

KONTRAKTBILAG 1 - KRAVSPECIFIKATION

~~DECEMBER 2021~~
APRIL 2022

Indholdsfortegnelse

1	Indledning.....	<u>46</u>
2	Definitioner.....	<u>46</u>
3	Baggrundsinformation og omfang.....	<u>46</u>
3.1	Fælles Service Center	<u>46</u>
3.1.1	Produkter til Hjemmeforbrug.....	<u>57</u>
3.1.2	Organisering og samarbejdsflader.....	<u>57</u>
3.1.3	Fremtidig udvikling	<u>68</u>
3.2	Forsyningskæden i logistikløsningen	<u>68</u>
3.3	Produktleverandører	<u>79</u>
3.4	Overordnet ansvars- og opgavedeling mellem Logistikleverandøren, Kunden og Produktleverandørerne	<u>79</u>
3.5	Dimensionering af lageret	<u>911</u>
3.6	Returflow til lageret (Levering ikke mulig)	<u>911</u>
3.7	Fejl ved leveringer fra Produktleverandører	<u>911</u>
3.8	Reklamationsordre	<u>911</u>
3.9	Spild og svind	<u>911</u>
4	Krav til lageret.....	<u>1012</u>
4.1	Åbningstider i varemodtagelse.....	<u>1012</u>
4.2	Lagerets beliggenhed.....	<u>1012</u>
4.3	Administrative opgaver	<u>1012</u>
4.3.1	Kundeservice	<u>1012</u>
4.3.2	Information til Kunden	<u>1012</u>
4.3.3	Lageroptælling.....	<u>1113</u>
5	Krav til Logistikleverandørens varetagelse af opgaven	<u>1113</u>
5.1	Produkter til Hjemmeforbrug – Stomiprodukter	<u>1113</u>
5.1.1	Oplysninger om stomiprodukter og tilbehør.....	<u>1113</u>
5.1.2	Krav til lagerforhold.....	<u>1214</u>
5.1.3	Estimer i forhold til indgående varer.....	<u>1214</u>
5.1.4	Lagerbehov	<u>1416</u>
5.1.5	Estimer for udgående bestillinger (Pluk / Pak / Send)	<u>1416</u>
5.1.6	Øvrige opgaver	<u>1921</u>
5.2	Yderligere Produkter til hjemmeforbrug - lager- og logistikløsning til flere Produktområder....	<u>2022</u>
5.2.1	Oplysninger om Yderligere Produktområder	<u>2123</u>
6	Udveksling af data og information	<u>2123</u>

6.1	Logistikleverandør og Produktleverandør	22 24
6.1.1	Produkter til Hjemmeforbrug	22 24
6.2	Logistikleverandør og Kunde	22 24
6.2.1	Produkter til Hjemmeforbrug	22 24
7	Måling af performance	22 24
7.1	Modtagelsesgrad	22 24
7.2	ServiceGrad-Tid	22 24
7.3	ServiceGrad-Kvalitet	22 24
7.4	Lagerafvigelse	22 24
8	Krav til bæredygtighed	23 25
8.1	Krav til bæredygtighed i kontraktperioden (kan forhandles i forhandlingsrunden)	23 25
8.1.1	Lagerudstyr	23 25
8.1.2	Biler	23 25
8.1.3	Emballage	23 25
8.1.4	Belysning	23 25
8.1.5	Affald	23 25
8.1.6	Distribution	23 25
8.2	Logistikleverandørens opfyldelse af yderligere bæredygtighedsparametre	23 25
8.3	Nye bæredygtige tiltag i opgaveløsningen	23 25
9	Implementering af aftalen	24 26
10	Bilag	25 27
10.1	Underbilag B – Huklip forklaring	25 27
10.2	Underbilag C – Huklip video	25 27

I GENERELLE OPLYSNINGER

1 Indledning

Indeværende dokument indeholder kravspecifikationen på lager- og logistikløsningen. Underbilag B og C udgør tillæg til indeværende kravspecifikation, idet de to bilag indeholder en nærmere beskrivelse og video af Ydelsen "hulklip" relateret til stomiprodukter. Leverandøren skal derudover overholde kravene og Leverandørens egen tilbudsbesvarelse i forhold til kvaliteten af de leverede Ydelser, jf. herved Udbudsbilag B.

2 Definitioner

I indeværende dokument gælder de i Hovedkontrakten oplistede definitioner samt følgende:

Ved *Stock Keeping Unit* (SKU) forstås lagerførte varenumre.

Ved *Highrunners* forstås SKU'er der er lagervarer med prognose på min 1 stk. Outerbox pr. måned.

Ved *Lowrunners* forstås SKU'er der er lagervarer med prognose på min 2 stk. Outerbox pr. år.

Ved *Cross Docking* forstås SKU'er med prognose på mindre end 2 stk. Outerbox pr. år og derfor lagerføres af Produktleverandør.

Ved *Innerbox* forstås den kasse, der udgør salgsenheden og indeholder et antal Produkter.

Ved *Outerbox* forstås den kasse, der indeholder et antal Innerboxe, og som er mindste transportenhed.

Ved *Elektronisk følgeseddel* forstås den elektroniske information om de afsendte Produkter, Produktleverandøren skal fremsende forud for levering af Produkter til konsignationslageret (antal, SKU varenummer, batch, holdbarhed etc.) om Produkter, der leveres til lageret.

3 Baggrundsinformation og omfang

Den udbudte Kontrakt omfattende en lager- og logistikløsning udgør en del af den Serviceplatform, der skal understøtte en ny fælles tværsektoriel løsning på indkøb af produkter til hjemmeforbrug. Kundens Medlemmer (kommuner og regioner) vil anvende Serviceplatformen til de udbud, de hver især vælger at tilslutte sig, jf. herved Kontraktbilag 2A.

Den nye fælles tværsektorielle løsning er forankret i Fælles Service Center, der er Kontraktstyrer. Herunder beskrives Fælles Service Center og den opgaveportefølje, der er forankret her, samt den overordnede forventning til den logistikopgave, der skal løses af Logistikleverandøren.

3.1 Fælles Service Center

Fælles Service Center udspringer af et fællesoffentligt privat innovationssamarbejde med deltagelse af offentlige sundhedsaktører i Region Midtjylland og tre private virksomheder.

Fælles Service Center blev efter en evaluering af konceptet sat i drift d. 1. maj 2018 med afsæt i en samarbejdsaftale mellem Region Midtjylland og de midtjyske kommuner.

Fælles Service Centers vision er at skabe en direkte værdikæde med ét kontaktpunkt for borgere og sundhedsfaglige på tværs af sektorer.

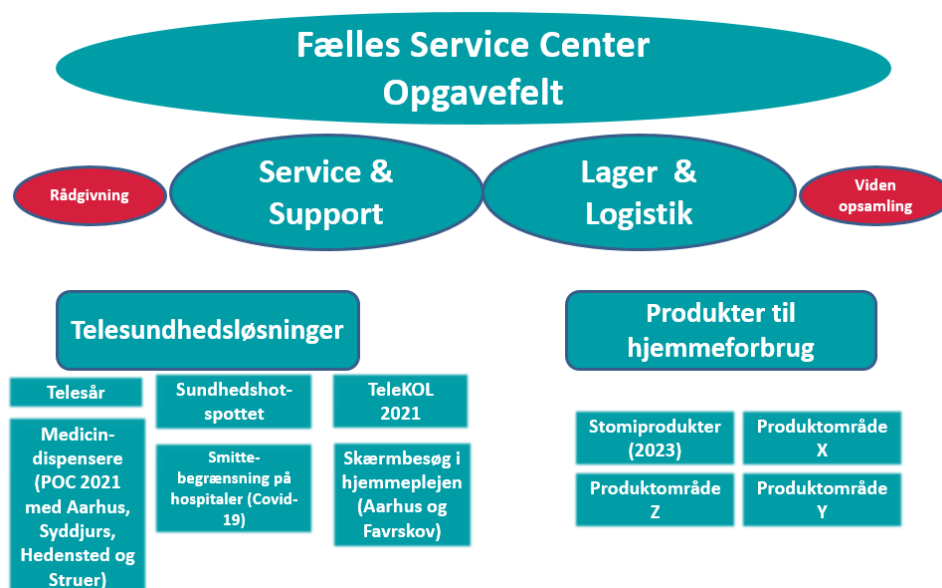
Fælles Service Centers visioner lægger sig derudover op ad Sundhedsaftalen for Midtjylland.

Fælles Service Center blev pr. 01.09.2020 oprettet som en forening med begrænset ansvar. Foreningens Medlemmer udgør aktuelt alle 19 kommuner i den midtjyske landsdel og Region Midtjylland. 14 syddanske kommuner og Region Syddanmark har givet tilsagn om at indtræde som Medlemmer i 2022. Medlemmerne tager individuel stilling til deltagelse og brug af nye løsninger og Produktområder, der løbende tilføjes Fælles Service Centers ansvarsområde.

3.1.1 Produkter til Hjemmeforbrug

Fælles Service Center har til opgave at supportere borgeres bestilling af bevilligede Produkter med et websystem, en Supportpartner og en lager- og logistikløsning. Tilsammen udgør dette den Serviceplatform, der gør, at borgerne kan bestille deres Produkter og få dem leveret hjem.

Supportpartneren tager sig udelukkende af support omkring bestillinger og vil, hvis borgeren henvender sig om Produktspecifikke eller sundhedsfaglige spørgsmål, tage fat i de sundhedsmedarbejdere den enkelte kommune har udpeget og videregive problemstillingen hertil. Sundhedsfaglig support er således ikke en del af de opgaver, der ligger i Fælles Service Centers ansvarsområde, og dermed heller ikke en del af lager- og logistikopgaven.



Figur 1: Fælles Service Centers opgavefelt

3.1.2 Organisering og samarbejdsflader

Kunden har valgt at skulle have én Logistikleverandør til lager- og logistikopgaven til "Produkter til Hjemmeforbrug" og har desuden via udbud valgt én supportpartner. Fælles Service Center er på vegne af Kunden i gang med at indkøbe et websystem, der skal understøtte arbejdsgangene omkring bestilling af Produkter til hjemmeforbrug.

Produkter til hjemmeforbrug er en klassisk opgave for Logistikleverandører, hvor der typisk benyttes en underleverandør til at distribuere bestillinger til borgere. Logistikleverandøren og Supportpartneren skal begge indgå et forpligtende samarbejde med Fælles Service Center om understøttelse af borgernes egen behandling af sygdomme (primært kroniske) i eget hjem.

Samarbejdsfladerne, den daglige koordinering og nødvendige kommunikation mellem Supportpartneren og Logistikleverandøren er afgørende for, at beslutningstagere og fagprofessionelle i kommuner, hospitaler, praktiserende læger samt borgere og pårørende oplever det nemt, enkelt, trygt og sikkert at bede Fælles Service Center om at varetage service, support og logistik af Produkter til hjemmeforbrug.

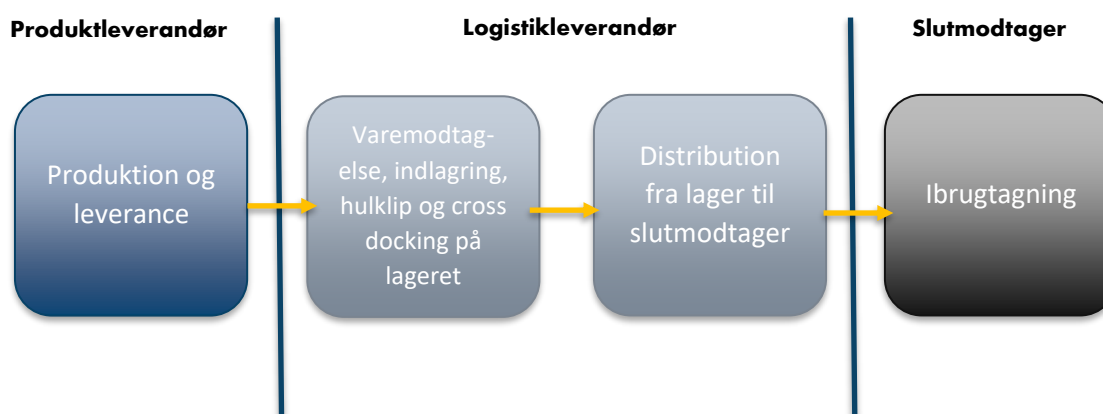
3.1.3 Fremtidig udvikling

Med dannelsen af foreningen blev der åbnet op for medlemskab for kommuner og regioner uden for den midtjyske landsdel. Over tid vil det betyde, at det geografiske område for logistikopgaven kan udvides til andre kommuner og regioner.

Det er forventningen, at Produkter til hjemmeforbrug vil omfatte yderligere Produktområder. Disse indgår som optioner under denne Kontrakt.

3.2 Forsyningskæden i logistikløsningen

Fælles Service Centers Medlemmer vil gøre brug af den nye tværsektorielle løsning, for de Produktområder, den enkelte har valgt eller vælger at tilslutte sig. Efter etablering af den nye løsning, ser forsyningskæden ud, som vist i figur 2.



Figur 2: Forsyningskæde

Produkter til hjemmeforbrug – logistiske forhold

Lageret skal fungere som et konsignationslager, hvor de Produktleverandører, der er aftale med, vil lagerføre deres Produkter i et sådant omfang, at Kundens krav til minimumslager og maximumslager overholdes. Ved Slutmodtagers bestilling plukkes og pakkes bestillingen. Nogle Produkter har så små prognoser, at Produktleverandørerne vil fremsende Produkterne til Cross Docking, når der modtages en afkaldsordre herpå. Dette uddybes nærmere i pkt. 5.1.3 samt i Udbudsbilag D.

For stomiprodukter gælder det, at enkelte Slutmodtagere har en bevilling på Hulklip (i pladen), hvilket skal foretages af Logistikleverandøren ud fra de instrukser, der ligger på den enkelte Slutmodtager.

Logistikleverandøren skal stå for distribution af bestillinger til Slutmodtager. Slutmodtageren vælger selv om leveringen skal ske til pakkeboks eller hjemmeadresse.

3.3 Produktleverandører

Kunden vil indgå i et tæt samarbejde omkring en optimering af vareforsyningen til gavn for alle Produktleverandørerne, Logistikleverandøren og Kunden. Idet der er tale om en ny løsning, vil det beskrive omkring forventninger til levering, være baseret på den viden, der forefindes på nuværende tidspunkt, samt de krav der stilles i udbuddene til Produktleverandørerne.

Produkter til hjemmeforbrug

Der forventes indgået aftale med 8-10 Produktleverandører af stomiprodukter. 2-3 Produktleverandører vil stå for størstedelen af leveringerne til lageret.

For optionerne gælder det, at der i produktudbuddene ligeledes forventes at der vil blive indgået aftale med såvel markedsledere som mindre Produktleverandører. Dermed forventes der også på hver af optionerne at der vil blive indgået aftale med 2-3 store Produktleverandører og en række mindre Produktleverandører.

Der stilles over for Produktleverandørerne krav til maksimalt én ugentlig levering af lagervarer, medmindre der trækkes mere fra lageret end forventet. Produktleverandørerne opfordres derudover til at aftale faste leveringsdage og tidspunkter med Logistikleverandøren.

3.4 Overordnet ansvars- og opgavedeling mellem Logistikleverandøren, Kunden og Produktleverandørerne

I forbindelse med logistikopgaven, er der følgende overordnede ansvars- og opgavedeling:

Kunden og/eller Kontraktstyrer

- forestår koordineringen ml. Produktleverandører, Logistikleverandør, foreningens Medlemmer og Slutmodtagere, og har ligeledes kontakten til Produktleverandørerne i forbindelse med fejllleverancer, restorder og returvarer samt kontakten med Slutmodtagere ved spørgsmål om bestillinger og leverancer. Dog vil det løbende aftales mellem Kunden og Logistikleverandøren, om der er tilfælde, hvor en direkte kontakt mellem Logistikleverandør og Produktleverandør er mest hensigtsmæssig.
- sikrer at Logistikleverandøren modtager instruktion ift. Hulklip. Instruktionen vil blive foretaget i implementeringsperioden og løbende efter behov.
- betaler for Ydelser, distribution og lagerplads, der forbruges på den udbudte aftale på lager og logistik.

Produktleverandøren

- har ansvaret for at fremsende korrekte stamdata til Kunden og Logistikleverandøren forud for opstart af Kontrakten og forud for levering af nye Produkter til lageret.
- har ansvaret for at fremsende en Elektronisk følgeseddel forud for hver levering.
- har ansvaret for Produkterne frem til de er modtaget på lageret.
- har ansvaret for at styre sit eget lager på Kundens konsignationslager.

Logistikleverandøren (Leverandøren under nærværende Kontrakt)

- skal drive et effektivt lager for Kunden og sikre at Produkterne opbevares korrekt, og at alle Ydelser udføres korrekt og i rette tid.
- skal registrere og lagerstyre Produkterne i eget lagerstyringssystem.
- skal sikre, at gældende lovgivning omkring konsignationslager overholdes.
- skal sikre, at gældende lovgivning omkring Medical Device Regulation (MDR) overholdes.
- skal sikre, at der ved tilbagekaldelse af Produkter, vil kunne fremsøges i eget lagerstyringssystem hvilke Slutmodtagere, der har fået leveret det tilbagekaldte batch.
- skal kunne formidle lagertal videre til Produktleverandørerne ved at gøre det muligt for Produktleverandørerne at lave en integration op mod Logistikleverandørens lagerstyringssystem og skal endvidere kunne formidle lagertal videre til Produktleverandørerne ved at fremsende ugentlige lagertal elektronisk i et almindeligt kendt format.
- har ansvaret for at bestille Cross Docking Produkter hos Produktleverandøren (afkaldsordre), når der modtages en bestilling fra Slutmodtager. Afkaldsordren må ikke indeholde persondata.
- har ansvaret for Produkterne fra modtagelse frem til endelig levering hos Slutmodtager.
- skal arbejde hen imod færrest mulige returneringer i forbindelse med fremsendelse af bestillinger til Slutmodtager. Kunden skal kontaktes, ved returnering. Der skal føres statistik på returflow fra Slutmodtager.
- har ansvaret for at melde afvigelser omkring Produktleverandørens leveringer ind til Kunden, hvis der faktureres herfor.
- skal meddele Kunden om SKU'er der er i rest, samt om Cross Docking ordre, der ikke er leveret indenfor 7 hverdage.
- skal stå til rådighed med informationer om tracking af den enkelte forsendelse for Kunden, i de tilfælde hvor forsendelsen ikke er modtaget indenfor forventet leveringstid.
- skal afvise eller sætte forsendelser med transportskade til side, og videregive information om dette til Kunden.
- skal fremsende månedlige opgørelser over svind.
- skal fakturere månedligt for administration, lager, distribution og Ydelser foretaget for Kunden jf. Hovedkontrakt § 15. Der skal afregnes pr. ordredato.
- skal sammen med fakturaen fremsende underbilag med opgørelse over følgende ordredata:
 - Ordrenumre omfattet af fakturaenFor hvert ordrenummer opgørelse over
 - Leveringsdato
 - Ordrens indhold: Ordre nr., SKU, antal og Produktleverandør navn
 - Forbrug af den enkelte Ydelse opdelt på Kundens Medlemmer med info om hvilken borgere og hvilke ordrenumre, Ydelserne er tilknyttet
- skal sammen med fakturaen fremsende underbilag med informationer omkring, hvad der er modtaget fra den enkelte Produktleverandør af paller, mixed paller og Cross Docking jf. Udbudsbilag A, bud nr., 4-8

Listen er ikke udtømmende og suppleres i beskrivelsen af den enkelte opgave.

3.5 Dimensionering af lageret

I afsnit 5.1 bliver kravene beskrevet detaljeret for Produkter til Hjemmeforbrug – stomi. Kravene til de yderligere Produktområder beskrives i afsnit 5.2 generisk ud fra den viden, der er tilgængelig. Det er vigtigt for Logistikleverandøren at gøre sig klart, at der løbende vil være behov for mere lagerplads, hvis der gøres brug af optionerne. Det estimerede behov for lagerplads til optionerne fremgår af Udbudsbilag A – Tilbudsliste.

3.6 Returflow til lageret (Levering ikke mulig)

Der kan forventes et returflow til lageret for forsendelser af Produkter til Hjemmeforbrug, hvor Slutmodtageren ikke har villet/kunnet modtage forsendelsen. Logistikleverandøren skal sikre sig en løsning på distribution, hvor der skabes mulighed for genlevering og dermed en minimering af returflowet.

Der skal ved hver retur tages fat i Kunden, for yderligere instruktioner, idet der kan være en grund til at Slutmodtager ikke kan eller vil modtage forsendelsen.

3.7 Fejl ved leveringer fra Produktleverandører

Omfanget af fejl, der kan forventes i forbindelse med fremsendte leveringer fra Produktleverandørerne er uvis, idet løsningen er ny og der således ikke foreligger konkret erfaring med denne. Se hertil afsnit 5.1.6 for en beskrivelse af, hvilke afvigelser Logistikleverandøren er berettiget til at fakturere for.

3.8 Reklamationsordre

Hvis ordren er bortkommet eller ikke er leveret til forventet aftalt tid efter afsendelse til Slutmodtager, udsteder Kunden en reklamationsordre til Logistikleverandøren. Ved modtagelse af en reklamationsordre skal Logistikleverandøren undersøge om ordren kan lokaliseres og leveres til Slutmodtager – i givet fald skal reklamationsordren annulleres. Hvis ordren ikke kan lokaliseres og således formodes bortkommet, skal reklamationsordren gennemføres.

Hvis Kunden ikke modtager en annulation inden for 24 timer, betyder det, at Logistikleverandøren har fremsendt en ny ordre. Den bortkomne ordre skal herefter registreres som Spild 2, jf. pkt. 3.9.

3.9 Spild og svind

Der opereres med 3 typer af spild, hvoraf Logistikleverandøren er ansvarlig for at dække Spild 1 og 2:

Spild 1: Hændelig beskadigelse eller bortkomst af Produkter, mens de befinder sig på lageret, samt beskadigelse eller bortkomst som følge af Logistikleverandørens fejl, herunder fejlklip i forbindelse med udførelse af Ydelsen "Hulklip".

Spild 2: Hændelig beskadigelse eller bortkomst af forsendelser til Slutmodtager, efter pakken er overleveret til den distributør, Logistikleverandøren bruger til levering af pakker til Slutmodtager.

Spild 3: Beskadigelse eller bortkomst, der er en følge af, i) fejl i borgerens bevilling, ii) bestilling annulleret efter hulklip er foretaget, efter bestillingen er klar til afsendelse eller overleveret til distributør, iii) forsendelse afsendt men kan ikke modtages grundet borgerens dødsfald, flytning til anden kommune eller på plejehjem.

Der skal fremsendes månedlige opgørelser over de 3 typer af spild. Opgørelsen af Spild 3 skal desuden indeholde oplysninger om, hvilket Medlem Slutmodtager hører til.

Logistikleverandøren har ansvaret for Produkterne, der ligger på lageret. Lagerets samlede forventede lagerværdi vil blive oplyst ved implementeringsstart, og vil hver 6. måned blive oplyst af Kunden.

Logistikleverandøren vil som udgangspunkt ikke have kendskab til prisen for den enkelte SKU, men vil blive faktureret for genkøbet i tilfælde af spild og svind, dvs. til Kundens aftalepris.

For stomiprodukter, gælder det, at Logistikleverandøren har ansvaret for, at Huklip foretages korrekt, jf. definitionen af "Spild 1" ovenfor. Klippes der forkert i ét eller flere Produkter i en salgsenhed, vil hele salgsenheden være spildt.

Ethvert spild skal med det samme dokumenteres overfor Kunden med foto (hvor muligt) samt oplysninger om omfattede batchnumre. Kunden kan kræve Produkterne destrueret eller returneret til Produktleverandørerne. Begge dele vil skulle ske for Logistikleverandørens regning, i det omfang spildet er Logistikleverandørens ansvar.

Ethvert spild og svind skal registreres i Logistikleverandørens lagerstyringssystem for at sikre efterlevelse af MDR-forordningen.

For Produkter til Hjemmeforbrug, der falder under Spild 3, samt Produkter, som Slutmodtager ikke kan eller vil modtage, og som således kommer retur til lageret og ikke kan eller skal fremsendes til Slutmodtager igen, vil der være tale om spild, der dækkes af Kunden.

4 Krav til lageret

4.1 Åbningstider i varemottagelse

Varemottagelsen skal være åben i tidsrummet 7.00-16.00 på hverdage.

4.2 Lagerets beliggenhed

Lageret skal ligge tæt på en motorvejsafkørsel (max 3 km fra), på fastlandet og være nemt at komme til og fra for Kundens Produktleverandører.

4.3 Administrative opgaver

I indeværende afsnit beskrives de administrative opgaver, der er forbundet med logistikopgaven. Opgaverne er alle indeholdt i Leverandørens tilbudspris, jf. bud nr. 16-17 i udbudsbilag A.

Afgivelse af tilbud: I Udbudsbilag A bud nr. 16 prissættes den månedlige udgift forbundet med administrative opgaver i forbindelse med udførelsen af kontrakten for stomi. I Udbudsbilag A bud nr. 17 prissættes den månedlige tillægsudgift forbundet med de Yderligere Produktområder i option.

Denne box fjernes inden kontraktindgåelse.

4.3.1 Kundeservice

Logistikleverandøren skal have en kundeservice, som Kunden kan henvende sig til i tidsrummet 8-16. Der vil kun være tale om henvendelser fra Kundens Kontraktstyrer selv og Supportpartneren. Der vil ikke komme henvendelser fra Slutmodtagere af bestillingerne. Der vil være tale om daglig koordinering af opgaver. Personalet i kundeservice skal kunne tale dansk.

4.3.2 Information til Kunden

Logistikleverandøren skal sørge for at informere Kunden om alle de forhold, der er relevante for denne. Kunden skal herunder informeres, når der sker spild, hvis tidsfrister ikke overholdes, hvis

Produktleverandørerne ikke lever op til de krav, der er stillet i forhold til levering. Logistikleverandøren skal strukturere dette tilbageløb af nødvendige informationer til Kunden.

4.3.3 Lageroptælling

Se hertil pkt. 5.1.6 nedenfor.

5 Krav til Logistikleverandørens varetagelse af opgaven

Beskrivelse af opgaven er i indeværende afsnit opdelt i Produkter til Hjemmeforbrug – stomi og vil omfatte: produktoplysninger; krav til lagerhold; indgående Produkter (varemodtagelse), lagerbehov og udgående ordre (pluk/pak/send). Derefter beskrives øvrige opgaver, der vil være en del af den samlede Ydelse.

Endelig beskrives kort de optioner, der kan blive en del af opgaven.

Alle værdier der fremgår i beskrivelsen og tilbudslisten er opgjort som forventede gennemsnitstal.

5.1 Produkter til Hjemmeforbrug – Stomiprodukter

5.1.1 Oplysninger om stomiprodukter og tilbehør

På lageret skal der ligge stomiprodukter og tilbehør til Kundens Slutmodtagere. Der vil kun være tale om Produkter, hvor der er et forventet forbrug. Produkter med et meget lavt forbrug vil kunne tilgå lageret som Cross Docking.

Det samlede antal varenumre på aftalen er 1.730 stk. Heraf lagerføres 2/3 på konsignationslageret (herefter SKU'er) svarende til cirka 1.170 stk. Mange af varenumrene modtages, lagerføres og plukkes i Inner- eller Outerboxe. Det bestræbes, at bestillinger, både ved modtagelse og forsendelse, vil blive håndteret i hele multiplum svarende til kollistørrelse for Outerbox.

Dimensioner på kollistørrelse kan ses i nedenstående tabel. Der vil løbende ske en udskiftning af Produkterne i sortiment, hvilket betyder at værdierne i tabellen skal opfattes som vejledende.

Innerbox	L [cm]	B [cm]	H [cm]	Vægt [g]	Volumen [L]	Stk i Innerbox
Gennemsnit	25	15	9	400	3,4	30
Min inner	5	1	4	0,08	0,07	48
Max inner	52	11	37	2.000	21	2

Outerbox	L [cm]	B [cm]	H [cm]	Vægt [g]	Volumen [L]	Stk i Outerbox
Gennemsnit	40	30	44	6,3	42	250
Min Outer	21	17	18	2,1	7,3	180
Max Outer	58	32	60	9,4	111,4	360

Der er stor forskel på afsætningsmængden af de enkelte varenumre. 20% af varenumrene udgør ca. 80% af ordrelinjerne. De højst frekvente varenumre vil typisk kunne plukkes direkte fra halvpaller. Generelt bør det derfor forventes, at lagermængden af de enkelte SKU's har et volumen, der kan modtages og lagres direkte på plukkehylder eller tilsvarende.

Der vil være sæsonudsving i forbindelse med ferier, der dog vil kunne håndteres inden for lager gennemsnittet på 8 uger med en opbygning af High Runner-minimumlageret med 1 til 2 uger. Dette styres af Produktleverandørerne.

5.1.2 Krav til lagerforhold

Nedenfor beskrives specifikke krav til lagerforhold som skal overholdes af Logistikleverandøren. Overholdelse af kravene skal kunne dokumenteres.

Plukkeområde	Der skal som minimum etableres en plukkeplads pr. Stock Keeping Unit (SKU).
Temperatur	Alle Produkter skal opbevares indendørs i tørre, støvfri og frostfrie lokaler. Temperatur på lageret skal ligge mellem 15° C og 25° C.
Luftfugtighed	Luftfugtigheden skal ligge mellem 40-60%
FEFO	Lageret skal køres efter FEFO-princippet (First Expire, First Out).
Hygiejnekrav til Produkter	Produktets kvalitet må ikke forringes under ophold i varemodtagelsen og på lageret. Ingen Produkter må opbevares direkte på gulv, men skal opbevares minimum en palleafstand over gulv. Der vil årligt, eller ved behov, foretages en audit af hygiejnen på lageret samt området, hvor "hulklip" foretages.
Rent miljø	Ydelsen "Hulklip" skal foretages i et rum afskåret fra anden aktivitet og der skal være klare hygiejneregler forbundet med arbejdsprocesser, jf. 5.1.6.1
Udstyr og materiel	Logistikleverandøren stiller materiel, reoler og andet nødvendig udstyr til rådighed (herunder også bufferpaller om dette er nødvendigt), hvilket skal være indeholdt i de tilbudte priser.
Optælling af lager	De planlagte lageroptællinger fremgår af 5.1.6. Desuden skal der ved mistanke om spild eller svind optælles den/de respektive SKU'er.
Affald	Bortskaffelse af emballage og andet affald skal være indeholdt i priserne. Ligeledes skal bortskaffelse af paller som Produkter er modtage på også være indholdt i priserne, hvis sådanne er til engangsbrug. Krav til miljømæssig forsvarlig bortskaffelse fremgår af 8.1.5.

5.1.3 Estimer i forhold til indgående varer

Afgivelse af tilbud: I Udbudsbilag A, bud nr. 4-8 prissættes de ydelser der er forbundet med indgående varer/varemodtagelse

Denne box fjernes inden kontraktindgåelse

Logistikleverandøren vil forud for en levering modtage en Elektronisk følgeseddel fra Produktleverandøren. Ved modtagelse af en levering skal Logistikleverandøren tjekke for synlige skader og kvittere for modtagelsen. Ansvar for Produkterne overgår herved til Logistikleverandøren.

Logistikleverandøren skal inden for 48 timer efter at Produktleverandøren har leveret Produkter til lageret, varemodtage leverancen i systemet og gøre Kunden opmærksom på mulige fejl ved leveringen. Ved varemodtagelse foretages tjek af overensstemmelse mellem den Elektroniske Følgeseddel og de fysiske varers batchnummer. Restholdbarheden på de leverede Produkter tjekkes op imod Kundens krav hertil. Efterlevelse af MDR-forordningen er Logistikleverandørens ansvar.

Ved modtagelse af Cross Docking skal Logistikleverandøren varemodtage i systemet samme dag som leveringen finder sted, tjekke overensstemmelse mellem den Elektroniske Følgeseddel og de fysiske varers batchnummer, [hvis forsendelsen ankommer til lageret inden kl. 14. Det er ligeledes](#) også for Cross Docking Logistikleverandørens ansvar at overholde MDR forordningen. Cross Docking-leveringer vil være tydeligt mærket med "Cross Docking" og bestillingsnummer.

Alle Produkter, der modtages, skal registreres i Logistikleverandørens lagerstyringssystem.

I nedenstående tabel vises forventede gennemsnitlige modtaget mængder:

Modtagelse	
Årlig modtaget vægt [kg]	90.720
Årlig modtaget volumen [m ³]	605
Årligt modtaget paller [500 l pr palle]	1210
Ugentligt modtaget volumen [m ³]	12

Der skal forventes leverancer på paller, samt leverancer af pakker/kolli. Ved modtagelse af paller med blandede Produkter, skal der foretages de-palletering til enkelte varenumre. For Produkter der modtages i pakker/kolli, bør det forventes, at lagerholdning er så lav, at disse kan lægges direkte på plukkelokationerne efter modtagelse.

Lageret forventes at have en lageromsætningshastighed på 6-8 gange årligt for *Highrunners*. Der forventes ca. 1.170 SKU's på lageret. Dette svarer til 3680 modtagne linjer årligt. Ved 250 aktive dage om året vil der gennemsnitligt blive modtaget 17 linjer om dagen.

Det forventes, at hver af de 8-10 Produktleverandører leverer lagervarer maksimum én gang om ugen. Dog kan der forekomme flere, hvis prognosen, der var oplyst til Produktleverandøren, ikke var korrekt. Det svarer til, at hver Produktleverandør leverer 8 linjer hver gang. Derudover forventes det, at der fremsendes ca. 20 Cross Docking-forsendelser om ugen, der skal ekspederes videre med det samme, medmindre der skal foretages Hulklipe.

5.1.4 Lagerbehov

Afgivelse af tilbud: I Udbudsbilag A, bud nr. 1a, 2 og 3a prissættes lagerleje. Plukkehyldens "teoretiske størrelse" er b: 80 cm, d: 40 cm, og h: 40 cm. Prisen afgives for denne størrelse, og omregnes ved kontraktindgåelse til Logistikleverandørens reelle størrelse på plukkehylden.

Denne box fjernes inden kontraktindgåelse.

På lageret lagerføres Produkter, der er kategoriseret som *Highrunners* eller *Lowrunners*. Maximumslageret er sat til 20 uger og minimumslageret er sat til 3 uger pr. Produkt. Der er et forventet lagergennemsnit på 8 uger.

Lagerbehov ved gennemsnit 8 uger	
Lager vægt [kg]	14.500
Lager volumen [m3]	97
Lager paller [500 l pr palle]	194
SKU'er	1.170

Der forventes ca. 85 SKU's, der vil være *Highrunners*, og 1085 SKU's som *Lowrunners*. Logistikleverandøren vurderer selv bedst det egnede plukmedie og buffermedie for varenumre, hvor dette skulle være nødvendigt. Det kræves, at alle lagerførte varenumre, har en plukkelokation.

Aftrækket fra lageret forventes at være relativt forudsigeligt. Antallet af Slutmodtagere er stabilt med en svag stigning. Den enkelte Slutmodtagers forbrug er rimeligt forudsigeligt.

5.1.5 Estimerer for udgående bestillinger (Pluk / Pak / Send)

Afgivelse af tilbud: I Udbudsbilag A, bud nr. 9-13 og 18 prissættes de ydelser der er forbundet med udgående bestillinger og hasteordrer

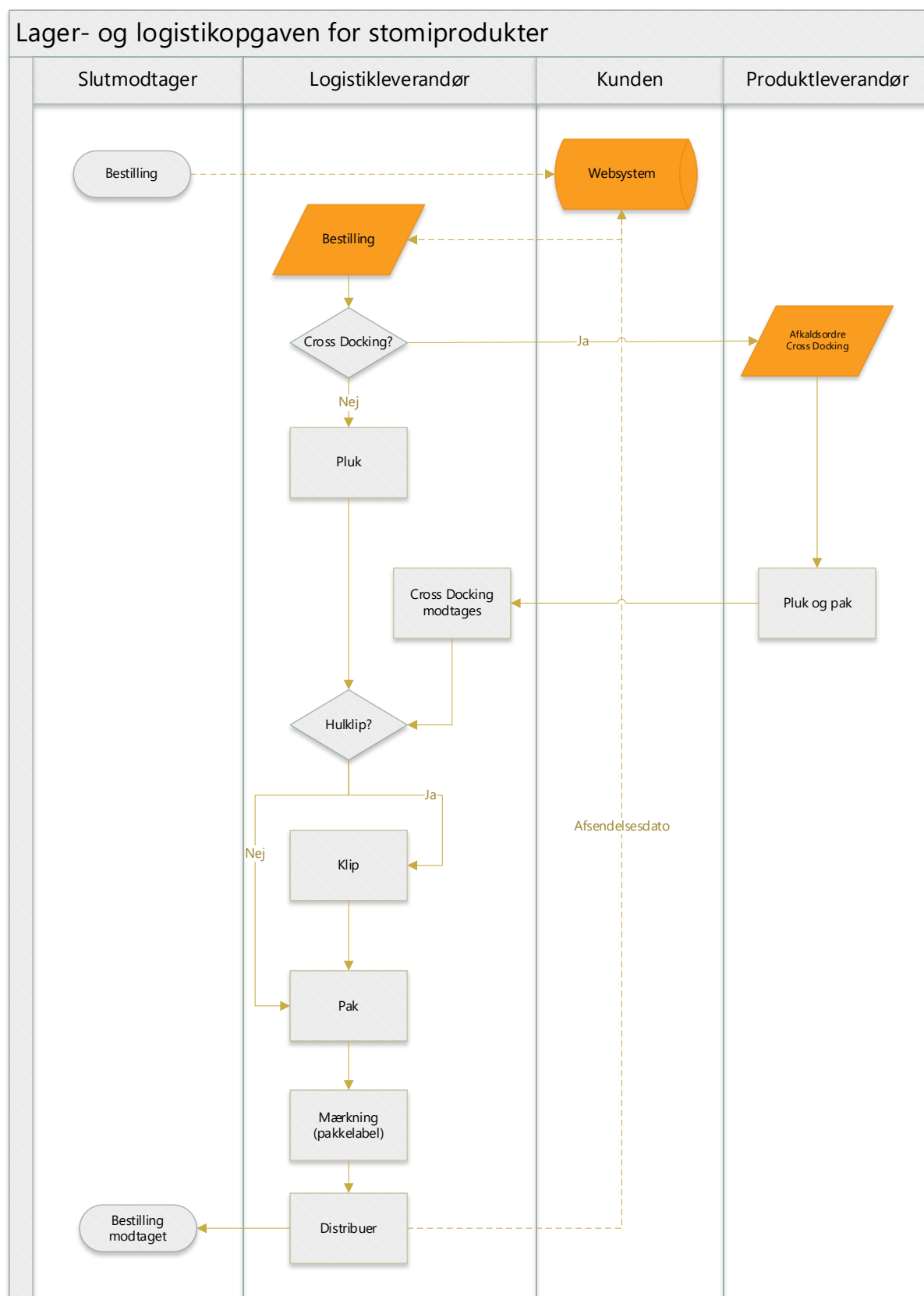
Denne box fjernes inden kontraktindgåelse

Arbejdsgange ved modtagelse af bestilling er illustreret nedenfor.

Følgende oplysninger er estimeret for udgående ordrer:

Slutmodtageres bestillinger	
Antal borgere	7.100
Årlige bestillinger (leverancer)	38.000
Daglige ordre (250 dage pr år)	152
Linjer pr ordre	2,2
Vægt ordre [KG]	2,8
Volumen ordre [L]	31

Hver Slutmodtager forventes at modtage i gennemsnit 4,5 leverancer pr år. Der kan forventes sæsonudsving, herunder navnlig flere bestillinger op til ferieperioder.



Figur 3: Arbejdsgange ved Slutmodtagers bestilling af stomiprodukter

5.1.5.1 Bestillinger

Logistikleverandøren vil modtage bestillinger samt annulation af bestillinger fra Kundens websystem. Kunden forventer, at udveksling vil ske i XML-format eller tilsvarende gennem et API mellem Kundens websystem og Logistikleverandørens system. Logistikleverandørens system skal kunne læse instruktioner om, hvordan levering skal ske, og disse skal kunne videregives til den valgte distributør.

Ved bestillinger af Produkter, der er defineret som Cross Docking, skal Logistikleverandøren afgive en afkaldsordre til Produktleverandøren. Ved en afkaldsordre forstås et afkald i henhold til en konkret bestilling fra Slutmodtager på Produkter, der er defineret som Cross Docking produkter, og som Produktleverandøren skal levere til Logistikleverandørens lager mærket som "Cross Docking". Der må ikke fremgå persondata på Slutmodtager i afkaldsordren.

Annulation af bestillinger vil kunne forekomme, dog i meget begrænset omfang. Annulation vil ske igennem Kundens websystem. Bestillinger skal kunne annulleres frem til afsendelsen af bestillingen. Evt. registreringer i henhold til MDR-forordningen skal ved annulation ændres i Logistikleverandørens system.

5.1.5.2 Pluk

Ved Logistikleverandørens afgivelse af en afkaldsordre, skal Produktleverandøren fremsende bestillingen hurtigst muligt efter aftale med Kunden.

En Cross Docking levering vil være mærket med "Cross Docking" og ordrenummer.

Det vil fremgå tydeligt af bestillingen, om der skal foretages Huklip i de bestilte Produkter før afsendelse. Hvis det er tilfældet, skal Logistikleverandøren udføre denne opgave efter at varen er plukket eller modtaget i Cross Docking.

En ordre forventes i gennemsnit at have ca. 2,2 ordrelinjer, hvilket svarer til ca. 7 Innerboxes.

Produkterne, der fremsendes til Slutmodtager, skal registreres i Logistikleverandørens system således, at det er muligt hurtigt at finde Slutmodtagere af specifikke batch numre.

5.1.5.3 Pak

Når Produkterne er plukket eller modtaget i Cross Docking, og når huklip er foretaget, skal bestillingen gøres klar til forsendelse.

Bestillingen skal pakkes i neutral emballage, der beskytter Produkterne og holde dem rene. Emballagen skal modstå slag og stød samt beskytte varerne mod fugt. Emballagen er altid at regne som uren på ydersiden og skal håndteres som sådan.

Der skal i alle forsendelser vedlægges en følgeseddel med oversigt over det bestilte samt kontaktoplysninger til Kunden. Af hensyn til Slutmodtager skal såvel emballage og placering af følgeseddel være diskret, således at indholdet i pakken ikke er tydeligt for andre.

5.1.5.4 Send

Slutmodtagers leveringsadresse vil fremgå af bestillingen. Der kan fra Slutmodtagers side vælges levering til privatadresse eller til pakkeboks. Ved Slutmodtagers valg af levering til privatadresse, skal Slutmodtager

kunne vælge en fleksibel leveringsform (dvs. at pakken skal sættes et bestemt sted). Ved Slutmodtagers valg af levering til en pakkeboks, skal levering ske til pakkeboks tættest på Slutmodtagers adresse.

Det forventes, at langt de fleste slutmodtagere vælger hjemmelevering.

Ved bestilling af distribution skal Slutmodtagers kontaktdata bruges (e-mail og telefonnummer), således at Slutmodtager modtager oplysninger fra distributør omkring pakkenummer og leveringsdetaljer.

Afsendelsestid fra ordre er modtaget til den afsendes (søndage og helligdage ikke inkluderet):

Bestilling på	Max Afsendelsestid	NB
Lagervarer	36 timer	
Cross Docking produkter	36 timer	Efter Produktet er leveret til lageret
Lagervarer og hulklip	60 timer	
Cross Docking og hulklip	60 timer	Efter Produktet er leveret til lageret

Levering til Slutmodtager skal senest ske ~~førstkommende hverdag~~ 1-2 hverdage efter afsendelse fra lager, og op til højtidet skal levering ske 1-4 hverdage efter afsendelse fra lager.

Dato for afsendelse med ordrenummer skal kunne udveksles via standard API format til Kundens websystem.

Tracking nummer skal kunne oplyses ved henvendelse fra Kunden.

Hvis forsendelsen ikke modtages af Slutmodtager, vil den blive sendt retur til lageret. Logistikleverandøren skal i sådanne tilfælde tage fat i Kunden, der vil vurdere, hvorvidt forsendelsen skal fremsendes igen, og give Logistikleverandøren instruks om videre forløb.

Distribution kan ske ved brug af underleverandør. ~~Der må dog kun benyttes én distributør, idet Kundens websystem ikke vil kunne håndtere flere distributionsløsninger.~~ I Kundens Websystem får borgerne mulighed for at vælge levering til pakkeboks via en liste over disse ud fra borgerens adresseangivelse. Distributør må ikke opbevare data om Slutmodtager.

Logistikleverandøren skal sikre sig en løsning på distribution, der vil betyde, at så mange forsendelser som muligt modtages af Slutmodtager. Løsningen ~~bør~~ skal omfatte muligheden for genlevering (1 gang), ~~skulle~~ hvis Slutmodtager har valgt hjemmelevering, men ikke er ~~være~~ hjemme på leveringstidspunktet. Genleveringen skal ske som hjemmelevering.

5.1.5.5 Hasteordrer

Der skal forventes hasteordre i et moderat omfang. Ved hasteordre forstås bestillinger, som skal plukkes, pakkes og sendes fra Logistikleverandøren samme dag bestillingen modtages, hvis ordre modtages inden kl. 14.00.

5.1.5.6 Returneringer

Kunden og Produktleverandørerne kan beslutte, at Produkter på lageret skal tages retur af Produktleverandørerne. Ved en sådan returnering skal Logistikleverandøren plukke og pakke Produkterne og stille disse klar til afhentning efter nærmere instruks fra Kunden. Logistikleverandøren skal opdatere sit lagerstyringssystem i forbindelse med returneringer og fremsende en elektronisk returnote til Produktleverandøren.

5.1.6 Øvrige opgaver

5.1.6.1 Hulklip

Afgivelse af tilbud: I Udbudsbilag A, bud nr. 14 prissættes ydelsen "hulklip". Prisen for hulklip afgives pr. stk., og skal indeholde alle udgifter forbundet med ydelsen. Oprettelse af skabelonkatalog etc. skal ligeledes være indeholdt i prisen pr. hulklip.

Denne box fjernes inden kontraktindgåelse

Enkelte Slutmodtagere er bevilget Hulklip i deres Produkter. Der vil på bestillingen fra sådanne Slutmodtagere fremgå, at der skal foretages Hulklip i stomiproduktets plade.

Informationer omkring størrelsen på Hulklip vil findes i skabeloner fremsendt til Logistikleverandøren. Ved bestilling, vil der blive henvist til den skabelon, der skal anvendes, via et særskilt SKU-nummer for hver skabelonstørrelse, der fremgår af ordren.

Der vil være to typer af skabeloner:

- Standard skabeloner til cirkulære huller – der henvises til standardskabelonen i bestillingen
- Borgertilpassede skabeloner til ikke-cirkulære huller – fremsendes for den enkelte borger

Den fremsendte borgertilpassede skabelon indeholder personfølsomme informationer og skal opbevares på forsvarlig vis, herunder aflåst og kun tilgængelig for de medarbejdere, der håndterer Hulklip for Kunden.

Underbilag B og C indeholder yderligere informationer og krav omkring foretagelse af "Hulklip". Produktleverandørerne vil skulle stå til rådighed med oplæring i Hulklip i Kontraktens implementeringsperiode, samt under Kontraktens løbetid, op til 2 gange årligt.

Når der skal foretages "Hulklip", vil det betyde, at der foretages et anbrud af varens primære emballage. Derfor kræves det, at Ydelsen foretages i et rent miljø, der er afgrænset fra andre aktiviteter. Der skal være klare procedurer for rengøring, og disse skal være i overensstemmelse med Statens Serum Instituts retningslinjer for rengøring af rent depot. Ydelsen foretages med rene hænder og ren arbejdsdragt. Arbejdsdragten skal skiftes, hvis den forurenes samt ved arbejdsdagens begyndelse.

Derudover skal det personale, der står for at udføre Ydelsen, være oplært i relevante hygiejneforhold.

5.1.6.2 Optælling af lager

Afgivelse af tilbud: I Udbudsbilag A vil den årlige optælling af lager skulle prissættes som del af de faste administrative opgaver. Ekstra lageroptællinger udover den årlige og den løbende optælling, skal prissættes i bud nr. 19 med en timepris.

Denne box fjernes inden kontraktindgåelse

I forbindelse med optælling af lageret, vil Kunden udpege en uvildig 3. part til at forestå optællingen. Logistikleverandøren skal stille en medarbejder til rådighed, der skal udpege hver enkel lagerdel, der skal tælles. Produktleverandørerne kan desuden med et varsel på 14 dage bede om en optælling af sit lager. Logistikleverandøren skal også kunne stille en medarbejder til rådighed til denne opgave. Leverandøren ydes (alene) betaling i relation til *ekstraordinære* optællinger, jf. bud nr. 19 i udbudsbilag A (priser).

Derudover skal det fysiske lager løbende tælles op, således at lageret årligt bliver talt op. Ved mistanke om spild eller svind, skal lageret for den pågældende SKU tælles op, dette sker for Logistikleverandørens egen regning.

5.1.6.3 Afvigelser

Afgivelse af tilbud: I Udbudsbilag A bud nr. 15 oplyses timepris i forbindelse afvigelser på indgående leveringer.

Denne box fjernes inden kontraktindgåelse

Logistikleverandørerne kan fakturere Kunden for afvigelser i forbindelse med modtagelse af leveringer fra Produktleverandørerne, hvor disse ikke lever op til de krav der er stillet i Bilag D. Der kan faktureres en timepris for det tidsforbrug, der ligger udover, hvad der normalt kunne forventes at bruges af tid på den pågældende opgave, hvis ikke den pågældende afvigelse havde foreligget.

Der kan kun faktureres for afvigelser for:

- Leverancer, der ikke er pakket korrekt
- Forkerte eller forsinkede informationer i den Elektroniske følgeseddel
- Forkerte eller forsinkede stamdata

Det er dog samtidig et krav, at der i forbindelse med fakturering af afvigelser forelægges dokumentation til Kunden omkring hver konkret afvigelse.

5.2 Yderligere Produkter til hjemmeforbrug - lager- og logistikløsning til flere Produktområder

Der er planlagt at inkludere flere Produktområder i den fælles tværsektorielle løsning, jf. bl.a. Hovedkontraktens afsnit 17, stk. 3, og kontraktbilag 2B.

I forhold til Produkter til Hjemmeforbrug, er der udarbejdet en liste over mulige Produktområder, der kan blive omfattet af Lager- og logistikløsningen. Der vil være tale om Produktområder, der benyttes af eller til samme type Slutmodtager som stomi, og hvor den Serviceplatform, der er skabt, med fordel kan benyttes.

5.2.1 Oplysninger om Yderligere Produktområder

I Udbudsbilag A – Tilbudsbesvarelse priser, fremgår et estimat af hvert produktområde og den årlige volumen af hver Ydelse, der er estimeret for hver option i Lager- og logistikopgaven.

Afgivelse af tilbud: I Udbudsbilag A bud nr. 1a, 2, 3a, 4-13, 15, 18 og 19 vil prisen afgivet for Ydelser forbundet med en lager- og logistikløsning på stomipriser, også være gældende for Yderligere Produktområder listet som option 1-4. For sårpleje afgives der en pris i bud nr. 1b og 3b for lagerleje i rent rum.

I Bud nr. 17 oplyses månedlig merpris for administration i forbindelse med Yderligere Produktområder.

Denne box fjernes inden kontraktindgåelse

Nedenfor følger en kort beskrivelse af, hvordan Yderligere Produktområder adskiller sig væsentligt fra stomiprodukter, i forbindelse med en lager- og logistikløsning.

Krav til lagerforhold samt udgående bestillinger

Håndteringen af sårplejeprodukter adskiller sig væsentligt fra håndteringen af stomiprodukter, når det kommer til omkring halvdelen af de SKU'er, der forventes at skulle ligge på lageret. Disse SKU'er vil skulle opbevares og plukkes på et rent lager idet der er tale om sterile Produkter.

Sterile Produkter kan opbevares i N-3 emballage på lageret, som stomiprodukter. Produkter indpakket i N-2 emballage skal opbevares på et rent lager, og må ikke være i N-3 emballage. Det vil sige, at Produkterne skal udpakkes, inden de placeres i et rent lager. Produkterne skal være placeret 30 cm over gulv, da afstanden under dette regnes som urent.

Udpakning skal ske på et bord i rustfrit stål, hvor der er en ren og uren side. Den rene side rengøres med en ethanol klud, for at sikre en ren overflade.

Når produkter i N-2 emballage skal sendes ud til Slutmodtagere, skal det ske i en transportemballage, så der opnås en N-3 emballage. Transportemballagen skal fremstå ren indvendigt, dvs. emballagen skal være en ny papkasse.

Bestillere og modtagere

Sårplejeprodukter vil, som udgangspunkt, blive bestilt af Kunden og leveret til Kundens egne medarbejdere og derefter indgå i driften, modsat stomiprodukter og de øvrige Produktområder, hvor det er Slutmodtageren der bestiller til eget forbrug ud fra en bevilling. Dermed kan der for sårplejeprodukter forventes større bestillinger. Nogle Kunder arbejder med centrale lagre af sårplejeprodukter, mens andre bestiller decentralt.

6 Udveksling af data og information

Udveksling af data skal ske elektronisk, direkte mellem de involverede, når det drejer sig om udveksling af stamdata, lagertal og almindelig drift. Elektronisk udveksling kan ske ved integration mellem Produktleverandørens og Logistikleverandørens systemer eller ved fremsendelse af de pågældende informationer i et kendt format via e-mail.

Kunden vil være indgangsvinkel for al øvrig information der udveksles i den samlede løsning, medmindre andet er anført nedenfor.

6.1 Logistikleverandør og Produktleverandør

6.1.1 Produkter til Hjemmeforbrug

Produktleverandøren vil, på baggrund af Kundens prognoser, fremsende information om lagerbehov for de enkelte SKU'er, jf. Udbudsbilag D.

Produktleverandøren vil fremsende stamdata rettidigt og en Elektronisk følgeseddel 1-5 dage forud for alle leverancer.

Logistikleverandøren skal ved integration og/eller elektronisk fremsende lagertal til Produktleverandørerne.

6.2 Logistikleverandør og Kunde

6.2.1 Produkter til Hjemmeforbrug

Logistikleverandøren vil modtage bestillinger og annullationer af bestillinger gennem Kundens websystem. Kunden forventer, at bestillingsdata vil blive overført i XML-format eller tilsvarende gennem et API mellem Kundens websystem og Logistikleverandørens system.

Logistikleverandøren skal efter pluk af bestillingen og forsendelse returnere afsendelsesdato til Kunden gennem et API mellem Logistikleverandørens system til Kundens websystem.

To gange om måneden skal Logistikleverandøren danne og sende en Forbrugsfil til Kunden, der skal indeholde alle de Produkter, der er plukket, pakket og sendt til Slutmodtagerne på baggrund af de ordrer der er modtaget. I Forbrugsfilen skal Slutmodtagers tilhørsforhold til et Medlem fremgå, dvs. hvilken kommune eller region, Slutmodtager hører til. Navnet på Produktleverandør skal ligeledes fremgå på alle Produkter.

Hver uge skal Logistikleverandøren sende en posterings-fil til Kunden. Filen skal indeholde korrektioner som er foretaget på lageret, og som IKKE er direkte relateret til forbrug til Slutbrugere. Produktleverandør for de enkelte posteringer skal fremgå. Der henvises i øvrigt til afsnit 3.8.

7 Måling af performance

Logistikleverandøren skal leve op til følgende Key Performance Indicators (KPI'er). Logistikleverandøren skal månedligt afrapportere på KPI'erne til Kunden.

7.1 Modtagelsesgrad

Der skal opretholdes et serviceniveau, i forhold til modtagelse og påpladslægning af modtagne ordrer, således at minimum 98 % af alle ordrelinier (eksklusive restordrer) skal være modtaget, kontrolleret og påpladslagt, så de er klar til pluk inden for den aftalte tid.

7.2 ServiceGrad-Tid

Der skal opretholdes et serviceniveau, i forhold til ekspedition og klargøring af ordrer, således at minimum 98 % af alle ordrer (eksklusive restordrer) er leveret inden for de gældende deadlines.

7.3 ServiceGrad-Kvalitet

Der skal opretholdes et serviceniveau, i forhold til at der plukkes de korrekte varer og i korrekt antal, således at minimum 98 % af alle ordrer (eksklusive restordrer), er leveret i den forventede kvalitet.

7.4 Lagerafvigelser

Der må forventes et vist niveau af lagerkorrektioner, som relaterer sig til: svind, kassation etc. Der kan ikke accepteres mere end 1 % afvigelser. Logistikleverandøren er ansvarlig for alle lagerkorrektioner og vil blive pålagt at erstatte disse til Kundens aftalepris.

Afviigelser herfra vil blive betragtet som misligholdelse, medmindre der er tale om forhold, der ikke kan henføres til fejl og forsømmelser hos Logistikleverandøren.

8 Krav til bæredygtighed

Kunden arbejder ud fra FN's Verdensmål. I Kontraktens løbetid vil der således være en række krav fra Kunden, jf. pkt. 8.1, yderligere krav, der er angivet af Logistikleverandøren i dennes tilbudsbesvarelse, pkt. jf. 8.2, samt derudover mulighed for, at der indarbejdes nye tiltag i opgaveløsningen, der bliver mulige grundet den generelle udvikling inden for bæredygtighed, jf. pkt. 8.3.

8.1 Krav til bæredygtighed i kontraktperioden (kan forhandles i forhandlingsrunden)

8.1.1 Lagerudstyr

Det er et krav, at der på lageret anvendes eldrevne gaffeltruck, og at andet lagerudstyr er eldrevet.

8.1.2 Biler

De personbiler, der måtte bruges i forbindelse med udførelsen af Ydelsen, skal være emissionsfri biler.

De varebiler eller lastbiler, der måtte bruges i forbindelse med udførelse af Ydelsen, skal være Euronorm 6 eller nyere Euronorm.

Disse krav gælder – som alle øvrige af Kontraktens krav vedrørende opgavens udførelse – også for Leverandørens eventuelle underleverandører.

8.1.3 Emballage

Det er et krav, at den transportemballage, der anvendes til at fremsende bestillinger til Slutbruger er:

- I en størrelse, der passer til bestillingens fysiske størrelse, og dermed ikke væsentligt større
- Miljøvenlig
- Nem for Slutmodtager at bortskaffe via genbrugsstationer

8.1.4 Belysning

Det er et krav, at Logistikleverandøren anvender LED belysning på sit lager, hvor det er muligt.

8.1.5 Affald

Det er et krav, at Logistikleverandøren har en struktureret tilgang til at reducere mængden af restmaterialer (f.eks. pap, papir, plast, strækfolie, og affaldstræ) samt sikrer så stor en grad af genanvendelse som muligt at sådanne materialer.

Affald skal kildesorteres med henblik på genanvendelse.

8.1.6 Distribution

Levering af Produkter til Hjemmeforbrug skal distribueres med transportører, der har et etableret distributionsnetværk og dermed kan konsolidere forsendelserne med andre forsendelser.

8.2 Logistikleverandørens opfyldelse af yderligere bæredygtighedsparametre

Logistikleverandøren er endvidere forpligtet til at opfylde de bæredygtighedsparametre, der fremgår af Logistikleverandørens tilbud, herunder udbudsbilag B.

8.3 Nye bæredygtige tiltag i opgaveløsningen

På statusmøder vil udviklingen inden for bæredygtighed og muligheden for at implementere dette i løsningen af Ydelsen blive drøftet. Samarbejdet omkring udviklingen er beskrevet i Kontraktens § 10, mens ændringsklausulen er beskrevet i Kontraktens § 18.

9 Implementering af aftalen

Forud for implementeringen vil der blive fremsendt en detaljeret plan for implementering af Kontrakten med Logistikleverandøren samt websystem og Produktleverandører.

Logistikleverandøren skal stå til rådighed og sammen med Kunden og Produktleverandørerne sikre, at alt er testet og klar til kontrakt start.

Implementeringsopgaven vil omfatte:

- Deltagelse i implementeringsgruppen jf. Hovedkontrakt §10 stk. 2.
- Test af websystem og kommunikationsflow
- Test af bestillingsflow og håndtering af annullering, samt håndtering af genfremsendelse af varer til borgeren
- Test af oprettelse af skabeloner til Hulkli
- Test af Hulkli inkl. skabelonhenvisning og opbevaring, samt styring
- Test af pluk, pak og distribution, inkl. håndtering omkring pakkeboks levering med mail/SMS til borgeren
- Oplæring af medarbejdere i Ydelser forbundet med Kontrakten
- Varemodtagelse og indlagring af Produkter
- Test af og godkendelse af fakturagrundlag
- Test af og godkendelse af lageropgørelse
- Test af og godkendelse af afkaldsordre hos Produktleverandører

Leverandørens arbejde m.v. forbundet med ovenstående opgaver er indeholdt i Leverandørens faste priser afgivet i Udbudsbilag A (priser) og honoreres således ikke særskilt.

Afgivelse af tilbud: Implementeringsperioden kan ikke prissættes særskilt, men skal fordeles på de øvrige ydelser, der prissættes i Udbudsbilag A.

Denne box fjernes inden kontraktindgåelse

10 Bilag

10.1 Underbilag B – Huklip forklaring

Underbilag B er vedlagt som selvstændigt bilag.

10.2 Underbilag C – Huklip video

Underbilag C er vedlagt som selvstændigt bilag.