

**Upphandling**

E-handel med hemleverans av dagligvaror

**Dokument**

3 Krav på tjänsten

**Diarienummer**

NOS 2025/135

**Datum**

2026-05-29

## 3 Krav på tjänsten

### 3.1 Uppdraget

Uppdraget omfattar leverans av dagligvaror via e-handel till brukare inom hemtjänsten i Ängelholms kommun. Tjänsten ska innefatta hela processen; beställning, plockning, packning och hemleverans till brukarens bostad.

Beställaren betalar för plock och leverans och den enskilde betalar för sina inköp av varor.

### 3.2 Webbutik

Leverantören ska tillhandahålla en webbutik som fungerar med de vanliga webbläsarna som Edge, Firefox, Chrome och Safari.

Det ska vara en beställningsfunktion som kan användas via app, webbapp eller annan webbaserad applikation och som har responsiv design anpassad för mobiltelefon och surfplatta.

Webbutiken ska som minst innehålla följande:

- Produkter ska presenteras med tydliga bilder samt innehålla fullständig innehållsförteckning
- Pris och beställningsenhet ska framgå tydligt för varje produkt
- Det ska finnas möjlighet att filtrera produkter utifrån specialkost och vanliga allergener
- Kunden ska kunna välja om ersättningsvara accepteras eller inte. Eventuell ersättningsvara får högst ha samma jämförelsepris som ursprungsvaran
- Produkter som inte går att beställa ska antingen döljas eller tydligt markeras som obeställbara utan dröjsmål
- Prissättningen ska vara densamma som för övriga privatkunder
- Samtliga priser för dagligvaror ska anges i svenska kronor (SEK) inklusive moms
- Brukare ska ha tillgång till samma erbjudanden, bonussystem och rabatter som övriga privatkunder
- Varje brukare kund ska kunna skapa ett konto för beställning av varor
- Kreditupplysning ska inte krävas

 Kvalificeringskrav

#### 3.2.1 Anbudsgivaren uppfyller kraven på webbutik.

Ja

### 3.3 Sortiment

Brukaren skall ha tillgång till samma sortiment som övriga privatkunder. Bredden på sortiment skall motsvarande en större dagligvarubutik, för att tillgodose att ett hushåll kan klara alla vardagliga behov.

Sortimentet ska omfatta ekologiska, nyckelhålmärkta, laktosfria, glutenfria och rättvisemärkta produkter.

Sortimentet skall innehålla vanligt förekommande varor som är anpassade för små hushåll inom följande produktområden:

- mejerivaror.
- färskt bröd.
- färsk frukt, grönt och rotfrukter.
- färskt kött, skaldjur, fisk, fågel och charkprodukter.
- torrvaror och konserver.
- frysta matvaror.
- gluten- och laktosfria produkter
- drycker som te, kaffe, läsk, juicer, saft, öl mm.
- produkter för personlig hygien såsom schampo, tvål, duschtvål, handkrämer, lotions etc.
- produkter för hushållet såsom rengöringsmedel, tvättmedel, toalettpapper osv.

**Upphandling**

E-handel med hemleverans av dagligvaror

**Dokument**

3 Krav på tjänsten

**Diarienummer**

NOS 2025/135

**Datum**

2026-05-29

- glödlampor och dammsugarpåsar
- djurmat och tillbehör.
- glass, godis och snacks.
- Färdiglagad mat (kylad och djupfrost).
- alkoholhaltiga drycker som säljs i dagligvarubutiker
- receptfria läkemedel.
- tobaksvaror

 Kvalificeringskrav

**3.3.1 Uppfylls kravet på varusortimentet.**

Ja

**3.4 Varors hållbarhet, fräschör och emballering**

Leverantören ansvarar för att samtliga dagligvaror som levereras till den enskilde är fräscha, oskadade och håller god kvalitet. Leverantören ska leverera dagligvaror med största möjliga hållbarhetstid.

Vid leverans av färsk- och kylvaror ska minst 2/3 av produktens hållbarhet återstå. För djupfrysade produkter gäller minst 1/3. För övriga produkter gäller skälig/rimlig tid kvar till bäst före datum med tolkningsföreträde hos beställaren. Leverantören ansvarar för att samtliga varor som levererats till kunderna är fräscha och håller god kvalitet.

Varorna emballage skall packas fräscha, hela, rena och för produkten lämpligt skyddade.

Packade varor ska ha rätt temperatur och lagras/förvaras på ett säkert och ändamålsenligt sätt för att därigenom säkerställa att varorna hanteras i obruten kyl- och frys-kedja. Varorna ska alltid hanteras så att de skyddas mot kontaminering i linje med gällande lagar, förordningar för branschen.

 Kvalificeringskrav

**3.4.1 Uppfylls kravet på varors hållbarhet, fräschör och hållbarhet.**

Ja

**3.5 Beställning**

Beställning och justering av beställning för nästa leverans ska kunna göras fram till och med kl. 10:00 dagen före leverans. Från och med det att möjlighet för justering av en leverans stängs ska ny beställning kunna påbörjas för nästkommande leverans.

Beställning ska kunna påbörjas i ett tidigare skede och vara öppen för justering fram till sista tidpunkt för beställning ovan. Justering ska kunna ske ett obegränsat antal gånger fram till sista tidpunkt för beställning.

Varje enskild brukare ska ha möjlighet att göra beställning för en (1) leverans per vecka.

Ingen lägsta ordersumma för beställning får förekomma.

Vid driftsstörningar ska det vara möjligt att lägga beställningar via telefon.

 Kvalificeringskrav

**3.5.1 Uppfylls kravet på beställningar.**

Ja

**Upphandling**

E-handel med hemleverans av dagligvaror

**Dokument**

3 Krav på tjänsten

**Diarienummer**

NOS 2025/135

**Datum**

2026-05-29

### 3.6 Betalning av varor

Varor ska faktureras direkt till brukaren eller dennes legala företrädare. Följande betalningsalternativ ska erbjudas:

- Pappersfaktura eller pdf-faktura via mejl med förfallotid om minst 30 dagar.
- Minst ett betalningsalternativ som kan användas utan BankID.

Ingen faktura får beläggas med expeditonsavgifter, fakturaavgifter eller motsvarande kostnader.

 Kvalificeringskrav

#### 3.6.1 Uppfylls kravet på betalningsmöjligheter.

Ja

### 3.7 Frekvens

En beställning per vecka under vardagar/brukare om inget annat har överenskommit.