



Värmdö kommun

134 81 Gustavsberg

[08-570 470 00](tel:08-57047000)

varmdo.kommun@varmdo.se

www.varmdo.se

Förfrågningsunderlag enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) för bedrivande av familjerådgivning

Författat 2020-11-03

Innehållsförteckning

LOV	5
Upphandlande myndighet	5
Beställaren	5
Förfrågningsunderlag	5
Tjänsten	5
Kontrakt	5
Utföraren	5
Ansökan	6
2.1 Information om Värmdö kommun och dess familjerådgivning	6
2.2 Huvudmannaskap och myndighetsutövning	6
2.3 Val av utförare	6
2.4 Tillsyn	6
2.5 Övergripande om uppdraget	7
2.6 Omfattning	7
2.7 Kommersiella villkor	7
2.8 Frågor om förfrågningsunderlaget	7
3.1 Ansökans utformning	7
3.2 Personal som omfattas av ansökan	7
3.3 Bilagor till ansökan	7
3.4 Komplettering av ansökan	8
3.5 Återkommande handlingar att inkomma med	8
3.6 Ansökans märkning och adressering	8
3.7 Prövning av ansökan	8
3.8 Kommunikation, frågor och svar	8
3.9 Offentlighet och sekretess	9

3.10	Uteslutning enligt 7 kap 1 § LOV	9
3.11	Ekonomisk och finansiell ställning	10
3.12	Tillstånd	10
3.13	Kvalitetskrav	11
3.14	Kompetens	11
3.15	Kompetensutveckling	11
3.16	Omvärldsbevakning	11
3.17	Uppdraget och dess omfattning	12
3.17.1	Tillgänglighet	12
3.17.2	Kvantitet	12
3.17.3	Skyldighet att ta emot uppdrag	12
3.18	Anlitande av Underutförare	12
3.19	Utförande	13
3.19.1	Utgångspunkter för verksamheten	13
3.19.2	Ledningssystem	13
3.19.3	Lokaler, krav på bilaga	13
3.19.4	Språk	13
3.19.5	Tolk	14
3.19.6	Kommunikation	14
3.19.8	Avbokning av uppdrag	14
3.19.9	Information om Utföraren, krav på bilaga	14
3.19.10	Insyn	14
3.19.11	Samverkan och samråd med Beställaren	15
3.19.12	Avvikelse-, klagomåls- och synpunktshantering	15
3.19.12.1	Lex Sarah	15
3.19.13	Våld i nära relationer	15

3.19.14	Miljö _____	15
3.19.15	Arbetsgivaransvar och personal _____	15
3.19.16	Brandskyddsarbete _____	16
3.19.17	Sekretess _____	16
3.19.18	Personuppgiftshantering _____	16
3.20	Uppföljning, utvärdering och erfarenhetsåterföring _____	16
3.20.1	Verksamhetsberättelse _____	17
3.21	Statistik och uppgifter som andra myndigheter efterfrågar _____	17
4.1	Parter _____	17
4.2	Krav på tjänsten och Utföraren _____	17
4.3	Avtalstid _____	17
4.4	Avtalshandlingar _____	17
4.5	Ersättning _____	18
4.5.1	Avgifter _____	19
4.5.2	Justering av ersättningsnivå _____	19
4.5.3	Betalningsvillkor och fakturering _____	19
4.6	Skadeståndsansvar _____	19
4.7	Arbetsgivaransvar _____	19
4.8	Brister i kvalitet _____	19
4.9	Avdrag på ersättningen _____	20
4.10	Force majeure _____	20
4.11	Uppsägning och hävning av avtal _____	20
4.11.1	Uppsägning _____	20
4.11.2	Hävning _____	21
4.12	Överlåtelse av avtal _____	21
4.13	Ändrade ägarförhållanden _____	21

4.14	Ändringar och tillägg av avtal _____	22
4.15	Tvist _____	22
4.16	Accept _____	22

Definitioner

LOV

Lag (2008:962) om valfrihetssystem.

Upphandlande myndighet

Med upphandlande myndighet avses en kommunal myndighet.

Beställaren

Med Beställaren avses Värmdö kommun, som utgör upphandlande myndighet.

Förfrågningsunderlag

Med förfrågningsunderlag avses sådant underlag för ansökan om att delta i ett valfrihetssystem som en upphandlande myndighet tillhandahåller.

Tjänsten

Med tjänsten avses familjerådgivning som bedrivs enligt 5 Kap. 3 § socialtjänstlagen och som utförs enligt de krav som framgår av detta förfrågningsunderlag.

Familjerådgivning utgörs av samtal med syfte att bearbeta samlevnadskonflikter i parförhållanden och familjer.

Kontrakt

Med kontrakt avses ett skriftligt avtal med ekonomiska och övriga villkor som undertecknas av Utföraren och Beställaren och som avser tjänsten.

Utföraren

Med Utföraren avses det företag som, efter godkänd ansökan utifrån detta förfrågningsunderlag, har ingått kontrakt med Beställaren avseende utförande av tjänsten.

Ansökan

Med ansökan avses den i förfrågningsunderlaget av Beställaren efterfrågade informationen, inklusive bilagor, som Utföraren lämnar enligt det förfarande som framgår av förfrågningsunderlaget.

2.0 Allmän information

Värmdö kommun har beslutat att Lag (2008:962) om valfrihetssystem (LOV) ska tillämpas inom familjerådgivning fr.o.m. år 2019. Beställaren, genom Socialnämnden, inbjuder härmed intresserade att ansöka om att få delta i valfrihetssystemet.

Beställarens beslut om att införa "Lagen om valfrihetssystem" i familjerådgivningen innebär att en Utförare har rätt att ansöka om godkännande som utförare. Detta förfrågningsunderlag beskriver den tjänst som ingår i valfrihetssystemet och de krav som sökande måste uppfylla. Samtliga sökanden som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget ska godkännas. Alla krav måste vara uppfyllda vid varje given tidpunkt för att Utföraren ska vara godkänd. Om Beställaren ändrar kraven måste även tidigare godkända utförare uppfylla dessa.

Ersättningen är densamma till samtliga utförare utifrån Beställarens ersättningssystem. Det är kundens val som avgör hur många beställningar Utföraren får.

2.1 Information om Värmdö kommun och dess familjerådgivning

Värmdö kommun är belägen ca 20 km öster om Stockholm. Med bil reser man till centralorten Gustavsberg från Slussen på ca 20 minuter. Kommunen består av fyra kommundelar och en omfattande skärgård. Antalet invånare uppgår till strax över 45 000.

Antalet familjerådgivningsärenden varierar över åren men under 2019 initierades 311 ärenden.

2.2 Huvudmannaskap och myndighetsutövning

Beställaren är huvudman och är ytterst ansvarig för att tillhandahålla familjerådgivning för invånare i Värmdö kommun.

2.3 Val av utförare

Beställaren informerar kunden alternativt dennes ombud om vilka utförare av familjerådgivning som finns att tillgå. Informationen är både muntlig och skriftlig samt utformad på ett konkurrensneutralt sätt. För kunden som inte vill eller kan välja någon utförare tillhandahålls ett s.k. ickevalsalternativ. Alla utförare kommer att vara ickevalsalternativ enligt ett turordningssystem.

2.4 Tillsyn

Beställaren har uppföljningsansvar över familjerådgivningen och ska därmed ges fullständig möjlighet att följa upp verksamheten kvantitativt och kvalitativt. Inspektionen för vård och omsorg

har tillsynsansvar och utför tillsyn över all socialtjänst.

2.5 Övergripande om uppdraget

Med familjerådgivning avses sådan verksamhet som bedrivs enligt 5 Kap. 3 § socialtjänstlagen (SoL). Med familjerådgivning avses en verksamhet som består av samtal med syfte att bearbeta samlevnadskonflikter i parförhållanden och familjer.

Familjerådgivningen ska utföras enligt mål och intentioner i socialtjänstlagen. Vidare ska rådgivningen bedrivs enligt gällande lagstiftning, FN:s barnkonvention samt de föreskrifter och allmänna råd som Socialstyrelsen utfärdar.

2.6 Omfattning

Beställaren kan inte garantera någon volym då det är kundens val som avgör hur många beställningar Utföraren får.

2.7 Kommersiella villkor

De villkor som framgår av p. 4.0 nedan kommer att utgöra stommen i ett kommande kontrakt mellan Beställaren och Utföraren. Sökande ska acceptera villkoren i sin helhet.

2.8 Frågor om förfrågningsunderlaget

Ansökan om att bedriva Familjerådgivning görs via Värmdö kommuns e-tjänst på [Utförare av familjerådgivning - Värmdö kommun \(varmdo.se\)](https://www.varmdo.se)

3.0 Ansökan

3.1 Ansökans utformning

Svar på förfrågan ska lämnas i detta dokument. Om det inte finns tillräckligt med utrymme ska hänvisning göras till var i ansökan ytterligare besked lämnas.

Ansökan ska:

- vara skriftlig och avfattad på svenska
- vara inskickad av behörig företrädare

3.2 Personal som omfattas av ansökan

3.3 Bilagor till ansökan

Följande handlingar ska biläggas ansökan

CV (för ansökan relevanta anställningar och arbetsuppgifter) och intyg för respektive tilltänt familjerådgivare där namn, utbildning och erfarenhet framgår enligt p. 3.14

Beskrivning av lokalernas ändamålsenlighet enligt p. 3.19.3

Beskrivning av rutiner för avvikelser, synpunkter, klagomål samt Lex Sarah enligt punkt 3.19.12

3.4 Komplettering av ansökan

Beställaren får medge att en sökande rättar en felskrivning eller något annat uppenbart fel i ansökan. Beställaren får även begära att en ansökan förtydligas eller kompletteras.

3.5 Återkommande handlingar att inkomma med

Utföraren ska varje år till beställaren inkomma med:

Verksamhetsberättelse avseende föregående verksamhetsår samt statistik för föregåendeår enligt kraven för nationell statistikinsamling enligt p. 3.20.1. Inlämnas **senast 20 januari**.

En kvalitetsberättelse för verksamheten avseende föregående verksamhetsår enligt p.

3.19.2. Inlämnas **senast den 20 januari**.

En sammanställning över antal samtal som genomförts. Utföraren ska **tertialvis** inkomma med statistik per sista april, augusti och december.

3.6 Ansökans märkning och adressering

Ansökan lämnas via e-tjänst på Värmdö kommuns hemsida. Följ instruktionerna i formuläret. Frågor och svar besvaras av iak@varmdo.se

3.7 Prövning av ansökan

Inkommen ansökan kommer att öppnas och diarieföras. Bekräftelse på att ansökan inkommit kommer att skickas så snart som möjligt till den e-postadress som har angivits i kontaktuppgifterna. Därefter kommer kontroll att göras att sökanden uppfyller samtliga ställda krav för bedrivande av familjerådgivning hos Beställaren.

Beställaren handlägger och godkänner ansökningar löpande. Sökande är bunden av sin ansökan i 90 dagar från och med inlämningsdagen. Om ansökan inte är komplett inom dessa 90 dagar kommer den att avskivas. Handläggningstid är normalt cirka åtta (8) veckor efter att en komplett ansökan har inkommit. Dock, kan handläggningstiden överstiga åtta (8) veckor om inlämningen sker strax före eller i samband med sommartiden, juni-augusti eller runt jul och nyår.

Kontrakt upprättas efter att sökanden har blivit godkänd.

En sökande som inte har godkänts som Utförare har rätt att ansöka om rättelse hos allmän förvaltningsdomstol i den domkrets som den upphandlande myndigheten har sin hemvist. En sådan ansökan ska inges skriftligen och ha kommit in till förvaltningsdomstolen senast tre (3) veckor efter det att underrättelse om beslut har lämnats från den upphandlande myndigheten.

3.8 Kommunikation, frågor och svar

Ansökan lämnas via e-tjänst på Värmdö kommuns hemsida följ instruktionerna i formuläret. Frågor och svar besvaras av iak@varmdo.se

3.9 Offentlighet och sekretess

Beställarens verksamhet omfattas av offentlighetsprincipen. Handlingar hänförliga till en upphandling genom lagen om valfrihetssystem är som utgångspunkt allmänna. Handlingarnas offentlighet kan dock, vid en begäran om utlämnande, komma att begränsas genom sekretess om det framgår av offentlighets- och sekretesslagen OSL (2009:400). Av 31 kap 16 § OSL följer att sekretess gäller för uppgift i ansökan som rör Utförarens affärs- eller driftsförhållanden, om det av särskild anledning kan antas att Utföraren lider skada om uppgiften röjs.

För det fall att sökanden anser att vissa uppgifter i inlämnad ansökan ska sekretessbeläggas, ska sökanden motivera varför sökanden skulle lida skada om uppgifterna lämnades ut. Detta sker genom att sökande bilägger en kopia av de handlingar som innehåller de uppgifter som sökande önskar sekretessbelägga. Till varje sådan uppgift lämnas en korresponderande motivering av vilken det framgår de skäl till att sökande skulle lida skada om uppgiften röjs. Det är dock, oavsett sökandes motivering, Beställaren som beslutar om en uppgift ska sekretessbeläggas eller inte vid en begäran om utlämnande av handling. Beslut att inte lämna ut en allmän handling eller att lämna ut allmän handling med förbehåll kan överklagas till Kammarrätten.

3.10 Uteslutning enligt 7 kap 1 § LOV

Beställaren får utesluta sökande om den sökande:

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsforvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, ackord eller annat liknande förfarande,
3. genom lagakraftvunnen dom är dömd för brott som avser yrkesutövningen,
4. har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och den upphandlande myndigheten kan visa detta,
5. inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt i hemlandet eller annan stat inom EES-området, eller
6. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf.

Om sökanden är en juridisk person, får sökanden uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för sådant brott som avses i första stycket 3 eller gjort sig skyldig till sådant fel som avses i första stycket 4.

Beställaren får begära att en sökande visar att det inte finns någon grund för att utesluta denne med stöd av första stycket 1, 2, 3 eller 5.

Beställaren ska som bevis för att det inte finns grund för att utesluta en sökande godta utdrag ur ett officiellt register eller annan likvärdig handling när det gäller ett förhållande som avses i 1 § första stycket 1, 2 eller 3 och intyg från behörig myndighet när det gäller ett förhållande som avses i 1 § första stycket 5.

Om sådana handlingar eller intyg som avses i första stycket inte utfärdas i sökandens hemland eller ursprungsland eller inte omfattar samtliga de fall som avses i 1 § första stycket 1-3 kan de ersättas med en utsaga som har avgetts på bila och samvete eller av en liknande försäkran.

Om en sökande är registrerad i en officiell förteckning över godkända Utförare i ett land inom EES, ska den upphandlande myndigheten utgå från att sökanden inte kan uteslutas som Utförare enligt 1 § första stycket 1-5.

Sökande ska uppfylla de i Sverige, eller i det land där sökande verkar, ställda lagkraven på registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter.

Utländska sökanden kan bifoga intyg från behörig myndighet i det land där sökanden är etablerad, som utvisar att sökanden har betalat föreskrivna skatter och avgifter, eller, visa ett intyg om registrering i den officiella förteckningen över godkända Utförare i det land där sökanden är verksam. Om sökanden är en fysisk person eller en grupp av fysiska/juridiska personer ska en juridisk person bildas innan avtalsskrivning.

3.11 Ekonomisk och finansiell ställning

Sökandens ekonomiska och finansiella ställning ska vara tillräckligt god och stabil så att uppdraget med rimlig sannolikhet kan genomföras utan risk för störningar pga. ekonomiska problem.

Sökanden ska innehå F-skattsedel och ansvarsförsäkring för verksamheten för hela avtalstiden. Kopia av gällande försäkringsbevis (certifikat) och F-skattsedel ska inges senast i samband med avtalstecknandet. Kopia på ansvarsförsäkring ska därefter kunna uppvisas på begäran av Beställaren. Registreringsbevis från Bolagsverket (om registreringsskyldighet föreligger) ska också inlämnas till Beställaren.

Sökande som har rating 5 poäng eller högre enligt Businesschecks soliditets-/likviditetsbedömning eller motsvarande betyg enligt annat kreditvärderingsinstitut anses uppfylla detta krav.

Värmdö kommun har avtal med Businesscheck avseende kreditupplysningar. Som bevis för Utförarens ekonomiska och finansiella ställning kommer Beställaren under prövning av ansökan, att begära in information in från Businesscheck om Sökandens kreditvärdighet (rating) samt innehav av F-skatt. Detta gäller även för eventuella Underutförare.

Sökanden kan även bifoga en kreditupplysning från annat motsvarande kreditvärderingsinstitut än Businesscheck, alternativt en ändamålsenlig bank-, fullgörande- eller koncerngaranti som dock inte får vara äldre än 3 månader.

För det fall sökanden har en rating under 5 poäng, så kommer Beställaren att kontakta sökanden för ytterligare dokumentation och/eller information angående företagets ekonomiska ställning. Exempel på sådan information kan vara omsättning, balansräkningar, intyg från banker och/eller ansvarsförsäkringar. Värmdö kommun kommer sedan att bedöma om sökanden har tillräckligt god och stabil ekonomisk ställning för uppdragets utförande.

Nybildade företag eller företag under bildande som saknar ekonomisk historik, ska bifoga en affärsplan som inkluderar en finansiell plan. Startkapitalet ska som minst täcka kortfristiga skulder. Beställaren kommer att göra en bedömning av om startkapitalet räcker för att tillgodose kravet på att sökanden har tillräckliga ekonomiska resurser för att bedriva verksamheten.

3.12 Tillstånd

Utföraren ska, om verksamheten enligt författning är tillståndspliktig, under hela avtalstiden inneha

de tillstånd som vid var tid är gällande för utförande av Uppdraget. För det fall att myndighet skulle återkalla ett sådant tillstånd ska Utföraren omedelbart meddela Beställaren detta. Om Utföraren inte söker eller beviljas erforderliga tillstånd, eller om tillstånd återkallas, har Beställaren rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande.

3.13 Kvalitetskrav

Utgångspunkten är anbudsgivarens skicklighet, effektivitet, erfarenhet och pålitlighet. Verksamheten skall vara så organiserad att den garanterar hög service och god kvalitet. Det är mycket viktigt att företagets ledning har den kompetens och erfarenhet som krävs för att driva den aktuella typen av verksamhet.

3.14 Kompetens

Verksamhetens familjerådgivare ska under hela avtalstiden bedriva renodlat familjerådgivnings-arbete om minst 50 procent av heltid.

Samtliga familjerådgivare verksamma för Värmdö kommuns räkning ska inneha: Socionomexamen, eller dess tidigare motsvarande utbildning, **samt** grundläggande psykoterapeututbildning (Steg 1) och/eller familjeterapeutisk vidareutbildning om minst 30 högskolepoäng och/eller Socialhögskolans fortbildningskurs i psykosocialt behandlingsarbete om 30högskolepoäng, **alternativt**; av Socialstyrelsen godkänd legitimation som psykoterapeut eller psykologexamen.

Följande erfarenhetskrav ska vara uppfyllda för samtliga familjerådgivare: minst tre (3) års erfarenhet av familjerådgivning/-behandling/-terapi med inriktning på paroch/eller familjer.

genomgått egen psykoterapi enskilt under minst 50 timmar eller i grupp under minst 120timmar.

Om någon av familjerådgivarna går i ålderspension kan kravet om att bedriva renodlat familjerådgivningsarbete minst 50 procent sänkas till 40 procent för denne/denna under **högst ettår**.

CV per rådgivare med namn, erfarenhet samt intyg för utbildningar som bevis för att kraven ovanuppfylls ska bifogas.

Om familjerådgivarna innehar för området relevanta specialkompetenser ska dessa anges och styrkas med studieintyg eller, om kompetenserna är förvärvade på annat sätt, motsvarande intyg. Information om eventuella specialkompetenser ska även lämnas i informationsmaterialet enligt 3.18.9.

Kompetenskravet enligt ovan ska vara uppfyllt under hela avtalstiden. Om den sökande byter och/eller anställer nya familjerådgivare under avtalstiden ska kompetensen styrkas genom att Utföraren skickar in CV per rådgivare med namn, utbildning och erfarenhet.

3.15 Kompetensutveckling

Utföraren ska ha en kompetensutvecklingsplan för sina anställda som utför familjerådgivning. Denna plan ska exempelvis inkludera regelbunden extern handledning och annan för familjerådgivningen relevant vidareutbildning.

3.16 Omvärldsbevakning

Utföraren ska aktivt följa utvecklingen inom verksamhetsområdet vad gäller lagstiftning och metodutveckling och se till att personalen har aktuell kunskap.

3.17 Uppdraget och dess omfattning

Utföraren åtar sig att tillhandahålla familjerådgivning för personer folkbokförda i Värmdö kommun. Med familjerådgivning avses sådan verksamhet som bedrivs enligt 5 Kap. 3 § socialtjänstlagen (SoL). Verksamheten består av samtal med syfte att bearbeta samlevnadskonflikter i parförhållanden och familjer. Familjerådgivningens syfte är att i möjligaste mån lösa samlevnadskonflikter och leda till en positiv förändring i relationen.

Familjerådgivningen ska erbjudas till familjer, par och enskilda som frivilligt söker hjälp för att lösa olika typer av relationsproblem. Familjerådgivningen ska utföras enligt mål och intentioner i socialtjänstlagen. Vidare ska rådgivningen bedrivas enligt gällande lagstiftning, intentionerna med FN:s barnkonvention samt de föreskrifter och allmänna råd som Socialstyrelsen utfärdar. Vid

ärenden där våld eller hot om våld är inblandat kan Utföraren behöva använda två familjerådgivare.

3.17.1 Tillgänglighet

Utföraren ska kunna erbjuda telefon- och besökstider dagtid, 08.00–17.00, varje helgfri vardag samt minst en (1) kväll per vecka till kl. 21.00. Utföraren ska hålla verksamheten igång året runt och vara organiserad på ett sådant vis att verksamheten kan hållas öppen även vid semester. Utföraren ska erbjuda tid för samtal inom två (2) veckor för nybesök. Utföraren ska inom högst fem (5) arbetsdagar kunna erbjuda inledande krissamtal med kunden. Utföraren ska, utifrån vad som framgår vid parets kontakttagande, själv göra en bedömning av om det föreligger skäl för att det första samtalet ska anses vara ett krissamtal.

För att ovan nämnda tillgänglighet ska kunna erbjudas och fungera i praktiken ska det finnas minst två (2) anställda i verksamheten. Varje anställd ska ägna minst 50 % av en heltidstjänst till familjerådgivning.

3.17.2 Kvantitet

Familjerådgivning skiljer sig från familjeterapi främst i fråga om behandlingens djup och längd. Behandlingstiden i detta uppdrag är begränsat i tiden till maximalt fem tillfällen. Om behovet av insatsen överskrider/beräknas överskrida fem tillfällen är det inte att betrakta som familjerådgivning i den mening som avses i detta uppdrag annat än i särskilda undantagsfall och efter godkännande av Beställaren. Det åvilar Utföraren att inför varje ärende bedöma karaktären och tidsåtgången för att därefter avgöra om ärendet faller inom ramen för detta uppdrag. Vid osäkerhet ska Beställaren kontaktas via mejl: IFO-myndigheten@varmdo.se.

3.17.3 Skyldighet att ta emot uppdrag

Utföraren ska i mån av plats ta emot alla kunder som väljer den. Kunden har rätt att när som helst byta till en annan utförare utan att behöva ange orsak till det.

3.18 Anlitande av Underutförare

Utföraren får anlita Underutförare för att utföra delar av den avtalade tjänsten endast under förutsättning att Beställaren på förhand har godkänt Underutföraren skriftligt. Utföraren ska informera Beställaren skriftligt om vilket företag det gäller samt vilken del av tjänsten som Underutföraren ska utföra. Samtliga avtalade villkor gäller även för Underutförare.

Utföraren ansvarar gentemot Beställaren för Underutförarens arbete som för eget arbete.

Utföraren förbinder sig att inte anlita Underutförare som inte uppfyller samtliga krav under hela avtalsperioden. En Underutförare får inte anlita annan Underutförare för uppgiften.

3.19 Utförande

3.19.1 Utgångspunkter för verksamheten

Utföraren ska bedriva verksamheten i enlighet med socialtjänstlagen samt övriga lagar och författningar som gäller inom verksamhetsområdet samt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd samt utifrån de krav som ställs i detta förfrågningsunderlag. Verksamheten ska bedrivas med beaktande av allas likhet inför lagen, saklighet och opartiskhet.

Verksamheten ska vara av god kvalitet, vilket bland annat innebär att det finns ett ledningssystem vars innehåll är känt och följs av samtliga medarbetare, verksamheten ska bedrivas religiöst och politiskt obundet, de enskilda ska bemötas lika oavsett kön, sexuell läggning, religion och etnisk tillhörighet samt att,

Utföraren ska utgå ifrån en evidensbaserad praktik. Familjerådgivningen ska bygga på beprövaderfarenhet, bästa tillgängliga kunskap och ska utformas i nära samarbete med kunderna. Familjerådgivningen ska bedrivas med en tydlig metodik och struktur.

Utföraren ska nogsamt beakta barnperspektivet utifrån vad som framgår av Barnkonventionen. Utföraren ska känna till och vid behov kunna hänvisa familjer till insatser som Beställaren tillhandahåller riktade till barn.

3.19.2 Ledningssystem

Utföraren ska ha ett kvalitetsledningssystem som uppfyller kraven i lagar, förordningar och socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd. Kvalitetsledningssystemet ska användas för att systematiskt utveckla och säkra verksamhetens kvalitet. Det ska bland annat omfatta dokumenterade, lättillgängliga och av personalen kända rutiner för att:

- *Dokumentera och åtgärda fel och brister (klagomål och avvikelshantering)*
- *Systematiskt följa upp och utvärdera kvaliteten i verksamheten (riskanalyser och egenkontroller)*

Utföraren ska varje år, senast den 20 januari, skriva en kvalitetsberättelse för verksamheten och överlämna den till Beställaren.

3.19.3 Lokaler, krav på bilaga

Lokalerna ska vara i gott skick och vara ändamålsenliga för verksamheten. Lokalerna ska vara sådana att de garanterar kundernas integritet genom att rutiner för anmälan, betalning och besök ordnas på så vis att sekretessen upprätthålls. Lokaler samt tillhörande toaletter ska vara tillgängliga för personer med fysisk funktionsvariation. Beskrivning av lokalernas ändamålsenlighet ska biläggas ansökan.

3.19.4 Språk

Familjerådgivningen ska kunna ske på svenska och engelska. Om Utföraren även kan erbjuda

rådgivning på andra språk anges dessa i bilagan enligt p. 3.18.9

3.19.5 Tolk

Vid behov av tolk är det Utföraren som ansvarar för bokning och avbokning avseende detta. Bokning ska ske genom de av kommunens upphandlade tolkutförare i den mån det är möjligt. Kontaktuppgifter till Beställarens upphandlade tolkutförare finns i e-avrop eller liknande. I det fall Beställarens tolkutförare ej finns att tillgå ska Utföraren meddela Beställaren detta genom mejl till IFO- myndigheten@varmdo.se och på egen hand tillhandahålla tolk för uppdraget. Tolk bekostas av Beställaren. Utföraren ansvarar för att eventuell avbokning sker inom angiven tid.

3.19.6 Kommunikation

All kommunikation mellan Utföraren och Beställaren ska ske på svenska.

3.19.7 Beställning av uppdrag

Kunder från Värmdö vänder sig direkt till Utföraren för bokning av familjerådgivningssamtal. Utföraren åtar sig att ta emot kunder boende i Värmdö kommun som väljer Utföraren. Vid tidsbokning ska Utföraren kontrollera att minst en av kunderna är bosatt inom Värmdö kommun. Vid det första besökstillfället ska kunden sedan styrka att minst en person är bosatt inom Värmdö kommun genom utdrag ur folkbokföringsregistret eller på annat sätt som Utföraren skäligen bör godta. Vid det första besöket ska paret/familjen även tilldelas ett kundnummer.

3.19.8 Avbokning av uppdrag

Kunden ska ha möjlighet att avboka familjerådgivningen fram till 24 timmar före mötet. Familjerådgivaren ansvarar för att själv stämma av inbokade möten. Ingen ersättning utgår till rådgivaren i samband med så kallade no shows, dvs. då kunden inte kommer till bokad möte eller då avbokning skett senare än 24 timmar. Utföraren har i dessa fall rätt att debitera egenavgift av kunden.

3.19.9 Information om Utföraren, krav på bilaga

Utföraren ska informera Beställaren om sin verksamhet på Beställarens formulär (bilaga 3). Beställaren kommer att informera om vilka utförare som kunderna har att välja på. Informationen kommer att presenteras muntligt, skriftligt samt på Beställarens hemsida.

Utförarna får också själva marknadsföra sin verksamhet. Marknadsföringen ska då vara utformad så att kunden inte uppfattar den som påträngande. Den ska också vara utformad på ett etiskt godtagbart sätt enligt god marknadsföringssed. Utföraren ska i sin marknadsföring och kommunikation med invånarna tydligt visa att verksamheten drivs på uppdrag av Beställaren. Marknadsföring av verksamheten inom valfrihetssystemet får inte göras i samband med annan eventuell verksamhet.

Utföraren har inte rätt att i något sammanhang använda uppdraget eller uppdragsresultatet som referens eller i egen marknadsföring utan Beställarens skriftliga godkännande.

Beställaren förbehåller sig rätten att redigera Utförarens informationsmaterial.

3.19.10nsyn

Enligt 10 kap. 9 § kommunallagen (2017:725) ska Beställaren tillförsäkra sig information som gör det möjligt för allmänheten att få insyn i hur verksamheten utförs. Utföraren är därför skyldig att lämna sådan information så att rätten till insyn för allmänheten säkras.

3.19.11 Samverkan och samråd med Beställaren

Utföraren ska delta i eventuella samverkansmöten som Beställaren kallar till. Samverkansmöten kan komma att ske 1 till 4 gånger per år eller om ett uppenbart behov uppstår.

3.19.12 Avvikelse-, klagomåls- och synpunktshantering

Utföraren ska ha fastställda rutiner för hantering av synpunkter och klagomål, fel, brister och avvikelser. Utföraren ska skyndsamt rapportera allvarliga klagomål, fel, brister och avvikelser till Beställaren. Beskrivning av gällande rutiner ska biläggas ansökan.

3.19.12.1 Lex Sarah

Utföraren ska ha skriftliga rutiner gällande Lex Sarah enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd SOSFS 2011:5 och SOSFS 2013:16 om tillämpningen av 14 kap. SoL. Av rutinerna ska framgå hur skyldigheten att rapportera, utreda, avhjälpa och undanröja missförhållanden och risker för missförhållanden ska fullgöras. Utföraren ansvarar för att all personal känner till anmälningsskyldigheten enligt Lex Sarah. Utföraren ska inom 48 timmar informera Beställaren både när en rapport om ett missförhållande har tagits emot och när utredningen med anledning av rapporten har avslutats. Kopia på rapport och utredning ska bifogas informationen samt eventuell anmälan till Inspektionen för vård och omsorg.

3.19.13 Våld i nära relationer

Utföraren ska känna till Beställarens riktlinjer för hantering av våld i nära relationer som finns som bilaga 5 på sidan för e-tjänsten.

Utföraren ska ha en skriftlig rutin för hur våld och hot om våld uppmärksammas och hanteras. Alla familjerådgivare ska känna till rutinen. Familjerådgivarna ska ha kännedom om vilket stöd och skydd som finns att tillgå i situationer när våld och hot om våld uppstår.

3.19.14 Miljö

Utföraren ska i sitt miljöarbete sträva efter att minimera negativt miljöpåverkande faktorer i verksamheten.

3.19.15 Arbetsgivaransvar och personal

Utföraren ska i sin egenskap av arbetsgivare anställa och ansvara för personalen med beaktande av gällande avtal och föreskrifter. Utföraren är ansvarig för att:

- gällande svensk rätt och tillämplig EU-rätt följs,
- åtgärder omedelbart vidtas mot personal som misstänks för att ha begått brott riktade mot

enskilda personer i verksamheten,

- personalen är väl förtrogen med verksamhetens inriktning och mål,
- personalen är informerad om innehållet i det avtal som Utföraren ingått med Beställaren,
- förebygga att skador drabbar personal, de enskilda och anhöriga/närstående samt att
- tillhandahålla krishantering och liknande insatser för personalen.

3.19.16 Brandskyddsarbete

Enligt lag om skydd mot olyckor, LSO 2003:778, är det alltid fastighetsägare och nyttjanderättshavare som är ansvarig för brandskyddet i en byggnad eller anläggning. Det är därför viktigt att ansvarsförhållandena gällande brandskyddet tydliggörs. Ett eget regelverk för brandskyddet ska finnas med system för brandskyddsregler, kontroll och uppföljning.

3.19.17 Sekretess

Den som är eller har varit verksam inom enskild familjerådgivning får inte obehörigen röja en uppgift som en enskild har lämnat i förtroende eller som har lämnats i samband med rådgivningen. Tystnadsplikten får brytas, och en anmälningsskyldighet finns, om familjerådgivaren får vetskap om barn utnyttjas sexuellt eller utsätts för fysisk eller psykisk misshandel i hemmet (14 kap 1 § SoL). Detta ska ske omgående.

Utföraren ska ha dokumenterade rutiner som säkerställer att personalen har kunskap om och iakttar tystnadsplikten.

Vid användning av digital lösning vid besök ska samma sekretess gälla.

3.19.18 Personuppgiftshantering

Personuppgifter ska behandlas enligt vid var tid gällande lagstiftning. Utföraren ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas för Beställarens räkning. Personuppgifter får endast användas i den utsträckning som krävs för att fullgöra detta avtal. De får inte spridas eller användas för annat syfte.

3.20 Uppföljning, utvärdering och erfarenhetsåterföring

Utföraren är skyldig att ta fram och tillhandahålla alla de uppgifter om verksamheten som Beställaren kan komma att begära för att informera sig, följa upp och utvärdera verksamheten.

Utföraren ska acceptera de uppföljningar som Beställaren eller dess företrädare genomför. Uppföljning kan genomföras exempelvis genom;

- enkätundersökningar
- möten med Utföraren
- besök hos Utföraren
- kontroll att Utföraren utfört beställda och fakturerade tjänster
- kontroll av rutiner, t.ex. för klagomål eller anmälan om missförhållanden
- synpunkts- och klagomålsuppföljning
- kontroll att personalen uppfyller i anbudet angiven kompetens
- kontroll att Utföraren uppfyller anställnings- och arbetsmiljövillkor enligt gällande lagstiftning
- kontroll att Utföraren fullgör sin skatteplikt och betalar socialförsäkringsavgifter genom kontroll hos Skatteverket eller hos annan myndighet.

3.20.1 Verksamhetsberättelse

Senast den 20 januari varje år ska Utföraren till Beställaren inlämna sin verksamhetsberättelseavseende föregående verksamhetsår samt statistik för föregående år enligt kraven för nationellstatistikinsamling. Verksamhetsberättelsen ska minst innehålla uppgifter om:

- Beskrivning av verksamheten
- Ägarstruktur och ledning
- Personalresurser
- Kompetensutveckling
- Handledning, omfattning
- Antal genomförda familjerådgivningssamtal
- Hur många familjerådgivningssamtal i genomsnitt per kund
- Hur många ärenden varav andel nya ärenden som påbörjats under året
- Väntetid för besök hos familjerådgivare
- Utvärdering av egen verksamhet
- Redogörelse för klagomål samt hur man följt upp dessa
- En beskrivning av tillvägagångssätt när kund vill byta familjerådgivare

Utöver ovanstående ska Utföraren under avtalsperioden skyndsamt och fortlöpande informera Beställaren om efterfrågan av familjerådgivning från kunder i Värmdö märkbart ökar i förhållandetill samma period under föregående år.

Utföraren ska tertialvis, per sista april, augusti och december till Beställaren skicka en sammanställning över antal samtal som genomförts för perioden. Ovanstående handlingar ska varafria från personuppgifter.

3.21 Statistik och uppgifter som andra myndigheter efterfrågar

Utföraren ska på Beställarens begäran tillhandahålla uppgifter som efterfrågas av Socialstyrelsen, Sveriges Kommuner och Regioner, Statistiska Centralbyrån eller annan myndighet som kan ha rätt att ta del av uppgifter.

4.0 Kommersiella villkor

4.1 Parter

4.2 Krav på tjänsten och Utföraren

Ställda krav på Utföraren och tjänsten för insatsen finns i aktuellt förfrågningsunderlag. Samtliga krav ska vara uppfyllda under hela avtalstiden.

4.3 Avtalstid

Avtalstiden börjar gälla från och med att parterna undertecknat avtalet. Avtalet löper tillsvidare. Uppsägningstid återfinns under 4.11.1.

4.4 Avtalshandlingar

Nedan angivna handlingar kompletterar varandra och utgör tillsammans parternas fullständiga överenskommelse. I händelse av att handlingarna innehåller sinsemellan motstridiga uppgifter och om omständigheterna inte uppenbart föranleder annat, ska de ha företräde enligt följande ordning:

- a) Skriftliga ändringar och tillägg
- b) Detta avtal
- c) Förfrågningsunderlag med bilagor
- d) Ansökan

Om en bilaga innehåller både Beställarens krav och Utförarens svar gäller Beställarens krav före Utförarens svar i händelse av att dessa skulle vara motsägelsefulla i något avseende. Eventuella ändringar och tillägg ska godkännas och skriftligen undertecknas av behörig företrädare för både Beställaren och Utföraren.

4.5 Ersättning

Kommunfullmäktige fastställer ersättningen till godkända Utförare i valfrihetssystemet. I ersättningen ingår samtliga kostnader för insatsens utförande såsom personalkostnader, kostnader för resor, administration, IT-kostnader, lokal med mera. Enligt LOV 4 kap 1 § ska grunderna för den ekonomiska ersättningen till en Utförare framgå av förfrågningsunderlaget. Aktuell ersättning finns i bilaga 2.

4.5.1 Avgifter

Kunden betalar en egenavgift direkt till Utföraren i enlighet med av kommunfullmäktige fastställdataxor. Egenavgiften dras sedan av på fakturerad avgift enligt belopp som framgår under 4.5.

4.5.2 Justering av ersättningsnivå

Kommunfullmäktige fattar årligen beslut om peng för de olika nivåerna. Vid justeringar tillämpas villkoren enligt 4.14 Ändringar och tillägg av avtal.

4.5.3 Betalningsvillkor och fakturering

Betalning sker 30 dagar från mottagen och godkänd faktura enligt separat rutin som biläggsavtalet. Se bilaga 4.

4.6 Skadeståndsansvar

Utföraren ansvarar för skada på sak och person om skadan orsakats genom fel eller försummelse hos Utföraren eller av dennes personal. Utföraren ska svara för att erforderliga försäkringar är tecknade och giltiga och håller Beställaren skadelös vid skada. Utföraren ska kunna visa upp försäkringsbevis på Beställarens begäran.

Utföraren är ansvarig för av denne anlitade Underutförare och personal på samma sätt som för sin egen verksamhet.

4.7 Arbetsgivaransvar

Utföraren svarar för löner, sociala avgifter och andra avtalsenliga och lagstadgade kostnader för sig och sin personal. Utföraren är arbetsgivare för den egna personalen och är ensam bärare av arbetsgivaransvar i förhållande till sin personal. Utföraren förbinder sig att gentemot myndigheter och andra fullgöra sina skyldigheter som verksamheten föranleder vid varje tillfälle.

Utföraren garanterar att eventuella Underutförare uppfyller motsvarande krav. Beställaren kommer löpande att kontrollera att Utföraren fullgör sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter.

4.8 Brister i kvalitet

Om Utföraren inte fullgör sina åtaganden enligt detta avtal är Utföraren skyldig att omgående och utan kostnad vidta de åtgärder som erfordras för att uppfylla åtagandet.

Om fel eller brist föreligger i utförande av uppdraget anmäls detta skriftligt till Utföraren av Beställaren. Avhjälpan av fel eller brist ska ske så snart det låter sig göras eller inom av Beställaren angiven tid, vilken anges skriftligen.

Om fel eller brist kvarstår efter en första anmälan skickar Beställaren ännu ett skriftligt krav på avhjälpan till Utföraren. Beställaren äger rätt att häva avtalet med beaktande av vad som framgår av 4.11.2.

4.9 Avdrag på ersättningen

Om Utföraren, efter skriftlig anmälan från Beställaren, inte avhjälpel fel eller brist inom utsatt tid har Beställaren rätt till avdrag på ersättningen. Avdrag görs med 2000 kr per fel och brist och påbörjad vecka, efter att tiden för avhjälpande har gått ut och fram till att felet eller bristen har avhjälpits. Avdraget kan maximalt uppgå till 50 000 kr per månad.

Vid fel eller brist får Beställaren även göra avdrag på Utförarens ersättning om felet eller bristen medfört merkostnader för Beställaren. Beloppet för avdraget motsvarar då de merkostnader som vållas Beställaren till följd av felet eller bristen.

4.10 Force majeure

Parterna befrias från sina åtaganden enligt detta avtal om fullgörandet av det förhindras eller oskäligt betungas på grund av omständighet utanför partens kontroll som denne skäligen inte kunde ha räknat med vid avtalets tecknande och vars följder denne inte skäligen kunnat undvika eller övervinna. Som sådan omständighet ska anses bl.a. krig, krigsliknande tillstånd, brand, beslut från regeringen eller annan myndighet, nytillkommen eller ändrad lagstiftning, konflikt på arbetsmarknaden eller olyckshändelse av större omfattning.

Till händelse utanför parts kontroll hör inte strejk, blockad, lockout eller annan arbetskonflikt som beror på att parten inte följer på marknaden gängse tillämplade regler och principer. Part ska visa att sådan konflikt inte beror på parten.

Beror förhindret att fullgöra avtalet på någon som part anlitat för att helt eller delvis fullgöra avtalet, är parten fri från att uppfylla sina skyldigheter endast om också den som anlits skulle vara fri enligt första och andra stycket.

Den part som avser åberopa ovan beskriven omständighet ska omedelbart och skriftligen underrätta motparten om detta. Så snart den åberopade omständigheten upphört ska parten underrätta motparten samt omedelbart återuppta uppdraget i avtalad omfattning.

4.11 Uppsägning och hävning av avtal

4.11.1 Uppsägning

Parterna har rätt att säga upp avtalet med 90 dagars uppsägningstid för Utföraren och med 180 dagars uppsägningstid för Beställaren. Uppsägningen ska vara skriftlig för att äga giltighet.

Om Utföraren inte vill acceptera ändrade villkor enligt 4.14 och i tid meddelat Beställaren detta upphör avtalet att gälla 60 dagar efter den tidpunkt ändringsmeddelandet är avsänt, om inte avtalet av andra skäl upphör tidigare. Under denna period gäller den senast träffade överenskommelsen.

Om Utföraren inte erhållit några uppdrag under en period av 12 månader

upphör avtalet att gällautan uppsägning.

Beställaren äger rätt att ändra beslutet att införa ett valfrihetssystem enligt LOV, eller att avbrytavalfrihetssystemet. Uppsägningstid är under sådana omständigheter 180 dagar.

4.11.2 Hävning

Vid kontraktsbrott av väsentlig betydelse äger part rätt att häva kontraktet. Hävning ska alltid skeskriftligt.

Beställaren har rätt att med omedelbar verkan häva avtalet helt eller delvis om Utföraren, företrädare för företaget, eller underentreprenör efter avtalets ingående;

- gör sig skyldig till avtalsbrott genom att väsentligen brista i sina åtaganden enligt detta avtal eller i åtaganden uppställda i andra handlingar eller överenskommelser som utgör en del av avtalet mellan parterna,
- enligt lagakraftvunnen dom är dömd för brott som innefattar deltagande i kriminellorganisation, bestickning, bedrägeri eller penninghäleri,
- är försatt i konkurs eller likvidation eller är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller annat liknande förfarande eller tillsvidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
- är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande,
- är dömd för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom,
- har gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen,
- inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt,
- om Utföraren utför delar av de biståndsbeslutade insatserna som tilläggstjänster eller utförtilläggstjänster på tid som ersätts av Beställaren,
- om Utföraren före eller efter avtalets tecknande underlåtit att lämna uppgifter om företaget som är av väsentlig betydelse för avtalets tillkomst och/eller dess fortsatta giltighet.

Om Utföraren inte fullgör sina åtaganden enligt detta avtal avseende kvalitet och omfattning är Utföraren skyldig att omgående och utan kostnad vidta de åtgärder som krävs för att uppfylla åtagandet. Om detta inte görs inom en månad efter påtalande från Beställaren äger Beställaren rätt att häva avtalet. Vid varsel om hävning äger Beställaren rätt att säkra utförandet av uppdraget genom att själv ta över utförandet eller anlita annan utförare om Utföraren inte förmår att uppfylla sina förpliktelser.

4.12 Överlåtelse av avtal

Utföraren får inte utan Beställarens skriftliga godkännande överlåta, upplåta eller pantsättarättigheter enligt detta avtal, varken helt eller delvis.

4.13 Ändrade ägarförhållanden

Utföraren ska informera Beställaren innan väsentliga förändringar sker av ägarstrukturen. Skriftligt godkännande från Beställaren ska inhämtas i förväg vid väsentliga förändringar av ägarförhållanden hos Utföraren. Vid underlåtenhet att inhämta Beställarens godkännande föreligger grund för hävning av avtalet.

4.14 Ändringar och tillägg av avtal

Bägge parter äger rätt att aktualisera förändringar i avtalet. Beställaren har rätt att ändra villkoren i förfrågningsunderlaget och i avtalet. Detta kan exempelvis innebära ändringar i de kvalitetskrav, kompetenskrav, ersättningssystem och ersättningsnivåer som ska tillämpas enligt detta avtal. Ny lagstiftning eller praxis kan även innebära att Beställaren behöver ändra villkor i förfrågningsunderlaget eller avtalet. Så snart Beställaren har fattat beslut om ändring av villkoren kommer Utföraren att skriftligen informeras om dessa ändringar. Utföraren blir bunden av de ändrade villkoren från och med den dag Beställaren angivit i ändringsmeddelandet, dock tidigast 30 dagar efter det att ändringsmeddelandet är avsänt. Utföraren ska inom dessa 30 dagar skriftligen bekräfta att de nya villkoren accepteras. Om Utföraren inte vill acceptera de ändrade villkoren ska Utföraren, inom 30 dagar från den tidpunkt ändringsmeddelandet är avsänt, skriftligen meddela Beställaren detta. Om sådant meddelande inte kommit Beställaren tillhanda i tid är Utföraren bunden av de ändrade villkoren.

Andra tillägg och ändringar än ovanstående ska för att äga giltighet vara skriftliga och undertecknade av båda parter.

4.15 Tvist

Tvist på grund av detta avtal ska i första hand avgöras genom förhandling mellan parterna. I andra hand ska tvist avgöras av svensk allmän domstol på Beställarens hemort och avgöras enligt svenskrätt. Den omständigheten att tvist hänskjutits till rättsligt avgörande berättigar inte Utföraren att avbryta uppdraget.

4.16 Accept

Genom att för sökanden behörig företrädare skickar in denna ansökan intygas att samtliga i förfrågningsunderlaget framställda krav, inklusive avtalsvillkoren, uppfylls och accepteras i sinhelhet och utan reservationer, tillägg eller ändringar.

Den för sökanden behörige företrädaren intygar om att sökande har utformat sin ansökan tillfulltifrån detta förfrågningsunderlag inklusive efterfrågade bilagor och eventuella av Beställaren publicerade förtydliganden och/eller ändringar.