

# **Bilag 1: Kravspecifikation**

Levering af madservice til visiterede borgere i eget hjem

Offentligt udbud

Lejre Kommune

2021

## Indhold

1. Generelle krav til madservice .....	4
2. Lovgivning, anbefalinger og retningslinjer .....	4
3. Levering af maden .....	4
4. Tilkøbsydelse .....	5
4.1 Tilkøb af mikrobølgeovn .....	5
4.2 Tilkøb af termo-/kølekasser .....	5
5. Kostformer og diæter .....	6
6. Portionsstørrelser og energimængde til de forskellige kostformer .....	6
7. Opstart, ændringer og ophør af madservice .....	6
7.1. Ændringer i madservice .....	7
7.2. Ophør af madservice .....	7
8. Bestilling og afbestilling .....	8
9. Skift af leverandør .....	8
10. Krav til råvarerne .....	8
10.1 Økologi .....	8
11. Menu .....	8
11.1. Garniture og tilbehør .....	9
11.2. Information til borgerne om menu .....	9
12. Emballage .....	9
12.1 Mærkning på emballagen .....	9
13. Kontakt til leverandør .....	10
14. Produktionssted .....	10
15. Beredskabsplan .....	10
16. Ved inficeret mad .....	10
17. Uvildig kontrol .....	11
18. Afregningslister .....	11
19. Statistik .....	11
20. Kvalitetssikring .....	11
21. Produktudvikling .....	12
22. Miljøkrav .....	12
22.1. Tomgang .....	12
23. Transport .....	12
23.1 Transportudstyr .....	12
23.2 Transportemballage .....	12
23.3 Biler .....	13
23.4 Ruter .....	13

<b>24. IT system</b> .....	13
<b>25. Øvrige krav</b> .....	13
<b>25.1 Adfærd</b> .....	13
<b>25.2 Indberetningspligt</b> .....	14
<b>25.3 Forgæves gang og kontakt med borgeren</b> .....	14
<b>25.4 Hjælpe midler</b> .....	14
<b>25.5 Sprog</b> .....	15
<b>25.6 ID-kort</b> .....	15
<b>25.7 Uønsket personale</b> .....	15
<b>25.8 Straffeattest</b> .....	15

## 1. Generelle krav til madservice

Der skal som minimum kunne tilbydes valg mellem 9 forskellige hovedretter til en uges leverance. Der skal hver dag tilbydes valg mellem minimum 2 biretter, bestående af en forret og/eller en dessert. Det er ikke et krav, at der hver dag kan vælges både forret og dessert, men det skal over en 14 dages periode være muligt at variere valget mellem de to typer af biretter og nogen dage være muligt at vælge både en forret og dessert som biret.

Forretten kan være beregnet til varm eller kold servering, f.eks. en kold fiskeanretning eller en suppe.

Desserten kan være f.eks. mælkemad, frugtsuppe, fromage, henkogt frugt, frugtgrød eller lignende.

Endvidere skal der kunne tilbydes ekstra tilbehør. Derudover skal der ugentligt tilbydes minimum én særlig søndagsmenu.

Der skal være valgmuligheder for diæter og anden specialkost, jf. afsnit 3.

## 2. Lovgivning, anbefalinger og retningslinjer

Leverandøren skal garantere, at produktion og levering af madservice er i overensstemmelse med de til enhver tid gældende regler, lovgivning, nationale anbefalinger og andre myndighedskrav i øvrigt på området. Derudover er dansk rets almindelige produktansvarsregler gældende.

Det er et krav, at maden der leveres, lever op til de nationale og gældende anbefalinger og referencer for den danske institutionskost.

Normerne der skal kunne opfyldes er "Anbefalinger for den danske institutionskost" udgivet af Fødevarestyrelsen, Sundhedsstyrelsen og DTU Fødevarerinstitutionen (gældende udgave). I det omfang normerne ændres ved nye publikationer eller lignende, skal disse ændringer umiddelbart indarbejdes i kosttilbuddet. Lejre Kommune orienteres herom.

Det forudsættes, at Leverandøren dokumenterer de af myndighederne fastsatte krav for produktion af institutionskost, herunder bl.a. loven om egenkontrol, APV, autorisationsbekendtgørelsen, hygiejnebekendtgørelsen og andet relevant.

## 3. Levering af maden

Maden skal som minimum leveres to gange om ugen som kølemad. Maden skal kunne holde sig til næste leveringsdag samt leveres koldt i overensstemmelse med gældende retningslinjer for dette, herunder at temperaturen skal være max 5 grader ved levering.

Borgerne skal sikres madservice alle dage året rundt. Lejre Kommune lægger vægt på, at levering af mad på borgernes bopæl foregår på en måde, som sikrer borgerne størst mulig tryghed. Legitimation jf. afsnit 21.6. og overholdelse af aftalte leveringstidspunkter er afgørende elementer i madservice. Leverandøren bør tilstræbe, at det så vidt muligt er den samme chauffør, der leverer til den samme borger, således, at borgeren kan føle sig tryk ved leveringen.

Mad skal leveres indenfor +/- 15 minutter i forhold til det aftalte tidspunkt. De præcise tidspunkter aftales med den enkelte borger, og tidspunktet skal tage hensyn til borgerens aftaler om dagtilbud, træningscentre o. lign. Tidspunktet for levering af mad må ikke afskære borgeren fra disse tilbud.

Leverandøren leverer som udgangspunkt maden direkte i borgerens køleskab eller i termokasse egnet til formålet.

Leverandøren skal ved levering i borgerens eget køleskab sikre sig, at køleskabet fungerer. Hvis ikke dette er tilfældet, er der pligt til at oplyse kommunen herom.

Leverandøren skal efter behov hjælpe synshandicappede med at identificere, hvilken mad der leveres.

Borgeren kan vælge at få maden leveret til døren i termokasser, der er egnet til formålet. Leverandøren og borgeren laver selv aftale om dette udenom kommunen. Borgerne afholder selv udgifterne til termokasserne, som skal kunne tilkøbes hos Leverandøren. (jf. afsnit 3).

## 4. Tilkøbsydelse

Lejre Kommune lægger vægt på, at borgerne har gode muligheder for ekstra tilkøb. Leverandøren skal som minimum kunne tilbyde følgende daglige tilkøbsydelser i forbindelse med levering af hovedret:

- Forret/dessert (biret)
- Morgenmadspakke
- Madpakke, inklusiv dysfagimadpakke
- Gæstemiddage i form af ekstra portioner af dagens menu

Borgeren afholder selv udgifter til tilkøb, og varetager udenom kommunen selv bestilling og afregning med Leverandøren.

Det er et krav til Leverandøren, at borgerne er informeret om tilkøbsydelser. Alle beskrivelser og eventuelle brochurer skal både kunne leveres på papir og i digital form.

### 4.1 Tilkøb af mikrobølgeovn

Borgerne skal have mulighed for at tilkøbe mikroovn, samt distributionen/opstilling og tilslutning hos borgeren, og bortskaffelse af emballage.

Mikrobølgeovnene skal som minimum have følgende specifikationer:

- Minimum 700W effekt
- Effektregulering i min. 2 trin, ½ og fuld effekt
- Uden grill-funktion
- 220V stik og godkendt til danske installationer
- Rumfang: min. 1 hovedret.

Det er borgeren, der selv står for tilkøb af mikrobølgeovn gennem Leverandøren. Ligesom med de øvrige tilkøbsydelser, står borgeren selv for at afholder udgifterne hertil.

### 4.2 Tilkøb af termo-/kølekasser

Borgeren skal have mulighed for at tilkøbe termo-/kølekasser ved behov.

Termo-/kølekasser skal som minimum have følgende specifikationer:

- Rumfang: min. Madportioner til 4 dage.

Prisen skal dække indkøbet af termo-/kølekasser og distributionen.

Det er borgeren, der selv står for tilkøb af termo-/kølekasser gennem Leverandøren. Ligesom med de øvrige tilkøbsydelse, står borgeren selv for at afholde udgifterne hertil.

## 5. Kostformer og diæter

Leverandøren skal kunne levere alle kostformer der følger anbefalingerne i håndbogen "Anbefalinger for den danske institutionskost"<sup>1</sup> (gældende version) og Den nationale kosthåndbog<sup>2</sup> (gældende versioner). Dette omfatter fx normalkost, vegetarkost, kost til småtspisende, laktosefri kost, kost til borgere fra andre kulturer samt diverse diætkost som fx purinfattig diæt, allergidiæt, glutenfri diæt, kolesterolmodificeret diæt, proteinfattig diæt, diæter til borgere med dysfagi, osv. Leverandøren skal kunne tilbyde alle former for afvigende konsistens til alle kostformer, dvs. blød kost, gratinkost og cremet kost.

## 6. Portionsstørrelser og energimængde til de forskellige kostformer

I nedenstående skema opsættes kravene til energimængde for hhv. normalkost og kost til småtspisende for hovedretter samt mellemmåltider/biretter.

Kostform	Portionsstørrelse	Retter	Energimængde
Normalkost	500 g	Hovedret	2500 kJ
Kost til småtspisende	300-350 g	Hovedret	1800 kJ
Blød kost	300-350 g	Hovedret	1800 kJ
Gratinkost	300-350 g	Hovedret	1800 kJ
Cremet kost	300-350 g	Hovedret	1800 kJ
Biretter/energitætte mellemmåltider		2 biretter	1000 kJ pr. stk.

Ved kost til småtspisende, blød gratin og cremet kost stilles krav om 2 biretter / energitætte mellemmåltider, som skal tilbydes som alternativ til en normal bilet, herunder inden for samme økonomiske ramme.

Kommunen kan bede om at få udleveret dokumentation for, at Leverandøren lever op til gældende anbefalinger for de forskellige kostformer herunder fx portionsstørrelser og næringsindhold.

## 7. Opstart, ændringer og ophør af madservice

Alene borgere, hvor der er truffet afgørelse om bevilling af mad, kan benytte sig af tilbuddet om madservice. Visitationen i Lejre Kommune træffer således konkrete og individuelle afgørelser om brug af madservice, og informerer Leverandøren herom via kommunes omsorgssystem, hvor Leverandøren vil modtage en avis med information om oplysninger, der er relevant for leverancen. Madservice skal kunne leveres på førstkommande leveringsdag, såfremt avis er lagt ind seneste kl. 12.00 dagen før en leveringsdag.

<sup>1</sup> [Anbefalinger\\_institutionskost.ashx \(sst.dk\)](#)

<sup>2</sup> [Kosthåndbogen.dk | \(xn--kosthndbogen-xcb.dk\)](#)

### 7.1 Omsorgssystem:

Leverandøren skal anvende og dermed opkøbes til Lejre Kommunes omsorgssystem. Leverandøren skal selv afholde udgifter hertil, herunder udgifter til nødvendigt udstyr, licens og evt. årlige afgifter. Det er Leverandørens ansvar at sikre, at denne i kommunes omsorgssystem holder sig orienteret om de borgere, der har valgt Leverandøren som madserviceleverandør.

Det forventes, at Leverandøren også anvender systemet til løbende kontakt med kommunen, herunder fx registreringer af klager og lignende.

Licens til det nuværende Omsorgssystem koster 2500 kr. per telefon som et engangsbeløb til SMS passcode der kræves for at kunne koble op på systemet. Det kræver en mobiltelefon, som skal bruges til at logge på systemet via et Citrix system.

Ved behov for undervisning i omsorgssystemet varetages dette af Lejre Kommune.

### 7.2 Akut behov

Under særlig omstændigheder ved akut behov skal det være muligt for visitationen at bestille maden hos Leverandøren til levering dagen efter bestilling. Det kan fx være ved visitation til diætkost. Kommunen vil i disse tilfælde afholde eventuelle ekstra udgifter til ekstra levering.

### 7.3 Information

Leverandøren skal i forbindelse med opstart af samarbejdet, sørge for relevant information til borgeren, og bærer dermed de forbundne omkostninger. Informationen skal både kunne modtages elektronisk og i papirform, og skal bl.a. indeholde hvilke dage og i hvilket tidsinterval levering er aftalt samt kontaktoplysninger til eventuelle afbestillinger samt øvrigt behov for kontakt.

## **7.1. Ændringer i madservice**

Visitationen i Lejre Kommune, er ligeledes i tæt kontakt med Leverandøren i forhold til opståede situationer, hvor der er ændringer ift. borgerens kost. Det kan eksempelvis være situationer, hvor en borger går fra normal kost til kost tilrettelagt for småtspisende eller hvor borgeren er midlertidigt indlagt. I disse tilfælde informerer kommunen Leverandøren via kommunens omsorgssystem. Det er herefter Leverandørens ansvar at sikre, at der foretages de nødvendige ændringer eller pausering af madservice.

## **7.2. Ophør af madservice**

Ophør af madservice kan kun finde sted efter en revurdering fra visitationen af de visiterede borgere. Derudover kan levering af madservice ophøre ved ændringer i de visiterede borgeres behov eller ved fraflytning fra kommunen, indlæggelser, borgeres død mv. Det er i alle tilfælde visitationen, der har ansvaret for at give Leverandøren information om ophør af madservice. Leverandøren har ikke adgang til at opsiges madservice med borgeren.

Uanset baggrund for ophør af madservice modtager Leverandøren information om dette fra kommunen via omsorgssystemet.

## 8. Bestilling og afbestilling

Når borgeren er visiteret til madservice varetager denne selv den konkrete bestilling af maden hos Leverandøren. Nyvisiterede borgere skal kunne foretage bestilling af mad hos Leverandøren enten telefonisk i hverdage mellem kl. 9.00 – 15.00, skriftligt eller via internettet. Levering kan tidligt ske ved førstkommande leveringsdag dvs. tidligst den kommende dag.

Borgeren skal uden udgift kunne foretage afbestilling af mad hos Leverandøren enten telefonisk, skriftligt eller via internettet på hverdage mellem kl. 9.00-12.00. Afbestillingen skal få virkning for den kommende levering, som afbestillingen vedrører, dvs. tidligst den kommende dag.

Borgeren skal uden udgift kunne foretage ændringer i bestillingen enten telefonisk, skriftligt eller via internettet hverdage mellem kl. 09.00 – kl. 12.00. Ændringen kan gælde for den kommende levering, som ændringen vedrører, dvs. tidligst den kommende dag.

## 9. Skift af leverandør

Hvis borgeren ønsker at skifte Leverandør, skal borgeren meddele dette til visitationen i Lejre Kommune. Visitationen sender efterfølgende meddelelse til de involverede leverandører via kommunens omsorgssystem. Skift til anden leverandør kan ske med 14 dages varsel.

## 10. Krav til råvarerne

Det skal tilstræbes, at så stor en del af maden som muligt produceres af friske råvarer, og at anvendelse af halvfabrikata begrænses. Tilsætningsstoffer skal holdes på et absolut minimum. Kødet der anvendes, skal stamme fra udskæringer og sorteringer, som opfylder de til enhver tid gældende krav og regler fra danske myndigheder.

### 10.1 Økologi

Det forudsættes, at Leverandøren dokumenterer indholdet af økologi i de råvarer, der anvendes i produktionen, og at Leverandøren kan fremvise denne dokumentation på forespørgsel fra kommunen.

## 11. Menu

Der forudsættes, løbende variation i menuplanlægning af forskellige kødtyper, herunder muligheden for at borgeren kan vælge fx fisk, fjerkræ, svinekød, oksekød, fars, vegetaretter, mv. Det forudsættes ligeledes, at der arbejdes med brug af sæsonens råvarer.

I øvrigt er det forudsat i menuplanlægningen, at:

- der altid serveres grøntsager som tilbehør
- maden krydres så den enkelte rets karakteristika kan genkendes på smagen
- der ikke er sammenfald i kødtype samme dag
- der ikke serveres indmad og fisk samme dag
- menuplanerne indholdsmæssige er varieret



Det forudsættes ligeledes, at der i menuplanen tages højde for de forskellige højtider og sæsoner således, at det madmæssige valg afpasses de almindeligt gældende traditioner. Leverandøren skal via menuplanlægningen eller via et specielt tilbud tage højde for maden til etniske grupper med andre kostønsker baseret på anden kultur.

### **11.1. Garniture og tilbehør**

Menuen skal være sammensat og indeholde de naturlige tilbehørsdele og garniturer, der traditionelt hører til maden. Som tilbehør er kartofler, kartoffelmos, ris, pasta, brød, diverse kolde og varme saucer mv. Disse ingredienser skal afpasses de respektive retter, og det skal sikres, at variationen i brugen af disse er fornuftig.

Garniture og tilbehør skal være afstemt således, at smag og farvesammensætning tilgodeses, ligesom det visuelle indtryk af retterne ved portioneringen skal tilgodeses. Garniture kan være forskellige former for rå eller kogte grøntsager, sødt og surt mv. Det forudsættes dog, at der altid indgår grøntsager som garniture til hovedretten ud over tilbehøret.

### **11.2. Information til borgerne om menu**

Der skal som minimum udsendes en let-læselig plan med menuer i papirformat således, at borgeren kan afkrydse de ønskede måltider. Borgeren skal have en kopi af bestillingen, fx ved en følgeseddel e.l. når maden leveres. Planen skal også indeholde de tilkøbsydelse, som Leverandøren tilbyder.

Borgeren skal kunne vælge retter for minimum 14 dage ad gangen.

Layout på menuplanen skal være let forståelig og sat med en letlæselig skrift, minimum 14 punkt.

Menuplanerne skal indeholde information om hvad retterne består af således, at borgeren kan træffe beslutninger baseret på dette. Som eksempel på mangelfuld information er "Flæsketeg" uden angivelse af tilbehør.

## **12. Emballage**

Maden forudsættes leveret i emballage, der er fødevareregnet af typen menuserien C-PET eller lignende med varmemeforseglet låg af klar film. Fødevareremateriale (emballage) fra Leverandøren skal være PVC- og pftalatfrie samt fri for alle kendte uønskede stoffer jf. Miljøstyrelsens liste over uønskede stoffer. Emballagen skal kunne anvendes til opvarmning af mad i mikroovne og overholde alle gældende regler og retningslinjer ift. dette.

Emballagen skal være nem at åbne og skal generelt tage hensyn til, at størsteparten af de visiterede borgere er ældre mennesker. Emballagen skal fylde så lidt som muligt og gerne være komprimeret. Emballagen må ikke fylde mere, end den kan sættes direkte i mikrobølgeovn.

Omkostninger til emballage og evt. service forudsættes indeholdt i tilbudsprisen.

### **12.1 Mærkning på emballagen**

Leverandøren skal på den daglige mad over for borgeren visualisere næringsindhold i maden via en tydelig varedeklaration på emballagen, som lever op til gældende lovgivning på området. Som minimum skal fremgå kostform, antal gram i portionen, indhold af: energi kcal/kj, protein, fedt, heraf mættede og flerumættet fedt, kulhydrat heraf sukkerarter samt kostfiber og allergener, sidste anvendelsesdato,

tilberedning, opbevaring samt hvor der kan findes oplysninger om deklaration, nettovægt. Tydelig kontakt telefonnummer skal følge hver levering, fx på en følgeseddel.

### **13. Kontakt til leverandør**

Borgere skal kunne komme i telefonisk kontakt med kundeservice hos Leverandøren alle hverdage som minimum fra kl. 9-15. Det skal derudover være mulighed for elektronisk at komme i kontakt med Leverandøren som minimum via e-mail.

Som udgangspunkt foregår den daglige kommunikation mellem Leverandør og kommune via kommunes omsorgssystem. Leverandøren skal have en telefon, som kommunen kan kontakte i akutte situationer eller ved behov for akutte bestillinger.

### **14. Produktionssted**

Det forudsættes, at Leverandøren af produktion af mad benytter eget produktionssted, som er godkendt til fødevarerproduktion.

### **15. Beredskabsplan**

Opgaverne i henhold til kontrakten skal udføres i overensstemmelse med gældende arbejdsmiljø-, sundheds- og sikkerhedsforskrifter. Kommunen skal oplyse om alle forhold af relevans herfor, som Kommunen er bekendt med. Leverandøren skal overholde lovgivningens regler om medindflydelse. Kommunen stiller krav om "grøn smiley" fra Arbejdstilsynet i det omfang, branchen er blevet gennemgået af tilsynet.

Leverandøren kan undlade at udføre en af kontraktens opgaver, hvis det er uforvarsligt at udføre den. I så fald underrettes Kommunen straks, så det kan aftales, hvordan den pågældende opgave kan løses.

Leverandøren kan udarbejde en beredskabsplan, som indeholder tiltag til forebyggelse og håndtering af vold og trusler, jf. arbejdsmiljølovgivningen. Herudover skal det bl.a. sikres, at der er udarbejdet arbejdspladsvurdering og lavet en arbejdsmiljøorganisation, såfremt gældende lovgivning påbyder dette.

Såfremt Leverandøren får påbud fra Arbejdstilsynet eller tilsvarende national myndighed i kontraktperioden, skal Leverandøren straks skriftligt meddele dette til Kommunen.

Leverandøren skal have procedure og arbejdsgange, der kan imødekomme en høj grad af opretholdelse af forsyningsikkerhed i forbindelse med svært fremkommeligt vejr. Det kan fx være ved sne, storm, regn eller lignende naturfænomener.

### **16. Ved inficeret mad**

Leverandøren skal have procedure og arbejdsgange, der sikre, at borgeren informeres, den inficerede mad hurtigt hentes, og borgeren hurtigt får ny mad leveret.

## 17. Uvildig kontrol

Leverandøren er, hvis Lejre Kommune ønsker dette, pligtig til at lade leverancen vurdere af en uvildig kontrolfunktion udpeget af Lejre Kommune. Resultat fra denne uvildige kontrol er inappellabel og skal, i det omfang Lejre Kommune, som følge af kontrollen, forlanger ændringer i leverancen, umiddelbart efterkommes.

## 18. Afregningslister

Leverandøren af produktion af mad leverer månedligt en liste, der bagud viser leverancen af den visiterede mad/de produkter den enkelte modtager på hjemadressen har modtaget. Tilkøbsydelse afregnes direkte mellem Leverandøren og borgeren.

## 19. Statistik

Ordregiver skal på forespørgsel kunne modtage statistisk materiale indeholdende detaljerede oplysninger om leverancen.

Der skal som minimum kunne opgøres på:

- Tilmeldte borgere
- Daglige leveringer af hovedret og boret
- Daglige leveringer af diæt og specialkost
- Antal nye tilmeldte med opstart i den pågældende måned
- Antal afmeldte/udgåede i den pågældende måned
- Antal indkomne klager, deres indhold samt håndtering af disse
- Priser
- Økologiprocent

## 20. Kvalitetssikring

Leverandøren skal have et gennemarbejdet og velafprøvet system til kvalitetssikring og anvende egenkontrol og leve op til gældende retningslinjer og lovgivning på området.

Lejre Kommune forbeholder sig ret til at gennemføre stikprøvekontrol med Leverandørens leveringer og tilfredshedsundersøgelser blandt borgere tilknyttet madservice.

Lejre Kommune skal orienteres om alle skriftlige klager over Leverandørens udførelse af opgaven. Leverandøren skal medvirke ved en eventuel klagebehandling, ved at stille information og ressourcer til rådighed.

Lejre Kommune kan til enhver tid kontakte Leverandøren for at afholde statusmøde, hvor den forløbne periode drøftes – herunder samarbejde, resultater fra eventuelle stikprøver og tilfredshedsundersøgelser samt klager mv. I en opstartsperiode afholdes statusmøder efter behov, herefter 1 gang årligt eller efter gensidige behov i hele kontraktperioden.

Leverandøren skal for egen regning gennemføre en brugertilfredshedsundersøgelse min. hvert år i 4. kvartal. Alle borgere der modtager madservice skal have mulighed for at deltage i undersøgelsen. Det er Leverandørens ansvar at sikre, at undersøgelsen iværksættes og gennemføres som planlagt. Kommunen

skal inden iværksættelse af undersøgelsen have spørgsmål til gennemsyn samt have indflydelse på spørgsmålenes formulering. Resultatet af undersøgelsen fremsendes efterfølgende til kommunen.

## 21. Produktudvikling

Leverandøren er forpligtiget til at sikre en løbende produktudvikling af såvel den konkrete mad samt de relaterede forhold som f.eks. produktionsform, leveringsform, menuvalg, etnisk eller kulturel tilpasning, service, generel kostudvikling i samfundet mv. Det forventes, at Leverandøren inddrager borgerne ift. dette. Produktudvikling indgår i den løbende dialog med Lejre Kommune. Kommunen forventer at blive informeret om nye tiltag på markedet samt forslag til hensigtsmæssige ændringer i produktvalg og arbejdsprocesser.

## 22. Miljøkrav

Leverandøren skal overholde gældende lovgivning om miljøbeskyttelse og om kemiske stoffer og produkter samt arbejde aktivt for at fremme miljømæssige og kemiske sundhedsmæssige forhold ved opfyldelse af kontrakten samt arbejde for at reducere madspild.

### 22.1. Tomgang

Leverandørens medarbejdere skal gøres bekendt med, og overholde, kommunens tomgangsregulativ, der forskriver, at motoren i et holdende motordrevet køretøj ikke må være i gang længere end højst nødvendigt og højst 1 minut.

## 23. Transport

Leverandøren skal sikre, at gældende krav til madens temperatur under transport og slutleverance overholdes, og at maden transporteres i overensstemmelse med relevant lovgivning og retningslinjer. Det er ikke muligt under leverancen at ombytte mad fra en bil til en anden.

### 23.1 Transportudstyr

Det forudsættes, at Leverandøren stiller de nødvendige biler eller andet transportmiddel til rådighed. Køretøjerne skal til enhver tid opfylde love, myndighedskrav og indhente nødvendige godkendelser, herunder bl.a. krav vedr. transport af mad og fødevarer som er nedkølet samt krav til vedligeholdelse af køretøjerne. Leverandørens anvendte materiel skal være i sikkerhedsmæssig forsvarlig stand, indretning, færdelssikkerhed mv. og leve op til lovgivning herfor.

### 23.2 Transportemballage

Transportemballage til at fragte fødevarer skal være returemballage eller emballage egnet til genanvendelse. Ved brug af plastemballage bør emballagen så vidt muligt bestå af genanvendt plast.

Ved brug af papemballage bør emballagen så vidt muligt bestå af genanvendt pap. Der henstilles til, at Leverandøren sikrer korrekt affaldssortering af brugt emballage, såfremt det ikke længere kan anvendes.

### 23.3 Biler

For køretøjer, der anvendes til afhentning og levering af mad, gælder følgende miljøkrav. Køretøjer over 3,5 ton skal enten minimum være Euro-norm 5, eller være monteret med et godkendt partikelfilter, hvis køretøjet er Euro 4 eller mindre. Køretøjer under 3,5 ton skal minimum være Euro-norm 5.

Køretøjerne skal til enhver tid opfylde love og myndighedskrav, herunder krav vedr. transport af mad og fødevarer, som er nedkølet.

Leverandøren er uden unødigt ophold forpligtet til at indsætte reservekøretøj og chauffør eller træffe aftale om udbringningens planmæssige gennemførelse uden beregning for Lejre Kommune. Bilerne må ikke benyttes til transport af gods, der afgiver lugt eller som tilsmudser varerummet så som f.eks. olie, kemikalier, jord, affald og lignende. Bilerne skal vaskes/rengøres jævnlige – både indvendigt og udvendigt.

### 23.4 Ruter

Leverandøren udarbejder daglige kørelister pr. rute med angivelse af navn og adresse på hver enkelt borger, der skal have en leverance den pågældende dag. Af listen fremgår, hvilket produkt/produkter, der skal afleveres til den pågældende person/leveringsadresse. Af listen fremgår, ud over de specifikke oplysninger om modtagernavn og adresser, også det totale antal, der den pågældende dag skal afleveres af hver varetype således, at chaufføren ud fra dette kan afstemme og pakke bilen.

## 24. IT system

Leverandørens it-system skal overholde Den Fælleskommunale Rammearkitekturs principper<sup>3</sup>.

Leverandørens it-system skal endvidere overholde de integrationsvilkår, som er beskrevet af Kombit og er vedtaget af det fælleskommunale arkitekturråd. Integrationsvilkår og arkitekturkrav kan findes online i Kombits Videncenter. Leverandørens it-system skal benytte alle relevante dele af Kombits Støttesystemer (STS), herunder STS Adgangsstyring.

## 25. Øvrige krav

### 25.1 Adfærd

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at medarbejderne optræder høfligt, venligt, hjælpsomt og korrekt over for modtagerne af maden samt kommunens personale. Personalet skal endvidere fremtræde velsoignerede.

---

<sup>3</sup> <https://www.kl.dk/okonomi-og-administration/digitalisering-og-teknologi/den-faelleskommunale-rammearkitektur/>

## 25.2 Indberetningspligt

Leverandøren skal kunne give Lejre Kommune samtlige oplysninger om forhold, der kan hindre, forstyrre eller true opfyldelsen af den indgåede kontrakt. Disse forhold kan bl.a. være forhold som de nedenstående (listen er ikke udtømmende). Leverandøren er uden undtagelse forpligtet til at kontakte Lejre Kommune:

- Hvis borgerens fysiske og/eller psykiske fremtræden taler herfor
- Hvis borgeren har været udsat for fysisk eller psykisk overgreb
- Alle væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for leverancernes planmæssige gennemførelse.

Leverandøren er forpligtet til at meddele ændringer i borgerens tilstand og behov. Forpligtelsen gælder både i forhold til et øget eller et mindsket behov hos borgeren.

Kommunen skal desuden underrettes om alle uheld og ulykker af hensyn til besvarelse af forespørgsler fra pårørende m.fl. Henvendelser af generel eller principiel karakter skal fremsendes til Lejre Kommune.

Der er en gensidig informations- og orienteringsforpligtigelse mellem Leverandøren og Lejre Kommune, omkring forhold med betydning for udførelse af indsatserne.

## 25.3 Forgæves gang og kontakt med borgeren

Går Leverandøren forgæves, det vil sige, hvis borgeren ikke åbner døren, og det ikke har været muligt at få kontakt til borgeren, skal Leverandøren umiddelbart derefter undersøge, om det på anden vis er muligt, at finde informationer om, hvor borgeren opholder sig ved at kontakte visitationen. Er der tale om en nødsituation, hvor Leverandøren med rimelighed frygter, at borgeren ligger hjælpeløs i sit hjem, vil udgiften til låsesmed kunne pålægges borgeren. Manglende eller sen reaktion fra Leverandørens side på forgæves gang betragtes som en væsentlig misligholdelse af kontrakten.

I øvrige situationer, hvor en låsesmed kan være nødvendig, påhviler betaling for låsesmed borgeren, hvis den manglende tilstedeværelse skyldes forglemmelse hos borgeren, mens Leverandøren betaler, hvis borgeren rettidigt har aflyst besøget og dette kan dokumenteres.

I udgangspunktet skal Leverandøren ved besøg have fysisk kontakt med borgeren i de situationer, hvor Leverandøren er inde i borgerens hjem. Det er dog muligt for borger og Leverandør at indgå aftale om, at levering af mad og levering af indkøbsvarer og lign. foregår uden, at borgeren er hjemme. Aftale herom påhviler Leverandøren, som skal kunne dokumentere, at der er indgået aftale mellem borger og Leverandør. En eventuelt aftale herom er Lejre Kommune uvedkommende.

Er der ikke indgået aftale herom, skal der være fysisk kontakt mellem borger og Leverandør. På trods af aftale, skal en Leverandør straks benytte ovenstående beskrevne fremgangsmåde, hvis for eksempel mad fra dagen før står uberørt uden for boligen.

## 25.4 Hjælpemidler

Leverandøren skal sikre, at de fornødne medarbejderrettede hjælpemidler stilles til rådighed ved behov, såsom værnemidler m.v. Leverandøren skal kunne håndtere overholdelse af særlige hygiejniske forskrifter fx ved pandemi og lignende. De til enhver tid gældende principper fastsat af de nationale myndigheder skal overholdes.

### **25.5 Sprog**

Leverandøren er forpligtet til at sikre, at personale er dansktalende og uden sproglige problemer kan gøre sig forståelig over for modtagerne af maden.

### **25.6 ID-kort**

Chaufførerne, samt evt. andet personale, der kommer i kontakt med borgeren, skal have et ID-kort med billede. Af kortet skal fremgå personens navn, og at personen arbejder i forbindelse med Lejre Kommunes madservice. Kortet skal bæres synligt, når der udføres arbejde i relation til denne aftale.

### **25.7 Uønsket personale**

Leverandøren er forpligtet til umiddelbart at overflytte personale beskæftiget i forhold til denne aftale vedr. Lejre Kommune, såfremt Lejre Kommune af ordensmæssige årsager finder dette påkrævet. Ønske om en sådan overflytning skal være begrundet skriftligt.

### **25.8 Straffeattest**

Leverandøren er forpligtet til at indhente straffeattest ved ansættelse af personale og i den forbindelse vurdere, at indholdet i straffeattesten ikke er til hinder for, at personen selvstændigt varetager besøgene hos borgerne.