

3. Bilaga Kravspecifikation

3.1 Krav - allmänt

3.1.1 Kundtjänst

Anbudsgivaren ska vara organiserad på ett sådant sätt att avropsberättigad tillhandahåller en snabb och högkvalitativ service genom att erbjuda korta svarstider och tydlig återkoppling. Anbudsgivarens personal ska kommunicera på svenska, både i tal och skrift.

Utsedd personal ska ha god kännedom om innehållet i tecknat ramavtal samt ha kunskaper om varor och eventuella tjänster som omfattas av ramavtalet samt varornas användningsområden.

Anbudsgivaren ska finnas tillgänglig för att ta emot avrop och besvara frågor under kontorstid. Med kontorstid avses helgfri måndag till fredag 09.00-16.00.

3.1.2 Förtydliganden, mottagningsbevis och ordererkännande

Anbudsgivaren ska i samband med avropet efterfråga de uppgifter som krävs för att kunna utföra beställningen enligt de krav som ställts av avropsberättigad. I de fall avropet är ofullständigt eller oklart ska anbudsgivaren snarast begära in de förtydliganden som behövs.

Det är önskvärt att anbudsgivaren skickar ett mottagningsbevis som visar att avropet har mottagits. I det fall anbudsgivaren besvarar att avropet mottagits är detta inte att likställa med att anbudsgivaren åtagit sig att utföra uppdraget. Själva bekräftelsen sker genom ett ordererkännande.

Varje avrop ska anbudsgivaren avsluta genom att skicka ett ordererkännande inom skälig tid alternativt enligt avropsberättigads önskemål i avropsförfrågan. Ordererkännandet ska minst innehålla uppgifter om leveransdag, produktspecifikation, antal och pris.

3.1.3 Tillgänglig webbplats

Anbudsgivaren ska inneha en webbplats med elektronisk/-a katalog/-er, sökbara pdf:er alternativt webbshop som avropsberättigad enkelt (utan inloggning) kommer in på och kan ta del av anbudsgivarens hela erbjudna sortiment, priser etc.

3.1.4 Sortimentsbredd

Anbudsgivaren ska erbjuda ett brett sortiment inom området profil- och presentartiklar. Med brett sortiment avses:

- tillgång till kända fabrikat som finns på marknaden
- stort antal skilda varumärken
- stort antal varor från flera olika tillverkare
- varor i olika prisklasser
- samma typ av vara (till exempel pins, muggar, paraplyer, godis, tygkassar, nyckelringar och kampanjprodukter) i olika prisklasser, utförande och färger
- tillgång till varor och/eller profilkädder som är miljövänliga och/eller miljömärkta.

3.1.5 Varuprov och referensexemplar

Anbudsgivaren ska tillhandahålla varuprov och referensexemplar i det fall detta efterfrågas av

avropsberättigad i samband med avropsförfrågan. I det fall det är förenat med en kostnad ska detta först överenskommas med avropsberättigad.

Med varuprov avses en vara utan tryck som visar exempel på hur en befintlig eller kommande vara kan se ut eller upplevas innan beställning.

Referensexemplar tas in tillsammans med beställningen för att avropsberättigad t.ex. ska kunna kontrollera tryckets (logotypens) kvalitet och att varan överensstämmer med det som har beställts.

Anbudsgivarens varor ska överensstämma i mått, kvalitet och modell med varuprovorna och referensexemplaret i samband med avropet.

3.1.6 Schablon

Anbudsgivaren har rätt att ta ut en kostnad för framtagandet av schablon (startkostnad). I det fall schablonen återanvänds ska ingen ytterligare framställningskostnad tas ut.

Schabloner och motsvarande som kan återanvändas ska sparas vid begäran från avropsberättigad. Anbudsgivaren avgör i samråd med avropsberättigad om schablonen håller i kvalitet och kan återanvändas. Anbudsgivaren har rätt att ta ut ett självkostnadspris för eventuell lagerhantering av dessa.

Vid återkommande ordrar får en intagskostnad tas ut.

3.1.7 Förslag på idéer om varor

På begäran från avropsberättigad ska anbudsgivaren, utan kostnad, ge förslag på idéer om varor, var logotypen kan presenteras på varan och hur de kan användas utifrån den avropsberättigades behov, önskemål och budgetramar.

3.1.8 Showroom

Anbudsgivaren ska under avtalsperioden inneha showroom som avropsberättigad kan besöka för att titta på varuutbudet och provkollektioner.

Provkollektion är varor, t.ex kläder i olika storlekar och färger eller varor med eller utan tidigare gjorda tryck för annan kund.

3.1.9 Trender och utveckling

Vad och vilka varor som avropsberättigade vill avropa varierar och är föränderligt över tid. Därför är det viktigt att det erbjudna sortimentet upplevs som aktuellt. Anbudsgivaren ska hålla sig ajour med utveckling och trender inom området vilket ska framgå av anbudsgivarens sortiment.

På begäran från avropsberättigad ska anbudsgivaren kostnadsfritt tillhandahålla information om trender och utveckling inom området.

3.1.10 Tillverkningsland

Anbudsgivaren ska på begäran från avropsberättigad kunna uppge tillverkningslandet för varan eller annan relevant information.

3.2 Korrektur och förädling

3.2.1 Korrektur vid order

Vid order med tryck/brodyr/gravyr etc. ska alltid ett första korrektur kostnadsfritt skickas i digital form till avropsberättigad för godkännande innan produktionsstart.

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda fysiskt korrektur av varan med tryck och/eller brodyr till självkostnadspris för godkännande innan produktionsstart.

3.2.2 Förädling av varor

Anbudsgivaren ska minst ha tillgång till följande metoder för att kunna märka varor med de olika avropsberättigades logotyper (eller andra märkningar) på nedan angivna material:

Textil - Tryck och brodyr
Märken som kan fästas på textil - vävning, tryck och brodyr
Läder - Prägling och tryck
Glas - Tryck, gravyr och blästring
Porslin - Tryck och blästring
Metall - Tryck och gravyr
Plast - Tryck och relief
Kartong/papper - Tryck och relief
Gummi - Formgjutning och tryck
Silikon - Formgjutning och tryck

Utöver ovan angivna metoder ska anbudsgivaren ha möjlighet att erbjuda nya metoder som utvecklas inom området och över tid.

Trycket/brodyren/gravyren ska vara hållbart/-a utifrån varans användningsområde.

Logotyperna på varorna ska vara tvättbeständiga och ska vid normal användning vara oförändrad till färg och form.

Trycket på glas och porslin ska, om inte annat anges, tåla maskindisk och mikrovågsugn.

3.3 Varuområden

3.3.1 Allmänt om varuområden

Syftet med varuområdena nedan (profilkläder, profilartiklar, give-aways och presentartiklar) kan exempelvis vara att:

- stärka myndighetens varumärke och/eller värdegrund
- förstärka relationer
- utgöra en symbol för myndighetens verksamhet.

3.3.2 Profilkläder

Anbudsgivaren ska tillhandahålla profilkläder.

Med profilkläder avses kläder exempelvis keps, slips, strumpor, t-shirt, jacka, fleecetröja, skjorta och blus med logotyp.

Med profilkläder avses ej uniformer, skydd- och arbetskläder eller skydds- och arbetskor.

3.3.3 Modeller och storlekar

Profilkläderna ska kunna erbjudas i olika modeller, passformer och storlekar som är anpassade för både män och kvinnor samt unisex.

3.3.4 Information och skötselråd

Samtliga plagg ska vara märkta med storlek, material, tvätt-/skötselråd och eventuell miljömärkning.

3.3.5 Profilartiklar

Anbudsgivaren ska tillhandahålla profilartiklar.

Med profilartiklar avses en vara med logotyp som avropsberättigad använder i egen profilering och marknadsföring. Exempel på profilartiklar kan vara ryggsäckar, paraplyer, badlakan, stegräknare, ficklampor, termosar, necessärer och golfbollar.

3.3.6 Give-aways

Anbudsgivaren ska tillhandahålla give-aways.

Give-aways avser en vara med logotyp, exempelvis pins, muggar, pennor, godis, nyckelringar, reflexer och nyckelband. Give-aways är traditionellt sett varor till ett mindre värde.

3.3.7 Presentartiklar

Anbudsgivaren ska tillhandahålla presentartiklar.

Med presentartiklar avses en vara (med eller utan logotyp), exempelvis köksprodukt, vas, klocka, pläd, kikare, slips/scarves, kristall och glaskonst.

Presentartiklar ska kännetecknas av en hög kvalitetsnivå från välkända varumärken.

3.3.8 Transformativa lösningar

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda transformativa lösningar till avropsberättigad.

Transformativa lösningar definieras som lösningar som bidrar till minst 80 % mindre resursanvändning och CO₂-utsläpp i förhållande till hur en funktion/service konventionellt sett tillhandahålls. Transformativa lösningar ska avropas genom förnyad konkurrensutsättning där den avropsberättigade specificerar behovet (se kapitel 4 Avrop).

Med en transformativ lösning avses exempelvis att frångå traditionen att ge bort saker, som väskor, paraplyer till att ge bort "smart service" såsom appar, ringsignaler etc.

I dialog med avropsberättigad ska anbudsgivaren arbeta för att utveckla möjligheten att lösa profil- och presentbehovet genom transformativa lösningar.

3.4 Kundanpassad webbshop

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda en kundanpassad webbshop till avropsberättigade.

Kundanpassad webbshop ska avropas genom en förnyad konkurrensutsättning där den avropsberättigade specificerar sitt behov (se kapitel 4 Avrop).

Syftet med en kundanpassad webbshop är att få tillgång till ett förutbestämt sortiment som är anpassat för den avropsberättigades behov.

3.5 Lagerhållning

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda lagerhållning av förädlade och oförädlade varor till avropsberättigade.

Lagerhållning ska avropas genom en förnyad konkurrensutsättning där den avropsberättigade specificerar behovet (se kapitel 4 Avrop).

Syftet med lagerhållning är att avropsberättigade successivt ska kunna avropa delar av en större förutbestämd mängd varor. De varor som återstår i lagret vid kontraktets upphörande kommer avropsberättigad myndighet att överta om inte annat överenskommes mellan parterna.

3.6 Krav på e-handel

3.6.1 Generellt

Statliga myndigheter ska, enligt Regeringens förordning om myndigheternas elektroniska informationsutbyte (2003:770), kunna hantera sina beställningar av varor och tjänster elektroniskt från år 2014. Ekonomistyrningsverket (ESV) har i uppdrag att ta fram föreskrifter om standarder och andra krav. För mer information se [ESV](#). Enligt ESV:s förslag ska elektroniska meddelanden, t.ex. elektroniska beställningar och elektroniska fakturor, följa rekommendation från SFTI (Single Face To Industry). SFTI omfattar specifikationer för elektroniska meddelanden och affärsprocesser med olika grad av integration mellan Parterna. För mer information se [SFTI](#).

3.6.2 Krav på elektronisk katalog

Anbudsgivaren ska senast vid ramavtalets ikraftträdande kunna skapa och sända elektronisk produktkatalog (sortiments- och prislista) enligt minst ett av följande alternativ. För beskrivning av standarder se [SFTI](#). Produktkatalog ska avse sortiment i offererad varukorg eller specificerat sortiment för successiva leveranser i samband med avrop vid förnyad konkurrensutsättning.

1. Enligt SFTI/ESAP Affärsprocess 6
2. Enligt SFTI Svehandel (Svekatalog)
3. Enligt cellstrukturerat format enligt bifogad mall för varukorg (bilaga Varukorgsförteckning).

3.6.3 Krav på elektronisk order

Anbudsgivaren ska senast vid ramavtalets ikraftträdande kunna ta emot en elektronisk order enligt minst ett av följande alternativ. För beskrivning av standarder se [SFTI](#).

1. enligt SFTI/ESAP Affärsprocess 6

2. enligt SFTI Svehandel (Sveorder)
3. via avropsberättigads leverantörsportal eller genom att ta emot order i fri form via e-post. (Med leverantörsportal menas en webbaserad portal som är ansluten till avropsberättigads e-handelssystem och till vilken anbudsgivaren kan logga in för att ta emot order.)

3.6.4 Krav på elektroniskt ordersvar/ordererkännande/orderbekräftelse

Anbudsgivaren ska senast vid ramavtalets ikraftträdande kunna sända ordersvar, ordererkännande eller orderbekräftelse enligt minst ett av följande alternativ. För beskrivning av standarder se [SFTI](#).

1. enligt SFTI/ESAP Affärsprocess 6
2. enligt SFTI Svehandel (Sveordersvar)
3. via avropsberättigads leverantörsportal eller i fri form genom att sända via e-post. (Med leverantörsportal menas en webbaserad portal som är ansluten till avropsberättigads e-handelssystem och till vilken anbudsgivaren kan logga in för att sända order-svar/erkännande/bekräftelse, kataloger och fakturor.)

3.6.5 Krav på elektronisk faktura

Anbudsgivaren ska på begäran av avropsberättigad senast vid ramavtalets ikraftträdande kunna sända elektronisk faktura enligt minst ett av följande alternativ. För beskrivning av standarder se [SFTI](#).

1. enligt SFTI fulltextfaktura
2. enligt SFTI Svefaktura
3. enligt Svefaktura BIS
4. via avropsberättigads leverantörsportal. (Med leverantörsportal menas en webbaserad portal som är ansluten till avropsberättigads e-handelssystem och till vilken anbudsgivaren kan logga in för att sända fakturor.)