**Ydelsesbeskrivelse**

Ydelsesbeskrivelsen beskriver kravene til fritvalgsleverandøren af indkøbsordning til borgere i eget hjem.

Målgruppen for indkøbsordningen er de borgere, som visitationen i kommunerne visiterer hertil. Borgere visiteret til indkøbsordningen får typisk bragt varer ud 1 gang hver uge.

**Indkøbsordningen består af:**

* Ordrehåndtering, plukning, pakning og udbringning af varer samt på-plads-sætning af køle- og frostvarer samt alm. dagligvarer hos borgeren
* Kommunens betaling dækker den fulde pris for den visiterede ydelse, mens borgerne selv betaler for varerne.

**Leverandøren skal kunne håndtere følgende bestillingsmåder:**

* Fax, mail, online ordrebestilling samt telefon, smartphone og PDA.

Der kan ikke opkræves gebyr for de forskellige bestillingsformer.

Aftalen har karakter af en rammeaftale, hvilket indebærer, at den enkelte fritvalgsleverandør ikke på forhånd er garanteret en omsætning. Omsætningen vil være bestemt af, hvor mange borgere, der visiteres samt hvor mange, der vælger at tilmeldes den enkelte fritvalgsleverandør.

Nedenstående viser hovedoverskrifterne i den fulde ydelsesbeskrivelse med mindstekrav og krav som fremgår nedenfor.

**Produkt sortiment**

Se nedenfor i besvarelse til ydelsesbeskrivelse.

**Personaleforhold**

Frederikssund 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. Således skal leverandørs personale have en høflig, imødekommende og respektfuld fremtoning, jf. rammeaftalen.

**Information om produkt og priser**

Frederikssund Kommune ønsker, at borgere, som er tilknyttet indkøbsordningen, informeres af fritvalgsleverandøren om både priser og varesortiment på en måde, der gør dem i stand til at vælge mellem varerne på et velinformeret grundlag. Fritvalgsleverandøren udarbejder informationsmateriale om indkøbsordningen til borgerne. Materialet må ikke udsendes til borgerne, før kommunen har godkendt materialet.

**Tilmelding/afmelding/ændringer**

Kommunen ønsker en enkel og brugervenlig proces med indbygget fleksibilitet, som tilgodeser borgernes behov. Visitationen varetager kontakten mellem borgeren og leverandøren, både hvad angår tilmeldinger og afmeldinger (ophør). Aflysninger eller andre ændringer, f.eks. flytning af en aftale, aftales mellem borger eller evt. pårørende og fritvalgsleverandør.

Den enkelte borger vælger leverandør på baggrund af fritleverandørens informationsmateriale.

**Bestilling**

Frederikssund Kommune ønsker, at borgere som er tilknyttet indkøbsordningen, har/får en hurtig og simpel bestillingsproces. Leverandør skal derfor have en hurtig, effektiv og driftssikker bestillingsproces, der fungerer så smidigt og optimalt som muligt.

**Transport af varer til borgerens bopæl**

De borgere, som tilknyttes indkøbsordningen har krav på, at varerne 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.

**Levering**

Omhandler krav til leveringen af varerne hos borgerne og leverancens indhold.

**Pris og betaling**

Borgeren skal betale for varerne, mens kommunen alene betaler for de visiterede ydelser svarende til hovedleverandørens pris. Alle priser til borgeren skal være oplyst i danske kroner inkl. Moms.

**Dokumentation, kommunikation og rapportering**

Se nedenfor i besvarelse til ydelsesbeskrivelse.

**Kvalitetssikring**

Frederikssund Kommune forbeholder sig ret til at gennemføre stikprøvekontrol med fritvalgleverandørens leveringer og tilfredshedsundersøgelser blandt borgere tilknyttet indkøbsordningen. Visitationsenheden kan til enhver tid kontakte leverandøren for at afholde samarbejdsmøde, hvor den forløbne periode drøftes – herunder resultater fra eventuelle stikprøver og tilfredshedsundersøgelser samt klager uden betaling/honorering.

**Samarbejde**

Frederikssund Kommune ønsker at indgå i dialog og samarbejde med leverandører af indkøbsordningen for at sikre fortsat udvikling.

**Statistikker**

For Frederikssund Kommunes krav og ønsker til fremsendelse af statistik henvises til senere i bilaget. Statistikker til Visitationen skal være fordelt på borgere, cpr-nummer, antal købte enheder, pris pr. enhed samt totalbeløb ekskl. moms.

**Tilkøbsydelser**

Fritvalgsleverandøren har mulighed for at tilbyde borgeren tilkøbsydelser sammen med den visiterede ydelse. Frederikssund Kommune betaler ikke for tilkøbsydelser og eventuelle uoverensstemmelser mellem borgeren og leverandøren om tilkøbsydelser vedrører ikke Kommunen. Betaling herfor er således kommunen uvedkommende.

Borgeren kan ikke erstatte visiterede ydelser til en anden form for ydelse.

**Besvarelsesskema til ydelsesbeskrivelse**

|  |
| --- |
| Leverandør **skal** udfylde de gule felter i besvarelsesskemaet nedenfor. For punkt 1-14 gælder det, at der er tale om mindstekrav, som ikke kan fraviges. Såfremt Ansøger sætter kryds i nej i spørgsmålene under punkt 1-14 medfører det, at Ansøger ikke kan blive godkendt som fritvalgsLeverandør på ydelsen. Punkt 15 skal ligeledes besvares af ansøger. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mindstekrav | Ja | Nej |
| Leverandør garanterer at overholde al gældende lovgivning vedrørende denne opgave, herunder krav til biler, medarbejdere m.m. |   |   |

1. **Produkter og sortiment**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mindstekrav | Ja | Nej |
| Leverandør garanterer som minimum at tilbyde følgende produkter i sit varesortiment: - almindelige dagligvarer - Sortiment af forskellige færdigretter - sæsonvarer - vitaminer og kosttilskud- økologiske varer - fedtfattige varer - sukkerfri varer- diæt varer- frugt og grønt |   |   |
| Leverandør garanterer at varesortimentet skal være bredt og prismæssigt konkurrencedygtige med supermarkederne i kommunen.  |  |  |
| Leverandør garanterer at fødevarer med udløbsdato ved leveringstidspunktet, skal have så lang holdbarhed som muligt, dog min. 1 uge. Øvrige varer, herunder frugt og grønt, skal være friskt. |  |  |
| Leverandør garanterer, at borgerne som minimum kan få leveret 12 kilo per gang.  |   |   |

1. **Krav til personale**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mindstekrav | Ja | Nej |
| Leverandør garanterer at leverandørs medarbejdere overholder deres tavshedspligt, jf. retssikkerhedslovens § 43, stk. 2 og 3, omkring forhold, som de i forbindelse med deres arbejde måtte få kendskab til. Denne tavshedspligt ophører ikke ved fratræden eller ved kontraktforholdets ophør.  |  |  |
| Leverandør garanterer, at leverandørs medarbejdere er vidende om, at de ikke må modtage eller give gaver – herunder arv – eller låne penge til eller af borgeren.  |  |  |
| Leverandør garanterer, at leverandør indhenter og evaluerer straffeattester for alle de medarbejdere der har kontakt til borgerne. |  |  |
| Leverandør accepterer, at leverandørs medarbejdere ikke opholder sig i borgerens hjem uden borgerens tilstedeværelse eller samtykke. |  |  |
| Leverandør garanterer at have en personalepolitik og at synliggøre denne.  |   |   |
| Leverandør accepterer at personale med borgerkontakt skal kunne skrive, læse og forstå dansk. Personale med borgerkontakt skal kunne kommunikere på dansk, som ældre borgere kan forstå. Der skal i kommunikationen tages hensyn til, at mange af borgerne er svagthørende og svagtseende |  |  |
| Leverandør garanterer at leverandørs chauffører/fragtmænd skal bære tydeligt og let genkendeligt ID med angivelse af leverandørs navn, chaufførens navn samt foto; være i stand til at tale, forstå, skrive og læse dansk; have en venlig og høflig opførsel og skal tillige udvise forståelse og fleksibilitet over for borgeren. ID skal udformes således, at svagtseende kan læse det. |   |   |

1. **Information om produkt og priser**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mindstekrav | Ja | Nej |
| Leverandør garanterer at brochuremateriale om leverandøren og leverandørens ydelser skal kunne leveres vederlagsfrit i hardcopy, samt elektronisk form, til visitationen. Visitationen skal til enhver tid kunne rekvirere flere eksemplarer. Brochuremateriale kan ikke udsendes før det er godkendt af visitationen. |  |  |
| Leverandør garanterer at borgere der er tilknyttet løbende informeres om varesortimentet og priser på en måde, der gør dem i stand til på en let måde at vælge mellem varerne. Fx kan varerne være opdelt i kategorier. |   |   |
| Leverandør garanterer at informere borgeren og visitationen om væsentlige ændringer i tilknytning til indkøbsordningen. |   |   |

1. **Tilmelding/afmelding/ændringer**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mindstekrav | Ja | Nej |
| Leverandør garanterer at registrere og dokumentere tilmeldinger, afmeldinger og ændringer via kommunens omsorgssystem. |   |   |
| Leverandør garanterer, at kommunens/borgerens frist for flytning og aflysning af levering er senest 2 hverdage før den planlagte levering. |   |   |
| Leverandør garanterer, at hvis en levering afbestilles rettidigt i forhold til ovenstående punkt samt punkt 15.11, opkræves betaling for den afbestilte ydelse ikke hos kommunen. |   |   |
| Leverandør garanterer, ved tilmelding af nye borgere, at kunne tilbyde opstart af levering inden for 5 dage fra tilmelding. |   |   |
| Leverandør accepterer, at denne ikke - udover i særlige tilfælde - kan nægte at levere ydelser til borgere, der har ønsket den pågældende leverandør. Sådanne særlige tilfælde skal accepteres af kommunen efter leverandørens beskrevne redegørelse.  |   |   |
| Leverandøren garanterer, at tilmeldte borgere har mulighed for at skifte leverandør inden for 7 arbejdsdage. Borgeren skal henvende sig til visitationen ved ønske om leverandørskift |   |   |
| Leverandør garanterer at i tilfælde af, at varen er udsolgt, kan/skal der leveres en erstatningsvare. Erstatningsvaren skal være så identisk med den bestilte vare som muligt. Såfremt erstatningsvaren er dyrere end den udsolgte vare, må erstatningsvaren maksimalt faktureres til samme pris som den udsolgte varer. Borgeren har i den forbindelse ret til at fravælge erstatningsvaren.Borgeren skal kunne fravælge erstatningsvare ved bestilling. |   |   |
| Leverandør garanterer, at tilmeldinger og afmeldinger (ophør) sker via visitationen.  |  |  |
| Leverandør garanterer, at såfremt afmelding (ophør) sker fra borgeren eller pårørende, gives der straks, og senest dagen efter, meddelelse til visitationen. |  |  |

1. **Bestilling**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mindstekrav | Ja | Nej |
| Leverandør garanterer at hvis borgeren kontaktes telefonisk skal det ske på en høflig, imødekommende og respektfuld måde. Ligesom personalet skal kunne tale og forstå dansk. |  |  |
| Leverandør acceptere at der ikke kan opkræves betaling for de forskellige bestillingsformer eller for opringning af borger ved unormale bestillinger  |  |  |
| Leverandør garanterer, at kunne modtage bestilling ind til 48 timer før levering. |   |   |
| Leverandør skal kunne modtage bestillinger på følgende måder:fax, mail, online ordrebestillinger, telefon, smartphone og PDA |   |   |

1. **Transport af varer til borgerens bopæl**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mindstekrav | Ja | Nej |
| Leverandøren garanterer til en hver tid at overholde gældende lovgivning vedrørende transport af fødevarer. Der henvises bl.a. til Bekendtgørelse 198 af 22 marts 2001 om fødevarehygiejne (jf. bekendtgørelsens kap. 6).  |   |   |
| Leverandør garanterer at overholde kommunes tomgangsregulativ, medmindre det ikke kan lade sig gøre for at overholde kravet i ovenstående punkt |  |  |

1. **Levering**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mindstekrav | Ja | Nej |
| Leverandør garanterer at leveringen skal foregå på en aftalt ugedag inden for et tidsinterval på max 2 timer på den faste leveringsdag. Det skal være muligt at få leveret varer på alle hverdage i tidsrummet 9.00 – 15.00. |   |   |
| Leverandør garanterer at koordinere tidspunktet for levering med dagtilbud og træningscentre. Tidspunktet for levering af varer må ikke afskære borgeren fra disse tilbud.  |   |   |
| Leverandør garanterer at tilbyde levering på en erstatningsdag, der ligger tidligere end den faste leveringsdag i de tilfælde, hvor den faste leveringsdag falder på en helligdag. Dog max 2 dage tidligere end den første hverdag før helligdagen. |   |   |
| Leverandør garanterer at kunne tilbyde ”akutlevering” af basale varer, senest først kommende hverdag efter hjemkomstdagen til borgere, der kommer hjem fra hospital eller lign. Akutleveringen faktureres til den pris der tilbydes under punkt 2 i bilag 2, priser |   |   |
| Leverandør accepterer ikke at kunne aflyse levering, men i nødvendigt omfang, at kunne flytte aftalen indenfor rimelig tid efter aftale med borgeren. |  |  |
| Leverandør garanterer, at ved ændring i en enkelt aftale om levering sker kontakten direkte mellem borger og leverandør.  |  |  |

1. **Leveringens gennemførelse hos borgeren**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mindstekrav | Ja | Nej |
| Leverandør accepterer, at aftaler om adgangsforhold sker direkte med den enkelte borger. |   |   |
| Leverandør garanterer, at leverandørs medarbejdere ved levering hos borgerne ringer på, venter på at døren bliver åbnet og præsenterer sig tydeligt med leverandørnavn i eventuel dørtelefon. |   |   |
| Leverandør garanterer, at hvor borgere der ikke selv kan lukke leverandøren ind, skal leverandøren lave aftale direkte med borgeren.Såfremt leverandøren får udleveret nøgle af borgeren, skal leverandøren kvittere for nøglerne og opbevare nøglerne sikkert. 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 garanterer at køle- og frostvarer skal anbringes vederlagsfrit i køleskab/fryser hos borgeren. |   |   |
| Leverandør garanterer, at leverandørs medarbejdere sætter alle køle- og frostvarer på plads. Såfremt borgeren visiteres til på-plads-sætningen af øvrige varer (dvs. ikke køle- og frostvarer) faktureres der til den pris, der tilbydes under punkt 3 i bilag 2, priser |   |   |
| Leverandør garanterer at såfremt en borger ikke lukker op, skal leverandør med det samme kontakte det telefonnummer, som kommunen oplyser ved kontraktstart. |   |   |
| Leverandør garanterer at have en procedure for håndtering af borgere inficeret med multiresistente bakterier. Herunder garanterer at der er værnemidler til rådighed for chaufførerne som fx, engangshandsker, -maske eller sprit til desinficering til rådighed. |  |  |
| Leverandør garanterer, at ved forsinket levering, skal leverandør informere borgeren. |   |   |
| Leverandør garanterer at have et beredskab, så fravær blandt medarbejdere ikke påvirker de aftalte leveringer. |   |   |
|  |  |  |

1. **Leverancens indhold**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mindstekrav | Ja | Nej |
| Leverandør garanterer at alle leveringer skal ledsages af en kvittering til borgeren med tydelig angivelse af de enkelte varer og priser, ikke leverede varer, varer som er erstattet med alternative varer og samlet pris. Medarbejderen skal gøre borgeren opmærksom på manglende eller erstattede varer. |   |   |
| Leverandør garanterer at ved levering af varer, som er forkerte, beskadiget, optøet eller på anden måde kvalitetsmæssigt væsentligt forringet, skal der tilbydes erstatningsvarer, som leveres hurtigst muligt, dog senest næste hverdag. Hvis borgeren ikke ønsker varen, krediteres borgeren, ved næste fakturering/afregning. |   |   |

1. **Pris og betaling**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mindstekrav | Ja | Nej |
| Leverandør accepterer at betalingsbetingelsen overfor kommunen er 30 dage fra korrekt modtaget faktura. |   |   |
| Leverandøren accepterer at priser for ydelsen er priserne fastsat af hovedleverandøren, jf. bilag 2, priser |   |   |
| Leverandør garanterer at returpant skal modtages ved levering og modregnes i borgerens betaling. Der kan tillige afregnes kontant. Leverandør er kun forpligtiget til at modtage den type returpant, som oprindeligt er leveret af leverandør.Kvittering for pant afleveres til borgeren |   |   |
| Leverandør garanterer at ved manglende betaling skal leverandør kontakte borgeren for at afklare årsagen hertil. Hvis leveringerne ophører grundet manglende betaling, skal både borgeren og visitationen orienteres forud for ophør af levering. |   |   |
| Leverandør accepterer, at der ikke i forbindelse med den elektroniske fakturering til kommunen kan opkræves gebyr eller anden form for godtgørelse, ligesom leverandør ej heller kan opkræve gebyrer i forbindelse med for sen betaling. Rentelovens almindelige regler og satser er gældende. |  |  |

1. **Dokumentation, kommunikation og rapportering**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mindstekrav | Ja | Nej |
| Leverandør garanterer, at chauffører/personale underretter anviste personer i Frederikssund Kommune, såfremt borgeren udviser unormal adfærd. |   |   |
| Leverandøren garanterer at alle oplysninger fra leverandøren skal kunne formidles via kommunens omsorgssystem. |  |  |
| Leverandøren garanterer at skulle på forlangende levere rapportering til visitationen vedrørende: 1. Antal leverancer opdelt på almindelige leverancer og fejlleverancer. 2. Flytninger af aftaler forårsaget af Leverandøren 3. Forsinkelser i leveringer forårsaget af Leverandøren 4. Antal flytninger/afmeldinger efter tidsfristen forårsaget af Leverandøren.  |   |   |
| Leverandør garanterer at fakturere til Frederikssund Kommune månedligt. Fakturaen skal være udspecificeret i forhold til antal almindelige leverancer, antal på-plads-sætning af øvrige varer og antal akutleveringer. Sammen med fakturaen skal leveres en følgeseddel, hvoraf det fremgår, hvilke borgere, der er faktureret for. |   |   |

1. **Kvalitetssikring**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mindstekrav | Ja | Nej |
| Leverandør accepterer følgende krav: Frederikssund Kommune forbeholder sig ret til at gennemføre stikprøvekontrol med leverandørens leveringer og tilfredshedsundersøgelser blandt borgere tilknyttet indkøbsordningen. Visitationsenheden kan til enhver tid kontakte leverandøren for at afholde samarbejdsmøde, hvor den forløbne periode drøftes – herunder resultater fra eventuelle stikprøver og tilfredsheds-undersøgelser samt klager, uden betaling/honorering. |   |   |
| Leverandøren skal beskrive leverandørs egenkontrol-program til sikring af kvalitet i samtlige led af ydelsen, således at den interne kvalitet hos leverandøren sikres. Leverandøren skal som minimum føre kontrol med 3. punkt under punkt 11. Dokumentation, kommunikation og rapportering. |  |  |

1. **Samarbejde**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mindstekrav | Ja | Nej |
| Leverandør garanterer at deltage i møder med visitationen samt udbud og kontrakter efter behov. Formålet med møderne er at optimere samarbejdet mellem de involverede parter. Der er mulighed for at drøfte samarbejdsrelationer og mulighed for gensidig erfaringsudveksling. Der gives ikke særskilt betaling for deltagelse i disse møder. |   |   |

1. **Rammeaftale**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mindstekrav | Ja | Nej |
| Leverandør accepterer alle vilkår og betingelser i rammeaftalen. |  |  |

1. **Øvrige krav (Skal udfyldes)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **Besvarelse** |
| 15.1 | Leverandøren bedes redegøre for varesortiment.Dette kan fx gøres ved at fremsende varekatalog i hardcopy, vedlægge elektronisk varekatalog eller konkrete henvisninger til hjemmesiden. |   |
| 15.2 | Leverandør bedes redegøre for, hvilken pris der kan tilbydes borgeren, samt påvise den prismæssige konkurrencedygtighed i forhold til kommunens lokale supermarkeder. Leverandør skal vedlægge prislister på mejeriprodukter, kød, kolonialvarer og øvrige dagligvarer. Leverandør bedes endvidere redegøre for, hvorledes man løbende vil følge op på den prismæssige konkurrencedygtighed. |   |
| 15.3 | Leverandør bedes oplyse, hvilke muligheder borgere, pårørende, hjælper og kommunen har for at komme i kontakt med leverandør ud over det elektroniske omsorgssystem. |   |
| 15.4 | Leverandøren bedes angive, hvilke betalingsformer borgerne vil kunne anvende (f.eks. Dankort, PBS, kontanter). |   |
| 15.5 | Leverandør bedes beskrive, hvorledes information om forsinkelse i levering vil finde sted. |   |
| 15.6 | Leverandøren bedes redegøre for leveringsmulighederne, herunder borgerens mulighed for at ønske hvilken ugedag, der skal være fast leveringsdag. |   |
| 15.7 | Leverandør bedes beskrive hvordan PDA og smartphone løsningerne fungerer i forbindelse med bestilling af varer. Beskrivelse må gerne være illustreret ved hjælp af billeder. |   |
| 15.8 | Leverandør bedes redegøre for, hvorvidt borgerne har mulighed for at bestille varer indenfor færre end 48 timer før levering. Ligeledes bedes leverandør redegøre for, hvor lang tid inden levering, borgerne har mulighed for at bestille varer. |   |
| 15.9 | Leverandøren bedes redegøre for, hvordan bestillings- og afbestillingsprocessen vil blive tilrettelagt. |   |
| 15.10 | Leverandøren bedes redegøre for om varer, og i givet fald hvilke varer, der tages retur ved forgæves gang ved f.eks. borgerens akutte hospitalsindlæggelse. |   |
| 15.11 | Leverandør bedes angive fristen for flytning og aflysning af levering, hvis leverandør har mulighed for at kommunen/borgeren kan flytte eller aflyse en levering senere end 2 hverdage før den planlagte levering. |   |
| 15.12 | Leverandøren bedes redegøre for, hvordan borgeren præsenteres for varer og priser. |   |
| 15.13 | Af hensyn til borgernes tryghed, skal leverandør sikre at leveringer sker med faste chauffører. Leverandør bedes beskrive hvorledes dette sikres. |   |
| 15.14 | Leverandør skal redegøre for, at leverandørs medarbejdere der udfører opgaven, har relevant erfaring i forhold til ældre eller hvorledes medarbejdere introduceres til opgaverne. |   |
| 15.16 | Leverandøren bedes, for følgende fire varegrupper redegøre for, hvorledes det vil blive sikret, at varerne har den længst mulige holdbarhed ved leveringstidspunktet: 1. Brød 2. Kødvarer 3. Mejeriprodukter 4. Frugt og grønt |   |