

Indkøbsordning til borgere i eget hjem

Københavns Kommune

Kravspecifikation i forbindelse med udbud af indkøbsordning 2012

August 2012

E-doc: 2012-467231

Sag: 2012-84849

1. Indledning

Københavns Kommune visiterer typisk borgere til hjælp til indkøb på en af tre nedenstående måder:

- Indkøb ved hjælper
- Turkøb
- Indkøb via indkøbsordning

De tre overordnede former for hjælp til indkøb er nærmere beskrevet i kommunens kvalitetsstandarder.

Københavns Kommune har besluttet at udbyde varetagelsen af indkøbsordning til borgere i eget hjem til eksterne leverandører.

Indkøbsordningen

Standard indkøbsordningen består af tre dele: bestilling af varer, plukning og pakning af varer, samt udbringning.

En mindre gruppe borgere har endvidere behov for hjælp til at få sat varer på plads i hjemmet. Leverandøren er, i det omfang borgere visiteres hertil, forpligtiget til at levere denne ydelse.

Kravspecifikationen er udarbejdet ud fra følgende overordnede præmisser:

- Målgruppen for indkøbsordningen er borgere, der er visiteret til hjælp til indkøb, 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 lokalområdeopdelte visitationer. Når betegnelsen visitation anvendes, er der tale om den visitationsenhed, borger henfører til, dvs. er visiteret til indkøbsordning af.
- Kontrakten har form af en rammeaftale og garanterer ikke leverandøren en på forhånd givet omsætning. Denne vil være bestemt af, hvor mange borgere der vælger og tilmeldes den enkelte leverandør.
- Leverandøren forventes at leve op til samtlige de krav, der stilles i kravspecifikationen, og der accepteres ikke forbehold.

2. Kravspecifikation

I dette afsnit specificeres kravene til indkøbsordningen under følgende overskrifter.

- 2.1 Krav til produktet
- 2.2 Personaleforhold
- 2.3 Informationsmateriale
- 2.4 Tilmelding/afmelding/ændringer
- 2.5 Bestilling
- 2.6 Transport af varer til borgerens bopæl
- 2.7 Levering
- 2.8 Pris og betaling
- 2.9 Dokumentation, kommunikation og rapportering
- 2.10 Kvalitetssikring
- 2.11 Samarbejde

Kravspecifikationens opbygning

Nr. – Hvert krav har et unikt nummer, som anvendes ved henvisninger.

Krav – Københavns Kommunes formulering af krav.

2.1. Krav til produktet

Københavns Kommune ønsker, at borgerne i indkøbsordningen har et bredt varesortiment at vælge fra, således at det tilgodeser alle borgere, der er omfattet af ordningen.

Nr.	Krav
2.1.1	<p>Leverandøren er forpligtet til at tilbyde henholdsvis et supermarkeds og discountsortiment, inden for følgende varekategorier</p> <ul style="list-style-type: none">- Almindelige dagligvarer- Færdigretter- Sæsonvarer- Vitaminer- Almindelige hygiejne- og plejeprodukter <p>Sortimentet skal, inden for de nævnte varekategorier, minimum svare til de varer, borgerne ville efterspørge i dagligvarebutikker, og som indgår i en typisk detailhandelskæde.</p>
2.1.2	<p>Varesortimentet skal tilgodese borgere med adipositas og diabetes, samt borgere der ønsker at købe økologiske varer.</p> <p>Det skal være muligt at købe:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sukkerfri varer• Fedtreducerede varer• Økologiske varer
2.1.3	<p>Fødevarer med en holdbarhed under 14 dage skal ved leveringstidspunktet være så lang tid fra udløbsdato som praktisk muligt. Holdbarheden på fødevarerne med under 14 dages holdbarhed må 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.</p>

Nr.	Krav
2.1.4	Borgeren skal have mulighed for at få bragt mindst 12 kilo varer ud ved hver leverance.

2.2. Personaleforhold

Københavns 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, og at personalet behandles i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Nr.	Krav
2.2.1	Leverandørens medarbejdere skal have relevant erfaring eller have modtaget en passende introduktion til opgaverne.
2.2.2	Leverandørens 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: <ul style="list-style-type: none">- tale dansk, så borgerne kan forstå det- skrive dansk så opgaven løftes fagligt forsvarligt- læse dansk så opgaven 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 samt bekendt med og overholde hygiejniske principper i forhold til opgaveløsningen.

Nr.	Krav
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 656 af 15/06/2011 § 43 stik 2 og 3 og straffeloven LBK nr 1235 af 26/10/2010 § 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.

2.3. Informationsmateriale

Københavns Kommune ønsker, at borgere visiteret til indkøbsordningen informeres om leverandørerne og deres ydelser, således at de er i stand til at træffe valg mellem leverandørerne på et velinformeret grundlag. Leverandøren udfærdiger en leverandørbeskrivelse med beskrivelse af leverandøren og ydelser til brug for borgernes valg af leverandør.

Nr.	Krav
2.3.1	Leverandøren udfærdiger en leverandørbeskrivelse med beskrivelse af leverandøren og ydelser til brug for borgernes valg af leverandør. Københavns kommune skal tilsendes en kopi af informationsmaterialet med henblik på at sikre, at gældende lovgivning overholdes herunder markedsføringsloven.
2.3.2	Leverandørbeskrivelsen leveres i papirformat til visitationen. Der skal til enhver tid kunne rekvireres flere eksemplarer til visitation af borgerne.
2.3.3	Materialet skal leveres elektronisk til kommunen i en form, der er velegnet til offentliggørelse på kommunens hjemmeside.
2.3.4	Leverandøren skal informere borgerne om priser og varer på en måde, der gør dem i stand til at vælge mellem leverandører og varer på et velinformeret grundlag.
2.3.5	Leverandøren skal sikre, at borgerne kan træffe valg om køb af vare på et velinformeret grundlag. Varer og priser skal præsenteres for borgerne i et sortimentskatalog og på en hjemmeside.
2.3.6	Leverandøren er forpligtet til at informere borgeren om væsentlige ændringer i tilknytning til indkøbsordningen.

2.4. Tilmelding/afmelding/ændringer

Københavns Kommune ønsker en enkel og brugervenlig proces med indbygget fleksibilitet, som tilgodeser borgernes behov i forbindelse med tilmelding, ændringer og afmelding. Den enkelte borger vælger leverandør på baggrund af det i afsnit 2.3 omtalte informationsmateriale. 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.
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 en længere periode, f.eks. ved sommerferie, skal visitationen orienteres.
2.4.4	Leverandøren registrerer tilmeldinger, afmeldinger og ændringer elektronisk til styrings-, rapporterings- og opfølgningsformål.
2.4.5	Fristen for borgers og kommunes flytning og 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 kl. 14.30, før den planlagte levering, 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.
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 1. måneds varsel til udgangen af en måned. Borgeren skal henvende sig til visitationen ved ønske om leverandørskift. Hvis særlige forhold gør sig gældende, kan skift af leverandør ske hurtigere end ovenstående.
2.4.10	I tilfælde af at varen er udsolgt, skal borgeren tilbydes erstatningsvare. Erstatningsvaren skal være så identisk med den bestilte varer som muligt. Borgeren er ikke forpligtiget til at modtage eller betale for erstatningsvare.

2.5. Bestilling

Københavns Kommune ønsker af hensyn til kommunens borgere en hurtig, effektiv og driftssikker bestillingsproces, der fungerer så smidigt og optimalt som muligt.

Nr.	Krav
2.5.1	Leverandøren skal have en call-funktion , der håndterer borgernes bestillinger.
2.5.2	Leverandørens skal kunne håndtere, at hvis borgeren eller hjælper foretager en bestilling en hverdag inden kl. 14.30, skal leverandøren kunne foretage levering inden for de to efterfølgende hverdage. I tilfælde af akut opstået behov for hjælp til indkøb til borgere, der allerede er visiteret til indkøbsordning , er leverandøren forpligtiget til at leverer førstkommande hverdag , hvis bestilling er afgivet på en hverdag før kl. 14.30.
2.5.3	Der skal ved 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.
2.5.4	Leverandøren er forpligtet til at tilpasse tidspunktet for bestilling med dagtilbud, sundheds- og træningscentre jf. krav 2.11.2 Tidspunktet for bestilling af varer må ikke afskære borgeren fra disse tilbud.

2.5.5	<p>Leverandøren skal kunne modtage bestillinger på en måde, der er tilpasset borgernes behov og medføre mindst mulige omkostninger for kommunen.</p> <p>Bestilling fra borger skal som minimum kunne foretages pr. telefon og internettet.</p> <p>Ved telefonisk bestilling skal leverandøren tilbyde borgeren at bliver kontaktet regelmæssigt på et fast tidspunkt og en fast ugedag kendt af borgeren. Leverandøren skal kontakte borgeren 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 .</p> <p>Internetløsningen der stilles til rådighed skal være brugervenlig og sikre borgerne en enkel og effektiv bestilling af varer. Leverandørerne skal udfærdige vejledninger og yde support til borgerne, som anvender leverandørens onlineløsning.</p> <p>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.</p>
2.5.6	<p>Borgere, der ikke selv kan foretage bestilling, skal tilbydes bestilling via hjælper.</p> <p>I forbindelse med bestilling via hjælper skal leverandøren sikre en smidig og effektiv bestillingsprocedure, der sikrer, at hjælperen kan fortage bestillingen med mindst muligt tids- og ressourceforbrug. Hjemmehjælperen skal som minimum kunne foretage bestillingen via fax og online med anvendelse af PDA, Smartphone og PC. Hjælperen skal i forbindelse med bestilling tilbydes adgang til et sortimentskatalog eller vareliste med angivelse af priser, der kan anvendes til bestillingen.</p>
2.5.7	<p>Online mobilløsningerne, der stilles til rådighed for hjælperne, skal være brugervenlige og tilpasset de af kommunens anvendte platforme. Såfremt leverandøren ikke på nuværende tidspunkt har udviklet de fornødne onlineløsninger skal disse være godkendt inden kontrakten træder i kraft.</p> <p>Leverandøren betaler alle omkostninger til software og den tekniske implementering af onlinemobilløsninger til PDA og smartphones. Leverandøren forestår den nødvendige undervisning og support af brugerne af leverandørens onlinemobilløsning.</p> <p>Leverandøren skal i øvrigt følge kommunens enhver tid gældende anvisninger for online mobilløsninger.</p>
2.5.8	<p>Hvis bestilling fra hjælper jf. krav 2.5.6 udebliver, med de frister der er angivet i krav. 2.5.2, er leverandøren forpligtiget til at orientere visitationen om udeblevne bestillinger umiddelbart efter fristen udløb.</p>

2.6. Transport af varer til borgerens bopæl

De borgere, som tilknyttes indkøbsordningen, har krav på, at varer transporteres forsvarligt. Leverandøren skal til enhver tid overholde gældende lovgivning vedrørende transport af fødevarer.

Nr.	Krav
2.6.1	Fødevarer skal transporteres forsvarligt og i overensstemmelse med gældende hygiejnelovgivning, bekendtgørelser og forordninger samt fødevarestyrelsens vejledninger. Der henvises særskilt til vejledning af 2. april om fødevarehygiejne afsnit 26.1 -26.3 samt bilag 3.

2.7. Levering

Københavns Kommune ønsker, at levering af varer på borgernes bopæl foregår på en måde, som sikrer borgerne størst mulig tryghed. Derfor er legitimation og overholdelse af aftalte leveringstidspunkter afgørende elementer i indkøbsordningen. Leverandøren bør desuden tilstræbe, at det så vidt muligt er den samme medarbejder, der leverer til den samme borger, således at borgeren kan føle sig tryk ved medarbejderen.

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 forpligtiget til 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 hjemmehjælperen kan være til stede. Det skal være muligt at få leveret varer på mindst 5 hverdage ugentligt i tidsrummet 8.00–18.00.
2.7.2	Leverandører er forpligtet til at tilpasse tidspunktet for levering med dagtilbud, trænings- og forebyggelsescentre jf. afsnit 2.11.2. Tidspunktet for levering af varer må ikke afskære borgeren fra disse tilbud.
2.7.3	I de tilfælde, hvor fast leveringsdag falder på en helligdag, skal leverandøren tilbyde en erstatningsdag, der ligger før den faste leveringsdag.
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 hjemmehjælper er involveret i hjælpen til indkøb, skal leverandøren af hjemmepleje også orienteres om aftalte tidspunkter og dage for bestilling og levering af varer.

	Leveringens gennemførelse hos borgeren
2.7.5	Leverandøren skal ved levering ringe på og vente på, at døren bliver åbnet og præsentere sig tydeligt i eventuel dørtelefon og bære varerne til borgerens køkkenbord.
2.7.6	Hos borgere, hvor ydelsen ”sætte varer på plads” er visiteret, skal leverandøren sætte køle- og frostvarer i henholdsvis køle- og fryseskab og øvrige varer skal ligeledes sættes på plads i borgeres hjem.
2.7.7	Går leverandøren forgæves, dvs. at borgeren ikke åbner døren, er leverandøren forpligtiget til at forsøge at komme i kontakt med borgeren. Jf. særskilte retningslinjer for forgæves gang. Hvis der ikke opnås kontakt, skal leverandøren omgående kontakte visitationen. Såfremt levering finder sted uden for visitationens åbningstid kontaktes Døgnbasen for borgere visiteret af Sundheds – og omsorgsforvaltningen og Den sociale servicetelefon for borgere visiteret af Socialforvaltningen.
2.7.8	Ved forsinket levering skal leverandøren informere borgeren.
2.7.9	Leverandøren skal have et beredskab, der gør det muligt at håndtere fravær blandt medarbejderne på en måde, der ikke forringer det serviceniveau, der ydes over for borgeren.
	Leverancens indhold
2.7.10	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. Chaufføren skal ved levering gøre borgeren opmærksom på manglende eller erstattede varer. Borgeren er ikke forpligtiget til at modtage eller betale for erstatningsvarer.
2.7.11	Ved levering af forkerte eller beskadigede varer, krediteres borgeren.
2.7.12	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.
2.7.13	Leverandøren er forpligtet til at etablere en forretningsgang til at håndtere reklamationer.

2.8. Pris og betaling.

Borgeren skal alene betale for varerne, mens Københavns Kommune betaler for pakning og udbringning mv. Med hensyn til opgaven er udgangspunktet, at Københavns Kommune som hovedregel kun er økonomisk ansvarlig for ydelser, som borgeren er visiteret til. Betalingsbetingelser i forhold til kommunen er nærmere beskrevet i kontraktens afsnit 9.1.

Nr.	Krav
Borgernes betaling for indkøbte varer	
2.8.1	Leverandøren skal minimum kunne håndtere Dankort-dips eller PBS som betalingsmiddel. .
2.8.2	Følgesedlen, 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. Returpant skal modtages og modregnes senest ved næste levering. Leverandøren er kun forpligtiget til at modtage den type returpant, som oprindeligt er leveret af leverandøren.
2.8.4	Ved manglende betaling skal leverandøren kontakte borgeren for at afklare årsagen hertil. Før leveringen ophører, grundet manglende betaling, skal både borgeren og visitationen orienteres.
2.8.5	Leverandøren skal overholde gældende lovgivning vedr. rykkergebyrer og renter jf. renteloven.
2.8.6	Priserne på varer, der sælges, skal modsvare prisniveauet for lignende varer i typiske dagligvarebutikker inden for pågældende varesortiment. Leverandøren er forpligtiget til at lave prissammenligninger jf. krav 2.9.9.
2.8.7	Ikke leverede varer eller varer borgeren ikke har ønsket at modtage jf. krav 2.7.10 og 2.7.12 skal krediteres borgeren senest ved betaling for efterfølgende levering.

Kommunens betaling til leverandøren	
2.8.8	<p>Betaling for call udløses, når:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 kald og gang. • Leverandøren modtager en faxbestilling. • Leverandøren rykker visitationen for glemt fax eller onlinebestilling fra kommunale eller private leverandører af hjemmepleje. <p>Kommunen betaler ikke call-gebyr for onlinebestillinger fra borgere og kommunens ansatte. Dette gælder borgernes internetbestillinger og de onlineløsninger hjemmehjælperne anvender jf. krav. 2.5.5-2.5.7</p> <p>Der kan normalt maksimalt opkræves et call-gebyr pr. visiteret indkøb, med mindre andet aftales med visitationen.</p>
2.8.9	<p>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 kommune og leverandør kan der endvidere afregnes for levering, hvis leverandøren returnerer til borger med varer efter forgæves gang tidligere på dagen.</p>
2.8.10	<p>Betaling for opgave med at sætte vare på plads udløses, når opgaven er udført i borgers hjem, under forudsætning af, der foreligger en visitationsbeslutning herom.</p>
2.8.11	<p>Der ydes ikke ekstra betaling ved akutindkøb, som afregnes i overensstemmelse med enhver tid gældende takster for call og levering.</p>
2.8.12	<p>Leverandøren skal fremsende en månedlig faktura til Socialforvaltningens hjemmeplejevisitation og Sundheds og Omsorgsforvaltningens lokalområdekontorer. Af forsiden til fakturaen skal der fremgå det samlede antal calls og antal leveringer, samt enhedspriserne for disse. I det medfølgende bilagsmateriale skal det som minimum fremgå borger der faktureres: antal calls og, antal leveringer med datoangivelser. Endvidere skal antallet af leveringer være opgjort på leverancer og genleverancer pr. borger.</p>
2.8.13	<p>Leverandøren skal kunne levere faktura med underbilag i elektronisk form på en måde, så der kan foretages en sammenstilling af oplysninger i lokalområdet og hele kommunen.</p>

2.9. Dokumentation, kommunikation og rapportering

Københavns Kommune ønsker løbende dokumentation og rapportering fra leverandøren. Leverandørens dokumentation skal foreligge via en IT-løsning, der giver mulighed for at sammenstille resultaterne for hele Københavns Kommune.

Nr.	Krav
2.9.1	Såfremt kommunen stiller krav herom, vil leverandøren med 2 måneders varsel være forpligtet til at blive tilkøbt Københavns Kommunes Omsorgssystemer ved indgåelse af særskilt aftale herom.
2.9.2	Leverandøren skal ved ændringer i borgerens almene tilstand mundtligt rapportere til visitationen. Såfremt levering finder sted uden for visitationens åbningstid, og borgere vurderes at have akut behov for hjælp kontaktes døgnbasen for borgere visiteret af Sundheds og Omsorgsforvaltningen og Den sociale servicetelefon for borger visiteret fra Socialforvaltningen.
2.9.3	Leverandøren skal på anmodning fra visitationen, periodevis registrere og levere rapportering vedrørende: <ol style="list-style-type: none">1. Antal leverancer opdelt på almindelige leverancer og fejlliverancer2. Klager fra borgere3. Flytninger forårsaget af leverandøren4. Forsinkelser i leveringer forårsaget af leverandøren5. Antal flytninger/afmeldinger efter tidsfristen forårsaget af leverandøren6. Hvor mange og hvilke borgere, der ikke har taget imod deres varer7. Erstatningsvarers værdi i kr. som andel af den samlede vareomsætning. Kommunens anmodning kan fremsættes maksimalt 1 gang årligt. Leverandøren vederlægges ikke herfor.
2.9.4	Leverandøren har en tilbagemeldingspligt i forhold til uoverensstemmelser mellem visiteret ydelse og borgernes behov for hjælp. Leverandøren skal Kvartalsvist rapportere: <ul style="list-style-type: none">• Borgere, der inden for sidste kvartal har købt for mindre end 1.500 kr med angivelse af indkøbt beløb i kr.• Borgere, der inden for det sidste kvartal har fået leveret mindre end 50 % af de visiterede indkøb.

Nr.	Krav
2.9.5	Leverandøren skal kunne levere dokumentation, i elektronisk form på en måde, så der kan foretages en sammenstilling af oplysninger i lokalområdet og hele kommunen.
2.9.6	Leverandøren er forpligtet 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.
2.9.7	Klager skal uden ophold videresendes til visitationen..
2.9.8	Leverandøren skal minimum kunne kontaktes pr. telefon på hverdage i tidsrummet kl. 8.00-16.00 af kommunen og borgerne. Derudover skal det også være muligt at kommunikere pr. mail, fax og brev til leverandøren.
2.9.9	<p>Leverandøren skal på kommunens anmodning inden for en rimelig frist udarbejde en sammenlignende prisanalyse, hvor leverandørens varer i discount- og supermarkeds varesortiment, sammenlignes med lignende sortimentet og varer i større landsdækkende dagligvarekæder med lignende discount- og supermarkedssortiment. Analysen skal derfor både analysere og sammenligne sortiment og pris for leverandørens 150 mest solgte varer, og skal dokumentere, at der i forhold til de ønskede varekategorier jf. kravspecifikationens krav 2.1.1 2.8.6 er et match mellem leverandørens priser og sortiment set i forhold til større discount og supermarkeds-kæder.</p> <p>Kommunens anmodning kan fremsættes maksimalt 2 gange årligt. Leverandøren vederlægges ikke herfor.</p>

2.10. 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 sikrer, at leverandøren løbende har kontrol med en kvaliteten af de leverende ydelse og sikrer borgerne en høj kvalitet i de leverende ydelser i overensstemmelse med de opstillede krav i kravspecifikationen, kommunens kvalitetsstandarder samt intensjonen i ordningen. 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.
2.10.3	Københavns Kommune har krav på, at leverandøren medvirker til tilfredshedsundersøgelser blandt borgere tilknyttet indkøbsordningen uden særskilt vederlag herfor. Kommunen har ret til at offentliggøre resultatet af brugertilfredshedsundersøgelsen.
2.10.4	Københavns kommune har ret til at offentliggøre resultater af Fødevaredirektoratets kontrol af leverandøren i det omfang, der vedrører borgere, der indgår i indkøbsordningen.
2.10.5	Kommunen kan til enhver tid kontakte leverandøren for at afholde samarbejds møde, hvor den forløbne periode drøftes – herunder resultater fra eventuelle stikprøver og tilfredshedsundersøgelser samt klager mv.

2.11. 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 kan indgå aftaler med underleverandører om levering af dele af ydelserne eller om fælles levering af ydelserne. Leverandøren er forpligtet til at oplyse om eventuelle underleverandører, samt i hvilket omfang opgaverne løses af underleverandører.
2.11.4	Det er den leverandør, der har indgået kontrakt med Københavns Kommune, der har ansvaret for, at underleverandøren er bekendt med og lever op til de fastsatte leverandør- og kvalitetskrav.
2.11.5	Såfremt leverandøren efter kontraktens indgåelse ønsker at benytte (nye) underleverandører, skal dette meddeles skriftligt til og godkendes af Københavns Kommune.