

Fråga	Svar
Varför gjordes det en upphandling av kafé- och restaurang-verksamheten?	Efter många års ekonomiska underskott för kafé- och restaurangverksamheten inom Regionervice fattade servicenämnden beslut i februari 2017 om att verksamheten skulle drivas av upphandlad leverantör.
Vad är målet med att upphandla verksamheten?	Målet är att utveckla en kafé- och restauranglösning i VGR som: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. är ekonomiskt hållbar och där verksamheten inte visar underskott.</li> <li>2. har ett brett utbud, av god kvalitet och till rimliga priser.</li> <li>3. har en god tillgänglighet där ytorna används under större del av dygnet för ett bättre resursutnyttjande.</li> </ol>
Vilken är den upphandlade leverantören?	Nordrest länk: <a href="http://nordrest.se/">http://nordrest.se/</a>
Kommer Regionervice patientkök användas för matlagning till de upphandlade restaurangerna?	Det politiska beslutet innebär en uppdelning av patientmåltider (fortsatt drift i egen regi) och restauranger (drift genom privat aktör). Därmed är det inte längre Regionervice egna kök som används för tillagning av restaurangmat och den upphandlade leverantören ansvarar för egen tillagning. Istället kommer Regionervice att öka sitt fokus på patientmåltider och optimera användningen av de egna köken.
Får Nordrest anlita samarbetspartners?	Ja, enligt upphandlingens förutsättningar och avtalet är detta möjligt. Några av Nordrest samarbetspartners är: Espresso House (Skövde, Östra, Sahlgrenska, Kungälv), Matverket (Mölndal, Sahlgrenska, Östra, Skövde, Kungälv), Ediths kök (Alingsås), Sockerfabriken (Lidköping). Samtliga samarbetspartners har kontrollerats och godkänts av VGR och Nordrest ansvarar för att de lever upp till samtliga krav enligt avtalet.
Vilka ytor ska leverantören bedriva kafé- och restaurangverksamhet på?	Samtliga ytor där tidigare verksamhet bedrevs av Regionervice (Gastronomen).
Hur långt är avtalet?	Avtalet är på 5 år med möjlighet för VGR att förlänga ytterligare 3 år plus 2 år, totalt 10 år.
Kommer leverantören att laga mat på plats eller kommer det att komma färdiga komponenter?	Leverantören kommer att skräddarsy lösningarna per sjukhustomt eller geografiska kluster. Leverantören har indikerat att ambitionen är att producera på plats på SU Sahlgrenska, SU Östra och SkaS Skövde. I nuläget finns inga fullgoda kök i restaurangerna på dessa platser vilket kommer innebära en ombyggnadsprocess. Tillsvidare kommer de att tillaga

	huvudkomponenten i centralkök och transportera ut till enheterna där övriga komponenter tillagas på plats (tillbehör, grönsaker etc). Hur tillagningen genomförs är helt och hållet leverantörens ansvar.
Vad händer om leverantören ämnar bygga ett restaurangkök?	Om det finns önskemål om att producera restaurangmaten på plats kan det komma att bli en temporär lösning till dess att det går att laga mat i lokalen. Övertagandet sker först sedan kommer det att vara temporära lösningar för att erbjuda mat- och dryck på sjukhustomten medan ombyggnationer genomförs.
Vad händer med medarbetarna som idag arbetar i restaurang och kafé?	Regler kring verksamhetsövergång gäller. Medarbetarna har fått erbjudande om att följa med över till ny arbetsgivare. De medarbetare som vill stanna hos Regionens service får göra det, i andra roller hos nuvarande arbetsgivare.
Vad ska jag som gäst göra med mitt laddade kort?	Regionens service informerar minst 2 månader i förväg att man ska "äta upp" saldot på laddade kort innan övertagande. Kvarvarande saldo går inte över till den nya aktören.
Kommer Nordrest ha ett lojalitetsprogram?	Ja, via samarbetspartners kommer det också att erbjudas rabatt till trogna kunder. Mer information finns på deras webbplats, länk finns på Regionens service Servicewebb.
Hur kommer koncepten och sortiment se ut efter övertagande?	Respektive samarbetspartners kommer att informera om detta både på enheten och på deras webbsidor.
Vad blir prisbilden?	Respektive samarbetspartners kommer att informera om detta både på enheten och på deras webbsidor. De kommer att erbjuda mängdrabatt och lojalitetsprogram.
Har det ställts krav på den upphandlade leverantören likt det som ställts på Regionens service tidigare när de bedrev restaurangerna?	Upphandlingen är gjord som en så kallad tjänstekoncession där en aktör får rätt att driva verksamhet inom vissa ramar på helt kommersiell grund med egen verksamhetsrisk. VGR kan inte ställa detaljerade krav på verksamheten. VGR har i upphandlingen ställt vissa grundläggande krav och därutöver angett områden som leverantören måste hålla sig inom (miljö, tillgänglighet, hälsofrämjande utbud etc). Verksamheten drivs inte längre med skattepengar, vilket är en skillnad jämfört med när VGR köper in varor för den egna verksamheten.
Kommer Nordrest att behöva följa de politiska målen på ekologiska livsmedel?	Ja, Nordrest har en miljöplan som medverkar till att nå VGR:s uppsatta politiska mål gällande ekologiska livsmedel (enligt miljöplan 2017-2020).

Kommer Nordrest att vara KRAV- certifierat?	Detta är inget krav i upphandlingen men Nordrest har valt att KRAV-certifiera restaurangerna under 2020.
Kommer det fortfarande vara en personalrestaurang?	Det är ingen personalrestaurang utan en öppen restaurang (precis som tidigare) för alla kunder i området, dock med vårdpersonal som dominerande kundgrupp.
Vilka öppettider blir det?	Detta informerar Nordrest och deras samarbetspartners om på deras webbsidor. Leverantören ska erbjuda tillgänglighet till mat och dryck under respektive sjukhus öppettider enligt avtalet. Kaféerna kommer generellt ha längre öppettider än tidigare.
Vart beställer jag catering?	Precis som tidigare beställs detta från Regionservice kök: <a href="http://nyaregionservice.vgregion.se/RNS/prodnarservice/restaurang-och-cafe/cafe-och-catering/">http://nyaregionservice.vgregion.se/RNS/prodnarservice/restaurang-och-cafe/cafe-och-catering/</a>
Får jag beställa catering från någon annan leverantör eller från Nordrest?	All interncatering (finansierad med skattemedel) ska beställas enligt ovan eller från upphandlad cateringleverantör Smörgåsfiness. Catering som betalas med privata medel kan även beställas från annan icke upphandlad leverantör eller Nordrest.
Jag ser att catering beställs av Nordrest på SU trots att de inte har catering i avtalet! Hur kan detta ske?	Det är individens (beställaren) ansvar att ta reda på vart man handlar enligt avtal. Detta gäller allt inköp inte bara catering. Vi kan inte beskylla Nordrest för brott mot VGR's avtal när de säljer till VGR-personal som borde vänt sig till den leverantör där vi har avtal som i det här fallet är Gastronomien. Information om detta finns på Sahlgrenska Universitetssjukhusets intranät: <a href="http://intra.sahlgrenska.se/sv/SU/Inkopsportalen/Tjanster/Kost/Catering/">http://intra.sahlgrenska.se/sv/SU/Inkopsportalen/Tjanster/Kost/Catering/</a>
Vad finns det för krav på utbud?	Leverantören ska erbjuda koncept för ett attraktivt och modernt utbud med god service av mat och dryck.
Hur många rätter kommer serveras?	Leverantören ska servera varm lagad mat (minst 3 alternativ, varav ett vegetariskt) utifrån en varierad meny under minst lunchtid och samtliga helgfria vardagar per vecka.
Har ni ställt krav på hälsofrämjande och hållbart utbud?	Ja, med hälsofrämjande avses mat- och dryckesutbud som exempelvis innehåller mindre salt, socker, fett och är nyttigare och mer hälsoinriktat. Med hållbart avses exempelvis miljöriktigt alternativ eller närodlat. Med varierat avses att det finns flera alternativ att välja mellan. Detta har varit ett viktigt krav i upphandlingen.

Vi har haft representation i restaurangens lokaler, kan vi fortsätta med det?	Ja, leverantören ska tillhandahålla mat och dryck i befintlig restaurangyta vid beställda tillfällen, såsom avtackningar och liknande evenemang. Beställning görs via restaurangen.
Kommer leverantören ställa upp vid ev. krisläge?	Ja, detta är ett krav att leverantören ska medverka i katastrof- och krisberedskap utifrån VGR:s behov.
Om Nordrest anlitar samarbetspartners vem bär då ansvaret?	Leverantören Nordrest ska ta ett helhetsansvar för upphandlad verksamhet. Verksamheten följs kontinuerligt upp av en förvaltningsorganisation på Regionservice (avd. uppföljning serviceentreprenad).
Vilket ansvar har Nordrest gällande sociala och etiska krav?	Leverantören ska ta social hänsyn och uppfylla etiska krav enligt VGR:s uppförandekod för leverantörer.
Hur vet vi att Nordrest bedriver verksamheten enligt lagar och regler?	Leverantören ansvarar för införskaffande av samtliga erforderliga myndighetstillstånd samt är skyldig att tillse att verksamheten ständigt bedrivs i enlighet med gällande lagar, regler, förordningar och föreskrifter. Verksamheten följs kontinuerligt upp av en förvaltningsorganisation på Regionservice (avd. uppföljning serviceentreprenad).
Hur kommer det sig att det finns nötter i vissa rätter?	I upphandlingen finns inga krav på att nötter ej får förekomma men det finns ett krav att den upphandlade leverantören ska följa Livsmedelsverkets regler gällande allergener och märkning av dessa. Därmed går det inte att begära att allergiframkallande ingredienser (allergener) ska tas bort. Däremot ska vi på Regionservice säkerställa att det finns upplysning och märkning gällande allergener enligt Livsmedelsverkets regler.
Varför finns inget utbud av kiosksvaror så som tidningar, godis och glass på vissa av kaféerna?	VGR har i upphandlingen ställt vissa grundläggande krav och därutöver angett områden som leverantören måste hålla sig inom (miljö, tillgänglighet, hälsofrämjande utbud etc). VGR kan inte ställa mer detaljerade krav på verksamheten i en tjänstekoncession. Representanter från de olika sjukhusen var med i arbetet med att ta fram kravspecifikation och har haft möjlighet att framföra önskemål om utbud. Kiosksortiment och möjlighet att betala kontant är inte ett krav i avtalet med upphandlad leverantör. VGR har ställt kravet att leverantören ska erbjuda ett ”attraktivt, modernt och hälsofrämjande utbud som också är hållbart och varierat”.

<p>Är det ok att en del enheter inte tar emot kontanter som betalmedel?</p>	<p>I upphandlingen finns inga krav på kontanthantering, detta i enlighet med Västra Götalandsregionens vision om minskad kontanthantering och kontantfria sjukhus på sikt.</p>
<p>Jag har synpunkter på att ni har upphandlat en kontantlös verksamhet och vill överklaga.</p>	<p>Den 20 december 2017 beslutade VGR att tilldela det upphandlade tjänstekoncessionsavtalet till NR Rest AB. Tilldelningsbeslutet kan inte längre bli föremål för rättslig prövning. Efter att tiden för att överklaga tilldelningsbeslutet löpt ut har VGR ingått avtal med vinnande anbudsgivare. Det upphandlade avtalet gäller t.o.m. 2023-10-09. Det saknas förutsättningar för VGR att frånträda nämnda avtal i förtid. Har du synpunkter på vilka krav VGR bör uppställa i framtida upphandlingar kan du framföra dina åsikter till Servicenämnden på följande adress: <a href="mailto:servicenamnden@vgregion.se">servicenamnden@vgregion.se</a></p>
<p>Hur hanterar VGR önskemål om utbud mm. som kommer från kunderna?</p>	<p>VGR framför de olika önskemål som framkommer till upphandlad leverantör men grunden i en tjänstekoncession är trots allt att utifrån ramarna så är det en kommersiell verksamhet där upphandlad leverantör själv styr över verksamheten (enligt politiskt beslut). Självklart arbetar VGR dock kontinuerligt med utveckling av samarbetet med leverantören för att möta kundernas behov.</p>