



Bilag 2 – Kravspecifikation mindstekrav

Vareudbringning

Mindstekrav til Vareudbringning

I det følgende fremgår Vesthimmerlands Kommunes mindstekrav til ydelsen. Tilbuddet tages kun i betragtning hvis mindstekravene opfyldes.

Krav nr.	Beskrivelse af kravet	Accepteret af tilbudsgiver (sæt kryds)
MK1	<p>Visitation/Frit valg</p> <p>Visitation til ordningen sker via Vesthimmerlands Kommune. I forbindelse med visitation vil der blive udformet en bevillingskrivelse til borgeren, borgeren vælger leverandør og leverandøren vil modtage besked om bevillingen.</p> <p>Leverandøren skal kunne tilbyde opstart af levering inden for en uge fra tilmelding.</p> <p>Borgerne har til enhver tid ret til at skifte leverandør. Ændring af leverandør sker ved henvendelse til Kommunens Visitation, og med én måneds varsel til den 1. i en måned. Hvis særlige forhold gør sig gældende, kan skift af leverandør ske hurtigere.</p>	X
MK 2	<p>Velkomstbrev</p> <p>Leverandøren skal udarbejde et velkomstbrev, som bekræfter overfor borgeren hvilken dag og i hvilket timeinterval levering er aftalt, samt hvornår bestilling senest skal være afgivet. Velkomstbrevet skal endvidere indeholde et telefonnummer på leverandøren til eventuelle afbud.</p>	X

Bestilling af varer

- . Bestilling af varer til den enkelte borger skal kunne ske enten pr. telefon, e-mail eller webportal. Vesthimmerland Kommune vil hos borgere, der er visiteret til praktisk hjælp
- . Ved telefonisk bestilling skal det være muligt at bestille i dagtimerne på alle hverdage.
- . Ved bestilling via mail afgiver borgerne deres bestilling på en standard bestillingsseddel, som hjælperne sender til leverandøren. Bestillingskabelonen skal udarbejdes af leverandøren, og Vesthimmerlands Kommune skal godkende denne.

Bestillingssedlen skal som minimum indeholde:

- . Borgerens navn, telefonnr. eller anden identifikation
- . Borgerens adresse
- . Dato for bestilling
- . Mulighed for angivelse af varenr., varebetegnelse og antal
Hvis ikke det er muligt at angive et bestemt mærke/varenr., skal der være mulighed for afkrydsning i et felt, hvor borgeren får leveret den billigste vare
- . Mulighed for at borgeren kan angive, hvordan der skal betales, hvis leverandøren tilbyder flere betalingsmuligheder
- . Betales der på kredit, skal kunden kunne angive sit debitornummer/kundenummer.

Leverandøren skal udlevere bestillingssedlerne, så borgeren altid har en ny liggende. Hver gang borgeren får leveret varer, skal en bestillingsseddel medsendes.

- . Borgerne skal kunne bestille varer senest 2 dage før leveringsdagen. Bestillingstidspunktet er senest kl. 15.

- Der skal være mulighed for at genbestille forrige bestilling, således at der leveres præcis de samme varer, som ved sidste bestilling.
- Der accepteres ikke krav om minimums ordrestørrelse eller gebyrer af nogen art.

MK4

Leveringssikkerhed og leveringsbetingelser

- De bestilte dagligvarer skal leveres i dagtimerne mellem 8.00 – 17.00 med mindre andet er aftalt med borgeren. Leverandøren melder ud til borgerne, hvilken dag samt indenfor hvilket tidsinterval, der vil blive leveret varer.
- Såfremt der medtages køle/frostvarer skal leverandøren sikre en forsvarlig leveringsform således, at varerne ikke opvarmes eller risikerer optøning før levering.
- Kølevarers temperatur må på leveringstidspunktet ikke overstige 8 grader og frostvarers temperatur skal være minimum -15 grader på leveringstidspunktet, jf. Fødevaredirektoratets bestemmelser.
- Leverandøren skal, hvor der måtte være behov, være behjælpelig med at lægge varerne på køl eller frys.
- Det aftalte leveringstidspunkt skal overholdes. Hvis borgeren ikke er hjemme, skal leverandøren stille varerne uden for døren og ringe til aftalte kontaktperson (det aftales med borgerene hvem det er) for at informere om, at varerne er blevet afleveret. Varerne skal stilles, så de står i skygge. Hvis leveringen forsinkes mere end 1 time i forhold til det aftalte tidspunkt, skal leverandøren kontakte borgeren telefonisk.
- Levering op til og i forbindelse med helligdage aftales i hvert enkelt tilfælde med den enkelte borger.
- I tilfælde af, at en bestilt vare er udsolgt, skal leverandøren tilbyde en erstatningsvare. Erstatningsvaren skal være så identisk med den bestilte vare som muligt.
- Alle leveringer skal ledsages af en kvittering til borgeren med tydelig angivelse af navn på borgeren (eller anden identifikation), dato for levering, angivelse af de leverede varer og pri-

X

ser, ikke leverede varer, varer som er erstattet med alternative varer samt en samlet pris.

- Hvis leverandøren får mistanke om, at borgeren er i en situation, hvor vedkommende har brug for hjælp, er leverandøren forpligtet til straks at kontakte aftalte kontaktperson.
- Varebiler, der benyttes til levering, må ikke stå i tomgang/have motoren kørende, mens der foretages levering. Der henvises til transportregulativet fra Miljøministeriet.
- Leverandøren garanterer, at alt hvad der bliver leveret under nærværende kontrakt opfylder den/de til en hver tid gældende miljøregler, -love, -bekendtgørelser, EU direktiver m.m.

	gen, men ikke for varerne.	
MK7	<p>Borgernes betaling</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borgerne skal som minimum kunne betale via PBS. Det er op til leverandøren selv, om der skal tilbydes andre betalingsmuligheder. • Ved manglende betaling skal leverandøren kontakte borgeren for at afklare årsagen hertil. Hvis leveringen ophører grundet manglende betaling, skal både borgeren og Visitationen ved Vesthimmerlands Kommune orienteres. Leverandøren skal overfor borgere angive, hvilke rykkergebyrer og renter der vil blive pålagt ved eventuel manglende betaling. 	X
MK8	<p>Personaleforhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leverandøren skal bære synlig ID-kort ved levering af varerne. • Der skal være dansktalende medarbejdere til stede ved aflevering af varer i borgerens hjem. Medarbejderen skal både kunne tale, skrive og læse et forståeligt dansk. • Leverandørens personale skal ved levering have en høflig, imødekommende og respektfuld fremtoning. • Af hensyn til borgerens tryghed stilles krav om, at leverandøren tilstræber, at levering af varer udføres af den samme medarbejder hver gang, og at det ligeledes tilstræbes, at eventuelle afløsere er de samme. • Leverandøren har pligt til at sikre, at alle medarbejdere, der kommer i borgeres hjem, er i besiddelse af en ren straffeattest. 	X
MK9	<p>Tavshedspligt, orientering og klager</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leverandøren og dennes medarbejdere har tavshedspligt med hensyn til fortrolige oplysninger, som de bliver bekendt med gennem opgaveløsningen, jf. straffelovens §§ 152, 152 a, 	X

og 152 c, og § 152 d. Tavshedspligten indebærer bl.a. en forpligtelse til ikke at røbe oplysninger om enkeltpersoners, herunder borgerens helbredsforhold eller evt. sociale problemer. Også andre oplysninger vedrørende enkeltpersoners forhold, der ikke er umiddelbart tilgængelige for andre, vil kunne være omfattet af tavshedspligten.

- Alle leverandørens ansatte skal underskrive og efterleve en tavshedserklæring, hvoraf det fremgår, at medarbejderne har tavshedspligt. Forpligtelsen til at underskrive og efterleve tavshedserklæringen gælder såvel medarbejdere hos leverandøren som eventuelle underleverandører, der i forbindelse med opgaveløsningen faktisk bliver bekendt med fortrolige oplysninger. Leverandøren har ansvaret for, at alle ansatte og eventuelle underleverandører lever op til disse krav.
- Leverandøren er forpligtet til løbende at orientere Vesthimmerlands Kommune om alle forhold, der kan have eller vil få væsentlig betydning for opgavevaretagelsen.
- Leverandøren skal anvende et formaliseret system for kundereklamationer og klagesager fra borgere eller dennes pårørende for at sikre, at disse behandles seriøst. Registrering af reklamationer og klagesager skal danne grundlag for korrigerende og forebyggende handlinger, således at gentagelser undgås. Leverandøren skal som minimum føre kontrol med:
 - Antal fejlliverancer
 - Klager fra borgere
 - Flytninger af aftaler inden for tidsfristen, forårsaget af leverandøren
 - Forsinkelser i leveringer, forårsaget af leverandøren
 - Antal erstatningsvarer leveret samt om borgeren modtager erstatningsvaren
- Klager vedrørende udførelsen, herunder selve leveringen, besvares skriftligt hurtigst muligt af leverandøren. Kommunen skal underrettes om klagen og have en kopi af besvarelsen. Modtager kommunen en klage over udførelsen, videresendes den til leverandørens besvarelse.

