



Vägledning för avrop från
Hygien- och städprodukter
96-70-2012

Version 1.2, 2016-02-08

Innehållsförteckning

1. OM VÄGLEDNINGEN	1
1.1 Inledning.....	1
1.1.1 Innehåll och disposition.....	1
1.2 Avropsberättigade och ramavtalsleverantörer	1
1.2.1 Avropsberättigade.....	1
1.2.2 Ramavtalsleverantörer	2
1.3 Fortsatt arbete.....	2
2. HYGIEN- OCH STÄDPRODUKTER.....	3
2.1 Ramavtalens giltighetstid	3
2.2 Avropsordning	3
2.2.1 Samtliga villkor fastställda (rangordning).....	3
2.3 Ramavtalsområdets omfattning	3
2.4 Produktgrupper	3
2.4.1 A) Servering	4
2.4.2 B) Handskar och skydd	4
2.4.3 C) Hygienpapper och torkpapper	4
2.4.4 D) Påsar, säckar och källsortering.....	4
2.4.5 E) Rengöringsmedel och redskap	4
2.4.6 F) Städmaskiner med sladd	4
2.4.7 Offererade produkter	5
3. AVROPET.....	6
3.1 Förberedande arbete, behovsanalys.....	6
3.2 Genomförande av avrop	6
3.2.1 Kundtjänst	7
3.2.2 Kundkonto	7
3.2.3 Avrop via nätbutik	7
3.2.4 Följande ska framgå av nätbutiken:	7
3.2.5 Avrop med hjälp av E-handelslösning	8
3.2.6 Avrop med hjälp av avropsblankett	8
3.2.7 Avrop via telefon	8
3.2.8 Avvikelse från avropsordning	8
3.2.9 Avropssvar	9
3.2.10 Prisbilagor	9
3.2.11 Övriga priser	9
3.2.12 Frakt	10
3.2.13 Leverans	10

3.2.14	Expressleverans	10
3.2.15	Förpackning, emballage och pall	10
3.2.16	Leveransförsening och vite	11
3.2.17	Fel på varan	11
3.3	Stöddokument för avrop	12
3.4	Kontrakt	12

Versioner	Publicerad datum:	Uppdaterade avsnitt:
1.0	2015-03-20	
1.1	2015-08-07	3.2.11, 3.1
1.2	2016-02-08	3.2.10, 3.2.11. 3.2.12

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 Hygien och städprodukter. 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 och ramavtalsleverantörer. I vägledningens avsnitt om ramavtalet får myndigheten information om ramavtalet och dess produkter. Kapitlet om avropet redogör slutligen för vad som gäller vid genomförande av avrop.

1.2 Avropsberättigade och ramavtalsleverantörer

1.2.1 AVROPSBERÄTTIGADE

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



1.2.2 RAMAVTALSLEVERANTÖRER

Ramavtalsleverantörer inom Hygien- och städprodukter med angiven rangordning är enligt följande:

1. Papyrus Supplies AB
2. Office Depot Svenska AB
3. Nyblomgruppen AB

Mer information finns på www.avropa.se. I denna vägledning används begreppet leverantör och avser då alla ramavtalsleverantörer inom detta ramavtalsområde.

WWW

1.3 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.

WWW

2. Hygien- och städprodukter

2.1 Ramavtalens giltighetstid

Ramavtalen är giltiga från och med 2014-10-09 till och med 2016-10-08 och kan förlängas på initiativ av SIC i upp till 24 månader, det vill säga maximalt till och med 2018-10-08.

2.2 Avropsordning

2.2.1 SAMTLIGA VILLKOR FASTSTÄLLDA (RANGORDNING)

För detta ramavtalsområde gäller en fastställd rangordning som finns angiven på www.avropa.se. En fast rangordning innebär att avropsförfrågan ska ställas till den först rankade leverantören.

Kan inte den först rankade leverantören åta sig uppdraget, alternativt inte svarar inom utsatt tid, ska förfrågan gå vidare till den leverantör som är rankad tvåa enligt rangordningen. Observera att avropsförfrågan inte får ändras eller förvanskas i sådana fall.

2.3 Ramavtalsområdets omfattning

Ramavtalsområdet omfattar hygien- och städprodukter. Inga tjänster ingår i ramavtalsområdet.

För mer fördjupad information om ramavtalet hänvisas till www.avropa.se.



2.4 Produktgrupper

Ramavtalsområdet omfattar sex produktgrupper (A-F) som består av produkter enligt nedan. Inom respektive produktgrupp finns möjlighet att avropa övriga produkter som har en naturlig koppling till respektive produktgrupp.

2.4.1 A) SERVERING

I denna produktgrupp ingår bland annat bägare – glas/koppar för dispenser, dispenserar, pappersbägare, plastbägare, servetter och dukar, dispenser för servetter, tallrikar, bestick, ljus, aluminiumfolie, plastfilm och folieformar.

2.4.2 B) HANDSKAR OCH SKYDD

I denna produktgrupp ingår bland annat arbetshandskar, skyddshandskar, engångshandskar, gummihandskar, latexhandskar, nitrilhandskar, vinylhandskar, bomullsvantar, hållare till handskar, förstahjälpen-station, plåster, blodstoppare, sårtvätt, ögondusch, skyddsmössor, ansiktsskydd, filtermasker och hörselskydd.

2.4.3 C) HYGIENPAPPER OCH TORKPAPPER

I denna produktgrupp ingår bland annat toalett- och hushållspapper, torkrullar, torkdukar, pappershanddukar, industritork och dispensrar.

2.4.4 D) PÅSAR, SÄCKAR OCH KÄLLSORTERING

I denna produktgrupp ingår bland annat plastsäckar, papperspåsar, papperssäckar, säckhållare, kärl för källsortering, behållare för farligt avfall och påsförslutare.

2.4.5 E) RENGÖRINGSMEDEL OCH REDSKAP

I denna produktgrupp ingår bland annat handdiskmedel, maskindiskmedel, allrengöring, rengöringsprodukter, golvvårdsprodukter, industrirengöring, textiltvätt, doseringsutrustning, doseringstillbehör, borstar, moppsystem, golvrakor, städ- och torkdukar, redskap för fönsterputs, städ- och våtvagnar, tvål, handcreme och handdesinfektion.

2.4.6 F) STÄDMASKINER MED SLADD

I denna produktgrupp ingår bland annat dammsugarpåsar, filter, munstycken och mindre skurmaskiner.

2.4.7 OFFERERADE PRODUKTER

Offererade produkter är de produkter som leverantörerna offererat i sina prisbilagor till ramavtalet genom att för respektive position i bilagan referera till aktuella artikelnummer för produkter i sitt sortiment.

3. Avropet

3.1 Förberedande arbete, behovsanalys

Det kan vara lämpligt att skapa en arbetsgrupp bestående av inköpare, sakkunniga och ansvariga inom sakområdet och i gruppen diskutera igenom vilka produkter myndigheten behöver. Det kan också vara lämpligt att diskutera rutiner för hur avrop ska genomföras. Eftersom leverantörerna har rätt att ta ut fraktagift på order under 1000 kr är det lämpligt att samordna sina avrop i så stor utsträckning som möjligt.

3.2 Genomförande av avrop

Myndighet ska kunna genomföra avrop via nätbutik, e-post, telefon eller genom elektronisk beställning i ett inköpssystem. Avrop ska kunna genomföras fram till klockan 24.00 sista avropsdagen.

Med sista avropsdag menas den dag då avrop senast ska ske för att få leverans inom 5 arbetsdagar om ingen annan leveranstid har överenskommit mellan myndighet och leverantör. Ändringar och tillägg av produkter ska levereras tillsammans med ordinarie leverans.

Ändringar, tillägg och borttagande av produkter på avrop, som ännu inte levererats, ska kunna göras fram till klockan 24.00 sista avropsdagen och ska inte medföra några extra kostnader för myndigheten. Myndigheten ska kunna avbeställa avropet fram till klockan 24.00 sista avropsdagen. Om avropad produkt inte kan levereras får produkt ersättas och levereras först efter överenskommelse med myndigheten.

Avbeställning av restnoterade produkter ska kunna göras via telefon och e-post fram till sista avropsdagen.

Leverantören ska skicka en skriftlig avropsbekräftelse till myndighet, via e-post, inom 24 timmar från att avrop har genomförts. Avropsbekräftelsen ska innehålla uppgift om avropade produkter, om avropad produkt kan levereras eller inte, samt leveransdag. Även ändringar, tillägg, borttag och avbeställningar ska bekräftas via e-post inom 24 timmar.

3.2.1 KUNDTJÄNST

Leverantörens kundtjänst ska kunna nås via telefon och e-post mellan 08.00 och 17.00 varje helgfri vardag året runt. Vid enklare frågor till leverantörens kundtjänst ska svar erhållas inom 2 timmar, till exempel frågor som avser ordinarie sortiment. Frågor som inkommer senare än 2 timmar innan kundtjänstens stängning besvaras nästkommande vardag. Vid komplicerade frågor ska svar erhållas inom 24 timmar, till exempel frågor som medför kontakt med tredje part.

3.2.2 KUNDKONTO

Leverantören ska kunna tillhandahålla ett obegränsat antal kundkonton per organisationsnummer till myndigheten. Varje kundkonto ska ha ett unikt kundnummer och ha separat leverans- och fakturaadress. Orderhistorik ska finnas för respektive kundkonto.

3.2.3 AVROP VIA NÄTBUTIK

Avrop ska kunna genomföras av myndigheten i leverantörens nätbutik. Myndigheten ska kunna logga in med inloggning som är kopplad till kundkontot. Vid inloggning ska myndigheten kunna se samtliga produkter som finns i leverantörens officiella listprislista inklusive de produkter som offererats i upphandlingen i bilaga Prisbilaga. Dessa produkter ska vara tydligt utmärkta.

3.2.4 FÖLJANDE SKA FRAMGÅ AV NÄTBUTIKEN:

- Bild, benämning, artikelnummer, produktbeskrivning och antal i förpackning.
- Avtalat sortiment med avtalspris i SEK exklusive moms.
- Vilka produkter som är miljömärkta.

Nätbutiken ska ha en funktion som möjliggör för myndigheter att kunna kopiera och använda innehållet i tidigare avrop. Innehållet i tidigare avrop ska kunna anpassas till det aktuella avropet.

Leverantören ska kontinuerligt uppdatera nätbutiken avseende de förändringar som sker i sortimentet.

3.2.5 AVROP MED HJÄLP AV E-HANDELSLÖSNING

Statliga myndigheter ska, enligt regeringens förordning om myndigheternas elektroniska informationsutbyte (2003:770), kunna hantera sina beställningar av varor och tjänster elektroniskt från år 2014.

Ramavtalsleverantören ska åta sig att medverka vid införande av stöd för elektroniska beställningar under avtalsperioden.

3.2.6 AVROP MED HJÄLP AV AVROPSBLANKETT

Leverantören ska ha en e-postadress till en funktionsbrevlåda (icke personbunden e-postadress) till vilken myndigheten ska kunna skicka frågor och avrop för de fall avrop inte kan genomföras via nätbutik eller inköpssystem. Leverantören ansvarar för att den angivna e-postadressen är korrekt.

I avropsblanketten framgår vilka uppgifter som den avropande myndigheten respektive leverantören ska ange. Blanketten sänds efter ifyllande till leverantörens e-postfunktionsbrevlåda.

3.2.7 AVROP VIA TELEFON

Avrop är även möjligt att göra via telefon.

3.2.8 AVVIKELSE FRÅN AVROPSORDNING

Ramavtalet är rangordnat vilket innebär att myndigheter genomför avrop genom att avropa från den leverantör som är rangordnad som nummer 1.

I det fall den först rangordnade leverantören inte kan leverera får avrop göras från den leverantör som rangordnas som nummer två, osv.

Myndigheter som avropar från ramavtalet kan avvika från den fastlagda rangordningen, om något av följande särskilda skäl föreligger:

- Om leverantören inte har besvarat avropet alternativt inte återkommit med avropsbekräftelse inom reglerad tid.
- Om leverantören inte kan tillhandahålla efterfrågad produkt.

- Om leverantören inte kan leverera efterfrågad produkt enligt överenskommen leveransdag.
- Om leverantören avbryter leverans och detta beror på leverantören.
- Om myndighet hävt eller sagt upp avropet och detta beror på leverantören.

3.2.9 AVROPSSVAR

Endast avropssvar från ramavtalsleverantören är tillåtet. Leverantören har inte rätt att delegera rätten att ta emot avrop till underleverantör/återförsäljare.

3.2.10 PRISBILAGOR

Leverantörernas produkt- och prislistor vid anbudstillfället (prisbilagor) publiceras på www.avropa.se. Leverantörerna ska tillhandahålla dessa, eller motsvarande, produkter under avtalsperioden. Prisbilagorna visar nettopriser och kommer löpande att uppdateras i samband med förändringar av leverantörernas sortiment.

Priser på produkter i prisbilagor får justeras en gång per år utifrån förändring i KPI (runt okt-nov).

I prisbilagan anges också vilken rabatt i % per produktgrupp som ramavtalsleverantören ska lämna på övriga produkter som omfattas av ramavtalet.

3.2.11 ÖVRIGA PRISER

Förutom produkter i prisbilagor omfattas ramavtalet även av andra produkter som kan inräknas i angivna produktgrupper enligt avsnitt 2.4. Avtalspris (nettopriser) ska framgå i leverantörens nätbutik och utgörs av priserna i leverantörens officiella listprislista med frändragna rabatter. De i anbudet lämnade rabatterna ska gälla under hela ramavtalsperioden. Alla former av kampanjrabatter eller andra liknande rabatter från leverantören ska alltid komma myndighet tillgodo fullt ut, om detta skulle medföra lägre priser än vad som avtalats.



Priser efter rabatt ska inkludera samtliga kostnader som är förenade med leverans enligt ramavtal. Inga ytterligare kostnader eller andra avgifter får debiteras myndigheten om inte annat framgår av detta ramavtal.

Priser för övriga produkter som omfattas av ramavtalet justeras av ramavtalsleverantörerna i enlighet med deras ordinarie rutiner för prisjustering.

Vid avrop gäller avropsdagens avtalspris oavsett när leverans sker.

3.2.12 FRAKT

Fraktkostnader om 200 SEK får uttas i de fall ordersumman för ett avrop understiger 1 000 SEK per leveransadress.

3.2.13 LEVERANS

Leverans ska ske "levererat förtullat", DDP, Incoterms 2010, till angiven slutdestination inom Sverige. Om emballage krävs ska det ingå i priset.

Sortimentet i nätbutiken ska kunna levereras inom 5 arbetsdagar från genomfört avrop. Annan leveranstid får överenskommas mellan myndigheten och leverantören. I de fall myndigheten har behov av fasta leveransdagar ska myndigheten komma överens om detta med leverantören.

Samtliga leveranser ska kvitteras av myndigheten vid mottagandet. Eventuella skador på ytteremballage ska noteras på kvittensen vid leveransmottagandet.

3.2.14 EXPRESSLEVERANS

Myndigheter ska kunna få expressleverans dagen efter genomfört avrop mot en eventuellt tillkommande kostnad. Avropet ska vara leverantören tillhanda senast klockan 12.00 dagen före expressleverans ska ske.

3.2.15 FÖRPACKNING, EMBALLAGE OCH PALL

Leverantören ska tillse att produkterna är förpackade och levereras i ändamålsenliga förpackningar. Packning av produkterna ska göras på ett sådant sätt att produkterna lätt kan tas om hand vid lossning.

Produkterna ska packas på ett sådant sätt att känsliga produkter inte skadas.

Om leverans sker på pallar ska leverantören återta pallarna vid nästkommande leveranstillfälle utan extra kostnader för myndigheten.

I de fall myndigheten inte har möjlighet att ta emot leverans på pall alternativt pallar staplade på varandra, ska myndigheten komma överens med leverantören om annat sätt att få produkterna levererade.

3.2.16 LEVERANSFÖRSENING OCH VITE

I enlighet med ALOS 05 punkt 7-11. Vid tillämpning av punkt 7 ska ”utan dröjsmål” innebära maximalt 2 arbetsdagar. För de fall leverantören inte levererar hela den överenskomna mängden och detta inte aviseras i enlighet med de regler som anges i ALOS 05 punkt 7 ska denna diskrepans mellan avtalad mängd och levererad mängd anses utgöra fel i varan.

Myndigheten har rätt att häva avrop vid försening som övergår 2 arbetsdagar, räknat från bekräftad leveransdag.

Vid tillämpning av punkt 9 ALOS 05 ska vitessatsen 3 % tillämpas för varje påbörjad sjudagarsperiod. Det maximala vitet enligt denna punkt skall vara 15 %.

För de fall produkten inte avlämnas i rätt tid har myndigheten rätt att, för de fall förseningen varar mer än 4 arbetsdagar, förutom vitet, avbeställa produkterna och genomföra ett nytt avrop i enlighet med ramavtalets regler. Myndigheten äger rätt till ersättning för eventuella fördyringar och hanteringskostnader som uppstår i samband med att nytt avrop måste göras.

3.2.17 FEL PÅ VARAN

I enlighet med ALOS 05 punkt 19-24. Omleverans enligt punkt 21 ska dock alltid kunna åberopas av myndigheten.

Leverantören ska vid reklamation inom skälig tid utan kostnad ersätta myndigheten med motsvarande produkter.

Leverantören ska utan kostnad kunna hantera returerna och tillhandahålla returmaterial vid reklamationer. Myndigheten är dock skyldig att skicka varan efter leverantörens anvisningar.

Myndigheten ska kunna returnera produkter inom 30 dagar från mottagen leverans.

Vid reklamationer och returerna ska leverantören återta produkt vid nästkommande leveranstillfälle om inte annat överenskommit med myndigheten. Leverantören ska ersätta myndigheten avseende produkten.

3.3 Stöddokument för avrop



Statens inköpscentral rekommenderar att myndigheter i första hand avropar produkter via leverantörens nätbutik eller genom elektronisk beställning i myndighetens inköpssystem. Statens inköpscentral tillhandahåller en avropsblankett som myndigheter kan använda vid avrop via e-post. Avropsblanketten och tillhörande instruktion hittar du på www.avropa.se.

Om en myndighet väljer att göra sin avropsförfrågan med hjälp av en sådan blankett ska också leverantören lämna sitt avrops svar i denna.

3.4 Kontrakt



I och med att avrop sker upprättas ett kontrakt mellan en avropsberättigad myndighet och leverantören avseende de varor som ska levereras. Bilaga Allmänna bestämmelser (ALOS 05) innehåller de leveransbestämmelser som ska gälla för det enskilda avropet och finns på www.avropa.se.



Ett kontrakt kan vara av enklare slag (t ex. elektronisk beställning via nätbutik/e-handelssystem tillsammans med avropsbekräftelse från leverantören).