



ROSKILDE  
KOMMUNE

## **Krav til underleverandører af tøjvaskordning til hjemmeboende borgere i Roskilde Kommune**



## Indhold

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Opgavens indhold og formål .....                                    | 3  |
| 1.1. Opgavens omfang .....                                             | 3  |
| 2. Krav til leverandøren.....                                          | 4  |
| 2.1. Vask af tøj.....                                                  | 4  |
| 2.2. Igangsætning og ophør af vaskeriordning.....                      | 5  |
| 2.3. Afhentning og aflevering af vasketøj .....                        | 6  |
| 2.4. Flytning og forgæves gang.....                                    | 6  |
| 2.5. Glemte genstande.....                                             | 7  |
| 2.6. Erstatning af beskadiget eller bortkommet tøj.....                | 7  |
| 2.7. Ved dødsfald mens tøj er i vasketøjsleverandørens besiddelse..... | 8  |
| 2.8. Tilkøbsydelse .....                                               | 8  |
| 3. Medarbejdere .....                                                  | 8  |
| 4. Køretøjer .....                                                     | 9  |
| 5. Kontakt til Myndighedsservice.....                                  | 10 |
| 6. Betaling.....                                                       | 10 |
| 7. Dokumentation.....                                                  | 10 |
| 8. Adgang til omsorgssystemet.....                                     | 11 |
| 9. Kvalitetssikring.....                                               | 11 |
| 10. Yderligere krav.....                                               | 11 |



## 1. Opgavens indhold og formål

Nærværende dokument indbefatter Roskilde Kommunes krav i forbindelse med vask af tøj til hjemmeboende borgere i Roskilde Kommune.

Leverandører skal leve op til samtlige krav, som er anført i dette dokument.

Formålet med tøjvaskeordningen er at dække visiterede borgeres behov for at få vasket eget tøj og linned. Visiterede borgere har, i udgangspunktet ret til at få tøjvask svarende til 2 maskiner hver 14. dag (op til samlet 8 kg) pr. borger. På baggrund af en konkret og individuel vurdering kan der være borgere med et højere behov for vask.

Er borgeren visiteret til en almindelig antal vask hver 14. dag og har mere vasketøj, end der kan være i en almindelig sæk med samlet 8 kg. vasketøj, kan leverandøren tilbyde borgeren at få vasket det tøj, der ligger ud over den visiterede ramme, som tilkøbsydelse. Afregning herfor sker direkte mellem borger og leverandør og er kommunen uvedkommende.

Sække til tøjvask kan af arbejdsmiljømæssige hensyn ikke overstige en samlet vægt af 8 kg.

En standardvask ved centralt vaskeri omfatter følgende:

- Modtagelse af afgørelse fra Myndighedsservice
- Aftale tidspunkt for afhentning og tilbagelevering af tøj
- Afhente vasketøj på borgerens bopælsadresse
- Sortere, mærke og forsvarligt vaske op til 8 kg. tøj, linned og håndklæder pr. borger
- Håndtering af inficeret tøj, linned og håndklæder
- Tørre tøj, linned og håndklæder. Tøj skal kunne klare en tørretumbler.
- Sammenlægning og pakning af tøj, linned og håndklæder
- Leverer rent tøj, linned og håndklæder på borgerens bopælsadresse inden for tidsfristen
- Afregne for de leverede ydelse og sikre dokumentation, jf. afsnit 1.15

### 1.1. Opgavens omfang

Leverandørkravene omfatter borgere, der er bevilget ydelsen tøjvask af Roskilde Kommunes Myndighedsservice. Tildeling af vaskeriordning sker efter en individuel faglig vurdering af borgerens behov i henhold til ældrelovens § 10 om praktisk hjælp.

Borgerne modtager i udgangspunktet ydelsen tøjvask hver 14. dag. På baggrund af en konkret og individuel vurdering kan der være variation i vaskefrekvensen. Der skal kalkuleres med et varierende antal mængde af tøjvask i løbet af året, jf. eksempelvis, sygehusindlæggelser, ferie samt konkurrence fra den anden leverandør på opgaven.



## 2. Krav til leverandøren

Nedenfor følger krav til leverandøren for tøjvaskordning til hjemmeboende borgere med bevilling til tøjvask.

### 2.1. Vask af tøj

Leverandøren af tøjvask skal kunne vaske en mængde tøj på op til 8 kg. hver 14. dag pr. borger. Ofte vaskefrekvens, kan forekomme, jf. ovenstående.

Leverandøren skal også kunne levere akutvask efter bestilling fra Myndighedsservice. Akutvask skal forstås som ordregivers behov for i undtagelsestilfælde at kunne bestille vask, hvor leverandøren afhenter tøj indenfor 24 timer fra modtagelse af bestilling samt tilbagelevering inden for syv ugedage. Det nærmere grundlag herfor aftales nærmere med Myndighedsservice. Ydelsen er derfor ikke et konkurrenceparameter. Ydelsen forekommer ikke ofte.

Leverandøren af tøjvask skal i den samlede håndtering af vasketøj, herunder kørsel, kunne adskille snavset og rent vasketøj. Borgerens tøj afhentes i sæk, som leverandøren stiller til rådighed. Sækken er placeret uden for borgerens hoveddør.

Det snavsede tøj er i forvejen lagt i sæk af hjemmehjælpsleverandøren, hvis borgeren er bevilget hjælp hertil, jf. nedenstående. Er borgeren ikke bevilget hjælp hertil, er det borgerens eget ansvar at lægge tøjet i sækken. Sækken med vasketøj hentes af leverandøren af tøjvask på adressen uden for hoveddøren, hvorefter det sorteres og vaskes centralt og efterfølgende lægges sammen. Det rene vasketøj pakkes i ren sæk, hvorefter det afleveres uden for borgerens hjem/hoveddør.

Det er Myndighedsservice som afgør, hvorvidt den enkelte borger indgår i den centrale vaskeordning og modtager ydelsen.

Borgere med mindre hjælp til vask, herunder fx kun hjælp til ophængning af tøj, vil i udgangspunktet ikke være omfattet af vaskeordningen, men modtage ydelsen i hjemmet af den af borgeren valgte leverandør af praktisk hjælp. Dette vil bero på en konkret og individuel vurdering.

Borgeren kan, efter en konkret og individuel vurdering, modtage hjælp af leverandøren af praktisk hjælp til at lægge snavset vasketøj i sækken, sætte vasketøj uden for døren på et aftalt tidspunkt med leverandøren af tøjvask, tage det rene vasketøj leveret ved hoveddør ind samt eventuelt lægge på plads. Disse opgaver udføres af leverandøren af praktisk hjælp.

Er borgeren bevilget ovennævnte hjælp påhviler det ligeledes leverandøren af praktisk hjælp at give besked til leverandøren af tøjvask, hvis der sker ændringer i forhold til tidspunkt, leverandøren af vask skal afhente og/eller aflevere vasketøjet. Vasketøj afleveres/afhentes således ikke uden forudgående aftale.

Leverandøren af vask er forpligtet til at udlevere sække til borger til opbevaring af snavset tøj. Leverandøren er ligeledes forpligtet til at sikre, at sækkene altid er rene, når borgeren modtager det rene vasketøj. Sækkene skal være forsynet med en forsvarlig lukkemekanisme, der medvirker til at forebygge lugtegener.



Alt tøj skal behandles som kontamineret. Leverandøren skal derfor kunne håndtere både inficeret og muligt inficeret tøj efter Sundhedsstyrelsens, samt Statens Serum Instituts anbefalinger. Dette medfører, at håndteringen af vasketøj under transport og på vaskeriet skal sikre, at der ikke sker smittespredning fra en borger til en anden borger, samt der ikke sker smittespredning mellem vaskerimedarbejdere, chauffører og kommunens borgere og medarbejdere.

Leverandøren skal overholde retningslinjerne som beskrevet i Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer (NIR) om håndtering af tekstiler til flergangsbrug i sundhedssektoren. NIR er udgivet af Statens Serum Institut i 2015. Se nærmere på:

<http://www.ssi.dk/~media/Indhold/DK%20-%20dansk/Smitteberedskab/Infektionshygiejne/NIR/NIR%20Tekstiler.ashx>

Leverandøren skal endvidere kunne håndtere vask af tøj og linned i tilfælde med større udbrud af smitsomme sygdomme, herunder influenzapandemi, Coronapandemi og lign.

Leverandøren skal stille smeltepose til rådighed, i de tilfælde, hvor ordregiver vurderer, at det er relevant. Ordregiver finder fx smeltepose relevant, hvis borger har en smitsom sygdom som fx, multiresistente bakterier, fnat og væggelus. Omkostninger vedr. smelteposer ved bl.a. en situation med alvorlig smitsom pandemi, vil ordregiver og leverandøren drøfte de nærmere betingelser for dette,

Leverandøren skal benytte vaskemetoder, der gør tøjet synligt og bakteriologisk rent. Roskilde Kommune kræver, at leverandøren benytter en miljøvenlig og skånsom vask, herunder Svanemærket, eller tilsvarende. Dette betyder, at leverandøren skal efterleve Miljømærkning Danmarks krav til vaskerier samt være godkendt som vaskeri i henhold til godkendelsesordningen under brancheforeningen for vask og tekstiludlejning (BVT). Se mere på <https://danskevaskerier.di.dk/Pages/forside.aspx>.

Leverandøren må i øvrigt ikke anvende skyllemiddel.

Leverandøren skal sikre, at borgerens tøj til enhver tid kan identificeres entydigt i ethvert led i processen. Hvis borgerens tøj mærkes med chip eller lignende, skal dette være så diskret som muligt og må ikke placeres, så det generer borgeren.

## **2.2. Igangsætning og ophør af vaskeriordning**

Når borger er bevilget hjælp til vask af tøj orienterer Myndighedsservice leverandøren herom.

Leverandøren kontakter herefter borgeren med henblik på at aftale dato og tidspunkt for første afhentning og aflevering af vasketøjet. Modtager borgeren hjælp til pakning af vasketøj via leverandøren af praktisk hjælp, skal leverandøren af tøjvask kontakte borgerens leverandør af praktisk hjælp mhp. aftale af dato og tidspunkt for første afhentning og levering af vasketøj.



Første aftale skal iværksættes inden for 14 dage efter, at leverandøren har modtaget meddelelse om tilmelding til vaskeriordning fra Myndighedsservice.

Ændringer i borgerens behov for tøjvask kan medføre ændringer i bevillingen af hjælp til tøjvask.

Borgeren kan skifte leverandør med 14 dages varsel. Myndighedsservice kan dog i særlige tilfælde imødekomme borgerens ønske om skifte med kortere varsel.

### **2.3. Afhentning og aflevering af vasketøj**

Leverandøren af tøjvask aftaler med den pågældende borgers leverandør af praktisk hjælp en fast ugentlig dag og et bestemt tidsrum på dagen, hvor:

- vasketøjet bliver hentet
- vasketøjet bliver afleveret

Snavset tøj afhentes/rent tøj afleveres efter kl. 10.00 på de pågældende dage. Leverandøren kan aftale tidligere afhentning og aflevering af tøj med borgere, der ikke modtager hjælp til at stille tøjvask ud / hjælp til at få tøjvask ind. Borgerne skal dog være enige i en tidligere levering.

Leverandøren skal indstille sig på, at når borgeren er indlagt på sygehus, ferie og lign. eller er bosiddende på en af Roskilde Kommunes midlertidige boliger, vil vaskeriordningen blive sat midlertidig i bero.

Det vaskede tøj skal afleveres til borgeren senest syv ugedage efter afhentning. Det vaskede tøj må ikke afleveres senere end kl. 15.00.

Leverandøren skal levere ovennævnte sække, der skal kunne håndtere op til 8 kg. vasketøj.

Leverandøren skal sikre, at vasketøjet er hensigtsmæssigt indpakket ved aflevering, jf. ovennævnte.

I tilfælde hvor afhentnings- eller afleveringsdagen falder på en helligdag, skal vasketøj afhentes eller afleveres umiddelbart før eller efter helligdag. Tøj kan ikke leveres på helligdage, da de fleste borgere er visiteret til hjælp fra leverandør af praktisk hjælp til enten at sætte tøj ud eller få tøj ind. Praktisk hjælp leveres i udgangspunktet ikke på helligdage.

### **2.4. Flytning og forgæves gang**

Leverandøren skal informere borgeren om, hvilket telefonnummer borgeren kan ringe til. Det skal være muligt for andre (borgere, andre leverandører i forhold til koordinering af afhentning/aflevering, Myndighedsservice og lign.) som minimum at komme i kontakt med leverandøren i tidsrummet fra kl. 08.00 til kl. 15.00 på alle hverdage.



Ved ændringer i forhold til aflevering/afhentning aftales dette nærmere mellem borgerens leverandør af vaskeordning og borgerens leverandør af praktisk hjælp.

Leverandøren må ikke aflyse planlagte afleveringer eller afhentninger, men kan flytte aftalen.

Leverandør af praktisk hjælp må, på borgerens vegne, flytte en aflevering af rent tøj/afhentning af snavset tøj senest dagen før kl. 15. Der aftales ved denne lejlighed nyt tidspunkt for aflevering/afhentning.

I tilfælde af akut indlæggelse eller lignende, der forhindrer rettidig afbestilling af afhentning eller aflevering, betragtes besøget som forgæves gang, der kan faktureres med den halve pris. Leverandøren af tøjvask modtager information fra Myndighedsservice når borgeren igen er udskrevet og skal genindtræde i ordningen.

Som beskrevet ovenstående skal leverandøren indstille sig på, at når borgeren er indlagt på sygehus, ferie og lign. eller er bosiddende på en af Roskilde Kommunes midlertidige boliger, vil vaskerordningen blive sat midlertidig i bero. Egenbetaling fra borger til ordningen finder ligeledes ikke sted. Leverandøren vil blive kontaktet i disse tilfælde.

## **2.5. Glemte genstande**

Hvis leverandøren finder glemte sager i vasketøjet, skal leverandøren udvise fleksibilitet og levere de glemte sager tilbage hurtigst muligt til borgerens hjem uden ekstra omkostning for borgeren eller Roskilde Kommune.

## **2.6. Erstatning af beskadiget eller bortkommet tøj**

Leverandøren skal sikre, at hvert enkelt stykke tøj returneres til rette borger.

Beskadiget tøj og/eller bortkommet tøj, der ikke er fundet og afleveret hos borgeren inden for en uge fra den aftalte leveringsdag, skal erstattes hurtigst muligt af leverandøren.

Proces:

- Ved situation, hvor borger mener, at tøj er ødelagt, kontakter leverandøren af praktisk hjælp leverandøren af vask. Borgeren kan også selv foretage kontakt. Leverandøren af praktisk hjælp bedes ved forespørgsel, også være borger behjælpelig med relevante telefonnumre, mv.
- Ved situationer, hvor leverandør ødelægger tøj, kontakter vaskerileverandøren borgeren.
- Ved førstnævnte situation anmoder vaskerileverandøren om, at det påståede ødelagte tøj - pakket adskilt fra det øvrige vasketøj - medbringes næste gang, chaufføren henter tøj.
- Leverandøren vurderer herefter påstanden om det ødelagte tøj.
- Er der enighed om skyld, erstattes det hurtigst muligt af vaskerileverandøren.
- Erstatningen svarer til indkøbsprisen for nyt tøj i tilsvarende kvalitet som det beskadigede/bortkomne. Kan borger frembringe bon eller lign for køb af det ødelagte tøj vil det være nemmere for vaskerileverandøren at fastsætte



erstatningen. Er det ikke muligt for borgeren at frembringe bon eller lign. for køb af det ødelagte tøj, fastsætter vaskerileverandøren erstatningen på baggrund af en rimelighedsbetragtning.

- Ved uenighed om skyldsspørgsmål og erstatningskrav bringes Myndighedsservice ind i sagen
- Ved fortsat uenighed kan borger bringe sagen for domstolene

## **2.7. Ved dødsfald mens tøj er i vasketøjsleverandørens besiddelse**

Vaskerileverandøren kontakter leverandøren af praktisk hjælp eller Myndighedsservice med henblik på udlevering af navn på pårørende eller bobestyrer med henblik på afklaring af, hvorvidt tøjet ønskes udleveret. I tilfælde hvor tøjet ønskes udleveret, opbevares det i vaskeriet, indtil pårørende eller bobestyrer henvender sig for udlevering.

Ved udlevering udfyldes og underskrives udleveringserklæring, som efterfølgende sendes underskrevet til Skifteretten. I tilfælde hvor tøjet ikke ønskes udleveret, kasseres det.

## **2.8. Tilkøbsydelser**

Vaskeriordningen omfatter *ikke* rensning af tøj, vask af dyner, puder, tæpper eller gardiner. Vask af silke og uld samt lign. vaskes ikke. Det står borgeren frit for at tilkøbe andre ydelser end dem Roskilde Kommune yder hjælp til, men dette er Roskilde Kommune uvedkommende.

Leverandørens tilbud om tilkøb, skal ske under overholdelse af markedsføringslovens bestemmelser, som medfører, at leverandøren ikke må rette henvendelse til en borger, såfremt det fremgår af CPR-fortegnelsen, at borgeren har frabedt sig henvendelser i markedsføringsøjemed.

Aftale om eventuelle tilkøbsydelser indgås direkte mellem leverandøren og borgeren og er ordregiver uvedkommende.

Det er et krav, at der fra leverandørens side sker en tydelig adskillelse i borgerens hjem mellem den visiterede ydelse og aftaler om ekstra vasketøj. Leverandøren skal derfor kunne levere en vasketøjssæk, som borgerne kan benytte til vasketøj ud over den visiterede ydelse. Det skal være tydeligt at se for borger og personale, at vasketøjssækken er til tilkøbsydelser. Vasketøjssækken skal derfor være tydeligt anderledes end vasketøjssækkene til den visiterede ydelse.

## **3. Medarbejdere**

Leverandøren skal have et beredskab, der gør leverandøren i stand til at håndtere fraværsperioder (ferie, sygdom mv.) samt løbende til- og afmeldinger.

Leverandørens medarbejdere skal have relevant erfaring eller have modtaget passende introduktion til opgaverne, herunder forholdsregler ved risiko for smittespredning.



Selvom udgangspunktet er, at personale ikke har direkte borgerkontakt, stilles følgende krav til personale:

- Personale med borgerkontakt skal kunne tale, skrive, læse og forstå skriftlig dansk
- Leverandørens medarbejdere skal være bekendt med Roskilde Kommunes kvalitetsstandard for praktisk hjælp og personlig pleje samt Roskilde Kommunes ældre- og værdighedspolitik og være i stand til at anvende og efterleve denne
- Personale med borgerkontakt skal kunne legitimere sig over for borgeren med billedlegitimation. Billede og tekst skal placeres synligt og skal kunne læses af svagtseende
- Leverandørens medarbejdere har pligt til at give Myndighedsservice besked øjeblikkeligt, hvis leverandøren oplever, at borgeren er kommet til skade, virker konfus/usikker eller på anden måde anderledes end normalt. Dette kan naturligvis kun lade sig gøre i de tilfælde, at leverandøren er i kontakt med borger/observerer borger.
- Leverandøren skal overholde gældende arbejdsmiljølovgivning, herunder sikre, at tøjvask og levering udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt
- Leverandørens medarbejdere må ikke opholde sig i borgerens hjem uden borgerens tilstedeværelse og borgerens samtykke
- Der påhviler leverandørens ansatte tavshedspligt, jf. retssikkerhedslovens § 43, stk. 1 og 2, omkring forhold, som de i forbindelse med deres arbejde måtte have fået kendskab til. Denne tavshedspligt ophører ikke ved fratrædelse eller ved kontraktforholdets ophør.

#### 4. Køretøjer

For leverandørens køretøjer, der anvendes til afhentning og levering af vasketøj, gælder følgende miljøkrav:

- Køretøjerne skal som minimum opfylde de tekniske krav for Euro-norm 5.
- For nyindkøbte køretøjer gælder, at de som minimum skal opfylde de tekniske krav for Euro-norm 6.

Leverandørens køretøjer skal dertil til enhver tid opfylde love og myndighedskrav. I tilfælde af driftsstop, færdselsuheld eller akut sygdom, bærer leverandør udgiften ved den videre transport.

Leverandør er uden unødigt ophold forpligtet til at indsætte reservekøretøj og chauffør eller træffe aftale om udbringningens planmæssige gennemførelse uden beregning for Roskilde Kommune.



## **5. Kontakt til Myndighedsservice**

Leverandør skal formidle sine kontaktoplysninger herunder navn på kontaktperson, tlf., mail, sikker postkasse, adresse og faxnummer pr. mail til Myndighedsservice. Leverandøren er forpligtet til at informere Myndighedsservice og borgerens leverandør af helhedspleje om væsentlige ændringer i tilknytning til leverandørs tøjvask eller leverance.

## **6. Betaling**

Afregning med Roskilde Kommune sker mellem Myndighedsservice og den pågældende leverandør på grundlag af fremsendt faktura fra leverandør. Leverandøren leverer månedligt en liste, der bagud viser leverancen af antal vasketøjsydelser den enkelte borger har modtaget. Udspecificeret faktura fremsendes elektronisk. Af bilag til faktura fremgår navn, adresse samt antal vaskeydelse pr. person. Leverandøren af tøjvask skal være i besiddelse af IT, der kan kommunikere med Roskilde Kommunes omsorgssystem. Leverandøren afholder selv udgift til systemet. Faktura skal præcisere følgende:

- Visiteret vask
- Forgæves kørsel

Betalingsfrist er 30 dage.

Roskilde Kommune er ikke berettiget til helt eller delvis at tilbageholde betaling på grund af modkrav, leverandøren ikke har anerkendt. Betaling vil først kunne ske efter modtagelse af faktura.

Ved rettidig aflysning, hvor borgere flytter afhentning/aflevering af vasketøj senest kl. 15 hverdagen før, modtager leverandøren ingen betaling. Hvis leverandøren ikke er blevet varslet rettidigt og har kørt forgæves afregnes leverandøren med den halve pris, jf. ovenstående. Leverandøren må ikke foretage aflysning. I situationer, hvor Roskilde Kommune ser sig nødsaget til at yde en uopsættelig hjælp via andre leverandører, vil leverandøren hæfte for ekstra omkostninger herved.

## **7. Dokumentation**

Leverandøren skal efter anmodning kunne dokumentere følgende til Myndighedsservice:

- Antal leverancer i alt
- Antal flytninger / afmeldinger efter tidsfristen forårsaget af leverandøren
- Antal flytninger / afmeldinger efter tidsfristen forårsaget af borgerne/leverandør af praktisk hjælp, jf. "forgæves gang"
- Klager fra borgerne med angivelse af årsagskategorier
- Antal erstatninger vedr. bortkommet tøj
- Antal erstatninger vedr. ødelagt tøj
- Forsinkelser i leveringer forårsaget af leverandøren

Leverandøren skal fremsende ovenstående oplysninger i elektronisk form. Myndighedsservice kan anmode om ovenstående op til fire gange årligt.

Dokumentation og faktura skal sendes samlet.



## 8. Adgang til omsorgssystemet

I forhold til omsorgssystem skal tilbudsgiver anvende Roskilde Kommunes omsorgssystem NEXUS (KMD), hvor tilmelding og afmelding af borgere fremgår. Tilbudsgiver får beskeder i omsorgssystemet via advis samt kalender og skal ligeledes selv anvende systemet til at kommunikere med Roskilde Kommune, herunder Myndighedsservice og eventuelt kommunal leverandør/privat leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp.

Leverandørens personale skal deltage i den fornødne uddannelse i anvendelse af systemet.

I udbudsperioden, vil der ligeledes blive gennemført udbud af omsorgssystem, hvorefter der er en sandsynlighed for, at der skiftes omsorgssystem.

Tilbudsgiver skal være i besiddelse af IT, der kan kommunikere med Roskilde Kommunes omsorgssystem. Roskilde Kommune sørger i samarbejde med tilbudsgiver for adgang til omsorgssystemet. Tilbudsgiveren skal have etableret en internetforbindelse, samt en sikker post adresse. Tilbudsgiveren stiller selv pc til rådighed.

Udgifter til vedligeholdelse, opgraderinger mv. af omsorgssystemet afholdes af Roskilde Kommune.

## 9. Kvalitetssikring

Leverandøren forpligter sig i øvrigt til at underkaste sig den kvalitetskontrol, som Roskilde Kommune fastsætter. Roskilde Kommune foretager koordineret kvalitetskontrol på tre måder: brugertilfredshedsundersøgelser, klageregistrering og kontrol af faktura.

Leverandøren skal medvirke til brugertilfredshedsundersøgelser blandt borgere tilknyttet tøjvaskeordningen uden særskilt vederlag herfor. Roskilde Kommune har ret til at offentliggøre resultatet af brugertilfredshedsundersøgelserne.

I forbindelse med behandling af klagesager er leverandøren forpligtet til at levere en skriftlig redegørelse af sagen i henhold til Roskilde Kommunes retningslinjer herfor.

Myndighedsservice kan til enhver tid kontakte leverandøren for at afholde samarbejds møde, hvor den forløbne periode drøftes, herunder resultater fra stikprøver og brugertilfredshedsundersøgelser samt klager. Deltagelse i disse møder sker uden honorering.

## 10. Yderligere krav

Såfremt tilbudsgivere ønsker at tage forbehold for konkrete punkter i kravspecifikationen, skal dette angives i tilbuddet med specifik angivelse og begrundelse for forbeholdene. Ethvert forbehold vil blive vurderet af Roskilde Kommune, og kan alt efter sin karakter, medføre kapitalisering eller, at tilbuddet afvises.



Leverandøren skal garantere, at alle led i den samlede ydelse er i overensstemmelse med de til enhver tid gældende forordninger, direktiver, love, bekendtgørelser og andre myndighedskrav i øvrigt. Leverandøren accepterer, at dansk rets almindelige produktansvarsregler er gældende.

Leverandøren garanterer at informere Roskilde Kommune om nye vaskemetoder, hvorved Roskilde Kommunes behov kan tilfredsstilles på en mere hensigtsmæssig måde.

Leverandøren garanterer, at der ikke opkræves emballageafgift eller andre former for gebyrer, hvorfor Roskilde Kommune anser emballagen stillet til rådighed vederlagsfrit.

Leverandøren garanterer endvidere, at der ikke opkræves ekspeditionsgebyr, bestillingsgebyr, faktureringsgebyr eller lignende.