



FARSTA STADSDELSFÖRVALTNING

blg

SID 1 (18)
2010-09-15
DNR: 2.2.2-308/2010

AVTAL

**AVSEENDE MATLÅDOR INOM
ÄLDREOMSORGEN OCH STÖD OCH SERVICE
TILL PERSONER MED
FUNKTIONSNEDSÄTTNING I FARSTA**

U5

Mellan Stockholms stad, genom Farsta stadsdelsnämnd, ("beställaren"), och ISS Facility Services AB, org.nr. 556410-3280 ("utföraren"), har träffats avtal angående tillagning och distribution av färdiglagad, kyld mat till brukare inom öppna hemtjänsten i Farsta.

§ 1 AVTALSHANDLINGAR

Handlingar som reglerar parternas åtaganden:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till detta avtal.
2. Avtal.
3. Kompletteringar till förfrågningsunderlag.
4. Förfrågningsunderlag med bilagor.
5. Kompletteringar av anbud enligt 15 kap 12 § LOU.
6. Anbud.

Förekommer i ovan under 1-6 nämnda kontraktshandlingar mot varandra stridande uppgifter eller föreskrifter gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i ovan angiven ordning. Det ankommer på utföraren att om anbudet innebär en avvikelse från förfrågningsunderlaget särskilt ange detta.

Ändringar eller tillägg till avtal kan endast göras genom skriftlig handling undertecknad av behörig företrädare för staden och utföraren.

Bindande avtal uppstår inte för beställaren förrän skriftligt avtal är undertecknat av båda parter.

§ 2 AVTALSTID

Avtalstiden omfattar perioden fr.o.m. 2010-11-15 t.o.m. 2012-11-14. Om parterna senast sex månader (2012-05-14) före avtalstidens utgång träffar en skriftlig överenskommelse om förlängning, förlängs avtalet på samma villkor med ett år (t.o.m. 2013-11-14). Därefter kan avtalet förlängas i ytterligare ett år (t.o.m. 2014-11-14), om skriftlig överenskommelse därom träffas senast 2013-05-14.

§ 3 HUVUDMANNASKAP

Stockholms stad är huvudman och ytterst ansvarig för de tjänster som omfattas av detta avtal och beslutar i alla frågor som innefattar myndighetsutövning. Utföraren anställer och avlönar den personal som behövs och har hela arbetsgivaransvaret för denna.

§ 4 AVGIFTER

Avgift för vård- och omsorgsinsatser/serviceinsatser utgår enligt av staden fastställd taxa och uttas av staden. Utförare får inte mot uttag av extra avgift eller

US

motsvarande erbjuda de boende extra tjänster utöver de som framgår av biståndsbeslut/upphandlingskontrakt.

§ 5 PARTSBYTE, UNDERENTREPRENÖR

Detta avtal och den häri reglerade verksamheten får av utföraren inte, varken helt eller delvis, utan beställarens skriftliga godkännande överlåtas på eller uppdras åt annan. Om utföraren ges godkännande att anlita underentreprenör, förbinder sig utföraren att av denne avkräva utfästelser som motsvarar detta avtal.

§ 6 SKATTER M.M.

Utföraren förbinder sig att under hela avtalstiden fullgöra sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter.

Utföraren garanterar att dess underleverantörer uppfyller motsvarande krav. Beställaren kommer löpande kontrollera att utföraren fullgör sina skyldigheter avseende socialförsäkringsavgifter och skatter.

§ 7 ANSVAR OCH FÖRSÄKRINGSKRAV

Ansvar

Utföraren är ersättningsskyldig gentemot beställaren för skada som har sin grund i utförarens verksamhet enligt förfrågningsunderlaget. Om beställaren gentemot tredje man görs ansvarig för inträffade skador, ska utföraren hålla beställaren skadeslös.

Försäkring

Utföraren ska teckna och under avtalstiden vidmakthålla ansvarsförsäkring, samt andra erforderliga försäkringar, som håller beställaren skadeslös vid skada dvs. samtliga försäkringar ska medföra skydd enligt gängse svenska försäkringsvillkor och med beställaren som medförsäkrad.

Ansvarsförsäkringen skall inkludera skydd för skada genom levererad egendom (produktansvar).

Utföraren ska styrka att nämnda försäkringar tecknats, genom att senast vid avtalets undertecknande överlämna en kopia av försäkringsbrev till beställaren. Bevis om att förnyad försäkring finns ska överlämnas till beställaren senast en vecka före det att försäkringen går ut. I annat fall äger beställaren rätt att teckna försäkringarna på utförarens bekostnad.

Utföraren förbinder sig att förebygga skador som kan drabba brukare, anhöriga, beställarens medarbetare och utomstående.

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized letters.

§ 8 SKADESTÅNDSANSVAR

Utföraren svarar i förhållande till beställaren för skadestånd, som denne på grund av vållande av utföraren eller medarbetare som denne ansvarar för, kan komma att förpliktats utge till tredje man.

§ 9 UPPDRAGETS OMFATTNING OCH FÖRUTSÄTTNINGAR

Uppdraget omfattar kostproduktion till brukare inom kommunalt drivna enheter inom äldreomsorgen och stöd och service till personer med funktionsnedsättning inom Farsta stadsdelsområde.

Utföraren ska utifrån de förutsättningar och krav som återfinns i förfrågningsunderlaget, kunna erbjuda samtliga brukare aktuell tjänst. Utföraren kan således inom ramen för aktuellt uppdrag inte neka en anvisad brukare att tillhandhålla aktuell tjänst.

I praktiken innebär uppdraget för nämndens räkning – alla veckor året runt – att tillaga och distribuera portionsförpackad, färdiglagad kyld mat till brukare inom stadsdelens öppna hemtjänst. Tjänsten ska främst vända sig till brukare som är 65 år eller äldre. Det kan undantagsvis bli aktuellt med kostproduktion till personer yngre än 65 år vilka ej tillhör avdelningen för äldreomsorg.

Verksamheten ska drivas i enlighet med de skyldigheter som åligger beställaren enligt vid varje tid gällande:

1. Lagar och förordningar, avtal, föreskrifter och instruktioner/anvisningar, policy m.m
2. Stockholms stads råd och riktlinjer avseende kost till aktuella målgrupper
3. Riktlinjer och kvalitetsmål utfärdade av beställaren

Kosten ska tillagas hos utföraren i godkända livsmedelslokaler och distributionen av kosten ska ske med erforderliga transporter som utföraren ska stå för.

Uppdraget omfattar kostproduktion/distribution av portionsförpackad, färdiglagad kyld mat i enlighet med kraven i förfrågningsunderlaget, vilket inkluderar:

1. Kostproduktion
2. Transporter av portionsförpackad, färdiglagad kyld mat till berörda leveransmottagare
3. Samverkan
4. Dokumentation och uppföljning

Utföraren ska ha erforderliga tillstånd och godkännanden för att driva verksamheten.

A handwritten signature in blue ink, possibly reading "LIS".

Antalet portioner kan variera över tid d.v.s. beställaren lämnar ingen volymgaranti.

§ 10 KOSTHÅLLNING M.M.

Utföraren ska svara för att uppdraget genomförs på ett professionellt sätt med iakttagande av god sedvänja inom branschen. Utföraren är sålunda skyldig att ta de initiativ som kan behövas för att även i övrigt erhålla erforderlig kunskap och förståelse för uppdraget och dess verkställande. Utföraren förbinder sig att följa de kvalitetskrav som staden vid varje tillfälle beslutar ska gälla.

Utföraren förutsätts ha ingående kännedom om tillämpliga lagar, författningar, föreskrifter och övriga anvisningar som gäller för verksamheten och ska ha ingående kännedom om äldres behov av kost och matvanor. God och näringsriktig mat anpassad till personliga behov och önskemål är en viktig förutsättning för att uppnå den kvalitet och valfrihet som eftersträvas inom berörda hemtjänstverksamheter.

§ 11 KOSTHÅLLNING GENERELLT

För många av våra äldre är maten och måltiderna en av dagens höjdpunkter. Att tillhandahålla mat av god kvalitet är därför särskilt viktigt inom äldreomsorgen och ska ses som en kvalitetsfråga. Måltidsservicens syfte är att bevara och stärka de äldres hälsa samt öka deras fysiska, psykiska och sociala välbefinnande. Måltiderna har en stor betydelse i den dagliga tillvaron och ska präglas av ett kvalitets- och servicetänkande inom alla led i produktions- och leveranskedjan, från det att maten tillagas till dess att maten ska intas av den enskilde. Det är viktigt att förmedla en positiv attityd till mat och måltider.

Det är mycket viktigt att den kost som erbjuds är lagad med omsorg, varierad, välsmakande, aptitlig och av god kvalitet samt att den motsvarar målgruppens behov avseende näringsinnehåll, kvantitet och konsistens. Kosten ska företrädesvis utgöras av traditionell svensk husmanskost och ska spegla den mat de äldre tycker om och är vana vid. Större delen av produktionen förutsätts tillagas på plats, varför så kallade hel- och/eller halvfabrikat bör undvikas.

Utföraren ska ha tillgång till dietist/kostekonom och kunna leverera olika slags special- och dietkost.

Utföraren ska vid behov enligt fastställd ersättning tillhandahålla special- och dietkost, kost med ändrad konsistens samt kost av religiösa eller etiska skäl. Oavsett typ av specialkost ska utföraren så långt som möjligt variera kosten i samma utsträckning som normalkost.

Utföraren ska ha stor beredskap för att anpassa kosten till de enskildas önskemål inom ramen för den ersättningsnivå som avtalas med nämnden (t.ex. genom stående alternativ meny).

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "25".

Önskekost ska på beställning kunna tillgodoses vid mycket dålig aptit eller vid vård i livets slutskede mot begärd skälig ersättning.

Utföraren ska eftersträva att använda ekologiska livsmedel (KRAV-märkt eller motsvarande). Användningen av ekologiska produkter i relation till övriga produkter ska redovisas till beställaren en gång per år.

Utföraren ska ha täta kontakter med enheterna och genomföra regelbundna uppföljningsmöten med beställaren.

§ 12 KOSTHÅLLNING TILL ÄLDRE – MATSEDEL

Måltidsverksamheten ska följa de rekommendationer beträffande mat för äldre och personer med olika sjukdomstillstånd som Expertgruppen för samordning av sjukhuskost (ESS) utarbetat i skriften "Mat och näring för sjuka inom vård och omsorg". Utföraren ska ha tillgång till dietist/kostekonom för säkerställande av att kosten motsvarar ställda krav.

Matsedel

Matsedeln ska komponeras utifrån god kännedom om äldres matvanor och kosthåll. Kosten till äldre ska vara energi- och näringstät som standard. Kosten ska anpassas efter årstid och säsong samt efter helger och högtider såsom jul, påsk och midsommar. I den mån det är möjligt ska även hänsyn tas till andra kulturers och religioners helger och traditioner gällande kosten.

De olika alternativen på matsedeln ska komplettera varandra så att de som av kulturella, religiösa, etiska eller andra skäl inte kan äta det ena alternativet ska ha möjlighet att välja de andra. Önskemål om vegetarisk kost ska kunna tillgodoses liksom behov av olika slags special- och dietkost. Det ska vara möjligt att beställa en vegetarisk varmrätt varje dag.

Möjlighet ska finnas att för varje dag välja mellan minst två maträtter/matlådealternativ, vilket motsvarar 14 måltider per vecka. Sammansättningen bör vara enligt följande:

Huvudkomponenter:

- Benfri fiskrätt 4 ggr
- Köttfärsrätt eller köttgryta 4 ggr
- Helt kött eller fågel 2 ggr
- Korvrätt 1g
- Äggrätt, leverbiff eller blodpudding 1g
- Soppa med efterrätt 2 ggr

Bikomponenter:

- Potatis, ris, pasta ska komplettera huvudkomponenterna i varje måltid eller ingå som en del i en maträtt t ex Jansons frestelse, lasagne osv.

A handwritten signature in blue ink, possibly reading "LSS".

- Grönsaker - kokta grönsaker ska komplettera huvudkomponenterna i varje måltid eller ingå som en del i t ex grytor eller blandrätt. Grönsaker kan med fördel tillredas i form av stuvningar eller gratänger som ofta är mycket uppskattat av de äldre.
- Sås bör serveras rikligt då äldre ofta besväras av muntorrhet och därför har lättare att äta när maten inte är för torr. Rekommenderad mängd är 1,5 dl.
- Tillbehör så som ättiksgurka, lingon, rödbetor, gelé och äppelmos ska medfölja till de rätter där det brukar ingå som en normal komponent (tillbehör som inte lämpar sig för uppvärmning i mikrovågsugn eller som av tradition ska ätas kallt, ska levereras på sådant sätt att man ej behöver värma tillbehöret tillsammans med övriga innehållet i matlådan).

Vid de tillfällen som sopprätter erbjuds ska en matigare efterrätt så som pannkaka, ostkaka eller puddingar ingå. Tillagad efterrätt som t.ex. kräm, fruktsoppa, konserverad frukt är ett krav då äldre personer oftast har svårt att äta hel frukt. En dessert får dock aldrig ersätta ett huvudmål.

Konsistensanpassning i form av hackad/lättuggad kost ska kunna tillhandahållas efter särskild beställning.

Matsedeln ska vara tydlig och lättläst/lättillgänglig för individen och det ska tydligt framgå vilken typ av maträtt som erbjuds. Maten ska vara tillagad så att man kan urskilja och identifiera råvarorna. Vid planering av matsedeln ska vikt läggas vid hur det kommer att se ut på tallriken. Förmågan att uppfatta smaker förändras med åren, vilket gör att många äldre upplever att maten inte smakar någonting. Ofta finns det önskemål om rätter som är söta eller salta. Rikligt med sås (c:a 1,5 dl per portion) ska ingå i alla typer av måltider – då många äldre har svårt att tugga och svälja –, där sås ingår som en naturlig bikomponent (undantag är exempelvis då måltiden består av pannkakor). I övrigt kan en sås exempelvis bestå av en kall röra av något slag om detta kan anses utgöra en naturlig bikomponent till den måltid som levereras.

Som lägsta krav ska utföraren erbjuda en varierad och välbalanserad 5-veckors matsedel som är näringsberäknad och sammansatt utifrån i förfrågningsunderlaget angivna krav. Matsedeln ska upprättas periodvis.

I samråd med den enskilde/berörd hemtjänstenhet ansvarar utföraren för att äldre som är i behov av olika slags special- och dietkost erbjuds sådan särskild kost.

§ 13 LIVSMEDEL OCH RÅVAROR

Måltiderna ska så långt det är möjligt vara fria från genetiskt modifierade livsmedel. Alla livsmedel ska vara kontrollerade och uppfylla kraven i gällande livsmedelslagstiftning. Anbudsgivaren ska redovisa tilltänkta underleverantörer.

45

§ 14 NÄRINGSINNEHÅLL, SPECIALKOSTER, KOSTTILLÄGG TILL ÄLDRE

Kosten ska följa ESS-gruppens rekommendationer och ska ge 30 % av dagens energi- och näringsinnehåll. Rekommenderad näringssammansättning ska stämma per måltid avseende energi och energigivande näringsämnen och ska stämma per vecka för övriga näringsämnen. Näringsinnehåll och kvalitet ska motsvara A-kost i "Mat och näring för sjuka inom vård och omsorg" - ESS-gruppen.

Anbudsgivaren bör leverera matlådor innehållande lägst 500 kcal/portion, exklusive tillbehör såsom dryck, bröd, smör och råkost. Medelvärdet för en sjudagarsperiod får dock inte underskrida 550 kcal/portion, exklusive tillbehör såsom dryck, bröd, smör och råkost.

Energi- och näringsfördelningen i matlådan ska vara följande:

- Protein 15 – 20 E%
- Fett 35 – 40 E%
- Kolhydrater 40 – 55 E%
- Kostfiber < SNR
- Vitaminer enligt SNR
- Mineraler enligt SNR

Exempel på förekommande specialkost:

- Diabeteskost
- Fettreducerad-, proteinreducerad kost
- Glutenfri-, laktosfri-, laktosreducerad kost
- Kost beroende av etniska och religiösa skäl
- Minus mjölkprotein
- Minus ägg, fisk, soja

Konsistensanpassad kost ska exempelvis kunna serveras som hackad (lätttuggad), sufflé-timbal, gelekost. Skall-kravet inkluderar ej tunn- och tjockflytande konsistens, dock bör utföraren sträva efter att även kunna tillhandahålla sistnämnda konsistens.

Konsistensanpassad kost, liksom specialkost, ska så långt som möjligt varieras i samma utsträckning som normalkost.

Bland de äldre som är allergiska och/eller intoleranta är det vanligt förekommande att de äldre är överkänsliga mot flera typer av livsmedel. Utföraren ska tydligt deklarerat innehållet i varje portionsförpackad matlåda.



§ 15 HANTERING OCH TRANSPORT

Alla leveranser för uppfyllandet av uppdraget ska ske med anpassad utrustning och fordon. Under transport och eventuell mellanlagring ska maten förvaras på sådant sätt att kvalitén inte påverkas negativt. Under transport ska den tillagade maten hålla max + 8°C enligt Livsmedelslagen. Vid slutleverans till respektive hemtjänstenhet skall den kalla maten hålla max + 8°C i enlighet med livsmedelslagens bestämmelser. Kvalitetskedjan vid leveransen får aldrig brytas, det är transportören som är ansvarig för att livsmedelslagstiftningens bestämmelser följs.

Notera att utföraren i tillämpliga delar ska följa Stockholms stads trafiksäkerhetsprogram 2005 – 2010 vad gäller exempelvis målet att stadens samtliga bilar ska vara utrustade med ISA-system och alkolås.

§ 16 BESTÄLLNINGS- OCH LEVERANSRUTINER

Beroende på olika lokala förutsättningar kan beställnings- och leveransrutiner variera något. Utföraren förutsätts att anpassa sina beställnings- och leveransrutiner utifrån berörda verksamheters behov och förutsättningar. Utföraren ska tillhandahålla en 5-veckorsmeny/-matsedel som ska finnas tillgänglig för beställaren/brukarna i förväg.

Berörda hemtjänstenheter sammanställer en grundbeställning (innehållande exempelvis antal portioner, antal specialkost) till utföraren inför avtalsstart. Utföraren ska bekräfta beställningen. Personalen vid enheterna beställer en gång i veckan den mat som önskas till respektive enhet.

Utföraren tillagar och ansvarar för transport av aktuell kost till berörda enheter/leveransmottagare.

Utföraren ska anpassa sina rutiner efter beställarens förutsättningar och behov d.v.s. utföraren ska upprätta beställnings- och leveransrutiner i dialog med respektive leveransmottagare.

För tillfälliga avvikelser i grundbeställningen gäller följande:

- Beställning av enstaka portion ska meddelas utföraren senast kl. 17:00 tre dagar före leveransdagen
- Avbeställning av enstaka portion ska meddelas utföraren senast kl. 17:00 dagen före leveransdagen

§ 17 FORUM FÖR SAMVERKAN

Utföraren ska 1-2 gånger per halvår sammankalla till möte för uppföljning och dialog, där företrädare för beställaren och utföraren ska ges möjlighet till att utbyta erforderlig information kopplat till verksamheten. Nämnade möten ska även ha till uppgift att bevaka att verksamheten bedrivs enligt intentionerna i avtalet. Genom



forum för samverkan ska således beställaren (berörda hemtjänstenheter och dess medarbetare) ges inflytande över måltidsverksamheten.

Utföraren ska representeras av platsansvarig chef eller motsvarande och beställaren av cheferna eller annan utsedd representant för de olika hemtjänstverksamheterna inom Farsta stadsdelsområde.

Fokus för dessa möten ska ligga på kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling och ska ha sin grund i att brukare inom hemtjänsten ska erbjudas en kost som är lagad med omsorg, varierad, välsmakande, aptitlig, av god kvalitet samt att den motsvarar målgruppens behov avseende näringsinnehåll, kvantitet och konsistens.

Utföraren kallar till ovan nämnda möten på tider som gjorts upp i samråd med berörda parter. Utföraren sänder minnesanteckningar från dessa möten till beställaren.

Informationsplikt

Utföraren ansvarar för att beställaren/respektive hemtjänstenhet får ta del av adekvat information som rör verksamheten och som kan ha betydelse för om utföraren kan leva upp till de krav och åtaganden som följer med uppdraget. Kravet på att vidarebefordra adekvat information gäller även beställaren, vilken ska hålla utföraren informerad.

I frågor som rör verksamheten ska utföraren samverka med beställaren/berörda parter, andra myndigheter och samhällsaktörer.

Alla avvikelser från åtaganden som följer enligt avtal/upphandlingskontraktet och förfrågningsunderlaget ska rapporteras till beställaren snarast.

§ 18 KVALITETSSYSTEM – KVALITETSSÄKRINGSFRÄMJANDE RUTINER

Utföraren ska ha, använda och under avtalstiden upprätthålla ett kvalitetssystem i verksamheten. Utföraren ska tillämpa skriftliga kvalitetssäkringsfrämjande rutiner inklusive rutiner för klagomålshantering, som säkerställer att utfört arbete genomförs på ett sådant sätt att avtalad kvalitet uppnås och upprätthålls.

Utförarens kvalitetssystem ska således omfatta rutiner för kvalitetssäkring, där det ska framgå hur utföraren ska arbeta med utvärdering och uppföljning av verksamheten. Kvalitetssystemet ska inkludera en beskrivning av hur utföraren arbetar med kvalitetsutveckling av verksamheten.

Kvalitetssäkringsarbetet ska bedrivas med stöd av hjälpmedel och/eller rutiner som möjliggör beställarens uppföljning.

A handwritten signature in blue ink, possibly reading "V5".

Konkret innebär ovan nämnda bl.a. att utföraren ska ha ett kvalitetssystem för att kunna ta till vara synpunkter, förslag och klagomål. Utföraren ska dokumentera och följa upp avvikelser, samt i förekommande fall vidta åtgärder.

Utföraren ska informera medarbetarna vid den egna enheten om erforderliga rutiner – gällande kvalitetssäkring och kvalitetsutveckling – för verksamheten och ansvarar för att dokumentation avseende detta finns tillgänglig för berörda medarbetare i en kvalitetspärm eller motsvarande inom enheten. Rutinerna ska uppdateras kontinuerligt av utföraren.

Utföraren ska följa de lagar, regler och förordningar som reglerar branschen och dess verksamhet. Utföraren ska dels följa livsmedelslagstiftningen och dels följa Stockholms stads råd och riktlinjer avseende kost till aktuella målgrupper. Stadens råd och riktlinjer följer de anvisningar som ESS (Expertgruppen för samordning av sjukhuskost) har utarbetat och Livsmedelsverkets rekommendationer.

De kvalitetsmål som formuleras ska dels utgå från ovan nämnda regler och riktlinjer och dels utgå från de krav som ställs på näringsriktig och god mat till äldre. Vidare ska de kvalitetsmål som formuleras utgå från kraven enligt avsnitt 4.1 i förfrågningsunderlaget och ska i övrigt ligga i linje med de krav som ställs i förfrågningsunderlaget.

Utföraren ska informera berörda medarbetare arbetande inom aktuella beställande enheter om kost, beställningsrutiner, sortiment, portionsstorlekar, hanteringsanvisningar och hygienkrav. Utföraren ansvarar för att dokumentation avseende detta finns i en kostpärm eller motsvarande hos respektive beställande enhet/leveransmottagare. Kostpärmen ska utformas i samråd med beställaren. Kostpärmen ska uppdateras kontinuerligt av utföraren i samråd med utsedd företrädare för beställaren.

Utföraren ska medverka i kvalitetsuppföljning som utförs av beställaren. Utföraren ska dokumentera såväl egna som gemensamma uppföljningar och utvärderingar. Parterna ska utan anmodan delge varandra dessa.

§ 19 LEDNINGSSYSTEM

Anbudsgivaren ska ha ett ledningssystem som säkerställer att:

1. uppföljningsbara mål fastställs,
2. kvalitetsarbetets inriktning och omfattning är anpassad till vad som krävs för att uppnå verksamhetens mål,
3. ansvarsfördelningen i kvalitetsarbetet fastställs,
4. medarbetarna och brukare görs delaktiga i arbetet med att utveckla och säkra kvaliteten, och
5. kvalitetsarbetet dokumenteras och kontinuerligt följs upp,
6. egenkontrollprogram är baserat på HACCP.



Ledningssystemet ska bl.a. innehålla rutiner för systematisk klagomålshantering, rutiner för avvikelshantering samt rutiner för att upptäcka, förebygga och förhindra brister i verksamheten.

§ 20 KVALITET, SERVICE OCH BEMÖTANDE

Utföraren ska hålla en hög nivå på service och en god kvalitet på den mat som levereras och ska därutöver följa de krav som livsmedelslagen ställer samt följa de rekommendationer som Livsmedelsverket ställer på aktuell verksamhet.

Utföraren ska när så är erforderligt kunna tillgodose alternativa rätter/specialkost istället för den ordinarie matsedeln till de brukare som är i behov av detta. I samråd med beställaren ansvarar utföraren för att personer med motsvarande behov erbjuds sådan särskild kost.

Utföraren och dennes personal ska visa lyhördhet för de synpunkter som framförs från dem som nyttjar tjänsten.

Utföraren ska ha metoder för kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning av uppdraget och ha rutiner för klagomålshantering och rättelse.

Maten ska tillagas hos leverantören i godkända livsmedelslokaler och ska följa aktuell livsmedelslagstiftning, EG-förordningen nr 852/2004 om livsmedelshygien samt förordningen 853/2004 särskilda hygienregler för livsmedel av animaliskt ursprung. Verksamheten ska vara registrerad och godkänd i enlighet med livsmedelslagen och ska ha ett godkänt egenkontrollprogram baserat på HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point).

Måltidsverksamheten ska följa de rekommendationer beträffande mat för äldre och personer med olika sjukdomstillstånd som Expertgruppen för samordning av sjukhuskost (ESS) utarbetat i skriften "Mat och näring för sjuka inom vård och omsorg".

§ 21 RUTINER FÖR SYSTEMATISK KLAGOMÅLSHANTERING

Brukarna och deras närstående samt medarbetare inom hemtjänsten ska ha möjlighet att på ett enkelt sätt framföra synpunkter och klagomål. Uppgifterna samt vidtagna åtgärder ska presenteras i forum för samverkan och skriftligen sammanställas och sändas till uppdragsgivaren en gång i kvartalet.

§ 22 PERSONAL

Kompetens- och bemanningskrav

Utföraren skall ha den personalbemanning och kompetens som behövs för att vid varje tillfälle kunna säkerställa en god kvalitet inom verksamheten.

Utförarens personal ska vara serviceinriktad och ha god kompetens för alla sina arbetsuppgifter. Personalen ska ha de kunskaper i svenska språket som krävs för

A handwritten signature in blue ink, possibly reading "LH".

att kunna utföra uppdraget på ett bra sätt. Personalen ska kontinuerligt ges fortbildning och handledning.

Utföraren skall sträva efter hög personalkontinuitet. Utföraren skall säkerställa kvalitet och kontinuitet i det avtalade uppdraget vid ordinarie medarbetares frånvaro på grund av sjukdom, semester eller liknande. Vikarier ska vara väl lämpade för och introducerade i arbetsuppgifterna.

Utföraren ska ha en ansvarig arbetsledare. Det ska vara lätt för beställarens företrädare att komma i kontakt med ansvarig arbetsledare.

Utföraren ska kunna nås under tid som verksamheten håller öppet, måndag till fredag, kontorstid mellan kl. 08:00 – 17:00.

§ 23 LAGAR, PERSONALFRÅGOR, POLICY

Utföraren är arbetsgivare och ansvarig för att verksamheten bedrivs enligt de lagar, avtal, föreskrifter och instruktioner/anvisningar som, vid varje tidpunkt, gäller för densamma. Beställaren har inte några förpliktelser som arbetsgivare gentemot utföraren eller dennes medarbetare vid olycksfall, sjukdom eller i övrigt. Utföraren får inte vidta åtgärder som kan antas medföra åsidosättande av lag eller kollektivavtal eller annars strida mot vad som är allmänt godtagat inom utförarens avtalsområde.

Medarbetare som är eller har varit verksam hos utföraren får inte obehörigen röja vad han eller hon därvid fått veta om någon enskilds personliga förhållanden. Utföraren ska försäkra sig om att hans medarbetare känner till och efterlever detta förbud.

Utföraren skall följa utvecklingen inom sitt verksamhetsområde vad gäller lagstiftning och metodutveckling samt se till att medarbetarna har aktuella kunskaper i dessa frågor.

Utföraren skall ha rutiner utarbetade för att identifiera, bearbeta och följa upp problem inom verksamheten som är relaterade till medarbetare och personalsituationen.

§ 24 SEKRETESS OCH TYSTNADSPLIKT

Utföraren ansvarar för att dess anställda har kännedom om reglerna gällande tystnadsplikt och att dessa tillämpas samt att en förbindelse om tystnadsplikt undertecknas.

§ 25 MILJÖ

Utföraren ska i sitt miljöarbete sträva efter att minimera negativt miljöpåverkande faktorer i verksamheten genom att bl.a. genomföra miljömedvetna inköp och miljömedvetna transporter. Arbetet ska i tillämpliga delar inriktas mot de miljömål

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "VST".

som framgår av Stockholms miljöprogram 2008-2011, ett stadsövergripande styrdokument inom miljöområdet, antaget av kommunfullmäktige 2007-11-05.

Utföraren ska årligen upprätta en plan för miljöförbättrande åtgärder inom verksamheten med utgångspunkt i ovan nämnda miljöprogram.

§ 26 UPPFÖLJNING OCH INSYN M.M.

Kontroll, uppföljning, utvärdering

Det ska finnas en väl fungerande uppföljning och utvärdering av verksamheten utifrån kraven i förfrågningsunderlaget/upphandlingskontraktet. Fokus för uppföljningen och utvärderingen ska dels ligga på hur verksamheten allmänt sett fungerar och dels på hur de enskilda insatserna till brukarna fungerar. Det åligger i första hand utföraren själv att med egna metoder och på egen bekostnad följa upp verksamheten i syfte att bl.a. se till att den drivs enligt avtalet. Utföraren ska genomföra uppföljning och utvärdering av sin verksamhet (egenkontroll) och vid behov vidta rättelse.

Utföraren ska årligen (senast den 10 januari året efter) redovisa en verksamhetsberättelse med bokslut innehållande bland annat följande uppgifter till beställaren:

- Måluppfyllelse
- Totalt antal levererade matportioner redovisat per kostkategori
- Medarbetarnas kompetens
- Personalomsättning
- Kvalitetssäkringsarbetet samt plan för verksamhets- och kvalitetsutveckling
- Inkomna förslag, synpunkter från brukare samt klagomål och vilka åtgärder som har vidtagits med anledning av detta
- Antal olycksfall och typ av skada samt vidtagna förebyggande åtgärder
- Samverkan med utomstående

Beställaren

Beställaren kommer på olika sätt att arbeta med uppföljning och kontroll av verksamheten. Beställarens företrädare eller annan som beställaren utser ska på eget initiativ ha rätt att genomföra uppföljning och kontroll av verksamheten genom t.ex. stickprovskontroller och ska på begäran få ta del av näringsvärdesberäkningar och receptur. Utföraren förbinder sig att aktivt medverka vid och underlätta deras arbete.

Beställaren kan i sin egenskap av myndighet, p.g.a. lag och förordning eller p.g.a. påpekanden av annan myndighet eller revision, utfärda riktlinjer och anvisningar som utföraren skall beakta vid utförandet. Utföraren skall bistå beställaren med statistiska uppgifter som beställaren begär.



§ 27 ERSÄTTNING FÖR UPPDRAGETS UTFÖRANDE

Utföraren ska utifrån avtalat pris tillaga och distribuera portionsförpackad, färdiglagad kyld mat – alla veckor året runt – till brukare inom stadsdelens öppna hemtjänst i enlighet med kraven i förfrågningsunderlaget.

Priset ska inkludera samtliga kostnader som erfordras för att driva verksamheten i enlighet med kraven i förfrågningsunderlaget. Ersättning utöver detta utgår ej. Reservationer accepteras inte.

Utföraren erhåller full ersättning under avtalstiden endast om kraven i förfrågningsunderlaget/avtalet efterlevs.

Ersättning utgår enligt följande:

Begärd ersättning: xx skr/beställd och levererad portion (exkl. moms)

Begärd ersättning avseende normalkost/vegetarisk = 45 skr

Begärd ersättning avseende konsistensanpassad kost = 45 skr

Begärd ersättning avseende specialkost = 45 skr

Ovan angivna ersättning gäller perioden 2010-11-15 t.o.m. 2011-11-14. Från och med 2011-11-15 kan priserna justeras enligt index för ett år i taget.

§ 28 BETALNING

Under avtalsperioden ersätts utföraren månatligen enligt fastställd ersättning per beställd och levererad portion efter att faktura skickats till och godkänts av den beställande nämnden. Avstämning och rättning görs varje månad i samband med den faktura som skickas en månad efter den första fakturan. Notera att varje hemtjänstenhet ska faktureras var för sig.

Enheternas beställningar utgör verifikationer till fakturorna som uppdragsgivaren ska betala. Till varje faktura som uppdragsgivaren ska betala ska utföraren således skicka med en verifikation/underlag. Verifikationerna ska förvaras hos utföraren sorterade efter den faktura de ingår i under två år efter fakturadatum. Fakturan ska innehålla antalet beställda och levererade matportioner, angivet per brukare. Ersättning sker retroaktivt enligt faktura d.v.s. ersättning för utförda prestationer sker månadsvis i efterskott (30 dagar netto).

Den indexreglerade ersättningen skall vara fast från tidpunkten för avtalets start den 15 november 2010 till och med den 14 november 2011.

En faktura ska uppfylla Skatteverkets krav, vilket bl.a. innebär att den ska innehålla följande uppgifter:

- Datum för utfärdandet (fakturadatum)

A handwritten signature in blue ink, possibly reading "LH".

- Ett unikt löpnummer för varje faktura baserat på en eller flera serier
- Utförarens och beställarens namn och adress
- Vilken verksamhet som avses
- Datum då tjänsterna utförts

Fakturerings- eller annan liknande avgift ska ej utgå. Eventuell dröjsmålsränta ska utgå enligt räntelagen.

Fakturan ska ställas till:

Farsta stadsdelsförvaltning
Ref.nr. 718 xxxx
c/o BGC,
STH 718
106 42 Stockholm

§ 29 INDEXUPPRÄKNING

Ersättning skall vara fast från tidpunkten för avtalets tecknande till 2011-11-14 varefter ersättningen årligen kan justeras enligt nedanstående indexmodell.

Justeringen ska till 50 procent baseras på förändringen av SCB's konsumentprisindex (KPI) för livsmedel och till 50 procent på förändringen av SCB's Labour Cost Index för arbetare inom vård och omsorg och sociala tjänster (LCI arb Q).

Avseende KPI skall juli användas som basmånad. Avseende LCI skall kvartal 2 användas som basperiod. Det innebär att vid första prisjustering, ska priset justeras med förändring av KPI under perioden juli 2010 till juli 2011 och LCI under perioden kvartal 2 2010 till kvartal 2 2011. Därefter förskjuts mättidpunkt med ett år i sänder. Preliminära siffror ska användas. Hela månadsersättningen ska ingå i justeringen.

§ 30 ANTIDISKRIMINERINGSKLAUSUL

§1 Utföraren (nedan leverantören) skall vid utförandet av den avtalade tjänsten/entreprenaden i Sverige följa vid varje tidpunkt gällande antidiskrimineringslagstiftning. De lagar som avses för närvarande är 16 kap 8 och 9 §§ brottsbalken samt diskrimineringslag (2008:567).

§2 Leverantören är under avtalstiden skyldig att på begäran av den upphandlande enheten skriftligen redovisa de åtgärder som vidtagits med anledning av förpliktelse enligt §1. Tiden för redovisning skall vara minst en vecka, om inte längre tid överenskommit.

§3 Om leverantören inte inom föreskriven tid lämnar sådan information som denne är skyldig att förete enligt §2 eller om leverantören vid utförandet av kontraktet inte uppfyllt sina skyldigheter avseende aktiva åtgärder enligt de lagar

W5

mot diskriminering som angetts i §1, äger den upphandlande enheten rätt att säga upp avtalet till förtida avveckling med en i villkoren föreskriven uppsägningstid.

§4 Leverantören skall ålägga underleverantör den skyldighet som anges i §§1-3, i enlighet med de av NOU uppställda kraven i enlighet med följande:

- *För det första* ska villkoren endast omfatta en underleverantör som utför den verksamhet som uppdraget avser i Sverige och som omfattas av svensk materiell rätt.
- *För det andra* bör underleverantören utföra en väsentlig del av det uppdrag som upphandlingskontraktet avser. Det bör normalt vara fallet om uppdraget utgör en procentuellt stor andel av kontraktsvärdet.
- *För det tredje* krävs att huvudleverantören har faktisk möjlighet att införa motsvarande antidiskrimineringsvillkor i avtalet med den aktuella underleverantören.

§5 Eftersom det är av mycket stor betydelse för den upphandlande enheten att dess leverantörer lever upp till grundläggande demokratiska värderingar skall en lagakraftvunnen dom mot en straffbestämmelse eller ett förbud mot diskriminering enligt de lagar mot diskriminering som angetts i §1 anses utgöra ett väsentligt kontraktsbrott. Den upphandlande enheten äger i dessa fall rätt att häva avtalet.

§ 31 OMFÖRHANDLING

Part får påkalla omförhandling av bestämmelser i upprättat avtal om ändrade förhållanden gör att bestämmelserna väsentligen motverkar parternas gemensamma förutsättningar. Anmälan om omförhandling ska ske så snart det åberopade förhållandet blir känt för den part som åberopar omförhandlingsrätten och befriar ej part från skyldighet att fullgöra berörd kontraktsförpliktelse intill dess eventuell överenskommelse om ändring träffats. Ändringar och tillägg till avtalet kan endast ske genom en skriftlig, av båda parter, undertecknad handling.

§ 32 HÄVANDE AV AVTAL M.M.

Part får häva avtalet om motparten inte fullgör sina åtaganden och avtalsbrottet är väsentligt. Beställaren har rätt att häva avtalet om utföraren försätts i konkurs eller eljest befinner sig vara på sådant obestånd att utföraren inte kan förväntas fullgöra sina åtaganden.

Hävande part är därvid berättigad till skadestånd.

Beställaren har även rätt att häva avtalet om utföraren inte fullgör sina skyldigheter vad gäller socialförsäkringsavgifter, skatter och övriga betalningsåligganden som enligt lag åvilar honom.

Om utföraren väsentligen åsidosätter sina åtaganden och inte, efter anmodan/skriftligt påpekande, inom skälig tid – senast inom två veckor – rättat till det som brustit, har beställaren rätt att antingen avhjälpa bristen på utförarens

bekostnad, göra avdrag på ersättningen eller säga upp avtalet med omedelbar verkan.

Utföraren är skyldig att, i sådant fall på anmaning av beställaren, fortsätta att driva verksamheten på i kontraktet angivna villkor till dess ny entreprenör påbörjat driften eller beställaren övertagit driften i egen regi.

§ 33 FORCE MAJEURE

Om part på grund av myndighets åtgärd, krigshändelse, strejk, bojkott, blockad eller annan omständighet som han inte kan råda över är förhindrad att fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal skall han, i nödvändig omfattning, vara befriad från desamma. Föreligger ovannämnda omständigheter har staden/beställaren rätt att så länge de består, själv utföra utförarens åtaganden. Ersättningen till utföraren reduceras i förhållande till i vilken grad han inte kan fullgöra sina åtaganden. Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Parterna skall omgående informera varandra om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

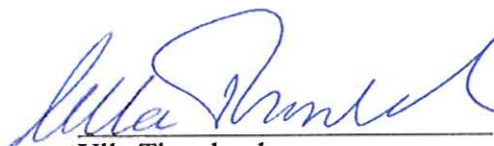
§ 34 TVIST

Twist mellan parterna i anledning av tolkning eller tillämpning av detta avtal ska, om parterna inte kommer överens om annat förfarande, avgöras av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt.

Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar, av vilka parterna tagit var sitt.

Stockholm 2010-10-22

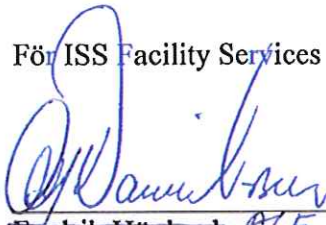
För Farsta stadsdelsnämnd



Ulla Thorslund
Stadsdelsdirektör

Stockholm 2010-10-22

För ISS Facility Services AB



~~Fredrik Höglund~~ ALF DANIELSSON
T.F. Affärsområdeschef



Avtal

**AVSEENDE MATLÅDOR INOM ÄLDREOMSORGEN OCH
STÖD OCH SERVICE TILL PERSONER MED
FUNKTIONSNEDSÄTTNING I FARSTA**

Stockholms stad, genom Farsta stadsdelsnämnd, och ISS Facility Services AB (org.nr. 556410-3280) har träffat avtal angående tillagning och distribution av färdiglagad, kyld mat till brukare inom öppna hemtjänsten i Farsta.

Överenskommelse

Leverantören (ISS Facility Services AB) ska under en begränsad tidsperiod för nämndens räkning, leverera aktuell tjänst i enlighet med krav och förutsättningar som gäller i dagsläget, enligt nuvarande avtal undertecknat den 22 oktober 2010. Detta med tillägget, prisöverenskommelse nedan.

Ersättning för uppdragets utförande – prisöverenskommelse Ersättning utgår enligt följande:

Begärd ersättning: xx sek/beställd och levererad portion (exkl. moms)

Begärd ersättning avseende normalkost/vegetarisk = 49,19 sek
Begärd ersättning avseende konsistensanpassad kost = 49,19 sek
Begärd ersättning avseende specialkost = 49,19 sek

Avtalstid

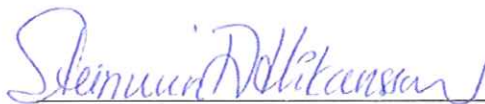
Överenskommelsen ska gälla från det att nuvarande avtal har löpt ut (2013-11-14) till och med den 31 mars 2014. Om parterna före avtalstidens utgång träffar en skriftlig överenskommelse om förlängning, förlängs avtalet på samma villkor med en månad (t.o.m. 2014-04-30). Därefter kan avtalet förlängas i ytterligare en månad i taget, om skriftlig överenskommelse därom träffas före avtalstidens utgång. Den tidsbegränsade överenskommelsen, kan endast förlängas till dess att nämndens planerade förnyade upphandling har genomförts.

Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar, av vilka parterna tagit var sitt.



Stockholm 2013 - 11 - 04

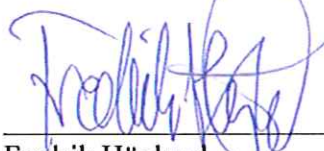
För Farsta stadsdelsnämnd



Steinunn Å Håkansson
Stadsdelsdirektör

Stockholm 2013 - 11 - 07

För ISS Facility Services AB



Fredrik Höglund
Affärsområdeschef



Förlängning av avtal

**ÖVERENSKOMMELSE OM FÖRLÄNGNING AV AVTAL
AVSEENDE MATLÅDOR INOM ÄLDREOMSORGEN OCH
STÖD OCH SERVICE TILL PERSONER MED
FUNKTIONSNEDSÄTTNING I FARSTA**

SP
SH ✕

Stockholms stad, genom Farsta stadsdelsnämnd, och ISS Facility Services AB (org.nr. 556410-3280) har träffat överenskommelse om förlängning av avtal angående tillagning och distribution av färdiglagad, kyld mat till brukare inom öppna hemtjänsten i Farsta.

Avtalet förlängs på samma villkor i enlighet med undertecknat avtal den 4 november 2013 och den 7 november 2013, fr.o.m. 2014-04-01 t.o.m. 2014-04-30. Därefter kan avtalet förlängas i ytterligare en månad i taget, om skriftlig överenskommelse därom träffas före avtalstidens utgång.

Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar, av vilka parterna tagit var sitt.

Stockholm 2014 - 03 - 07

För Farsta stadsdelsnämnd



Steinunn Å Håkansson
Stadsdelsdirektör

Stockholm 2014 - 03 - 11

För ISS Facility Services AB



Fredrik Höglund
Affärsområdeschef

