

Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen



Teknisk specifikation

Udbud af indkøbsordning 2021

Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen

Februar 2022

Indhold

1.	Indledning	3
1.1.	Ydelseskategorier	3
1.2.	Kvalitetsstandarder og indsatskatalog	3
1.3.	Den demografiske udvikling i Københavns Kommune.....	4
1.4.	Leveringstal 1. november 2020 – 30. oktober 2021	4
1.5.	Krav til produktet	5
1.6.	Personaleforhold.....	6
1.7.	Informationsmateriale.....	7
1.8.	Tilmelding/afmelding/ændringer	7
1.9.	Bestilling.....	8
1.10.	Opbevaring og transport af varer til borgerens bopæl	9
1.11.	Levering.....	10
1.12.	Pris og betaling	11
1.13.	Dokumentation, kommunikation og rapportering	13
1.14.	Kvalitetssikring.....	14
1.15.	Samarbejde	15

1. Indledning

Dette dokument beskriver de minimumskrav Københavns Kommune stiller til de opgaver, der er forbundet med udbuddet af indkøbsordning.

Udbuddet omfatter levering af praktisk hjælp til indkøb ved hjælp af indkøbsordning, jf. servicelovens § 83

Alle indsatser skal leveres med udgangspunkt i gældende lovgivning og Københavns Kommunes serviceniveau.

Københavns Kommunes **ældrepolitik** og **socialstrategi** sætter en fælles ramme og retning for kommunens indsats overfor ældre, handicappede og udsatte, herunder overordnet formål for den hjælp som borgerne visiteres til. Ældrepolitikken kan findes på <https://www.kk.dk/aeldrepolitik>. Socialstrategien findes på <https://www.kk.dk/socialstrategi>.

Pr. 27. oktober 2021 er der knap 2.650 hjemmeboende borgere, der er visiteret til indkøbsordning. Flertallet af disse borgere er ældre borgere, mens knapt 700 borgere er under 65 år. Erfaringsmæssigt vil der være gennemsnitligt være omkring 70% af de visiterede borgere, der har behov for levering på en given uge.

Københavns Kommune er administrativt inddelt i to områder, der hver især visiterer de lokale borgere til indkøbsordning. Borgere under 65 år visiteres som udgangspunkt af Socialforvaltningen. Aftalen dækker både de to områder i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen og Socialforvaltningen.

1.1. Ydelseskategorier

Københavns Kommunes borgere kan visiteres til indkøbsordning, hvis de har behov for hjælp til at klare dagligdagens indkøb. Indkøbsordningen består af følgende elementer:

- Bestillingsfunktion, herunder e-mail, fax og callfunktion, jf. den tekniske specifikations afsnit 2.8.9
- Levering af varer til borgerens hjem, herunder plukning, pakning, udbringning og sætte køle-/frostvarer på plads
- Sætte tørvarer på plads i borgerens hjem

Borgerne kan være visiteret til forskellige dele af disse ydelser. Leverandøren er forpligtet til at kunne levere alle ydelserne. Beskrivelse af ydelserne og mindstekravene til løsning af opgaven fremgår af afsnit 2.

Kravene til de omfattede ydelser er detaljeret beskrevet i den tekniske specifikation, bilag A1, mens Københavns Kommunes krav til kontraktvilkår fremgår af udkast til aftale, bilag A, samt særlige kontraktbilag til aftalen som nævnt i afsnit 1.2.

Politisk er det besluttet, at kommunen fra 1. januar 2022 vil overgå til levering hver anden uge, modsat det eksisterende serviceniveau med ugentlig levering. Beslutningen er dog i første omgang tilbagerullet i budgetperioden 2023 til 2025. Der vil i forbindelse med budgetforhandlingerne i 2025 blive truffet beslutning om beslutningen skal tilbagerulles yderligere.

1.2. Kvalitetsstandarder og indsatskatalog

Kommunen har to kvalitetsstandarder, én for Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (Ældre i København) og én for Socialforvaltningen. Kvalitetsstandarderne forelægges mindst en gang årligt til politisk godkendelse. For Sundheds- og Omsorgsforvaltningen konkretiseres og operationaliseres kvalitetsstandarden af et **indsatskatalog**, hvor de enkelte ydelser og visitationskriterier fremgår.

Sundheds- og omsorgsforvaltningen kvalitetsstandard ses her: <https://www.kk.dk/aeldreikbh> og tilhørende indsatskatalog fremgår af bilag 12.

Socialforvaltningens kvalitetsstandard ses her: <https://www.kk.dk/densocialehjemmepleje> og fremgår af bilag 11.

1.3. Den demografiske udvikling i Københavns Kommune

Borgere på 80 år eller derover er den gruppe af modtagere af indkøbsordning, hvor den største andel af borgere er visiteret. 2021 bor der godt 13.500 borgere i Københavns Kommunen, der er over 80 år. Der forventes en stigning i antallet af ældre over 80 på omkring 30% frem til 2026, og over 45% frem til 2028.

Det skal bemærkes, at der ikke kan forventes en stigning i antallet af borgere visiteret til indkøbsordning svarende til stigningen i antallet af borgere over 80 år. Andre faktorer som fx sund aldring, brug af velfærds-teknologi, forbedret rehabiliteringsindsats, ændring i visitationskriterier og andet, kan have en modsatrettet effekt.

1.4. Leveringstal 1. november 2020 – 30. oktober 2021

På baggrund af fakturering af de eksisterende leverandører i perioden 1. november 2020 til 31. oktober 2021, er der afregnet for følgende:

Antal leveringer:	102.187
Varer sættes på plads, antal:	15.669
Antal Calls	59.917

Bemærk at afregningen for calls ændres, så der afregnes for bestillinger via e-mail, fax og/eller call.

Københavns Kommune har ikke en præcis opgørelse på antal forgæves gang i perioden. Teknisk specifikation

Den tekniske specifikation er udarbejdet ud fra følgende overordnede præmisser:

- Målgruppen for indkøbsordningen er borgere, der er visiteret til hjælp til indkøb efter servicelovens § 83, fordi de ikke selv kan fortage indkøb på grund af nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne eller på grund af særlige sociale problemer. Målgruppen kan overordnet opdeles i to grupper. Borgere visiteret af Socialforvaltningens i alderen 18-64 år, med psykiske og fysiske handicap eller sociale problemer samt borgere visiteret af Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i alderen 65+, der typisk har fysisk eller psykisk nedsat funktionsevne i forbindelse med aldring.
- Leverandøren varetager indkøbsordning for hele Københavns Kommune.
- Betegnelsen visitationen dækker over Socialforvaltningens hjemmeplejevisitation og Sundheds- og Omsorgsforvaltningens områdeopdelte visitationer. Når betegnelsen visitation anvendes, henviser det til den visitationsenhed, som har visiteret den pågældende borger til Indkøbsordning.

1.5. Krav til produktet

Borgerne i indkøbsordningen skal have et bredt varesortiment at vælge fra, således at det tilgodeser alle borgere, der er omfattet af ordningen.

Nr.	Krav
2.1.1	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 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.
2.1.2	Der skal være et bredt sortiment af: • Sukkerfri varer • Fedtreducerede varer • Økologiske varer
2.1.3	Leverandøren skal som minimum tilbyde varer med følgende restholdbarhed: • ved leveringen skal frostvarer mindst have en restholdbarhed på 2/3 af den totale holdbarhedsperiode, 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.
2.1.4	Borgerne skal kunne få leveret dagligvarer i de mængder, der måtte være behov for.

1.6. Personaleforhold

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

Nr.	Krav
2.2.1	Leverandørens medarbejdere skal have relevant erfaring eller have modtaget en passende introduktion til opgaverne.
2.2.2	De medarbejdere, der leverer varer, skal bære en genkendelig uniform og skal være forsynet med billedlegitimation. Billede og tekst skal udformes så svagtseende kan læse det.
2.2.3	Der skal være dansktalende medarbejdere til stede ved aflevering af varer i borgerens hjem. Konkret skal medarbejdere kunne: • tale dansk, så borgerne kan forstå det • skrive dansk så opgaven kan løftes fagligt forsvarligt • læse dansk så opgaven kan løftes fagligt forsvarligt
2.2.4	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.
2.2.5	Leverandørens medarbejdere skal være velsoignerede og kompetente til at udføre opgaverne. Opgaveløsningen skal opfylde de til enhver tid gældende krav, der stilles i love og bekendtgørelser i relation til maddistribution. Personalet skal instrueres eller uddannes i fødevarehygiejne, så det står i rimeligt forhold til det arbejde, de udfører. Instruksen/uddannelsen skal gives fra første ansættelsesdag. Hovedleverandøren er ansvarlig for, at personalet har den rette instruktion/uddannelse.
2.2.6	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 eller borgerens samtykke.
2.2.7	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.
2.2.8	Leverandøren skal overholde gældende arbejdsmiljølovgivning, herunder sikre, at arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

1.7. Informationsmateriale

Borgerne skal informeres om leverandørerne og deres ydelser, således at de er i stand til at træffe valg mellem leverandørerne på et velinformeret grundlag.

Nr.	Krav
2.3.1	Leverandøren udfærdiger en leverandørbeskrivelse med beskrivelse af leverandøren og leverandørens ydelser til brug for borgernes valg af leverandør. Københavns kommune skal tilsendes en kopi af informationsmaterialet. Materialet skal overholde gældende lovgivning herunder markedsføringsloven.
2.3.2	Leverandørbeskrivelsen leveres i papirformat til visitationen. Der skal til enhver tid kunne rekvireres flere eksemplarer til brug ved visitation af borgerne.
2.3.3	Materialet skal leveres elektronisk til kommunen i en form, der overholder kommunens guidelines for pjecer til udsendelse med elektronisk brevhåndtering (Doc2mail)
2.3.4	Leverandøren skal sikre, at borgerne kan træffe valg om køb af varer på et velinformeret grundlag. Varer og priser skal præsenteres for borgerne i et sortimentskatalog, der udsendes mindst en gang om året og på en hjemmeside.
2.3.5	Leverandøren er forpligtet til at informere borgeren om væsentlige ændringer i tilknytning til indkøbsordningen.
2.3.6	Leverandøren kan på kommunens hjemmeside få et link til et sted på egen hjemmeside, der specifikt omtaler den service, der ydes overfor Københavns Kommunes borgere.

1.8. Tilmelding/afmelding/ændringer

Tilmelding, ændringer og afmelding skal ske ved en enkel, fleksibel og brugervenlig proces

Leverandøren kan ikke afmelde en bestilling eller en levering, men alene flytte bestillinger og leveringer med borgers accept.

Nr.	Krav
2.4.1	Visitationen varetager kontakten mellem borgeren og leverandøren, både hvad angår tilmeldinger og afmeldinger (ophør). Borgeren tilmeldes og afmeldes leverandøren ved, at visitationen kontakter leverandøren. Hvis leverandøren bliver tilknyttet kommunens omsorgssystemer, sker til- og afmeldinger via omsorgssystemerne efter kommunens anvisning. Det forventes at leverandøren kan få adgang til kommunens omsorgssystem i løbet af andet halvår 2022. Herefter vil al korrespondance om borgeren foregå via omsorgssystemet.
2.4.2	Aflysninger eller andre ændringer, f.eks. flytning af en aftale, aftales mellem borger og leverandør. Hvis borgeren ikke selv kan håndtere kontakten med leverandøren, aftales aflysninger og andre ændringer med borgers leverandør af hjemmepleje.
2.4.3	I tilfælde af varige ændringer eller ændringer i mere end tre uger f.eks. ved sommerferie, skal visitationen orienteres.

Nr.	Krav
2.4.4	Leverandøren registrerer tilmeldinger, afmeldinger og ændringer elektronisk til styrings-, rapporterings- og opfølgningsformål.
2.4.5	Fristen for borgers og kommunes flytning eller aflysning af levering er senest kl.14.30 hverdagen før den planlagte levering.
2.4.6	Afbestilles en levering af borger eller kommune rettidigt, dvs. senest hverdagen før den planlagte levering inden kl. 14.30, betaler kommunen ikke for levering, og borger opkræves ikke for varer.
2.4.7	Ved forgæves gang, ved f.eks. akut hospitalsindlæggelse, tager leverandøren alle varer retur. Borgeren er forsat forpligtiget til at betale for letfordærlige varer, mens leverandøren krediterer borgeren for de øvrige varer. Københavns Kommune betaler for forgæves gang.
2.4.8	Leverandøren skal kunne tilbyde levering inden for 5 hverdage efter leverandøren er blevet orienteret om, at der er truffet afgørelse om ydelsestildelingen.
2.4.9	Borgeren har mulighed for at skifte leverandør med mindst to ugers varsel. Ved ønske om leverandørskift skal borgeren henvende sig til visitationen i sit lokalområde. Hvis særlige forhold gør sig gældende, kan skift af leverandør ske hurtigere end ovenstående.

1.9. Bestilling

Nr.	Krav
2.5.1	Leverandøren skal kunne modtage bestillinger på en måde, der er tilpasset borgernes behov og medfører mindst mulige omkostninger for kommunen. Borgeren skal som minimum kunne bestille varer pr. telefon og via internettet. Den internetløsning, der stilles til rådighed, skal være brugervenlig, vise et billede af varerne, varens pris og mængdeangivelse, og sikre borgerne en enkel og effektiv bestilling af varer. Leverandørerne skal udfærdige vejledninger og yde support til borgere, som anvender leverandørens onlineløsning. Leverandøren skal have en call-funktion, der håndterer borgernes bestillinger. Leverandøren skal tilbyde borgeren at blive kontaktet regelmæssigt telefonisk på et fast tidspunkt og en fast ugedag kendt af borgeren. Leverandøren skal kontakte borgeren telefonisk inden for et interval af to timer. Leverandøren skal tilbyde borgerne, at de alternativt selv kan kontakte leverandøren og foretage deres bestilling pr. telefon minimum i tidsrummet 9.00-15.00. Såfremt en borger ikke afgiver bestilling forud for en planlagt levering, er leverandøren forpligtiget til at kontakte visitationen i overensstemmelse med enhver tid gældende regler for forgæves gang og kontakt, jf. bilag 14.
2.5.2	Hvis borgeren eller en hjælper foretager en bestilling en hverdag inden kl. 14.30, skal leverandøren kunne foretage levering inden for de to efterfølgende hverdage.

Nr.	Krav
2.5.3	I tilfælde af akut behov for hjælp til indkøb til borgere, der allerede er visiteret til indkøbsordning, er leverandøren forpligtiget til at levere førstkommande hverdag, hvis bestilling er afgivet på en hverdag inden kl. 14.30.
2.5.4	Borgere, der ikke selv kan foretage bestilling, kan af kommunen tilbydes bestilling via hjælper, oftest fra en leverandør af hjemmepleje. Hjælperen skal kunne foretage bestillingen med mindst muligt tids- og ressourceforbrug. Hjælperen skal som minimum kunne foretage bestillingen online med anvendelse af Smartphone eller PC. Hjælperen skal i forbindelse med bestilling tilbydes adgang til et sortimentskatalog eller vareliste med angivelse af priser, der kan anvendes til bestillingen.
2.5.5	Onlinemobilløsningen, der stilles til rådighed for hjælperne, skal indeholde følgende funktionalitet. • Enkel og hurtig fremsøgning af borgere, der skal have bestilt varer. For borgere hvor bestilling allerede er gennemført skal dette være angivet ved fremsøgningen af borger. • Enkel og hurtig fremsøgning af vare der skal bestilles, jf. pkt. 2.5.1. Der skal være adgang til oversigtsliste over borgers sidste indkøb/hyppigst indkøbte varer, der skal kunne danne grundlag for bestilling af varer. • Hurtigt og enkel afsendelse af bestilling. • Det skal være muligt at afmelde indkøb.
2.5.6	Leverandøren betaler alle omkostninger til udvikling, implementering og drift af onlinemobilløsninger til kommunens til enhver tid anvendte Smartphone/tablet løsninger. Leverandøren forestår den nødvendige undervisning og support af brugerne af leverandørens onlinemobilløsning uden, at der ydes særskilt betaling herfor.
2.5.7	Hvis bestilling fra hjælper, jf. krav 2.5.4, udebliver, med den normale frist for afgivelse af bestilling, der er angivet i krav. 2.5.2, er leverandøren forpligtiget til at orientere visitationen om udeblevne bestillinger umiddelbart efter fristen udløb. Hjælper skal efterfølgende tilbydes at foretage akutbestilling, jf. de i krav 2.5.3 angivne frister for akutbestilling. Det skal være muligt for hjælperen at afbestille levering – fx ved at foretage en bestilling på 0 kr. – sådan, at der ikke sker en orientering af visitationen om udebleven bestilling.

1.10. Opbevaring og transport af varer til borgerens bopæl

Leverandøren skal til enhver tid overholde gældende lovgivning vedrørende opbevaring og transport af fødevarer.

Nr.	Krav
2.6.1	Fødevarer skal opbevares og transporteres forsvarligt i overensstemmelse med gældende hygiejnelovgivning, bekendtgørelser og forordninger samt fødevarestyrelsens vejledninger. Der henvises særskilt til den gældende vejledning nr. 9042 af 29. januar 2021 om fødevarehygiejne afsnit 26.1 – 26.3 samt vejledningens bilag 3.

1.11. Levering

Levering af varer på borgernes bopæl skal foregå på en måde, som sikrer borgerne størst mulig tryghed. Derfor er legitimation og overholdelse af aftalte leveringstidspunkter afgørende elementer i indkøbsordningen.

Nr.	Krav
	Aftalt leveringstidspunkt
2.7.1	Leveringen skal foregå på en aftalt fast ugedag inden for et tidsinterval på max 2 timer på den faste leveringsdag. I særlige tilfælde, hvor levering er afhængig af hjemmepleje, er leverandøren forpligtet til at samarbejde med kommunen om at finde en forsvarlig løsning. Hvis krævet af visitationen, skal leverandøren levere inden for et tidsinterval på 30 min, således at hjælperen kan være til stede. Det skal være muligt at få leveret varer på alle hverdage i tidsrummet 8.00–18.00.
2.7.2	I de tilfælde, hvor fast leveringsdag falder på en helligdag, skal leverandøren tilbyde en erstatningsdag, der ligger før den faste leveringsdag.
2.7.3	Leverandører er forpligtet til at tilpasse tidspunktet for levering med dagtilbud, trænings- og forebyggelsesaktiviteter, jf. afsnit 2.11.2. Tidspunktet for levering af varer må ikke afskære borgeren fra disse tilbud.
2.7.4	Leverandøren skal skriftligt orientere borgerne om aftalte dage og tidspunkter for bestilling og levering af varer. Ændringer i aftalen grundet helligdage skal adviseres borgeren skriftlig mindst 6 uger i forvejen. Såfremt en hjælper er involveret i hjælpen til indkøb, skal leverandøren af hjemmepleje også orienteres om aftalte tidspunkter og dage for bestilling og levering af varer med mindst 6 ugers varsel.
	Leveringens gennemførelse hos borgeren
2.7.5	Leverandøren skal ved levering ringe på og vente på, at døren bliver åbnet, præsentere sig tydeligt i eventuel dørtelefon og bære varerne til borgerens køkkenbord. Køle- og frostvarer skal sættes på plads i henholdsvis køle- og fryseskab.
2.7.6	Hos borgere, hvor ydelsen ”sætte varer på plads” er visiteret, skal leverandøren sætte øvrige varer på plads i borgerens hjem.
2.7.7	Medmindre andet er aftalt med visitationen, må borgers varer ikke stilles udenfor borgers hjem, ej heller på borgers dørmåtte, indenfor i borgers opgang/og eller udenfor på fortovet ved borgers bopæl.
2.7.8	Hvis borgere ikke selv kan åbne døren, kan leverandøren i nogle tilfælde få udleveret nøgle til borgernes hjem. Er der udleveret nøgle til leverandøren skal leverandøren efter nærmere aftale låse sig ind og ud af borgers hjem ved levering af varerne. Leverandøren er forpligtet til at overholde Københavns Kommunes enhver tid gældende nøgleinstruks herunder overdragelse, sikker opbevaring og brug samt tilbagelevering af nøgler.
2.7.9	Går leverandøren forgæves, dvs. at borgeren ikke åbner døren, er leverandøren forpligtet til at forsøge at komme i kontakt med borgeren, jf. særskilte retningslinjer for forgæves gang, se bilag 14.
2.7.10	Ved forsinket levering skal leverandøren informere borgeren hurtigst muligt.

Nr.	Krav
	Leverancens indhold
2.7.11	Alle leveringer skal ledsages af en kvittering til borgeren med tydelig angivelse af de enkelte varer, varernes mærkenavne, priser og mængdeangivelser, ikke leverede varer, varer som er erstattet med alternative varer og samlet pris. Chaufføren skal ved levering gøre borgeren opmærksom på manglende eller erstattede varer. Borgeren er ikke forpligtiget til at modtage eller betale for erstatningsvarer.
2.7.12	Ved ikke leverede varer eller ved levering af forkerte eller beskadigede varer, krediteres borgeren.
2.7.13	Ved levering af varer, som er beskadigede, optøede eller på anden måde kvalitetsmæssigt forringet, skal der tilbydes erstatningsvarer, som leveres senest dagen efter. Hvis borgeren ikke ønsker varen, krediteres borgeren.
2.7.14	Leverandøren er forpligtet til at etablere en forretningsgang til at håndtere reklamationer.
2.7.15	I tilfælde af at en vare er udsolgt, skal borgeren tilbydes en erstatningsvare. Erstatningsvaren skal være så identisk med den bestilte vare som muligt. Borgeren er ikke forpligtiget til at modtage eller betale for erstatningsvarer, jf. pkt. 2.7.13.

1.12. Pris og betaling

Borgeren skal alene betale for varerne, mens Københavns Kommune betaler for pakning og udbringning mv. Københavns Kommune er som hovedregel kun økonomisk ansvarlig for betalingen for de ydelser, som borgeren er visiteret til. Betalingsbetingelser i forhold til kommunen er nærmere beskrevet i kontraktens afsnit 6.3.

Nr.	Krav
	Borgernes betaling for indkøbte varer
2.8.1	Leverandøren skal minimum kunne håndtere Dankort-dips, betaling via mobiltelefon (fx Mobile Pay) og PBS som betalingsmiddel. Leverandøren indgår aftale med borgeren om betalingsmetoden.
2.8.2	Den følgeseddel, borgeren modtager sammen med varerne, skal være overskuelig for borgeren og tage hensyn til svagtseende.
2.8.3	Varerne vil omfatte flasker og dåser med pant. Leverandøren skal have et system, der håndterer pant. Leverandøren er kun forpligtiget til at modtage den type returemballage, som oprindeligt er leveret af leverandøren.
2.8.4	Ved manglende betaling skal leverandøren kontakte borgeren for at afklare årsagen hertil. Hvis leverandøren planlægger at stoppe leveringen på grund af manglende betaling, skal både borgeren og visitationen orienteres i rimelig tid inden.
2.8.5	Leverandøren skal overholde gældende lovgivning vedr. rykkergebyrer og renter jf. renteloven. Leverandøren kan højst pålægge borgeren at betale et gebyr for anvendelse af betalingsløsninger, der svarer til leverandørens direkte omkostning til løsningen.

Nr.	Krav
2.8.6	Priserne på varer, der sælges, skal modsvare prisniveauet for lignende varer i typiske dagligvarebutikker samt internetbaserede dagligvarebutikker inden for pågældende varesortiment.
2.8.7	Ikke leverede varer eller varer borgeren ikke har ønsket at modtage jf. krav 2.7.12 og 2.7.13 skal krediteres borgeren senest ved betaling for efterfølgende levering.
	Kommunens betaling til leverandøren
2.8.9	Betaling for bestilling via e-mail, fax eller call udløses, når: • Der opnås telefonisk kontakt mellem borger og leverandør vedr. bestilling af varer. • Leverandøren foretager mindst 4 forgæves opkald til borger og kontakter visitation, jf. særskilte retningslinjer for forgæves kontrakt og gang i bilag 14. • Leverandøren rykker visitationen for glemt onlinebestilling fra kommunale eller private leverandører af hjemmepleje. • Hjemmeplejen sender en e-mail eller en fax med borgerens bestilling af varer. Kommunen betaler ikke bestillingsgebyr for onlinebestillinger fra borgere og fra kommunens leverandører af praktisk og personlig hjælp. Dette gælder borgernes internetbestillinger og de onlineløsninger hjælperne anvender jf. krav. 2.5.4. til 2.5.6. Der kan maksimalt opkræves ét bestillingsgebyr pr. visiteret indkøb, medmindre andet aftales med visitationen.
2.8.10	Der ydes ikke ekstra betaling ved akutindkøb, jf. punkt 2.5.3, som afregnes i overensstemmelse med enhver tid gældende takster for e-mail, fax, call og levering.
2.8.11	Betaling for levering dækker plukning, pakning og levering af varer og udløses, når varerne er leveret i borgerens hjem. Der ydes endvidere betaling for levering ved forgæves gang, såfremt leverandøren ikke har modtaget afbud med de frister, der står angivet i krav. 2.4.5. Efter aftale mellem kommunen og leverandøren kan der udover afregning for forgæves gang afregnes for levering, hvis leverandøren returnerer til borger med varer efter forgæves gang tidligere på dagen.
2.8.12	Hvis borgeren er visiteret til at få sat varer på plads, udløses betaling når opgaven er udført i borgers hjem.

1.13. Dokumentation, kommunikation og rapportering

Københavns Kommune ønsker løbende at kunne få dokumentation og rapportering fra leverandøren. Leverandørens dokumentation skal foreligge elektronisk, fx i Excel, så der er mulighed for at sammenstille resultaterne for hele Københavns Kommune.

Nr.	Krav
2.9.1	Leverandøren skal minimum kunne kontaktes pr. telefon på hverdage i tidsrummet kl. 8.00-16.00 af kommunen og borgerne. Der skal være mulighed for at sende og modtage sikker mail eller digital post efter nærmere aftale med Københavns Kommune. Der skal være sikkerhed for, at den pågældende postkasse hos leverandøren tømmes flere gange om dagen af det personale, der arbejder med opfyldelse af Københavns Kommunes kontrakt. Derudover skal det også være muligt at kommunikere ved almindelig mail og brev til leverandøren. Al kommunikation indeholdende personoplysninger skal ske ved sikker post eller via kommunens omsorgssystem, hvis Leverandøren er tilknyttet dette.
2.9.2	Leverandøren skal ved ændringer i borgerens almene tilstand telefonisk rapportere til visitationen. Såfremt levering finder sted uden for visitationens åbningstid, og borgeren vurderes at have akut behov for hjælp kontaktes Vagtcentralen, hvis borgeren er visiteret af Sundheds og Omsorgsforvaltningen og Den sociale servicetelefon, hvis borgeren er visiteret fra Socialforvaltningen.
2.9.3	Til brug for ledelsesinformation, der skal understøtte Københavns Kommunes vurdering og beslutninger i forhold til indkøbsordninger, skal Leverandøren på anmodning fra visitationen, periodevis registrere og levere rapportering vedrørende: • Antal leverancer opdelt på almindelige leverancer og fejllleverancer • Leveringshyppigheden – dvs. den faktiske hyppighed borger får leveret varer med • Bestillings metode – herunder, hvor mange, der selv bestiller online, via e-mail, fax eller som bestiller via callcenter • Klager fra borgere • Flytninger af leveringstidspunkt forårsaget af leverandøren • Forsinkelser i leveringer forårsaget af leverandøren • Antal flytninger/afmeldinger efter tidsfristen forårsaget af leverandøren • Hvor mange og hvilke borgere, der ikke har taget imod deres varer • Borgernes indkøbsmønstre, fx gennemsnitligt indkøb, hyppigst omsatte varer mv. • Erstatningsvarers værdi i kr. som andel af den samlede vareomsætning. • Kommunens anmodning kan fremsættes maksimalt 1 gange årligt. Leverandøren vederlægges ikke herfor.
2.9.4	Leverandøren skal kunne levere dokumentation, i elektronisk form på en måde, så der kan foretages en sammenstilling af oplysninger i lokalområderne og hele kommunen.

Nr.	Krav
2.9.5	Leverandøren forpligter sig i øvrigt til at bidrage og indgå i den kvalitetskontrol, som Københavns Kommune fastsætter, herunder ved behandling af klagesager at medvirke til sagens oplysning bl.a. ved videregivelse af oplysninger til brug for kommunens sagsbehandling.
2.9.6	Ved behandling af klagesager er leverandøren underlagt forvaltningslovens bestemmelser – herunder notatpligt, vejledningspligt og pligt til at videregive relevante oplysninger til brug for behandling og registrering af klager. Klager, hvor der ikke findes en tilfredsstillende løsning mellem leverandør og borger inden fem hverdage, skal videresendes til visitationen uden yderligere ophold. Klagesager, der er rettet mod den kommunale myndighed, herunder klager over den udmålte hjælp, skal uden ugrundet ophold, videresendes til visitationen.
2.9.7	Københavns Kommune vil udarbejde prisanalyser for indkøbsordningen. Prisanalysen skal dokumentere, at de ønskede varekategorier jf. den tekniske specifikations krav 2.1.1 afspejler prisniveauet for lignende varer i typiske dagligvarebutikker, jf. den tekniske specifikations krav 2.1.1 og 2.8.6. Prisanalysen vil typisk tage form af sammenlignende analyse, hvor der tages udgangspunkt i leverandørens 150 mest solgte varer. Leverandøren skal på kommunens anmodning og inden for en rimelig frist levere oplysninger til brug for analysen. Leverandøren skal følge kommunens enhver tid gældende anvisninger for prisanalyser Kommunens anmodning om prisanalyse kan fremsættes maksimalt 2 gange årligt. Leverandøren modtager ikke særskilt vederlag herfor.

1.14. Kvalitetssikring

Københavns Kommune ønsker at sikre borgeren en høj kvalitet i de leverede ydelser i overensstemmelse med en enhver tid gældende kvalitetsstandarder og intensjonen med ordningen.

Nr.	Krav
2.10.1	Leverandøren skal have et internt kvalitetssikringssystem, der løbende sikrer kvaliteten af de leverede ydelser og sikrer borgerne en høj kvalitet i overensstemmelse med de opstillede krav. Leverandøren skal på anmodning fra kommunen dokumentere kvalitetssystemet og den leverede kvalitet.
2.10.2	Københavns Kommune forbeholder sig ret til at gennemføre stikprøvekontrol med leverandørens leveringer.

Nr.	Krav
2.10.3	Københavns Kommune undersøger brugernes tilfredshed med leverandører ved årlige undersøgelser af brugernes oplevelse af kvaliteten af de leverede indsatser. Leverandøren er forpligtet til at medvirke til gennemførelse af undersøgelserne og indgå i dialog med Københavns Kommune om opfølgning på undersøgelsens resultater. Det er et mål, at de private leverandører opnår en brugertilfredshed, der svarer til, at 80 pct. af de adspurgte borgere er tilfreds med Leverandøren. Manglende opnåelse af målet drøftes på et leverandørmøde. Københavns Kommune kan eventuelt bede om en handlingsplan for, hvordan brugertilfredsheden kan forbedres.
2.10.4	Københavns kommune har ret til at offentliggøre resultater af Fødevarerdirektoratets kontrol af leverandøren i det omfang, der vedrører borgere, der indgår i indkøbsordningen.
2.10.5	Leverandøren er forpligtet til at deltage i samarbejds møder, hvor den forløbne periode drøftes – herunder resultater fra eventuelle stikprøver og tilfredshedsundersøgelser samt klager mv.

1.15. Samarbejde

Københavns Kommune ønsker at indgå i dialog og samarbejde med leverandører af indkøbsordning for at sikre fortsat udvikling indenfor hjemmeplejen.

Nr.	Krav
2.11.1	Leverandøren er forpligtet til at deltage i møder med kommunen med henblik på at optimere samarbejdet og løbende erfaringsudveksling. Leverandøren vil ikke modtage særskilt betaling herfor.
2.11.2	Leverandøren er desuden forpligtet til at koordinere hjælpen til borgeren med andre leverandører, herunder andre leverandør, der skal hjælpe borgeren i forbindelse bestilling af indkøb og sætte varer på plads. Leverandøren skal følge kommunens enhver tid gældende anvisninger for kommunikation herom.
2.11.3	Leverandøren forpligter sig til umiddelbart efter kontraktunderskrivelse at indgå i implementeringsarbejde og projektgruppe med deltagelse af andre leverandører og relevante parter fra kommunen Der henvises til særskilt implementeringsplan for en nærmere beskrivelse af projektorganisering, forventede aktiviteter og tidsplan.