

Kravspecifikation

1. Indledning til Kravspecifikation

Denne Kravspecifikation beskriver kravene til Leverandørerne af indkøbsordningen. Målgruppen for indkøbsordningen er de Borgere, der helt eller delvis ikke er i stand til at foretage indkøb af dagligvarer. Borgeren skal være visiteret af Solrød Kommune, herefter benævnt Kommunen.

Indkøbsordningen består af følgende dele:

- Bestilling af varer
- Plukning og pakning af varer
- Levering af varer til Borgerens hjem
- På-plads-sætning af køle- og frostvarer
- På-plads-sætning af øvrige varer, hvis Borgeren er visiteret til dette
- Returemballage / returpant
- Afregning / fakturering

2. Varesortiment

Borgerne i indkøbsordningen skal have et bredt varesortiment at vælge ud fra således, at det kan tilgodeses alle Borgere, der er omfattet af indkøbsordningen. Leverandørens priser på varer skal derfor svare til almindelige supermarkedspriser, da det ikke skal blive dyrere for Borgerne.

Hvis Leverandøren får dagligvarerne fra en fysisk butik er det et krav, at Leverandøren ikke lægger en ekstra avance oven på varernes pris. Borgerne skal betale det samme for varerne, som hvis de selv havde mulighed for at handle varerne i den samme fysiske butik.

Leverandøren er forpligtet til, at tilbyde henholdsvis et supermarkeds- og discountsortiment, inden for følgende varekategorier (ikke udtømmende):

- Almindelige dagligvarer
- Discountvarer
- Frostvarer
- Bredt udvalg af færdigretter
- Sæsonvarer
- Håndkøbsmedicin/vitaminer
- Ugeblade
- Økologiske varer
- Fedtfattige varer
- Sukkerfri varer



- Miljømærkede varer som Blomsten, Svanen o.l.

Varesortimentet skal være lige så bredt og prismæssigt tilsvarende priserne i supermarkeder.

Leverandøren skal som minimum levere 5.000 varenumre. Varesortimentet skal inden for de nævnte kategorier minimum svare til alle de varer, som Borgeren selv ville efterspørge i supermarkederne. Det er ligeledes et krav at den enkelte vare i det udbudte varesortiment kan identificeres med billeder og tydelig prisangivelse på hjemmeside og i katalog i papirudgave.

3. Opbevaring, holdbarhed, transport og levering

Opbevaring under levering af kølevarer, frostvarer og kolonialvarer skal overholde alle gældende krav til kølekæder og transport af fødevarer. Krav til temperaturforhold ved vareleverancer skal sikres gennem f.eks. køleanordninger på køretøjer eller kølebokse.

Borgeren kan altid få leveret de bestilte varer uanset antal og mængde - dog max 25 kilo pr. gang.

Leverandøren skal som minimum tilbyde varer med følgende restholdbarhed:

Restholdbarheden tæller fra dagen efter leveringen.

- Ved leveringen skal frostvarer mindst have en restholdbarhed på 2/3 af den totale holdbarhedsperiode, dog mindst tre (3) måneder.
- Ved leveringen skal kolonialvarer mindst have en restholdbarhed på 2/3 af den totale holdbarhedsperiode.
- Fødevarer med en holdbarhed under 14 dage skal ved leveringstidspunktet være så lang tid fra udløbsdato som praktisk muligt. Holdbarheden på fødevarer med under 14 dages holdbarhed må således ikke væsentligt afvige fra de nyeste varer i supermarkederne, der indgår i en typisk detailhandelskæde, når der er taget hensyn til den tid plukning og udbringning tager. Hvis der i sortimentet findes mælk, som har en kortere holdbarhed end sædvanligt, skal det fremgå tydeligt af kataloger og ved bestilling af den pågældende vare.
- Øvrige mælkeprodukter, herunder ost, smør og æg skal mindst have en restholdbarhed på 2/3 af den totale holdbarhedsperiode.
- Hele kødstykker skal ved leveringen kunne holde sig minimum en (1) uge. Leverandøren skal i sit sortiment have hakket kød, der har en restholdbarhed på minimum tre (3) dage.

Restholdbarheden ved levering skal være minimum 2/3 af produktets oprindelige holdbarhed, dog minimum seks (6) måneder, såfremt produktets holdbarhed er over et (1) år.

Hvis Leverandøren i forbindelse med særlige tilbud fraviger ovenstående holdbarhedsgrenser skal dette tydeligt fremgå ved Borgerens bestilling af varerne.

Fødevarer med kort holdbarhed skal leveres så tæt på produktionsdatoen som praktisk muligt.



4. Information om varer og priser

Borgere, som er tilknyttet indkøbsordningen skal informeres om priser og vareudbud på en måde, som gør dem i stand til at vælge mellem varerne på et velinformeret grundlag.

Leverandøren udarbejder information om indkøbsordningen til Borgerne, som skal godkendes af Kommunen. Brochuremateriale om Leverandøren og Leverandørens ydelser skal leveres i hardcopy og digitalt til Kommunen, som til enhver tid skal kunne rekvirere flere eksemplarer. Kommunen præsenterer Leverandørens katalog i brochuremateriale ved nyvisiterede Borgere.

Materialet vil ligeledes være at finde under www.solrod.dk

Leverandøren skal præsentere udvalget af varesortiment i et varekatalog, der indeholder billeder af samtlige varer. Varekataloget skal som minimum opdateres en (1) gang årligt og udsendes af Leverandøren. Leverandøren skal sende ugentlige tilbudsaviser med et minimum antal af 200 varer samt information om discountvarer med en fast lav pris.

Leverandøren skal præsentere udvalget af varer på en hjemmeside med pris og billede. Borgerne skal have mulighed for, at bestille varer fra hjemmesiden og via applikation. Leverandøren er forpligtet til at informere Borgeren om væsentlige ændringer i tilknytning til indkøbsordningen.

I tilfælde af at varen er udsolgt, skal der leveres en erstatningsvare. Erstatningsvaren skal være identisk med den bestilte vare som praktisk muligt. Borgeren har i den forbindelse ret til at fravælge erstatningsvaren. Såfremt erstatningsvaren er dyrere end den udsolgte vare, må erstatningsvaren maksimalt faktureres til samme pris som den udsolgte varer.

4.1. Tilmelding, afmelding og ændringer

I forhold til omsorgssystemet, skal Leverandøren anvende Kommunens omsorgssystem, som på nuværende tidspunkt er Cura, hvor tilmelding og afmelding af Borgere fremgår. Leverandøren får beskeder i omsorgssystemet via advis/opgaver samt kalender, og skal ligeledes selv anvende systemet til at kommunikere med Kommunen, herunder Visitationen og eventuelt kommunal / privat leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp. Leverandøren skal være i besiddelse af IT, der kan kommunikere med Kommunens omsorgssystem. Kommunen sørger i samarbejde med Leverandøren for adgang til omsorgssystemet. Leverandøren skal have etableret en internetforbindelse samt en sikker adresse. Leverandøren skal selv stille en computer til rådighed de kan benytte sig af.

Leverandøren skal deltage i den fornødne uddannelse i anvendelse af omsorgssystemet. Udgifter til vedligeholdelse, opgraderinger mv. af omsorgssystemet afholdes af Kommunen.



Enkelte aflysninger eller flytning af en aftale, aftales med Borgeren eller eventuelle pårørende og den kommunale / private leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp.

Den enkelte Borger vælger Leverandøren på baggrund af Leverandørens informationsmateriale, som skal være Borgeren i hænde inden første bestilling foretages. Borgeren tilmeldes og afmeldes Leverandøren ved, at Visitationen kontakter Leverandøren via advis eller telefonisk.

I tilfælde af manglende modtagelse af indkøbsliste, skal Leverandøren kontakte Borgeren og i tilfælde af, hvis Borgeren får hjælp til udfyldelse af indkøbslisten, de besøgende. Det kan være den kommunale /private leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp via advis i omsorgssystemet eller Borgerens pårørende, som plejer at udfylde indkøbslisten.

Ved tilmelding af nye Borgere skal Leverandøren kunne tilbyde opstart af levering inden for to (2) hverdage fra tilmeldingen. Hvis Visitationen eller den kommunale / private Leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp bliver bekendt med, at Borgeren er indlagt meddeles dette til Leverandøren og omvendt hvis Leverandøren bliver opmærksom på en indlæggelse.

Leverandøren skal tilbyde akutlevering på hjemkomstdagen på hverdage til Borgere, der kommer hjem fra sygehus eller lignende. Akutlevering skal tilbydes samme dag som Borgeren kommer hjem, såfremt bestillingen er afgivet senest kl. 12:00. Afgives bestillingen efter kl. 12:00 skal leveringen foregå på den efterfølgende hverdag. Akutleveringerne efter hjemkomst skal kunne dække Borgerens basale behov frem til deres næste leveringstidspunkt.

Hvis Borgeren ønsker at skifte Leverandør, skal Borgeren meddele dette til Visitationen. Visitationen sender efterfølgende meddelelse til de involverede Leverandører. Skift til anden Leverandør kan ske med 30 dages varsel. Ved særlige forhold kan der afviges fra denne frist, således at skift til anden Leverandør kan ske hurtigere. Det er Visitationen, som afgør om der er særlige forhold der kan begrunde et hurtigere skift. Borgerens nuværende Leverandør er derfor forpligtet til, at levere indtil den nye Leverandør tager over på indkøbsordningen.

5. Bestilling

Borgere, som er tilknyttet indkøbsordningen, skal opnå en hurtig, simpel og driftssikker bestillingsproces, der fungerer så smidigt og optimalt som muligt.

Leverandøren skal kunne håndtere alle nedenfor nævnte bestillingsmåder:

- Mail, online ordrebestilling, fax samt telefonisk, smartphone og via applikation.

Kun en bestilling udløser en levering. En visitering i sig selv udløser ikke en levering.

Der er ikke nogen mindsteordre for Borgeren.



For Borgere som ikke kan anvende online bestilling og lignende skal der være mulighed for, at indkøbssedler er fortrykte med Borgerens kundenummer, navn og adresse.

Telefonisk bestilling skal kunne foregå ved, at Borgeren telefonisk kontakter Leverandøren eller ringes op af Leverandøren. Leverandøren skal informere Borgeren om, hvilket telefonnummer Borgeren kan ringe til. Det skal være muligt for Visitationen, pårørende og andre som minimum at kunne ringe til Leverandøren i tidsrummet fra kl. 08.00 - 15.00 på alle hverdage. Leverandøren skal tilbyde Borgere telefonisk opkald på et fast tidspunkt mellem 09:00 - 15:00. Hvis Borgeren kontaktes telefonisk skal det ske på en høflig, imødekommende og respektfuld måde, ligesom personalet skal kunne tale og forstå dansk.

Det er et ønske, at der i ordrebestillingssystemet er en funktionalitet, så der automatisk foreslås et alternativ / en erstatningsvare, hvis en vare er udsolgt.

6. Levering

Kommunen lægger vægt på, at levering af varer på Borgernes bopæl foregår på en måde, som sikrer Borgere størst mulig tryghed. Derfor er legitimation og overholdelse af aftalte leveringstidspunkter er afgørende elementer i indkøbsordningen.

Levering skal som udgangspunkt foregå på en aftalt fast ugedag inden for et tidsinterval på maksimalt to (2) timer på leveringsdagen. Borgere skal som minimum kunne flytte eller aflyse en bestilling frem til kl. 13:00 hverdagen før leveringen. Afbestiller Borgeren ikke senest på dette tidspunkt, kan Leverandøren kræve betaling for levering. Det skal være muligt at få leveret varer på alle hverdage i tidsrummet 7:30 - 15:30.

Leverandøren er forpligtet til, at koordinere tidspunktet for levering med dagtilbud og træningscentre. Tidspunktet for levering af varer må ikke afskære Borgeren fra disse tilbud. I de tilfælde, hvor fast leveringsdag falder på en helligdag, skal Leverandøren tilbyde en erstatningsdag, der ligger før den faste leveringsdag.

Leverandøren bør desuden tilstræbe, at det så vidt muligt er det samme bud, der leverer til den samme Borger således, at Borgeren kan føle sig tryk ved Leverandørens bud, Jf. punkt 7 Personaleforhold.

Leverandøren skal udarbejde et velkomstbrev som bekræfter over for Borgeren, hvilken dag og hvilket timeinterval bestilling er aftalt, samt hvilken dag varerne leveres. Velkomstbrevet skal endvidere indeholde et telefonnummer til afbestillinger. Leverandøren kan som alternativ til velkomstbrev foretage opkald til Borgeren. Uanset metode, skal Borgeren være i besiddelse af skriftlig kontaktinformation om Leverandøren.

Leverandøren skal tilbyde "akutlevering" på hjemkomstdagen til Borgere, der kommer hjem fra sygehus eller lign. Akutlevering skal gerne tilbydes samme dag, som Borgeren kommer hjem, såfremt bestillingen er afgivet senest kl. 12:00. Afgives bestillingen efter kl. 12:00 skal leveringen foregå på den efterfølgende hverdag.



Leverandøren skal udvise fleksibilitet i forhold til akutlevering. Akutleveringen skal kunne dække Borgerens basale behov frem til næste leveringsdag.

Ved levering anbringes køle- og frostvarer i køleskab / fryser hos de Borgere, som har behov for dette.

Leverandøren skal ved levering ringe på, præsentere sig tydeligt i eventuelt dørtelefonen, vente på at døren bliver åbnet og bære varerne til Borgerens køkkenbord. Leverandøren skal efter behov hjælpe synshandicappede med at identificere, hvilke varer der leveres hos Borgeren.

Aftaler om adgangsforhold sker direkte med den enkelte Borger. Hvis Borger udleverer nøgler til Leverandør, skal Leverandøren sikre, at disse opbevares forsvarligt i godkendt nøgleskab og adskilt fra kørelister. Leverandøren skal kvittere for modtagelse af Borgerens nøgle. Kvitteringen skal udstedes til Borgeren.

Så længe nøglerne er i Leverandørens besiddelse, må nøglerne ikke nummereres på en sådan måde, at nøglen kan spores til adressen. Såfremt der bortkommer en af Borgerens nøgler i Leverandørens besiddelse, skal Leverandøren straks og uden ophold sikre en omlægning af låsen og Leverandøren skal afholde enhver udgift. Leverandøren skal have en oversigt over, hvilke Borgere som Leverandøren har modtaget nøgler fra. Ved returnering af nøgle eller ophør af indsats skal Leverandøren returnere nøglen tilbage til Borgeren.

Hvis Borgeren ikke lukker op, skal Leverandøren med det samme undersøge om der er information omkring hvor Borgeren findes f.eks. gennem omsorgssystemet, ellers skal Plejen i Kommunen kontaktes på tlf. 5618 2475 i tidsrummet 08:00 - 17:00. Leverandøren skal i dette tilfælde oplyse Borgerens navn og adresse. Efter nærmere introduktion skal Leverandøren ligeledes reagere hvis Borgeren virker fraværende eller på anden vis afviger fra vanlig adfærd. Er der tale om en nødsituation, hvor Leverandøren med rimelighed frygter, at Borgeren ligger hjælpeløs i sit hjem, vil udgiften til låsesmed kunne pålægges Borgeren. Manglende eller sen reaktion ved forgæves levering betragtes som en væsentlig misligholdelse.

I øvrige situationer, hvor en låsesmed kan være nødvendig, påhviler betaling for låsesmed Borgeren, hvis den manglende tilstedeværelse skyldes forglemmelse hos Borgeren, men hvis Borgeren rettidigt har aflyst besøget og dette kan dokumenteres er det Leverandøren som skal betale for en låsesmed.

Ved levering af beskadigede, optøede eller på anden måde kvalitetsmæssigt forringede vare, skal der tilbydes erstatningsvarer, som leveres senest dagen efter. Hvis Borgeren ikke ønsker varen, krediteres Borgeren.

Returpant skal modtages, det omfatter flasker og dåser med pant. Leverandøren er kun forpligtiget til at modtage den type returpant, som er leveret af Leverandøren. Kvittering for pant afleveres kontant til Borgeren. Mellemværende mellem Borger og Leverandør i forhold til returpant er Kommunen uvedkommende.



Såfremt en visiteret Borger på tre på hinanden følgende bestillingsdage undlader at bestille, uden at det fremgår af Ordregivers omsorgssystem eller tilsvarende, at Borgeren er væk fra hjemmet, skal Leverandøren underrette Ordregiver herom. Det er så op til Ordregiver at vurdere, hvorvidt Borgeren fortsat skal modtage hjælp til indkøb. Ordregiver underretter Leverandøren hurtigst muligt vedr. beslutningen.

7. Personaleforhold

Kommunen ønsker, at levering af varer på Borgerens bopæl foregår på en måde, der sikrer Borgeren størst mulig tryghed med respekt for den enkelte Borger og under hensyntagen til, at levering af varer foregår i Borgerens eget hjem. Leverandørens bud skal være velsoigneret samt have hygiejnisk pli i forhold til opgaveløsningen. Chaufføren skal have en høflig, imødekommende og respektfuld fremtoning.

Der påhviler Leverandørens medarbejdere tavshedspligt, jf. Retssikkerhedsloven, LBK nr. 1647 af 04/08/2021 § 43, stk. 2 og 3, omkring forhold, som de i forbindelse med deres arbejde måtte få kendskab til. Tavshedspligten ophører ikke ved fratrædelse eller ved kontraktforholdets ophør.

Der må ikke ryges i Borgerens hjem.

Leverandøren skal sikre, at Leverandørens medarbejdere er vidende om, at de ikke må modtage eller give gaver, herunder arv eller låne penge til eller af Borgeren. Endvidere må Leverandørens medarbejdere ikke opholde sig i Borgerens hjem uden Borgerens tilstedeværelse eller samtykke.

Medarbejderne skal beherske dansk i skrift og tale. Konkret skal medarbejderne:

- Kunne tale og forstå dansk
- Læse dansk så opgaven løftes fagligt forsvarligt
- Kunne fremvise ren straffeattest
- Viden basal viden omkring hygiejne
- Være udstyret med mobiltelefon

Der skal i kommunikationen tages hensyn til, at en del Borgere er hørehæmmede og svagtseende. Synshandicappede skal have mulighed for telefonisk information om varesortiment og tilbud.

Chaufførerne skal:

- Bære Leverandørens uniform
- Være forsynet med synlig billedlegitimation. Billede og tekst skal udformes således at svagtseende kan læse det

Af hensyn til Borgerens tryghed stilles krav om, at Leverandøren i videst muligt omfang tilstræber, at levering af varer udføres af den samme medarbejder, og at det ligeledes tilstræbes eventuelle samme afløsere.



8. Pris og betaling

Visiterede Borgere i indkøbsordningen skal kunne foretage betaling via PBS og dankort. Det er Borgeren, som angiver hvilken løsning, der ønskes. Ved manglende betaling skal Leverandøren kontakte Borgeren for at afklare årsagen hertil. Hvis leveringen ophører grundet manglende betaling skal både Borgeren og Kommunen orienteres forud for ophør af levering. Leverandøren skal sikre dokumentation for leverede ydelser i elektronisk form. Leverandøren skal endvidere sikre registrering af aflyst hjælp.

Dokumentation for leverede ydelser og registrering af aflyst hjælp skal vedlægges den fremsendte faktura månedsvis bagud. Faktura for den samlede aktivitet hos Leverandøren skal fremsendes hver måned. Det er således ikke muligt for Leverandøren at fremsende faktura med et længere bagudrettet interval. Kommunen laver stikprøver af den fremsendte dokumentation.

Afregning med Kommunen sker mellem Kommunen og den pågældende Leverandør på grundlag af fremsendt faktura fra Leverandør. Leverandøren leverer månedligt en liste, der bagud viser leverancen opdelt i forhold til antal leveringer og udspecificeret på borgerniveau. Manglende afbestillinger skal også fremgå.

Udspecificeret faktura fremsendes elektronisk.

Kommunen er ikke berettiget til helt eller delvis at tilbageholde betaling på grund af modkrav, Leverandøren ikke har anerkendt. Betaling vil først kunne ske efter modtagelse af korrekt elektronisk faktura.

I situationer, hvor Kommunen ser sig nødsaget til at yde en uopsættelig hjælp via andre Leverandører, vil Leverandøren hæfte for ekstra omkostninger herved.

9. Kvalitetssikring

Leverandøren skal have et gennearbejdet og velafprøvet system til kvalitetssikring og anvende egenkontrol. Kommunen forbeholder sig ret til at gennemføre stikprøvekontrol med Leverandørens leveringer og tilfredshedsundersøgelser blandt Borgere tilknyttet indkøbsordningen.

Kommunen skal orienteres om alle skriftlige klager over Leverandørens udførelse af opgaven.

Leverandøren skal medvirke ved en eventuel klagebehandling, ved at stille information og ressourcer til rådighed. Kommunen kan til enhver tid kontakte Leverandøren for at afholde statusmøde, hvor den forløbne periode drøftes - herunder resultater fra eventuelle stikprøver og tilfredshedsundersøgelser samt klager. I opstartsperioden afholdes statusmøder efter behov, herefter en gang årligt - det første statusmøde 12 måneder efter kontraktstart - eller efter gensidige behov.

Resultater fra Fødevarerdirektoratets kontrol af detailvirksomheder, der vedrører Leverandørens engagement i indkøbsordningen, vil blive offentliggjort for de Borgere, der indgår i indkøbsordningen som almindelig information til Borgerne.



Leverandøren skal som minimum føre kontrol med:

- Antal leverancer opdelt på almindelige leverancer og fejllleverancer
- Klager fra Borgere
- Forflytninger af aftaler forårsaget af Leverandøren
- Forsinkelser i leveringer forårsaget af Leverandøren
- Antal flytninger / afmeldinger efter tidsfristen forårsaget af Leverandøren
- Hvor mange og hvilke Borgere, der ikke har taget imod deres varer
- Hvor mange og hvilke Borgere, som ikke har afgivet bestilling 3+ gange efter hinanden

10. Miljø

Leverandøren skal medvirke til, at sikre miljøet gennem anvendelsen af råstoffer, køretøjer mv. som volder mindst muligt forurening.

Solrød Kommune vægter anvendelse af el køretøjer meget højt, eftersom Solrød Kommune selv er ved at overgå til el køretøjer ved f.eks. hjemmeplejebilerne, arbejdsbiler mv.

Leverandøren skal overholde 100% levering/kørsler med el-biler.

Solrød Kommune anbefaler desuden:

- at køretøjer dimensioneres i forhold til opgaven - for at undgå en unødvendig overdimensionering - evt. gennem en plan for optimering af kapacitetsudnyttelsen.
- at Leverandøren efterspørger dæk med den bedst mulige kombination af værdier på rullemodstand, vejgreb og dækstøj.