

Bilag

Kravspecifikation

Alle krav er gældende for hele kontraktperioden.

1. Krav til ydelsen

1.1. Geografisk område

Leverandøren skal levere til alle visiterede borgere i Vejle Kommune, uanset geografisk bopæl.

1.2. Varesortiment

Leverandøren skal i sit varesortiment tilbyde almindelige dagligvarer til supermarkedspriser, discountvarer, frostvarer, et bredt udvalg i færdigretter, sæsonvarer, håndkøbsmedicin/vitaminer, ugeblade, økologiske varer, fedtfattige varer, sukkerfri varer, gluten og laktosefri varer, miljømærkede varer som Blomsten, Svanen og/eller lignende miljømærker.

1.3. Tilbudsvarer

Leverandøren skal kunne tilbyde tilbudsvarer.

1.4. Holdbarhed

Fødevarer med en holdbarhed under 14 dage skal ved leveringstidspunktet være så lang tid fra udløbsdato som muligt.

1.5. Erstatningsvarer

I tilfælde af at varer er udsolgt, skal der kunne leveres erstatningsvarer.

Erstatningsvarer/erstatningsvarerne skal være så identisk med den/de bestilte varer som muligt. Borgeren har ret til at fravælge erstatningsvarerne.

1.6. Vægt

Leverandøren skal kunne garantere, at borgerne kan få leveret en enkelt vare og maksimalt 50 kg. per gang uden ekstra beregning.

2. Information om varer og priser

2.1 De borgere, som er tilknyttet indkøbsordningen, informeres om priser og vareudbud, der gør borgeren i stand til at vælge mellem varerne på et velinformeret grundlag.

2.2 Leverandøren bør som minimum præsentere et udvalg af varesortimentet i en tilbudsavis, eller henvise til en tilbudsavis.

2.3 Leverandøren er forpligtet til at informere borgerne om væsentlige ændringer i tilknytning til indkøbsordningen.

2.4 Leverandøren skal udforme informationsmateriale om tilbuddet, som visitatorerne kan videreformidle til de visiterede borgere

3. Tilmelding/afmelding/ændringer

3.1. Visitation af borger

Myndighedsafdelingen varetager kontakten mellem borgeren og leverandøren, både hvad angår tilmeldinger og afmeldinger.

Der visiteres til én levering pr. uge.

Borgeren tilmeldes og afmeldes leverandøren, ved at Myndighedsafdelingen opretter borgeren i omsorgssystemet Nexus. Leverandøren kan herefter se borgeren via en Nexus-adgang, som er oprettet til leverandøren.

3.2. Aftale om levering af varer

Aflysninger eller andre ændringer, for eksempel flytning af en aftale, aftales mellem borgeren og leverandøren. Den enkelte borger vælger leverandøren på baggrund af det i pkt. 2.4 omtalte informationsmateriale.

Borgerens frist for flytning og aflysning af levering er senest kl. 15.00 hverdagen før den planlagte levering.

Leverandøren kan ikke aflyse planlagte leveringer hos borgeren, men leverandøren har dog adgang til at foreslå, at en levering flyttes til et andet tidspunkt, efter aftale med borgeren.

3.3. Opstart

Leverandøren skal kunne tilbyde opstart af en levering inden for en uge fra borgerens tilmelding.

3.4. Skift af leverandør

Borgeren har mulighed for at skifte leverandør med to ugers varsel. Borgeren skal rette henvendelse til Myndighedsafdelingen ved ønske om et leverandørskift.

3.5. Tilbage melding til Myndighed

Leverandøren giver Myndighedsafdelingen besked, hvis borgere med midlertidige ordninger ikke kan klare indkøb efter endt ordning.

Leverandøren giver Myndighedsafdelingen besked, såfremt borgeren ikke længere ønsker at benytte ordningen.

4. Bestilling

Borgeren skal som minimum telefonisk kunne bestille varer på alle hverdage mellem kl. 9.00 og 15.00.

Borgerens frist for afgivelse af bestilling er senest dagen før levering.

Der skal for den enkelte bestilling være mulighed for blot at bekræfte den forrige bestilling, således at der leveres præcis de samme varer, som ved den sidste bestilling og levering.

5. Transport af varer til borgerens bopæl

5.1 De borgere, som tilknyttes indkøbsordningen, har krav på, at varer transporteres forsvarligt. For køle- og frostvarers vedkommende indebærer dette, at transport er under de rette temperaturforhold. For øvrige varer indebærer forsvarlig transport, at varerne transporteres uden risiko for at gå i stykker eller på anden måde blive udsat for forhold, der nedsætte varernes kvalitet.

5.2 Leverandøren skal til enhver tid overholde gældende lovgivning vedrørende transport af fødevarer. Der henvises blandt andet til gældende hygiejnebekendtgørelse 497 af 23. marts 2021 med efterfølgende ændringer, om fødevarehygiejne.

6. Levering

6.1. Levering ved borgeren

Leveringen skal foregå på en aftalt hverdag inden for et tidsinterval på maksimalt en time på den faste leveringsdag. Hvis ordningen er afhængig af en medarbejder, er der ikke mulighed for tidsforskydning.

Leverandøren er forpligtet til at koordinere leveringstidspunkterne med dagtilbud og træningscentre. Tidspunktet for levering af varer må ikke afskære borgerne for disse tilbud.

I de tilfælde hvor leveringsdagen falder på en helligdag, skal leverandøren kunne tilbyde en erstatningsdag, der ligger før den fastsatte leveringsdag.

Leverandøren skal ved levering ringe på borgeren dør, vente på at døren bliver åbnet og præsentere sig tydeligt (også i dørtelefon). Varerne skal bæres til borgerens køkkenbord, og hvis borgeren har brug for det, sættes varerne på plads i køkkenet.

Køle- og frostvarer skal anbringes i køle-/fryseskab hos borgeren.

6.2. Ved ikke åbning af dør ved borgeren

Såfremt en borger ikke er hjemme ved en aftalt levering for eksempel på grund af hospitalsindlæggelse tager leverandøren alle varer retur. I disse tilfælde betaler borgeren for de letfordærvelige varer, mens leverandøren tager de øvrige varer retur.

Hvis borgeren ikke lukker op, skal leverandøren med det samme kontakte Myndighedsafdelingen. Leverandøren har mulighed for at ringe på Myndighedsafdelingens akutnummer i Myndighedsafdelingens åbningstid. Uden for Myndighedsafdelingens åbningstid kontaktes den kommunale/private leverandør af hjemmepleje.

6.3. Kvittering til borgeren

Alle leveringer skal ledsages af en kvittering til borgeren med tydelig angivelse af de enkelte varer, deres priser, ikke leverede varer, varer som er erstattet med alternative varer samt en samlet pris. Leverandøren skal på kvitteringen gøre borgeren opmærksom på manglende eller erstattede varer.

6.4. Reklamation fra borgeren

Ved levering af forkerte eller beskadigede varer krediteres borgeren.

Ved levering af varer, som er beskadigede, optøede eller på anden måde kvalitetsmæssigt forringet, skal der/borgeren tilbydes erstatningsvarer. Disse varer skal leveres senest dagen efter. Hvis borgeren ikke ønsker erstatningsvarer ~~væren~~, krediteres borgeren.

Leverandøren skal håndtere reklamationer hurtigt og effektivt.

I øvrigt henvises til bilag 8, Kvalitetsstandard, vedrørende krav til serviceniveauet i Vejle Kommune.

6.5. Returvarer

Varerne vil omfatte flasker og dåser med pant. Returemballage skal modtages og modregnes eller betales kontant ved levering. Leverandøren er kun forpligtet til at modtage den type returpant, som oprindeligt er leveret af leverandøren.

6.6. Beredskab

Ved forsinket levering skal leverandøren meddele borgeren dette. Se yderligere afsnit 9, Leverandørens misligholdelse, i Udkast til rammeaftale.

Leverandøren skal have et fleksibelt beredskab. For eksempel må fravær blandt medarbejderne ikke påvirke udbringningerne.

6.7 Adgang til borgere, der har nøglesystem

Når leverandøren vælges af en borgere tilbydes leverandøren adgang til kommunens nøglesystem uden beregning (Såfremt man er indstillet på at efterleve retningslinjerne for dette. Retningslinjerne vil blive gennemgået og udleveret når det er aktuelt).

7. Priser og betaling

7.1. Afregning med borgeren

Borgerne skal kunne tilbydes forskellige betalingsformer.

Borgerne skal alene betale for varerne, mens Vejle Kommune alene betaler for leveringen af varer til visiterede borgere.

Alle varer skal faktureres til almindelig markedspris inden for detailhandel. Borgerne skal have udleveret original kassebon for varerne.

Borgeren skal som minimum have valgmulighed mellem betalingsservice og Dankort eller Visa Dankort.

Ved manglende betaling skal leverandøren kontakte borgeren for at afklare årsagen hertil. Hvis leveringen ophører grundet manglende betaling, skal både borgeren og Myndighedsafdelingen orienteres.

Gældende lovgivning om rykkergebyrer og renter skal overholdes.

7.2. Prismatch

Vejle kommune vil en gang om året foretage prismatch af de 25 varer som fremgår af bilag X, dette gøres for at sikre borgernes varepriser.

- Der vil blive foretaget prismatch i forhold til normalpris
- Prisen må samlet set maksimalt være 5 % højere end normalprisen
- Ordregiver vil prismatche leverandørens priser i Føtex
- Ordregiver er ikke forpligtet til at prismatche med samtlige 25 varer, men kan udvælge et mindre men repræsentativt antal varer, eksempelvis på baggrund af varekategorier, der kan benyttes til prismatchet
- Såfremt Føtex ikke fører samme produkt som Leverandøren, vurderer ordregiver, hvad der er et sammenligneligt produkt
- Såfremt Føtex ikke fører et sammenligneligt produkt, udgår produktet af prismatchet
- Leverandøren kan gøre indsigelser, såfremt de mener, at to usammenlignelige varer er blevet prismatchet, hvorefter ordregiver kan genoverveje prismatchet
- Ordregiver kan ændre det supermarked, der prismatches med, til et andet supermarked, der prismæssigt ligger i samme leje, hvis der foreligger en saglig grund herfor

Ordregiver kan tillige foretage stikprøver med henblik på, at sikre de i aftalegrundlaget fastlagte krav om sortimentsudvalg og prisniveau.

8. Personaleforhold

8.1 Krav til medarbejdere

Aflevering af varer på borgerens bopæl skal foregå på en måde, der sikrer borgeren størst mulig tryghed, med respekt for den enkelte borger og under hensyntagen til, at aflevering af varer foregår i borgerens hjem.

Leverandørens medarbejdere skal være velsoignerede samt bekendt med og overholde hygiejniske principper i forhold til opgavens løsning. Der påhviler leverandørens medarbejdere tavshedspligt, jf. retssikkerhedslovens § 43, stk. 2 og 3, omkring forhold, som de i forbindelse

med deres opfyldelse af aftalen med kommunen måtte få kendskab til. Denne tavshedspligt består også ved fratræden eller ved kontraktforholdets ophør.

8.2 Krav til medarbejdere ved levering hos borgere

Leverandøren skal sikre, at dennes medarbejdere er vidende om, at de ikke må modtage eller give gaver – herunder arv – eller låne penge til eller af borger. Endvidere må leverandørens medarbejdere ikke opholde sig i borgerens hjem uden borgerens tilstedeværelse eller udtrykkelige samtykke.

Leverandørens medarbejdere skal være forsynet med billedidentifikation, der skal forevises på forlangende.

Leverandørens medarbejdere skal have relevant erfaring eller have modtaget en passende introduktion til opgaven, samt tale dansk.

Af hensyn til borgerens tryghed stilles der krav om, at leverandøren i videst muligt omfang tilstræber, at aflevering af varer udføres af den samme medarbejder, og at det ligeledes tilstræbes, at eventuelle afløsere er de samme.

9. Dokumentation, kommunikation og rapportering.

9.1. Tilbage melding til Myndighedsafdelingen

Leverandøren skal ved ændringer i borgerens almene helbredstilstand mundtligt og hurtigst muligt rapportere til Myndighedsafdelingen.

9.2 Kvalitetskontrol/klagesager

Leverandøren forpligter sig til at følge den kvalitetskontrol som Vejle Kommune fastsætter. Ved behandling af klagesager, skal leverandøren medvirke til at belyse klagesagen bedst muligt ved, at videregive relevante oplysninger til Vejle Kommune.

9.3. Tilsyn

Vejle Kommune forbeholder sig ret til at gennemføre stikprøvekontrol med leverandørens leveringer og tilfredshedsundersøgelser blandt borgere tilknyttet indkøbsordningen.

10. Samarbejde

Leverandøren er forpligtet til at deltage i møder med Myndighedsafdelingen efter behov. Formålet med møderne er, at optimere samarbejdet mellem de involverede parter.