



Vedlegg 1 til konkurransegrunnlaget

KRAVSPESIFIKASJON

for tjenestekonsesjonskontrakt for en særlig rett til
å levere dagligvarer til hjemmeboende med vedtak
på handling i Bærum kommune

Saksnr. 19/6131

INNHold

1	INNLEDNING.....	3
2	DOKUMENTASJON AV KRAVENE I KRAVSPESIFIKASJONEN	3
3	BESKRIVELSE.....	3
4	KRAV TIL YTELSEN.....	3
4.1	OPPFYLLELSE AV LOV OG FORSKRIFT	3
4.2	PRODUKTSORTIMENT	3
4.3	GENERELLE KRAV TIL DAGLIGVARENE	4
4.4	PRODUKTGRUPPER	4
4.5	PANT OG RETUR AV FLASKER	5
4.6	FEIL ELLER SKADE PÅ VARER	5
4.7	PRODUKTKVALITET	5
4.8	NÆRINGSINNHold	5
4.9	ALLERGIMERKING	5
4.10	MILJØ.....	5
4.11	ETISK HANDEL	5
4.12	ØKOLOGISKE PRODUKTER	5
4.13	SESONGMAT	6
4.14	ØKONOMIPRODUKTER	6
4.15	INNOVASJON.....	6
4.16	EMBALLERING OG FORPAKNINGSSTØRRELSER.....	6
4.17	KUNDESERVICE	6
4.18	BESTILLINGSFRIST.....	6
4.19	AVBESTILLING.....	6
4.20	NETTSTED OG BESTILLINGSLØSNING	6
4.20.1	Generelt	7
4.20.2	Personvern og taushetsplikt	7
4.20.3	Funksjonalitet nettsted og bestillingsløsning.....	7
4.20.4	Funksjonalitet registrering.....	7
4.20.5	Funksjonalitet logg inn/brukerkonto	8
4.21	BETALINGSLØSNING OG FAKTURA	8
4.21.1	Generelt	8
4.21.2	Betalingsløsning på nett	8
4.21.1	Betalingsløsning med faktura og betalingsterminal.....	8
4.21.3	Faktura til pårørende/verge	8
4.21.4	Samlefaktura	8
4.21.5	Betalingsinformasjon på nett	8
4.21.6	Minstebeløp	9
4.22	TRANSPORT	9
4.23	PLANKJØP.....	9
4.24	LEVERING	9
4.25	PAKSEDEL	9
4.26	RETUR AV VARER.....	9
4.27	LEVERINGSADRESSER	9
4.28	LEVERINGSTIDSPUNKT	10

1 Innledning

Bærum kommune v/ Pleie og omsorg, heretter kalt oppdragsgiver, inviterer med dette leverandører av dagligvarer på internett til å inngi tilbud på tjenstekonsesjonskontrakt for en særlig rett til å levere dagligvarer til innbyggere med vedtak på handling (etter helse- og omsorgstjenesteloven) i Bærum kommune.

Dette dokumentet inneholder en beskrivelse av behovet til Oppdragsgiver, krav knyttet til ytelsen og eventuelle krav til dokumentasjon er oppfylt.

2 Dokumentasjon av kravene i kravspesifikasjonen

Kravene i kravspesifikasjonen skal dokumenteres i vedlegg 5 «Tilbudssbrev», under «Dokumentasjon på krav» og «Avvik/forbehold».

3 Beskrivelse

Tjenstekonsesjonskontrakten skal inngås med én leverandør som skal levere hele tjenesten og dagligvarene i sin helhet.

Oppdragsgiver har lagt ved statistikk på de produktene som er kjøpt hos Kolonial.no i 2018 og 2019 (t.o.m. november).

4 Krav til ytelsen

4.1 Oppfyllelse av lov og forskrift

Leverandøren, og eventuelle underleverandører, skal oppfylle krav til leverandører av kolonialvarer og andre kolonialvarer gitt i medhold av norsk lov og norske forskrifter.

Produktene skal følge den standard som er gitt i henhold til bransjens egne retningslinjer.

For mer informasjon:

<http://www.mattilsynet.no/>

<https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2008-12-22-1623>

Leverandør, og eventuelle underleverandører, skal følge forskrift om universell utforming av IKT.

For mer informasjon:

<http://www.difi.no/digital-forvaltning/universell-utforming>

4.2 Produktsortiment

Leverandøren skal tilby et produktsortiment som har bredde og dybde nok til å dekke Oppdragsgivers behov for produkter i avtaleperioden.

Det er ønskelig at Leverandøren tilbyr halal-produkter innen følgende grupper: pålegg, pølser og middag.

Leverandøren skal tilby allergiprodukter innen følgende grupper: egg, laktose, gluten, nøtter og melk.

4.3 Generelle krav til dagligvarene

- a) Utvalg og kvalitet i nettbutikken skal være konkurransedyktig sammenlignet med fysiske dagligvarebutikker (Fullsortiment dagligvarebutikk).
- b) Det kreves minst 2500 varelinjer.
- c) Det skal tilbys et bredt vareutvalg med kjente norske merkevarer (varer som man forventer å finne i en dagligvarebutikk), og i tillegg et utvalg av sesongvarer.
- d) Det skal tilbys varer i butikkforpakninger.
- e) Leverandør skal tilby dia-produkter, laktosefrie og glutenfrie produkter.
- f) Varene skal ha god holdbarhetsdato. Ferskvarer som kjøttpålegg, ren vare og farsemat av fisk og kjøtt, og meieriprodukter skal ha minst 7 dagers holdbarhet.
- g) Fukt og grønt skal ikke være misfarget, ikke ha slagskader, være skrukkete eller angrepet av råte.

4.4 Produktgrupper

Leverandøren skal tilby følgende produktgrupper:

1. Asiatisk
2. Barneprodukter
3. Blomster og planter
4. Brød og frokostblandinger
5. Drikkevarer
6. Dyremat
7. Fisk og sjømat
8. Fukt og grønt
9. Grill
10. Hus og hjem
11. Hygieneartikler
12. Is og desserter
13. Jul
14. Kaker, kjeks og desserter
15. Kjøtt og kylling
16. Legemidler og helsekost
17. Magasiner og bøker
18. Mel og bakeingredienser
19. Melk, meieriprodukter og egg
20. Middager og tilbehør
21. Olje og krydder
22. Oster
23. Pizza og taco
24. Pålegg
25. Shampo, såpe og hudpleie
26. Snacks og godteri
27. Snus og tobakk
28. Storforpakning
29. Trening
30. Tørkepapir og vaskemidler
31. Undertøy og strømper
32. Varme drikker
33. Øl, cider og rusbrus

Leverandøren skal tilby alle ovennevnte produktgrupper ved oppstart av kontrakten. Leverandøren skal ha både bredde og dybde i produktsortimentet innenfor de ulike

produktgruppene. Leverandøren skal være fleksibel og tilpasningsdyktig for utvidelse av sortiment bredde og produkter underveis i kontraktperioden i tråd med brukernes behov.

Varene på nettsiden skal leveres dersom ikke annet fremgår klart av nettsiden.

4.5 Pant og retur av flasker

Leverandør skal tilby en løsning på/et system på pant og retur av flasker.

4.6 Feil eller skade på varer

Ved feil eller skade på én eller flere varer skal leverandør kreditere bruker eller levere ny vare etter avtale.

4.7 Produktkvalitet

Leverandøren skal ha produkter som holder høy kvalitet, og produktene skal være godt egnet til formålet.

På leveringstidspunktet skal varene ha god holdbarhet.

Kvalitetskontroll kan bli foretatt i leveringsperioden. Tilbyder forplikter seg til å legge forholdene til rette for at personer som oppdragsgiver bemyndiger kan gjennomføre kvalitetskontroller.

4.8 Næringsinnhold

Leverandøren skal merke alle produktene med næringsinnhold. Dette skal være lett tilgjengelig i et elektronisk næringsregister, for eksempel www.matinfo.no eller tilsvarende.

4.9 Allergimerking

Leverandøren skal ha allergimerking på alle produktene så langt det lar seg gjøre.

4.10 Miljø

For å sikre lav miljøbelastning og god kvalitet på tjenesten i en eventuell kontraktperiode, kreves det at leverandøren har styringssystemer for å minimere forbruk av energi og kjemikalier, og har gode rutiner for avfallshåndtering.

Leverandøren skal ha rutiner som dekker dette gjennom virksomhetens kvalitets- eller miljøledelsessystem iht Miljøfyrtårn, Grønt Punkt eller tilsvarende. Disse skal kunne fremvises på forespørsel.

4.11 Etisk handel

Leverandør skal tilby rettferdig handelsprodukter, som for eksempel Fair Trade produkter. Hvilke produkter som er rettferdig handelsprodukter skal komme tydelig frem i oppdragsgivers elektroniske bestillingssystem.

4.12 Økologiske produkter

Leverandøren skal tilby økologiske alternativer til utvalgte produkter i avtalesortimentet.

Hvilke produkter som er økologiske skal komme tydelig frem i oppdragsgivers elektroniske bestillingssystem.

4.13 Sesongmat

Leverandøren skal tilby sesongmat i totalsortimentet sitt.

4.14 Økonomiprodukter

Leverandøren skal tilby økonomiprodukter i totalsortimentet sitt.

4.15 Innovasjon

Leverandøren skal være med å utvikle ulike forpakkingsstørrelser ut fra oppdragsgivers behov, eks. ulike porsjonsstørrelser av ferdig kuttet salat i poser.

4.16 Emballering og forpakkingsstørrelser

Leverandøren skal levere produkter som er emballert og pakket slik det følger av «Produktliste» i nettbutikken.

Emballasje skal være iht norsk lov.

Ved levering skal all emballasje være hel og ubrutt.

Emballeringen skal være slik at produktet krever minst mulig lagringsplass.

Oppdragsgiver er opptatt av at varene ikke emballeres mer enn det som er nødvendig for å frakte, oppbevare og merke produktene forsvarlig.

Forpakningene skal være bruker- og miljøvennlige. All emballasje skal være gjenbrukbar eller resirkulerbar, dette gjelder også ved bruk av paller.

4.17 Kundeservice

Leverandøren skal tilby Oppdragsgiver et eget kontaktpunkt med eget telefonnummer og e-post adresse for kontakt med kundeservice. Kontaktpunktet må kunne håndtere bestillinger og reklamasjoner.

4.18 Bestillingsfrist

Bestillingsfrist er innen kl. 18.00 virkedagen før levering.

Eksempel: bestilling mandag kl. 17.00 – levering tirsdag kl. 08.00-19.00. Bestilling mandag kl. 19.00 - levering onsdag kl. 08.00-19.00.

4.19 Avbestilling

Leverandøren skal tilby avbestilling av varer klokken 18.00 dagen før levering, uten at det koster brukeren noe ekstra.

4.20 Nettsted og bestillingsløsning

Leverandøren skal ha en egen nettbutikk, og bestillingene skal foretas der.

Leverandøren skal varsle oppdragsgiver dersom varen ikke er på lageret eller er utsolgt når det bestilles varer.

Leverandøren skal sørge for at produktene som skal leveres i henhold til kontrakten blir tilgjengelig for bestilling.

4.20.1 Generelt

Nettsted og bestillingsløsning skal være tilpasset de ulike brukergruppene og ansatte/pårørende/verge som evt. bestiller dagligvarene for brukerne.

Nettsted og bestillingsløsning skal være tilpasset til bruk av nettbrett og mobil. De ansatte i tjenesten som bestiller dagligvarene på vegne av bruker vil ved kontraktinngåelse benytte nettbrett. Dette kan endre seg i kontraktsperioden.

I tillegg skal nettsted og bestillingsløsning ivareta krav til personvern og andre standarder.

4.20.2 Personvern og taushetsplikt

Leverandør forplikter seg til å signere Databehandleravtalen, vedlegg 8. Databehandleravtalen regulerer forholdet mellom databehandlingsansvarlig (oppdragsgiver) og leverandør som databehandler. Vilårene i Databehandleravtalen skal være oppfylt i hele kontraktsperioden.

Løsningen skal støtte 2-faktor-autentisering ved innlogging for bruker. Det betyr en ekstra faktor for å autentisere bruker (bevise at bruker er den han utgir seg for).

4.20.3 Funksjonalitet nettsted og bestillingsløsning

Nettsted og bestillingsløsning skal ha følgende funksjonalitet:

- a) Nettsted og bestillingsløsning skal fungere på alle typer plattformer og nettlesere, skal være web-basert (web-applikasjon), og skal kunne legges som snarvei på skrivebordet.
- b) Nettsted og bestillingsløsning skal fungere selv om det gjøres oppdateringer/oppgraderinger av nettbrett etc.
- c) Nettsted og bestillingsløsning skal ha fast IP adresse. Ved evt. endring skal oppdragsgiver varsles minst 3 måneder i forveien.
- d) Nettsted og bestillingsløsning skal være intuitiv, og være enkel og rask i bruk.
- e) Nettsted og bestillingsløsning skal ha kontrastendring for svaksynte eller god oppjustering av størrelse på tekst, bilde og handlekurv.
- f) Nettsted og bestillingsløsning skal ha responsivt design
- g) Nettsted og bestillingsløsning skal ha enkel navigering
- h) Nettsted og bestillingsløsning skal ha kategorioversikt for alle dagligvarene
- i) Nettsted og bestillingsløsning skal ha bilder av dagligvarene
- j) Nettsted og bestillingsløsning skal ha faste handlelister/plankjøp.
- k) Nettsted og bestillingsløsning skal ha søkefunksjon for varer og oppskrifter med tilhørende handlelister.
- l) Nettsted og bestillingsløsning skal ha avbestillingsmulighet.

4.20.4 Funksjonalitet registrering

En bruker skal kunne registreres på flere måter:

- a) Bruker skal kunne gjøre dette selv.
- b) Pårørende/verge skal kunne hjelpe til/ registrere seg på vegne av bruker.

- c) Kommunens personell skal via sin administrasjon kunne registrere en bruker og et pre-definert passord for bruker.

4.20.5 Funksjonalitet logg inn/brukerkonto

Bruker skal ha sin egen personlige side dersom han/hun ønsker dette. Tidligere ordre/bestillinger, betalingsinformasjon og leveringsinformasjon, status på leveranser skal være den enkelte tilgjengelig på den personlige siden.

Bruker skal kunne gjøre et aktivt valg på om han/hun ønsker at disse opplysningene skal lagres. Ved å krysse av for lagring, vil bruker samtykke.

4.21 Betalingsløsning og faktura

4.21.1 Generelt

Betalingsløsningen skal følge nasjonale og internasjonale sikkerhetsstandarter, ivareta krav til personvern og andre standarder.

4.21.2 Betalingsløsning på nett

Leverandør skal tilby betalingsløsning på nett som er sikker/trygg og godkjent i henhold til de standarder som gjelder:

- a) Betalingsløsningen skal oppfylle krav i PCI DSS-standarden eller tilsvarende standarder som spesifiserer krav til selskaper som overfører, prosesserer eller forvalter nummer for betalingskort. Dette inkluderer krav til prosedyrer, adgangskontroll og logging, samt regelmessige kontroller og revisjoner av godkjente revisorer for å sikre at krav og forskrifter er oppfylt.
- b) Løsningen skal støtte 2-faktor-autentisering ved innlogging. Det betyr en ekstra faktor for å autentisere bruker (bevise at bruker er den han utgir seg for).

3.1.1 Betalingsløsning med faktura og betalingsterminal

Leverandør skal kunne tilby følgende betalingsløsninger i tillegg til betalingsløsning på nett:

- a) Faktura i posten
- b) Faktura per e-post.
- c) Efaktura
- d) Betalingsterminal (der leverandør unntaksvis leverer direkte til bruker)

4.21.3 Faktura til pårørende/verge

Faktura skal kunne bli levert til pårørende/verge. Dvs. at det skal kunne være annen leveringsadresse enn fakturaadresse.

4.21.4 Samlefaktura

Leverandør skal tilby samlefaktura 1 gang per måned for de brukerne som ønsker dette.

4.21.5 Betalingsinformasjon på nett

Dersom bruker skal betale med Visa og Mastercard på nettsted, skal bruker kun trenge å legge inn detaljene sine én gang for så å kunne handle varer på samme betalingsinformasjon neste gang bruker skal bestille. Bruker skal kunne gjøre et aktivt valg på om han ønsker at disse opplysningene skal lagres. Ved å krysse av for lagring, vil bruker samtykke.

4.21.6 Minstebeløp

Leverandør skal ikke ha noe minstebeløp per ordre/bestilling.

4.22 Transport

Transport og distribusjon av dagligvarene skal skje i henhold til enhver tid gjeldende lover, forskrifter, retningslinjer eller myndighetskrav som gjelder for slik transport.

4.23 Plankjøp

Leverandøren skal kunne sette opp/hjelpe til med plankjøp til den enkelte bestiller som ønsker det ved oppstart av kontrakten. Plankjøp betyr at de samme varene bestilles gang etter gang.

For mange bestillere vil det være vanlig med plankjøp.

4.24 Levering

Leverandøren er ansvarlig for vareleveringen, også om denne settes bort til transportør eller underleverandør. Underleverandøren er allikevel ansvarlig for å følge hovedleverandørens avtale med oppdragsgiver.

4.25 Pakkseddel

Leverandøren skal tilby pakkseddel på papir.

4.26 Retur av varer

Leverandøren skal kunne ta varene i retur dersom brukeren ikke er hjemme, og det er en merkostnad for leverandøren.

4.27 Leveringsadresser

Leverandøren skal levere varer til alle Oppdragsgivers leveringsadresser i Bærum kommune.

Det er viktig at varer blir levert til anvist lager/sted. Det er ikke akseptabelt at vareleveranser settes utenfor resepsjon eller annet sted der det er unaturlig for Oppdragsgiver å motta vareleveranser. Antall leveringssteder vil kunne endres i avtaleperioden, uten at dette gir grunnlag for krav om kompensasjon.

Leverandøren skal tilby ulike former for levering:

1. Til ytterdøra hos enkeltpersoner med privat adresse.
2. Til kjøleskap/kjøkkenbenk hos enkeltpersoner med privat adresse.
3. Til ytterdøra hos enkeltpersoner i omsorgsbolig.
4. Til kjøleskap/kjøkkenbenk hos enkeltpersoner i omsorgsbolig.
5. Til ytterdøra hos omsorgsbolig (bestillerne har felles adresse).
6. Til kjøleskap/kjøkkenbenk hos omsorgsbolig (bestillerne har felles adresse).

Oppdragsgiver skiller mellom leveringspunkt til omsorgsbolig og privat adresse. Eksempel på omsorgsbolig kan for eksempel være kommunale bo-fellesskap. Eksempel på privat adresse kan være i private boligblokker.

Leverandøren skal fylle ut leveringsgebyr for de ulike typene levering i prisskjemaet.

4.28 Leveringstidspunkt

Leverandøren skal kunne levere varer mandag - fredag.

Det er ikke påberegnet levering på helg og helligdager.

I forbindelse med helligdager kan det være behov for flere leveringer i dagene før og etter helligdager.

Leverandøren skal kunne levere varer fra kl. 08.00 og senest kl. 19.00, hvis ikke annet er avtalt.

Oppdragsgiver skal ha mulighet for å få levering på faste ukedager. Ved bevegelige helligdager som faller på fast leveringsdag, skal leverandøren kontakte for alternativ leveringsdag.

Dersom det av særskilte årsaker er behov for å endre leveringsfrekvens/-dag i avtaleperioden, skal leverandør imøtekomme dette.