

Upphandlande organisation

Arbetsförmedlingen
Doris Rexhammar

Upphandling

Arbetsförmedlingens kundval - Stöd och matchning, **uppdaterad 2018-06-04 Af-2016/0002 3112**
Sista ansökansdag: 2028-02-24 00:00

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 ställs endast upplysningsvis



Frågan besvaras av upphandlaren



Frågan är markerad för särskild uppföljning

1. Arbetsförmedlingens kundval - Stöd och matchning

1.1 Inledning, **uppdaterad version 2018-06-04**

1.1.1 Upphandlande myndighet

Arbetsförmedlingen, 113 99 Stockholm. Organisationsnummer 202100-2114.

1.1.2 Uppgifter om Arbetsförmedlingen

Information om Arbetsförmedlingen och dess verksamhet finns på www.arbetsformedlingen.se.

1.1.3 Bakgrund

Det övergripande målet för Arbetsförmedlingen är att verka för att förbättra arbetsmarknaden genom att effektivt föra samman de som söker arbete med de som söker arbetskraft samt att prioritera de som befinner sig långt ifrån arbetsmarknaden.

Arbetsförmedlingen har använt sig av kompletterande arbetsförmedlingstjänster sedan 2007 och ska enligt förordning (2007:1030) med instruktion för Arbetsförmedlingen 4 § punkt 2 "anlita kompletterande aktörer för att snabbt och effektivt få arbetssökande i arbete". Syftet med kompletterande arbetsförmedlingstjänster är att arbetssökande ska kunna erbjudas ett mer diversifierat utbud av förmedlingstjänster.

Då Arbetsförmedlingen är i behov av olika verktyg för att möta de utmaningar som det innebär att föra samman grupper med svag ställning på arbetsmarknaden med lediga arbeten **så publicerades upphandlingen "Arbetsförmedlingens kundval - Stöd och matchning" under 2014** för att ta del av kompletterande aktörers kompetens i form av:

- Innovativ metodik för att bryta arbetslöshet
- Fokus på att deltagarna kommer ut i arbete eller utbildning
- Specialisering i form av branschkunskap och kunskap om olika målgrupper
- Nätverk av företag där arbetssökande kan få möjlighet till anställning eller arbetspraktik

Arbetsförmedlingen har nu gjort en uppdatering av ansökansunderlaget till tjänsten "Arbetsförmedlingens kundval - Stöd och matchning". En anpassning har gjorts utifrån ändrade förutsättningar på arbetsmarknaden samt de erfarenheter som gjorts under den tid upphandlingen varit publicerad. Förändringarna handlar både om omformulering av text och ändrad kravställning.

1.1.4 Målsättning

Målet med tjänsten är att de arbetssökande som tar del av tjänsten ska komma till arbete eller utbildning på kortast möjliga tid och på det sättet finna en lösning på sin arbetslöshetssituation.

1.1.5 Målgrupp

Enligt Arbetsförmedlingens prognos för åren 2017- 2019 så fortsätter den svenska arbetsmarknaden att utvecklas mycket starkt. Under 2017-2019 bedöms antalet sysselsatta öka med sammanlagt 227 000 personer. Samtidigt minskar inte arbetslösheten i motsvarande utsträckning – den bedöms minska under 2018, men öka något under 2019. En förklaring är att arbetskraften fylls på med personer som till en början står längre från arbetsmarknaden, till stor del nyanlända i Sverige. Arbetslösheten fortsätter att minska bland inrikes födda, medan den stiger något bland utrikes födda fram till 2019.

Följande grupper riskerar att ha en svag ställning på arbetsmarknaden och merparten av deltagarna i tjänsten kommer att tillhöra någon av dessa grupper:

- Arbetslösa med endast förgymnasial utbildning
- Arbetslösa ungdomar med bristfällig utbildning
- Arbetslösa utomeuropeiskt födda
- Arbetslösa med funktionsnedsättning som innebär nedsatt arbetsförmåga
- Arbetslösa personer 55 - 64 år

1.1.6 Tjänsten som upphandlas

Då syftet med tjänsten är att leverantörerna **ska** stödja deltagarna att lösa sin arbetslöshetssituation snarast möjligt ska huvudfokus ligga på att uppnå önskat resultat, se avsnitt 1.1.4. Målsättning.

Tjänsten ska utgöra ett stöd för deltagarna och därför utgå från varje deltagares unika behov. De deltagare som har ett mer omfattande stödbehov behöver få mer tid av leverantören. För att tillgodose detta är tjänsten därför indelad i fyra spår som skiljer sig åt vad gäller deltagarens tid i aktivitet och leverantörens ersättningsnivå. Arbetsförmedlingen avgör vilket spår som är lämpligt för den arbetssökande utifrån den arbetssökandes behov av stöd. För att avgöra stödbehovet gör arbetsförmedlaren en arbetsmarknadspolitisk bedömning där den arbetssökandes behov specificeras.

De fyra spåren är följande:

Spår 1, Grundläggande stöd och matchning

Spår 2, Grundläggande stöd och matchning med språkstöd

Spår 3, Förstärkt stöd och matchning

Spår 4, Förstärkt stöd och matchning med språkstöd

Samtliga kontrakterade leverantörer ska kunna leverera alla spår. Det innebär att deltagare i de olika spåren kommer att kunna ta del av samma aktiviteter.

Tjänsten upphandlas i ett valfrihetssystem vilket innebär att de arbetssökande har rätt att välja den leverantör de önskar efter att Arbetsförmedlingen gjort bedömningen att den arbetssökande ska ta del av tjänsten. Den arbetssökande kan välja bland någon av de leverantörer som kontrakterats för tjänsten. Leverantören ges möjlighet att specialisera sig genom att använda egna metoder eller vända sig mot specifika branscher eller målgrupper. Det gör att den arbetssökande kan välja den leverantör som erbjuder det upplägg som passar henne eller honom bäst.

Leverantören väljer tillsammans med deltagaren de aktiviteter som deltagaren ska ta del av utifrån dennes behov för att på kortast möjliga tid uppnå önskat resultat. De aktiviteter som leverantören kan använda sig av finns definierade i något som Arbetsförmedlingen valt att kalla för Verktygslådan. Verktygslådan anger vilka aktiviteter som är möjliga att använda, inte vilka aktiviteter som måste ingå. Inte heller är verktygslådan ett hinder för egen metodik eller specialisering. Aktiviteterna är beskrivna på ett övergripande sätt; detta för att undvika detaljstyrning och istället låta leverantören utforma arbetssätt tillsammans med deltagaren.

För mer information om verktygslådan, se avsnitt 1.4.2. Tjänstens innehåll.

Arbetsförmedlingen kommer i uppföljningen av leverantören att fokusera på i vilken utsträckning deltagarna uppnår målsättningen med tjänsten, dvs. arbete eller utbildning, samt att leverantören anordnar aktiviteter till deltagarna i den tidsomfattning som anges i avtalet.

1.2 Allmän information om upphandlingen

1.2.1 Allmän information

Upphandlingen genomförs enligt lagen (2008:962) om valfrihetssystem och enligt lagen (2010:536) om valfrihet hos Arbetsförmedlingen. Alla sökande leverantörer som uppfyller de krav som uttryckts i detta förfrågningsunderlag kommer att få teckna avtal med Arbetsförmedlingen under förutsättning att anbudsgivaren är en fysisk eller juridisk person. Leverantör **ska** under hela kontraktstiden vara registrerad för moms, skatt och arbetsgivaravgifter, vilket kommer att kontrolleras av Arbetsförmedlingen.

1.2.2 Information om valfrihetssystem

Målsättningen med valfrihetssystem är att den arbetssökande kan välja den leverantör som denne uppfattar tillhandahåller den bästa tjänsten, sett ur ett personligt perspektiv. Leverantörerna konkurrerar med varandra genom olikheter i innehåll och genomförande av tjänsten, vilket innebär att tillämpad metodik, personalens kompetens och leverantörens fördjupade kunskaper och kontakter inom specifika branschriktningar skiljer olika leverantörer åt.

1.2.3 Deltagarens val av leverantör

Arbetsförmedlingen publicerar information om leverantörerna via en webbaserad sökfunktion på

www.arbetsformedlingen.se. Informationen baseras på den text som leverantören själv formulerar i en Tjänstedeklaration via Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd, se avsnitt 1.8.11. Registrering i Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd. Den arbetssökande som Arbetsförmedlingen bedömt ska ta del av tjänsten har möjlighet att själv välja leverantör och leveransadress för tjänsten med hjälp av den webbaserade sökfunktionen. Arbetsförmedlingen kan vara behjälplig med att ta fram information inför valet genom att hjälpa till med sökningen och förklara den skriftliga informationen.

1.2.4 Ickevalsalternativ

Om den arbetssökande inte kan eller vill välja leverantör själv används ett så kallat ickevalsalternativ. Ickevalsalternativet kommer att vara den leverantör som har högst rating (flest antal "stjärnor") och finns geografiskt närmast den arbetssökandes bostadsadress, se även avsnitt 1.5.2. Publicering av resultat. Arbetsförmedlingen fastställer vilken leverantör som är närmast med hjälp av det webbaserade sökverktyget på www.arbetsformedlingen.se. Arbetsförmedlingen placerar därefter deltagaren hos aktuell leverantör, och skickar ett skriftligt meddelande till leverantören och deltagaren om tidsperioden för tjänsten.

1.3 Krav på ansökande leverantör

1.3.1 Leverantören

Målgruppen för tjänsten ställer stora krav på leverantörens förmåga att motivera och förmedla arbete till personer som står inför stora utmaningar att söka och erhålla ett arbete. Därför vänder sig Arbetsförmedlingen framför allt till leverantörer som har stor erfarenhet av att stödja personer med svag ställning på arbetsmarknaden.

Då uppdraget ställer stora krav på att leverantören arbetar med metodutveckling och kontinuerligt förbättringsarbete bör leverantören ha stor kunskap om kvalitetssäkring och verksamhetsutveckling av tjänster med liknande karaktär.

Den som väljer att ansöka om att bli leverantör bör vara beredd på att inflödet av deltagare kan variera under avtalstiden. Den leverantör som väljer att lämna in ansökan till tjänsten bör ha god kännedom om den lokala arbetsmarknaden och ha väl upparbetade, eller på kort tid kunna bygga upp, kontakter med arbetsgivare. En viktig förutsättning att lyckas väl i matchningsarbetet är att ha goda kontakter med arbetsgivare för att tillsammans med dem sammanföra deltagare med lediga jobb exempelvis genom att finna lösningar för personer som inte fullt ut har de kompetenser som efterfrågas.

1.3.2 Leverantörens åtaganden

Målet med tjänsten är att leverantören ska stödja deltagaren med att lösa sin arbetslöshetssituation genom arbete eller utbildning. Därför ska fokus för leverantören vara att för varje deltagare uppnå önskat resultat med hjälp av aktivt arbetssökande och deltagande i jobbinriktade aktiviteter.

Leverantören säkerställer att deltagaren är aktivt arbetssökande, genom att:

- Säkerställa att deltagaren kontinuerligt söker arbete via leverantörens nätverk av arbetsgivarkontakter, Arbetsförmedlingens platsbank, ej utannonserade jobb, Internet och andra mediekonkanaler samt jobbmässor
- Bidra till att den arbetssökande är motiverad till bred och aktiv arbetssökning
- Stödja deltagaren i aktivitetsrapportering till Arbetsförmedlingen

Leverantören säkerställer att deltagaren tar del av jobbinriktade aktiviteter. Leverantören ska:

- Planera och dokumentera de aktiviteter som den arbetssökande ska ta del av
- Välja de aktiviteter som bedöms leda till att den arbetssökande löser sin arbetslöshetssituation på snabbast möjliga sätt
- Anordna aktiviteter som gör att deltagare kommer i kontakt med arbetsgivare, exempelvis genom praktik eller studiebesök
- Vid behov sätta igång aktiviteter med motivationsfrämjande syfte
- Bistå med vägledning samt stöd vid ansökan till utbildning
- Kontinuerligt följa upp alla planerade aktiviteter samt dokumentera och utvärdera dessa.

För krav på dokumentation av ovanstående punkter se avsnitt 1.4.5. Dokumentation.

1.3.3 Branschkunskap och kontaktnät

Den ansökande leverantören ansvarar för att upparbeta ett kontaktnät bland arbetsgivare för att snabbt fånga upp kompetenskrav och rekryteringsbehov som kan vara av intresse för deltagaren. Den ansökande leverantören ska ha en god generell kännedom om det aktuella läget på arbetsmarknaden. Utöver den generella branschkunskapen har leverantören möjlighet att profilera sig och utveckla mer ingående kontakter inom specifika branschriktningar.

1.3.4 Ansökande leverantörs ekonomiskaställning

Ansökande leverantör, **inklusive eventuella underleverantörer, ska** ha en stabil ekonomisk bas. För att försäkra sig om detta kommer Arbetsförmedlingen att ta in upplysning där leverantören prövas mot kreditnivån "kreditvärdig" (se nedan). Om en ansökande leverantör får omdömet rött **ska** denne **i sin ansökan göra sannolikt för Arbetsförmedlingen** att denne har ekonomisk förmåga att genomföra aktuellt uppdrag **för att gå vidare i utvärderingen**. Om ansökande leverantör får omdömet gult i upplysningen kommer Arbetsförmedlingen att utföra en enskild prövning och kommer då att bedöma om ansökande leverantör är kvalificerad eller ej. Ansökande leverantör som får omdömet grönt anses ha en stabil ekonomisk bas om inte information som tyder på motsatsen framkommer.

Om ett företag är nystartat eller har en associationsform som medför att det inte får en kreditrating eller har omdömet rött eller gult kan den ekonomiska förmågan styrkas genom exempelvis vidimerad balans- och resultaträkning för senaste 3 månaderna, intyg från extern revisor, eventuell bankgaranti, moderbolagsgaranti eller annat som visar att företaget har en stabil ekonomisk bas.

Notera att ett eventuellt intyg från extern auktoriserad revisor ska innehålla en bedömning av revisorn att ni som leverantör har tillräckliga medel att bedriva verksamhet inom tjänsten "Arbetsförmedlingens kundval - stöd och matchning" gällande löpande kostnader (preliminär skatt, löner, sociala avgifter och hyreskostnader) under minst 6 månader.

Observera att revisorsintyget inte kan vara generellt formulerat. Det ska tydligt framgå att det är en bedömning som gjorts av företagets ekonomiska förutsättningar att bedriva den offererade tjänsten specifikt, samt att ni beräknas kunna täcka de ovan nämnda löpande kostnaderna i minst 6 månader.

Utländska leverantörer som lämnar ansökan **ska** till ansökan bifoga ett kreditvärdighetsintyg från sitt hemland som motsvarar nedanstående kreditprövning. Leverantör som vill inräkna underleverantörer i sin ekonomiska förmåga redovisar i ansökan samarbetsavtal som visar hur den ekonomiska fördelningen

dem emellan ärlöst.

Enligt Lag (SFS 2008:962) om valfrihetssystem 7 kap. 1 § får den upphandlande myndigheten utesluta en ansökande leverantör, se avsnitt 1.3.16. Uteslutning av ansökande leverantörer.

Vid behov kan Arbetsförmedlingen begära komplettering av den ansökande leverantörens ekonomiska ställning.

Kreditnivå "Kreditvärdig"

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

Skatter och avgifter

Arbetsförmedlingen kommer att genomföra en kontroll av den ansökande leverantören hos Skatteverket för att kontrollera om denne har ett skuldsaldo, är registrerad för arbetsgivaravgift och mervärdesskatt samt om leverantören innehar F-skattsedel. Leverantören är skyldig att inför avtalstecknande registrera sig för vederbörliga skatter och avgifter hos Skatteverket.

Ansökande leverantör **ska** upprätthålla registreringarna under hela avtalstiden, vilket kommer att kontrolleras av Arbetsförmedlingen.

De tjänster som Arbetsförmedlingen upphandlar inom ramen för den arbetsmarknadspolitiska verksamheten är skattepliktiga enligt mervärdesskattelagen (1994:200). En leverantör som inte är registrerad för mervärdesskatt måste senast i samband med avtalstecknandet kunna styrka att momsregistrering skett hos Skatteverket.

En ideell organisation, till exempel en förening eller ett studieförbund, kan vara befriad från momsplikten om den vid ansökningstillfället inte bedriver någon momspliktig verksamhet, då momsplikten inte uppstår 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 1.8.9. Efterfrågade handlingar.

Vidare kan en allmännyttig ideell förening eller ett allmännyttigt registrerat trossamfund under vissa förutsättningar vara undantagen momsplikt. Det är Skatteverket som beslutar om skattskyldighet och i de fall en ansökande leverantör anser sig vara undantagen någon av de förpliktelser som anges **ska** denne redogöra för grunderna till detta för Arbetsförmedlingen innan avtal tecknas. Arbetsförmedlingen kan komma att begära in intyg utfärdat av Skatteverket.

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.


BILAGOR FÅR BIFOGAS

a. Ansökande leverantör har här möjlighet att lägga till information utöver den som kommer att inhämtas från Creditsafe. Om ingen information önskas tilläggas anges "Ej aktuellt" i denna ruta.

Generell del 



Fritext

b. Utländska leverantörer som lämnar ansökan ska till ansökan bifoga ett kreditvärdighetsintyg från sitt hemland som motsvarar ovanstående kreditprövning. Leverantör som vill inräkna underleverantörer i sin ekonomiska förmåga redovisar i ansökan hur den ekonomiska fördelningen dem emellan är löst. Ange bilagans namn. Om ingen bilaga är tillagd, ange "Ej aktuellt" i rutan.

Generell del 

Fritext

c. Bedöms ansökande leverantör ha en stabil ekonomisk bas?

Generell del  

Ja/Nej. Ja krävs

1.3.5 Underleverantörer

Underleverantörer som den ansökande leverantören avser anlita **ska** redovisas för Arbetsförmedlingen i ansökan. Som underleverantörer räknas samtliga som förbinder sig att **utföra delar av tjänsten** åt den kontrakterade leverantören som exempelvis konsulter, bemanningsföretag och inhyrda tolkar. Leverantören svarar för underleverantörer såsom för sig själv. Underleverantörer får inte utan Arbetsförmedlingens godkännande anlita egna underleverantörer. Arbetsförmedlingen kommer att tillämpa samma kreditmall och kontroll för underleverantörer såsom för huvudleverantören.

Anmälan om underleverantör ska innehålla:

- Underleverantörens företagsnamn.
- Uppgifter om vilka delar av tjänsten som underleverantören ska arbeta med.
- Uppgifter om vilka leveransadresser angivna delar ska utföras på.
- Kopia av överenskommelse/samarbetsavtal mellan Leverantören och underleverantören. I avtalet ska både företagsnamn och organisationsnummer för Leverantören och underleverantören framgå.

Ytterligare uppgifter gällande underleverantörer kan komma att begäras in, inför ett avtalstecknande eller vid en stickprovskontroll under pågående avtalsperiod, såsom exempelvis:

- Personalens kompetens.
- Kontroll av underleverantörens hyreskontrakt.

Leverantörer ska anmäla nedanstående ändringar gällande underleverantörer:

- Uppgifter om underleverantörer som tillkommer under avtalsperioden **ska** anmälas enligt beskrivning ovan. Underleverantör får inte utföra någon del av tjänsten innan denne skriftligen godkänts av Arbetsförmedlingens Upphandlingsavdelning.
- Överenskommelse/samarbetsavtal som upphör under avtalsperioden.
- Utökat användande av underleverantörer på ej tidigare angivna leveransadresser.
- Ändrade uppgifter om vilka delar av tjänsten som underleverantören ska arbeta med.
- Avslutat användande av underleverantörer på tidigare angivna leveransadresser.

Anmälan om ändringar ska omgående redovisas till Upphandlingsavdelningen, via mail till avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se, se vidare i de Allmänna villkoren punkt 5.

Observera att underleverantörer inte får ges tillgång till Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd och därför kan inte en underleverantör ensam bedriva en verksamhet på en leveransadress.

BILAGOR FÅR BIFOGAS

a. Ansökande leverantör redovisar här vilka underleverantörer denne avser anlita för att utföra delar av tjänsten. Följande uppgifter efterfrågas:

Generell del



- Underleverantörens företagsnamn.
- Uppgifter om vilka delar av tjänsten som underleverantören ska arbeta med.
- Uppgifter om på vilka leveransadresser angivna delar ska utföras
- Kopia av överenskommelse/samarbetsavtal mellan Leverantören och underleverantören. I avtalet ska både företagsnamn och organisationsnummer för Leverantören och underleverantören framgå.

Bilagor får bifogas, ange då bilagans/bilagornas namn. Om underleverantörer ej används anges "ei aktuellt" i denna ruta: Fritext

1.3.6 Referensuppdrag



För att bli godkänd som leverantör **ska** ansökande leverantör visa att denne har erfarenhet av att arbeta med liknande uppdrag som det nu aktuella, genom att presentera ett (1) referensuppdrag.

Ansökande leverantör **ska** välja antingen alternativ 1 eller alternativ 2 vid beskrivning av ett referensuppdr

Alternativ 1: Ange ett (1) referensuppdrag som är utfört av er som ansökande leverantör, eller som ni utfört som underleverantör åt annat företag. Som underleverantör måste den delen av referensuppdraget ni ansvarat för uppfylla samtliga krav nedan för detta alternativ. Det gäller både kraven under punkterna a-i samt de specifika kraven för Alternativ 1 under punkterna h-j.

Alternativ 2: Ange ett (1) referensuppdrag som är utfört av en annan leverantör. Detta under förutsättning att den person som varit huvudansvarig för angivet referensuppdrag kommer att bli huvudansvarig för offererad tjänst hos er. Notera att kraven för referensuppdraget då måste vara uppfyllda under den period angiven person arbetade som huvudansvarig. Se samtliga specifika krav nedan under punkterna k-o.

Med huvudansvarig avses här en person som haft ett uttalat övergripande huvudansvar för angivet referensuppdrag. Den tänkta huvudansvariga ska/förväntas fortsätta vara anställd på det ansökande företaget som huvudansvarig minst sex (6) månader framåt räknat från det att leverantören blir sökbar i tjänsten. I det fall den huvudansvariga slutar tidigare än sex (6) månader från det att leverantören blir sökbar i tjänsten ska den personen senast inom trettio (30) kalenderdagar ersättas med en ny huvudansvarig med motsvarande erfarenhet. I annat fall kommer avtalet att sägas upp.

Leverantören är skyldig att omedelbart meddela Arbetsförmedlingen om den i ansökan angivna huvudansvariga slutar som huvudansvarig och vem dennes ersättare är, via mail till avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se. Då kommer Arbetsförmedlingen göra en ny bedömning huruvida denne kan anses uppfylla samtliga ställda krav för referensuppdraget eller ej.

Med liknande uppdrag avses ett uppdrag:

Innehåll

1. Där huvudfokus i uppdraget varit att ge stöd i arbetssökande kopplat till att förbättra jobbsökarfärdigheter och ansökningshandlingar. Det räcker inte att dessa delar bara delvis ingått. Huvudfokus innebär i denna skrivning att det varit referensuppdragets huvudsakliga innehåll, syfte och mål.
2. Där leverantören har haft regelbundna arbetsgivarkontakter i syfte att matcha deltagare mot lediga tjänster och/eller arbetsplatsförlagda aktiviteter.

Målgrupp

3. Där angiven målgrupp för referensuppdraget ska ha varit deltagare som varit arbetslösa under en längre sammanhängande period, minst ett (1) år, samt varit i behov av förstärkt stöd i sitt jobbsökande.

Omfattning

4. Där ansökande företag ska ha erfarenhet av en viss genomströmning av deltagare med olika behov/anvisningstid under en begränsad period. Därför är kravet att minst trettio (30) personer deltagit under en och samma valfri obruten sexmånadersperiod inom referensuppdragets avtalstid/genomförandeperiod. Av dessa minst trettio (30) personer behöver inte varje person ha deltagit i referensuppdraget under hela den valda sexmånadersperioden.
5. Där uppdraget ska ha bedrivits på heltid under hela referensuppdragets längd, där deltagarna har deltagit på heltid alternativt i den omfattning som hon/han söker arbete. Med heltid avses ett deltagande

motsvarande minst 75 % av deltagarens arbetsutbud.

6. Där ansökande företag ska ha erfarenhet av att arbeta en längre sammanhållen tidsperiod med en och samma deltagare. Minst tjugo (20) deltagare, under hela referensuppdragets längd, ska ha deltagit i minst tre (3) månader vardera i referensuppdraget.

7. Där angivet referensuppdrag ska vara utfört inom den senaste treårsperioden räknat från den dag då ansökan lämnats in. Även pågående uppdrag som pågått under minst sex (6) månader räknat från den dag då ansökan lämnats in godtas.

Referensuppdrag där Arbetsförmedlingen har hävt avtalet kan komma att underkännas liksom referensuppdrag där Arbetsförmedlingen har sagt upp avtalet vid en "Översyn", se avsnitt 1.5.3 Översyn av tjänsten.

Arbetsförmedlingen förbehåller sig rätten att kontrollera angivna referensuppdrag på annat sätt än genom nedan efterfrågad information.

Nedanstående frågor **ska** noggrant och tydligt besvaras. Ni ska endast besvara de frågor som ställs, ingen annan beskrivning efterfrågas.


Observera att bilagor **inte** beaktas i detta avsnitt!

Frågor a-g besvaras av samtliga ansökande leverantörer. Samtliga krav under punkterna a-g måste vara uppfyllda av samtliga ansökande leverantörer.

Frågor h-j besvaras endast då angivet referensuppdrag är utfört av ansökande leverantör enligt beskrivning ovan under "Alternativ 1". Samtliga krav under punkterna h-j måste då vara uppfyllda.

Frågor k-o besvaras endast i de fall angivet referensuppdrag ej är utfört av ansökande leverantör enligt beskrivning ovan under "Alternativ 2". Samtliga krav under punkterna k-o måste då vara uppfyllda.


a. Besvaras av samtliga ansökande leverantörer.

Generell del 

Ange namn/beteckning samt referensnummer på ett (1) referensuppdrag för att möjliggöra en kontroll av lämnade uppgifter. Observera att både namnet på referensuppdraget och ett referensnummer måste anges på det referensuppdrag ni anger. Exempel på referensnummer är diarienummer och KA nummer.


I de fall referensuppdraget är utfört åt Arbetsförmedlingen och ni saknar referensnummer kan ni maila Upphandlingsavdelningens funktionsbrevlåda, upphandling@arbetsformedlingen.se, innan ni lämnar in er ansökan för att få hjälp att söka fram ett referensnummer. Saknas referensnummer på uppdrag ni utfört åt annan uppdragsgivare än Arbetsförmedlingen ska ni i första hand kontakta den aktuella uppdragsgivaren. Om ni gjort det och det inte gått att få fram ett referensnummer ska ni särskilt ange detta i denna svarsruta.

Fritext

b. Besvaras av samtliga ansökande leverantörer.Generell del 


Beskriv innehåll och upplägg där det tydligt framgår att referensuppdragets huvudfokus varit att ge stöd i arbetssökande kopplat till att förbättra jobbsökarfärdigheter och ansökningshandlingar. Det räcker inte att dessa delar bara delvis ingått. Huvudfokus innebär i denna skrivning att det varit referensuppdragets huvudsakliga innehåll, syfte och mål.

Fritext

c. Besvaras av samtliga ansökande leverantörer.Generell del 


Bekräfta att ni i angivet referensuppdrag har haft regelbundna arbetsgivarkontakter i syfte att matcha deltagare mot lediga tjänster och/eller arbetsplatsförlagda aktiviteter.

Ja/Nej. Ja krävs

d. Besvaras av samtliga ansökande leverantörer.Generell del 

Bekräfta att angiven målgrupp för referensuppdraget har varit deltagare som varit arbetslösa under en längre sammanhängande period, minst ett (1) år och varit i behov av förstärkt stöd i sitt jobbsökande.


Ja/Nej. Ja krävs

e. Besvaras av samtliga ansökande leverantörer.Generell del 


Ange hur många deltagare som deltagit i referensuppdraget där det tydligt framgår att minst trettio (30) deltagare, på samma leveransadress, deltagit, under en valfri obruten sexmånadersperiod inom referensuppdragets avtalstid. Av dessa minst trettio (30) deltagare behöver inte varje deltagare ha deltagit i referensuppdraget under hela den sexmånadersperiod ni väljer att ange.

Exempel: Under perioden ÅÅ-MM-DD – ÅÅ-MM-DD deltog XX antal deltagare.


Fritext

f. Besvaras av samtliga ansökande leverantörer.Generell del 

Bekräfta att uppdraget bedrivits på heltid under hela referensuppdragets längd, där deltagarna har deltagit på heltid i referensuppdraget, alternativt i den omfattning som hon/han söker arbete. Med heltid avses här ett deltagande i referensuppdraget motsvarande minst 75 % av deltagarens arbetsutbud.

g. Besvaras av samtliga ansökande leverantörer.Generell del 


Ange hur många deltagare som deltagit i tjänsten där det tydligt framgår att minst tjugo (20) deltagare på samma leveransadress, under hela referensuppdragets längd, har deltagit i minst tre månader vardera. Deltagare som haft ett planerat deltagande under minst tre (3) månader men slutat tidigare pga. arbete eller utbildning får räknas med.

h. Besvaras endast då referensuppdraget är utfört av ansökande leverantör enligt "Alternativ 1".Generell del 

Ange referensuppdragets start- och slutdatum vilket ska visa att det pågått under minst sex (6) månader i en obruten period på samma leveransadress,. Slutdatum för referensuppdraget ska ligga inom den senaste treårsperioden räknat från dagen då ansökan inlämnas. Även pågående uppdrag godtas om det varit pågående under minst sex (6) månader då ansökan inlämnas. Ange referensuppdragets start- och slutdatum.

Exempel: ÅÅ-MM-DD - ÅÅ-MM-DD.


Fritext

i. Besvaras endast då referensuppdraget är utfört av ansökande leverantör enligt "Alternativ 1".Generell del 

Har ni utfört referensuppdraget som underleverantör till en huvudleverantör ska ni här ange huvudleverantörens namn och organisationsnummer. I annat fall ange "Ej aktuellt".

Fritext


j. Besvaras endast då referensuppdraget är utfört av sökande leverantör enligt "Alternativ 1".

Generell del 

Ange namn och kontaktuppgifter till en vidtalad referensperson som representerar uppdragsgivaren för referensuppdraget och som kan besvara frågor kring uppdraget. I det fall referensuppdraget avser Arbetsförmedlingens upphandling anges endast "Arbetsförmedlingen".

Fritext


k. Besvaras endast då referensuppdraget INTE är utfört av sökande företag enligt beskrivning ovan av "Alternativ 2".

Generell del 

Om det sökande företaget saknar eget referensuppdrag går det att istället ange ett referensuppdrag utfört av ett annat företag. Då är kravet att den som varit huvudansvarig för det angivna referensuppdraget hos det utförande företaget även kommer att vara huvudansvarig för denna tjänsten "Arbetsförmedlingens kundval - Stöd och matchning" hos er.

Ange namn och kontaktuppgifter på den som varit huvudansvarig för referensuppdraget och kommer att bli huvudansvarig hos er.

l. Besvaras endast då referensuppdraget INTE är utfört av sökande företag enligt beskrivning ovan av "Alternativ 2".

Generell del 

1. Ange namn och organisationsnummer till det företaget som utfört angivet referensuppdrag där den huvudansvariga personen arbetat.


2. Uppge kontaktuppgifter till en vidtalad referensperson hos det utförande företaget (ovan angivet företag) som kan kontaktas för att bekräfta lämnade uppgifter. Ange referenspersonens namn och kontaktuppgifter.

3. Ange namn och kontaktuppgifter till vidtalad referensperson som representerar uppdragsgivaren för referensuppdraget. Med uppdragsgivare avses här den som ovan angiven leverantör utfört referensuppdraget åt.

Kontaktpersonerna förutsätts vara vidtalade innan ansökningstillfället. Vänligen ange tydligt vilka uppgifter/svar som hör till respektive fråga.

Fritext


m. Besvaras endast då referensuppdraget INTE är utfört av ansökande företag. Enligt beskrivning ovan av "Alternativ 2".

Generell del 

Bekräfta att den angivna huvudansvariga arbetat som huvudansvarig under hela den period som avses i ert svar på fråga e.

Ja/Nej


n. Besvaras endast då referensuppdraget INTE är utfört av ansökande företag enligt beskrivning ovan av "Alternativ 2".

Generell del 

Bekräfta att den angivna huvudansvariga arbetat som huvudansvarig under hela den period som avses i ert svar på fråga g.

Ja/Nej

o. Besvaras endast då referensuppdraget INTE är utfört av ansökande företag. Enligt beskrivning ovan av "Alternativ 2".

Generell del 

Den person som anges varit huvudansvarig för angivet referensuppdrag ska ha varit huvudansvarig under minst 6 månader. Slutdatum för huvudansvaret ska ligga inom den senaste treårsperioden räknat från dagen då ansökan inlämnas. Även pågående uppdrag godtas om det varit pågående under minst sex (6) månader då ansökan inlämnas. Ange start- och slutdatum för den period angiven person varit huvudansvarig för referensuppdraget.

Exempel: ÅÅ-MM-DD - ÅÅ-MM-DD.

Fritext

p. Är samtliga krav på referensuppdrag uppfyllda?

Generell del  

1.3.7 Kvalitetsstyrning av verksamheten

För att säkerställa efterfrågad kvalitet i uppdraget **ska** leverantören ha ett system, dvs. dokumenterade processer och rutiner för ledning, styrning och utveckling av sin verksamhet. Ledningssystemet **ska** innefatta en beskrivning av företagets organisatoriska struktur samt rutiner för avvikelshantering som säkerställer att negativa händelser och tillbud inte upprepas. Systemet **ska** även innefatta rutiner som innebär att erfarenheter tas tillvara för att utveckla leverantörens verksamhet och leverans av tjänst.

Det **ska** finnas en person hos leverantören som har ett tydligt uttalat ansvar för ledningssystemet 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 begäran av Arbetsförmedlingen är leverantören skyldig att redovisa namn på den/de personer som ansvarar för företagets kvalitetsledningssystem samt redogöra för hur det fungerar.

Systemet ska minst innehålla processer och rutiner för 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 tjänst

- 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) Informera Arbetsförmedlingen om brister som kan påverka leverans av tjänst

4. Uppföljning och utveckling

- a) Uppföljning av verksamheten och leverans av tjänst utifrån relevanta indikatorer såsom t.ex. kundnöjdhet, klagomål, resultatmätt
- b) Utveckling av verksamheten med utgångspunkt i inkomna synpunkter och klagomål samt observerade brister

1.3.8 Krav på personal



Verifikation av meriter

Arbetsförmedlingen ställer grundläggande kompetenskrav på samtliga handledare i tjänsten. Leverantören **ska** kunna styrka personalens kompetens genom verifierbara dokument och intyg när Arbetsförmedlingen så begär.

Kontaktperson

För varje leveransadress **ska** det finnas en kontaktperson som Arbetsförmedlingen kan vända sig till. Kontaktpersonen **ska** kunna svara på frågor samt medverka och vara behjälplig vid Arbetsförmedlingens uppföljning knuten till tjänsten på leveransadressen. Kontaktpersonen **ska** vara tillgänglig via telefon helgfria vardagar klockan 10:00 - 16:00. Kontaktpersonen kan även fungera som handledare. Leverantören anger aktuell kontaktperson i Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd för respektive leveransadress.

Handledare

Handledaren står för det löpande arbetet med deltagarna. Varje leveransadress **ska** ha tillräckligt många handledare för att säkerställa att deltagarna får aktiviteter i den tidsomfattning som leverantören är ålagd att anordna. **Med "tillräckligt många" avses att det ska finnas så många handledare att varje**

leveransadress kan vara bemannad med minst en handledare under all öppen tid, dvs. minst 16 timmar per vecka. Antalet handledare under den tid lokalen är öppen kan inte anges exakt men det ska finnas tillgång till handledarkompetens både för gruppaktiviteter och för individuellt stöd då deltagare besöker lokalen. Utöver den personal som bemannar lokalen **ska** det finnas personalresurser för de individuella samtalen som alltid **ska** genomföras enskilt. Detta gäller även samtliga tillfällen då man tar emot nya deltagare på deras första dag för den första gemensamma planeringen.

Samtlig personal som arbetar med deltagare i tjänsten **ska** uppfylla angivna krav för handledare. Personal får inte arbeta direkt med deltagarna om de inte uppfyller dessa krav. Vid aktiviteter där externa föreläsare bjuds in eller då personal utan handledarkompetens förmedlar information till deltagarna **ska** alltid en behörig handledare finnas med samtidigt under aktiviteten.

För mer information kring de aktiviteter som är undantagna kravet på handledarkompetens se information om tjänsten och "verktygslådan" på Arbetsförmedlingens hemsida, <https://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/For-leverantorer/-For-leverantorer-av-upphandlade-arbetsformedlingstjanster/Aktuella-arbetsformedlingstjanster/Stod-och-matchning-.html>.

Samtliga personer (handledare) som arbetar med deltagare i tjänsten **ska** dels uppfylla de generella kompetenskraven samt även kvalificera sig genom kompetenskraven **för nedan beskrivna Alternativ 1 eller Alternativ 2.**

Generella kompetenskrav:

- Förmåga att kommunicera tydligt på svenska i tal och skrift.
- Mycket goda kunskaper i att använda datorbaserade ordbehandlings- och presentationsprogram, e-post samt internet.
- Goda kunskaper i engelska motsvarande Engelska A på gymnasienivå.

Alternativ 1

Krav på handledarens kompetens – kvalificering via tjänstespecifik utbildning och generell arbetslivserfarenhet

Utbildning: Minst 120 högskolepoäng (80 poäng enligt tidigare system) eller motsvarande poäng från Yrkeshögskola inom områdena: Arbetsliv, organisation och personalarbete, studie- och yrkesvägledning, företagsekonomi, arbetslivspsykologi, beteendevetenskap, arbetsterapeut- eller socionomutbildning. **För att en utbildning ska godkännas enligt alternativ 1 måste huvudinriktningen på utbildningen vara något av de uppräknade ämnesinriktningarna alternativt att huvuddelen av utbildningen har bestått av de uppräknade utbildningsområdena.**

Arbetslivserfarenhet: Minst två års arbetslivserfarenhet motsvarande heltid. Personen ska ha erhållit arbetslivserfarenheten under de senaste fem åren räknat från den dag personen tillträdde anställningen som handledare i den upphandlade tjänsten. **Även deltid kan godkännas om arbetstiden sammanräknat under de senaste fem åren motsvarar heltid under två år.**

Alternativ 2

Krav på handledarens kompetens – kvalificering via generell utbildning och tjänstespecifik arbetslivserfarenhet

Utbildning: Minst ett års heltidsstudier på eftergymnasial nivå med minst godkänt resultat.

Arbetslivserfarenhet: Minst tre 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 (dock ej enbart personaladministration)
- Arbete med arbetslivs- och arbetsmarknadsfrågor
- Arbete med social- och gruppsykologi
- Karriärvägledning

Personen **ska** ha erhållit arbetslivserfarenheten under de senaste fem åren räknat från den dag personen tillträdde anställningen som handledare i den upphandlade tjänsten. Även deltid kan godkännas om arbetstiden sammanräknat under de senaste fem åren motsvarar heltid under tre år.

Språkstöd

I målgruppen för tjänsten ingår personer med begränsade kunskaper i svenska språket. För deltagare som kommunicerar väl på engelska men inte svenska **ska** tjänsten kunna levereras på engelska i Spår 1, Grundläggande stöd och matchning och Spår 3, Förstärkt stöd och matchning. Deltagare med begränsade kunskaper i både engelska och svenska och som är i behov av tolk för att kommunicera med svenskspråkiga placeras i Spår 2, Grundläggande stöd och matchning med språkstöd eller Spår 4, Förstärkt stöd och matchning med språkstöd.

Om en deltagare inte behärskar svenska språket **ska** leverantören leverera tjänsten på deltagarens modersmål eller annat språk som deltagaren väl behärskar enligt sin egen bedömning. Detta kan ske genom att anlita en tolk eller genom att leverantören använder sig av egen personal som behärskar deltagarens språk. Leverantören **ska** säkerställa att deltagare i Spår 2, Grundläggande stöd och matchning med språkstöd och Spår 4, Förstärkt stöd och matchning med språkstöd kan få tjänsten levererad på sitt modersmål eller annat språk som deltagaren behärskar väl enligt sin egen bedömning. Vissa delar av tjänsten kan levereras på svenska om det gagnar deltagarens utveckling.

Observera att leverantören alltid är skyldig att ta emot samtliga deltagare som valt dem oavsett språk. Språkstödet ska alltid ske genom egen personal, tolk/språkstöd på plats eller tolk/språkstöd via telefon/Skype eller liknande.

Studie och yrkesvägledning

Leverantören **ska** tillhandahålla examinerad studie- och yrkesvägledare för att tillgodose de uppställda kraven.

Utbildnings-/anställningsintyg/examensbevis kan komma att begäras in både före och efter avtalstecknandet. Arbetsförmedlingen meddelar när dessa handlingar efterfrågas och på vilket sätt de ska skickas in. Observera att dessa handlingar inte ska bifogas ansökan.

Handledare till leverantörens egna personal

I målgruppen för tjänsten ingår personer med både psykiska och fysiska funktionsnedsättningar.

Leverantörens handledare **ska** därför vid behov kunna få egen handledning kring hur aktiviteter kan anpassas till personer med funktionsnedsättningar. Handledningen **ska** utföras av personer med erfarenhet av att arbeta med människor med psykiska och fysiska funktionsnedsättningar. Handledningen **ska** genomföras av legitimerad arbetsterapeut, legitimerad **fysioterapeut**, legitimerad sjuksköterska, legitimerad psykoterapeut eller psykolog.

Leverantören **ska** också vid behov samråda med Arbetsförmedlingen kring de frågor som rör deltagarens behov av anpassning hos leverantören eller på en arbetsplatsförlagd aktivitet.

1.3.9 Lokalisering

Ansökan kan avse en eller flera valfria leveransadresser i Sverige.

1.3.10 Krav på lokaler



Tjänsten omfattar hela Sverige. Företag som ansöker om att bli leverantörer **ska** ha tillgång till lämpliga lokaler på minst en angiven svensk adress. Flera leveransadresser kan anges.

Ansökande leverantör **ska** under hela avtalsperioden disponera lämpliga lokaler för de delar av aktiviteten som leverantören själv genomför.

Med lämplig lokal avses en lokal som:

- Enkelt kan nås med allmänna kommunikationsmedel.
- Är 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)
- Vid behov ger deltagarna tillgång till höj- och sänkbara bord. Arbetsförmedlingen gör bedömningen att ca 10 % av deltagarna har behovet.

Lokaler och utrustning är tillgängliga för deltagare med funktionsnedsättningar. Riktlinjer för detta finns framtagna av Myndigheten för delaktighet, www.mfd.se.

Det åligger ansökande leverantör att tillse att det finns nödvändiga tillstånd för att bedriva den avtalade verksamheten i lokalerna och att gällande krav för brandskyddet uppfylls.

För optimal tillgänglighet åligger det leverantören att samråda med ansvarig arbetsförmedlare i det fall deltagaren har behov utöver det som anges ovan. Leverantören är skyldig att samverka med Arbetsförmedlingens specialister och upphandlade leverantörer gällande individuella anpassningar och stöd.

Övriga krav på lokal

Med anledning av att tjänsten är upphandlad enligt LOV (Lagen om valfrihet) vill Arbetsförmedlingen säkerställa att deltagare endast får den leverantör som är vald.

Det är därför **endast tillåtet att en (1) leverantör bedriver tjänsten** "Arbetsförmedlingens kundval - Stöd och matchning" i samma rum på respektive leveransadress. Fler leverantörer kan finnas i samma fastighet men inte samtidigt i samma rum.

Tjänsten ställer också mycket höga och specifika krav på handledarkompetens och därför bedömer

Arbetsförmedlingen det som viktigt att säkerställa att deltagarna hela tiden endast kommer i kontakt med handledare och övrig personal som uppfyller kompetenskraven för tjänsten "Arbetsförmedlingens kundval - Stöd och matchning". Det åligger leverantören att inte bedriva någon annan form av aktivitet/tjänst/utbildning i samma rum samtidigt.

Lokalerna kan komma att kontrolleras både före start och under pågående avtalsperiod.

Tillgång till lokalerna

Samtliga deltagare **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. Leverantören väljer när deltagarna ska ha tillgång till lokalerna. Lokalerna **ska** då vara bemannade hela tiden av minst en handledare. **Notera att den handledare som bemannar kontoret inte samtidigt får vara inbokad på individuella samtal och att individuella samtal alltid ska genomföras enskilt med deltagaren i ett separat rum.**

Även om lokalerna endast är öppna för deltagare enligt ovan måste leverantören kunna ta emot deltagare i lokalen för exempelvis uppstart för nya deltagare.

Aktuella öppettider för lokaler **ska** anges i Tjänstedeklarationen samt vid entrén. Lokalerna **ska** också vara väl skyltade med huvudleverantörens namn, ej med eventuella underleverantörers namn.

1.3.11 Utrustning



Leverantören **ska** tillhandahålla lämplig utrustning som t.ex. skrivmaterial, datorer med internetuppkoppling, skrivare, telefon etc. för genomförandet av de planerade aktiviteterna. Deltagaren ska **inte** ha någon egen kostnad för att ta del av aktiviteter i tjänsten.

1.3.12 Försäkringar



Leverantören **ska** under hela kontraktstiden ha en företagsförsäkring med ansvarsförsäkring. Kopia av försäkringsbrevet och bevis för att premierna är betalda kan komma att begäras in av Arbetsförmedlingen.

1.3.13 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 som gäller för sådana deltagare. Detta medför särskilt att:

- Leverantören **ska** se till att arbetslokaler, arbetsredskap, maskiner och övrig utrustning, arbetsmetoder och hantering av farliga ämnen 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, 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.

1.3.14 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 tjänsten, även eventuella underleverantörer och inkluderar minst följande:

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

1.3.15 Tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning.

De statliga myndigheterna har ansvar för att genomföra funktionshinderpolitiken. Detta 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 externa leverantörer.

Hos Myndigheten för delaktighet www.mfd.se sammanfattas uppdraget i Riktlinjer för tillgänglighet – Riv hindren.

1.3.16 Uteslutning av ansökande leverantörer



Enligt Lag (SFS 2008:962) om valfrihetssystem 7 kap. 1 § 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.

1.4 Krav på tjänsten

1.4.1 Tjänstens upplägg och längd



Tjänstens upplägg – indelning i spår

Tjänsten är indelad i fyra olika spår som skiljer sig åt avseende möjlig längd, ersättningsnivå samt tidsomfattning av aktiviteter som anordnas av leverantören. Beroende på spår finns det möjlighet till en eller två förlängningsperioder. Tidsomfattningen av aktiviteter som ska anordnas av leverantören ökar i förlängningsperioderna, detta för att ge ytterligare stöd till de deltagare som fortfarande är arbetslösa

efter att slutfört den senaste perioden.

Leverantören **ska** leverera samtliga spår. Även i de fall leverantören väljer att specialisera sig genom att använda egna metoder eller vända sig mot specifika branscher eller målgrupper **ska** leverantören ta emot alla deltagare som placeras hos denne och anpassa tjänsten individuellt.

Spår 1, Grundläggande stöd och matchning. (En period om 90 kalenderdagar + möjlighet till ytterligare en period om 90 kalenderdagar vid förlängning.)

Spår 2, Grundläggande stöd och matchning med språkstöd. (En period om 90 kalenderdagar + möjlighet till ytterligare en period om 90 kalenderdagar vid förlängning.)

Spår 3, Förstärkt stöd och matchning. (En period om 90 kalenderdagar + möjlighet till ytterligare en period om 90 kalenderdagar + **ytterligare** en period om 90 kalenderdagar vid förlängning.)

Spår 4, Förstärkt stöd och matchning med språkstöd. (En period om 90 kalenderdagar + möjlighet till ytterligare en period om 90 kalenderdagar + **ytterligare** en period om 90 kalenderdagar vid förlängning.)

Arbetsförmedlingens beslut avser alltid högst en period om 90 kalenderdagar. I de fall det är aktuellt med en förlängning meddelar Arbetsförmedlingen detta till leverantören i god tid, senast 14 kalenderdagar innan periodens slut.

I de fall det är aktuellt med en förlängning till period tre i Spår 3 och spår 4 ska leverantören i nära samarbete med Arbetsförmedlingen planera det i god tid, så att möjlighet finns för leverantören att finna en lämplig anordnare av en arbetsplatsförlagd aktivitet. För att påbörja period tre ska detta vara klart så att period tre direkt inleds med en arbetsplatsförlagd aktivitet.

Tredje perioden i spår 3 och 4 **ska** alltid ske i form av praktik eller annan arbetsplatsförlagd aktivitet. Arbetsplatsförlagda aktiviteter kan även äga rum under period ett och två ifrån individuellt behov. **Finns det inte en praktik eller annan arbetsplatsförlagd aktivitet klar då tredje perioden ska påbörjas ska placeringen alltid avbrytas av Arbetsförmedlingen efter det att Leverantören meddelat detta, exempelvis genom en informativ rapport. Om den arbetsplatsförlagda aktiviteten avbryts under den tredje perioden kan ett uppehåll på upp till två veckor godkännas utan att placeringen i tjänsten avslutas. För mer information om aktiviteten Arbetsplatsförlagd aktivitet, se nedan.**

Det är arbetsförmedlaren som bedömer vilket av de fyra spåren som bäst tillgodoser den arbetssökandes stödbehov. Om en leverantör märker att en deltagare borde tillhöra ett annat spår vänder sig leverantören till deltagarens ansvarige arbetsförmedlare för att påtala detta. Arbetsförmedlaren avgör då om det är befogat att göra en ny bedömning. Om så är fallet och den nya bedömningen visar ett större eller mindre stödbehov kan deltagaren placeras i annat spår.

Deltagarens tid i aktiviteter

Leverantörerna har krav på sig att anordna aktiviteter på ett visst antal timmar, antingen i sina lokaler, genom studiebesök eller på en arbetsplats om det rör sig om arbetsplatsförlagda aktiviteter. Se under respektive spår för att se specificering av krav på tid.

Det **ska** alltid finnas en planering motsvarande 75 % av deltagarens arbetsutbud*. Planeringen kan innehålla aktiviteter anordnade av leverantören eller planerad egen aktivitet. Det innebär att för en deltagare som exempelvis söker heltidsarbete på 40 timmar per vecka är kravet att det finns en planering på 30 timmar per vecka. Ett glapp kommer då att finnas mellan den tid deltagaren ska få

anordnade aktiviteter av leverantören och den tid som motsvarar 75 % av arbetsutbudet. Det glappet kan då exempelvis fyllas med ytterligare arbetsplatsförlagda aktiviteter eller egen aktivitet. Samtliga aktiviteter som inte anordnas i leverantörens lokal åligger det leverantören att följa upp.

Vissa deltagare kan i kombination med tjänsten studera Svenska för invandrare (SFI). **Leverantören ansvarar för att detta planeras in på lämpligt sätt så att deltagarna hinner med den ålagda tiden som specificeras i varje spår och block. Är inte detta möjligt ska detta omgående meddelas till Arbetsförmedlingen.**

**Deltagarens arbetsutbud innebär den omfattning som den arbetssökande maximalt kan arbeta, det vill säga heltid eller mindre beroende på sjukersättning eller liknande. Deltagarens arbetsutbud framgår av den handlingsplan som Arbetsförmedlingen har upprättat för deltagaren. Deltagarna bör överlämna handlingsplanen till sin leverantör. Om leverantören inte får ta del av den deltagarens handlingsplan ska leverantören utgå från att fullt arbetsutbud gäller och att sökområdet är hela landet.*

Nedan följer beskrivning för respektive spår:

De **enskilda** individuella samtalen, som beskrivs i spåren, utförs av leverantörens handledare och ska ske på plats på aktuell leveransadress, om ingen annan överenskommelse avseende leveranssätt träffats mellan leverantören och Arbetsförmedlingen. Leverantören dokumenterar enligt avsnitt 1.4.5. Dokumentation.

Spår 1, Grundläggande stöd och matchning

Grundläggande stöd och matchning riktar sig till deltagare som har behov av stöd i sitt arbetssökande för att förbättra sina jobbsökarfärdigheter och få välfungerande ansökningshandlingar. Deltagarna **ska** få hjälp i hur man finner och söker lediga tjänster och utbildningar. I många fall behöver deltagarna bredda sitt arbetssökande, både kopplat till yrkesområden såväl som geografiska områden. Deltagarna är i stort behov av att få stöd med att etablera nätverk på arbetsmarknaden och att komma i kontakt med potentiella arbetsgivare.

Deltagarna i Spår 1, *Grundläggande stöd och matchning* **ska** få ta del av anordnade aktiviteter, antingen i leverantörens lokaler eller hos arbetsgivare i följande omfattning:

Första perioden (90 kalenderdagar): Krav på minst 30 minuter **enskilda** individuella samtal i veckan. Ytterligare minst 4 timmar i veckan av aktiviteter som anordnas av leverantören. Aktiviteterna **ska** fördelas på minst två dagar i veckan.

Andra perioden (90 kalenderdagar): Krav på minst 30 minuter **enskilda** individuella samtal samt ytterligare minst 9 timmar i veckan av aktiviteter som anordnas av leverantören. Aktiviteterna **ska** fördelas över minst tre dagar i veckan.

Spår 2, Grundläggande stöd och matchning med språkstöd

Grundläggande stöd och matchning med språkstöd riktar sig till deltagare som har behov av stöd i sitt arbetssökande för att förbättra sina jobbsökarfärdigheter och få välfungerande ansökningshandlingar. Deltagarna **ska** få hjälp i hur man finner och söker lediga tjänster och utbildningar. I många fall måste deltagarna bredda sitt arbetssökande, både kopplat till yrkesområden såväl som geografiska områden. Deltagarna är i stort behov av att få stöd med att etablera nätverk på arbetsmarknaden och att komma i kontakt med potentiella arbetsgivare. Deltagarna har bristande kunskaper i både svenska och engelska och därför behöver aktiviteterna helt eller delvis levereras på den deltagarens modersmål eller annat

språk som de behärskar väl.

Deltagarna i Spår 2, *Grundläggande stöd och matchning med språkstöd* ska få anordnade aktiviteter, antingen i leverantörens lokaler eller hos arbetsgivare, i följande omfattning:

Första perioden (90 kalenderdagar): Krav på minst 45 minuter **enskilda** individuella samtal i veckan. Ytterligare minst 4 timmar i veckan av aktiviteter som anordnas av leverantören. Aktiviteterna ska fördelas över minst två dagar i veckan.

Andra perioden (90 kalenderdagar): Krav på minst 45 minuter **enskilda** individuella samtal samt ytterligare minst 9 timmar i veckan av aktiviteter som anordnas av leverantören. Aktiviteterna ska fördelas över minst tre dagar i veckan.

Spår 3, Förstärkt stöd och matchning

Förstärkt stöd och matchning riktar sig till deltagare som har en bakgrund med upprepade perioder av arbetslöshet och/eller har en svag förankring till arbetsmarknaden. Vissa deltagarna kan ha psykisk eller fysisk ohälsa vilket försvårar möjligheten att ta vissa arbeten. Deltagarna har behov av stöd i sitt arbetssökande för att förbättra sina jobbsökarfärdigheter och få välfungerande ansökningshandlingar. I många fall måste deltagarna bredda sitt arbetssökande, både kopplat till yrkesområden såväl som geografiska områden. Deltagarna är i stort behov av att få stöd med att etablera nätverk på arbetsmarknaden och att komma i kontakt med potentiella arbetsgivare. De har i många fall behov av att få ny arbetslivserfarenhet. Deltagarna är även i behov av att skapa rutiner i vardagen för att kunna sköta ett arbete och behöver därför motivationshöjande insatser för att förbättra jobbsökandet.

Deltagarna i Spår 3, *Förstärkt stöd och matchning* ska få anordnade aktiviteter, antingen i leverantörens lokaler eller hos arbetsgivare i följande omfattning:

Första perioden (90 kalenderdagar): Krav på minst 30 minuter **enskilda** individuella samtal i veckan samt ytterligare minst 8 timmar i veckan av aktiviteter som anordnas av leverantören. Aktiviteterna ska fördelas över minst tre dagar i veckan.

Andra perioden (90 kalenderdagar): Krav på minst 30 minuter **enskilda** individuella samtal i veckan samt ytterligare minst 12 timmar i veckan av aktiviteter som anordnas av leverantören. Aktiviteterna ska fördelas över minst fyra dagar i veckan.

Tredje perioden (90 kalenderdagar): Krav på minst 30 minuter **enskilda** individuella samtal i veckan samt minst 20 timmar i veckan av arbetsplatsförlagda aktiviteter. För att påbörja period tre ska det finnas en praktikplats för deltagaren att tillgå.

Spår 4, Förstärkt stöd och matchning med språkstöd

Förstärkt stöd och matchning med språkstöd riktar sig till deltagare som har en bakgrund med upprepade perioder av arbetslöshet och/eller har en svag förankring till arbetsmarknaden. Vissa deltagarna kan ha psykisk eller fysisk ohälsa vilket försvårar möjligheten att arbeta. Deltagarna har behov av stöd i sitt arbetssökande för att förbättra sina jobbsökarfärdigheter och få välfungerande ansökningshandlingar. I många fall måste deltagarna bredda sitt arbetssökande, både kopplat till yrkesområden såväl som geografiska områden. Deltagarna är i stort behov av att få stöd med att etablera nätverk på arbetsmarknaden och att komma i kontakt med potentiella arbetsgivare. De har i många fall behov av att få ny arbetslivserfarenhet. Deltagarna är även i behov av att skapa rutiner i vardagen för att kunna sköta ett arbete och behöver därför motivationshöjande insatser för att förbättra

jobbsökandet. Deltagarna har bristande kunskaper i både svenska och engelska och därför behöver aktiviteterna helt eller delvis levereras på den deltagarens modersmål eller annat språk som de behärskar väl.

Deltagarna i Spår 4, *Förstärkt stöd och matchning med språkstöd* ska få anordnade aktiviteter, antingen i leverantörens lokaler eller hos arbetsgivare i följande omfattning:

Första perioden (90 kalenderdagar): Krav på minst 45 minuter **enskilda** individuella samtal i veckan samt minst ytterligare minst 8 timmar i veckan av aktiviteter som anordnas av leverantören. Aktiviteterna ska fördelas över minst tre dagar i veckan.

Andra perioden (90 kalenderdagar): Krav på minst 45 minuter **enskilda** individuella samtal i veckan samt minst ytterligare minst 12 timmar i veckan av aktiviteter som anordnas av leverantören. Aktiviteterna ska fördelas över minst fyra dagar i veckan.

Tredje perioden (90 kalenderdagar): Krav på minst 45 minuter **enskilda** individuella samtal i veckan samt minst 20 timmar i veckan av arbetsplatsförlagda aktiviteter. För att påbörja period tre ska det finnas en praktikplats för deltagaren att tillgå.

Tjänstens inledande och eventuella förlängningar

Efter att Arbetsförmedlingen bedömt den arbetssökandes behov av tjänst och spår och den arbetssökande valt önskad leverantör fattar Arbetsförmedlingen ett beslut om placering hos den aktuella leverantören. Startdatum för tjänsten är 10 arbetsdagar räknat från dagen för placeringen. **Både leverantören och deltagaren får varsitt placeringsmeddelande med information om vilket datum starten ska ske.** När leverantören fått det skriftliga meddelandet om den nya deltagaren ska denne kontakta deltagaren och kalla denne till möte på startdatumet.

Tjänsten inleds med ett första personligt samtal mellan deltagaren och leverantörens handledare i leverantörens lokaler. Vid behov av flerpartssamtal i ett inledande eller senare skede av tjänsten är leverantören skyldig att medverka. Leverantörens handledare och deltagaren börjar med att gemensamt planera aktiviteterna som sammantaget ska utgöra tjänsten. Detta förs in i en så kallad Gemensam planering, se avsnitt 1.4.5. Dokumentation. Planeringen ska vara riktad mot målet för tjänsten, det vill säga deltagarens snabbaste väg till arbete eller utbildning, samt vara individuellt anpassad. I den gemensamma planeringen tydliggörs vilken eller vilka aktiviteter som väljs samt varje aktivitets syfte, innehåll, metodik och förväntade resultat. Finns deltagarens handlingsplan från Arbetsförmedlingen tillgänglig ska den utgöra ett underlag för planeringen.

1.4.2 Tjänstens innehåll

Aktiviteter i tjänsten – en verktygslåda

Leverantören väljer tillsammans med deltagaren de aktiviteter som deltagaren ska ta del av med utgångspunkt i deltagarens individuella förutsättningar. Leverantören får använda sig av de godkända aktiviteter som finns angivna i *Verktygslådan*. På Arbetsförmedlingens hemsida kommer en sammanställning av godkända aktiviteter att publiceras. Samtliga aktiviteter som leverantören anordnar och planerar ska syfta till att lösa deltagarens situation för att denne snarast möjligt ska komma till egen försörjning genom arbete eller utbildning.

Aktiviteterna i tjänsten ska vara religiöst och politiskt obundna.

Observera att tjänsten inte innebär utredningsinsatser, medicinsk eller arbetslivsinriktad rehabilitering eller terapeutiskt stöd. Notera att denna tjänst inte är avsedd för deltagare som är i behov av stöd inför start av eget företag. Arbetsförmedlingen har särskilt upphandlade tjänster för detta.

Godkända aktiviteter i verktygslådan

Nedan följer en lista på godkända aktiviteter. Förändringar kan komma att ske löpande. Samtliga aktiviteter **ska** vara kopplade till tjänstens målsättning; detta oavsett om aktiviteterna sker inom ålagd tid eller ej. Leverantören uppmanas att regelbundet besöka Arbetsförmedlingens hemsida för att hålla sig uppdaterad på aktuell definition av tillåtna aktiviteter samt lista över eventuella nytillkomna aktiviteter.

Aktiviteter som kan anordnas inom ålagd tid för varje spår:

- Kartlägga färdigheter, kompetenser, egenskaper och yrkesområden
- Stöd med hitta och söka jobb
- Stöd i att skapa ansökningshandlingar
- Uppföljning av sökta jobb
- Kontakter med arbetsgivare
- Presentera deltagare för arbetsgivare med anställningsbehov
- Mentorskap
- Arbetsplatsförlagda aktiviteter
- Intervjuträning och förberedelse inför arbetsintervju
- Studie- och yrkesvägledning
- Information om utbildningar och hjälp med att söka utbildning
- Motiverande samtal
- Grupparbeten
- Studiebesök
- Seminarier
- Dataundervisning
- Språkundervisning
- Samhällsinformation
- Kortare utbildning
- **Hälsöfrämjande aktiviteter**

Studie- och yrkesvägledning

Deltagare i tjänsten har i de flesta fall varit utan arbete under en längre period. Merparten har låg utbildningsnivå och är i behov av studie och/eller yrkesvägledning. **Varje deltagare ska få minst 2 timmar studie- och yrkesvägledning per 90-dagarsperiod genom ett enskilt personligt möte i leverantörens lokal som ska planeras in tidsmässigt utifrån varje deltagares individuella behov.**

Studie- och yrkesvägledning utöver ovan angivna enskilda möten kan genomföras både i grupp och på distans.

Arbetsplatsförlagda aktiviteter

Deltagaren får inte påbörja arbetsplatsförlagda aktiviteter innan Arbetsförmedlingen har godkänt anordnaren.

Rutiner vid arbetsplatsförlagda aktiviteter:

1. Senast 10 arbetsdagar innan det är dags för en arbetsplatsförlagd aktivitet ska leverantören skicka en ny Gemensam planering. Detta gäller för samtliga arbetsplatsförlagda aktiviteter.
2. I den nya Gemensamma planeringen ska relevant information om arbetsplatsen framgå som ligger till grund för samråd och arbetsgivarkontroll.
3. När kontrollerna är genomförda skriver Arbetsförmedlingen in resultatet i kommentarsfältet i den Gemensamma planeringen och godkänner den om kontrollerna varit utan anmärkning.
4. Om någon av kontrollerna inte går igenom underkänner arbetsförmedlaren och motiverar i kommentarsfältet anledningen till avslag. Leverantören kan då föreslå en annan arbetsplatsförlagd aktivitet via en ny Gemensam planering. Kontroller genomförs sedan på den nya anordnaren enligt punkt 3.

Aktiviteter som kan anordnas utanför ålagd tid:

- Egen aktivitet: Samtliga egna aktiviteter som planeras ska syfta till att lösa deltagarens situation för att denne snarast möjligt ska komma till egen försörjning genom arbete eller utbildning. Aktiviteterna ska planeras, följas upp, dokumenteras och utvärderas av leverantören.

Tillägg av nya aktiviteter i verktygslådan

Om en leverantör önskar anordna en aktivitet som inte finns med i verktygslådan kan leverantören inkomma med en beskrivning av aktiviteten. Beskrivningen skickas till Arbetsförmedlingen via webbformuläret på denna adress: <https://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/For-leverantorer/-For-leverantorer-av-upphandlade-arbetsformedlingstjanster/Kontakt/Forslag-och-forbattningar.html>. Om aktiviteten bedöms bidra till att öka deltagarnas möjlighet att lösa sin arbetslöshetssituation och om den bedöms vara förenlig med Arbetsförmedlingens uppdrag så kan aktiviteten godkännas. Den läggs då till i verktygslådan och blir tillgänglig att använda för samtliga kontrakterade leverantörer i tjänsten. Nya aktiviteter kommer endast att beskrivas i allmänna ordalag. Om en aktivitet tas bort eller förändras träder detta i kraft omgående. Det åligger därför samtliga leverantörer att hålla sig uppdaterade på vilka aktiviteter som är godkända.

1.4.3 Mottagande av deltagare

Leverantören är skyldig att ta emot alla deltagare som väljer leverantören så länge inte eventuellt kapacitetstak är uppnått. Leverantören har en skyldighet att ta emot deltagare på det startdatum som är angivet på det placeringsmeddelande som Arbetsförmedlingen sänder till leverantören avseende deltagarens val av berörd leverantör.

Meddelande om deltagarens val av leverantör skickas till den administrativa adress som leverantören har angivit i Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd. Om leverantören har flera leveransadresser kommer meddelandet att innehålla besked om vilken leveransadress som är aktuell i det enskilda fallet.

Startdatumet = 11:e arbetsdagen räknat från dagen för placering. Det innebär att dagen då avropet sker räknas som dag 1 och start sker då dag 11.

1.4.4 Byte av leverantör

Deltagaren har rätt att byta leverantör under hela placeringsperioden. Deltagaren har en uppsägningstid på 14 kalenderdagar. Det innebär att deltagaren går kvar hos den tidigare leverantören i 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

önskas ske. Arbetsförmedlingen gör alltid en arbetsmarknadspolitisk bedömning huruvida det är aktuellt för en deltagare att fortsätta i tjänsten.

Leverantören har rätt att neka att ta emot deltagare vars placering är kortare än 30 kalenderdagar.

1.4.5 Dokumentation

Leverantören ansvarar för att löpande dokumentera deltagarens aktiviteter skriftligen under hela placeringstiden och vid begäran överföra denna dokumentation till Arbetsförmedlingen. Leverantören ska iakttä **den Europeiska Dataskyddsförordningens (GDPR) regelverk vid all hantering av personuppgifter.**

Gemensam planering (GP)

Vid tjänstens start gör leverantör och deltagare en gemensam planering över vilka aktiviteter och andra åtgärder deltagaren är i behov av för att deltagaren på snabbast möjliga sätt ska kunna lösa sin arbetslöshetssituation. En ny gemensam planering kan upprättas och sändas in för att tillgodose nya behov som uppmärksammas hos deltagaren. Leverantören **ska** inkomma med en gemensam planering **senast** fem (5) arbetsdagar efter startdatum. **Så snart nya aktiviteter från verktyglådan läggs till ska en ny GP skickas in.**

Observera att aktiviteten Arbetsplatsförlagd aktivitet/praktik kräver en egen separat GP som ska skickas in senast 10 arbetsdagar innan det är tänkt att deltagaren ska påbörja aktiviteten så att Arbetsförmedlingen hinner utföra nödvändiga kontroller av anordnaren och meddela beslut i ärendet. Se mer information om rutinen i dessa fall i avsnitt 1.4.2. Tjänstens innehåll.

Schema

Leverantören **ska** för varje deltagare ha ett schema. Schemat **ska** sträcka sig **minst** en (1) vecka framåt i tiden och visa på vilka aktiviteter som är inplanerade samt var och när de äger rum. Schemat fungerar som ett hjälpmedel för deltagaren som genom det ska få en tydlig bild av sina aktiviteter samt ett underlag att använda vid sin aktivitetsrapportering. Schemat utgör även ett underlag för Arbetsförmedlingen som med hjälp av det ska kunna säkerställa och följa upp att deltagarna får avtalsenligt stöd och tid.

Av schemat **ska** följande framgå:

- Var ska aktiviteterna genomföras? Ange exempelvis i leverantörens lokal, vid behov ange vilket rum eller på annan plats, vid behov ange adress.
- Vilka tider som gäller för var och en av de planerade aktiviteterna.
- Vilka jobb det är som deltagaren ska söka. Vid planeringen anges de jobb som är aktuella att söka just då, exempelvis "Förskollärare, Borås stad". Efterhand kan man lägga till ytterligare lediga jobb.
- Vilka arbetsgivare deltagarna ska besöka, det vill säga namn på företagen.
- Vilket seminarium eller liknande som deltagaren ska delta i med exempelvis namn eller innehåll.
- Vilket grupparbete de ska delta i med exempelvis ämne eller inriktning.
- Namnge utbildningsanordnare eller övriga som kommer på besök.

Periodisk rapport

De periodiska rapporterna sammanfattar de genomförda aktiviteterna inom perioden och utgör bland annat stöd för leveransk kontroll av tjänsten. De periodiska rapporterna utgör även ett underlag för

leverantörens ersättning och **ska** sändas in enligt instruktioner som Arbetsförmedlingen tillhandahåller.

Slutredovisning

Lämnas i samband med att tjänsten avslutas. Slutredovisningen **ska** sammanfatta genomförda aktiviteter samt vara detaljerad och beskriva vad som har fungerat och vad som inte har fungerat. **Slutredovisningen ska även innehålla en beskrivning eller ett förslag av nästa steg för deltagaren.** Leverantören **ska** inkomma med slutredovisning senast fem arbetsdagar efter tjänstens slut

Avvikelseberapportering

Om en deltagare avviker från sin planering eller på annat sätt missköter sitt arbets sökande **ska** leverantören omgående sända in en avvikelseberapport. Avvikelseberapport skickas via Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd in vid följande situationer:

- När deltagaren är frånvarande från bokade möten eller kontakter.
- När deltagaren är frånvarande pga. sjukdom eller annan känd frånvaro, dock inte frånvaro på grund av arbete eller arbetsintervju. Sjukfrånvaro rapporteras endast en gång per frånvaroperiod av leverantören. Deltagarna ska också själva anmäla sjukfrånvaro till Arbetsförmedlingen första frånvarodagen.
- När deltagaren missköter sig eller stör verksamheten.

Ytterligare information finns på Arbetsförmedlingens hemsida.

Informativ rapport

Insändes antingen på begäran av Arbetsförmedlingen eller utifrån leverantörens behov.

1.4.6 Överenskommelse om tjänsteleverans via distanslösning

Om den lokala Arbetsförmedlingen ser behov av att delar av tjänsten levereras på distans till en eller flera deltagare **ska** leverantören tillhandahålla detta. Vid överenskommelse om tjänsteleverans via distanslösning ska leverantören beskriva hur man säkerställer att deltagaren får stöd enligt villkoren i avtalet.

Överenskommelsen ska även innehålla uppgifter om hur stor del av tjänsten som ska levereras via en distanslösning. Den lokala arbetsförmedlingen beskriver hur man avser följa upp att deltagaren får det stöd som är avtalat. Överenskommelsen sker med deltagarens ansvarige arbetsförmedlare och överenskommelsen hanteras av den lokala arbetsförmedlingen. Distanslösningar bör användas sparsamt och främst i de fall då deltagaren har lång resväg till leverantör av tjänsten. Det kan också användas om deltagaren har en funktionsnedsättning som medför svårigheter att ta sig till leverantören.

1.5 Uppföljning

1.5.1 Uppföljning och kontroll

Den ansökande leverantören **ska** medverka i dialoger, kvalitetsgranskningar, uppföljningar och utvärderingar som Arbetsförmedlingen avser att genomföra, på det sätt och vid den tidpunkt som Arbetsförmedlingen beslutar. Arbetsförmedlingen kan komma att göra uppföljning av tjänsten utan föregående anmälan. Uppföljningen kan då exempelvis avse tjänstens innehåll och upplägg,



dokumentation, kvalitetssäkring samt personalens kompetens. Syftet med Arbetsförmedlingens uppföljning är att nå en hög kvalitet i tjänsten och säkerställa att leverantören följer gällande avtal. **Arbetsförmedlingen kan också komma att begära in kompletterande uppgifter före avtalstecknandet för att säkerställa att tjänsten kan bedrivas enligt avtal.**

1.5.2 Publicering av resultat

Arbetsförmedlingen följer upp leverantörernas resultat och kan komma att redovisa det offentligt för att ge arbetssökande ytterligare underlag inför sitt val av leverantör. **Resultatet publiceras som ett ratingresultat i form av "stjärnor"**. För leverantörer som endast haft ett fåtal deltagare kommer resultat ej att redovisas, detta delvis på grund av sekretesskäl samt att det ej är möjligt att statistiskt säkerställa resultatet.

De uppgifter som kan komma att redovisas är främst:

- Resultat från kundnöjdhetsundersökningar.
- Sammanställning av leverantörens uppnådda resultat (enligt definition i ersättningsmodellen).
- Sammanställning av Arbetsförmedlingens uppföljning av leverantörens avtalsefterlevnad.

1.5.3 Översyn av tjänsten

Arbetsförmedlingen avser att regelbundet genomföra översyn av tjänsten. En översyn kan ske i ett eller flera leveransområden eller i hela landet. Vid översynen kan leverantörer komma att granskas bland annat utifrån en eller flera av dessa faktorer: kvaliteten i verksamheten, antal deltagare per leveransadress samt andel deltagare som når resultat.

Resultatet av översynen kan leda till att hela eller delar av avtalet sägs upp med leverantörer som:

- har färre än tio (10) deltagare som påbörjat tjänsten i ett leveransområde under de sex (6) månader som föregår översynen (gäller i leveransområden med fler än tre (3) leverantörer).
- **uppvisar väsentligt lägre resultat än genomsnittet. Med väsentligt lägre resultat menas att leverantören återfinns bland de 20 % av leverantörerna som utifrån definitionen "resultat" i ersättningsmodellen uppvisar de lägsta resultaten. Nivån på vad som bedöms vara väsentligt lägre resultat kan variera.**

För att avtalet ska sägas upp ska leverantören återfinnas bland de leverantörerna med lägst resultat vid en eller flera mätningar under en sexmånadersperiod. Leverantörens resultat beräknas för varje leveransområde och leverantörens avtal kan sägas upp för ett eller fler leveransområden där resultaten är väsentligt lägre än genomsnittet. Hänsyn kommer att tas till faktorer som kan påverka resultatet och ligger utanför leverantörens kontroll såsom deltagarnas bakgrund och arbetslösheten i deltagarens hemkommun.

En leverantör vars avtal sägs upp som en konsekvens av att ha återfunnits i något av de ovan nämnda kriterierna för översynen kommer inte att få teckna nytt avtal för tjänsten förrän minst tolv (12) månader förflutit från det att avtalet sagts upp.

Mer information om hur Arbetsförmedlingen följer upp upphandlade tjänster publiceras på Arbetsförmedlingens hemsida. Resultatet av en översyn presenteras också på Arbetsförmedlingens hemsida.

Översyn innebär bl.a. att Arbetsförmedlingen speglar resultat från ratingen och de leverantörer som har

haft ett lågt ratingresultat kan bli föremål för översyn.

1.6 Kommersiella villkor

1.6.1 Volym och kapacitetstak

Volym

Arbetsförmedlingen kan inte garantera leverantören något specificerat antal deltagare då denna tjänst upphandlas som ett valfrihetssystem. Förändringar i Arbetsförmedlingens uppdrag kan innebära dels att insatsen erbjuds i varierande omfattning och dels att den ibland riktas till personer med specifika förutsättningar. Arbetsförmedlingen kommer presentera uppskattad framtida volym utifrån tilldelade medel. Publicering sker på Arbetsförmedlingens hemsida. Arbetsförmedlingen kommer även att publicera vilka leverantörer som kontrakteras per leveransområde för denna tjänst. Detta för att möjliggöra för leverantörer att etablera sig i leveransområden med låg konkurrens om deltagare, om så är önskvärt. Sökande leverantörer uppmanas därför att kontinuerligt, utifrån denna information, göra en analys av möjliga marknadsandelar.

Kapacitetstak

Leverantören kan välja att ange kapacitetstak avseende antalet deltagare som tar del av tjänsten samtidigt. Detta anger leverantören i Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd. Leverantören **ska** dock kunna ta emot minst tjugo (20) simultana deltagare per leveransadress. Om ett kapacitetstak ej anges förväntas leverantören kunna utöka sin verksamhet med bibehållen kvalitet i takt med att antalet deltagare stiger.

1.6.2 Avtalsperiod

Kontraktstiden gäller från och med varje kontrakt **undertecknande och tills vidare**, med en ömsesidig uppsägningstid på tre (3) månader. Kontrakt kommer att tecknas så snart samtliga ställda krav i förfrågningsunderlaget är uppfyllda. Leveransstart är den första i nästkommande kalendermånad förutsatt att leverantören inkommit med samtliga uppgifter i Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd senast den 10:e i månaden dessförinnan, och dessa har godkänts av Arbetsförmedlingen. **Leverantören ska också ha deltagit på en avtalsgenomgång och aktuella uppstartsmöten före leveransstart.**

1.6.3 Leveransområden

Upphandlingen är indelad i 72 olika leveransområden vilka kommer att vara detsamma som Tillväxtverkets FA regioner enligt indelning i maj 2014. Till upphandlingen finns en bilaga som förklarar vilka geografiska områden som ingår i dessa FA-regioner.

Länk till Tillväxtverkets beskrivning av FA-regioner: <https://tillvaxtverket.se/statistik/regional-utveckling/regionala-indelningar/fa-regioner.html>.

1.6.4 Uppsägning av avtal

När leverantören önskar säga upp ett avtal

Uppsägning **ska** ske skriftligen och vara undertecknad av behörig(a) firmatecknare och organisationsnummer **skaf** framgå. Uppsägningstiden för både leveransområden och leveransadresser är tre (3) månader och ska räknas från och med den dag som meddelandet inkom till Arbetsförmedlingen.

Uppsägningen kan avse avtalet i sin helhet för ett eller flera leveransområden, eller en eller flera leveransadresser inom ett leveransområde man har avtal för.

Arbetsförmedlingen sätter omedelbart placeringsstopp vid uppsägning av leveransadress eller av avtal.

Meddelande om uppsägning/avslut av leveransadress ska sändas till:

Arbetsförmedlingen
Upphandlingsavdelningen
113 99 Stockholm

Arbetsförmedlingen ska bekräfta mottagandet.

När Arbetsförmedlingen säger upp ett avtal

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

Uppsägningen anses ha kommit mottagaren tillhanda två arbetsdagar efter avsändandet. Uppsägningstiden, **vilken är tre (3) månader**, räknas från och med datum för avsändandet plus två arbetsdagar, om inget annat anges i meddelandet om uppsägning.

Arbetsförmedlingen sätter omedelbart placeringsstopp vid uppsägning/hävning av leveransadress eller av avtal.

1.6.5 Ersättningsmodell

Leverantörerna arbetar inte i priskonkurrens utan i kvalitetskonkurrens och erhåller en fast ersättning för varje deltagare som Arbetsförmedlingen placerar hos leverantören. Nedan beskrivs ersättningsmodellen och dess villkor. Ersättningen är indelad i en grundersättning samt en resultat ersättning. Samtliga belopp är angivna exklusive moms.

Grundersättning

Grundersättning bygger på en dagersättning vilken utgår från en femdagarsvecka inräknat röda dagar, och utbetalas månadsvis i efterskott per kalendermånad. Utbetalningen sker efter att varje kalendermånad avslutats och godkänd rapport inkommit. En förutsättning för att kunna begära grundersättning är en godkänd Gemensam planering. Leverantören kan därefter begära grundersättningen månadsvis. En förutsättning för att grundersättning ska utgå är en godkänd periodisk rapport.

Grundersättning för respektive spår:

Spår 1, Grundläggande stöd och matchning, 100 kronor/vardag måndag-fredag inkl. röda dagar. Maximal ersättning för 90 kalenderdagar är 6 500 kronor vid start på en måndag.

Spår 2, Grundläggande stöd och matchning med språkstöd, 200 kronor/vardag måndag-fredag inkl. röda dagar. Maximal ersättning för 90 kalenderdagar är 13 000 kronor vid start på en måndag.

Spår 3, Förstärkt stöd och matchning, 185 kronor/vardag måndag-fredag inkl. röda dagar. Maximal ersättning för 90 kalenderdagar är 12 025 kronor vid start på en måndag.

Spår 4, Förstärkt stöd och matchning med språkstöd, 280 kronor/vardag måndag-fredag inkl. röda dagar. Maximal ersättning för 90 kalenderdagar är 18 200 kronor vid start på en måndag.

Ersättningen är densamma för respektive spår oavsett vilken period deltagaren befinner sig i.

Om placeringen i tjänsten avbryts på grund av nedanstående orsaker erhåller leverantören ersättning för hela innevarande 90-kalenderdagens period som en **så kallad "snabbhetspremie"**:

- Arbete
- Studier

Vid avbrott enligt ovan utgår ersättningen i två steg. Ersättning till och med dagen för avbrott erhålls efter att rapport inkommit och godkänts av Arbetsförmedlingen. Ersättningen för resterande dagar erhålls i samband med att resultat ersättning godkänts för utbetalning. Andra avbrottsorsaker ger endast ersättning till och med dagen för avbrottet.

Resultatersättning utgår om leverantören uppnår önskat resultat. Maximal resultatersättning för respektivespår:

Spår 1, Grundläggande stöd och matchning: 12 000 kronor

Spår 2, Grundläggande stöd och matchning med språkstöd: 15 000 kronor

Spår 3, Förstärkt stöd och matchning: 16 000 kronor

Spår 4, Förstärkt stöd och matchning med språkstöd: 18 000 kronor

Med önskat resultat avses arbete eller utbildning enligt nedanstående beskrivning.

Resultatersättning vid arbete

Full resultatersättning (vid arbete i önskad omfattning): Utbetalas då deltagaren tillträder en anställning i önskad omfattning som varar i minst fyra (4) sammanhängande månader. Anställningen **ska** ha tillträtts senast två (2) månader efter avslutad placeringsperiod hos leverantören.

Arbete genererar 100 % av maxbeloppet avseende resultatersättning för respektive spår i de fall deltagaren har fått ett heltidsarbete, eller mindre än heltid om deltagaren har arbete i önskad omfattning och därmed inte längre står kvar som arbetssökande på Arbetsförmedlingen. Undantaget är att deltagaren kan stå kvar som ombytessökande. Arbetsgivaren som anställt deltagaren kan ta del av ekonomiskt stöd från Arbetsförmedlingen. Även anställning utomlands räknas.

Halv resultatersättning: Genererar 50 % av maxbeloppet avseende resultatersättning för respektive spår. Utbetalas i de fall deltagaren tillträder en anställning som motsvarar minst 50 % av deltagarens önskade arbetsutbud vid dagen för tillträdet av anställningen och som varar i minst fyra (4) sammanhängande månader. Anställningen **ska** ha tillträtts senast två (2) månader efter avslutad placeringsperiod. Snitttiden **ska** vara minst 50 % per månad av deltagarens arbetsutbud vid oregelbunden omfattning. Om deltagaren inte är nöjd med omfattningen på arbetet och kvarstår på Arbetsförmedlingen som arbetssökande utgår endast halv resultatersättning. Arbetsgivaren som anställt deltagaren kan ta del av ekonomiskt stöd från Arbetsförmedlingen. Även anställning utomlands räknas.

Ingen resultatersättning

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

Observera också att vid en anställning som påbörjas före deltagarens start hos leverantören utgår ingen resultatersättning.

Resultatersättning vid utbildning

Resultatersättning utgår då deltagaren deltagit i en CSN berättigande utbildning som upprätthållits i en termins heltidsstudier vid gymnasial utbildning alternativt minst tjugo (20) veckors heltidsstudier vid eftergymnasial utbildning. Även CSN berättigande utbildningar där ersättning från Arbetsförmedlingen utgår godkänns.

Deltagaren **ska** ha ansökt till studierna under pågående placeringsperiod eller senast två (2) månader efter avslutad placeringsperiod hos leverantören. Om deltagaren påbörjar, och genomför en CSN berättigande utbildning i ovan angiven omfattning, genererar det 100 % av maxbeloppet för respektive spår.

Vid nytillkomna stödinsatser kan tillägg komma att ske till ovanstående text. Det kommer då att meddelas till samtliga leverantörer via Tendsign samt på vår hemsida.

Gemensamma bestämmelser för resultatersättning

Leverantören kan endast tillgodoräkna sig en resultatersättning per deltagare och placeringsperiod. Begäran om resultatersättning kan ske först då **avslutande periodisk ersättning** 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. Man kan inte räkna samman utbildningar och anställningar. Vid förekomsten av uppehåll ska den totala tiden i anställningen eller utbildningen uppgå till minst fyra (4) månaders anställning alternativt en termin vid gymnasial utbildning eller tjugo (20) veckors heltidsstudier vid eftergymnasial utbildning.

Begäran av resultatersättning

För att erhålla ersättningen begär leverantören ersättning via Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd. Beroende på vilket resultat som uppnåtts sker verifiering av resultat på olika sätt. Antingen genom Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd eller via intyg. Se nedan.

Verifiering av resultatersättning vid arbete

Arbetsförmedlingen kontrollerar att deltagaren inte längre är inskriven på myndigheten som arbetssökande eller är **inskriven som ombytessökande** dvs. att deltagaren har fått arbete i önskad omfattning men är intresserad av att byta arbete. Arbetsförmedlingen kontrollerar om deltagaren är avaktualiserad från Arbetsförmedlingen eller om en ändring har skett till en sökandekategori som innebär att deltagaren fått arbete i önskad omfattning.

I de fall deltagaren tillträtt en anställning som inte motsvarar önskat arbetsutbud ska leverantören komplettera sin begäran om resultatersättning med skriftliga intyg, utfärdade av arbetsgivaren. Intygen ska visa att deltagaren tillträtt en anställning senast två (2) månader efter avslutad placeringsperiod och som varat under fyra (4) sammanhängande månader. Anställningen ska ha omfattat minst 50 % av deltagarens önskade arbetsutbud. Snitttiden **ska** vara minst 50 % per månad vid oregelbunden omfattning.

Intygen **ska** vara en vidimerad kopia av original.

Om vare sig ändring av **sökandekategori eller avaktualisering** skett i Arbetsförmedlingens register ska Arbetsförmedlingen ta kontakt med deltagaren för att kontrollera om arbete fortgått under de fyra (4) månader leverantören hänvisar till.

Verifiering av resultatersättning vid utbildning

Arbetsförmedlingen kontrollerar om deltagaren deltagit minst tjugo (20) veckor (vid eftergymnasial utbildning) eller minst en termin (vid gymnasial utbildning) i en situation som innebär avaktualisering med orsak studier från Arbetsförmedlingen. Alternativt ändring till en sökandekategori som innebär att sökande inte är tillgänglig på arbetsmarknaden i kombination med daganteckning om att sökande påbörjat en CSN berättigad utbildning på heltid.

Om vare sig ändring av sökandekategori, avaktualisering, beslut om studieinsats eller annan dokumentation inte finns i Arbetsförmedlingens register ska Arbetsförmedlingen försöka få kontakt med deltagaren för att kontrollera om studier fortgått under den termin vid gymnasial utbildning alternativt minst tjugo (20) veckors heltidsstudier vid eftergymnasial utbildning som leverantören hänvisar till.

Om det på ovanstående sätt inte är möjligt att verifiera att villkoren för resultatersättning uppfyllts kan leverantören verifiera villkoren på följande sätt:

Leverantören kompletterar begäran om resultatersättning med skriftliga intyg från utbildningsanordnaren. Intygen ska visa att deltagaren deltagit i en CSN berättigad utbildning som upprätthållits i en termin, motsvarande tjugo (20) veckors heltidsstudier vid eftergymnasial utbildning eller minst en termin vid gymnasial utbildning. Studierna ska ha påbörjats senast två (2) månader efter avslutad tjänst, vilket intygen ska visa. Leverantören kan alternativt visa att deltagaren har ansökt till utbildning, enligt tidigare beskrivning, senast två (2) månader efter placeringsperioden i tjänsten, förutsatt att deltagaren har fullföljt en termins studier. Intygen ska vara en vidimerad kopia av original.

Betalningsvillkor

Informationsöverföring och begäran om utbetalningar **ska** ske via Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd. Efter att begäran och korrekta underlag inkommit förbehåller Arbetsförmedlingen sig en handläggningstid på maximalt 20 kalenderdagar. Om handläggningstiden överskrids utan att godkännande eller avslag meddelas, har leverantören rätt att begära utbetalning med risk för återkrav om granskningen visar att grunderna för begäran är felaktiga. Återkrav av felaktigt utbetald ersättning kan alltid komma att ske.

Betalningsfrist för utbetalning av ersättning är trettio (30) kalenderdagar. För att ersättning ska utgå ska underlagen vara inkomna i tid enligt avtal samt vara godkända av Arbetsförmedlingen.

1.7 Elektronisk faktura

Under 2017 har flertalet av Arbetsförmedlingens tjänster anpassats till e-handelsflödet och under hösten 2018 planeras en övergång till e-handel även för Stöd och matchning.

27 februari 2017 togs ett nytt e-handelsflöde i bruk för Arbetsmarknadsutbildningar och förberedande utbildningar. E-handelsflödet skiljer sig från den lösning som tidigare gällt i KA Webbstöd, där nya begrepp som Beställning, Inköpsorder, Inleverans och Självfaktura ersätter den Periodiska rapporten som underlag för utbetalning. En annan bärande tanke i e-handelsflödet är begreppet "artikel", där

tjänster definieras utifrån och består av ett antal artiklar som prissätts och ligger till grund för utbetalning till externa aktörer.

En övergång till e-handel för Stöd och Matchning kommer att innebära att den periodiska rapporten får en annan funktion, där den frikopplas från den ekonomiska hanteringen. Den periodiska rapporten kommer däremot ha samma innehåll som idag där man redovisar vad man gjort under en period. Som extern aktör kommer man få mycket större kontroll över den ekonomiska hanteringen, på samma sätt som man idag har för Arbetsförmedlingens andra tjänster i e-handel.

I samband med övergången till e-handel för Stöd och matchning kommer ett helt nytt användarstöd att tas fram.

Mer information kring detta kommer att meddelas under hösten 2018.

1.8 Att lämna ansökan

1.8.1 Omfattning



Ansökan kan endast lämnas på hela förfrågningsunderlaget och ansökan **ska** omfatta hela tjänsten. Den ansökande leverantören anger vilken/vilka ort/orter denne vill utföra tjänsten på genom att fylla i orterna i fritextfältet nedan.

Under avsnitt 1.8.11 Registrering i Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd finns information om hur aktuella leveransadresserna **ska** läggas in i Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd efter kontraktsskrivandet.

Ange ort/orter:

Fritext

Generell del



1.8.2 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 **ska** vara bindande i fyra (4) månader.

1.8.3 Ansökan

Ansökan **ska** lämnas på 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 att bilagor får lämnas 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.

1.8.4 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 kan antas att det allmänna lider skada om uppgiften röjs, eller om det av särskild anledning kan antas att sökanden lider skada om uppgifterna röjs, i enlighet med 19 kap. 3 § respektive 31 kap. 16-17 §§ Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Arbetsförmedlingen lämnar inget förhandsbesked om uppgifter kommer att sekretessbeläggas. 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 han skulle lida om uppgifterna röjs.

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

Generell del



Fritext

1.8.5 Frågor och svar

Frågor om förfrågningsunderlaget från ansökande leverantörer ska ställas via frågor- och svarsfunktionen i TendSign. Arbetsförmedlingen besvarar frågor via samma funktion. Inga frågor gällande upphandlingen besvaras via telefon. Frågor- och svarsfunktionen är tillgänglig via annonsen till upphandlingen under Frågor och svar. De som ännu inte registrerat sig i systemet har skyldighet att själva bevaka eventuella frågor och svar i upphandlingen. 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.

1.8.6 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 de uppställda kraven. Bindande avtal föreligger först då en av båda parter underskriven handling upprättats. En ansökande leverantör som inte blivit godkänd kan lämna in förnyad fullständig ansökan till Arbetsförmedlingen enligt de villkor som gäller för detta förfrågningsunderlag.

En ansökande leverantör som inte får sin ansökan godkänd och 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 rätten inom tre (3) veckor från att underrättelse om beslut lämnats.

1.8.7 Handläggning av ansökan

Ansökan kan göras löpande under den tid upphandlingen finns publicerad i Tendsign och granskning av

inkomna ansökningar kommer att ske fortlöpande i tur och ordning som de inkommer i TendSign.

Handläggningen av ansökningar om att bli leverantör av tjänsten består av följande steg:

1. Den ansökande leverantörens ansökan i TendSign granskas av Arbetsförmedlingen. När en ansökan är godkänd, och samtliga efterfrågade handlingar inkommit, tecknas avtal. Avtalets startdatum är omkring den första i nästkommande kalendermånad förutsatt att ansökan godkänts senast den 10:e i månaden dessförinnan och att leverantören deltagit i både avtalsgenomgång och uppstartsmöte (se punkt 7 Allmänna villkor).
2. Arbetsförmedlingen har rätt att avböja ansökan om den inte uppfyller de uppställda kraven i förfrågningsunderlaget. Vid behov kan Arbetsförmedlingen begära komplettering av ansökan. Om ansökan avböjs har leverantören möjlighet att ansöka på nytt.
3. Om ansökan blir godkänd skickar Arbetsförmedlingen meddelande om det tillsammans med begäran om uppgifter enligt avsnitt 1.8.9. Efterfrågade handlingar samt meddelande om e-signering av kontrakt av behörig firmatecknare. Meddelandet skickas till den e-postadress som den ansökande leverantören har registrerat i TendSign.
4. Leverantören skickar via e-post till avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se de begärda uppgifterna enligt avsnitt 1.8.9. Efterfrågade handlingar, tillsammans med meddelande om att e-signering har skett.
5. Arbetsförmedlingen e-signerar kontraktet och skickar meddelande med information om registrering av uppgifter i Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd. Separat avtal avseende behörighet till Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd krävs, se avsnitt 1.8.9 Efterfrågade handlingar.
6. Leverantören bjuds in till en Avtalsgenomgång vilken oftast är förlagd till myndighetens huvudkontor i Stockholm. Avtalsgenomgångarna genomförs vanligtvis en gång i månaden. Därefter kommer en inbjudan till ett uppstartsmöte per leveransadress där man på lokal nivå går igenom tjänstens innehåll och upplägg samt den praktiska handläggningen av tjänsten.
7. Arbetsförmedlingen granskar och godkänner de av leverantören registrerade uppgifterna i Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd vilka ska överensstämma med avtalade uppgifter enligt avsnitt 1.8.9. Efterfrågade handlingar, och i ansökan. Därefter blir leverantören sökbar och valbar för tjänsten under förutsättning att både avtalsgenomgång och uppstartsmöten är genomförda.

Tillägg av ny leveransadress inom redan kontrakterat leveransområde:

Om leverantören efter kontraktsskrivandet vill lägga till ny leveransadress, och denne ligger inom redan kontrakterat leveransområde, anger leverantören den nya leveransadressen via bifogad fil i TendSign "Tillägg av orter". Meddelande om att Excel-fil sparats ned i TendSign skickas till avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se tillsammans med ett hyreskontrakt för aktuell adress.

Tillägg av ny leveransadress inom nytt leveransområde:

Om leverantören efter kontraktsskrivandet vill lägga till ny leveransadress, och denne inte ligger inom redan kontrakterat leveransområde, anger leverantören den nya leveransadressen via bifogad fil i TendSign "Tillägg av orter". Meddelande om att Excel-fil sparats ned i TendSign skickas till avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se tillsammans med ett hyreskontrakt för aktuell adress. Kontrakt för det nya leveransområdet skapas när hyreskontraktet är godkänt.

1.8.8 Frågor som rör det elektroniska upphandlingsverktyget TendSign

Arbetsförmedlingen har inte möjlighet att ge teknisk support kring upphandlingsverktyget Tendsign. Vid eventuella tekniska problem eller frågor vid själva ansökningstillfället, ta kontakt med Tendsign via epost till deras support:

tendsignsupport@visma.com

Svar på de vanligaste frågorna kan hittas via denna länk:

<http://www.tendsign.com/support/tendsign-leverantor/fragor-och-svar/>

1.8.9 Efterfrågade handlingar

Vid ansökan

Till ansökan **ska** följande handlingar bifogas:

- Redovisning av eventuella underleverantörer (se avsnitt.1.3.5. Underleverantörer)
- Utländska leverantörer som lämnar ansökan **ska** till ansökan bifoga ett kreditvärdighetsintyg från sitt hemland (se avsnitt 1.3.4. Ansökande leverantörs ekonomiska ställning)
- Personuppgiftsbiträdesavtal

Efter att ansökan godkänts

Innan kontrakt tecknas, och innan det fastslagits vilken fysisk eller juridisk person som kommer att bli avtalspart, är leverantören skyldig att lämna följande handlingar och information till Arbetsförmedlingen på det sätt Arbetsförmedlingen vid varje tidpunkt bestämmer:

- Samarbetsavtal eller liknande med eventuella underleverantörer som Arbetsförmedlingen har godkänt i samband med ansökan. Båda parter organisationsnummer **ska** framgå och samarbetsavtalet **ska** vara undertecknat av behörig firmatecknare för såväl leverantör som underleverantör. Observera att det även **ska** framgå i anmälan vilka delar av tjänsten som underleverantören ska arbeta med och på vilka leveransadresser de angivna delarna ska utföras på.
- Avtal om behörighet till Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd. Observera att behörigheten till Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd inte aktiveras förrän avtalet för tjänsten är undertecknat.
- Tjänstedeklaration, se avsnitt 1.8.11. Registrering i Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd.
- Ekonomiska och ideella föreningar **ska** 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 högst ett (1) år gammalt.
- Om kontrakten undertecknats av någon annan än behörig firmatecknare, **ska** fullmakt bifogas.
- Intyg, exempelvis hyreskontrakt, eller liknande där det framgår att leverantören disponerar över de lokaler där tjänsten levereras. Om det inte på hyreskontraktet framgår att lokalerna är tillgängliga för deltagare med funktionsnedsättningar **ska** detta intygas av hyresvärden via bifogat intyg.

- För leverantörer som vid ansökningstillfället och/eller efter att ansökan godkänts inte är momsregistrerade krävs ett dokument från Skatteverket som styrker att leverantören antingen blivit momsregistrerad eller att den är momsbefriad (se avsnitt 1.3.4. Ansökande leverantörs ekonomiska ställning).

Arbetsförmedlingen kan komma att begära in följande handlingar:

- Kopia av försäkringsbrev och bevis för att premierna är betalda vilka ska visa att leverantören fullgör sina åligganden avseende försäkringar.

- Kopia på försäkringsbrev för företagsförsäkring med ansvarsförsäkring.

- Redovisning av hur leverantören arbetar med kvalitetsstyrning av verksamheten.

1.8.10 Elektronisk signering



Avtalet kommer att tecknas och signeras elektroniskt, av en behörig person som har rätt att företräda företaget, dvs. har firmateckningsrätt eller av en person med giltig fullmakt att signera avtalet.

Hur gör leverantören för att underteckna elektroniskt?

Registrera firmatecknare via <https://www.csign.se/> för att kunna använda signeringsverktyget som tillhandahålls av ChamberSign™/DevCode. Registreringen görs med hjälp av en svensk e-legitimation. Behörigheten kontrolleras mot bolagsverket eller utfärdad fullmakt. Signering av avtal **ska** ske med en svensk e-legitimation utfärdad av BankID, Telia, Nordea eller Steria genom tjänsten CSign från ChamberSign AB. Vanligaste e-legitimationen är BankID som utfärdas av de Svenska affärsbankerna. Alternativt kan annan verifieringsmetod erbjudas från ChamberSign, ex en Yubikey. När undertecknaren ska signera avtal kommer företrädaren att få ett meddelande via e-post från Arbetsförmedlingen och undertecknaren ska följa de instruktionerna som finns i e-posten. Saknar undertecknaren en svensk e-legitimation eller saknar undertecknaren som person firmateckningsrätt eller är undertecknaren ett utländskt företag, då behöver undertecknaren tidsmässigt planera och ha framförhållning innan avtalet **ska** signeras enligt något av nedanstående alternativ:

1. Skaffa en svensk e-legitimation.
2. Använda en alternativ signeringsmetod, ex köpa in en Yubikey från ChamberSign AB.
3. Utfärda en fullmakt till en person som redan har någon av metoderna ovan.
4. Undertecknare som har en giltig e-legitimation men saknar firmateckningsrätt, få en fullmakt utställd från sitt företags firmatecknare och faxa in den till ChamberSign.
5. Utfärda en fullmakt/Proxy till ChamberSign AB som signerar avtalet åt undertecknaren.

Kontakta ChamberSign kundtjänst för mer information support@csign.se.

Ange vem eller vilka som tecknar avtal och är registrerad i www.csign.se som behörig firmatecknare i fritextfältet.

Generell del



Det ska tydligt framgå om firman tecknas var för sig av angivna personer, vid fler än en angiven person, eller två eller flera i förening.

Fritext

1.8.11 Registrering i Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd

Efter att kontrakt är undertecknat av båda parter och behörighet till Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd är beviljat ska leverantören registrera följande uppgifter i systemstödet:

- Verksamhetsadresser; ange aktuella adresser.
- Kontaktperson.
- Bankkonto/Bankgirokonto/Plusgirokonto. Om bankkonto registreras ska det styrkas genom ett kontobevis.
- Tjänstedeklaration. Utförlig instruktion om vad en Tjänstedeklaration ska innehålla finns i följbrevet till kontraktet. Arbetsförmedlingen kommer att kvalitetsgranska och följa upp informationen i Tjänstedeklarationen innan den publiceras. Leverantören ansvarar för att Tjänstedeklarationen är korrekt och är uppdaterad.

Observera att ansökande leverantör ska inkomma med begärda uppgifter i Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd **senast** 14 kalenderdagar efter det att leverantören deltagit i aktuella uppstartsmöte/n.

I det fall det uppstår något som försenar möjlig start för leverantören kan detta, i direkt anslutning till uppstartsmötet, meddelas till avtalsforvaltning@arbetsformedlingen.se. Då erbjuds möjligheten att flytta fram starten av tjänsten upp till en månad innan start sker. I annat fall kan Arbetsförmedlingen komma att säga upp avtalet i enlighet med Kontraktsvillkoren, avsnitt 2.9.

Observera att möjligheten att flytta fram starten av tjänsten endast är tillåtet **vid det första avtalet** som tecknas mellan Arbetsförmedlingen och leverantören i tjänsten "Arbetsförmedlingens kundval - Stöd och matchning". Det är därmed inte möjligt att begära framflyttning av starten om man som leverantör ansöker om en tilläggsort/nytt leveransområde.

1.8.12 Ansvariga upphandlare

- Doris Rexhammar
- Malin Fredriksson

2. KONTRAKTSVILLKOR

2.1 Avtalsperiod

Kontraktstiden gäller från och med varje kontrakts undertecknande, och tills vidare, med en ömsesidig uppsägningstid på tre (3) månader.

2.2 Avrop av tjänsten

Leverantören förbinder sig att ta emot och genomföra tjänsten, inom leveransområdet, för samtliga deltagare som Arbetsförmedlingen beslutar. Samtliga Arbetsförmedlingskontor i landet kan komma att avropa från avtalet. Avrop kan endast ske via Arbetsförmedlingens systemstöd för kompletterande aktörer. Leverantören åtar sig att inte acceptera avrop som sker på annat sätt (t.ex. muntligen eller via mail).

Arbetsförmedlingen kan avropa platser för nya deltagare under hela avtalsperioden med undantag för eventuell uppsägningstid då inga nya deltagare placeras hos leverantören. Leverantören åtar sig att slutföra alla de uppdrag som avropats under avtalsperioden 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 avtalslut får överenskommelse träffas om ett tidigare sista datum för leverans.

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

2.3 Avtalshandlingar

Avtalet består av följande handlingar:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till tecknat avtal.
2. Dessa kontraktsvillkor med tillhörande bilagor.
3. Förfrågningsunderlaget inklusive Frågor och svar.
4. Vid varje tidpunkt gällande Allmänna villkor för upphandlade arbetsförmedlingstjänster.
5. Leverantörens ansökan.

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

2.4 Leveransområde

Avtalet gäller för aktuellt **leveransområde**.

2.5 Volymer

Arbetsförmedlingen kan inte garantera leverantören något specificerat antal deltagare då denna tjänst upphandlas som ett valfrihetssystem. Förändringar i Arbetsförmedlingens uppdrag kan innebära dels att insatsen erbjuds i varierande omfattning och dels att den ibland riktas till personer med specifika förutsättningar. Arbetsförmedlingen kommer presentera uppskattad framtida volym utifrån tilldelade medel. Publicering sker på Arbetsförmedlingens hemsida.

2.6 Ersättning

Ersättning till Leverantören sker enligt avsnitt 1.6.5. Ersättningsmodell i förfrågningsunderlaget.

2.7 Ersättning vid avbrott

Avbrottförestart

Vid avbrott före utsatt startdatum ersätts inte Leverantören. Det är först vid avbrott efter start i de fall Arbetsförmedlingen har godkänt den Gemensamma planeringen som ersättning kan utgå.

Planerat avbrott

Vid planerat avbrott i beslutet, dvs. vid angivet slutdatum som oftast ligger framåt i tiden, får leverantören ersättning till och med angivet datum. Avbryts placeringen tidigare pga. att deltagaren fått ett arbete eller påbörjat studier utgår resterande ersättning i det ursprungliga placeringsbeslutet som en s.k. "snabbhetspremie" till leverantören. För mer information kring detta, se avsnitt 1.6.5. Ersättningsmodell.

Avbrott

Vid ett "oplanerat" avbrott, dvs. avbrott för annat skäl än planerat, så får leverantören ersättning till och med avbrottsdatumet. I de fall en deltagare väljer att byta leverantör räknas det som ett oplanerat avbrott.

Retroaktivt avbrott

Det är det datum som anges som slutdatum i det retroaktiva avbrottet som gäller oavsett när beslutet är taget.

2.8 Vite

Arbetsförmedlingen har rätt till vite på grund av leverantörens avtalsbrott. Vite kan utkrävas i de fall tjänsten inte utförs enligt avtal gällande:

- Tjänstens upplägg och innehåll
- Personalens kompetens
- Dokumentation
- Redovisning i Arbetsförmedlingens elektroniska systemstöd
- Marknadsföring
- Avsaknad av anmälan om ny eller avslutat samarbete med underleverantör
- Förutsättningar för godkänd ansökan såsom krav på erfarenhet i avsnitt 1.3.6. Referensuppdrag
- Lokaler enligt avsnitt 1.3.9 Krav på lokaler

Arbetsförmedlingen kan avstå från att utkräva vite om leverantörens bristande uppfyllelse är ringa. Vitet förfaller till betalning vid anfordran. Upplupet vite får avräknas från den avtalade ersättningen för

uppdraget. Vid avtalsbrott som Arbetsförmedlingen inte bedömer som ringa, har Arbetsförmedlingen rätt till vite **med 30 000 SEK per leveransområde** för varje påbörjad vecka som avtalsbrottet består. Vite kan utgå i maximalt fyra (4) veckor. När maxvitet har uppnåtts har Arbetsförmedlingen rätt till hävning av avtalet, se **punkt 15.7. Hävning av avtalet i de Allmänna leveransvillkoren**.

2.9 Uppsägning av avtal



Avtal tecknas för det leveransområde där den valda leveransorten ligger inom. Möjlighet finns att ha flera olika leveransadresser inom samma leveransområde. Alla leveransadresser inom ett leveransområde går under ett och samma avtal. En leverantör kan ha avtal för valfritt antal leveransområden.

Vid uppsägning av avtalet 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 ett och samma leveransområde). Uppsägningen kan avse ett eller flera avtal.

När leverantören säger upp avtalet

Uppsägning **ska** ske skriftligen och vara undertecknad av behörig(a) firmatecknare och organisationsnummer **ska** framgå. Av uppsägningen **ska** tydligt framgå vilken/vilka leveransadress/er som avses.

Ekonomiska och ideella föreningar **ska** 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/avslut av leveransadress **ska** sändas till:

Arbetsförmedlingen
Upphandlingsförvaltning
113 99 Stockholm

När Arbetsförmedlingen säger upp avtalet

I det fall Arbetsförmedlingen säger upp avtalet sker det skriftligen till behörig(a) 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.

2.10 Ändringar av förfrågningsunderlaget



Kontraktet 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 kontraktet att fortsätta att gälla mellan parterna i oförändrad form i som längst ytterligare tre månader varefter det upphör att gälla utan föregående uppsägning.

3. Ansökanslämnarens bekräftelse

3.1 Bekräftelse



Ansökanslämnaren **ska** bekräfta att samtliga förutsättningar, krav och villkor angivna i upphandlingsdokumenten godtas.

Genom att svara "JA" bekräftar ansökanslämnaren att samtliga förutsättningar, krav och villkor i upphandlingsdokumenten godtas i sin helhet.

Ja/Nej. Ja krävs

Bekräftelse av samtliga...

