

Vägledning för avrop från Prenumerationstjänster

Version 2



KAMMARKOLLEGIET

Innehåll

1 Om vägledningen	4
1.1 Inledning.....	4
1.2 Avropsberättigade och ramavtalsleverantörer	4
1.3 Definitioner	6
1.4 Fortsatt arbete	6
2 Prenumerationstjänster.....	8
2.1 Ramavtalsområdets omfattning och avropsordning.....	8
2.2 Ramavtalens omfattning.....	8
2.3 Kundtjänst.....	10
2.4 Order.....	11
2.5 Onlinetjänst.....	12
2.6 Övriga tjänster.....	13
2.7 Valuta	15
2.8 Fakturering.....	16
2.9 Factoring	17
2.10 E-handel	18
2.11 Kommunikation avseende uppdraget	18
2.12 Rutiner för leveransförseningar och bruten access.....	18
2.13 Implementering av ramavtal	18
2.14 Övergång från en agent till en annan	19
2.15 Priser.....	19
2.16 Ramavtalens giltighetstid	20



2.17 Avropsordning.....	21
2.18 Sociala och etiska krav	21
3 Avropet.....	22
3.1 Modell som illustrerar avropsprocessen.....	22
3.2 Steg 1 - Utformning av avropsförfrågan.....	22
3.3 Steg 2 - Utskick av avropsförfrågan	25
3.4 Steg 4 - Teckna kontrakt.....	26

Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
Version 1	2016-02-10	Alla
Version 2	2018-11-21	Alla
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.



1 Om vägledningen

1.1 Inledning

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet (nedan kallad SIC) har tagit fram denna vägledning i syfte att ge stöd till avropsberättigade myndigheter/organisationer vid avrop mot ramavtal gällande Prenumerationstjänster. Även ramavtalsleverantörer kan ha nytta av vägledningen även om den i första hand ger ett myndighetsperspektiv på avrop. På www.avropa.se finner du mer information om ramavtalsområdet, samt kontaktuppgifter till ramavtalsansvarig och ramavtalsleverantörer.

Vägledningen innehåller rekommendationer från SIC, men det är avropets omfattning och komplexitet, samt eventuell användning av elektroniska system för avrop, som avgör i vilken grad vägledningen är tillämplig

1.1.1 Innehåll och disposition

I vägledningens inledande del presenteras avropsberättigade, ramavtalsleverantörer, samt definitioner. I vägledningens avsnitt om ramavtalet får myndigheten information om själva ramavtalsområdet. Kapitlet om avropet redogör i sin tur för de olika stegen i avropsprocessen. Slutligen följer ett kapitel med praktiska råd kring avropet, samt eventuella bilagor.

1.2 Avropsberättigade och ramavtalsleverantörer

Ramavtalen kommer att kunna användas för avrop av statliga myndigheter under regeringen samt andra upphandlande myndigheter som lämnat bekräftelse på att vara avropsberättigad. Myndigheter under regeringen deltar med stöd av förordning (1998:796) om statlig inköpssamordning. Myndigheter under riksdagen och andra offentligt styrda organ deltar med stöd av att de har lämnat bekräftelse till Statens inköpscentral.

Nedan följer de myndigheter och organisationer som under ramavtalsperioden är avropsberättigade. Myndigheter under regeringen (se SCB:s Allmänna myndighetsregister för information, www.myndighetsregistret.scb.se).

Myndigheter under riksdagen:

Riksdagens ombudsmän 202100-2650

Riksdagsförvaltningen 202100-2627

Riksrevisionen 202100-5422

Utskrivet: 2015-11-10 14:16 Sida 1 av 52 Refnr.: 96-61-2015

Sveriges Riksbank 202100-2684

Offentligt styrda organ enligt 2 kap 12 § LOU:

Chalmers Tekniska Högskola AB 556479-5598

Internationella Handelshögskolan i Jönköping AB 556487-2728

Hälsöhögskolan i Jönköping AB 556619-6399

Högskolan för lärande och kommunikation i Jönköping AB 556487-2769

Radiotjänst i Kiruna AB 556300-4745

Riksteatern 802006-1365

Specialfastigheter Sverige AB 556537-5945

Stiftelsen Chalmers tekniska högskola 855100-5799

Stiftelsen Dansens Hus 802014-7792

Stiftelsen för Kunskaps- och Kompetensutveckling 802400-4213

Stiftelsen för Miljöstrategisk forskning 802017-9324

Stiftelsen för strategisk forskning 802017-9191

Stiftelsen Högskolan i Jönköping 826001-7333

Stiftelsen Nordiska museet 802002-4686

Stiftelsen Norrlandsfonden 897000-3003

Stiftelsen Röda korshemmet- RödaKorsets Högskola 802002-8695

Stiftelsen Skansen 802003-0154

Stiftelsen Svenska Filminstitutet 802004-1748

Stiftelsen Tekniska museet 802005-9187

Sveriges Civilförsvarsförbund 802005-8460

Tekniska Högskolan i Jönköping AB 556487-2751



1.2.1 Avropsberättigade

Ramavtalen för Prenumerationstjänster kan nyttjas av statliga myndigheter, samt offentligt styrda organ som lämnat fullmakt. Avropsberättigade organisationer finns angivna på www.avropa.se.

1.2.2 Ramavtalsleverantör

Ramavtalsleverantör inom Prenumerationstjänster framgår av www.avropa.se

1.3 Definitioner

Nedan definieras vissa centrala begrepp inom ramavtalsområdet. Observera att ord som definieras i denna vägledning skrivs med stor (versal) begynnelsebokstav i ett avtal för att markera att det refererar till ett definierat ord i ramavtalet. I denna vägledning skrivs de emellertid med liten (gemen) begynnelsebokstav.

Med *myndighet* avses i denna vägledning avropsberättigade organisationer, det vill säga statliga myndigheter, vissa stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten [samt kommuner och landsting som lämnat fullmakt].

Begreppet *leverantör* syftar i denna vägledning på ramavtalsleverantörer inom det aktuella ramavtalsområdet.

Samtliga leveranser över ramavtalet avser varor och tjänster som leverantören tillhandahåller. Med begreppet *vara* eller *produkt* avses materiella ting, bland dem profil- och presentartiklar eller klienter. Som *tjänst* betecknas allt som kan tillhandahållas i en yrkesmässig verksamhet och som inte utgör en vara, till exempel managementkonsulttjänster.

Avrop: Vid avrop avgörs vilken ramavtalsleverantör som får leverera efterfrågad tjänst. Avrop sker per ramavtalsområde. Hur detta går till framgår närmare av denna vägledning. Se även www.avropa.se.

De dokument som sänds till ramavtalsleverantörerna kallas *avropsförfrågan*. Ramavtalsleverantörernas svar kallas *avropssvar*.

Med *kontrakt* avses ett leveransavtal med varu- eller tjänsteleverantören med successiva leveranser över tid. Kontraktet inom Prenumerationstjänster innehåller villkor för parternas överenskommelse.

1.4 Fortsatt arbete

Vägledningen uppdateras i takt med utvecklingen av domstolspraxis och i takt med erhållen praktisk erfarenhet. Det är alltid den senaste publicerade versionen på www.avropa.se som gäller. Dina kommentarer till vägledningen är värdefulla. E-posta

gärna dina synpunkter till ramavtalsansvarig (se www.avropa.se) eller till ramavtalsservice@kammarkollegiet.se.

2 Prenumerationstjänster

2.1 Ramavtalsområdets omfattning och avropsordning

Nedan följer en kort beskrivning av Prenumerationstjänster omfattning och den avropsordning som gäller vid avrop. För mer fördjupad information om ramavtalet hänvisas till www.avropa.se.

2.2 Ramavtalens omfattning

Ramavtalet omfattar prenumerationstjänster avseende svenska och utländska tidningar och tidskrifter i tryckt och elektronisk form samt övriga åtaganden som ingår i ramavtalet.

Leverantören ska vid Avrop leverera de varor och tjänster som omfattas av ramavtalet i enlighet med vad som anges i ramavtalet och respektive kontrakt.

2.2.1 Tjänsteområde

Leverantören ska förmedla prenumerationer av allmän karaktär och prenumerationer inom samtliga tänkbara ämnesområden och vetenskapsområden. Kravet gäller under förutsättning att förlagen tillåter prenumeration via agent. Leverantören ska fungera som agent mellan avropande myndighet och förlag gällande att förmedla svenska och utländska tidningar och tidskrifter i tryckt och elektronisk form, kallat prenumerationer. Och att hantera alla kontakter med förlagen.

Leverantören ska tillhandahålla och hjälpa avropande myndigheter att hantera utbudet av prenumerationer.

I Leverantörens servicefunktioner ska t.ex ingå att hantera ny- och avbeställningar, förnyelser, betalningsströmmar, kontakter, reklamationer och förhandlingar med förlag om priser.

2.2.2 Titlar som saknas

Leverantören ska kunna erbjuda prenumerationer som inte finns tillgängliga i Leverantörens egen titeldatabas, förutsatt förlagens medgivande.



2.2.3 Stående order

Leverantören ska kunna tillhandahålla stående order på periodika som ges ut oregelbundet och/eller med gles periodicitet utan tillkommande kostnader, förutsatt förlagens medgivande.

2.2.4 Provexemplar/trial-access

Leverantören ska kunna erbjuda provexemplar/provnummer av tryckta tidningar och tidskrifter och trial-access på elektroniska tidningar och tidskrifter kostnadsfritt för avropande myndighet, förutsatt förlagens medgivande.

2.2.5 Äldre enstaka nummer

Leverantören ska kunna erbjuda avropande myndighet att beställa äldre enstaka nummer (s.k. back-issue order) av tidningar och tidskrifter, förutsatt förlagens medgivande.

2.2.6 Uteblivna enstaka nummer

Leverantören ska vara behjälplig vid eftersökning av uteblivna enstaka nummer vid pågående prenumeration.

2.2.7 Prenumerationsperioder

Leverantören ska kunna tillhandahålla samtliga prenumurationsperioder som förlagen erbjuder. Leverantören ska till exempel kunna:

- Tillhandahålla delårsprenumerationer så att prenumerationerna följer avropande myndighets huvudsakliga förnyelseintervall, tex kalenderår, förutsatt förlagens medgivande.
- Erbjuder möjligheten att teckna prenumerationer som omfattar en begränsad tidsperiod, tex juli-oktober, förutsatt förlagens medgivande.

2.2.8 Prenumerationer av elektroniska tidningar och tidskrifter

Leverantören ska, där förlagen erbjuder det, kunna tillhandahålla prenumerationer av tidningar och tidskrifter i elektronisk form utan koppling till det tryckta beståndet.

2.2.9 Access till prenumerationer av elektroniska tidningar och tidskrifter

Leverantören ska sköta all administration i samband med tillgängliggörandet av prenumerationer av elektroniska tidningar och tidskrifter, oavsett om detta sker genom anbudsgivarens portal eller via förlagens portal. Detta innebär bl.a att hantera licenser och IP-nummer samt att förse avropande myndighet med aktuella användarnamn och lösenord.

Leverantören ska tillse att avropande myndighet ar access till prenumerationer av elektroniska tidningar och tidskrifter så snart som möjligt. Leverantören ska inom 24 timmar lämna besked till avropande myndighet om när avropande myndighet beräknas ha access till beställd prenumeration. Leverantören ska därefter informera avropande myndighet om eventuella ändringar avseende tid för beräknad access. Leverantören ska omgående meddela avropande myndighet när prenumerationer av elektroniska tidningar och tidskrifter har startat.

2.3 Kundtjänst

2.3.1 Öppettider

Leverantören ska tillhandahålla en kundtjänst som är tillgänglig under kontorstid, helgfria vardagar, svensk tid, kl. 8.00 – 16.30.

2.3.2 Telefon

Leverantörens kundtjänst ska kunna nås på ett gratis telefonnummer eller ett svenskt fast telefonnummer med normal samtalstaxa för inrikessamtal inom Sverige.

2.3.3 Språk

Leverantören ska ha personal i kundtjänst som ska kunna kommunicera med avropande myndighet på svenska, både i tal och i skrift.

2.3.4 Personlig support

Leverantörens kundtjänst ska kunna ge personlig support kring minst följande:

- Sortiment
- Priser
- Beställningar
- Access till elektroniska tidningar och tidskrifter
- Faktureringar
- Reklamationer
- Instruktioner för returer
- Onlinetjänst

2.3.5 Kompetens

Leverantörens personal i kundtjänst ska ha mycket goda kunskaper i svenska och utländska (exempelvis engelska, tyska, spanska och franska) tidningar och tidskrifter och ha kännedom om innehållet i tecknat ramavtal. Leverantören ska kunna förhandla om prenumerationer med utländska förlag.

2.3.6 Personlig kontakt

Leverantören ska utse ansvarig för ramavtalet på kundtjänst för avropande myndighet, d.v.s avropande myndighet ska ha en personlig kontakt på Leverantörens kundtjänst.

2.3.7 Ärendehantering

Leverantören ska ha ett ärendehanteringssystem. Leverantören ska ge en snabb och effektiv behandling av kundförfrågningar. Vid enklare frågor till Leverantörens kundtjänst ska svar erhållas inom åtta (8) timmar, t ex prisförfrågningar och frågor som avser ordinarie sortiment.

Vid mer komplicerade frågor ska svar erhållas inom 24 timmar, t ex frågor som innebär kontakt med tredje part.

Leverantören ska kontinuerligt informera avropande myndigheter om status på ärenden.

2.4 Order

2.4.1 Kundkonton

Leverantören ska kunna tillhandahålla, till avropande myndighet, ett obegränsat antal kundkonton per organisationsnummer. Varje kundkonto ska ha ett unikt kundnummer. Varje kundkonto ska kunna ha separat leveransadress och fakturaadress.

2.4.2 Beställning

Leverantören ska kunna ta emot beställningar via telefon, e-post och online via onlinetjänst. Avropande myndighet ska kunna avbeställa lagd beställning fritt via telefon, e-post eller onlinetjänsten, fram till dess att en beställning har skickats till förlaget.

2.4.3 Orderbekräftelse

Leverantören ska skicka en orderbekräftelse via e-post inom åtta (8) timmar från att beställningen har gjorts. Information om tidningar och tidskrifter som är restnoterade och leveranstid för dessa ska framgå av orderbekräftelsen eller meddelas snarast, inom två (2)



vardagar, per separat e-post. Det ska även framgå om tidningar och tidskrifter inte kan levereras alls. Leverantören ska även skicka bekräftelse på avbeställning. Bekräftelse ska lämnas via e-post inom åtta (8) timmar från avbeställning.

2.5 Onlinetjänst

2.5.1 Tillgång

Leverantören ska kostnadsfritt erbjuda en onlinetjänst som avropande myndighet kan använda dygnet runt.

2.5.2 Användarsupport och teknisk support

För onlinetjänsten ska det ingå användarsupport och teknisk support under kontorstid, helgfria vardagar, svensk tid, kl 8.00-16.30

Vid frågor avseende teknisk support för onlinetjänsten ska svar erhållas inom åtta (8) timmar.

2.5.3 Funktioner

Onlinetjänsten ska minst ha följande funktioner:

- Avropande myndighet ska i anbudsgivarens titeldatabas kunna söka på:
 - Titel
 - Språk
 - ISSN-nummer
 - Förlag
- Avropande myndighet ska kunna genomföra:
 - Beställningar
 - Förnyelser
 - Avbeställningar
 - Reklamationer
- Avropande myndighet ska kunna se sina egna kunduppgifter (såsom leverans- och



fakturaadresser).

- Avropande myndighet ska kunna ta fram egna prenumerationsöversikter.
- Avropande myndighet ska kunna se status och historik på reklimationsärenden.
- Avropande myndighet ska kunna se aktuella prisuppgifter och det ska framgå om angivna priser är inklusive eller exklusive moms.
- Svenska eller engelska språket ska användas som användargränssnitt.
- Det ska finnas kundanpassade söksidor, där minst följande information visas:
 - Prenumerationsöversikt
 - Prenumerationsstatus
 - Prenumerationsstatistik
 - Detaljerad information om enstaka prenumeration
- Informationen på översiktssidorna ska kunna erhållas för enskilda enheter inom samma avropande myndighet och rapporter ska kunna exporteras till Excel eller motsvarande.
- Det ska framgå om en titel finns i tryckt respektive elektronisk form och pris för respektive form.

2.6 Övriga tjänster

2.6.1 Förnyelsetjänst

Leverantören ska för pågående prenumerationer leverera en lista till avropande myndighet senast två (2) månader innan utgång med aktuella prenumerationer som behöver hanteras. Listan ska kunna levereras elektroniskt, i pappersformat, och via onlinetjänsten beroende på avropande myndighets önskemål. Listan ska kunna exporteras till Excel eller motsvarande.

Listan ska vara tydlig och sorterad enligt önskemål från avropande myndighet. Utgångspunkten är alfabetisk sortering. Avropande myndighet ska kunna notera och göra ett aktivt val för varje artikel om prenumerationen ska fortsätta eller avslutas.

Listan ska minst innehålla följande information:

- Titel
- ISSN-nummer



- Kund-eller ordernummer
- Kundens referens eller kostnadsställe
- Förfallodag för prenumeration
- Kostnadsprognos, d.v.s. beräknad kostnad för förnyelse per titel samt totalsumma
- Förlag
- Format (tryckt, elektroniskt)

2.6.2 Sammanställning av prenumerationer

På begäran av avropande myndighet ska Leverantören föra sammanställningar av avropande myndigheters prenumerationer, ny- och avbeställningar samt reklamationer via kundtjänst eller via onlinetjänsten.

2.6.3 Information om förändringar

Leverantören ska informera Avropande myndighet när följande ändringar sker avseende Prenumerationen:

- Titelförändringar
- Förändringar i utgivningsfrekvens
- Förändringar i utgivningssätt (t.ex. från tryckt till elektronisk version)
- Sammanslagning samt delning av tidningar och tidskrifter
- Byte av förlag
- Upphörande
- Listpriserändringar på minst 20%

2.6.4 Konsoliderade tjänster

Leverantören ska kunna erbjuda avropande myndighet konsoliderade tjänster d.v.s. att tidningar och tidskrifter t.ex:

- Sampackas
- Ankomstregistreras



- Förses med RFID-etikett
- Stöldskyddsmärks
- Streckkodas
- Reklameras i förekommande fall
- Överflödigt "reklammaterial" avlägsnas

Försändelsen ska vara försäkrad.

Leverantören ska i anbudet ange vilka konsoliderade tjänster som erbjuds.

Leverantören ska i anbudet beskriva anbudsgivarens prismodell för konsoliderade tjänster.

Leverantören ska ange priser för konsoliderade tjänster för svenska och utländska tidningar och tidskrifter. Priserna ska anges i SEK exklusive moms. Observera att dessa priser inte ligger till grund för utvärdering.

2.6.5 Övergång till open access

Leverantören ska informera avropande myndighet när prenumerationer på titlar i tryckt och/eller i elektronisk format har övergått till open access, så att avropande myndighet inte behöver betala för titlar som kan erhållas gratis.

2.7 Valuta

Leverantören ska kunna fakturera avropande myndighet i originalvaluta (gäller utgivare som debiterar i USD, EUR och GBP) om avropande myndighet har önskemål om detta.

Leverantören ska ha en transparent modell för att hantera växlingar mellan olika valutor. Vid dubbelväxling ska alla transaktioner ske samma dag.

Växlingskurs ska hämtas ifrån Sveriges Riksbanks dagsnoteringslista. Annan växlingskurs får användas, dock får denna i sådant fall maximalt avvika med 0,5 % från Sveriges Riksbanks dagsnoteringslista. Avropande myndighet ska kunna kontrollera växlingskurserna.

Växlingskursen ska hämtas på faktureringsdagen.

Växlingskurs från Sveriges Riksbanks dagsnoteringslista, annan växlingskurs om sådan använts, samt ursprungsvalutan ska anges på avropande myndighets fakturor.

2.8 Fakturering

Krav enligt denna punkt gäller både fakturor i pappersform och e-fakturor.

En faktura ska minst innehålla följande uppgifter:

- Fakturadatum
- Fakturanummer
- Leverantörens och avropande myndighets namn och adress
- Momsregistreringsnummer
- Titel
- ISSN-nummer
- Kundnummer
- Ordernummer
- Avropande myndighets referens eller kostnadsställe
- Prenumerationsperiod
- Format (tryckt, elektroniskt)
- Pris för prenumeration i SEK exklusive och inklusive moms
- Pris för konsoliderade tjänster i SEK exklusive och inklusive moms, i de fall detta är aktuellt (av fakturan ska även framgå vilka tjänster som faktureras)
- Förlagets listpris samt rabatt/påslag
- Totalsumma i SEK exklusive moms
- Totalsumma i SEK inklusive moms
- Totalsumma för moms



- Pris i originalvaluta
- Valutakurs enligt Sveriges Riksbank
- Eventuell annan valutakurs än Sveriges Riksbank (observera att valutakursen inte får avvika mer än 0,5 % från Sveriges Riksbanks valutakurs under aktuell dag)

Leverantören ska kunna erbjuda samlingsfaktura per kundnummer.

Leverantören ska i möjligaste mån kunna erbjuda faktureringsstillfällen uppdelade i tid enligt avropande myndighets önskemål, exempelvis en (1) gång i månaden.

Leverantören ska kunna administrera flera olika leverans- och faktureringsadresser hos avropande myndighet.

Leverantören ska kunna skicka fakturorna till annan adress än leveransadressen om avropande myndighet så önskar.

Leverantören ska kunna ändra såväl fakturaadresser som leveransadress under pågående prenumurationsperiod.

Faktureringsavgift eller motsvarande avgift accepteras inte. Felaktiga fakturor eller fakturor som inte är specificerade kan avropande myndighet returnera utan åtgärd.

Påföljder vid felaktig fakturering, i relation till avropande myndigheter, regleras i Allmänna villkor punkt 7.1.14 Fakturering i Ramavtalet.

2.9 Factoring

Om Leverantören avser att använda factoringbolag vid fakturering enligt Kontrakt tecknade under Ramavtalet ska detta meddelas statens inköpscentral och Avropsberättigad.

Byte av factoringavtal kan endast ske efter skriftlig överenskommelse med Statens inköpscentral.

För det fall factoring tillämpas ansvarar Leverantören för att Avropsberättigade har rätt att göra gällande invändningar mot faktura på samma sätt som om factoring inte tillämpades.

För det fall factoring tillämpas ska factoringbolaget uppfylla kraven för fakturering i Bilaga Allmänna villkor.



2.10 E-handel

Statliga myndigheter ska, enligt Regeringens förordning om myndigheternas elektroniska informationsutbyte (2003:770), kunna hantera sina beställningar av Varor och Tjänster elektroniskt från år 2014. Se Ekonomistyrningsverkets föreskrifter och allmänna råd till förordningen (2003:770) om statliga myndigheters elektroniska informationsutbyte.

Enligt Ekonomistyrningsverkets förslag ska elektroniska meddelanden, t ex, elektroniska beställningar, följa rekommendation från Single Face To Industry (SFTI). SFTI omfattar specifikationer för elektroniska meddelanden och affärsprocesser med olika grad av integration mellan parterna.

För mer information om SFTI/ESAP affärsprocesser samt de olika affärstransaktionerna inom ramen för denna hänvisas till <http://www.sfti.se> där det också finns specifikationer och handledningar. Det finns även möjlighet att kostnadsfritt ställa frågor via e-post till SFTI tekniska kansli, tekniskt.kansli@skl.se.

Leverantören ska åta sig att medverka vid införande av stöd för elektroniska beställningar under ramavtalsperioden.

2.11 Kommunikation avseende uppdraget

Kommunikation avseende uppdraget, rapportering, fakturering m.m ska ske via Leverantören. Detta gäller även om Leverantören anlitar underleverantörer avseende hela eller delar av uppdraget.

2.12 Rutiner för leveransförseningar och bruten access

Leverantören ska följa upp och informera om leveransförseningar från förlagen till avropande myndighet t.ex vid problem hos tryckeri, tidningsbud etc.

Leverantören ska följa upp och informera om bruten access för befintliga elektroniska prenumerationer från förlagen till avropande myndighet.

2.13 Implementering av ramavtal

2.13.1 Implementering av avtal

Leverantören ska inom tre (3) månader från ramavtalsstart kostnadsfritt anordna ett uppstartsöte i Stockholm för avropande myndigheter. På mötet ska Leverantören informera om ramavtalet, rutiner och Leverantörens prenumerationssystem.

Leverantören ska även kunna erbjuda lokalt anpassade utbildningsinsatser/informationstillfällen för varje avropande myndighet.



2.14 Övergång från en agent till en annan

Om det vid ramavtalstidens utgång har utsetts en annan agent ska anbudsgivaren kostnadsfritt medverka till att överflyttningen av prenumerationer kan ske på ett för avropande myndighet snabbt, smidigt och effektivt sätt utan avbrott i prenumerationer. Det är av vikt att avropande myndigheter har kvar arkivrättigheter till elektroniska tidningar och tidskrifter.

Leverantören ska på anmodan från tillträdande agent skicka förteckning på avropande myndigheters samtliga prenumerationer.

Förteckningen ska minst innehålla följande uppgifter:

- Förlag
 - Titlar
 - Prenumerationsnummer
 - ISSN-nummer
 - Information om plattform, URL och teckningstid för prenumerationer i elektroniskt form-
- Förlagets referens, både för tryckt och elektronisk version, per prenumeration
- Mottagare, avdelning, kostnadsställe per prenumeration
 - Start och slutdatum, samt uppgift om eventuella uppehåll (innestående dagar) hos förlaget
 - Leverans- och fakturaadress per prenumeration

2.15 Priser

2.15.1 Priser i Ramavtalet

Avtalspriser för prenumerationer erhålls genom att Leverantörens i anbudet lämnade rabatter eller påslag har dragits ifrån eller lagts till förlagens officiella listpriser.

Nedanstående rabatter eller påslag för prenumerationer ska gälla under hela avtalsperioden inklusive eventuella förlängningar:

Svenska tidningar och tidskrifter i tryckt och elektronisk form Rabatt i procent på förlagens officiella listpriser exklusive moms: 4%



Utländska tidningar och tidskrifter i tryckt och elektronisk form Rabatt i procent på förlagens officiella listpriser exklusive moms: 4%

Alla former av kampanjrabatter och/eller andra liknande rabatter från Leverantören ska alltid med automatik komma Avropsberättigad tillgodo fullt ut, om detta skulle medföra lägre priser än vad som avtalats.

Priser efter rabatt eller påslag ska inkludera samtliga kostnader som är förenade med leverans av prenumerationer enligt detta Ramavtal. Inga ytterligare priser eller andra avgifter, får debiteras Avropsberättigad om inte annat framgår av detta Ramavtal

2.15.2 Konsoliderade tjänster

Avtalspriser för konsoliderade tjänster är de priser som Leverantören lämnat i sitt anbud. Priser ska vara angivna i svenska kronor exklusive moms. Priserna ska vara fasta under ramavtalsperiodens första 18 månader med möjlighet till justering inför eventuell förlängning. Begäran om prisjustering ska göras skriftligen. Bakomliggande skäl till prisjustering ska vara väl dokumenterade och ska motiveras. Retroaktiva prishöjningar accepteras inte.

2.15.3 Priser för konsoliderade tjänster

Följande priser gäller för både svenska och utländska tidningar och tidskrifter

Tjänst	Pris
Sampackning	500 kr per tidskrift och år
Ankomstregistrering	Ingår i avgiften för sampackning
Förses med RFID-etikett	3 kr. Pris per nummer av den aktuella tidningen/tidskrift
Stöldskyddsmärkning	5 kr. Pris per nummer av den aktuella tidningen/tidskriften
Strekkodning	3 kr. Pris per nummer av den aktuella tidningen/tidskriften
Reklamerar i förekommande fall	Ingår i sampackning
Överflödigt "reklammaterial" avlägsnas	Ingår i sampackning

2.16 Ramavtalens giltighetstid

Ramavtalen är giltiga från och med 2016-02-12 till och med 2017-08-11 och kan förlängas på initiativ av SIC i upp till 30 månader, det vill säga maximalt till och med 2020-02-11.



2.17 Avropsordning

2.17.1 Samtliga villkor fastställda en leverantör

För detta ramavtalsområde gäller samtliga villkor fastställda, det finns endast en Leverantör antagen som finns angiven. Avrop görs direkt hos Leverantören på www.avropa.se

2.18 Sociala och etiska krav

Följande sociala krav har ställts i upphandlingen:

Leverantören ska vid tillhandahållande av Tjänster kontinuerligt arbeta med att förbättra och ta hänsyn till sociala och etiska aspekter. Detta gäller även för Leverantörens Underleverantörer.

Leverantören svarar för att lagstadgade skyldigheter vad gäller anställnings- och arbetsmiljövillkor tillämpas för berörd personal, samt motverka arbetsrättsliga och skattemässiga oegentligheter.

Leverantören ska därmed bl.a. försäkra sig om att ingen så kallad svart arbetskraft anlitas för utförande av uppdraget samt förbinder sig att ha rutiner för att följa upp detta genom regelbundna kontroller.

Leverantören ska föra personalförteckning med namn och personnummer över samtliga anställda och Underleverantörens anställda som omfattas av Ramavtalet. Statens inköpscentral äger rätt att när som helst, och utan förvarning, kontrollera uppgifterna om Leverantören och dess underleverantörers anställda samt arbets- och anställningsvillkor för dessa.

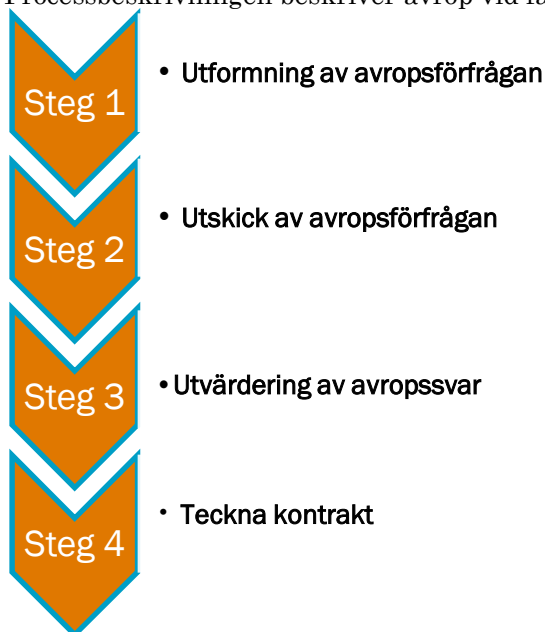
I de fall det är skillnad mellan nationella och internationella bestämmelser, är det högsta standard som gäller. Leverantören är skyldig att på Statens inköpscentrals begäran redovisa hur dessa krav efterlevs. Redovisningen ska ske på det sätt och inom den tid som Statens inköpscentral begär, om detta inte är oskäligt. Leverantören är skyldig att möjliggöra för Statens inköpscentral att själv eller genom ombud utföra inspektioner på plats hos Leverantören och/eller hos någon av Leverantörens Underleverantörer för att säkerställa att kraven uppfylls.

"Vad det gäller antidiskriminering förbinder sig leverantörerna att vid utförande av tjänstekontrakt i Sverige följa diskrimineringslagen (2008:567). Vidare se ramavtalets huvudtext".

3 Avropet

3.1 Modell som illustrerar avropsprocessen

Bilden nedan illustrerar de olika stegen inför och vid avrop i kronologisk ordning. Processbeskrivningen beskriver avrop vid fastställd rangordning.



3.2 Steg 1 – Utformning av avropsförfrågan

Vad innebär steg 1 – utformning av avropsförfrågan

3.2.1 Förberedande arbete, behovsanalys

Inför ett avrop från ramavtalen bör en behovsanalys göras för att fastställa vilka tjänster inom ramavtalsområdet som myndigheten har behov av. Behovsanalysen och den information som eventuellt inhämtats från leverantörerna används som underlag i avropsförfrågan. Ju tydligare behovet är definierat och kravbilden preciserad, desto lättare blir det för Leverantören att lämna ett optimalt svar på myndighetens avropsförfrågan.



3.2.2 Avropsrutin

Avropsberättigade genomför Avrop genom att ställa Avropsförfrågan direkt till Leverantören. Leverantören ska vid Avrop tillhandahålla de tjänster som omfattas av ramavtalet. I och med att Avrop sker upprättas kontrakt mellan Avropsberättigad och Leverantören avseende de tjänster som levereras.

Leverantören ska alltid svara på Avrop. Leverantören ska leverera tjänster enligt detta ramavtal till samtliga avropsberättigade myndigheter. I de fall Leverantören inte kan leverera efterfrågad tjänst ska Leverantören ange detta i avropssvar samt **ange skäl till varför Leverantören inte kan leverera.**

3.2.3 Avropsförfrågans innehåll

I de fall en avropsblankett inte finns tillgänglig eller inte används bör minst följande uppgifter anges i er avropsförfrågan:

Förslag på uppgifter:

- Uppgift om vilket ramavtalsområde med diarienummer, som avropet som avser.
- I ärenderaden i e-postmeddelandet bör anges att det är ett avrop från ramavtal, så att leverantörerna lättare kan urskilja avropsförfrågningar.
- Myndighetens referens- eller diarienummer på avropet.
- Beskrivning av tjänster eller funktioner som avropas och vilka volymer som avses.
- Leveranstid, tidplan eller önskad leveransdag.
- Kravspecifikation, de krav som den avropande myndigheten vill ställa.
- Hänvisning till de avtalsvillkor som angivits i ramavtalet.
- Namn, adress- och kontaktuppgifter hos avropande myndighet.
- Kontraktets giltighetstid (avtalsperiod), eventuella optioner och förlängningsklausuler.

Nedan ges exempel på uppgifter som en avropsförfrågan kan innehålla:

- Information om kontaktperson med kontaktuppgifter.
- En kort allmän beskrivning av den verksamhet som myndigheten bedriver.
- Syftet och målsättningen med avropet.
- En beskrivning av den nuvarande lösningen eller den nuvarande miljön och om den påverkar eller påverkas av avropet.
- Eventuell beskrivning av hur uppdraget ska levereras och redovisas.
- Beskrivning av hur leveranskontroll ska genomföras (inom ramen för vad som stadgas i ramavtalet).
- Beskrivning av eventuella efterfrågade garanti- och servicenivåer (inom ramen för vad som stadgas i ramavtalet).
- Eventuella justeringar eller preciseringar av krav och avtalsvillkor som ställts i upphandlingen (inom ramen för vad som stadgas i ramavtalet).



- Beskrivning av hur kontraktet kommer att följas upp.
- Eventuella krav på elektroniska fakturor och beställningar.

En beskrivning av vad avropssvaret från leverantören kan innehålla (exempel):

- Pris på efterfrågade varor, lösningar, tjänster etc.
- Teknisk eller funktionell lösning.
- Bevis på acceptans av villkor och uppfyllnad av krav.
- Beskrivning av genomförande av uppdraget inklusive tidplan.
- Projektorganisation.
- Begärda referenser.
- Hänvisning till ramavtalet (så att inte funktioner, varor och tjänster som inte finns med i ramavtalet offereras).

3.2.4 Övrig information i avropsförfrågan

- Eventuellt kända kommande förändringar som påverkar leveransen av avropade tjänster.
- Eventuella förutsättningar som är viktiga för Leverantören att känna till, exempelvis vilka krav gällande Prenumerationstjänster som ställs på myndigheten och om det finns specifika förhållanden som Leverantören måste ta hänsyn till.
- Om ett budgettak är satt för avropet för att undvika att avropssvar med alltför höga priser inkommer.

3.2.5 Möjlighet att ställa Hållbarhetskrav vid avrop

Tänk på att du som avropande myndighet har möjlighet att ställa andra miljökrav än dem som har ställts i upphandlingen av ramavtalet.

Beskrivning av vilka hållbarhetskrav avropande myndighet väljer att ställa vid avrop, som till exempel livscykelkostnader, energieffektivitet och krav på resurseffektivitet.

Ange här vilka miljökrav, energieffektivitetskrav och/eller sociala krav som kan ställas i avropet.

3.2.6 E-handel

Om myndigheten tillämnar e-handel är det lämpligt att inför avropet utreda om e-handel ska tillämnas för beställningar på avropat kontrakt och i så fall på vilket sätt. Om det är aktuellt att ställa krav på e-handel i avropet är det lämpligt att stämma av kraven med den som är ansvarig för e-handel på myndigheten.

Eventuella krav på e-handel och e-faktura bör om möjligt ställas i avropet. Mer information om kravställning på e-handel finns i följande vägledning framtagen av SFTI:



<http://sfti.se/tjanster/handledning/handledning/kravpaehandelvidupphandlingavvarorochtjanster.2166.html>

3.2.7 Kontrakt

Vid behov är det möjligt att precisera villkoren. Detta ska dock göras med försiktighet och med hänsyn till de grundläggande principerna i lagen (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU).

Om eventuella kontraktsvillkor har specificerats i avropsförfrågan respektive avropssvar ska detta skrivas in i kontraktet. I övrigt gäller alltid ramavtalets villkor.

Följande klausuler i Allmänna villkor bör myndigheten uttryckligen specificera i sitt avrop:

- Bilaga 5 Kravspecifikation. 5.1 Allmänna krav i Ramavtalet

3.3 Steg 2 – Utskick av avropsförfrågan

Följande avsnitt beskriver steg 2 – utskick av avropsförfrågan.

3.3.1 Dokument

Avropsförfrågan bör innehålla de uppgifter under rubriken ”Avropsförfrågans innehåll” som är relevanta för det aktuella avropet. Följande dokument bör skickas till leverantörerna:

- Ifylld avropsblankett
- Bifogad kravspecifikation, uppdragsbeskrivning eller liknande.
- Behovs- eller nulägesanalys
- Kontraktsutkast

3.3.2 Avropssvar

Leverantören har inte rätt att lämna mer än ett avropssvar på en avropsförfrågan såvida inte avropande myndighet särskilt har angett i avropsförfrågan att leverantörerna kan lämna in flera alternativa avropssvar.

Kan inte Leverantören vid avropstillfället erbjuda tjänsten ska Leverantören skriftligen meddela myndigheten detta. Anledningen till att avropssvar inte lämnas ska framgå av beskedet.



De tjänster som kan avropas på detta ramavtalsområde finns angivna på www.avropa.se och på leverantörens webbplats. De är godkända enligt de krav som SIC ställt i upphandlingen. Leverantören är begränsad till att leverera dessa tjänster och inte några andra som eventuellt ingår i leverantörens utbud.

Notera att leverantören har inte rätt att delegera rätten att ta emot avrop eller teckna kontrakt till underleverantör/återförsäljare.

Innehåller leverantörens avropssvar uppgifter som inte efterfrågats i avropsförfrågan, exempelvis hänvisning till leverantörens egna allmänna villkor eller motsvarande, ska dessa inte accepteras av den avropande myndigheten.

3.4 Steg 4 – Teckna kontrakt

Nedan beskrivs steg 4 – kontraktsteckning

3.4.1 Kontraktets giltighetstid

Ett kontrakt måste avropas och tecknas inom ramavtalets giltighetstid och får aldrig överskrida denna med mer. Kontraktet ska ha tecknats inom ramavtalets giltighetstid men fullgörandet kan ske även efter att ramavtalet har upphört.

3.4.2 Kontraktsvillkor

Kontraktsvillkoren för Prenumerationstjänster återfinns i respektive ramavtal på www.avropa.se. Ramavtalets huvudtext är gemensam för alla leverantörer.

Vid avrop ska Allmänna villkor gälla för samtliga Avrop som sker inom ramen för detta Ramavtal, oavsett om allmänna villkor bifogas eller inte. Se ramavtalets huvudtext och Allmänna villkor för inbördes rangordning av kontraktsdokument. Dessa kontraktsvillkor får inte ersättas av andra om det inte framgår specifikt i respektive villkor.

Därutöver måste även en specifikation (det vill säga överenskommen omfattning av leveransen samt funktionella och andra krav) upprättas och bifogas med kontraktet.

3.4.3 Sekretessavtal

I de Allmänna villkoren finns ett kortare avsnitt angående sekretess. Om myndigheten vill ha en särskild sekretessförbindelse finns det möjlighet att bifoga en sådan till kontraktet. Detta bör anges redan i avropsförfrågan.

3.4.4 Förtydliganden av avropssvar

Vid oklarheter i leverantörernas avropssvar skickas en skriftlig begäran om förtydligande ut. Leverantörernas förtydliganden ska vara skriftliga. Observera att leverantörerna inte får lägga till nya uppgifter eller göra väsentliga förändringar.

3.4.5 Eventuellt avbrytande av avrop

En avropande myndighet har möjlighet att avbryta en avropsförfrågan förutsatt att det föreligger sakliga skäl och att dessa är förenliga med LOU, till exempel om det har tillkommit omständigheter som inte var kända vid tidpunkten för avropet eller om förutsättningarna för avropet på annat sätt väsentligen har förändrats.

Skälen till ett beslut om avbrytande måste anges och kunna motiveras då beslutet kan bli föremål för en prövning i domstol.

3.4.6 Former av kontrakt

Oavsett om avropet avser en enstaka beställning (enskilt avrop) eller leveranser under en längre period, ska parterna alltid upprätta ett kontrakt efter avslutat avropsförfarande. Kontraktet reglerar det rättsliga förhållandet mellan parterna för den avropade leveransen.

Om kontrakt tecknas för successiva leveranser kan myndigheten vid behov beställa från detta under hela kontraktets giltighetstid utan att göra ett nytt avrop inför varje beställning. Tänk på att i behovsanalysen och avropsförfrågan ange det uppskattade samlade behovet under hela kontraktstiden.

3.4.7 Kontraktsuppföljning

När ni tecknar ett kontrakt med en Leverantör, tänk på att följa upp priser, leveranser och övriga villkor som ni kommit överens om och som framgår av kontraktet.

Avvikelse och brister kan vara både vites- och hävningsgrundande. Var noga med att bokföra alla avvikelser och brister för att kunna påvisa för Leverantören vid ett tvisteförfarande.

Om avvikelsen är vitesgrundande bör vite krävas ut med en faktura. Prisavdrag eller liknande uppgörelse synliggör inte problemet för Leverantörens ledning.