

Kravspekifikation

**For offentligt udbud af rammeaftale
på levering af dagligvarer til visiterede borgere**

November 2022

F R E D E R I K S B E R G
K O M M U N E



G E N T O F T E K O M M U N E



RUDERSDAL
KOMMUNE



LYNGBY-TAARBÆK
KOMMUNE



GLADSAXE

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
2. Krav til produkter og varepriser.....	4
3. Personaleforhold.....	5
4. Information om produkt- og varepriser.....	6
5. Bestilling	7
6. Onlineløsning.....	9
7. Transport af varer til borgernes bopæl	10
8. Levering	11
9. Holdbarhed	13
10. Princippet for til- af afmelding af borgere	15
11. Miljøkrav	15

1. Indledning

Nærværende kravspecifikation beskriver de krav, der stilles til opgavens udførsel og til Leverandøren generelt i rammeaftalen på levering af dagligvarer til visiterede borgere i Frederiksberg Kommune, Gentofte Kommune, Gladsaxe Kommune, Rudersdal Kommune og Lyngby-Taarbæk Kommune (herefter benævnt Ordregiver).

Ordregiver visiterer hjælp til indkøb til borgere, der bor i egen bolig jf. Servicelovens § 83, og af visitationerne vurderes at leve op kravene herfor. Indkøbsordningen omfatter såvel fødevarer, kioskvarer og øvrige dagligvarer så som husholdningsprodukter og produkter til personlig pleje.

Nærværende kravspecifikation beskriver kravene til leverandører af indkøbsordning. Derudover henvises til kvalitetsstandarterne for de deltagende kommuner (Bilag 6)

Målgruppen for indkøbsordningen er de borgere, der helt eller delvis ikke selv er i stand til at foretage indkøb af fødevarer. Hjælp til indkøb bevilliges til borgere, hvor visitator vurderer, at borgerne er berettiget til hjælp med indkøb. Visitationen afgør ved visitationsbeslutningen, hvilke borgere der skal tildeles eller fratages hjælp, og Visitationen meddeler Leverandøren herom

Indkøbsordningen består overordnet af bestilling, plukning, pakning og levering af varer til borgernes bolig samt udpakning og på-plads-sætning af leverede køle- og frysevarer.

Samtlige krav i nærværende kravspecifikation er gældende både i forbindelse med tilbudsgivning og aftaleperiode. Såfremt en tilbudsgiver ikke kan leve op til et eller flere krav, og dette ikke kan kapitaliseres, vil dennes tilbud blive betragtet som ukonditionsmæssigt i forbindelse med evalueringen.

2. Krav til produkter og varepriser

Ordregiver ønsker, at borgerne i indkøbsordningen har et bredt varesortiment at vælge ud fra, at dette tilgodeser alle borgere i ordningen, samt at borgerne ikke oplever, at varerne bliver dyrere end dagligvarehandlen i almindelighed.

Derfor skal leverandørens varesortiment og -priser leve op til følgende krav:

- 2.1. Leverandøren skal i sit varesortiment som minimum tilbyde følgende:
 - Almindelige fødevarer og drikkevarer herunder
 - Sæsonvarer
 - Økologiske varer
 - Færdigretter til opvarmning
 - Vare til grupper med særlige sundhedsproblematikker eks. allergier, intolerans og livsstilssygdomme.
 - Non food produkter, herunder
 - plejeprodukter
 - basale husholdningsartikler
 - Håndkøbsmedicin
 - Kioskvarer
 - Ugeblade
 - Aviser
 - Tobak
- 2.2. Leverandørens sortiment skal som minimum bestå af 4.500 varenumre indenfor fødevarer og minimum 500 indenfor nonfood.
- 2.3. Leverandøren skal tilbyde borgerne lignende erstatningsvarer i tilfælde af, at en bestilt vare er udsolgt. Leverandøren skal tilbyde et lignende erstatningsprodukt, og kan dette ikke lade sig gøre, skal Leverandøren i så fald erstatte opad til en lignende vare af bedre kvalitet uden yderligere omkostning for borgeren.
- 2.4. Leverandøren har pligt til at levere varerne i ren og forsvarlig hygiejnisk stand samt i ubrudt og ren emballage.
- 2.5. Leverandøren skal på forlangende kunne fremsende følgesedler over leverede varer samt statistik over fejl- og mangelfulde leverancer samt omfanget af erstatningsvarer på aftalen for hver kalendermåned.
- 2.6. Leverandøren kan ikke kræve højere priser på sine varer fra borgerne, end der tilbydes til Leverandørens øvrige kunder via dennes hjemmeside, tilbudsaviser, webshop, kataloger e.l.

- 2.7. Leverandøren skal på forlangende fra Ordregiver fremsende varelisters med angivelse af varenummer, varenavn, mængde og aktuelle pris.
- 2.8. Leverandøren lejlighedsvis tilbud og rabatordninger som tilbydes til øvrige kunder via Leverandørens hjemmeside, webshop, kataloger e.l. skal i samme periode ligeledes tilbydes til borgerne.
- 2.9. For at sikre borgernes varepriser har Ordregiver følgende system:
- På anmodning fra ordregiver skal leverandøren fremsende en liste med de aktuelle priser og mængder på de top 150 mest købte varer (omsætning). Listens skal være angiver for hele Spar5 men skal kunne bydes ned til enkeltkommuner.
 - Ordregiver kan herefter prismatche Leverandørens priser mod gennemsnittet af priserne i et eller begge supermarkeder angivet neden for:
 - Føtex, Lyngby Storcenter 53, 2800 Kgs. Lyngby
 - Kvickly, Buddingevej 272, 2860 Søborg
 - Værdien af varekurven hos leverandør og supermarked sammenlignes. Værdien af leverandørens varekurv må maksimalt ligge 2 % højere end samme varekurv i supermarkedet/supermarkederne, der sammenlignes med.
 - Ordregiver er ikke forpligtet til at prismatche med samtlige top 150 varer, men kan udvælge et mindre, men repræsentativt antal varer, eksempelvis på baggrund af varekategorier, der kan benyttes til prismatchet.
 - Såfremt et supermarked ikke fører samme produkt som Leverandøren, vurderer Ordregiver, hvad der er et sammenligneligt produkt.
 - Såfremt Ordregiver ikke kan finde et sammenligneligt produkt hos flere supermarkeder der indgår i prisanalysen udgår varen af prisanalysen.
 - Leverandøren kan gøre indsigelser, såfremt de mener, usammenlignelige varer er blevet prismatchet, hvorefter Ordregiver kan genoverveje prismatchet.
 - Ordregiver kan ændre et supermarked, der prismatches med, til et, der prismæssigt ligger i samme leje, hvis der foreligger en saglig grund herfor.
- 2.10. Ordregiver kan tillige foretage stikprøver mhp. at sikre de i aftalegrundlaget fastlagte krav om sortimentsudvalg og prisniveau.

3. Personaleforhold

Ordregiver prioriterer, at leveringen af varerne på borgernes bopæl foregår på en måde, der sikrer den enkelte borger størst mulig tryghed med respekt for individuelle behov og hensyntagen til, at leveringen sker i borgerens hjem.

Derfor skal leverandørens medarbejdere leve op til følgende krav:

- 3.1. Chaufførerne skal altid møde velsoignerede, iført passende arbejdsbeklædning samt være bekendt med og overholde hygiejniske principper i forhold til opgaveløsningen. Chaufførerne skal altid agere imødekommende, være ædruelige og optræde med respekt for borgeren.

- 3.2. Chaufførerne skal være forsynet med synlig og letlæselig legitimation, hvoraf der fremgår chaufførens navn og billede samt Leverandørens navn. Legitimationen skal udformes, så svagtseende kan læse det.
- 3.3. Såfremt en kommune ønsker dette, skal chaufførens legitimation suppleres med synlige, genkendelige huller, som hjælpe blinde og svagtseende borgere med at identificere chaufførerne. Mønstret for hullerne udvikles i samarbejde med den respektive kommune og kan fx bare bestå af huller lavet med hullemaskine
- 3.4. Alle Leverandørens medarbejdere, som har direkte kontakt med borger og/eller Kommune, skal forstå og kunne udtrykke sig på dansk i skrift og tale svarende til Prøve i Dansk 2.
- 3.5. Leverandøren skal i videste muligt omfang tilstræbe, at der er faste chauffører i hvert hjem. Såfremt en fast chauffør afløses i en periode, skal det tilstræbes, at afløseren er den samme person i hele perioden og gerne den samme som i tidligere og kommende afløsningsperioder.
- 3.6. 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. Leverandørens medarbejdere må alene opholde sig i borgers hjem i forbindelse med levering af ydelsen.
- 3.7. Leverandøren skal sikre, at alle medarbejdere er bekendte med deres observations- og meddelelsespligt i forhold til Ordregiver jf. rammeaftalens afsnit 14.1.

4. Information om produkt- og varepriser

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

Derfor skal Leverandøren leve op til følgende krav:

Leverandøren skal via app eller webshop gøre det muligt for borgerne og hjemmeplejen at se varerne. Varerne skal fremgå med en tydelig beskrivelse indholdsstoffer og billede, vægt og pris i

- 4.1. Leverandøren skal ved oprettelse af nye borgere orientere borger om muligheden for at få leveret en fysisk katalog/vareliste. På anmodning fra borger skal katalog/liste over minimum de 1000 mest solgte varer leveres til borger. Varerne skal fremgå med en tydelig beskrivelse af indholdsstoffer, vægt og være forsynet med billede. Vejledende priser må gerne angives.

- 4.2. Det skal være muligt for borger i forbindelse med telefonisk bestilling at spørge ind varernes beskaffenhed og få oplyst priser, så køb foretages på et fuldt informeret grundlag.
- 4.3. Leverandøren skal i forbindelse med aftalestart sikre, at der foreligger skriftligt materiale til hjemmeplejen og borgere, der selv ønsker at bestille via onlineløsning. Materialet skal kort, overskueligt og letforståeligt forklare, hvorledes Leverandørens onlineløsning benyttes. Det være sig både som app og hjemmeside/webshop.
- 4.4. Leverandøren må ikke i forbindelse med opstart af aftalen eller i aftaleperioden give gaver til borgerne.

5. Bestilling

Ordregiver ønsker, at borgere, som er tilknyttet indkøbsordningen, oplever en tryk og nem bestillingsproces. Borgere, der er i stand til det, foretager selv indkøb hos leverandøren telefonisk eller i særlige tilfælde online. Borgere, der ikke er i stand til det, vil få hjælp af hjemmehjælpsleverandøren.

Derfor skal Leverandøren leve op til følgende krav:

- 5.1. Leverandøren skal på baggrund af information fra borgere og kommune fastlægge en fast ugentlig bestillingsdag og -tidsrum. Som udgangspunkt ringer leverandøren borger op på det aftalte tidspunkt, men der skal også være mulighed for efter aftale med visitationen at borger selv bestiller online eller ringer leverandøren op på dagen inden for call centerets åbningstider.
- 5.2. Leverandøren er forpligtet til at tilpasse tidspunktet for bestilling og levering i forhold til borgere deltagelse i faste aktiviteter på dagtilbud, sundheds- og træningscentre. Tidspunktet for bestilling og levering af varer må ikke afskære borgeren fra disse tilbud.
- 5.3. Det skal være muligt at foretage bestillinger pr. telefon, mail og en onlineløsning som en hjemmeside/webshop.
- 5.4. Leverandøren skal have en call-funktion, der håndterer bestillinger pr. telefon. Call-funktionen skal min. være åben hverdage kl. 09.00 – 15.00.

- 5.5. Såfremt der ikke er kommet en bestilling ved udløb af det i 5.1 nævnte tidsrum (og bestillingen ikke er blevet afmeldt), skal Leverandøren tage kontakt til borgeren med henblik på at afklare, om borgeren ønsker at bestille. Hvis Leverandøren fortsat ikke opnår kontakt til borgeren, kontaktes Ordregiver.
- 5.6. Det skal være muligt for borgerne og Kommunen at komme i telefonisk kontakt med Leverandøren uden unødigt ventetid. Leverandøren skal til enhver tid tilstræbe at have en serviceorienteret og hurtig telefonekspedition.
- 5.7. Ved bestilling over telefonen skal Leverandørens medarbejdere søge at afklare tvivlsspørgsmål vedr. bestillingen. Er der stadig tvivl efterfølgende, skal medarbejderen i første omgang basere sit skøn med hensyn til den ønskede vare på borgerens tidligere køb, og er dette ikke muligt, skal medarbejderen antage, at borgeren ønsker det bedste forhold mellem holdbarhed, kvalitet og pris.
- 5.8. Leverandøren skal sikre, at en borger har fast bestillingstidspunkt, fast leveringstidspunkt, er forsynet med materiale, er bekendt med bestillings- og afbestillingsregler og har aftalt en bestillingsmetode maksimalt tre hverdage efter, borgeren er visiteret.
- 5.9. Leverandøren skal efter aftalt bestillings- og leveringstidspunkt udarbejde et velkomstbrev til borgeren, som bekræfter hvilken dag og tidspunkt bestilling er aftalt, samt hvilken dag og tidspunkt varerne leveres. Velkomstbrevet skal endvidere indeholde et telefonnummer til eventuelle afbud.
- 5.10. Borgeren kan til enhver tid kontakte Leverandøren med henblik på at aftale et nyt bestillings- eller leveringsdag..
- 5.11. Såfremt der er væsentlige ændringer i indkøbsordningen, går Leverandøren og Kommunen i dialogen om, hvorledes borgerne mest hensigtsmæssigt informeres om disse. Såfremt det vurderes som mest hensigtsmæssigt, at Leverandøren informerer, skal Leverandøren agere afsender i et format, der aftales med Kommunen.
- 5.12. Det skal ved bestilling, både via telefon, app, mail, fax og onlineløsning, være muligt at foretage genbestillinger (dvs. genindlæse tidligere ordrer med henblik på at genbestille, evt. med ændringer i ordren).
- 5.13. Leverandøren skal give Ordregiver besked, såfremt en eller flere borgere har undladt at bestille på deres bestillingsdag, såfremt det ikke fremgår af omsorgssystemet, at borger er sat i fravær, fx pga. indlæggelse mv. Der skal gives besked til Kommunen via omsorgssystem eller i akutte tilfælde pr. telefon.

- 5.14. Det skal være muligt af afbestille eller ændre bestillinger både via telefon og onlineløsning. Det skal være muligt at afbestille eller ændre en bestilling minimum frem til kl. 12.00 den pågældende hverdag før leveringstidspunktet.
- 5.15. Leverandøren kan kun opkræve betaling for faktiske leveringer. Dvs. såfremt en borger ikke har bestilt nogen varer til sit faste leveringstidspunkt, kan Leverandøren ikke opkræve betaling for hverken opkald/bestilling eller levering, jf. Rammeaftalens afsnit 6.

6. Onlineløsning

Ordregiver har en målsætning om, at køb foretaget af hjemmeplejen primært skal foregå via onlineløsninger. Derfor skal Leverandørens onlineløsning leve op til følgende krav:

- 6.1. Det skal være muligt at købe varer online via computer, tablet og mobiltelefon. For mobiltelefonen gerne i form af en app. Onlineløsningen skal være tilpasset alle de nævnte devices, så den fungerer hensigtsmæssigt på dem alle.
- 6.2. Onlineløsningen skal være brugervenlig, hvor varer er forsynet med tydeligt navn, billede, mængde/vægt, pris. Alt tekst skal være nemt læselig med tydelige bogstaver. Onlineløsningen skal have en integreret søgefunktion, så det er muligt at søge varer frem.
- 6.3. Det skal være muligt at genindlæse tidligere ordre, jf. 5.12 med det formål at genbestille evt. med ændringer.
- 6.4. Onlineløsningen skal indeholde funktioner, der har til formål at sikre en hurtig bestilling. Eksempelvis "Top 100 varer", favoritlister, stavekontrol i søgefelter og/eller lister med populære varer mv.
- 6.5. Det skal være muligt for borgeren og hjemmeplejen via onlineløsningen at skabe sig et overblik over, hvor meget borgeren har købt for i den indeværende måned.
- 6.6. Leverandøren skal følge Kommunens til enhver tid gældende anvisninger for onlineløsninger.

- 6.7. Hver borger, der bestiller selv, skal forsynes med et unikt login, hvorfra de selv kan foretage indkøb via onlineløsningen. Det unikke login skal fungere på tværs af devices.
- 6.8. Leverandørerne skal udfærdige vejledninger og yde support til borgerne, som anvender leverandørens onlineløsning.
- 6.9. Leverandøren skal senest 4 måneder efter driftsstart have udviklet en applikation til hjemmeplejen der lever op til følgende krav:
- det skal være muligt at inddеле borgerne i grupper, som er defineret af Ordregiver.
 - Medarbejdere i hjemmeplejen skal kunne logge på en adgang til samtlige borgere i gruppen.
 - Onlineløsning skal fremhæve de borgere i gruppen, der har fast bestillingsdag på den pågældende dag.
 - Onlineløsning skal have en søgefunktion, således at medarbejdere i hjemmeplejen kan fremsøge borgere, fx, på navn eller adresse.
 - Det skal være nemt for hjemmeplejens medarbejdere at skifte mellem de forskellige borgere i gruppen.
 - Administrator for hjemmeplejen skal gives en adgang med oversigt over samtlige grupper med adgang til samtlige borgere.
 - I perioder hvor online applikation ikke er tilgængelig for hjemmeplejen, skal leverandøren tilbyde hotline telefonbestillingsmulighed uden ventetid samt mail og fax bestilling uden ekstra betaling herfor.
- 6.10. Leverandøren betaler alle omkostninger til udvikling, implementering og drift af onlineløsninger. Leverandøren forestår, i det omfang der er behov for, den nødvendige support af brugerne (både hjemmehjælp og borgere) af Leverandørens onlineløsning, uden at der ydes særskilt betaling herfor.

7. Transport af varer til borgernes bopæl

De bestilte varer skal transporteres forsvarligt, så borgerne med rette kan forvente, at varerne ikke falder i kvalitet eller behandles skødesløst under transporten.

Derfor skal Leverandøren leve op til følgende krav:

- 7.1. Leverandøren skal til enhver tid overholde gældende lovgivning vedrørende transport af fødevarer. Der henvises bl.a. til Bekendtgørelse nr. 1702 af 15. december 2016 om fødevarehygiejne. Såfremt Leverandøren modtager en påtale fra Fødevarestyrelsen, skal Ordregiver orienteres herom.
- 7.2. Leverandøren skal føre egenkontrol både for lager og for transport undervejs og skal på forlangende fra Ordregiver kunne dokumentere dette.

- 7.3. Det er et krav, at fødevarer opbevares, transporteres og leveres, så Fødevarestyrelsen retningslinjer med hensyn til temperatur og opbevaringsmetode overholdes, jf. 7.1. Leverandøren skal kunne garantere og dokumentere ubrudt kølekæde på forlangende.
- 7.4. Leverandørens medarbejdere skal leve op til gældende lovgivning på hygiejneområdet, og således skal Leverandøren sørge for, at der i chaufførernes biler, i det omfang, lovgivningen kræver det, forefindes eksempelvis engangshandsker, - masker, sprit til desinficering mv.
- 7.5. Leverandørens køretøjer, som anvendes til transporten, skal til enhver tid opfylde love og myndighedskrav. Alle køretøjer, der vejer mere end 3,5 ton og benytter diesel som brændstof, skal have monteret partikelfilter (miljøzone).
- 7.6. Chaufførerne skal overholde Ordregivers tomgangsregulativ, jf. Bilag 9, Hvis ikke tomgangsregulativet kan overholdes bedes redegørelse herfor.
- 7.7. Leverandøren bærer til enhver tid udgiften og ansvaret for leverancen, herunder transport. Ved evt. driftsstop, akut sygdom eller andet skal Leverandøren sørge for leverancens iværksættelse m.m. uden yderligere omkostninger for Ordregiver.

8. Levering

Ordregiver ønsker, at levering af varer til borgernes bopæl foregår på en måde, som sikrer borgerne størst mulig tryghed, fleksibilitet og sikkerhed.

Derfor skal Leverandøren leve op til følgende krav:

- 8.1. Borgere får leveret i overensstemmelse med visitationen, og som udgangspunkt 1 gang ugentligt på en fast dag og tidspunkt. Leverandøren skal kunne levere minimum 4 hverdage om ugen og skal oplyse borgeren om et fast leveringstidspunkt i tidsrummet mellem kl. 08.00 – 18.00. De faktiske leveringer må variere fra det aftalte leveringstidspunkt med +/- 1 time, dog ikke tidligere end kl. 8.00.
- 8.2. Hvis det forventede leveringstidspunkt undtagelsesvist afviger fra det aftalte med mere end en time, skal samtlige berørte borgere kontaktes og orienteres om ændringen.
- 8.3. I de tilfælde, hvor leverancen falder på en helligdag, skal Leverandøren – såfremt denne ikke leverer på helligdage - tilbyde en erstatningsdag, der ligger umiddelbart før eller efter den normale, faste leveringsdag. Valg af erstatningsdag skal tage højde for både Leverandørens logistik samt borgerens kalender, jf. 5.2

- 8.4. Ved forgæves forsøg på levering, fx pga. akut hospitalsindlæggelse, tager leverandøren alle varer retur. I disse tilfælde betaler borgeren for let fordærvelige varer, mens leverandøren tager øvrige varer retur.
- 8.5. Borgerens 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.
- 8.6. Chaufføren skal ved levering ringe på og efterfølgende vente i op til 3 minutter på, at døren bliver åbnet eller borgeren svarer, evt. via dørtelefon. Chaufføren skal herefter præsentere og legitimere sig og bære varerne ind til et af borgeren anvist sted.
- 8.7. Køle- og frostvarer skal anbringes i køleskab/fryser hos borgeren, med mindre borgeren særskilt ønsker at påtage sig denne opgave.
- 8.8. På anmodning fra visitation skal chaufføren udpakke alle varer. Opgavens afregnes i henhold til bilag 2 tilbudsliste pris og sortiment.
- 8.9. Såfremt en visiteret borger på tre på hinanden følgende bestillingsdage undlader at bestille, uden at det fremgår at Kommunens omsorgssystem eller tilsvarende, at borgeren er væk fra hjemmet, skal Leverandøren underrette Kommunen (Visitationen) herom. Det er så op til Kommunen at vurdere, hvorvidt borgeren fortsat skal modtage hjælp til indkøb. Kommunen underretter Leverandøren hurtigst muligt ang. beslutningen.
- 8.10. Til borgere, som er forhindret i at åbne døren, kan leverandøren få udleveret nøgle (for nogle borgere en elektronisk nøgle) til borgerens hjem, efter skriftlig aftale med borgeren og visitationen. Med mindre andet aftales, må nøglen ikke benyttes, når borgeren ikke er hjemme. Leverandøren bærer ansvaret for sikker opbevaring af borgernes nøgler. Såfremt en nøgle bortkommer, mens den er i Leverandørens besiddelse, afholder Leverandøren selv udgiften til erstatning af nøgler samt – hvis borgeren ønsker det – udskiftning af låse.
- 8.11. Såfremt borgeren ikke længere er visiteret til Leverandøren, skal Leverandøren sørge for, at borgeren får evt. udleverede nøgler retur.
- 8.12. Med mindre dette konkret aftales med borgeren, må Leverandøren aldrig efterlade varerne i opgang eller andre steder udenfor borgerens bolig.
- 8.13. Hvis borgeren ikke lukker op i aftalte tidsinterval, skal Leverandøren med det samme telefonisk kontakte hjemmeplejen, pårørende eller anden leverandør af praktisk bistand. Se Rammeaftalens afsnit 14.1.

- 8.14. Såfremt levering omfatter flasker, dåser e.l. med pant, skal Leverandøren modtage returpant og modregne herefter i en kommende levering. Andre afregningsmetoder kan også aftales, men det er Leverandørens ansvar at kunne dokumentere, at borgeren har modtaget sine penge. Leverandøren er kun forpligtet til at modtage returpant for varer, der indgår eller nyligt har indgået i Leverandørens eget sortiment.
- 8.15. Alle leveringer skal ledsages af en kvittering til borgeren med tydelig angivelse af de enkelte varer og deres priser, ikke leverede varer, varer som er erstattet med alternative varer samt samlet pris for varerne.
- 8.16. Ved levering af varer, der er forkerte, beskadigede, optøede eller på anden måde kvalitetsmæssigt forringet, skal Leverandøren tilbyde erstatningsvarer, som skal leveres senest hverdagen efter. Hvis borgeren ikke ønsker erstatningsvaren, krediteres borgeren. Der må ikke kræves ekstra betaling for den efterfølgende levering.
- 8.17. Leverandøren skal kunne foretage akutleveringer som minimum på hverdage efterhenvendelse fra Visitation, eksempelvis i forbindelse med hospitalsudskrivelse. Leverandøren skal herefter i samarbejde med den pågældende borger aftale, hvilke varer der skal indkøbes. Såfremt Leverandøren er blevet kontaktet før kl. 12.00, skal varernes leveres samme dag inden kl. 18.00. Ved henvendelse fra Visitationen senere end kl. 12.00, leveres varerne senest den efterfølgende hverdag.

9. Holdbarhed

For at sikre borgernes forsyning af fødevarer bedst muligt har Ordregiver opstillet nogle krav, der har til formål at sikre varernes holdbarhed. Samtidigt er Ordregiver opmærksom på, at sådanne krav uforvarende kan udelukke produkter af Leverandørens sortiment, som kunne være til glæde for borgerne, hvorfor Ordregiver forpligter sig på at være åben overfor undtagelser.

Således skal Leverandøren leve op til følgende krav:

- 9.1. Det gælder generelt for fødevarer, at de som minimum skal opfylde følgende krav:
- Udseende: Skal være karakteristisk for den pågældende varetype
 - Farve: Skal være karakteristiske for den pågældende varetype
 - Lugt/smag: Skal være karakteristisk for den pågældende varetype
 - Konsistens: Skal være karakteristiske for den pågældende varetype
 - Der må ikke forekomme: fremmed lugt og smag, råd eller fremmedlegemer, som ikke har noget med varen at gøre.
- 9.2. Frisk frugt og grønt skal minimum leve op til følgende holdbarhedskrav:
- 14 dage for æbler og pærer
 - Halvdelen af den samlede holdbarhedsperiode for gulerødder og kartofler

- 9.3. Kolonialvarer, frossent kød, frossen fisk og pålæg skal minimum leve op til følgende holdbarhedskrav:
- 10 dage for helt og skiveskåret pålæg og for øvrigt pålæg
 - 6 dage for frisk rugbrød og 4 dage for frisk hvedebrød
 - 6 mdr. for frostvarer

- 9.4. Mælk, mælkeprodukter, smør og ost og æg skal minimum leve op til følgende holdbarhedskrav:
- 5 dage for mælk (dog 4 dage for kærnemælk)
 - 9 dage for surmælksprodukter
 - 6 dage for fløde
 - 30 dage for smør og smørbare blandingsprodukter
 - 30 dage for hele oste, skiveoste, revet ost, fløde-/frisk ost og skimmeloste
 - 2/3 af holdbarhedsperiode for æg – friske og forarbejdede
 - 4 uger for pasteuriserede æg

Borgerne skal tilbydes et afgrænset sortiment af frisk mælk og fløde med en restholdbarhed på mindst 7 dage.

- 9.5. Fersk kød, fjerkræ og kødpålæg skal minimum leve op til følgende holdbarhedskrav:
- 4 dage for fersk kød, hakket kød er undtaget
 - 12 timer for hakket kød, der ikke er pakket efter 24 timers reglen
 - 4 dage for hakket kød pakket efter 24 timers reglen, dvs. har en holdbarhed på over 24 timer.
 - 12 dage for øvrigt pålæg.

- 9.6. Alle varer, der ikke er oplistet ovenfor, skal have en restholdbarhed på min. 2/3 af den totale holdbarhedsperiode.

- 9.7. Fødevarer med kort holdbarhed skal leveres så tæt på produktionsdato som muligt.

- 9.8. Tilbyder Leverandøren varer, der af natur, eksempelvis grundet produktionsform, ikke kan leve op til ovennævnte holdbarhedskrav, kan Leverandøren henvende sig til Ordregiver (med henblik på at få dispensation for bemeldte vare eller varegruppe). Der vil alene kunne godkendes varer der fungerer som supplement til basissortiment af dagligvare, non food og kioskvarer. Leverandøren skal gøre borger opmærksom på at varerne har en anden holdbarhed end fremgår af kravspecifikationen normale holdbarhedskrav.

10. Princippet for til- af afmelding af borgere

For at sikre rene linjer i forhold til til- og afmelding af borgere til Indkøbsordningen har Ordregiver opstillet en række krav, der klarlægge proceduren herfor.

Leverandøren skal være opmærksom på følgende krav:

- 10.1. Borgeren har mulighed for at skifte leverandør. For Lyngby-Taarbæk Kommune og Gentofte Kommune kan dette ske med en måneds varsel fra borgerens henvendelse til Kommunen om dette. For Gladsaxe, Rudersdal og Frederiksberg Kommune er varslet på 14 dage. Kommunen orienterer herefter Leverandøren herom. I særlige tilfælde kan varslet om leverandørskift gøres kortere.
- 10.2. Uanset om en borger har valgt at skifte til anden leverandør, er Leverandøren forpligtet til fortsat at levere rammeaftalens ydelse til borgeren i overgangsperioden til anden leverandør.
- 10.3. Ved indlæggelse eller ved dødsfald kan Kommunen framelde borgeren fra indkøbsordningen med øjeblikkelig virkning.
- 10.4. Når en borger er afmeldt fra Leverandøren, har Leverandøren ingen ret til at kontakte borgeren yderligere. Kommunen kan kræve betaling for alle leveringer til borgere, der er leveret efter, at borgeren er afmeldt fra Leverandøren, krediteret.
- 10.5. Leverandøren skal på Kommunens henvendelse fremsende information om, hvilke borgere Leverandøren har leveret til på aftalen over en hvilken som helst periode, Kommunen beder om.

11. Miljøkrav

Spar 5 kommunerne arbejder aktivt arbejder for at nedsætte miljøbelastningen, og fremme en udvikling og anvendelse af mindre miljøbelastende produkter og tjenester til gavn for det ydre miljø. Kommunerne ønsker således, at indkøbte varer og tjenesteydelser belaster miljøet mindst muligt.

11.1. Transport

Spar 5 kommunerne forventer at leverandøren medvirker til at sikre miljøet gennem anvendelse af køretøjer mv. som volder mindst muligt forurening.

Frederiksberg Kommune forventer at leverandøren medvirker til at sikre miljøet gennem anvendelse af køretøjer mv. som volder mindst muligt forurening.

Levering af indkøbsordning i biler under 3,5 ton

- *Køretøjer brugt til transport af vare til ordregiver skal som minimum have euronorm 5 niveau og minimum energimærke B.*
- Nyindkøbte køretøjer skal som minimum opfylde de tekniske krav for minimum euronorm 6 niveau lastbiler og have minimum energimærke A.

Levering af madservice i biler over 3,5 ton

- Køretøjer skal som minimum have euronorm 5.
- Køretøjer der af leverandør indkøbes under kontraktperioden til levering af vare skal opfylde minimum euronorm 6 niveau.

11.2. Dokumentation

Leverandøren skal sikre at ordregiver har en opdateret oversigt over registreringsnumre og angivelse af tekniske egenskaber, for de køretøjer der benyttes til opfyldelse af kontrakten. Tekniske egenskaber er relevante oplysninger om drivmiddel, euronorm, anskaffelsesdato, energiklasse mv.

Ordregiver har til enhver tid ret til at kræve køretøjet til miljøsyn. Ordregiver afholder udgifterne til synet, hvis partikelfiltret fungerer, som det skal. Fungerer partikelfiltret ikke, som det skal, afholder leverandøren udgiften til miljøsynet samt til reparation eller udskiftning af filtret. Leverandøren skal være indstillet på at indgå i løbende dialog med kommunen om leverandørens miljøprofil samt leverandørens arbejde med sine underleverandører vedrørende miljømæssig bæredygtighed.

Ovenstående krav gælder også underleverandører tilknyttet kontrakten.

I tilfælde af driftsstop, færdselsuheld eller akut sygdom, bærer leverandør udgiften ved den videre transport. Leverandør er uden unødigt ophold forpligtet til at indsætte reservekøretøj og chauffør eller træffe aftale om udbringningens planmæssige gennemførelse uden beregning for kommunen.

11.3. Emissions fri og fossilfri transport

Leverandøren skal årligt i maj og første gang i maj 2024, fremsende en årlig statistik for den enkelte kommune over de kørsler der er gennemført på kontrakten i perioden 1. april – 31. - marts. Af statistikken skal det fremgå hvilke kørsler, der er gennemført med emissionsfrie og/eller fossilfrie køretøjer. Samtidig skal det på kilometermæssig baggrund angives hvor stor del af kørslen i perioden, der er gennemført med henholdsvis emissionsfrie og fossilfrie køretøjer.

Kommunen kan anmode om uddybning af herunder datagrundlaget bag den fremsendte statistik. Kommunen påberåber sig ligeledes ret til at foretage sig anmeldt og uanmeldt kontrol af hvilke biler og evt. brændstoftyper leverandøren anvender.

11.4. Transport Emballage

Transportemballage til at fragte fødevarer skal være returemballage eller emballage egnet til genanvendelse.

Ved brug af plastemballage bør emballagen så vidt muligt bestå af genanvendt plast.

Ved brug af papemballage bør emballagen så vidt muligt bestå af genanvendt pap.

Herudover stilles der krav til, at leverandøren sikrer korrekt affaldssortering af brugt emballage, såfremt det ikke længere kan anvendes.

11.5. Fødevarekontakt emballage

Fødevarekontaktmateriale (emballage) fra leverandøren skal være PVC- og ftalatfrie samt fri for alle kendte uønskede stoffer jf. Miljøstyrelsens liste over uønskede stoffer.

Leverandører skal desuden undgå overemballering som for eksempel stykvis emballering, der hvor det ikke har betydning for fx fødevarens holdbarhed.

11.6. Madspild

Leverandøren skal have interne procedurer og retningslinjer for minimering af madspild i håndterings- og transportprocessen samt i lagerstyringen af produkter omfattet af Rammeaftalens sortiment. På ordregives forlangende skal Leverandøren til enhver tid kunne redegøre for at procedurer og retningslinjer overholdes samt størrelsen af Leverandørens madspild i tilknytning til rammeaftalens sortiment.