgifter. Ett skriftligt personuppgiftsbiträdesavtal ska om så krävs upprättas mellan köparen (personuppgiftsansvarig) och leverantören (personuppgiftsbiträde) med instruktioner om hur behandlingen får utföras och vilka informationssäkerhetskrav som gäller.

4.31 Marknadsföring

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören får inte till köparen marknadsföra eller sälja varor eller tjänster som inte omfattas av avtalet. Leverantören får inte heller använda köparen i marknadsföringssyfte utan köparens skriftliga godkännande.

4.32 Lagar och förordningar

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska aktivt skaffa sig kännedom om och följa de lagar, förordningar, myndighetskrav, regler, normer, standarder och föreskrifter som vid var tid gäller för leverantörens verksamhet.

4.33 Arbetsrättsliga villkor

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska för den verksamhet som avtalet omfattar tillämpa arbetsvillkor motsvarande vad som följer av ett för branschen centralt kollektivavtal beträffande lön, arbetstid och semester.

4.34 Socialt ansvar

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ansvarar för att de tjänster som levereras enligt ramavtalet ska vara framställda under förhållanden som är förenliga med de grundläggande villkoren. Leverantören ansvarar för att förebygga och hantera avvikelser från dessa villkor i hela leveranskedjan, oavsett antal mellanled.

De grundläggande villkoren är:

- FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna
- ILO:s åtta kärnkonventioner om tvångsarbete, barnarbete, diskriminering och föreningsfrihet samt organisationsrätt (nr 29, 87, 98, 100, 105, 111, 138 och 182)
- FN:s barnkonvention, artikel 32
- det arbetarskydd och den arbetsmiljölagstiftning som gäller i landet där hela eller delar av varan framställs
- den arbetsrätt, inklusive regler om lönevillkor, och det socialförsäkringsskydd som gäller i landet där hela eller delar av varan framställs
- den miljöskyddslagstiftning som gäller i landet där hela eller delar av varan framställs
- FN:s deklaration mot korruption

Om internationella bestämmelser ger ett starkare skydd för den enskilde än de nationella lagarna eller förordningarna, så ska leverantören sträva efter att efterleva principerna i de internationella bestämmelserna.

Köparen har rätt att genomföra kontroll av leverantörens uppfyllelse av de sociala kraven.

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

4. LOV Hemtjänst -Avtalsvillkor

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-04-27

Om avvikelser uppdragas, ska leverantören inom den tidsfrist som överenskommit, vidta åtgärder till förbättringar enligt en handlingsplan. Om åtgärder inte vidtas inom avtalad tid, kommer detta betraktas som att leverantören väsentligen har brutit mot avtalet och köparen kan komma att häva avtalet.

4.35 Mutor och korruption

[Avtalsvillkor](#)

Köparen har riktlinjer mot mutor och annan korruption. Parterna ska i sitt förhållningssätt till varandra iaktta dessa riktlinjer. Riktlinjerna kan läsas på www.uddevalla.se

Om part agerar i strid med riktlinjerna kan avtalet sägas upp i enlighet med punkt Förtida upphörande.

4.36 Avsteg från avtal

[Avtalsvillkor](#)

Detta avtal är inte exklusivt. Köparen kan komma att upphandla enskilda tjänster separat.

4.37 Förtida upphörande

[Avtalsvillkor](#)

Köparen rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om:

- avtalet varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt 17 kap. 9-14 §§ LOU, eller
- leverantören vid tidpunkten för beslutet att tilldela kontraktet eller ingå avtalet befann sig i någon av de situationer som avses i 13 kap. 1 § LOU och därför borde ha uteslutits från upphandlingen, eller
- EU-domstolen i ett avgörande konstaterar att ingående av avtalet innebär ett allvarligt åsidosättande av EU-rätten, eller
- leverantören belastas av sådan grund som följer av 13 kap. 1 – 3 §§ LOU eller är föremål för sanktioner enligt Sanktionsförordningen (inkluderar även underleverantörer enligt förordningen) även om grunden uppstår efter det att avtalet tecknats, eller
- leverantören inte upprätthåller ett obligatoriskt krav eller ett särskilt kontraktsvillkor under avtalsperioden, eller
- leverantören i väsentlig mån brister i sina förpliktelser enligt avtalet eller i åtaganden uppställda i andra handlingar eller överenskommelser som utgör del av avtalet mellan parterna, eller
- det framkommer att leverantören lämnat oriktiga uppgifter, inklusive manipulation av dokument, i anbudet vilket, om korrekta uppgifter lämnats, skulle ha inneburit att avtal inte erhållits, eller,
- leverantören eller dess företrädare bryter mot relevant gällande lagstiftning och detta kan antas inverka på utförandet av avtalets fullgörande, förtroendet för aktuellt avtal eller skada anseendet för köparen, eller
- leverantören vid upprepade tillfällen inte redovisar korrekt underlag för provision (totalt fakturerad volym) eller vid minst två tillfällen redovisar underlag med ett konstaterat för lågt belopp, eller
- leverantören vid minst två tillfällen konstaterat överdebiterat köparen för ett utfört uppdrag/köp, eller
- domstol eller tillsynsmyndighet fastställer att avtalet ingåtts i strid med upphandlingslagstiftningen, eller
- andra oegentligheter av allvarlig karaktär från leverantörens sida förekommit.
- politiska beslut tas om att upphöra med valfrihetssystemet

Härutöver har köparen och leverantören rätt att med omedelbar verkan säga upp avtalet om:

- parts avtalsbrott är en allvarlig avvikelse
- part begått avtalsbrott upprepade gånger, även om avtalsbrotten var för sig inte är av väsentlig betydelse, så anses de utgöra allvarlig avvikelse när de är återkommande och ej åtgärdats inom den tidsfrist som lämnats

Under den tid det tar att utreda misstankarna mot leverantören enligt ovan har köparen rätt att tillfälligt tillämpa beställningsstopp för leverantörens avtal. Det tvistiga förhållandet som föranlett beställningsstoppet kräver inte att en tvist slutligen avgjorts. Under hela den tid den tvistiga frågan är föremål för utredning och prövning har köparen således möjlighet att tillämpa tillfälligt beställningsstopp. Leverantören har inte rätt till ersättning för uteblivna intäkter eller andra kostnader på grund av tillfälligt beställningsstopp.

För att vara giltig ska uppsägning ske skriftligen.

Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

4. LOV Hemtjänst -Avtalsvillkor

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-04-27

Part har vid hävning rätt till skadestånd för den skada som motpartens fel, försummelse eller avtalsbrott orsakat.

4.38 Skadestånd

[Avtalsvillkor](#)

Part har rätt till skadestånd för skada som den andra parten vållar denne om skadan orsakats av fel eller försummelse. Part har även rätt till skadestånd om den andra parten bryter mot bestämmelse i avtalet och rättelse inte vidtas omedelbart efter att anmaning härom skickats. Skadestånd är begränsat till direkt förlust, dock högst med ett belopp per skadetillfälle motsvarande det belopp som är högst av 100 prisbasbelopp respektive 20 procent av kontraktssumman. Denna begränsning gäller inte om uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

Om köparen är berättigad till vite av leverantören inskränker inte det rätten till skadestånd för de kostnader som fel, försummelse eller avtalsbrott har orsakat. Vitet ska dock avräknas skadeståndet.

4.39 Ersättning för nedlagt arbete vid förtida upphörande

[Avtalsvillkor](#)

Vid förtida upphörande har leverantören rätt till ersättning för av köparen godkänt nedlagt arbete fram till tidpunkten för uppsägningen, varvid rättigheterna till resultatet av tjänsten övergår till köparen.

4.40 Ändringar och tillägg till avtal

[Avtalsvillkor](#)

Ändringar eller tillägg till avtalet ska, för att vara giltiga, vara skriftliga.

Oavsett vad som anges ovan har kommunen rätt att ensidigt besluta om ändringar i uppdragets omfattning, innehåll eller utförande till följd av politiska beslut, förändrad lagstiftning eller organisatoriska behov, besluta om tillägg, förändring eller borttagande av enskilda insatser inom uppdraget.

Sådana ändringar ska:

- ligga inom ramen för uppdraget som hemtjänst enligt socialtjänstlagen
- vara förenliga med uppdragets övergripande syfte och karaktär
- tillämpas lika för samtliga leverantörer inom valfrihetssystemet

Kommunen ska skriftligen meddela ändringen med skälig framförhållning eller så snart som beslutet fattats. Leverantören är skyldig att anpassa verksamheten i enlighet med beslutad ändring.

Ändringar och tillägg som strider mot upphandlingslagstiftningen är ogiltiga men påverkar inte avtalets giltighet i övrigt.

4.41 Krisledningsplan

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören ska ha en uppbyggd krisorganisation och planering för verksamheten vid kriser. Det kan exempelvis gälla längre el- och/eller vattenavbrott, driftsstopp, svåra väderförhållanden, akut personalbrist, olycksfall och oväntade dödsfall.

Kommunen har en krisledningsplan om extraordinära händelser. Krisledningsplanen gäller beredskap och ledning vid krissituationer eller extraordinära händelser. Om planen utlöses ska leverantören medverka i den del som berör uppdraget enligt denna kravspecifikation. Leverantören ska härmed vara införstådd och åta sig att följa kommunens anvisningar om en krissituation eller extraordinär händelse skulle inträffa, se Bilaga 7 Socialtjänstens krisledningsmaterial vid extraordinär händelse.

4.42 Överlåtelse av avtalet

[Avtalsvillkor](#)

Leverantören får inte överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt avtalet utan att köparen medger det.



Upphandling

Valfrihetssystem inom hemtjänst (LOV)

Dokument

4. LOV Hemtjänst -Avtalsvillkor

Diarienummer

SN/2026:28

Datum

2026-04-27

En överlåtelse kan exempelvis medges om den nya leverantören uppfyller de ursprungliga kriterierna för kvalitativt urval, grund för uteslutning saknas och den nya leverantören helt eller delvis träder i leverantörens ställe till följd av exempelvis företagsomstruktureringar, inklusive uppköp, sammanslagningar, förvärv eller insolvens, och det inte medför andra väsentliga ändringar av ramavtalet eller kontraktet.

Sker en överlåtelse utan köparens medgivande har köparen rätt att få betalt för den skada som överlåtelsen medfört. Om skadan är väsentlig har köparen dessutom rätt att omedelbart häva avtalet.

4.43 Tvist

[Avtalsvillkor](#)

Tvist angående tillämpning eller tolkning av avtalet ska i första hand avgöras genom förhandling mellan parterna. Om överenskommelse inte kan nås ska tvist avgöras vid Uddevalla Tingsrätt med tillämpning av svensk rätt.

4.44 Acceptans av avtalsvillkor

[Avtalsvillkor](#)

Anbudsgivare ska acceptera samtliga avtalsvillkor.

[Kvalificeringskrav](#)

Accepteras samtliga avtalsvillkor?

Ja Nej