



# Bilag 1 Orientering om avtalen og Kundens krav til leveranser



## Table of contents

### 1 Kundens krav



## 1 Kundens krav

Dette bilaget gir leverandørene informasjon om avtalen og Kundens krav til oppdragsgiver og leveranser. Se også Bilag 7 - Spesielle avtalevilkår.

### 1 Innledning (Information)

Kommunene Stange, Hamar, Elverum, Ringsaker og Løten har produksjonskjøkken som produserer og serverer mat til alle kommunens innbyggere som har vedtak om dette. I kommunene er det også kantiner av forskjellig størrelser som produserer og serverer mat. Formålet med anskaffelsen er å dekke kommunenes behov for gode og trygge råvarer av mat til denne produksjonen.

Se også Nasjonal handlingsplan for bedre kosthold (2017–2021):

[https://www.regjeringen.no/contentassets/fab53cd681b247bfa8c03a3767c75e66/handlingsplan\\_k2021.pdf](https://www.regjeringen.no/contentassets/fab53cd681b247bfa8c03a3767c75e66/handlingsplan_k2021.pdf)

Oppdragsgiver stiller krav til:

- Råvarer
- Leverandør
- Leveranser
- Kompetanseoverføring
- Oppfølging
- Miljø
- Lønns og arbeidsvilkår
- Samfunnsansvar

Se også betingelser i avtalens hoved-dokument og Bilag 7 - Spesielle avtalevilkår

### 2 Lover og forskrifter (Information)

Leverandør forplikter seg til at de leverte produktene er i overensstemmelse med norske lover og forskrifter og bransjenes egne retningslinjer. Det stilles krav til at produktene som leveres er av førsteklasses kvalitet og er trygge.

Vi gjør her spesielt oppmerksom på:

«Forordning (EF) nr.8 52/2004 artikkel 5 Fareanalyse og kritiske styringspunkter.»

Det er oppdragsgivers ansvar å sikre at maten som produseres er helsemessig og trygg samt å sikre at næringsmiddelregelverket etterlevs. For å sikre dette kreves at leverandørene etterlever det samme regelverket.

Under nevnes de mest sentrale forskriftene:

- Forskrift om næringsmiddelhygiene (næringsmiddelhygieneforskriften) 22.12.2008 nr 1623
- Forskrift om særlige hygieneregler for næringsmidler av animalsk opprinnelse (animalhygieneforskriften)
- Forskrift om internkontroll for å oppfylle næringsmiddelovgivningen 15.12.1994 nr 1187
- Forskrift om identifikasjonsmerking av næringsmiddelpartier (Lotmerkingsforskriften) 21.12.1993 nr 1384
- Forskrift om matinformasjon til forbrukerne (matinformasjonsforskriften) 28.11.2014 nr 1497
- Forskrift om materialer og gjenstander i kontakt med næringsmidler (matkontaktforskriften) FOR 1993-12-21 nr 1381

Det er viktig at produktene er produsert, merket og levert i samsvar med kravene i regelverket. Fullstendig oversikter over gjeldende regelverk på næringsmiddelområdet finnes på Mattilsynets nettsider:

[https://www.mattilsynet.no/mat\\_og\\_vann/](https://www.mattilsynet.no/mat_og_vann/)



Avvik i forhold til lover og forskrifter er avtalebrudd og kan medføre at avtalen oppheves umiddelbart med mulig økonomisk kompensasjon for de merkostnader som avviket medfører for oppdragsgiver.

### 3 Kvalitet (Information)

Kommunene produserer og serverer mat til «sårbare grupper», som kan ha nedsatt immunforsvar. Vi er derfor opptatt av at vi kan produsere mat med god kvalitet og som er trygg å spise for alle våre kunder. For å kunne gjøre det er vi avhengig av riktig kvalitet i alle prosesser inklusive god og trygg kvalitet på våre råvarer.

#### Oppdragsgivers definisjon av kvalitet

Ordet Kvalitet er latinsk og betyr hvordan, eller hvilken. Det beskriver altså den vesentlige egenskapen ved noe.

Eksempel: God kvalitet, dårlig kvalitet, hever eller senker kvaliteten.

Ordet brukes og forstås ofte selvstendig i positiv betydning som i uttrykket kvalitetsprodukt som er ment å bety et produkt av god kvalitet.

Oppdragsgiver vil derfor alltid vurdere kvaliteten på våre råvarer ut i fra spørsmålet: "Hvor stolt vil jeg være av maten jeg produserer med denne råvaren."

### 4 Krav til produkter (Information)

#### Generelle krav:

Disse kravene gjelder for alle produkter som leveres igjennom avtalen

- Alle produkter skal leveres med god holdbarhet og god nok kvalitet for å produsere næringsrik/ ren og trygg mat.
- Kunden vil kunne ha behov for produkter fra øvrige sortiment og skaffevarer innenfor varegruppene tilknyttet ovennevnte avtaleområde.
- Nærmere beskrivelse av produktene definert som utvalgt «standardsortiment» fremgår av vedlegg A Prisskjema
- Oppdragsgiver har bedt om bestemte størrelser på forpakningen for mange produkter i vedlegg A Prisskjema. Oppdragsgiver er åpen for at leverandøren tilbyr sine egne forpakkingsstørrelser der dette ikke har konsekvenser for operatøren som skal benytte produktet. Oppgitte forpakkingsstørrelser er tilpasset enkel bruk for operatørene. (Eks 90 g kaffepose kan ikke erstattes med 300 g pose da 90 g pose er tilpasset en kaffekok. 10 kg sekk med mel kan erstattes med 15 kg sekk da mel må måles opp i hvert enkelt tilfelle.) Mange og større avvik kan lede til plikt til å avvise tilbudet.

#### Spesielle krav til spiseklar mat:

- Det er knyttet større risiko til spiseferdige produkter, enn produkter som skal varmebehandles før de spises. Eksempler på dette er myke oster, ulike påleggsprodukter, rakfisk, røkelaks, etc. Regelverket stiller krav til at spiseferdige næringsmidler skal ha en prøvetakingsplan for Listeria. Leverandørene skal på forespørsel kostnadsfritt levere analyseresultater av disse prøvetakingene.

### 5 Avvikshåndtering (Response required)



Følgende avviksrutiner er viktige for oppdragsgiver:

- Rutine ved avvik på bestilling og tilbakemelding til kunde
- Rutine ved avvik på temperatur for kjøll- og frysevarer ved levering
- Rutine for retur når varer har dårlig kvalitet
- Rutine ved feilleveranser

**Krav til svar:**

Leverandøren beskriver sine rutiner for avvikshåndtering.

## 6 Krav til kurs og opplæring (Response required)

Leverandøren skal, for egen regning, være ansvarlig for nødvendig kursing, opplæring og bistand til de kommunale brukerne.

Kommunene ønsker at leverandøren har fokus på informasjon om nye produkter, produktutnyttelse, ernæring, service, opplæring, økonomi, kontaktmøter, temasamlinger og kurs innenfor forespurte produktområder.

**Krav til svar:**

*Leverandørens tilbud på kurs/opplæring i avtaleperioden. For evt. kurs beskrives antall, innhold og verdi/kostnad.*

## 7 Leverandørens nettbutikk (Response required)

For de kommunene som ikke har innført E-handel er det viktig at leverandørens nettbutikk er funksjonell og godt tilrettelagt for kommunenes brukere.

Oppdragsgiver ønsker å teste leverandørens nettbutikk, og ber om å få oppgitt en lenke, eventuelt brukernavn og passord til en demobruker som kan være virksom fra tilbudsfristens utløp. Den trenger ikke å være tilrettelagt med oppdragsgivers vareutvalg og betingelser, men skal kunne vise hvordan avtalevarer er merket, og ellers hvordan nettbutikken faktisk virker fra oppdragsgivers side. Evalueres etter hvordan nettbutikken er tilpasset kommunenes brukere, knyttet til funksjonalitet. Se punkt 5.2.2 i konkurransegrunnlaget.

**Krav til svar:**

Leverandør skal legge ved en demobruker med brukernavn og passord til sin nettbutikk, slik at oppdragsgiver kan logge seg på nettbutikk for å se gjeldende priser.

Det skal legges ved skjermdump med kort forklaring av de viktigste funksjonalitetene i tilbyders nettbutikk.