



SMART MAT!

Vedlegg 1 – Tjenestebeskrivelse /
behovsspesifikasjon

November 2014
Bærum kommune

Innholdsfortegnelse

1. INNLEDNING	3
2. PROSESS-ILLUSTRASJON	3
3. KRAV TIL YTELSEN	3
3.1 GENERELT	3
3.2 OPPFYLLELSE AV LOV OG FORSKRIFT	3
3.3 LAGERCONTAINER	4
3.3.1 Plikt til å sette opp og drifte lagercontainer	4
3.3.2 Tekniske krav til lagercontainer	4
3.3.3 Krav til drift av lagercontainer	4
3.4 NETTSTED OG BESTILLINGSLØSNING	5
3.4.1 Generelt	5
3.4.2 Personvern og taushetsplikt	5
3.4.3 Funksjonalitet nettsted og bestillingsløsning	5
3.4.4 Funksjonalitet registrering	5
3.4.5 Funksjonalitet logg inn/brukerkonto	6
3.5 BETALINGSLØSNING OG FAKTURA	6
3.5.1 Generelt	6
3.5.2 Betalingsløsning på nett	6
3.5.3 Betalingsløsning med faktura og betalingsterminal	6
3.5.4 Faktura til pårørende/verge	6
3.5.5 Samlefaktura	6
3.5.6 Betalingsinformasjon på nett	6
3.5.7 Minstebeløp	7
3.6 TRANSPORT OG LEVERING	7
3.6.1 Krav til transporten	7
3.6.2 Kontaktperson, logistikk og leveringsdager/tidspunkter	7
3.6.3 Krav til kassene dagligvarene skal leveres i	8
3.6.4 Lister	8
3.7 KRAV TIL DAGLIGVARENE OG PRODUKTGRUPPENE, RETURORDNING	8
3.7.1 Generelle krav til dagligvarene	8
3.7.2 Krav til produktgrupper	8
3.7.3 Pant og retur av flasker	9
3.7.4 Feil eller skade på varer	9
4. EGENERKLÆRINGSSKJEMA – DOKUMENTASJON AV KRAV I DENNE TJENESTEBESKRIVELSE / BEHOVSSPESIFIKASJON	10

1. INNLEDNING

Dette dokumentet inneholder en beskrivelse av behovet til oppdragsgiver, krav knyttet til ytelsen og krav til leverandør vedrørende dokumentasjon.

2. PROSESS-ILLUSTRASJON



3. KRAV TIL YTELSEN

3.1 Generelt

Kravene i denne behovsspesifikasjonen er stilt som krav som leverandør skal godta/tilfredsstill og evt. beskrive. Noen krav skal leverandøren dokumentere at skal oppfylles. Hvilke krav dette gjelder, og hvordan dokumentasjonskravet skal oppfylles (beskrivelse, erklæring, illustrasjon e.l.) fremgår av kravet og skjemaet avslutningsvis i denne behovsspesifikasjonen.

Eventuelle avvik fra spesifikasjonen kan føre til at leverandørens tilbud blir avvist.

3.2 Oppfyllelse av lov og forskrift

Leverandør, og eventuelle underleverandører, skal oppfylle krav til leverandører av dagligvarer gitt i medhold av norsk lov og norske forskrifter.

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

Leverandør, og eventuelle underleverandører, skal følge forskrift om universell utforming av IKT. (<http://www.difi.no/digital-forvaltning/universell-utforming>).

3.3 Lagercontainer

3.3.1 Plikt til å sette opp og drifte lagercontainer

Leverandør skal sette opp og drifte lagercontainer for egen kostnad og har det hele og fulle ansvar for denne. Bærum kommune stiller med vederlagsfri plass på tomt kontraktperioden. Tomten er ved Bærum Storkjøkken på Rud. (Besøksadresse: Brynsveien 88 K, 1346 Gjetsum).

Området som er satt av til lagercontaineren er under tak og har følgende mål (med forbehold om avvik):

Dybde:	Ca. 8.4 m
Lengde:	Ca. 9.3 m
Høyde:	Ca. 3.4 m

3.3.2 Tekniske krav til lagercontainer

- Lagercontaineren størrelse og tyngde skal være tilpasset kommunens behov og tomten som tilbys.
- Lagercontaineren skal ha punktfundamenter. Trykkutjevningbjelker benyttes etter nærmere avtale med oppdragsgiver.
- Det skal være ulike temperatursoner i lagercontaineren (tørr, frys og kjøll).
- Åpningene i containeren skal være stor nok til bur som varene plasseres i.
- Åpningene skal tilrettelegges med en overgang til bakken så håndtering av bur går lett.

3.3.3 Krav til drift av lagercontainer

Leverandør har det fulle og hele ansvaret for alle kostnader knyttet til lagercontaineren, herunder bl.a. leie/kjøp av containeren, drift, strøm og annet.

- Leverandør er ansvarlig for driftssikkerheten.
- Så snart kontrakt er inngått, skal leverandør skal innhente alle offentlige tillatelser.
- Leverandør skal sørge for nødvendige forsikringer av lagercontainer, varebeholdning og annet.
- Leverandøren er ansvarlig for å oppbevare maten trygt for skadedyr og uvedkommende.
- Lagercontaineren skal ivareta mattilsynets retningslinjer for sikker håndtering og oppbevaring av mat.
- Leverandør skal tegne eget strømabonnement for driften. (Oppdragsgiver legger opp strøm frem til containeren).

Dokumentasjonskrav til punkt 3.3 Lagercontainer:

Bekreftes i egenerklæringsskjema under, punkt 4.

Totalvekt og størrelse på lagercontaineren må oppgis i tilbudet. Totalvekten som oppgis skal være inkl. dagligvarene.

3.4 Nettsted og bestillingsløsning

3.4.1 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.

3.4.2 Personvern og taushetsplikt

Leverandør forplikter seg til å signere Databehandleravtale, vedlegg 6. Databehandleravtalen regulerer forholdet mellom databehandlingsansvarlig (oppdragsgiver) og leverandør som databehandler. Vilkårene 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).

3.4.3 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.

3.4.4 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.

3.4.5 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.

Dokumentasjonskrav til punkt 3.4 Nettsted og bestillingsløsning:

Bekreftes i egenerklæringsskjema under, punkt 4.

I tillegg skal leverandør dokumentere oppfyllelse av krav til databehandleravtale.

3.5 Betalingsløsning og faktura

3.5.1 Generelt

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

3.5.2 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).

3.5.3 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)

3.5.4 Faktura til pårørende/verge

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

3.5.5 Samlefactura

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

3.5.6 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.

3.5.7 Minstebeløp

Leverandør skal ikke ha noe minstebeløp per ordre/bestilling.

Dokumentasjonskrav til punkt 3.5 Betalingsløsning og faktura:

Bekreftes i egenerklæringsskjema under, punkt 4.

I tillegg skal leverandør dokumentere oppfyllelse av krav til databehandleravtale.

3.6 Transport og levering

3.6.1 Krav til transporten

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

3.6.2 Kontaktperson, logistikk og leveringsdager/tidspunkter

Kontaktperson og logistikk:

- a) Bærum Storkjøkken skal ha en fast kontaktperson hos leverandør
- b) Bærum Storkjøkken sender ut lister til leverandør med kundens navn, rutenummer og leveringsdag til lagercontainer.
- c) Ved pakking av varene skal antall kolli til hver kunde merkes med etikett hvor navn, adresse og rutenummer angis.
- d) Ved levering av varer som trenger forskjellig lagringstemperatur skal posene merkes på en måte som angir at det er flere poser til samme person.

Leveringsdager/tidspunkter:

- a) Bærum Storkjøkken kjører ut varene til brukere på mandag, tirsdag, onsdag, torsdag og fredag.
- b) Dagligvarene skal leveres på lagercontaineren etter kl. 12 dagen før utlevering, med unntak av mandager. Dagligvarer som skal kjøres ut til brukerne på mandager, skal være levert til lagercontainer innen kl. 8.30 på mandagen.
Eksempel:
Levering til bruker mandag – må leveres lagercontainer før kl.08.30 mandag
Levering til bruker tirsdag – må leveres lagercontainer etter kl.12.00 mandag osv.
- c) Det er ikke påberegnet levering på helg og helligdager.
- d) I forbindelse med helligdager kan det være behov for flere leveringer i dagene før og etter helligdager.
- e) I enkelte akutte tilfeller kan det være nødvendig at leverandør leverer mat til lagercontainer eller direkte til bruker samme dag som bestilling, eller tidlig dagen etter. Gjelder ikke på helg og helligdager.

Leveringsdager og tidspunkter kan endre seg i kontraktperioden.

3.6.3 Krav til kassene dagligvarene skal leveres i

- a) Varene skal pakkes i bæreposer, som passer i egnede kasser som beskrevet under. Kassene skal plasseres i egnede bur med hjul med tre (3) vegger.
- b) Kassene skal være høye nok til at 1,5 l mineralvann kan stå i kassene.
- c) Kassene skal være stablebare med løftehåndtak og sammenleggbare.
- d) Kassene skal være av materiale som lett kan rengjøres.
- e) Kassene skal merkes med riktig rutenummer.
- f) Leverandøren er ansvarlig for alle kostnader tilknyttet kassene

3.6.4 Lister

Liste over ordre, kundenavn, antall kolli per ordre, adresser med mer skal være tilgjengeliggjort for Bærum Storkjøkken.

Dokumentasjonskrav til punkt 3.6 Transport og levering:

Bekreftes i egenerklæringskjema under, punkt 4.

3.7 Krav til dagligvarene og produktgruppene, returordning

3.7.1 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) Frukt og grønt skal ikke være misfarget, ikke ha slagskader, være skrukkete eller angrepet av råte.

3.7.2 Krav til produktgrupper

Leverandøren skal tilby følgende produktgrupper:

- a) Tørrvarer
- b) Gjærbakster, kaker m.m., ferskt og fryst
- c) Desserty, kjeks, sjokolade og sukkervarer m.m.
- d) Kaffe, te m.m.
- e) Ferdigmiddag, hermetikk m.m.
- f) Ris og pasta m.m.
- g) Olje, krydder m.m.
- h) Frukt og grønt, ferskt og fryst
- i) Brød og frokostprodukter (herunder glutenfrie alternativer)
- j) Pålegg og oster
- k) Meieriprodukter
- l) Drikkevarer (herunder mineralvann, øl, saft, juice m.m.)
- m) Egg
- n) Tobakk og snus
- o) Dia produkter (kjeks, sjokolade, is)

- p) Iskrem og fryste desserter
- q) Fisk, ferskt og fryst
- r) Kjøtt, ferskt og fryst
- s) Husholdningsprodukter
- t) Hygieneprodukter

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.

3.7.3 Pant og retur av flasker

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

3.7.4 Feil eller skade på varer

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

Dokumentasjonskrav til punkt 3.7 Krav til dagligvarene og produktgruppene, returordning:

Bekreftes i egenerklæringsskjema, punkt 4.

4. EGENERKLÆRINGSSKJEMA – DOKUMENTASJON AV KRAV I DENNE TJENESTEBESKRIVELSE / BEHOVSSPESIFIKASJON

Eventuelle avvik og forbehold fra tjenestebeskrivelse / behovsspesifikasjon kan føre til at leverandørs tilbud blir avvist.

Krav i kravspesifikasjon	Kan kravet oppfylles?		Eventuelle kommentarer
	Ja	Nei	
3.2 Oppfyllelse av lov og forskrift			
3.3 Lagercontainer 3.3.1 Plikt til å sette opp og drifte lagercontainer 3.3.2 Tekniske krav til lagercontainer 3.3.3 Krav til drift av lagercontainer			Totalvekt og størrelse på lagercontainer må oppgis i søknaden om tjenestekonsesjon.
3.4 Nettsted og bestillingsløsning 3.4.1 Generelt 3.4.2 Personvern og taushetsplikt 3.4.3 Funksjonalitet nettsted og bestillingsløsning 3.4.4 Funksjonalitet registrering 4.4.5 Funksjonalitet logg inn/brukerkonto			Oppfylle krav til databehandleravtale.
3.5 Betalingsløsning og faktura 3.5.1 Generelt 3.5.2 Betalingsløsning på nett 3.5.3 Betalingsløsning med faktura og betalingsterminal 3.5.4 Faktura til pårørende/verge 3.5.5 Samlefaktura 3.5.6 Betalingsinformasjon på nett 3.5.7 Minstebeløp			Oppfylle krav til databehandleravtale.
3.6 Transport og levering 3.6.1 Krav til transporten 3.6.2 Kontaktperson, logistikk og leveringsdager/leveringstidspunkter 3.6.3 Krav til kassene dagligvarene skal levers i 3.6.4 Lister			
3.7 Krav til dagligvarer og produktgrupper, returordning 3.7.1 Generelle krav til dagligvarene 3.7.2 Krav til produktgrupper 3.7.3 Pant og retur av flasker 3.7.4 Feil eller skade på varer			