



# Vägledning för avrop från ramavtalet för Kontorsmateriel

1.2



KAMMARKOLLEGIET



## Innehåll

1 Om vägledningen .....	4
1.1 Inledning.....	4
1.2 Utveckling av vägledningen .....	4
2 Kontorsmateriel .....	5
2.1 Avropsberättigade .....	5
2.2 Ramavtalsleverantör .....	5
2.3 Ramavtalsområdets omfattning.....	5
2.4 Ramavtalsområdets giltighetstid.....	6
2.5 Avropsordning.....	6
2.6 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet.....	6
2.7 Produkt- och prisbilaga .....	8
2.8 Pris på tjänsten Skåpservice .....	8
2.9 Pris på övriga tjänster .....	8
2.10 Sätt att avropa.....	9
2.11 Krav på e-handel .....	9
2.12 Krav på webbshop.....	9
2.13 Kundtjänst .....	9
2.14 Leveranser .....	10
2.15 Tjänster .....	10
2.16 Stöddokument för avrop.....	11



3 Om avropet.....	11
3.1 Avropsrutiner och förberedelser.....	11
3.2 Miljöaspekter.....	11
3.3 Rådgivning.....	12
3.4 Reklamationer.....	12

Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
1.0	2019-09-23	Första versionen
1.1	2019-10-08	2.7, 2.9 2.16
1.2	2019-10-28	2.9, 2.13

# 1 Om vägledningen

## 1.1 Inledning

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet (nedan benämnd som SIC) har tagit fram denna vägledning i syfte att ge stöd till avropsberättigade myndigheter/organisationer (nedan benämnda som Myndigheter) vid avrop från ramavtal gällande ramavtal för Kontorsmateriel (nedan benämnd som Ramavtalet). Även ramavtalsleverantören (nedan benämnd som Leverantören) kan ha nytta av vägledningen även om den i första hand ger ett myndighetsperspektiv på avrop. På [www.avropa.se](http://www.avropa.se) finner du mer information om ramavtalsområdet, samt kontaktuppgifter till ramavtalsansvarig och ramavtalsleverantör.

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

## 1.2 Utveckling av vägledningen

Vägledningen kommer att uppdateras kontinuerligt. Det är alltid den senaste publicerade versionen på [www.avropa.se](http://www.avropa.se) som gäller. Dina kommentarer till vägledningen är värdefulla. E-posta gärna dina synpunkter till ramavtalsansvarig (se [www.avropa.se](http://www.avropa.se)) eller till [ramavtalservice@kammarkollegiet.se](mailto:ramavtalservice@kammarkollegiet.se).



## 2 Kontorsmateriel

### 2.1 Avropsberättigade

Ramavtalet för Kontorsmateriel kan nyttjas av statliga myndigheter, samt offentligt styrda organ som lämnat bekräftelse (fullmakt). Avropsberättigade organisationer (nedan kallade myndigheter) finns angivna under fliken "Vem får avropa?" under ramavtalet på [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

### 2.2 Ramavtalsleverantör

SIC har tecknat ramavtal med en leverantör för detta ramavtalsområde.

- Staples Sweden AB

Mer information om ramavtalsleverantören finns på [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

### 2.3 Ramavtalsområdets omfattning

Ramavtalet omfattar kontorsmateriel med tillhörande tjänsterna skåpservice, avisering och inbärning (till annan anvisad plats än godsmottagning, officiell entré eller motsvarande).

Varorna är fördelade inom nedanstående tio varugrupper:

1. Skrivbordsartiklar
2. Pennor
3. Block
4. Arkivering, förvaring och sortering
5. Almanackor, planering och konferensmaterial (skriv/anslagstavlor under ca 120 cm bredd och längd)
6. Post, emballage och kuvert
7. Kontorsmaskiner och tillbehör
8. Batterier och elartiklar
9. Datortillbehör (enbart DVD, CD, fodral till dessa, usb, musmattor, kabelkorg och rengöringsprodukter för datortillbehör)
10. Ergonomiska produkter (enbart arbetsplatsmattor och enklare manushållare samt hållare/ställ till arbetsplatsmattor)



### 2.3.1 Avgränsningar

Ramavtalet omfattar inte kontorspapper, hygien- och städprodukter, möbler och inredning samt IT-tillbehör.

## 2.4 Ramavtalsområdets giltighetstid

Ramavtalet är giltigt från och med 2019-09-30 till och med 2021-09-29 och kan förlängas på initiativ av SIC i upp till 24 månader, det vill säga maximalt till och med 2023-09-29.

## 2.5 Avropsordning

### 2.5.1 Samtliga villkor fastställda

För detta ramavtalsområde har ramavtal tecknats med en leverantör där samtliga villkor är fastställda.

## 2.6 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet

### 2.6.1 Miljökrav

I upphandlingen ställdes ett generellt krav på att leverantören ska ha ett strukturerat och dokumenterat miljöledningssystem i enlighet med gällande utgåva av ISO 14001, Eco Management and Audit Scheme (EMAS), eller likvärdigt.

Nedan redovisas krav på miljömärkning som ställts på vissa utvalda varor inom några varugrupper. Miljömärkning ska anges i prisbilaga, i produktkataloger som skickas till e-handelssystem samt i ramavtalsspecifik webbshop. Exakt vilka varor som det ställts krav på miljömärkning framgår av kolumn A-B (positionsnummer och varans specifikation) i upphandlingens varukorg.

#### 2.6.1.1 Blyertspennor

Utvalda blyertspennor ska uppfylla de kriterier och principer som uppställs för märkning enligt Forest Stewardship Council (FSC).

#### 2.6.1.2 Batterier

Utvalda engångsbatterier ska uppfylla de kriterier som uppställs för märkning enligt den senaste versionen av nordiska miljömärkningen Svanen 001. Laddningsbara batterier ska uppfylla de kriterier som uppställs för märkning enligt den senaste versionen av nordiska miljömärkningen Svanen 030.



#### 2.6.1.3 Block- och anteckningsböcker, kuvert

Utvalda block, anteckningsböcker, kuvert samt vissa trycksaker, kuvert och andra förädlade pappersprodukter ska uppfylla de kriterier som uppställs för märkning enligt den nordiska miljömärkningen Svanen 041.

#### 2.6.1.4 Kalendrar, väggblad och pappersregister

Utvalda kalendrar ska uppfylla de kriterier och principer som uppställs för märkning enligt Forest Stewardship Council (FSC).

#### 2.6.1.5 Förpackningar

Anbudsgivaren ska sträva efter att samtliga plastförpackningar är märkta med sorteringsanvisningar enligt FTI:s (Förpacknings- och tidningsinsamlingen) rekommendationer, både i text och med ett pictogram.

#### 2.6.1.6 Producentansvar

Leverantören ska följa senast gällande föreskrifter om producentansvar för förpackningar och batterier.

### 2.6.2 Sociala och etiska krav

I upphandlingen har det ställts krav på att leverantören vid tillhandahållande av varor och tjänster kontinuerligt ska arbeta med att förbättra och ta hänsyn till sociala och etiska aspekter.

Leverantören ska svara för att lagstadgade skyldigheter vad gäller anställnings- och arbetsmiljövillkor tillämpas för berörd personal, samt motverka arbetsrättsliga och skattemässiga oegentligheter. Leverantören ska 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 aktivt verka för att varor och tjänster som levereras genom ramavtalet ska vara tillverkade under förhållanden som är förenliga med:

- FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna
- ILO:s kärnkonventioner om tvångsarbete, barnarbete, diskriminering, föreningsfrihet samt organisationsrätt
- FN:s barnkonvention
- Det arbetarskydd och den arbetsmiljölagsstiftning som gäller i tillverkningslandet
- Den arbetsrätt, inklusive lagstiftning om minimilön, och det socialförsäkringsskydd som gäller i tillverkningslandet
- Den miljöskyddslagstiftning som gäller i tillverkningslandet
- FN:s deklaration mot korruption



## 2.7 Produkt- och prisbilaga

Leverantörens prisbilaga publiceras under ramavtalet på avropa.se. Prisbilagan omfattar samtliga varor som kan avropas på ramavtalet. Varor som ingått i upphandlingens öppna eller dolda varukorg är särskilt markerade med ett Pos.nr. För dessa varor har det ställts specifika krav som återfinns i respektive varukorg. Övriga varor är markerade som Övrigt sortiment men ingår också avtalat sortiment enligt ramavtalet.

Leverantören har inte möjlighet att lägga till nya varor under ramavtalets giltighetstid. Det är dock möjligt att ersätta utgående varor med nya likvärdiga som har samma funktion och kvalitet till högst samma pris som de utgående varorna.

Priserna anges som nettopriser och är fasta till och med 2020-09-29. Därefter kan priserna justeras en gång per år enligt index. Prisbilagan uppdateras regelbundet och publiceras på avropa.se.

Leverantören har därutöver rätt att höja priser på varor motsvarande tillkommande kostnader för skatter och avgifter, som ligger utanför deras kontroll, och som åläggs leverantörer av offentliga organ och som inte är avdragsgilla för leverantören. Vidare, om administrationsavgiften höjs, så har ramavtalsleverantören rätt att höja priserna på varan som motsvarar höjningen av administrationsavgiften.

## 2.8 Pris på tjänsten Skåpservice

För tjänsten Skåpservice har leverantören rätt att debitera en inställelseavgift på maximalt 500 SEK per leveranstillfälle. Ingen ny inställelseavgift får utgå för närliggande leveransadresser under samma leveranstillfälle. Med ”närliggande leveransadresser” avses övriga leveransadresser som ligger inom 2 km fågelvägen från den första leveransadressen (aktuella leveransadressen) vid ett och samma leveranstillfälle.

Därutöver har leverantören rätt att ta ut en tilläggsavgift på 50 SEK per påbörjad kvart fr.o.m. inställelse på den aktuella leveransadressen.

Inställelseavgiften och tilläggsavgifterna kan uppgå till maximalt 2 500 SEK per leveranstillfälle.

Priserna för tjänsten skåpservice justeras inte.

## 2.9 Pris på övriga tjänster

Kostnad för inbärning till plats utöver godsmottagning, officiell entré eller motsvarande samt kostnad för avisering (t.ex. genom sms eller telefon) får efter överenskommelse debiteras enligt distributörens (Postnord) taxa. Se särskild prisbilaga för dessa tjänster.





Myndighet som önskar göra kundspecifika urval från avtalat sortiment som visas som ett mindre antal rekommenderade varor i elektronisk katalog eller i webbshop ska kunna beställa det till självkostnadspris.

## 2.10 Sätt att avropa

Det är möjligt att avropa från ramavtalet på följande sätt:

- Via avropande myndighets e-handelssystem
- Via leverantörens avgränsade webbshop som enbart innehåller avtalat sortiment
- Telefon eller e-post till leverantörens kundtjänst

Oavsett vilket sätt avrop görs på är det myndighetens ansvar att tydligt ange att det är ett avrop från ramavtalet.

## 2.11 Krav på e-handel

I upphandlingen har kravställts att leverantören ska stödja och tillämpa e-handel enligt SFTI:s standarder och affärsprocesser. Detta innebär i korthet att leverantören ska kunna:

- Ansluta sin webbshop mot e-handelssystem via Punch-out
- Sända elektronisk katalog med enbart avtalat sortiment och priser i enligt standard ESAP 6 eller Svekatalog i XML- eller Excelformat
- Ta emot elektronisk order enligt standard ESAP 6, Sveorder, via leverantörsportal eller e-post
- Sända elektroniskt ordererkännande/ordersvar/orderbekräftelse enligt standard ESAP 6, Sveordersvar, via leverantörsportal eller e-post
- Sända elektronisk faktura enligt standard SFTI Fulltextfaktura, Svefaktura eller PEPPOL BIS Billing
- Leverantören ska genomföra anslutning till e-handel inom fyra veckor efter anmälan om anslutning (gäller ej under ramavtalets första tre månader)

## 2.12 Krav på webbshop

Senast 30 dagar från ramavtalets ikraftträdande ska leverantören tillhandahålla en avgränsad webbshop som enbart innehåller avtalat sortiment och avtalade priser. Webbshopen ska kunna nås via inloggningsuppgifter som tillhandahålls av leverantören. Webbshopen ska även kunna nås via en punch-out mot e-handelssystem för de myndigheter som önskar.

## 2.13 Kundtjänst

Leverantören ska ha en kundtjänst som är tillgänglig under arbetsdagar 08:00 – 16:30. Kundtjänsten ska ge support, rådgivning, ta emot och hantera reklamationer, anmälningar



om felaktiga fakturor samt beställning av användarkonto till webbshop. Kundtjänst ska även kunna ta emot myndigheters anmälningar om anslutning till e-handel samt frågor, fel och incidenter som upptäckts i befintlig e-handel.

Leverantören ska hantera ärenden till Kundtjänst via ett ärendehanteringssystem. Kvittens för mottaget ärende ska sändas inom en (1) timme. Ärenden som inkommer till Kundtjänst ska besvaras inom tre (3) Arbetsdagar. E-postadress till Kundtjänst är:

[kundtjanst@staples-solutions.com](mailto:kundtjanst@staples-solutions.com)

## 2.14 Leveranser

Leverantören har möjlighet att ta ut en s.k. ”småorderavgift” på 100 kr för avrop/order med ett ordervärde som understiger 350 kr. I övrigt gäller leveransvillkor ”fritt levererat” som innebär att leverantören står för samtliga risker och kostnader förenade med transporten inklusive skatt, tull, avgifter samt lastning och lossning (dock inte inbärning).

Leverans ska ske till av parterna överenskommen leveransadress och aviserad plats. Med aviserad plats avses myndighetens godsmottagning, officiell entré eller motsvarande.

Lagerhållna varor ska levereras inom tre arbetsdagar från det att leverantören erhållit avrop (order). Icke-lagerlagda varor ska levereras inom sju (7) Arbetsdagar.

Det är möjligt att få expressleverans mot en eventuellt tillkommande kostnad.

En myndighet kan komma överens om andra leveranstider, t.ex. fasta leveransdagar.

## 2.15 Tjänster

### 2.15.1 Skåpservice

Med skåpservice avses en tjänst där leverantören med jämna mellanrum fyller på ett förråd, skåp eller liknande i myndigheters lokaler med ett visst definierat sortiment av kontorsmateriel. Tjänsten avser påfyllning av kontorsmateriel som är av karaktären ”normalt kontorsförbrukningsmaterial” och således inte t.ex. större eller mer svårtransporterade sällanköpsvaror. Inom vilka orter som skåpservice ska kunna levereras framgår av bilaga Postorter Skåpservice till ramavtalet.

### 2.15.2 Avisering och inbärning

Myndigheter ska kunna få avisering av vara i samband med leverans, t.ex. genom sms och telefon.

Myndigheter ska även kunna överenskomma med Leverantören om inbärning av varor till anvisad plats utöver plats för godsmottagning, officiell entré eller motsvarande.



## 2.16 Stöddokument för avrop

På avropa.se finns förutom denna vägledning:

- Ramavtalen inklusive huvuddokument och Allmänna villkor
- Öppen och dold varukorg i upphandlingen
- Redovisning av hållbarhetskrav
- Prisbilaga på avtalat sortiment
- Bilaga orter för skåpservice
- Reklamationsblankett

# 3 Om avropet

## 3.1 Avropsrutiner och förberedelser

Detta ramavtal har alla villkor fastställda. Avtalat sortiment och priser är definierade i ramavtalets prisbilaga. Avrop kan göras via något av följande sätt:

- Via avropande myndighets e-handelssystem
- Via leverantörens avgränsade webbshop som enbart innehåller avtalat sortiment
- Telefon eller e-post till leverantörens kundtjänst

Innan en myndighet börjar avropa från ramavtalet bör kontakt tas med leverantören för att komma överens om vilka beställningsrutiner som ska gälla, dvs. på vilket sätt avrop kommer att göras. Praktiska råd

## 3.2 Miljöaspekter

Syftet med småorderavgiften på 100 kr för avrop med ett ordervärde under 350 kr är att styra mot färre och större avrop och därmed minska antalet transporter. Ett annat sätt att minska antalet transporter är att komma överens med leverantören om fasta leveransdagar. Det innebär att leveranser alltid görs på en överenskommen dag oavsett när avropet har gjorts. Detta kan innebära att leveranstiden i vissa fall blir länge än avtalad leveranstid.

### 3.3 Rådgivning

Leverantören kan bistå med råd om vilka varor som är lämpliga för olika typer av miljöer, lokaler och verksamhet, t.ex. vid val av säkerhetsklassade dokumentförstörare, pennor med arkivbeständigt bläck eller vilka häftklamrar som passar till olika typer av häftapparater.

### 3.4 Reklamationer

Anmälan om fel och brister ska göras skriftligen till leverantören inom skälig tid, dock senaste inom 30 arbetsdagar, från det att felet upptäckts eller borde ha upptäckts. Anmälan kan göras till leverantörens kundtjänst eller till kontaktperson hos leverantören.

För att göra en reklamation är det lämpligt att använda den reklamationsblankett som finns på [avropa.se](http://avropa.se) under "Gemensamma dokument".

Vissa brister kan enligt ramavtalets Allmänna villkor vara vitesgrundande. Det innebär att myndigheten kan ha rätt att begära ut vite om brister inte åtgärdas inom en viss tid. Om vite ska utkrävas är det mycket viktigt att det finns tydliga underlag och dokumentation kring vad som brustit.