



ROSKILDE
KOMMUNE

Krav til underleverandør af indkøbsordning til hjemmeboende borgere i Roskilde Kommune



Indhold

1. Indledning til kravspecifikation.....	3
2. Krav til chauffører og andre medarbejdere	3
3. Krav til varesortiment.....	4
4. Krav til opbevaring, holdbarhed, transport og levering	5
5. Information om varer og priser	5
6. Tilmelding, afmelding og ændringer	6
7. Bestilling	7
8. Transport af varer til borgerens bopæl	7
9. Levering	8
10. Kvalitetssikring	10
11. Fakturering og betaling.....	10



1. Indledning til kravspecifikation

Kravspecifikationen beskriver kravene til leverandører af indkøbsordningen. Målgruppen for indkøbsordningen er de borgere, der helt eller delvis ikke er i stand til at foretage indkøb af dagligvarer. Borgeren skal være visiteret af Roskilde Kommune til indkøbs-ordningen.

Indkøbsordningen består af følgende dele:

- Bestilling af varer
- Plukning og pakning af varer
- Levering af varer til borgerens hjem
- På-plads-sætning af køle- og frostvarer
- På-plads-sætning af øvrige varer for borgere, som er visiteret til dette
- Returemballage
- Afregning / fakturering

2. Krav til chauffører og andre medarbejdere

Roskilde Kommune ønsker, at aflevering af varer på borgerens bopæl foregår på en måde, der sikrer borgeren størst mulig tryghed, med respekt for den enkelte borger og under hensyntagen til, at aflevering af varer foregår i borgerens eget hjem. Leverandørens chauffører skal have en høflig, imødekommende og respektfuld fremtoning.

Leverandørens chauffører skal være velsoignerede samt bekendt med og overholde hygiejniske principper i forhold til opgaveløsningen. Der må ikke ryges i borgerens hjem.

Der påhviler de ansatte tavshedspligt jf. retssikkerhedsloven LBK nr. 1647 af 04/08/2021 § 43 stik 2 og straffeloven LBK nr. 1650 af 17/11/2020 § 152 og 152a med senere ændringer, omkring fortrolige forhold, som de ansatte i forbindelse med deres arbejde måtte få kendskab til. Denne tavshedspligt ophører ikke ved fratræden eller ved kontraktforholdets ophør.

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

Leverandøren skal i bilag 3 (kvalitetssikring pkt. H) beskrive proceduren for, hvordan leverandørens medarbejdere instrueres i at efterleve ovennævnte krav til ektske retningslinjer. Dette indgår i tildelingskriteriet kvalitetssikring.

Leverandørens personale skal straks underrette leverandøren af helhedspleje eller Roskilde Kommune, hvis det opleves, at borgeren udviser atypisk adfærd. Henvendelse sker via henvendelse til Myndighedsservice samme dag.

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

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



Der skal i kommunikationen tages hensyn til, at mange af borgerne er hørehæmmede og svagtseende. For synshandicappede skal det være muligt at få telefonisk information om varesortiment og tilbud.

Chaufførerne skal:

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

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

3. Krav til varesortiment

Borgerne i indkøbsordningen skal have et bredt varesortiment at vælge ud fra. Sortimentet skal tilgodese alle borgere i ordningen. Tilbudsgivers priser på varer skal derfor svare til almindelige supermarkedspriser således, at det ikke bliver dyrere for borgerne at købe ind via ordningen.

Kommunen accepterer ikke, at leverandørens varepriser afviger med mere end max 5% på en samlet varekurv, indeholdende de 150 mest solgte varer, i forhold til almindelige supermarkeder. (Føtex, Kvickly, Super Brugsen, Meny mv.) Hvis gennemsnittet af priserne i varekurven i kontrollen er mere end 5% billigere end leverandørens tilsvarende varekurv, skal leverandøren nedsætte sine priser. Leverandøren kan gøre indsigelser, såfremt de mener, at usammenlignelige varer er blevet prismatchet, hvorefter ordregiver kan genoverveje prismatchet.

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

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

- Almindelige dagligvarer
- Færdigretter
- Sæsonvarer
- Vitaminer
- Almindelige hygiejne- og plejeprodukter
- Ugeblade

Sortimentet skal, inden for de nævnte varekategorier, minimum svare til alle de varer, borgerne ville efterspørge i dagligvarebutikker, og som indgår i en typisk detailhandelskæde.

Der skal være et bredt sortiment af:

- Sukkerfri varer
- Fedtreducerede varer
- Økologiske varer



Det er ligeledes et krav, at den enkelte vare i det tilbudte varesortiment kan identificeres med billeder og tydelig prisangivelse på hjemmeside og i katalog i papirudgave.

Fødevarer med kort holdbarhed skal leveres så tæt på produktionsdatoen som muligt, dog gælder følgende nedenstående krav også.

4. Krav til opbevaring, holdbarhed, transport og levering

Levering og opbevaring under levering af kølevarer, frostvarer og kolonialvarer skal overholde gældende krav til kølekæder og transport af fødevarer. Krav til temperaturforhold ved vareleverancer skal sikres gennem f.eks. køleanordninger på køretøjer eller kølebokse. Borgerne skal kunne få leveret dagligvarer i de mængder, der måtte være behov for.

Leverandøren skal som minimum tilbyde varer med følgende restholdbarhed:

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

Hvis leverandøren i forbindelse med særlige tilbud fraviger ovenstående holdbarhedsgrænser skal dette tydeligt fremgå ved borgerens bestilling af varen.

5. Information om varer og priser

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

Leverandøren skal præsentere sit varesortiment i et varekatalog/vareliste indeholdende billeder af samtlige varer. Varekataloget skal som minimum opdateres 1 gang årligt og udsendes af leverandøren.

Et udvalg af varesortimentet bør præsenteres i en ugentlig tilbudsavis samt information om discount varer til fast lav pris.

Leverandøren skal præsentere udvalget af varer på en hjemmeside, der viser pris og billeder. Borgerne skal have mulighed for at bestille varer fra hjemmesiden og via



applikation. Leverandøren er forpligtet til at informere borgeren om væsentlige ændringer i tilknytning til indkøbsordningen.

6. Tilmelding, afmelding og ændringer

I forhold til omsorgssystem skal tilbudsgiver anvende Roskilde Kommunes omsorgssystem NEXUS (KMD), hvor tilmelding og afmelding af borgere fremgår. Tilbudsgiver får beskeder i omsorgssystemet via advis/opgaver samt kalender og skal ligeledes selv anvende systemet til at kommunikere med Roskilde Kommune, herunder Myndighedsservice og eventuelt kommunal leverandør/privat leverandør af personlig pleje og praktisk hjælp.

Leverandørens personale skal deltage i den fornødne uddannelse i anvendelse af systemet.

Tilbudsgiver skal være i besiddelse af IT, der kan kommunikere med Roskilde Kommunes omsorgssystem. Roskilde Kommune sørger i samarbejde med tilbudsgiver for adgang til omsorgssystemet. Tilbudsgiveren skal have etableret en internetforbindelse, samt en sikker post adresse. Tilbudsgiveren stiller selv pc til rådighed.

Udgifter til vedligeholdelse, opgraderinger mv. af omsorgssystemet afholdes af Roskilde Kommune.

Enkelte aflysninger eller flytning af en aftale, aftales mellem borger eller eventuelle pårørende og leverandør.

Den enkelte borger vælger leverandør på baggrund af leverandørens informationsmateriale. Borgeren tilmeldes og afmeldes leverandøren ved, at Myndighedsservice i Roskilde Kommune kontakter leverandøren (via advis eller telefonisk).

I tilfælde af manglende modtagelse af indkøbsseddel skal leverandøren af indkøb kontakte borgeren eller, hvis borgeren får hjælp til udfyldelse af indkøbsseddel, leverandøren af personlig pleje og praktisk hjælp via advis i omsorgssystemet / pårørende som plejer at udfylde indkøbsseddel.

Ved tilmelding af nye borgere skal leverandøren kunne tilbyde opstart af levering inden for to hverdage fra tilmelding.

Hvis Myndighedsservice eller leverandøren af praktisk hjælp og personlig pleje bliver bekendt med, at borgeren er indlagt meddeles dette leverandøren af indkøb. Bliver leverandøren af indkøb opmærksom på en indlæggelse, sendes advis til leverandøren af personlig pleje og praktisk hjælp.

Leverandøren skal tilbyde akutlevering på hjemkomstdagen på hverdage til borgere, der kommer hjem fra sygehus eller lign. Akutlevering skal tilbydes samme dag som borgeren kommer hjem, såfremt bestillingen er afgivet senest kl. 13.00. Afgives bestillingen efter kl. 13.00 skal leveringen foregå på den efterfølgende hverdag. Akutleveringerne skal kunne dække borgerens basale behov frem til næste leveringstidspunkt.

Hvis borgeren ønsker at skifte leverandør, skal borgeren meddele dette til Myndighedsservice i Roskilde Kommune. Myndighedsservice sender efterfølgende meddelelse til de involverede leverandører. Skift til anden leverandør kan ske med



30 dages varsel. Ved særlige forhold kan der afviges fra denne frist, således at skift til anden leverandør kan ske hurtigere. Det er Myndighedsservice der afgør, om der er særlige forhold, der kan begrunde et hurtigere skift. Den nuværende leverandør er forpligtet til at levere, indtil den nye leverandør tager over.

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

7. Bestilling

Borgere, som er tilknyttet indkøbsordningen, skal opnå en hurtig, simpel og driftssikker bestillingsproces, der fungerer så smidigt og optimalt som muligt. Leverandøren skal kunne håndtere alle nedenfor nævnte bestillingsmåder:

- mail, online ordrebestilling, fax samt telefon, smartphone og via applikation, hvis muligt.

Leverandøren kan ikke opkræve gebyr for call-funktionen, såfremt borgeren ved opringningen ikke foretager en bestilling.

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

For borgere som ikke kan anvende on-line bestilling og lign skal der være mulighed for, at indkøbssedler er fortrykte med borgerens kundenummer, navn og adresse.

Telefonisk bestilling skal kunne foregå ved, at borgeren telefonisk kontakter leverandøren eller ringes op af leverandøren. Leverandøren skal informere borgeren om, hvilket telefonnummer borgeren kan ringe til. Det skal være muligt for Myndighedsservice, pårørende og andre som minimum at kunne komme i kontakt med leverandøren i tidsrummet fra kl. 08.00 til kl. 15.00 på alle hverdage. Leverandøren skal kunne tilbyde borgere telefonisk opkald på fast tidspunkt mellem 9.00 og 15.00.

Hvis borgeren kontaktes telefonisk skal det ske på en høflig, imødekommende og respektfuld måde, ligesom personalet skal kunne tale og forstå dansk.

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

Fristen for flytning og aflysning af levering er senest kl. 16 hverdagen før den planlagte levering. Afbestilles en levering ikke senest kl. 16.00 dagen før den planlagte levering, debiteres Roskilde Kommune for leveringen.

Ved forgæves gang, ved fx akut hospitalsindlæggelse, tager leverandøren alle varer retur. I disse tilfælde betaler borgeren for let fordærvelige varer, mens leverandøren tager øvrige varer retur.

8. Transport af varer til borgerens bopæl

Leverandøren skal kunne levere varerne senest to hverdage efter bestilling.



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

De borgere, som tilknyttes indkøbsordningen, har krav på, at varer transporteres forsvarligt. For køle- og frostvarers vedkommende indebærer det transport under de rette temperaturmæssige forhold for at undgå fordærvet mad, optøning af frostvarer etc. For øvrige varer indebærer forsvarlig transport, at varerne transporteres uden risiko for at gå i stykker eller at blive udsat for ekstreme temperaturer.

Leverandøren skal til enhver tid overholde gældende lovgivning vedrørende transport af fødevarer. Der henvises bl.a. til bekendtgørelse 788 af 24. juli 2008 om fødevarerhygiejne. Dokumentation skal på forlangende fremsendes til Roskilde Kommune i form af temperatur-målinger foretaget under transporten.

Leverandøren skal have en procedure for håndtering af borgere inficeret med multiresistente bakterier, som fx MRSA samt procedure ved pandemi som fx corona når dette af sundhedsmyndighederne bliver betragtet som en samfundskritisk sygdom.

Der skal i alle bilerne forefindes engangshandsker, - maske og sprit til desinficering. Sprit skal anvendes efter hvert borgerbesøg.

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

De anvendte køretøjer skal enten minimum være euronorm 6, eller være monteret med et godkendt partikelfilter, hvis køretøjet er EURO 4 eller mindre.

Leverandøren skal i øvrigt overholde kommunens tomgangsregulativ.

Kommunerne anbefaler desuden:

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

9. Levering

Roskilde Kommune lægger vægt på, at levering af varer på borgernes bopæl foregår på en måde, som sikrer borgerne størst mulig tryghed.

Legitimation og overholdelse af aftalte leveringstidspunkter er afgørende elementer i indkøbsordningen. Leverandøren bør tilstræbe, at det så vidt muligt er det samme bud, der leverer til den samme borger, således, at borgeren kan føle sig tryk ved leverandørens bud.

Leverandøren skal udarbejde et velkomstbrev som bekræfter over for borgeren hvilken dag og i hvilket timeinterval bestilling er aftalt, samt hvilken dag varerne leveres. Velkomstbrevet skal endvidere indeholde et telefonnummer til eventuelle afbestillinger. Leverandøren kan som alternativ til velkomstbrev foretage opkald til



borgeren. Uanset model, skal borgeren være i besiddelse af skriftlig kontaktinformation om leverandøren.

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

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

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

Roskilde Kommune tilbyder leverandørerne af indkøb brug af Roskilde Kommunes elektroniske nøgle med henblik på adgang til nøglebokse og nøglerør.

Andre aftaler om adgangsforhold sker direkte med den enkelte borger. Hvis borger udleverer nøgler til leverandør, skal leverandøren sikre, at disse opbevares forsvarligt i godkendt nøgleskab og adskilt fra kørelister. Leverandøren skal kvittere for modtagelse af borgerens nøgle. Kvitteringen skal udstedes til borgeren.

Så længe nøglerne er i leverandørens besiddelse, må nøglerne ikke nummereres på en sådan måde, at nøglen kan spores til adressen. Såfremt der bortkommer en af borgerens nøgler i leverandørens besiddelse, skal leverandøren straks og uden ophold sikre en omlægning af låsen og leverandøren skal afholde enhver udgift. Leverandør skal have en oversigt over, hvilke borgere som leverandør har modtaget nøgler fra. Ved ophør af indsatser skal leverandør levere nøgle tilbage til borgeren. Leverandør skal ved returnering af borgerens nøgle, sørge for at borgeren kvitterer for modtagelse af nøglen.

Går leverandøren forgæves, det vil sige, hvis borgeren ikke åbner døren, og det ikke har været muligt at få kontakt til borgeren, skal leverandøren umiddelbart derefter undersøge, om det på anden vis er muligt at finde informationer om, hvor borgeren opholder sig via fx omsorgssystemet eller ved at kontakte borgerens leverandør af praktisk hjælp og personlig pleje eller Myndighedsservice. Er der tale om en nødsituation, hvor leverandøren med rimelighed frygter, at borgeren ligger hjælpeløs i sit hjem, vil udgiften til låsesmed kunne pålægges borgeren. Manglende eller sen reaktion fra leverandørens side på forgæves gang betragtes som en væsentlig misligholdelse af kontrakten.

I øvrige situationer, hvor en låsesmed kan være nødvendig, påhviler betaling for låsesmed borgeren, hvis den manglende tilstedeværelse skyldes forglemmelse hos borgeren, mens leverandøren betaler, hvis borgeren rettidigt har aflyst besøget og dette kan dokumenteres.

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

Varerne omfatter flasker og dåser med pant. Returpant skal modtages. Leverandøren er kun forpligtiget til at modtage den type returpant, som oprindeligt er leveret af leverandøren. Kvittering for pant afleveres kontant til borgeren.



Mellemværende mellem borger og leverandør i forhold til returpant og lign. er Roskilde Kommune uvedkommende.

10. Kvalitetssikring

Leverandøren skal have et gennemarbejdet og velafprøvet system til kvalitetssikring og anvende egenkontrol.

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

Roskilde Kommune skal orienteres om alle skriftlige klager over leverandørens udførelse af opgaven. Leverandøren skal medvirke ved en eventuel klagebehandling, ved at stille information og ressourcer til rådighed.

Roskilde Kommune kan til enhver tid kontakte leverandøren for at afholde statusmøde, hvor den forløbne periode drøftes – herunder resultater fra eventuelle stikprøver og tilfredshedsundersøgelser samt klager. I opstartsperioden afholdes statusmøder efter behov, herefter en gang årligt eller efter gensidige behov.

Resultater fra Fødevarerinspektoratets kontrol af detailvirksomheder, der vedrører leverandørens engagement i ordningen, vil blive offentliggjort for de borgere, der indgår i ordningen som almindelig information til borgerne.

Leverandøren skal som minimum føre kontrol med:

- A. Antal leverancer opdelt på almindelige leverancer og fejllleverancer.
- B. Klager fra borgere.
- C. Flytninger af aftaler forårsaget af leverandøren
- D. Forsinkelser i leveringer forårsaget af leverandøren
- E. Antal flytninger/afmeldinger efter tidsfristen forårsaget af leverandøren.
- F. Hvor mange og hvilke borgere, der ikke har taget imod deres varer.
- G. Hvor mange og hvilke borgere, som ikke har afgivet bestilling 3 eller flere gange efter hinanden.

11. Fakturering og betaling

Visiterede borgere i indkøbsordningen skal kunne foretage betaling via PBS og dankort. Det er borgeren, som angiver hvilken løsning, der ønskes.

Ved manglende betaling skal leverandøren kontakte borgeren for at afklare årsagen hertil. Hvis leveringen ophører grundet manglende betaling skal både borgeren og Roskilde Kommune orienteres forud for ophør af levering.

Leverandøren skal sikre dokumentation for leverede ydelser i elektronisk form. Leverandøren skal endvidere sikre registrering af aflyst hjælp.

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

Afregning med Roskilde Kommune sker mellem Myndighedsservice og den pågældende leverandør på grundlag af fremsendt faktura fra leverandør.



Leverandøren leverer månedligt en liste, der bagud viser leverancen opdelt i forhold til antal leveringer og udspecificeret på borgerniveau. Manglende afbestillinger skal også fremgå.

Udspecificeret faktura fremsendes elektronisk.

Roskilde Kommune er ikke berettiget til helt eller delvis at tilbageholde betaling på grund af modkrav, leverandøren ikke har anerkendt. Betaling vil først kunne ske efter modtagelse af faktura.

I situationer, hvor Roskilde Kommune ser sig nødsaget til at yde en uopsættelig hjælp via andre leverandører, vil leverandøren hæfte for ekstra omkostninger herved.