












## Upphandlande organisation

Arbetsförmedlingen  
Mikael Edin

## Upphandling

Kundval Rusta och matcha  
Af-2019/0043 5409  
Publicerad 2021-07-02 11:22  
Sista ansökansdag: 2039-11-23 11:57

## Symbolförklaring

- |   |  |
|---|--|
|  Texten ingår i annonsen                           |  Texten ingår i kvalificeringen                 |
|  Texten kommer att ingå i avtalet                  |  Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen |
|  Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas |  Texten/frågan innehåller ESPD-krav             |
|  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen        |  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen     |
|  Frågan ställs endast upplysningsvis               |  Frågan besvaras av upphandlaren                |
|  Frågan är markerad för särskild uppföljning       |  |

# 1. Allmän orientering

## 1.1 Beskrivning av upphandlingen

### 1.1.1 Beskrivning av kontrakt föremålet

Arbetsförmedlingen inbjuder till att lämna ansökan i upphandling av Kundval Rusta och matcha med diarienummer Af-2019/0043 5409.

Kundval Rusta och matcha upphandlas som ett valfrihetssystem, där fokus ligger på att de arbetsökande som deltar i tjänsten ska komma till arbete eller utbildning på kortast möjliga tid. Leverantören ersätts i huvudsak för resultat – när målet är uppnått – vilket förutsätter att denne har god förmåga att identifiera vilket stöd varje deltagare behöver för att nå målet. Det förutsätter också ekonomisk stabilitet hos leverantören, eftersom intäkter i stor utsträckning erhålls först efter att deltagaren lämnat tjänsten. Aktivt arbete gentemot arbetsgivare och kännedom om vuxenutbildning krävs för att tillhandahålla ett ändamålsenligt stöd, liksom förståelse för det arbetsmarknadspolitiska regelverket och förmåga att anpassa stödet i tjänsten för de deltagare som även deltar i andra insatser.

Leverantören har möjlighet att, inom de ramar som ges, utforma stöd och aktiviteter efter varje deltagares behov och förutsättningar. Deltagarna har behov av både rustande och matchande stöd av varierande karaktär och i olika omfattning. Både erfarenhet av att stödja deltagare långt från arbetsmarknaden och aktivt arbete med att utvärdera och utveckla det stöd som tillhandahålls behövs. Det finns möjlighet att tillhandahålla stöd och aktiviteter på distans om det är fördelaktigt och sker i överenskommelse med varje enskild deltagare. Ersättningen är högre för deltagare som bedöms stå längre från arbetsmarknaden. Detta för att ge leverantören incitament att stödja samtliga deltagare mot tjänstens mål.

### 1.1.2 Bakgrund

Den 4 juli 2019 fick Arbetsförmedlingen i uppdrag från regeringen att förbereda och utveckla matchningstjänster. Av myndighetens regleringsbrev för 2020 framgår att Arbetsförmedlingen ska införa utvecklade matchningstjänster under 2020 för att dra lärdomar inför ett kommande reformerat system.

Arbetsförmedlingen utför detta uppdrag genom att i utvalda områden i landet genomföra denna upphandling av tjänsten Kundval Rusta och matcha. Tjänsten är utformad för att kunna dra lärdomar och Arbetsförmedlingen kommer att löpande följa upp och utvärdera tjänsten, varför information kommer att hämtas in från leverantörerna. Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering (IFAU) har i uppdrag att följa upp och analysera den verksamhet som följer av Arbetsförmedlingens uppdrag.

Mer information om reformeringen av Arbetsförmedlingen och uppdraget att förbereda och utveckla matchningstjänster finns på myndighetens [hemsida](#).

### 1.1.3 Mål



Deltagaren ska med leverantörens stöd komma till arbete eller utbildning på kortast möjliga tid och på så sätt lösa sin arbetslöshetssituation.

### 1.1.4 Målgrupp

Målgruppen utgörs av arbetssökande som är i behov av såväl rustande som matchande stöd för att nå målet i tjänsten och lösa sin arbetslöshetssituation. En stor del av arbetssökande i målgruppen står långt från arbetsmarknaden. De kan ha en historik av arbetslöshet eller bedöms av andra anledningar vara i behov av stöd för att etablera sig på arbetsmarknaden.

Arbetssökande i målgruppen kan till exempel ha högst förgymnasial utbildning, vara utomeuropeiskt födda, ha en funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga och/eller vara äldre än 55 år, vilket statistiskt är förenat med ökad risk för svårigheter att nå en varaktig etablering på arbetsmarknaden.

Arbetsförmedlingen avgör om en arbetssökande ingår i målgruppen utifrån en bedömning av individens avstånd till arbetsmarknaden. Arbetssökande som bedöms stå nära arbetsmarknaden och kunna nå arbete eller utbildning utan stödet i tjänsten ingår inte i målgruppen, inte heller arbetssökande som har större möjlighet att nå varaktig etablering på arbetsmarknaden genom att delta i en annan insats. Arbetssökande som bedöms stå så pass långt från arbetsmarknaden att det inte bedöms vara möjligt att nå målet med leverantörens stöd kommer inte heller att placeras i tjänsten.

Deltagarna kommer att ingå i olika arbetsmarknadspolitiska program. Det är viktigt att leverantören har kunskap om de krav som följer av detta och anpassar tjänsten utifrån deltagarens individuella förutsättningar. Till exempel ska deltagare i Etableringsinsatser för vissa nyanlända invandare (2017:820) ofta delta i svenska för invandrare, sfi, under den tid tjänsten pågår.

### 1.1.5 Volym, garanti och ersättning

#### Volym och garanti

Arbetsförmedlingen kan inte garantera leverantören några deltagare då denna tjänst upphandlas som ett valfritt system (se avsnitt 2.1). Förändringar i Arbetsförmedlingens uppdrag kan också innebära att

insatsen erbjuds i varierande omfattning eller att den ibland riktas till vissa grupper av arbetssökande.

Arbetsförmedlingen kommer att publicera de leverantörer som tecknar avtal i varje leveransområde på sin hemsida.

### **Ersättning**

Ersättning utgår i enlighet med avsnitt 5.1.

### **1.1.6 Leveransområden**



Upphandlingen är indelad i tjugonio (29) leveransområden som är baserade på Tillväxtverkets FA-regioner enligt indelning i maj 2014. Till upphandlingen finns en bilaga för leveransområden som förklarar vilka geografiska områden som ingår i dessa FA-regioner.

Ansökan kan avse ett (1) eller flera av följande leveransområden:

- Umeå
- Västerås
- Trollhättan
- Lidköping
- Oskarshamn
- Blekinge
- Eskilstuna
- Östergötland
- Gotland
- Kristianstad
- Årjäng
- Eda
- Karlstad
- Torsby
- Hagfors
- Filipstad
- Örebro
- Hällefors
- Karlskoga
- Fagersta
- Arjeplog
- Arvidsjaur
- Göteborg
- Härjedalen
- Luleå
- Malmö
- Nyköping
- Stockholm
- Östersund

Den ansökande leverantören anger vilket leveransområde denne vill utföra tjänsten på i avsnitt 2.2.1.1. Det är möjligt att efter avtalstecknande lämna tilläggsansökan på ytterligare leveransområden (se avsnitt 2.7).

Planerad start för leveransområde: Arjeplog, Arvidsjaur, Göteborg, Härjedalen, Luleå, Malmö, Nyköping, Stockholm samt Östersund är 29 september 2021. Inom övriga leveransområden kan start ske så snart villkoren under punkt 2.7 är uppfyllda.

### **1.1.6.1 Leveransområden kopplade till projekt inom Europeiska Socialfonden (ESF)**

Tjänsten bedrivs till viss del av Arbetsförmedlingen som ett projekt inom Europeiska Socialfonden (ESF).

De leveransområden som ingår i detta projekt är följande:

- Umeå
- Västerås
- Trollhättan
- Lidköping
- Oskarshamn
- Blekinge
- Gotland
- Fagersta

Se mer kring specifik information avseende ovanstående leveransområden kopplade till ESF-projekt under punkt 4.3.1.

### **1.1.7 Om Arbetsförmedlingen**

Arbetsförmedlingen ansvarar för den offentliga arbetsförmedlingen och dess arbetsmarknadspolitiska verksamhet. Arbetsförmedlingens uppdrag är att verka för att förbättra arbetsmarknadens funktionssätt genom att effektivt sammanföra dem som söker arbetskraft med dem som söker arbete, prioritera dem som befinner sig långt från arbetsmarknaden och bidra till att stadigvarande öka sysselsättningen på lång sikt.

Genom upphandling kan fler aktörer involveras och engageras för att tillgodose arbetssökandes och arbetsgivares behov och därmed förbättra arbetsmarknadens funktionssätt.

Ett jobb lägger grunden för människans oberoende, självständighet och frihet. Ett jobb ger kraft och förutsättningar till skapande och växande. Företag och organisationer som har arbetskraft med rätt kompetens kan agera på bättre villkor. Det lägger grunden för tillväxt och välfärd. När människor och företag möts uppstår utveckling och innovation. På så sätt växer människor, företag och samhället. Tillsammans skapar vi ett rikare Sverige.

För mer information om Arbetsförmedlingen, se [www.arbetsformedlingen.se](http://www.arbetsformedlingen.se).

### **1.1.8 Förfrågningsunderlagets uppbyggnad**

Förfrågningsunderlaget består av följande delar:

1. Allmän orientering
2. Administrativa villkor
3. Krav på leverantören
4. Krav på tjänsten

5. Ersättningsmodell
6. Kontraktsvillkor
7. Allmänna villkor

Förfrågningsunderlaget omfattar även följande bilagor:

- Leveransområden
- Tilläggsansökan

Samtliga ansökande leverantörer besvarar de delar i förfrågningsunderlaget som är obligatoriska att besvara.

## 2. Administrativa villkor

### 2.1 Upphandlingsförfarande

Upphandlingen genomförs enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem och enligt lagen (2010:536) om valfrihet hos Arbetsförmedlingen.

#### 2.1.1 Frågor om upphandlingen

##### 2.1.1.1 Frågor om förfrågningsunderlaget

Frågor om förfrågningsunderlaget ska ställas via frågor- och svarsfunktionen i TendSign. Arbetsförmedlingen besvarar frågor via samma funktion. Inga frågor gällande upphandlingen besvaras via telefon eller per e-post. Frågor- och svarsfunktionen är tillgänglig via annonsen till upphandlingen under Frågor och svar. Om förfrågningsunderlaget upplevs som oklart eller otydligt i något avseende är det viktigt att Arbetsförmedlingen kontaktas via frågor- och svarsfunktionen så att missförstånd kan undvikas.

Observera att frågor, svar och generella informationsmeddelanden kommer att publiceras löpande i Frågor och svar under avtalstiden och att dessa blir en del av förfrågningsunderlaget. Leverantören ansvarar för att hålla sig uppdaterad på den information som lämnas i Frågor och svar under hela avtalstiden. De leverantörer som ännu inte registrerat sig i systemet är skyldiga att själva bevaka eventuella frågor och svar i upphandlingen.

##### 2.1.1.2 Frågor om TendSign

Arbetsförmedlingen har inte möjlighet att ge teknisk support kring TendSign.

Tekniska frågor om systemet ställs direkt till Visma TendSign support per e-post: [tendsignsupport@mercell.com](mailto:tendsignsupport@mercell.com).

Manual, instruktionsfilm, vanliga frågor och svar samt öppettider finns på: [www.tendsign.com/support](http://www.tendsign.com/support).

## 2.2 Att lämna ansökan

### 2.2.1 Omfattning

Ansökan kan endast lämnas på hela förfrågningsunderlaget och ansökan ska omfatta hela tjänsten.

#### 2.2.1.1 Leveransområden



Möjliga leveransområden att lämna ansökan på framgår i avsnitt 1.1.6 samt bilaga *Leveransområden*.

Den ansökande leverantören anger vilket leveransområde denne avser utföra tjänsten på i fritextfältet nedan.

Det åligger leverantören att kontrollera i bilagan att den eller de geografiska områden (orter) denne

önskar utföra tjänsten på ligger i det eller de leveransområden som anges i fritextfältet nedan.

#### Ange leveransområde:

Fritext



### 2.2.2 Föreskrifter för ansökan

- Ansökan ska lämnas elektroniskt via upphandlingssystemet TendSign. Arbetsförmedlingen kommer inte att beakta ansökningar som lämnas i annan form eller på annat sätt
- Ansökan ska vara på svenska
- Samtliga bilagor ska vara på svenska
- Ansökan är bindande i fyra (4) månader

### 2.2.3 Ansökan



Ansökan ska lämnas enligt de villkor som framgår av förfrågningsunderlaget och får inte innehålla egna villkor eller förbehåll. Samtliga frågor ska vara besvarade på det sätt som anges i förfrågningsunderlaget.

Arbetsförmedlingen tar inget ansvar för förfrågningsunderlag som erhållits via annan part, som till exempel mäklare.

Svar ska lämnas i svarsfälten i TendSign.

Observera att bilagor endast kommer beaktas om sådana begärts av Arbetsförmedlingen eller där det uttryckligen medges för visst avsnitt.

Arbetsförmedlingen ser helst att den ansökande leverantören svarar så kortfattat som möjligt och koncentrerar sig på den information som efterfrågas och som har betydelse för prövningen. Annan mindre relevant information, till exempel marknadsföringsmaterial, bör utelämnas.

I samband med det elektroniska inlämnandet får den ansökande leverantören ett kvitto på att ansökan är inlämnad.

### 2.3 Handläggning av ansökan

Ansökan kan lämnas löpande under den tid upphandlingen finns publicerad i TendSign och granskning av inkomna ansökningar sker fortlöpande i tur och ordning som de inkommer i Tendsign.

Handläggningen består av följande steg:

1. **Granskning av ansökan:** Arbetsförmedlingen granskar ansökan i TendSign. När en ansökan blivit godkänd och leverantören inkommit med samtliga uppgifter som Arbetsförmedlingen begär tecknas avtal. Arbetsförmedlingen har rätt att avböja ansökan om den inte uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget. Vid behov kan Arbetsförmedlingen begära komplettering av ansökan. Om ansökan avböjs har leverantören möjlighet att ansöka på nytt (se avsnitt 2.4).
2. **Begäran om uppgifter inför avtalstecknande:** Om ansökan blir godkänd skickar Arbetsförmedlingen ett meddelande om det till leverantören tillsammans med en begäran om uppgifter enligt avsnitt 2.5. Meddelandet skickas till den e-postadress som den ansökande

leverantören har registrerat i TendSign.

3. **Inlämning av uppgifter inför avtalstecknande:** Leverantören inkommer med begärda uppgifter via e-post till [avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se](mailto:avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se) enligt avsnitt 2.5.
4. **Avtalstecknande:** När Arbetsförmedlingen har granskat och godkänt de inlämnade uppgifterna bjuds leverantörens firmatecknare in till e-signering av avtal (se avsnitt 2.8). När firmatecknaren har signerat avtalet ska leverantören meddela Arbetsförmedlingen detta genom att skicka e-post till [avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se](mailto:avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se).
5. **Begäran om uppgifter till systemstöd:** Arbetsförmedlingen signerar avtalet och skickar meddelande med information om vilka uppgifter som ska registreras av leverantören i Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd (se avsnitt 2.6).

## 2.4 Underrättelse om beslut

Inkomna ansökningar kommer endast att prövas utifrån huruvida de uppfyller samtliga krav eller ej. Ansökningarna rangordnas inte.

Arbetsförmedlingen kommer att teckna avtal med samtliga leverantörer som uppfyller kraven i förfrågningsunderlaget. Bindande avtal föreligger först då en av båda parter signerad handling har upprättats (se avsnitt 2.8).

En ansökande leverantör vars ansökan blivit avböjd kan lämna in en ny ansökan till Arbetsförmedlingen enligt de villkor som gäller för detta förfrågningsunderlag.

En leverantör vars ansökan blivit avböjd som anser att Arbetsförmedlingen brutit mot någon bestämmelse i lagen (2008:962) om valfrihetssystem får ansöka om rättelse hos Förvaltningsrätten i Stockholm. Ansökan ska ha inkommit till Förvaltningsrätten inom tre (3) veckor från att underrättelse om beslut lämnats.

## 2.5 Uppgifter inför avtalstecknande

Innan avtal tecknas ska leverantören, i enlighet med punkt 3 i avsnitt 2.3, inlämna följande uppgifter till Arbetsförmedlingen:

- Avtal om behörighet till Arbetsförmedlingens webbstöd för kompletterande aktörer. Detta gäller endast om leverantören inte redan har ett sådant.
- Ett (1) personuppgiftsbiträdesavtal för varje leveransområde (se Allmänna villkor, avsnitt 9)
- Eventuella uppgifter som styrker behörig firmatecknare (se avsnitt 2.8)
- Eventuell fullmakt för avtalssignering (se avsnitt 2.8)
- Eventuella uppgifter som styrker momsregistrering eller momsbefrielse (se avsnitt 3.2)
- Hyresavtal eller likvärdigt där det framgår att leverantören disponerar över de lokaler där tjänsten kommer att utföras
- En försäkran om att leverantörens lokaler är tillgängliga för deltagare med funktionsnedsättning



## 2.6 Registrering i Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd

När avtalet signerats av båda parter och leverantören beviljats behörighet till Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd, ska leverantören registrera följande uppgifter i systemstödet:

- Verksamhetsadresser: Aktuella adresser där leverantören har lokaler för tjänsten
- Kontaktperson
- Bankkonto/Bankgirokonto/Plusgirokonto. Om bankkonto registreras ska det styrkas genom ett kontobevis.
- Tjänstedeklaration. Information om tjänstedeklarationen delges i samband med avtalstecknande. Arbetsförmedlingen kommer att granska uppgifterna i tjänstedeklarationen innan den publiceras. Leverantören ansvarar för att uppgifterna i tjänstedeklarationen är korrekta och uppdaterade.

Uppgifterna ska registreras i systemstödet senast 14 kalenderdagar efter att leverantören deltagit i uppstartsmöte (se avsnitt 2.7 samt Allmänna villkor, avsnitt 7). Vid försening ska leverantören, i direkt anslutning till uppstartsmötet, meddela Arbetsförmedlingen på adress [avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se](mailto:avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se). Då erbjuds möjlighet att flytta fram start av tjänsten upp till en (1) månad. I annat fall kan Arbetsförmedlingen komma att säga upp avtalet i enlighet med avsnitt 6.9.

Observera att framflyttning av tjänstens start med en (1) månad endast är tillåtet vid det första avtalet som tecknas mellan Arbetsförmedlingen och leverantören. Arbetsförmedlingen godkänner inte framflyttning av start på tilläggsort inom ett redan avtalat leveransområde och/eller i ett nytt leveransområde.

## 2.7 Efter avtalstecknande

Efter avtalstecknande gäller följande:

1. **Avtalsgenomgång:** Leverantören medverkar i avtalsgenomgång som Arbetsförmedlingen kallar till, där avtalet genomgås för att säkerställa samsyn på dess tolkning (se Allmänna villkor, avsnitt 7).
2. **Uppstartsmöte:** Efter avtalsgenomgång kallar Arbetsförmedlingen till uppstartsmöte på lokal nivå, där tjänstens innehåll och upplägg och dess praktiska handläggning genomgås (se Allmänna villkor, avsnitt 7).
3. **Granskning i systemstöd:** Arbetsförmedlingen granskar och godkänner leverantörens uppgifter i det elektroniska systemstödet. Uppgifterna ska följa avsnitt 2.6.
4. **Sökbarhet:** När alla steg ovan är genomförda blir leverantören sök- och valbar för deltagare i tjänsten.
5. **Redovisning av personal:** När leverantören blivit sök- och valbar för deltagare i tjänsten ska denne redovisa namn på områdesansvarig personal via adressen [avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se](mailto:avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se) (se avsnitt 4.4.2). Om och när områdesansvarig personal byts ut ska leverantören meddela Arbetsförmedlingen om detta via samma adress som ovan.
6. **Tillägg av ytterligare leveransadress på ort inom redan avtalat leveransområde:** Om leverantören efter avtalstecknande önskar lägga till ytterligare leveransadress inom ett redan avtalat leveransområde, skickar leverantören en begäran om tillägg av adress tillsammans med

ett hyresavtal och försäkran om att lokalen är tillgänglig för deltagare med funktionsnedsättning för aktuell leveransadress till Arbetsförmedlingen på adress [avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se](mailto:avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se) (se avsnitt 2.5). Observera att detta inte är nödvändigt i de fall leverantören använder tillfälliga möteslokaler enligt avsnitt 4.7.2.

7. **Tillägg av ny leveransadress på ort inom nytt leveransområde:** Om leverantören efter avtalstecknande önskar lägga till ny leveransadress inom ett nytt leveransområde, anger leverantören den nya leveransadressen via den bifogade filen *Tilläggsansökan* i TendSign. Därefter skickar leverantören ett meddelande om tillägg av adress i TendSign tillsammans med ett hyresavtal och försäkran om att lokalen är tillgänglig för deltagare med funktionsnedsättning för aktuell leveransadress till Arbetsförmedlingen på adress [avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se](mailto:avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se) (se avsnitt 2.5). Avtal för det nya leveransområdet skapas när hyresavtalet är godkänt. Vid tillägg av ny leveransadress på ort inom nytt leveransområde, ska leverantören även teckna ett personuppgiftsbiträdesavtal för det nya leveransområdet i enlighet med Allmänna villkor, avsnitt 9.

## 2.8 Elektronisk signering



Arbetsförmedlingen tillämpar elektronisk avtalssignering. Sådan signering görs av en behörig person som har rätt att företräda leverantören. Med behörig person avses den som har firmateckningsrätt eller giltig fullmakt att signera avtalet. Ideella föreningar ska i samband med avtalstecknande registrera sig hos Bolagsverket alternativt inkomma med dokument som visar vem som är behörig firmatecknare genom till exempel registreringsbevis (max tre (3) månader gammalt), samt protokollsutdrag eller motsvarande. Protokollsutdraget ska vara undertecknat av protokollförare och justeringsman och vara max ett (1) år gammalt.

### Hur sker elektronisk signering?

När behörig person ska signera avtalet får denne ett mail från Arbetsförmedlingen och följer instruktionerna däri.

Signering sker med en svensk e-legitimation utfärdad av BankID, Telia, Nordea eller Expisoft samt via tjänsten CSign från ChamberSign AB. Den vanligaste e-legitimationen är BankID som utfärdas av de svenska affärsbankerna. Alternativt kan annan verifieringsmetod erbjudas från ChamberSign AB, till exempel en Yubikey.

Om behörig person saknar svensk e-legitimation är det viktigt att planera och ha framförhållning innan avtalet ska signeras, enligt något av nedanstående alternativ:

1. Se till att behörig person skaffar svensk e-legitimation eller en alternativ signeringsmetod, som till exempel en Yubikey från ChamberSign AB
2. Utfärda en fullmakt till en person som redan har tillgång till någon av signeringsmetoderna ovan
3. Behörig person som har en giltig e-legitimation men som saknar firmateckningsrätt kan få en fullmakt utställd från sitt företags firmatecknare och faxa in den till ChamberSign
4. Utfärda en fullmakt/Proxy till ChamberSign AB som signerar avtalet åt anbudsgivaren.

Arbetsförmedlingen har inte möjlighet att ge teknisk support kring den elektroniska signeringen. För dessa frågor hänvisas till ChamberSign AB:s support per e-post: [support@csign.se](mailto:support@csign.se) eller telefon: 08-19 11 19.

Här finns svaren på de vanligaste frågorna: [Chambersign](#).

**Ange namn på den person som ska signera avtalet elektroniskt:**

Fritext



## 2.9 Sekretess

Ansökan blir allmän handling när den inkommer till upphandlande myndighet och därmed blir uppgifterna i en ansökan som huvudregel offentliga.

Uppgifter i ansökan kan hemlighållas endast om det av särskild anledning kan antas att sökanden lider skada om uppgifterna röjs, i enlighet med 31 kap. 16-17 §§ Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

En ansökande leverantör som vill skydda uppgifter i ansökan rekommenderas att lämna in en begäran om sekretess till Arbetsförmedlingen samt ange vilka uppgifter denne vill skydda och vilken skada leverantören skulle lida om uppgifterna röjs. Arbetsförmedlingen lämnar inget förhandsbesked om uppgifter kommer att sekretessbeläggas.

Om Arbetsförmedlingen vid sekretessprövning gör bedömningen att sekretess föreligger, kan Arbetsförmedlingens beslut överklagas till Kammarrätten.

**Ange för vilka delar av ansökan sekretess begärs samt motivera varför dessa ska omfattas av sekretess. Om sekretess inte begärs, ange "Ej aktuellt."**

Fritext



## 3. Krav på leverantören

### 3.1 Uteslutningsgrunder

Enligt 7 kap. 1 § Lag (SFS 2008:962) om valfrihetssystem (LOV) får den upphandlande myndigheten utesluta en ansökande leverantör som:

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning 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 lagakraft vunnna 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.
6. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna paragraf.

Arbetsförmedlingen kan komma att begära in bevis för att säkerställa att det inte finns grund för uteslutning av den ansökande leverantören, detta genom utdrag ur officiella register eller annan likvärdig handling.

**Den ansökande leverantören försäkrar att det inte föreligger grund för uteslutning enligt 7 kap. 1 § LOV.** 

**Försäkran gäller även eventuella underleverantörer.**

Ja/Nej. [Ja krävs](#)

### 3.2 Registrering av skattepliktig verksamhet

De tjänster Arbetsförmedlingen upphandlar inom ramen för den arbetsmarknadspolitiska verksamheten är skattepliktiga enligt mervärdesskattelagen (1994:200). Innan avtal tecknas ska leverantören vara registrerad för:

- F-skatt
- Mervärdesskatt
- Arbetsgivaravgift (i förekommande fall)

Leverantören ska upprätthålla registreringarna under hela avtalstiden.

Arbetsförmedlingen kommer att kontrollera samtliga ansökande leverantörer mot offentliga register.

En ideell organisation, till exempel en förening eller ett studieförbund, kan vara befriad från momsplikten om den vid ansökningstillfället inte bedriver någon momspliktig verksamhet. Momsplikten uppstår inte förrän organisationen blivit anlitad. I dessa fall ska organisationen, innan avtal tecknas med Arbetsförmedlingen, skicka in ett dokument från Skatteverket som styrker att den blivit

momsregistrerad, se avsnitt 2.5.

Vidare kan en allmännyttig ideell förening eller ett allmännyttigt registrerat trossamfund under vissa förutsättningar vara undantagen mervärdesskatt. Det är Skatteverket som beslutar om skattskyldighet.

I de fall den ansökande leverantören anser sig vara undantagen någon av de förpliktelser som anges ovan ska det framgå av ansökan. På Arbetsförmedlingens begäran ska leverantören styrka detta.

Samtliga krav och villkor gäller även för eventuella underleverantörer. Arbetsförmedlingen betalar inte ut någon ersättning till leverantör som inte är registrerad för moms eller har styrkt sin momsbefrielse.

**a. Anser sig den ansökande leverantören vara undantagen någon av de skyldigheter som anges ovan? Om ja, redogör för grunderna. Om inte, ange "Ej aktuellt".**



Fritext

**b. Leverantören har möjlighet att bifoga bilaga:**



Bifogad fil

### 3.3 Ekonomisk stabilitet



Den ansökande leverantören och eventuella underleverantörer denne anlitar enligt avsnitt 3.6.1 och 3.6.2, ska ha ekonomisk förmåga att genomföra uppdraget i enlighet med förfrågningsunderlaget under hela avtalstiden. För att försäkra sig om detta använder Arbetsförmedlingen sig bland annat av det signalsystem som finns i TendSign och som hämtar uppgifterna från kreditupplysningsföretaget Creditsafe. Genom signalsystemet erhåller ansökande leverantör en färgmarkering utifrån en av Arbetsförmedlingen hos Creditsafe vald kreditmall. Arbetsförmedlingen kontrollerar samtliga leverantörers ekonomiska förmåga mot kreditmallen *Kreditvärdig*.

Innan ansökan lämnas rekommenderas leverantören att kontrollera det egna företaget hos Creditsafe, mot den av Arbetsförmedlingen valda kreditmallen.

Om leverantören får omdömet rött ska det av ansökan framgå att denne har ekonomisk förmåga att genomföra det aktuella uppdraget.

Om leverantören får omdömet gult kommer Arbetsförmedlingen att göra en enskild prövning om leverantören har ekonomisk förmåga att genomföra det aktuella uppdraget eller ej.

En leverantör som får omdömet grönt bedöms ha ekonomisk förmåga att genomföra det aktuella uppdraget om inte information som tyder på motsatsen framkommer.

Nystartade företag eller företag som har en associationsform som medför att de inte får en kreditrating samt leverantörer som får omdömet rött eller gult ska i sin ansökan visa för Arbetsförmedlingen att de har ekonomisk förmåga att genomföra uppdraget. Arbetsförmedlingen föreskriver inte att detta görs på något särskilt sätt, utan det är upp till leverantören att i sin ansökan lämna tillräckligt med information.

Dokumentation för att styrka ekonomisk förmåga att genomföra uppdraget i enlighet med förfrågningsunderlaget under hela avtalstiden kan exempelvis vara:

- Intyg från extern, auktoriserad revisor
- Intyg från annat kreditupplysningsföretag
- Vidimerad balans- och resultaträkning omfattande minst tre (3) av de senaste sex (6) månaderna.

Utländska leverantörer som lämnar ansökan ska bifoga ett kreditvärdighetsintyg från sitt hemland som motsvarar nedanstående kreditprövning.

#### Avslag (röd signal)

- Konkurs
- Likviderat Upphört Avregistrerat Fusionerat
- Företag med mindre än 40 i rating (kreditvärdig)
- Utredningsrapport (utmätning)
- Skuldsanering

#### Prövning (gul signal)

- Avsaknad av F-skatt
- Ej registrerad för arbetsgivaravgift
- Ej registrerad för moms
- Förekomsten av skuldsaldo
- Förekomst av registrerad betalningsanmärkning

#### Godkänd (grön signal)

- Genereras om företaget klarar gränserna på röd och gul signal.

Arbetsförmedlingen kan komma att begära in kompletterande upplysningar från leverantören om den ekonomiska förmågan, eller göra egna kontroller i officiella register.

#### a. Eventuell bilaga som styrker ekonomisk förmåga:

Bifogad fil



#### b. Ansökande leverantör har här möjlighet att lägga till information utöver den som kommer att inhämtas från Creditsafe. Om ingen information önskas läggas till, ange "Ej aktuellt."

Fritext



### 3.4 Teknisk kapacitet



#### 3.4.1 Referensuppdrag



Leverantören ska visa att denne har erfarenhet av att arbeta med liknande uppdrag som det nu aktuella, genom att presentera två (2) referensuppdrag. Med liknande uppdrag avses tillhandahållande av matchande och rustande stöd inför arbete eller utbildning. Det ena uppdraget ska ha inneburit tillhandahållande av matchande stöd som huvudfokus och det andra uppdraget ska ha inneburit tillhandahållande av rustande stöd som huvudfokus. Huvudfokus innebär att det ska ha varit

referensuppdragets huvudsakliga innehåll, syfte och mål.

Ett (1) referensuppdrag kan endast presenteras en (1) gång.

Med matchande stöd avses aktiviteter som syftar till att matcha deltagare mot arbete eller utbildning. Exempel: Aktiv matchning av deltagare med arbetsgivare som söker arbetskraft, stöd vid val av passande utbildning eller kurs genom studie- och yrkesvägledning m.m.

Med rustande stöd avses aktiviteter som syftar till att hjälpa deltagaren överkomma utmaningar och hinder inför arbete eller utbildning utifrån individuella förutsättningar och behov. Rustande stöd ska även ha innehållit vägledning mot arbete eller utbildning. Exempel: Omfattande individuellt stöd, se individens förmågor i relation till arbetsmarknadens krav, motiverande och/eller rutinskapande insatser, hjälpa deltagaren se sina möjligheter i olika yrkeskategorier genom studie- och yrkesvägledning, m.m.

Uppdragen ska ha varit pågående under minst 6 månader och får inte vara äldre än 3 år. Uppdrag som är pågående vid ansökningstillfället kan godkännas om de varit pågående under minst 6 månader.

Leverantören ska ha haft minst 25 samtidiga deltagare i vardera referensuppdrag under minst tre (3) månader. Båda uppdrag måste uppfylla detta krav separat, det vill säga att deltagare i de två uppdragen inte får räknas ihop för att tillsammans uppfylla kravet.

Referensuppdrag där uppdragsgivaren har hävt avtalet kan komma att underkännas.

Leverantören ska i sin ansökan lämna tillräckligt med uppgifter som styrker att samtliga krav avseende referensuppdraget är uppfyllda. Kravuppfyllelse kan styrkas genom att bifoga följande:

- Upphandlingsdokument eller liknande som beskriver uppdraget
- Avtal/överenskommelser med uppdragsgivare
- Utdrag från uppdragsgivarens systemstöd/databas
- Kontaktuppgifter (namn, telefonnummer och e-postadress) till referensperson som representerar uppdragsgivaren och uppgift om dennes koppling till referensuppdraget. Med representant för uppdragsgivaren menas en person som representerar det företag, organisation, myndighet eller liknande som uppdraget utförts åt. Arbetsförmedlingen kan komma att kontakta referenspersonen för att verifiera att de uppgifter som lämnats om referensuppdraget är riktiga.
- Intyg från uppdragsgivaren

Om leverantören åberopar ett referensuppdrag denne har utfört i egenskap av underleverantör gäller, utöver ovanstående, även följande:

- Bifoga samarbetsavtal med huvudleverantören av referensuppdraget. Samarbetsavtalet ska vara undertecknat av behöriga företrädare hos underleverantör respektive huvudleverantör.

För leverantörer som åberopar kapacitet från annan part för att uppfylla kravet på referensuppdrag, se avsnitt 3.5.1.

#### **a. Åberopas referensuppdrag som har utförts i egenskap av underleverantör?**

Ja/Nej



**b. Ange referensuppdragens namn och referensnummer (om sådant finns):** 

Fritext

**c. Beskriv referensuppdragens innehåll och upplägg. Observera att referensuppdragen ska beskrivas separat:** 

Fritext

**d. Bifoga uppgifter som styrker att samtliga krav i avsnittet är uppfyllda:** 


- Att leverantören har utfört referensuppdragen
- Att uppdragen har varit pågående under minst 6 månader och inte är äldre än 3 år gamla
- Att minst 25 deltagare har varit i varje åberopat referensuppdrag samtidigt under minst 3 månader vardera

Bifogad fil

**e. Om tillämpligt, bifoga handlingar gällande referensuppdrag som utförts i egenskap av underleverantör:** 

- Samarbetsavtal med huvudleverantör av referensuppdraget

Bifogad fil

**f. Övrig kommentar. Här har leverantören möjlighet att till exempel ange i vilka bilagor Arbetsförmedlingen kan hitta uppgifter som styrker att varje krav är uppfyllt.** 

Fritext

**3.5 Yrkesmässig kapacitet** **3.5.1 Personella resurser** 

Leverantören ska, själv eller med hjälp av underleverantörer, tillhandahålla personella resurser med rätt kompetens för att leverera tjänsten under hela avtalstiden. Krav på kompetens anges i avsnitt 4.4.

**Den ansökande leverantören försäkrar att angivna kompetenskrav kommer att uppfyllas.** 

Ja/Nej. Ja krävs



### 3.6 Underleverantörer

#### 3.6.1 Åberopande av andra företags kapacitet

Enligt 5 kap. 2 § LOV får den ansökande leverantören vid behov åberopa andra företags ekonomiska, tekniska och yrkesmässiga kapacitet i ansökan. Sökanden ska genom att tillhandahålla ett åtagande från företagen i fråga eller på annat sätt kunna visa att han eller hon kommer att förfoga över nödvändiga resurser när kontraktet ska fullgöras.

Vid åberopande av ekonomisk, teknisk eller yrkesmässig kapacitet ska leverantören bifoga ett samarbetsavtal eller likvärdigt med underleverantören. Eventuellt samarbetsavtal eller likvärdigt ska vara undertecknat av behörig firmatecknare hos vardera part samt innehålla följande uppgifter:

- Parternas företagsnamn och organisationsnummer
- Namn och kontaktuppgifter till kontaktperson hos leverantör och underleverantör
- Vilken kapacitet som åberopas från underleverantör
- Att kapaciteten åberopas för den aktuella upphandlingen
- Vilken period avtalet avser.

Om den ansökande leverantörens samarbete med underleverantör vid åberopande av ekonomisk, teknisk eller yrkesmässig kapacitet under avtalstiden upphör, ska den ansökande leverantören ersätta med minst likvärdig kapacitet. Den ersättande kapaciteten ska redovisas för Arbetsförmedlingen på adress [avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se](mailto:avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se).

#### Åberopande av kapacitet från en huvudansvarig person

I den här upphandlingen godkänner Arbetsförmedlingen även åberopande av kapacitet för att uppfylla kravet på **referensuppdrag** enligt avsnitt 3.4.1, från en person som haft ett huvudansvar för det åberopade referensuppdraget hos en annan, utförande leverantör. Vid åberopande av kapacitet från en huvudansvarig person ska den ansökande leverantören bifoga ett samarbetsavtal eller likvärdigt med den huvudansvariga personen samt styrka att personen haft ett huvudansvar för det åberopade referensuppdraget hos den utförande leverantören.

Samarbetsavtal eller likvärdigt med huvudansvarig person ska innehålla följande uppgifter:

- Den ansökande leverantörens företagsnamn och organisationsnummer
- Namn och kontaktuppgifter (telefonnummer och e-postadress) till kontaktperson hos den ansökande leverantören
- Den huvudansvariga personens namn, personnummer och kontaktuppgifter (telefonnummer och e-postadress)
- Företagsnamn och organisationsnummer till den huvudansvariga personens arbetsgivare. Arbetsgivaren kan vara den ansökande leverantören.
- Vilken kapacitet som åberopas från den huvudansvariga personen
- Att kapacitet åberopas för den aktuella upphandlingen
- I vilken omfattning kapacitet åberopas från den huvudansvariga personen
- Vilken period avtalet avser.

Leverantören kan styrka att den huvudansvariga personen haft ett huvudansvar för det åberopade referensuppdraget genom att lämna följande uppgifter:

- Intyg från leverantören som utfört referensuppdraget där det framgår att personen haft ett

huvudansvar för det åberopade referensuppdraget. Av intyget ska den utförande leverantörens namn och organisationsnummer samt den huvudansvariga personens namn och personnummer framgå. Intyget kan till exempel vara ett anställningsintyg.

- Kontaktuppgifter (namn, telefonnummer och e-postadress) till en referensperson hos den utförande leverantören. Arbetsförmedlingen kan komma att kontakta referenspersonen för att verifiera att de uppgifter som lämnats om den huvudansvariga personen är riktiga.

Om den ansökande leverantörens samarbete med huvudansvarig person vid åberopande av kapacitet för att uppfylla kravet på referensuppdrag under avtalstiden upphör, ska den ansökande leverantören ersätta med minst likvärdig kapacitet. Den ersättande kapaciteten ska redovisas för Arbetsförmedlingen på adress [avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se](mailto:avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se).

**a. Bifoga eventuellt samarbetsavtal vid åberopande av kapacitet:**

Bifogad fil



**b. Bifoga eventuellt intyg för att styrka uppgifter om huvudansvarig person:**

Bifogad fil



**c. Ange eventuella kontaktuppgifter till referensperson för att styrka uppgifter om huvudansvarig person. Om ej tillämpligt, ange "ej aktuellt":**

Fritext



### 3.6.2 Underleverantörer vid utförandet av tjänsten



Det står leverantören fritt att anlita underleverantörer vid utförandet av tjänsten. Med underleverantör avses samtliga juridiska personer, företag och/eller organisationer som leverantören samarbetar med vid utförandet av tjänsten.

De underleverantörer som är kända när leverantören lämnar sin ansökan och som leverantören avser anlita vid utförandet av tjänsten ska redovisas i form av samarbetsavtal eller likvärdigt. Eventuellt samarbetsavtal eller likvärdigt ska vara undertecknat av behörig firmatecknare hos vardera part samt innehålla följande uppgifter:

- Parternas företagsnamn och organisationsnummer
- Namn och kontaktuppgifter till en kontaktperson hos vardera part
- Vilken tjänst som avses
- Vilken period som avses
- Vilken eller vilka kommuner och leveransadresser som avses
- Vilka delar av tjänsten underleverantören ska utföra.

Under avtalstiden tillkommande underleverantörer ska redovisas för Arbetsförmedlingen via adressen [avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se](mailto:avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se) genom att samarbetsavtal enligt ovan skickas in. Detta gäller även när en tidigare anmäld och godkänd underleverantör avses nyttjas i leveransområden som inte omfattas av tidigare inlämnat samarbetsavtal samt om det sker ändringar gällande vilka delar av tjänsten en tidigare anmäld och godkänd underleverantör ska utföra. Underleverantör får inte påbörja leverans av tjänsten innan Arbetsförmedlingen lämnat sitt godkännande.

Underleverantör får inte utan Arbetsförmedlingens godkännande anlita egna underleverantörer.

Även när samarbete med underleverantör upphör ska detta meddelas Arbetsförmedlingen via samma adress som ovan.

Leverantören svarar för underleverantör såsom för egen del, såväl avseende utfört arbete som avseende de villkor och förutsättningar som anges i avtalet. Oavsett om tjänsten utförs av underleverantör är leverantören Arbetsförmedlingens enda kontaktväg vad gäller beställningar, avtalsfrågor, betalningar och liknande.

Underleverantör får inte ges tillgång till Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd och därför kan inte en underleverantör ensam bedriva verksamhet i tjänsten på en leveransadress.

Observera även allmänna villkor, avsnitt 5.

#### **Bifoga eventuellt samarbetsavtal med underleverantör vid utförandet av tjänsten:**

Bifogad fil



### **3.7 Kvalitetsledningssystem**



För att säkerställa kvaliteten i uppdraget ska leverantören ha dokumenterade rutiner för kvalitetsledning av sin verksamhet som omfattar företagets organisatoriska strukturer, roller och fördelning av ansvar internt. Leverantören ska också ha dokumenterade processer och rutiner inom ett antal områden som anges i avsnitt 4.6.

Den ansökande leverantören ska säkerställa att ovanstående krav uppfylls under hela avtalstiden. Arbetsförmedlingen kan under avtalstiden komma att begära in dokumentation avseende leverantörens kvalitetsledningssystem.

#### **Den ansökande leverantören försäkrar att denne uppfyller ovanstående krav.**

Ja/Nej. Ja krävs



### **3.8 Miljö och hållbarhet**



Arbetsförmedlingen är skyldig att bedriva den arbetsmarknadspolitiska verksamheten på ett sätt som bidrar till en hållbar utveckling. Det ingår därför i leverantörens uppdrag att genomföra tjänsten på ett sådant sätt att negativ miljöpåverkan minimeras. Kravet omfattar hela den verksamhet som berör uppdraget, gäller även eventuella underleverantörer och inkluderar minst följande:

- En införd miljöpolicy
- Rutiner som säkerställer att lagar och föreskrifter som berör verksamheten efterlevs
- Rutiner och metoder för att hantera avvikelser från ovanstående.

Den ansökande leverantören ska säkerställa att ovanstående krav uppfylls under hela avtalstiden. Arbetsförmedlingen kan under avtalstiden komma att begära in dokumentation avseende leverantörens miljöpolicy och rutiner kopplade till denna.

**Den ansökande leverantören försäkrar att denne uppfyller ovanstående krav samt att tjänsten kommer att genomföras på ett sådant sätt att negativ miljöpåverkan minimeras.**



Ja/Nej. **Ja krävs**

## 4. Krav på tjänsten

### 4.1 Innehåll



Målet är att deltagaren med leverantörens stöd ska komma till arbete eller utbildning på kortast möjliga tid och på så sätt lösa sin arbetslöshetssituation (se avsnitt 1.1.3).

#### Övergripande ansvar

Leverantören ska utforma och anpassa det stöd som tillhandahålls i tjänsten efter varje deltagares individuella förutsättningar och behov.

Leverantören ska aktivt samarbeta med arbetsgivare för att fånga upp kompetenskrav och rekryteringsbehov och utifrån dessa stödja deltagare mot målet i tjänsten. Leverantören ska i sitt samarbete med arbetsgivare stödja den matchning som utöver arbetssökandes formella kompetenser utgår från deras drivkrafter och färdigheter.

Leverantören ska ha kännedom om vuxenutbildningens aktörer och aktuellt utbildningsutbud för att aktivt vägleda och stödja deltagare som har behov av utbildning för att nå varaktig etablering på arbetsmarknaden.

#### Leverantörens åtagande

Leverantören ska planera och, inom de ramar som ges av Arbetsförmedlingen, tillhandahålla det stöd och de aktiviteter som sökande behöver för att nå målet med tjänsten. Obligatoriskt stöd samt valbara aktiviteter som tillåts i tjänsten beskrivs i avsnitt 4.1.1 och 4.1.2.

Leverantören ska genom de aktiviteter som planeras och tillhandahålls stödja deltagaren att aktivt söka lämpliga arbeten och/eller utbildning.

Leverantören ska informera Arbetsförmedlingen om leverantören identifierat att en deltagares möjligheter att nå målet i tjänsten ökar om denne tar del av en arbetsmarknadspolitisk insats, till exempel de arbetsmarknadspolitiska programmen praktik eller validering, under tiden i tjänsten. Leverantören ska också informera Arbetsförmedlingen om det framkommer att en deltagare, för att tillgodogöra sig tjänsten, har behov av exempelvis hjälpmedel för personer med funktionsnedsättning eller annat stöd som inte ska tillhandahållas av leverantören i tjänsten (se avsnitt 4.7.3).

Om deltagaren, parallellt med eller under delar av den tid som tjänsten pågår, deltar i insats hos en annan aktör ska leverantören stödja deltagaren samt anpassa stödet som ges i tjänsten, så att deltagarens möjlighet att ta del av och nå målet med insatsen underlättas. Leverantören ska, för att stödja deltagaren, samarbeta med Arbetsförmedlingen i dessa frågor. Arbetsförmedlingen ansvarar för den arbetsmarknadspolitiska bedömning som för varje individ utgör grunden för stöd och insatser från olika aktörer samt för samverkan med andra aktörer vars ansvarsområden angränsar till Arbetsförmedlingens uppdrag.

Leverantören ska informera Arbetsförmedlingen om leverantören uppmärksammar att en deltagare inte kan tillgodogöra sig stöd och aktiviteter i tjänsten utan har behov av annan insats. Det är Arbetsförmedlingen som bedömer om den arbetssökande ska kvarstå i tjänsten eller övergå till annan insats.

**Tid i tjänsten**

Deltagare kan placeras i tjänsten i maximalt två (2) placeringsperioder om sex (6) månader vardera.

Maximal tid i tjänsten för en (1) deltagare är tolv (12) månader.

**4.1.1 Obligatoriskt stöd****Kartläggning, planering av stöd och aktiviteter samt uppföljning**

Leverantören ska kartlägga deltagarens individuella förutsättningar och behov för att tillsammans med deltagaren identifiera lämplig väg mot arbete eller utbildning.

För varje deltagare ska leverantören upprätta en individuell utvecklingsplan som visar vilka aktiviteter deltagaren ska utföra eller medverka i för att nå målet i tjänsten. Utvecklingsplanen ska omfatta hela deltagarens arbetsutbud. Utvecklingsplanen ska utarbetas tillsammans med deltagaren. Den ska regelbundet ses över och vid behov uppdateras för att säkerställa att det stöd som erbjuds och de aktiviteter som genomförs vid varje given tidpunkt är relevanta.

Leverantören ska med utgångspunkt i den individuella utvecklingsplanen aktivt följa upp aktiviteter som deltagaren utfört och medverkat i. I detta ingår att följa upp och säkerställa att aktiviteterna genomförs enligt plan och att bedöma om förväntat syfte med aktiviteten är uppnått.

Krav på dokumentation gällande individuell utvecklingsplan anges i avsnitt 4.3.

**Individuellt utvecklingsmöte**

Leverantören ska genomföra enskilt, individuellt utvecklingsmöte om minst 30 minuter med varje deltagare minst en gång per fjorton (14) kalenderdagar, antingen under ett fysiskt möte eller på distans. Individuella utvecklingsmöten ska genomföras av en handledare (se avsnitt 4.4). Under mötet ska den individuella utvecklingsplanen ses över och vid behov uppdateras (se avsnitt 4.3).

Det första individuella utvecklingsmötet med deltagaren ska genomföras som ett fysiskt möte (se avsnitt 4.2.2).

Efterföljande individuella utvecklingsmöten ska minst en gång var fjärde vecka genomföras som ett fysiskt möte.

För individuella utvecklingsmöten som genomförs på distans, se avsnitt 4.1.5.

Om deltagaren under sin tid i tjänsten deltar i en annan arbetsmarknadspolitisk insats som motsvarar hela dennes arbetsutbud, behöver individuellt utvecklingsmöte inte genomföras under den period insatsen pågår.

**Individuellt anpassat stöd**

Leverantören ska för varje deltagare planera och tillhandahålla aktiviteter av varierande karaktär. Till exempel kan aktiviteter genomföras både enskilt och i grupp.

Leverantören ska för varje deltagare planera och tillhandahålla aktiviteter där det finns möjlighet för deltagaren till direkt dialog med leverantörens personal. Det är inte tillåtet att endast tillhandahålla aktiviteter i form av till exempel förinspelade föreläsningar, utan användning av sådana behöver kompletteras med möjlighet till fördjupning genom dialog.

Varje vecka ska leverantören för varje deltagare planera och tillhandahålla minst en (1) aktivitet som

genomförs vid ett fysiskt möte, utöver det individuella utvecklingsmötet. Undantag från detta gäller om deltagaren under sin tid i tjänsten deltar i en annan arbetsmarknadspolitisk insats, till exempel praktik eller validering, som motsvarar hela dennes arbetsutbud.

Deltagarens aktiviteter i tjänsten får inte enbart utgöras av eget arbete. Aktiviteterna får inte heller enbart tillhandahållas av andra aktörer än leverantören. Undantag från detta gäller om deltagaren under sin tid i tjänsten deltar i en annan arbetsmarknadspolitisk insats som motsvarar hela dennes arbetsutbud.

Leverantören ska tillse att deltagaren utvecklas mot målet i tjänsten, varför det kontinuerligt ska ske en utveckling av det stöd och de aktiviteter som leverantören tillhandahåller. Vid en andra placeringsperiod ska det stöd och de aktiviteter som tillhandahålls vara åtminstone delvis annorlunda än de som tillhandahållits under den första placeringsperioden. Det ska framgå av deltagarens utvecklingsplan, gemensamma planering och periodiska rapport att sådan utveckling av aktiviteter sker (se avsnitt 4.3).

## 4.1.2 Valbara aktiviteter

### Det arbetsmarknadspolitiska regelverket

Det stöd och de aktiviteter som leverantören tillhandahåller i tjänsten ska vara förenliga med det arbetsmarknadspolitiska regelverket som helhet samt med de krav som följer av det arbetsmarknadspolitiska program som deltagaren deltar i. En stor andel av deltagarna i tjänsten tillhör något av programmen Jobb- och utvecklingsgarantin (2007:414), Etableringsinsatser för vissa nyanlända (2017:820) eller Jobbgaranti för ungdomar (2007:813). Det är viktigt att leverantören är medveten om de krav som medföljer en enskild deltagare i tjänsten och att stödet i tjänsten anpassas utifrån dessa. Som exempel måste arbetssökande i programmet Etableringsinsatser för vissa nyanlända (2017:820) ofta delta i svenska för invandrare (sfi) och samhällsorientering.

Leverantören kommer i samband med deltagarens placering i tjänsten få tillgång till den information om deltagaren som leverantören är i behov av för att fullfölja sitt åtagande i detta avseende.

### 4.1.2.1 Tillåtna aktiviteter

Det står leverantören fritt att tillsammans med deltagaren utforma stödet och välja vilka aktiviteter deltagaren ska utföra eller medverka i för att på kortast möjliga tid nå målet i tjänsten, så länge stödet och aktiviteterna är förenliga med det arbetsmarknadspolitiska regelverket. För att säkerställa detta ska de aktiviteter som planeras och tillhandahålls rymmas inom den förteckning över tillåtna aktiviteter som anges nedan.

- Kartläggning av deltagarens färdigheter, kompetenser och förutsättningar.
- Information. Till exempel information om arbetsmarknaden och arbetslivet, orientering inom olika yrkesområden, information om utbildning och dess betydelse för etablering på arbetsmarknaden.
- Praktiskt stöd. Till exempel stöd i att hitta och söka jobb, utforma ansökningshandlingar, träning inför intervjuer och arbetsgivarkontakter, uppföljning av sökta jobb samt stöd i att söka utbildning.
- Kontakter med arbetsgivare eller andra relevanta aktörer. Till exempel studiebesök, arbetsplatsbesök, presentation av deltagare för arbetsgivare, rekryteringsevents, mentorskap.
- Motiverande samtal. Motiverande samtal ska ges utifrån kvalitetssäkrade metoder.
- Vägledning mot arbete eller utbildning. Med vägledning mot arbete eller utbildning avses individuellt inriktat stöd som bidrar till ökad självkänedom och förmåga att medvetet ta ställning till möjlig yrkesverksamhet och utbildning. Vägledningen ska aktivt motverka sådana begränsningar av val av yrkesverksamhet och utbildning som grundar sig på föreställningar om kön

och på social eller kulturell bakgrund.

- Kortare utbildning. Utbildningen får uppta maximalt 20 timmar och ska ha en direkt och tydlig koppling till en eller flera specifika lediga tjänster eller en reguljär utbildningsplats. Den kortare utbildningen ska tillhandahållas av leverantören. Med kortare utbildning avses inte utbildning som kräver ett beslut från Arbetsförmedlingen, till exempel arbetsmarknadsutbildning, eller utbildning som kan generera resultatetsättning.
- Hälsofrämjande åtgärder. Kan tillhandahållas i form av till exempel seminarier eller föreläsningar gällande till exempel kost, sömn och motion. Åtgärderna får inte utföras som fysisk aktivitet.
- Stöd för att stärka deltagarens digitala kompetens. Till exempel stöd för att stärka individens förmåga att hantera digitala verktyg för att öka förutsättningen för arbete eller utbildning.
- Stöd för att stärka deltagarens språkkunskaper.

#### 4.1.2.2 Tillägg av nya aktiviteter

Om leverantören önskar tillhandahålla en aktivitet som inte ryms inom förteckningen över tillåtna aktiviteter i avsnitt 4.1.2.1, kan denne skicka en beskrivning av aktiviteten till Arbetsförmedlingens Inköpsavdelning. Arbetsförmedlingen kan godkänna den föreslagna aktiviteten om den bedöms kunna öka deltagares möjligheter att nå tjänstens mål och är förenlig med de arbetsmarknadspolitiska regelverken. Tillägg av nya aktiviteter meddelas samtliga leverantörer.

#### 4.1.2.3 Otillåtna aktiviteter

Tjänsten får inte innehålla aktiviteter såsom medicinsk rehabilitering, arbetslivsinriktad rehabilitering, terapeutiskt stöd eller utredning av arbetsförmåga eller funktionsnedsättning.

Tjänsten är inte avsedd för deltagare som är i behov av stöd inför start av eget företag.

Stöd och aktiviteter i tjänsten ska vara religiöst och politiskt obundna.

Om leverantören är osäker på om en aktivitet är tillåten inom ramen för tjänsten ska Arbetsförmedlingens Inköpsavdelning kontaktas för konsultation innan aktiviteten genomförs.

Arbetsförmedlingen förbehåller sig rätten att avgöra om en genomförd aktivitet ligger inom ramen för tillåtna aktiviteter enligt avsnitt 4.1.2.1.

#### 4.1.3 Andra arbetsmarknadspolitiska program och insatser

Om Arbetsförmedlingen bedömer att det är arbetsmarknadspolitiskt motiverat kan deltagaren delta i vissa arbetsmarknadspolitiska insatser under sin tid i tjänsten, till exempel de arbetsmarknadspolitiska programmen praktik, yrkeskompetensbedömning eller validering. Myndigheten kan pröva och fatta beslut om insats under hela deltagarens placeringstid i tjänsten.

I de fall leverantören identifierar att deltagarens möjligheter att nå tjänstens mål ökar om denne tar del av en arbetsmarknadspolitisk insats, ska leverantören informera Arbetsförmedlingen om detta. Arbetsförmedlingen ansvarar för att pröva deltagarens behov, avgöra om det är arbetsmarknadspolitiskt motiverat för deltagaren att delta i insatsen under sin tid i tjänsten och fatta beslut om insats. Vilka insatser som Arbetsförmedlingen bedömer är motiverade kan variera mellan deltagare och över tid, till exempel utifrån förändringar i Arbetsförmedlingens uppdrag och styrning samt arbetsmarknadens funktionssätt.



Vid arbetsplatsförlagda insatser såsom praktik ansvarar Arbetsförmedlingen, utöver ovanstående bedömning, även för bland annat arbetsgivarkontroll och samråder med fackliga parter innan anordnaren kan godkännas och beslut kan fattas. Leverantören ska därför följa de rutiner för informationsöverföring inför arbetsplatsförlagda insatser som Arbetsförmedlingen meddelar. Det är viktigt för samtliga involverade parter att myndigheten ges tillräckligt med tid, minst tio (10) arbetsdagar, för att pröva anordnaren och meddela beslut i ärendet.

#### 4.1.4 Jämställdhet

Leverantören ska arbeta aktivt för att kvinnor och män får likvärdig tillgång till stöd. En förutsättning för detta är att leverantören följer upp, analyserar och bedömer hur stöd och aktiviteter fördelas mellan kvinnor och män.

#### 4.1.5 Möjlighet att leverera på distans

Leverantören har möjlighet att leverera delar av tjänsten på distans. Leverans på distans ska ske i överenskommelse med varje enskild deltagare. Leverantören ansvarar dock för att det utifrån varje deltagares förutsättningar, behov och önskemål finns möjlighet att delta i tjänsten i en lokal som tillhandahålls av leverantören (se avsnitt 4.7.2).

Arbetsförmedlingen tillhandahåller en säker plattform för individuella digitala videomöten som kan genomföras på dator, smartphone och surfplatta. Leverantören ska använda sig av den plattformen när individuella utvecklingsmöten via distanslösning tillämpas i tjänsten.

Leverantören kan använda egna distanslösningar vid exempelvis föreläsningar och diskussionsseminarier.

Leverantören ansvarar för att samtliga digitala möten med deltagare sker i miljöer som innebär att deltagarens integritet beaktas och som möjliggör deltagarens utveckling mot målet i tjänsten. Deltagare som väljer att ta del av stöd på distans ska inte behöva vända sig till andra verksamheter, till exempel medborgarkontor, bibliotek och dylikt, för att kunna tillgodogöra sig det stöd och de aktiviteter som levereras på distans.

#### 4.2 Val av leverantör

När avtal har tecknats publicerar Arbetsförmedlingen information om leverantören på sin [hemsida](#). Informationen ska leverantören själv registrera i Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd (se avsnitt 2.6).

Arbetssökande som Arbetsförmedlingen bedömt ska delta i tjänsten kan själva välja leverantör med hjälp av Arbetsförmedlingens webbaserade sökfunktion på hemsidan. Valet sker mellan de leverantörer Arbetsförmedlingen tecknat avtal med och utifrån vald leverantörs eventuella kapacitetstak. Arbetsförmedlingen kan vara behjälplig med att ta fram information inför valet genom att hjälpa till med sökningen och förklara den skriftliga informationen.

När en deltagare valt en leverantör med tillgänglig plats och Arbetsförmedlingen placerat deltagaren i tjänsten hos leverantören, skickas ett placeringsmeddelande om deltagaren till leverantören i Arbetsförmedlingens systemstöd för tjänsten. Om leverantören har flera leveransadresser i leveransområdet kommer meddelandet att innehålla besked om vilken leveransadress som är aktuell i det enskilda fallet.

**Ickevalsalternativ**

Om deltagaren inte kan eller vill välja leverantör själv används ett så kallat ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet är den leverantör som har en sökbar lokal geografiskt närmast deltagarens bostadsadress och har en tillgänglig plats utifrån eventuellt kapacitetstak (se avsnitt 4.2.1). Arbetsförmedlingen fastställer vilken leverantör som är närmast med hjälp av ett webbaserat sökverktyg på sin hemsida.

**4.2.1 Volym och kapacitet** **Minimikapacitet**

Leverantören ska kunna ta emot minst femtio (50) samtidiga deltagare i tjänsten i varje avtalat leveransområde.

**Kapacitetstak**

Leverantören kan välja att ange ett kapacitetstak på sin verksamhet som motsvarar ett maximalt antal deltagare denne kan ta emot i tjänsten samtidigt. Kapacitetstaket får inte vara mindre än minimikapaciteten. Leverantören anger eventuellt kapacitetstak i Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd. Justering av eventuellt kapacitetstak kan ske under avtalstiden. Om kapacitetstak ej anges förväntas leverantören kunna utöka sin verksamhet med bibehållen kvalitet i takt med att antalet deltagare i verksamheten ökar.

**4.2.2 Mottagande av deltagare** 

Leverantören ska ta emot samtliga deltagare som väljer denne, så länge eventuellt kapacitetstak inte är uppnått. Leverantören är skyldig att ta emot deltagare på det startdatum som anges i Arbetsförmedlingens placeringsmeddelande (se avsnitt 4.2).

Startdatum för tjänsten infaller på den elfte (11:e) arbetsdagen räknat från dagen för placering och dagen för placering räknas som dag ett (1).

I samband med mottagande av deltagaren ska ett första enskilt, individuellt, fysiskt möte ske mellan deltagaren och leverantören.

**4.2.3 Byte av leverantör** 

Deltagaren har rätt att byta leverantör under hela sin placeringstid i tjänsten. Deltagaren har en uppsägningstid på fjorton (14) kalenderdagar. Det innebär att deltagaren går kvar hos den tidigare leverantören i fjorton (14) kalenderdagar, räknat från dagen för uppsägning, innan denne påbörjar tjänsten hos den nya leverantören. Som uppsägningsdag avses den dag då deltagaren meddelar Arbetsförmedlingen att byte av leverantör önskas.

Leverantören har rätt att neka att ta emot deltagare vars placering är kortare än sextio (60) kalenderdagar.

**4.3 Krav på dokumentation och uppföljning** 

Leverantören ska löpande dokumentera deltagarens aktiviteter skriftligen under hela placeringstiden och vid begäran överföra denna dokumentation till Arbetsförmedlingen på det sätt som Arbetsförmedlingen

begär.

### **Individuell utvecklingsplan**

Den individuella utvecklingsplanen upprättas mellan leverantör och deltagare. Den ska visa vilka aktiviteter deltagaren ska utföra eller medverka i för att nå målet i tjänsten. Den individuella utvecklingsplanen ska fungera som ett stöd för deltagaren under den tid som deltagaren är placerad i tjänsten samt som ett underlag för leverantörens uppföljning av deltagaren.

Utvecklingsplanen ska omfatta hela deltagarens arbetsutbud och av utvecklingsplanen ska även insatser hos andra aktörer som deltagaren deltar i framgå. Utvecklingsplanen ska på kort sikt, 1-4 veckor fram i tiden, ge en mer detaljerad bild av vilka aktiviteter deltagaren ska utföra eller medverka i. Det ska också framgå när och var aktiviteten äger rum, vilken aktör som tillhandahåller stödet samt övrig information som leverantören bedömer som relevant för deltagaren. Det kan till exempel gälla vilka jobb deltagaren ska söka eller vilka arbetsgivare som ska besökas. Det ska framgå av utvecklingsplanen att den har utarbetats tillsammans med deltagaren.

Leverantören ska regelbundet se över utvecklingsplanen och uppdatera den för att säkerställa att de aktiviteter som deltagaren deltar i är aktuella och relevanta. Leverantören ska utforma utvecklingsplanen och tillgängliggöra den för deltagaren på ett sätt som gör att den fungerar som ett stöd för deltagaren.

Leverantören ska tillse att deltagaren alltid har en uppdaterad utvecklingsplan samt att den utan dröjsmål är tillgänglig för Arbetsförmedlingen att ta del av när myndigheten så begär.

### **Gemensam planering**

Gemensam planering är en redovisning till Arbetsförmedlingen av vilka aktiviteter som leverantören planerar att tillhandahålla för deltagaren. Den gemensamma planeringen ska utgå från den individuella utvecklingsplanen.

Leverantören ska inlämna gemensam planering till Arbetsförmedlingen senast fem (5) arbetsdagar efter deltagarens start i tjänsten, vilket förutsätter att en individuell utvecklingsplan då är upprättad. Den gemensamma planeringen är utgångspunkten för leverantörens rapportering av genomförda aktiviteter i den periodiska rapporten (se nedan).

Leverantören ska uppdatera den gemensamma planeringen om det sker förändringar i vilka aktiviteter som planeras för en deltagare.

### **Periodisk rapport**

Den periodiska rapporten ska inlämnas månadsvis under hela tjänstens gång och bekräftar att deltagarens aktiviteter under föregående månad har genomförts. Den information om aktiviteter som lämnas i den periodiska rapporten är också en förutsättning för att Arbetsförmedlingen ska kunna följa upp och utvärdera tjänsten.

Inlämnad periodisk rapport är ett krav för inleverans av utförd tjänst för perioden som avses.

### **Närvarorapportering**

Närvarorapporteringen, även kallad samarbetshistorik, ska inlämnas efter varje månadsskifte under hela tjänstens gång. Detta innebär att ni som leverantörer efter varje månadsskifte ska lämna in en närvarorapporteringen för varje deltagare till Arbetsförmedlingen. Närvarorapporteringen ska omfatta antal timmar per datum för deltagaren.

Närvarorapporteringen är en del av den periodiska rapporten.

### Slutredovisning

Slutredovisningen sammanfattar deltagarens genomförda aktiviteter under hela tjänsten. Den beskriver vad som har fungerat och vad som inte har fungerat samt innehåller ett förslag på lämpligt nästa steg för deltagaren.

Slutredovisningen ska inlämnas senast fem (5) arbetsdagar efter att deltagaren avslutat tjänsten.

### Informativ rapport

Den informativa rapporten ska användas för att informera Arbetsförmedlingen om leverantören identifierar att en deltagares möjligheter att nå tjänstens mål ökar om denne tar del av en arbetsmarknadspolitisk insats och/eller om leverantören identifierar behov hos deltagaren av annat stöd. I den informativa rapporten ska leverantören beskriva deltagarens behov och lämna övrig relevant information.

Informativ rapport ska även användas för att inlämna eventuell dokumentation som Arbetsförmedlingen begär från leverantören samt annan information utifrån leverantörens behov.

### Avvikelse rapportering

Deltagarens frånvaro och eventuella misskötsel i tjänsten ska rapporteras omgående till Arbetsförmedlingen via avvikelse rapport. Rapportering via avvikelse rapport ska också ske om tjänsten inte fungerar för deltagaren. Inför uppstart av tjänsten tillhandahåller Arbetsförmedlingen riktlinjer för leverantörer vid avvikelse rapportering.

## 4.3.1 ESF-projekt



Tjänsten bedrivs till viss del av Arbetsförmedlingen som ett projekt inom Europeiska Socialfonden (ESF). Socialfonden är en av EU:s strukturfonder, vars syfte är att stärka medlemsländernas ekonomi och sociala sammanhållning. Den myndighet som har ansvaret för Socialfonden i Sverige är Svenska ESF-rådet.

I matchningstjänsten Rusta och matcha bedriver Arbetsförmedlingen ett europeiskt socialfondsprojekt och från maj 2021 kommer det finnas i 36 kommuner. Genom finansiering via europeiska socialfonden (ESF) får Arbetsförmedlingen större möjligheter att göra utvärderingar och att dra lärdom inför den kommande reformeringen av myndigheten. En viktig del är att fånga upp hur Arbetsförmedlingen tillsammans med leverantörerna kan utveckla matchningstjänsten för att få så bra tjänster som möjligt i framtiden

För mer information om ESF-projekt, se ESF-rådets [hemsida](#).

## 4.4 Krav på personal



För att säkerställa välfungerande tjänsteleverans är det viktigt att all personal som jobbar i tjänsten behärskar svenska språket i tal och skrift samt behärskar datorbaserade ordbehandlings- och presentationsprogram, e-post och internet.

Leverantören ska ha tillräckligt med personal för att säkerställa att varje deltagare får stöd och aktiviteter i den omfattning som är nödvändig för att nå tjänstens mål. Varje deltagare ska kunna få både gruppaktiviteter och individuellt stöd i enlighet med individuella behov och förutsättningar.



#### 4.4.1 Kontaktperson

I varje leveransområde ska det finnas en kontaktperson som Arbetsförmedlingen kan vända sig till. Kontaktpersonen ska sköta kommunikationen mot Arbetsförmedlingen och vara behjälplig när Arbetsförmedlingen behöver få kontakt med leverantörens områdesansvariga personal. En och samma kontaktperson kan ansvara för flera leveransområden. Kontaktpersonen ska vara tillgänglig via telefon helgfria vardagar klockan 10:00 - 16:00. Leverantören registrerar aktuell kontaktperson i Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd för respektive leveransområde.

Arbetsförmedlingen överlåter till leverantören att avgöra kompetensprofil för kontaktpersonen.

#### 4.4.2 Områdesansvarig

I varje leveransområde ska det finnas en områdesansvarig person. Den områdesansvariga personen ska ha ett övergripande ansvar för tjänstens utförande i leveransområdet, inklusive metodik, innehåll och upplägg m.m. Den områdesansvariga personen ska tillse att samtliga deltagare i leveransområdet får det stöd och de aktiviteter i tjänsten som de behöver för att kunna uppnå tjänstens mål. Vid behov ska den områdesansvariga personen fungera som ett stöd till handledarna och personen ska regelbundet följa upp det arbete som handledarna utför med deltagarna.

Den områdesansvariga personen ska kunna svara på frågor kring leverantörens utförande av tjänsten samt medverka och vara behjälplig vid Arbetsförmedlingens uppföljning av tjänsten i leveransområdet.

En (1) områdesansvarig får ansvara för maximalt ett (1) leveransområde.

Leverantören ska i samband med avtalsstart redovisa namn på områdesansvarig till Arbetsförmedlingen via adressen [avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se](mailto:avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se) (se avsnitt 2.7). Eventuella förändringar under avtalstiden ska meddelas till samma adress.

Arbetsförmedlingen överlåter till leverantören att avgöra kompetensprofil för den områdesansvarige.

#### 4.4.3 Handledare

Handledaren ansvarar för att kartlägga deltagarens behov och förutsättningar samt för att planera stöd och aktiviteter för varje deltagare under dennes tid i tjänsten. Handledaren ansvarar också för att följa upp deltagarens utveckling mot målet i tjänsten och för att säkerställa att det stöd och de aktiviteter som tillhandahålls för deltagaren mot målet. Det är endast handledaren som får utföra individuella utvecklingsmöten och upprätta individuell utvecklingsplan med deltagare (se avsnitt 4.1.1 och 4.3).

Arbetsförmedlingen godkänner kompetens för handledare enligt alternativ 1 eller alternativ 2:

##### **Alternativ 1:**

**Utbildning:** Minst 120 högskolepoäng (80 poäng enligt tidigare system) eller motsvarande poäng från Yrkeshögskola inom något av följande områden:

- Arbetsliv
- Organisation och personalarbete
- Studie- och yrkesvägledning
- Företagsekonomi
- Psykologi

- Beteendevetenskap
- Arbetsterapeututbildning
- Socionomutbildning
- Samhällsvetenskap
- Pedagogik

För att en utbildning ska godkännas enligt alternativ 1 ska utbildningens huvudinriktning vara någon av de uppräknade ämnesinriktningarna alternativt att huvuddelen av utbildningen har bestått av de uppräknade utbildningsområdena.

**Arbetslivserfarenhet:** Minst två (2) års arbetslivserfarenhet motsvarande heltid. Arbetslivserfarenheten ska ha erhållits under de senaste fem (5) åren räknat från den dag personen tillträdde anställningen som handledare i tjänsten. Även deltid kan godkännas om den sammanräknade arbetstiden under de senaste fem (5) åren motsvarar heltid under två (2) år.

### **Alternativ 2**

**Utbildning:** Minst ett (1) års heltidsstudier på eftergymnasial nivå med minst godkänt resultat.

**Arbetslivserfarenhet:** Minst tre (3) års arbetslivserfarenhet motsvarande heltid i något eller några av följande yrken eller arbetsuppgifter:

- Arbetsledning med personalansvar
- Rekrytering
- Omställningsarbete för arbetssökande
- Studie- och yrkesvägledning
- Handläggning i personalfrågor (ej enbart personaladministration)
- Arbete med arbetslivs- och arbetsmarknadsfrågor
- Arbete med social- och grupp-psykologi
- Karriärvägledning

Arbetslivserfarenheten ska ha erhållits under de senaste fem (5) åren räknat från den dag personen tillträdde anställningen som handledare i tjänsten. Även deltid kan godkännas om den sammanräknade arbetstiden under de senaste fem (5) åren motsvarar heltid under tre (3) år.

### **Verifikation av meriter**

Leverantören ska kunna styrka handledarens kompetens genom verifierbara dokument och intyg när Arbetsförmedlingen så begär.

Arbetsförmedlingen bedömer att en och samma person kan arbeta som kontaktperson, områdesansvarig och handledare om verksamheten så tillåter.

## **4.5 Språkstöd och tolk**



Leverantören ansvarar för att deltagare med bristande språkkunskaper i svenska eller funktionsnedsättningar som påverkar språkförståelse erbjuds anpassning för att kunna tillgodogöra sig tjänsten, genom att tillhandahålla språkstöd. Språkstöd kan till exempel vara användande av flerspråkig personal, översättning av material från svenska till annat för deltagaren lämpligt språk, tillgång till material på enkel svenska, anlitan av tolk m.m. Kostnaden för eventuell tolk ingår i avtalat pris.

Vid eventuellt behov av teckenspråkstolk kontaktas Arbetsförmedlingen som i varje enskilt fall beslutar

om teckenspråkstolk ska anlitas. Arbetsförmedlingen avropar då teckenspråkstolk per timme från det avtal som Arbetsförmedlingen har samt står för kostnaden.

Observera att anhörig till deltagaren, leverantören eller dennes personal inte får anlitas som tolk.

Leverantören är alltid skyldig att ta emot samtliga deltagare som valt denne, oavsett vad deltagaren har för språkkunskaper.

## 4.6 Kvalitetsledning av tjänsten



För att säkerställa efterfrågad kvalitet i tjänsten ska leverantören ha ett kvalitetsledningssystem, det vill säga dokumenterade processer och rutiner för ledning, styrning och utveckling av sin verksamhet. Kvalitetsledningssystemet ska innefatta en beskrivning av företagets organisatoriska struktur samt rutiner för avvikelshantering som säkerställer att negativa händelser och tillbud inte upprepas. Kvalitetsledningssystemet ska även innefatta rutiner som innebär att erfarenheter tas tillvara för att utveckla leverantörens verksamhet och leverans av tjänsten.

Det ska finnas en person hos leverantören som har ett tydligt uttalat ansvar för kvalitetsledningssystemet och för att systemet följs. Verksamhetens processer och rutiner ska vara kommunicerade och väl kända hos leverantören. Alla medarbetare ska ha tillgång till de processer och rutiner som krävs för att utföra sina respektive uppgifter.

Leverantören måste inte vara certifierad utan kan ha byggt upp och använda sig av ett eget system.

På Arbetsförmedlingens begäran ska leverantören redovisa namn på den eller de personer som ansvarar för leverantörens kvalitetsledningssystem samt redogöra för hur det fungerar. Systemet ska minst innehålla processer och rutiner inom följande områden:

### 1. Organisation och kompetens

- a) Ledningens och personalens roller och ansvar
- b) Rekrytering av medarbetare och eventuella underleverantörer
- c) Kompetensutveckling av medarbetare och eventuella underleverantörer

### 2. Leverans av tjänsten

- a) Säkerställande av att lagenliga och avtalsenliga krav för tjänsten uppfylls
- b) Säkerställande av medarbetares och eventuella underleverantörers kunskap om tjänsten och de krav som är förenade med tjänsten

### 3. Avvikelsehantering

- a) Hantering av klagomål och synpunkter från deltagare, anställda och Arbetsförmedlingen
- b) Hantering av interna brister i verksamheten
- c) Information till Arbetsförmedlingen om brister som kan påverka leverans av tjänsten

### 4. Uppföljning och utveckling

- a) Uppföljning av verksamheten och leverans av tjänsten utifrån relevanta indikatorer såsom till exempel kundnöjdhet, klagomål och resultatmått
- b) Utveckling av verksamheten med utgångspunkt från inkomna synpunkter och klagomål samt observerade brister.



## 4.7 Arbetsmiljö, lokaler och utrustning

### 4.7.1 Ansvar enligt arbetsmiljölagen

Deltagare anvisad till arbetsmarknadspolitiskt program likställs med en arbetstagare vid deltagande i verksamhet på en arbetsplats. Den som tar emot deltagare ska tillämpa de regler i Arbetsmiljölagen (1977:1160) som gäller för sådana deltagare. Detta medför särskilt att:

- Leverantören ska se till att arbetslokaler, arbetsredskap, utrustning och arbetsmetoder uppfyller de krav som uppställs i arbetsmiljölagen.
- Lokaler och utrustning ska vara utformade på sådant sätt att de riktlinjer och rekommendationer för arbetsplatser som vid varje tidpunkt utfärdats av Arbetsmiljöverket följs (se [www.av.se](http://www.av.se)). Det innebär bl.a. att utrustning och/eller anordningar som används uppfyller de ergonomiska krav som normalt ställs på den verksamhet som bedrivs.
- Leverantören ska se till att deltagaren får tillräcklig kännedom om hur arbetsuppgifterna ska utföras på ett säkert sätt.

### 4.7.2 Lokaler

#### Fysisk lokal

Leverantören ska under hela avtalstiden disponera minst en (1) fysisk lokal på en leveransadress inom det leveransområde där tjänsten ska bedrivas, för de aktiviteter i tjänsten som ska genomföras fysiskt/på plats. Följande krav på fysiska lokaler ska vara uppfyllda:

- Lokalen ska kunna nås med allmänna kommunikationsmedel
- Lokalen ska vara utformad på ett sådant sätt att de riktlinjer och rekommendationer för offentliga lokaler som ställs av Arbetsmiljöverket följs (se Arbetarskyddsstyrelsens författningssamling AFS 2009:02 Arbetsplatsens utformning, [www.av.se](http://www.av.se))
- Lokalen ska vara utformad på ett sådant sätt att lokalen och utrustning i lokalen är tillgängliga för deltagare med funktionsnedsättningar, se Myndigheten för delaktighets hemsida för stöd, [www.mfd.se](http://www.mfd.se).
- Nödvändiga tillstånd ska finnas för att bedriva den avtalade verksamheten i lokalen och att gällande krav för brandskydd uppfylls.

På Arbetsförmedlingens begäran ska leverantören visa att ovan krav är uppfyllda. Det är tillåtet att ha flera fysiska lokaler och leveransadresser i ett leveransområde.

För att en leverantör ska bli sökbar på en leveransadress krävs det att hyresavtal har skickats in och har godkänts av Arbetsförmedlingen (se avsnitt 2.7 och 4.2). Arbetsförmedlingen informerar leverantören om vilka uppgifter som ska framgå av hyresavtalet innan avtal tecknas.

#### Tillgång till lokalerna

Samtliga deltagare ska ges tillgång till de fysiska lokalerna i den utsträckning som är nödvändig för att deltagarna ska få det stöd och de aktiviteter de bedöms behöva för att nå tjänstens mål. Deltagarna ska ha tillgång till lokalerna minst fyra timmar per dag, valfri tid mellan 08.00 - 17.00, minst fyra dagar per vecka måndag till fredag, med undantag för helgdagar. Lokalerna ska vara bemannade av personal under all tid som deltagare finns på plats. Personalen ska ansvara för lokalerna och finnas tillgänglig för deltagarna.

Om leverantören inte har någon deltagare placerad i tjänsten på en leveransadress behöver lokalen ej



hållas öppen i enlighet med krav på öppettider.

Leverantörens namn, inte eventuella underleverantörers vid utförandet av tjänsten (se avsnitt 3.6.2), ska finnas väl skyltat antingen vid entrén eller på annan lämplig plats i nära anslutning till lokalerna.

### **Tillfälliga möteslokaler**

Utöver minst en (1) obligatorisk fysisk lokal per leveransområde enligt ovan, har leverantören även möjlighet att i överenskommelse med deltagare, träffa deltagare i tillfälliga möteslokaler. Tillfälliga möteslokaler är sådana som leverantören bestämmer i uppgörelse med aktuell deltagare och kan vara olika för olika deltagare. Tillfälliga möteslokaler kan till exempel vara rum på företagshotell. Tillfälliga möteslokaler kan inte vara någons bostad eller hotellrum.

Observera att vid utförandet av tjänsten i tillfälliga möteslokaler som är offentliga, ska leverantören skriftligen ha fått ett godkännande från den som ansvarar för lokalen innan lokalen nyttjas för tjänsten.

Tillfälliga möteslokaler ska ligga inom det leveransområde där leverantören har en sökbar fysisk lokal.

Leverantören är inte sökbar på tillfälliga möteslokaler enligt avsnitt 4.2. Hyresavtal behöver inte skickas in och godkännas av Arbetsförmedlingen inför användande av lokalen men leverantören ska på Arbetsförmedlingens begäran kunna redogöra för vilka tillfälliga möteslokaler som har använts.

Tillfälliga möteslokaler ska uppfylla krav för brandskydd. För deltagare som har en funktionsnedsättning ska den tillfälliga möteslokalen vara tillgänglig.

Leverantören ansvarar för att samtliga fysiska möten med deltagare sker i lokaler och miljöer som innebär att deltagarens integritet beaktas, sekretess säkerställs och möjliggör deltagarens utveckling mot målet i tjänsten.

Observera att leverantören inte ska stå för någon eventuell resekostnad som deltagaren har för resa till leverantörens lokaler.

### **4.7.3 Utrustning och förbrukningsmaterial**



Leverantören tillhandahåller all utrustning och allt förbrukningsmaterial inklusive eventuell litteratur som utförandet av tjänsten kräver, till exempel skrivmaterial, datorer med internetuppkoppling, skrivare, telefon m.m.

Alla kostnader för utrustning och förbrukningsmaterial ingår i avtalat pris.

Deltagare ska inte ha några egna kostnader för utrustning och förbrukningsmaterial för att ta del av aktiviteter i tjänsten. Om en deltagare saknar nödvändig utrustning, till exempel dator, för att kunna ta del av tjänsten på distans, är det möjligt för leverantören att tillfälligt låna ut utrustning till deltagaren för att möjliggöra distanslösning enligt avsnitt 4.1.5. Observera att ingen utrustning får ges i gåva till deltagare eller användas i marknadsföringssyfte.

Om en deltagare saknar nödvändig utrustning enligt ovan och leverantören inte har möjlighet att låna ut någon utrustning ska leverantören leverera tjänsten till deltagaren i sin fysiska lokal i leveransområdet (se avsnitt 4.7.2).

Enligt förordning (2017:462) om särskilda insatser för personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga, kan Arbetsförmedlingen bevilja stöd till hjälpmedel för enskilda deltagare avseende personliga arbetshjälpmedel och särskilda anordningar på arbetsplatsen. Arbetsförmedlingen beslutar om stöd till hjälpmedel ska beviljas.

## 4.8 Anpassning

Bland deltagarna kan det finnas de som har särskilda behov av anpassning för att kunna genomföra och ta till sig stödet i tjänsten.

Det förekommer att deltagare har psykisk eller fysisk funktionsnedsättning, bristande studievana och/eller arbetslivserfarenhet och/eller bristande kunskaper i svenska språket. Leverantören åtar sig att, inom ramen för avtalet, göra de individuella anpassningar som i varje enskilt fall krävs för att deltagaren ska ha möjlighet att tillgodogöra sig tjänsten. Det innebär att såväl pedagogik, metodik, upplägg och genomförande såväl som den utrustning, litteratur och annat material som används ska kunna anpassas utifrån varje enskild deltagares förutsättningar och behov.

## 4.9 Tillgänglighet

Arbetsförmedlingen har ett sektorsansvar för funktionshinderfrågor inom arbetsmarknadspolitiken. Det innebär att Arbetsförmedlingen i sin verksamhet ska ta hänsyn till och verka för att de nationella målen uppnås. Arbetsförmedlingen ska verka för att verksamhet, information och lokaler är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning. Detta gäller även för den del av verksamheten som, på uppdrag av Arbetsförmedlingen, utförs av leverantörer. Hos Myndigheten för delaktighet, [www.mfd.se](http://www.mfd.se) finns mer information.

## 4.10 Försäkringar

Leverantören ska under hela avtalstiden ha en företagsförsäkring med ansvarsförsäkring.

På Arbetsförmedlingens begäran ska leverantören inlämna kopia av försäkringsbrev och bevis för att premierna är betalda.

## 4.11 Samverkan

Leverantören åtar sig att under avtalstiden aktivt samverka med Arbetsförmedlingen på såväl operativ som strategisk nivå och delta i de möten som Arbetsförmedlingen kallar till. Leverantören åtar sig även att aktivt, inom ramen för avtalet och med beaktande av avtalets villkor om ändringar och tillägg, samverka med samtliga parter som Arbetsförmedlingen begär.

All form av samverkan ingår i avtalat pris.

## 5. Ersättningsmodell

### 5.1 Ersättningsmodell

Leverantören erhåller fast ersättning för varje deltagare som Arbetsförmedlingen placerar i tjänsten.

Ersättningen differentieras i tre olika nivåer utifrån deltagarens bedömda avstånd till arbetsmarknaden.

Arbetsförmedlingen bedömer varje deltagares avstånd till arbetsmarknaden. I underlag för bedömningen ingår faktorer gällande både individ och arbetsmarknad. För deltagare som har ett kortare avstånd till arbetsmarknaden ersätts leverantören enligt nivå A, för deltagare som har ett längre avstånd till arbetsmarknaden ersätts leverantören enligt nivå B och för deltagare med ett ännu längre avstånd till arbetsmarknaden ersätts leverantören enligt nivå C.

Det bedömda avståndet till arbetsmarknaden och den ersättningsnivå som följer av Arbetsförmedlingens bedömning gäller under hela deltagarens placering i tjänsten. Det är inte möjligt att under deltagarens placering i tjänsten förändra vilken ersättningsnivå leverantören erhåller för deltagaren.

**Ersättningen skiljer sig åt mellan leveransområden i tjänsten (se avsnitt 5.1.4 och 5.1.5).**

**Ersättningen består av:**

- Grundersättning
- Resultatersättning
- Snabbhetspremie

Samtliga belopp anges exklusive moms.

#### 5.1.1 Villkor för grundersättning

Grundersättning utgår enligt avsnitt 5.1.4.1 eller 5.1.5.1.

Grundersättningen bygger på en dagersättning som utgår från en femdagarsvecka, där röda dagar inte ingår, och utbetalas månadsvis i efterskott per kalendermånad.

En förutsättning för att kunna begära grundersättning är att gemensam planering och periodisk rapport har skickats in via Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd i enlighet med avsnitt 4.3.

Grundersättning utbetalas till och med dagen då tjänsten avbryts för deltagaren, se avsnitt 6.11 samt bilaga Allmänna villkor avsnitt 8.2.

#### 5.1.2 Villkor för resultatersättning

Leverantören kan begära resultatersättning när önskat resultat har uppnåtts. Med önskat resultat avses arbete eller utbildning enligt beskrivning i avsnitt 5.1.2.1-5.1.2.3.

### 5.1.2.1 Resultatersättning vid arbete

#### **Full resultatersättning: Deltagaren har fått arbete i önskad omfattning**

Ersättning utgår med 100 % av maxbeloppet för respektive nivå A-C enligt avsnitt 5.1.4.2 eller 5.1.5.2, i de fall deltagaren har fått ett heltidsarbete, alternativt arbete i önskad omfattning och därmed inte längre står kvar som arbetssökande hos Arbetsförmedlingen. Ersättning utgår även i de fall deltagaren står kvar som ombytessökande, det vill säga att deltagaren har fått arbete i önskad omfattning men är intresserad av att fortsätta söka andra arbeten samt i de fall deltagaren kvarstår som inskriven på Arbetsförmedlingen på grund av att anställningen är föremål för ekonomiskt stöd från Arbetsförmedlingen.

Ersättning utgår om deltagaren senast två (2) månader efter avslutad placeringsperiod hos leverantören tillträder en anställning som varar i minst fyra (4) månader. Arbetsgivaren som anställt deltagaren kan vara berättigad till ekonomiskt stöd från Arbetsförmedlingen. Även anställning utomlands räknas. Resultatersättning kan utgå för deltagare som startat eget utan stöd från Arbetsförmedlingen förutsatt att övriga villkor för resultatersättning är uppfyllda.

Observera att det är Arbetsförmedlingen som bedömer om anställning med stöd från myndigheten är möjligt och/eller motiverat, varför leverantören, i de fall en anställning med stöd kan vara aktuellt, ska involvera Arbetsförmedlingen så att myndigheten ges tillräckligt med tid att pröva och fatta beslut om denna möjlighet.

#### **Halv resultatersättning**

Ersättning utgår med 50 % av maxbeloppet för respektive nivå A-C enligt avsnitt 5.1.4.2 eller 5.1.5.2.

Ersättning utgår i de fall deltagaren tillträder en anställning som motsvarar minst 50 % av deltagarens arbetsutbud och inte uppnår kraven för full resultatersättning. Anställningen ska vara i minst fyra (4) månader och ska ha tillträts senast två (2) månader efter avslutad placeringsperiod hos leverantören.

Vid oregelbunden omfattning ska snitttiden vara minst 50 % per månad av deltagarens arbetsutbud. Arbetsgivaren som anställt deltagaren kan vara berättigad till ekonomiskt stöd från Arbetsförmedlingen. Även anställning utomlands räknas.

Observera att det är Arbetsförmedlingen som bedömer om anställning med stöd från myndigheten är möjligt och/eller motiverat, varför leverantören, i de fall en anställning med stöd kan vara aktuellt, ska involvera Arbetsförmedlingen så att myndigheten ges tillräckligt med tid att pröva och fatta beslut om denna möjlighet.

#### **Ingen resultatersättning**

Vid anställning under 50 % av deltagarens arbetsutbud utgår ingen resultatersättning.

Observera att för en anställning som påbörjats före deltagarens start i tjänsten utgår ingen resultatersättning. Dock kan ersättning utgå om deltagaren får en ny anställning hos samma arbetsgivare under tiden denne deltar i tjänsten som innebär en märkbar förändring i anställningsförhållandet samt att den aktuella anställningen uppfyller övriga villkor för resultatersättning.

#### **Verifiering inför resultatersättning vid arbete**

Arbetsförmedlingen verifierar att deltagaren erhållit arbete som motsvarar begäran om resultatersättning i sitt interna ärendehanteringssystem. Observera att halv resultatersättning endast kan verifieras med arbetsgivarintyg.

Om verifiering inte kan ske via Arbetsförmedlingens interna ärendehanteringssystem kan leverantören inkomma med skriftliga intyg som visar att villkoren för resultatätsättning är uppfyllda. Intygen ska vara utfärdade av arbetsgivaren och ska visa att deltagaren tillträtt en anställning senast två (2) månader efter avslutad placeringsperiod hos leverantören och att den varat minst fyra (4) månader. För att full resultatätsättning ska utgå ska anställningen innebära heltid.

Intygen ska vara vidimerade kopior av original. Om leverantören behöver få tillgång till skriftliga intyg utfärdade av arbetsgivaren är det alltid deltagaren som ska delge detta till leverantören. Leverantören får inte ta kontakt med arbetsgivaren på egen hand då sekretess råder kring den arbetssökandes inskrivning på Arbetsförmedlingen.

### **5.1.2.2 Resultatätsättning vid utbildning**

Ersättning utgår med 100 % av maxbeloppet avseende resultatätsättning för respektive nivå A-C enligt avsnitt 5.1.4.2 eller 5.1.5.2, om deltagaren påbörjar och genomför utbildning enligt nedan angiven omfattning och utsträckning.

Ersättningen utbetalas då deltagaren under minst fyra (4) månader deltagit i en CSN-berättigande utbildning på grundläggande, gymnasial eller eftergymnasial nivå, alternativt särvox, som sammantaget under tidsperioden omfattar 100 % av deltagarens arbetsutbud.

Ersättning utbetalas även då deltagaren under minst fyra (4) månader deltagit i en CSN-berättigande utbildning på grundläggande, gymnasial eller eftergymnasial nivå, alternativt särvox, som sammantaget under tidsperioden omfattar minst 75 % av deltagarens arbetsutbud och där resterande andel av deltagarens arbetsutbud utgörs av svenska för invandrare (sfi) eller samhällsorientering enligt lagen (2013:156) om samhällsorientering för vissa nyanlända invandrare.

Alternativt ska deltagaren, på hela sitt arbetsutbud, under minst fyra (4) månader ha deltagit i en utbildning som kombinerar eller integrerar CSN-berättigande utbildning med sfi.

För att bedöma omfattningen utgår Arbetsförmedlingen från den definition av heltid som används inom respektive skolform för CSN-berättigande studier. Även CSN-berättigande utbildningar där individätsättning genom Arbetsförmedlingen utgår godkänns.

För sfi utgår Arbetsförmedlingen från den definition av heltid som gäller enligt Arbetsförmedlingens regelverk.

Deltagaren ska ha påbörjat utbildningen alternativt ansökt till utbildningen under pågående placeringsperiod eller som senast (2) månader efter avslutad placeringsperiod hos leverantören. Leverantören ska kunna visa att ansökan till utbildningen har skett under denna tidsperiod.

Det är inte möjligt att begära halv resultatätsättning för utbildning.

### **Verifiering av resultatätsättning vid utbildning**

Arbetsförmedlingen verifierar att deltagaren deltagit i utbildning som motsvarar begäran om resultatätsättning i sitt interna ärendehanteringssystem.

Om det på ovanstående sätt inte är möjligt att verifiera att villkoren för resultatätsättning är uppfyllda ska leverantören komplettera begäran om resultatätsättning med skriftliga intyg, till exempel betyg eller intyg från utbildningsanordnaren. Intygen ska visa att utbildning har skett i den omfattning som krävs för resultatätsättning.

Om intygen visar att utbildningen påbörjats senare än två (2) månader efter avslutad tjänst, ska leverantören även visa tidpunkt då deltagaren har ansökt till utbildningen, enligt beskrivning ovan.

Intygen ska vara vidimerade kopior av original.

### 5.1.2.3 Gemensamma bestämmelser för resultatersättning

Leverantören kan endast tillgodoräkna sig en (1) resultatersättning per deltagare.

Begäran om resultatersättning kan ske först då den avslutande grundersättningen har blivit godkänd av Arbetsförmedlingen. Leverantören anger vilken tidsperiod fordran gäller.

Flera anställningar kan räknas ihop och flera utbildningar kan räknas ihop om de tillsammans innebär att villkoren för resultatersättning uppfylls. Utbildningar och anställningar kan inte räknas ihop.

Vid förekomst av uppehåll får uppehållet vara högst två (2) veckor och den totala tiden i anställning eller utbildning ska uppgå till minst fyra (4) månader.

#### Begäran om resultatersättning

För att erhålla resultatersättning begär leverantören ersättning via Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd.

### 5.1.3 Villkor för snabbhetspremie

Om placeringen i tjänsten avbryts på grund av att deltagaren antingen har fått ett arbete eller gått till utbildning i enlighet med villkor för resultatersättning enligt avsnitt 5.1.2.1-5.1.2.3, utgår även snabbhetspremie. Snabbhetspremie kan erhållas först om och när villkor för resultatersättning är uppfyllda.

Snabbhetspremiens ersättningsnivå baseras på en ackumulator, det vill säga ju tidigare i deltagarens placering som leverantören uppnår resultat desto högre snabbhetspremie kan utgå. Snabbhetspremiens beräknas utifrån återstående antal dagar i pågående placeringsperiod om sex (6) månader.

Skulle resultat uppnås under den första placeringsperioden, görs, utöver ersättning för återstående dagar i placeringsperioden, ett tillägg enligt avsnitt 5.1.4.3 eller 5.1.5.3.

### 5.1.4 Lidköping, Blekinge, Västerås, Hagfors, Filipstad, Örebro, Hällefors, Fagersta, Gotland, Eskilstuna, Arjeplog, Stockholm, Nyköping och Östersund

#### 5.1.4.1 Grundersättning

- **Nivå A:** 55 kronor per deltagare och dag
- **Nivå B:** 62 kronor per deltagare och dag
- **Nivå C:** 90 kronor per deltagare och dag

#### 5.1.4.2 Resultatersättning

- **Nivå A:** 20 300 kronor per deltagare
- **Nivå B:** 32 400 kronor per deltagare
- **Nivå C:** 38 000 kronor per deltagare

#### 5.1.4.3 Tillägg till snabbhetspremie

- **Nivå A:** 7 260 kronor per deltagare



- **Nivå B:** 8 184 kronor per deltagare
- **Nivå C:** 11 880 kronor per deltagare

## **5.1.5 Oskarshamn, Trollhättan, Umeå, Eda, Karlskoga, Östergötland, Karlstad, Kristianstad, Årjäng, Torsby, Arvidsjaur, Göteborg, Härjedalen, Malmö och Luleå**

### **5.1.5.1 Grundersättning**

- **Nivå A:** 55 kronor per deltagare och dag
- **Nivå B:** 75 kronor per deltagare och dag
- **Nivå C:** 90 kronor per deltagare och dag

### **5.1.5.2 Resultatersättning**

- **Nivå A:** 20 300 kronor per deltagare
- **Nivå B:** 25 000 kronor per deltagare
- **Nivå C:** 38 000 kronor per deltagare

### **5.1.5.3 Tillägg till snabbhetspremie**

- **Nivå A:** 7 260 kronor per deltagare
- **Nivå B:** 9 900 kronor per deltagare
- **Nivå C:** 11 880 kronor per deltagare

## 6. Kontraktsvillkor

### 6.1 Avtalstid



Avtalstiden gäller från och med varje avtals undertecknande, dock tidigast från 2020-03-16, och tillsvidare.

### 6.2 Avrop av tjänsten



Leverantören förbinder sig att ta emot och genomföra tjänsten, inom leveransområdet, för samtliga deltagare som Arbetsförmedlingens beslutar.

Arbetsförmedlingen kan avropa platser för nya deltagare under hela avtalstiden med undantag för eventuell uppsägningstid då inga nya deltagare placeras hos leverantören. Leverantören åtar sig att slutföra alla de uppdrag som avropats under avtalstiden, oaktat om det faktiska utförandet ligger utanför densamma, dock längst sex (6) månader efter avtalstidens utgång.

Om Arbetsförmedlingen och leverantören i samråd och på affärsmässiga grunder bedömer att deltagarvolymerna är alltför låga för att leverans ska kunna ske under sex (6) månader efter avtalstidens utgång får överenskommelse träffas om ett tidigare sista datum för leverans.

Leverantören får inte sälja platser inom tjänsten till annan leverantör utan Arbetsförmedlingens skriftliga medgivande.

#### 6.2.1 Placering av deltagare



Placeringar kan endast ske via Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd. Leverantören åtar sig att inte acceptera placeringar som sker på annat sätt, till exempel muntligen eller via mail.

En placering föreligger när:

- Arbetsförmedlingen bekräftat leverantörens förslag på gemensam planering för den enskilde deltagaren
- Inköpsordern, som baseras på den gemensamma planeringen, bekräftats av Arbetsförmedlingen.

### 6.3 Avtalshandlingar



Avtalet består av följande handlingar:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till tecknat avtal
2. Dessa kontraktsvillkor med tillhörande bilagor
3. Förfrågningsunderlaget inklusive eventuella bilagor, kompletteringar samt Frågor och svar
4. Leverantörens ansökan inklusive eventuella förtydliganden och kompletteringar

Om motsättning råder mellan handlingarna gäller de i ovan angiven ordning.

## 6.4 Volym och garanti

Information om volym och garanti finns i förfrågningsunderlaget, avsnitt 1.1.5.

## 6.5 Leveransområde

Avtalet gäller för aktuellt leveransområde.

## 6.6 Ersättning

Ersättning utgår enligt avsnitt 5.1 i förfrågningsunderlaget.

### 6.6.1 Avbrott före start

Leverantören får ingen ersättning vid avbrott före utsatt startdatum i tjänsten.

## 6.7 Vite

### 6.7.1 Löpande vite

Om leverantören brister i fullgörandet av sina skyldigheter enligt nedan ska leverantören utge vite om 25 000 kr per påbörjad vecka:

- Mottagande av deltagare enligt avsnitt 4.2.2 i förfrågningsunderlaget
- Kvalitetsledningssystem enligt avsnitt 3.7 och/eller 4.6 i förfrågningsunderlaget
- Avsaknad av försäkringar enligt avsnitt 4.10 i förfrågningsunderlaget.
- Underlåtelse att medverka vid uppföljning enligt avsnitt 12.1 i allmänna villkor

Vid brister enligt nedan ska leverantören utge vite om 15 000 kr per påbörjad vecka:

- Bristande handledarkompetens enligt avsnitt 4.4.3 i förfrågningsunderlaget
- Bristande lokaler enligt avsnitt 4.7.2 i förfrågningsunderlaget
- Bristande utrustning enligt avsnitt 4.7.3 i förfrågningsunderlaget
- Bristande anpassning enligt avsnitt 4.8 i förfrågningsunderlaget
- Bristande tillgänglighet enligt avsnitt 4.9 i förfrågningsunderlaget
- Bristande samverkan enligt avsnitt 4.11 i förfrågningsunderlaget

Vid brister gällande den områdesansvarige enligt avsnitt 4.4.2 i förfrågningsunderlaget ska leverantören utge vite om 5000 kr per påbörjad vecka.

Vitet kan löpa i maximalt fyra (4) veckor. När maximalt vite har uppnåtts har Arbetsförmedlingen rätt att häva av avtalet enligt Allmänna villkor, avsnitt 15.3 och 15.7.

Utgivande av vite inverkar inte på Arbetsförmedlingens rätt att göra andra påföljder gällande med anledning av bristen.

### 6.7.2 Enstaka vite

Om leverantören brister i fullgörandet av sina skyldigheter enligt nedan ska leverantören utge vite om 25

000 kr för varje tillfälle som bristen upptäcks av Arbetsförmedlingen:

- Om leverantören inte ersätter underleverantör eller huvudansvarig person vid återopande av kapacitet enligt avsnitt 3.6.1 i förfrågningsunderlaget
- Om leverantören inte genomför enskilda, individuella möten enligt avsnitt 4.1.1 i förfrågningsunderlaget
- Om leverantören utför otillåtna aktiviteter enligt avsnitt 4.1.2.3 i förfrågningsunderlaget
- Om leverantören vid individuella möten på distans inte använder sig av Arbetsförmedlingens plattform enligt avsnitt 4.1.5 i förfrågningsunderlaget
- Om leverantören brister i sin dokumentation enligt avsnitt 4.3 i förfrågningsunderlaget
- Om leverantören brister i sin hantering av personuppgifter och dokumentation enligt avsnitt 9 i allmänna villkor
- Om leverantören brister i sin marknadsföring enligt avsnitt 23 i allmänna villkor.

Om leverantören brister i fullgörandet av sina skyldigheter enligt nedan ska leverantören utge vite om 10 000 kr för varje tillfälle som bristen upptäcks av Arbetsförmedlingen:

- Om leverantören inte anmäler ny underleverantör eller huvudansvarig person vid återopande av kapacitet enligt avsnitt 3.6.1 i förfrågningsunderlaget
- Om leverantören inte anmäler nytt, avslutat eller förändrat samarbete med underleverantör vid utförandet av tjänsten enligt avsnitt 3.6.2 i förfrågningsunderlaget

Utgivande av vite inverkar inte på Arbetsförmedlingens rätt att göra andra påföljder gällande med anledning av bristen. Återkommande brister kan utgöra skäl för hävning enligt Allmänna villkor, avsnitt 15.7.

## 6.8 Prisavdrag

Om leverantören brister i fullgörandet av sina skyldigheter i avtalet tillämpar Arbetsförmedlingen ett prisavdrag. Prisavdraget motsvarar den uppskattade omfattningen av den brist som upptäckts.

Om bristen är ringa kan Arbetsförmedlingen avstå från att tillämpa prisavdrag.

Tillämpning av prisavdrag inverkar inte på Arbetsförmedlingens rätt att göra andra påföljder gällande med anledning av bristen.

## 6.9 Uppsägning av avtal

Vid uppsägning av avtal gäller en ömsesidig uppsägningstid på tre (3) månader. Uppsägningstiden gäller både vid uppsägning av hela avtalet (samtliga leveransadresser inom ett och samma leveransområde) och vid uppsägning av del av avtalet (när det finns leveransadresser kvar inom leveransområdet). Uppsägningen kan avse ett eller flera avtal.

### När leverantören säger upp avtalet

Uppsägning ska ske skriftligen, vara undertecknad av behörig(a) firmatecknare och organisationsnummer ska framgå. Av uppsägningen ska det framgå vilken eller vilka leveransadresser som avses.

Ekonomiska och ideella föreningar ska i samband med uppsägning inkomma med dokument som visar vem som är behörig firmatecknare genom till exempel registreringsbevis (max tre (3) månader

gammalt), protokollsutdrag eller motsvarande. Protokollsutdraget ska vara undertecknat av protokollförare och justeringsman och vara högst ett (1) år gammalt.

Uppsägningstiden ska, om inte annat framgår av uppsägningsmeddelandet, räknas från och med den dag som uppsägningen inkom till Arbetsförmedlingen.

Arbetsförmedlingen bekräftar uppsägningen skriftligen.

Meddelande om uppsägning av avtal/leveransadress ska sändas till [avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se](mailto:avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se).

Meddelande om uppsägning av avtal/leveransadress kan även sändas med vanlig post till följande adress:

Arbetsförmedlingen  
Inköpsavdelningen  
113 99 Stockholm

#### **När Arbetsförmedlingen säger upp avtalet**

I det fall Arbetsförmedlingen säger upp avtalet sker det skriftligen till behörig firmatecknare. Uppsägningen skickas till den administrativa adress som leverantören registrerat hos Bolagsverket.

Uppsägningen anses ha kommit mottagaren tillhanda två (2) arbetsdagar efter avsändandet.

Uppsägningstiden räknas från och med datum för avsändandet plus två (2) arbetsdagar, om inget annat anges i meddelandet om uppsägning.

## **6.10 Ändringar av förfrågningsunderlaget**



Avtalet och förfrågningsunderlaget kan komma att förändras under tiden som valfrihetssystemet är i kraft. Leverantören ska i dessa fall godkänna förändringen på det sätt som Arbetsförmedlingen meddelar.

Om leverantören inte godkänner förändringen kommer avtalet att fortsätta att gälla mellan parterna i oförändrad form i som längst ytterligare tre (3) månader, varefter det upphör att gälla utan föregående uppsägning.

## **6.11 Avsteg från Allmänna villkor**



### **Följande utdrag från avsnitt 8.2 i Allmänna villkor utgår**

I de fall deltagarens handläggare hos Arbetsförmedlingen beslutar om ett så kallat oplanerat avbrott i utbildande tjänster t.ex. då en deltagare missköter sitt deltagande utgår ersättning till Leverantören fram till och med sista dagen i den vecka som avbrottet (deltagarens sista dag i tjänsten) sker. Observera om röd dag finns inom avbrottsveckan ersätts inte den röda dagen.

### **Utdraget ersätts med följande**

Vid ett "oplanerat" avbrott, det vill säga avbrott för annat skäl än planerat, får leverantören ersättning till och med avbrottsdatumet (deltagarens sista dag i tjänsten). I det fall en deltagare väljer att byta leverantör räknas det som ett oplanerat avbrott.

## 6.12 Bilagor



Bilagor till dessa kontraktsvillkor är:

- Leveransområden
- Tilläggsansökan

## 6.13 Bekräftelse



Den ansökande leverantören ska bekräfta att samtliga förutsättningar, krav och villkor angivna i förfrågningsunderlaget inklusive eventuella bilagor samt kontraktsvillkoren godtas.

**Genom att svara JA bekräftar den ansökande leverantören att förfrågningsunderlaget och kontraktsvillkoren godtas i dess helhet.**



Ja/Nej. Ja krävs