



FAABORG-MIDTFYN KOMMUNE

Fagsekretariat Pleje og Omsorg

Standardkontrakt

Nærværende kontrakt omfatter (sæt x):

1. Varmholdt mad, fuldkost og levering
2. Kølemad, fuldkost og leveringX...
3. Diæter, fuldkost /levering ...X.....

Standardkontrakt for godkendte leverandører inden for Faaborg-Midtfyn Kommunes fritvalgsordning

Mellem

Faaborg-Midtfyn Kommune
Fagsekretariat Pleje og Omsorg
Graabjergvej 3A
5856 Ryslinge

og

Det Danske Madhus A/S
Vestergade 12
7700 Thisted

er der 1. januar 2011 til den 31. december 2012 indgået følgende aftale

K O N T R A K T

vedrørende godkendelse som leverandør af madservice inden for Faaborg-Midtfyn Kommunes fritvalgsordning.

Omfang og løbetid

Nærværende kontrakt er gældende for det geografiske område, der dækker, ekskl. øerne:

Område Vest_X__

Område Øst__X__



Leverandøren påtager sig i henhold til denne kontrakt at udføre de opgaver, som er beskrevet i den periode kontrakten gælder.

Senest 3 måneder forud for kontraktens udløb, vil kommunen anmode leverandøren om at tilkendegive, hvorvidt de ønsker at fortsætte som leverandøren efter kontraktens udløb.

Vilkår om arbejdets tilrettelæggelse mv.

Krav til ydelserne

Overordnede værdier

I Faaborg-Midtfyn Kommune er der formuleret et fælles værdigrundlag, som kommunen gerne vil kendes ved og kendes på. Leverandøren og dennes medarbejdere skal kunne tilslutte sig og efterleve følgende:

Værdigrundlag:

- der skal være en åbenhed og dialog mellem borger og kommune/leverandør

Det betyder, at der:

- konstant skal arbejdes med at skabe en så god dokumentation og information (skriftlig og mundtlig) som muligt
- i tone, sprog og adfærd skal udvises respekt for borgeren og regler om tavshedspligt skal overholdes
- skal tages hensyn til sprog- og kulturforskelle

Kvalitetsstandard og ydelsesbeskrivelser

Ydelserne skal udføres i henhold den konkrete afgørelse (visitation) og ud fra Faaborg-Midtfyn Kommunes serviceniveau for madservice.

Faaborg-Midtfyn Kommunes aktuelle serviceniveau fremgår af kvalitetsstandard for madservice.

Visitation og afgørelse

Det er kommunen, som på baggrund af en konkret, individuel vurdering af brugernes samlede behov og situation visiterer og dermed afgør ydelsernes omfang.

Denne visitation foretages af en visitator fra kommunens myndighedsfunktion. Afgørelsen er skriftlig og indeholder skriftlig begrundelse samt oplysninger om, hvilke opgaver hjælpen omfatter og formålet med hjælpen.

Afgørelsen udgør samtidig beskrivelsen af de ydelser, som leverandøren skal levere til brugeren og udgør dermed afregningsgrundlaget.

Der foretages fornyet vurdering efter behov.

Ændringer, opdateringer mv. af serviceniveau

Kvalitetsstandard opdateres som udgangspunkt en gang årligt, men ændringer af lovgivning og kommunalbestyrelsen kan medføre hyppigere ændringer.



Kommunen vil orientere leverandøren om ændringer i serviceniveau mv., og leverandøren er forpligtet til at holde sig orienteret omkring disse ændringer i serviceniveauet.

Ændringer af serviceniveau og eller Faaborg-Midtfyn Kommunes omkostningsniveau undervejs i kontraktperioden samles som udgangspunkt op en gang årligt, hvor kommunen vurderer, om der skal foretages ændringer i kravene til leverandøren og/eller i timeprisen.

Leverandøren er ved ændringer i serviceniveauet og dermed kravene til ydelserne berettiget til at opsige kontrakten med kommunen med 90 dages varsel i overensstemmelse med opsigelsesbestemmelserne.

Krav til arbejdets udførelse

Deltagelse i samarbejdsforum

Faaborg-Midtfyn Kommune har til hensigt at indlede et dialogbaseret samarbejde med de godkendte leverandører og i den sammenhæng, er leverandøren forpligtet til at deltage i et årligt møde.

Kontakt til kommunen

Leverandøren vil primært skulle kommunikere med kommunens myndighedsfunktion, jf. beskrivelsen i godkendelsesdokumentet. De nærmere kontaktflader mellem leverandøren og kommunen vil afhænge af opgavernes karakter mv.

Leveringstid og telefontid

Leverandør af kølemad er forpligtet til at levere maden en gang ugentligt.

Leverandør af madservice skal kunne træffes telefonisk og via mail af brugeren og kommunen i tidsrummet fra kl. 8:00 – 13:30 alle ugens dage.

I forbindelse med den konkrete aftaleindgåelse vil leverandøren få alle relevante kontaktnavne, telefontider, numre m.v. i Faaborg-Midtfyn Kommune.

Pligt til indberetning af ændringer i behov mv.

Leverandøren er forpligtet til at meddele til kommunens myndighedsfunktion, såfremt brugeren selv tilkendegiver eller observeres at have problemer eller ændringer i behov. Samme forpligtigelse gælder, hvis leverandøren observerer, at brugeren har fået det bedre.

Manglende overholdelse heraf anses som misligholdelse af kontrakten, jf. afsnit om ophævelse og ekstraordinær opsigelse.

Krav om tilfredsstillende straffeattest

Leverandørens medarbejdere skal til enhver tid kunne fremvise en tilfredsstillende straffeattest.



Beredskab og erstatningshjælp

Leverandøren skal sikre, at der leveres hjælp i overensstemmelse med den trufne afgørelse.

Aflysninger fra leverandøren:

For så vidt angår ydelserne inden for madservice må der ikke forekomme aflysninger fra leverandørens side.

Aflysninger fra brugeren:

Leverandøren har krav på afregning, hvis brugeren selv aflyser hjælpen efter kl. 9:00 samme dag, som maden skulle have været leveret.

Arbejds miljø

Leverandøren skal sikre, at udførelsen af madservice sker i overensstemmelse med arbejdsmiljøloven. Det er leverandørens ansvar at der udarbejdes Arbejdspladsvurderinger (APV) og at der følges op på disse. Alt arbejde skal udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Personalemæssige forhold

Uddannelsesmæssige krav

Alle medarbejdere, der varetager fremstilling af mad, skal have gennemført det lovpligtige hygiejnekursus.

Følgende skal gennemgås med alle medarbejdere, der beskæftiges med opgaver inden for madservice:

- Tavshedspligt
- Oplysnings- og tilbagemeldingspligt
- Arbejds miljø: vejledninger og retningslinier,
- Fælles værdigrundlag,
- Kvalitetsstandard for madservice.

Særlige forhold

Leverandøren skal til enhver tid arbejde under hensyntagen til kommunens overordnede værdier, og skal i forhold til uforudsete situationer mv. agere under hensyntagen hertil.

Endvidere vil kommunen løbende orientere leverandøren om kommunens til enhver tid foreliggende instruktioner, som retter sig mod den eksterne leverandør. Det påhviler leverandøren at handle under hensyn tagen hertil.

Samarbejdet med de pårørende

Leverandøren skal respektere brugerens ønsker om inddragelse eller udelukkelse af brugerens pårørende.

Midlertidig hjælp

Leverandøren skal også udføre hjælp, som udelukkende gives for en nærmere defineret periode (fremgår af afgørelsen).



Ved udløb af perioden stopper leverandøren leverancen. Hvis brugerens situation gør, at der fortsat er behov for hjælp, skal leverandøren kontakte kommunen, der herefter revurderer behovet for hjælp.

Oplysningspligt

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

Leverandøren har pligt til uopholdeligt at underrette kommunen om

- alle væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse, eksempelvis afbestilling af mad

Endvidere skal kommunen omgående underrettes om alle større uheld eller ulykker af hensyn til besvarelse af forespørgsler fra pårørende, presse osv. Henvendelse af generel eller principiel karakter samt andre henvendelser fremsendes til kommunen.

I kontraktperioden er der gensidig informations-/orienteringspligt mellem leverandøren og kommunen om forhold, der har relation til udførelsen af madservicen.

Ophør af hjælp

Ophør af hjælp kan kun finde sted efter en revurdering, efter dokumenterbar aftale med brugeren eller i forbindelse med ændringer i Faaborg-Midtfyn Kommunes serviceniveau.

For brugere, der alene har modtaget midlertidig hjælp, og hvor der er tydelig angivelse af tidsrammen for hjælpen, stoppes denne umiddelbart efter tidsrammens udløb, såfremt der ikke forinden er sket henvendelse til kommunen.

Skift af leverandør

Leverandøren kan ikke opsige en aftale med en bruger. Det er kun brugeren, der kan iværksætte et skift til en anden leverandør, hvilket almindeligvis kræver 30 dages varsel. I særlige tilfælde kan kommunen dog godkende brugeres ønske om skift til en anden leverandør med kortere varsel.

Klager, tavshedspligt mv.

Reklamation og klagesagsbehandling

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

Leverandør skal gøre brug af sit eget system for behandling af reklamationer og klager.

Klager vedrørende afgørelsen (visitationen) behandles af kommunens myndighedsfunktion. Modtager leverandøren klager vedrørende afgørelsen, henvises til kommunen.

Skriftlige klager fra brugere til leverandøren og/eller en underleverandør vedrørende forhold ved dennes medarbejders udførelse af den aftalte opgave, besvares af den godkendte leverandør.



Leverandøren skal medvirke til behandlingen af alle reklamationer og klagesager, og det sker blandt andet ved videregivelse af relevante oplysninger.

I forbindelse med reklamationer vil der skulle påregnes tidsforbrug på dialog med pårørende etc., som der er taget højde for i den beregnede timepris.

Løbende kontrol og brugerundersøgelse

Leverandøren skal være indforstået med, at der udføres kvalitetskontrol, bl.a. ved registrering af klagesager, brugerundersøgelsesanalyser, gennemgang af journal oplysninger, revurderinger mv.

Leverandøren skal være opmærksom på, at der en gang årligt gennemføres en brugerundersøgelse, og at resultaterne heraf offentliggøres.

Tavshedspligt

Leverandøren og dennes medarbejdere har tavshedspligt med hensyn til forhold, som leverandøren i medfør af opgaveløsningen bliver bekendt med, og hvis hemmeligholdelse i sagens natur er påkrævet.

Tavshedspligten gælder forhold omhandlende den enkelte bruger.

Leverandøren og kommunen er gensidigt forpligtet til at behandle oplysninger om hinandens forretningsforhold samt om andre forhold, hvorom der med rimelighed kan kræves diskretion, fortroligt. Denne pligt består også efter, at kontrakten er bragt til ophør, uanset årsagen hertil.

Leverandørens ansatte og eventuelle underleverandørens ansatte skal underskrive og efterleve en tavshedserklæring, hvoraf det fremgår, at medarbejderne har tavshedspligt, jf. borgerlig straffelovs § 152.

Forpligtelsen til at underskrive tavshedserklæringen gælder såvel medarbejdere hos leverandøren som hos eventuelle underleverandører, der i forbindelse med opgaveløsningen faktisk bliver bekendt med fortrolige oplysninger. Forpligtelsen omfatter imidlertid ligeledes andre medarbejdere, der har adgang til fortrolige oplysninger, fx via leverandørens eller underleverandørens IT -system.

Leverandøren har ansvaret for, at alle ansatte og eventuelle underleverandører lever op til disse krav. Tavshedspligten er livslang og ophører ikke ved kontraktperiodens ophør.

Gave- og låneforbud

Leverandøren og dennes medarbejdere samt ægtefæller, nærtstående og pårørende må ikke modtage arv, gaver eller lignende økonomiske fordele fra brugerne.

Leverandøren og dennes medarbejdere samt ægtefæller, nærtstående og pårørende og brugere må ikke låne hinanden penge eller sælge varer til hinanden.

Tilkøbsydelse

Den private leverandør har mulighed for at tilbyde brugerne tilkøbsydelse ud over de opgaver, som er indeholdt i ydelsesbeskrivelserne. Det skal bemærkes, at det kun er de private leverandører, som under den nuværende lovgivning har adgang til at levere tilkøbsydelse.



Såfremt leverandør indgår aftale med en bruger af madservice om tilkøbsydelser, gøres der opmærksom på, at disse ydelser skal indgås på en særskilt aftale. Aftalen skal være skriftlig og leverandør skal efter anmodning dokumentere over for kommunen, hvilke sådanne aftaler der er indgået.

Brugeren skal selv betale for eventuelle tilkøbsydelser.

Tilkøbsydelser, som aftales mellem leverandøren og brugeren, er kommunen uvedkommende og uden økonomiske forpligtelser for kommunen. Aftaler om tilkøb skal indgås med respekt for vilkårene i Lov om visse forbrugsaftaler ("dørsalgsloven").

Ansvar og forsikring

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

Såfremt skadelidte rejser krav mod kommunen i anledning af skader af enhver art, 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 sædvanlige arbejdsgiverforsikringer, herunder erhvervs- og produktansvarsforsikring, arbejdsskadeforsikring, tingforsikring og driftsforsikring for skader på hvilke, der er ansvar efter dansk rets almindelige regler.

Kommunen vil kræve dokumentation herfor senest ved kontraktunderskrivelse.

Leverandøren kan ikke ændre væsentlige forhold, herunder regulering af forsikringssummer i nedadgående retning, uden kommunens forudgående accept.

Opsigelse og fornyet godkendelse

I kontraktperioden kan leverandøren opsiges nærværende kontrakt når som helst med et varsel på 90 dage regnet til den 1. i en måned.

Kommunen kan - såfremt der foreligger en situation, hvor der er behov for at opsiges alle eller en gruppe af leverandørkontrakterne - foretage sådanne opsigelser med 180 dages varsel til den 1. i en måned.

Kommunen vil kvartalsvis gennemføre vurdering af nye leverandører, der ønsker at blive godkendt. Ved disse vil leverandøren, der er godkendt til madservice i andre kommuner, kunne anmode om godkendelse, ligesom leverandøren, der er godkendt i Faaborg-Midtfyn Kommune til en ydelse, kan anmode om at blive godkendt til endnu en ydelse.

Leverandører, der i forvejen er godkendt af kommunen og som ønsker at fortsætte som godkendte leverandører med uændrede ydelsesområder, skal på kommunens opfordring og med et varsel, der almindeligvis vil udgøre 3 måneder før den aktuelle/gældende kontrakts udløb, bekræfte denne interesse.



Ophævelse og ekstraordinær opsigelse

Såfremt en part i væsentlig grad misligholder sine forpligtelser, kan den anden part ophæve kontrakten med øjeblikkelig virkning eller - efter eget valg - opsiges kontrakten med forkortet varsel. Ved væsentlig misligholdelse forstås enhver misligholdelse, der som følge af sin grovhed, eller fordi flere mindre misligholdelser gentages, må betragtes som grov.

Det betragtes altid som væsentlig misligholdelse, hvis en leverandør kommer i økonomiske vanskeligheder, herunder etablerer forfalden gæld til det offentlige af et sådant omfang, at den pågældende ikke ville være blevet godkendt som leverandør, hvis oplysningerne havde foreligget på godkendelsestidspunktet.

Såfremt en part misligholder sin kontrakt, uden at der dog foreligger væsentlig misligholdelse, vil den anden part være berettiget til – ekstraordinært - at opsiges kontrakten med forkortet varsel.

Opsigelsesvarslet skal ved sådanne ekstraordinære opsigelser, fx opsigelse som følge af manglende indberetninger, fastsættes, så opsigelsesvarslet er rimeligt for begge parter.

Ved vurderingen af om der foreligger misligholdelse, samt retsvirkningerne heraf, gælder dansk rets almindelige regler.

Leverandøren er således erstatningsansvarlig over for kommunen for dokumenterede økonomiske tab forårsaget af leverandørens misligholdelse af kontrakten, jf. dog afsnit om force majeure. En ophævelse af kontrakten er ikke til hinder for, at kommunen tillige kræver erstatning.

Sikkerhedsstillelse

Den private leverandør skal kunne stille med en bankgaranti på kr. 50.000, som sikkerhed for at kunne dække umiddelbare og ekstraordinære udgifter.

Der kan efterfølgende ske en årlig regulering efter faktisk opgaveomfang.

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

Overdragelse af opgaverne og ændring af ejerforhold

Godkendelse af leverandør og dermed kontrakten kan ikke overdrages uden forudgående samtykke fra kommunen. Såfremt den bestemmende indflydelse i leverandørens virksomhed overgår til en ny ejer, kræves ligeledes forudgående samtykke fra kommunen.

Underleverandør

Det er tilladt den godkendte leverandør at anvende underleverandører.



Der stilles samme betingelser til en underleverandør, som til den godkendte virksomhed. Den godkendte virksomhed er i alle forhold sammen med underleverandøren ansvarlig over for kommunen uanset, om opgaven udføres af underleverandører eller af leverandøren selv.

Såfremt leverandøren efter kontraktens indgåelse ønsker at benytte underleverandører, skal dette meddeles skriftligt til kommunen, som herefter er berettiget til at betragte en sådan ændring som en ansøgning om en ny godkendelse. I givet fald underretter kommunen skriftligt leverandøren herom og iværksætter godkendelsesproceduren

Force majeure

I det omfang udefra kommende begivenheder, som leverandøren ikke er herre over, såsom krig, naturkatastrofer, strejker, som ikke skyldes leverandørens egne forhold, lockout, eller anden force majeure, forhindrer leverandøren i at opfylde de forpligtelser, denne i nærværende kontrakt har påtaget sig, foreligger der ikke misligholdelse, og kommunen er ikke berettiget til at gøre misligholdelsesbeføjelser gældende.

Såfremt sådanne omstændigheder indtræder, påhviler det leverandøren straks at tage effektive skridt til med alle til rådighed stående midler at overvinde den pågældende hindring eller formindske dens virkning. Leverandøren er endvidere forpligtet til straks at give kommunen meddelelse herom.

Kommunen har dog ret til at lade arbejdet udføre selv eller ved andre, så længe leverandøren er forhindret som følge af force majeure.

Det bemærkes, at det ikke betragtes som force majeure, hvis snevejr, glat føre eller lignende vanskeliggør trafikforholdene.

Fortrolighed

Parterne (kommunen og leverandør) anerkender, at de har modtaget eller igennem kontraktperioden vil modtage oplysninger om den anden part og dennes virksomhed, som er af fortrolig karakter, jf. i øvrigt bestemmelserne om tavshedspligt.

Pris og honorar

Prisen for 2011 forventes godkendt af Kommunalbestyrelsen senest ved udgangen af 1. kvartal 2011.

Leverandør sender regning til myndighed senest den 12. i hver måned.



Meddelelser

Enhver meddelelse i henhold til denne kontrakt skal sendes til følgende adresser:

Faaborg-Midtfyn Kommune
Fagsekretariat Pleje og Omsorg
Graabjergvej 3 A
5856 Ryslinge

Mrk. "Frit valg - leverandørhenvendelse"

Leverandør: Det Danske Madhus A/S

Ændringer i kontrakten - tilpasning

Ændringer i kontrakten kan kun ske med kommunens og leverandørens skriftlige samtykke.

Parterne er berettiget til at forlange sådanne ændringer i kontrakten, som er nødvendige for at tilpasse kontrakten til ændrede myndighedskrav. Såfremt en part finder, at ændrede forhold berettiger parten til ændringer, skal den anden part orienteres herom bilagt fornøden dokumentation for de påberåbte ændringer. Parterne er herefter forpligtede til at gennemføre gensidigt imødekommende forhandlinger med henblik på at tilpasse kontrakten i overensstemmelse med de ændrede forhold.

Garantier

Leverandøren indestår for, at alt arbejde, der udføres i henhold til nærværende kontrakt, udføres i overensstemmelse med den til enhver tid gældende lovgivning og i overensstemmelse med god skik i branchen.

Leverandøren garanterer, at der stilles kvalificerede og tilstrækkelige ressourcer til rådighed.

Underskrift

Denne kontrakt oprettes i 2 underskrevne eksemplarer, hvoraf det ene beror hos kommunen og det andet hos leverandøren.

Således aftalt:

Den **2011**

Den **2011**

Faaborg-Midtfyn Kommune