



Bilaga 5. Kravspecifikation

Prenumerationstjänster
Bilaga till ramavtal 96-61-2015:001

5. Kravspecifikation

5.1 Allmänna krav

5.1.1 Tjänsten



Anbudsgivaren ska fungera som agent mellan avropande myndighet och förlag gällande att förmedla svenska och utländska tidningar och tidskrifter i tryckt och elektronisk form, nedan kallat prenumerationer, och att hantera alla kontakter med förlagen.

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

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

5.1.2 Omfattning



Anbudsgivaren ska kunna förmedla prenumerationer av allmän karaktär och prenumerationer inom samtliga tänkbara ämnesområden och vetenskapsområden i enlighet med kraven i detta förfrågningsunderlag. Kravet gäller under förutsättning att förlagen tillåter prenumeration via agent.

5.1.3 Titlar som saknas



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

5.1.4 Stående order



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

5.1.5 Provexemplar/trial-access



Anbudsgivaren 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.

5.1.6 Äldre enstaka nummer



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

5.1.7 Uteblivna enstaka nummer



Anbudsgivaren ska vara behjälplig vid eftersökning av uteblivna enstaka nummer vid pågående Prenumeration.

5.1.8 Prenumerationsperioder



Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla samtliga prenumerationsperioder som förlagen erbjuder. Anbudsgivaren ska till exempel kunna:

- Tillhandahålla delårsprenumerationer så att prenumerationsperioderna följer avropande myndigheters huvudsakliga förnyelseintervall, t.ex. kalenderår, förutsatt förlagens medgivande.
- Erbjuder möjligheten att teckna prenumerationer som omfattar en begränsad tidsperiod, t.ex. juli-oktober, förutsatt förlagens medgivande.

5.1.9 Prenumerationer av elektroniska tidningar och tidskrifter



Anbudsgivaren ska, där förlagen erbjuder det, kunna tillhandahålla prenumerationer av

tidningar och tidskrifter i elektroniskt form utan koppling till det tryckta beståndet.

5.1.10 Access till prenumerationer av elektroniska tidningar och tidskrifter



Anbudsgivaren 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.

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

5.2 Kundtjänst

5.2.1 Öppettider



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

5.2.2 Telefon



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

5.2.3 Språk



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

5.2.4 Personlig support



Anbudsgivarens kundtjänst ska kunna ge personlig support kring minst följande:

- Sortiment
- Priser
- Beställningar

- Access till elektroniska tidningar och tidskrifter
- Faktureringar
- Reklamationer
- Instruktioner för retur
- Onlinetjänst

5.2.5 Kompetens



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

5.2.6 Personlig kontakt



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

5.3 Ärendehantering

Anbudsgivaren ska ha ett ärendehanteringssystem.

Anbudsgivaren ska ge en snabb och effektiv behandling av kundförfrågningar. Vid enklare frågor till anbudsgivarens 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.

Anbudsgivaren ska kontinuerligt informera avropande myndigheter om status på ärenden.

Anbudsgivaren ska i anbudet beskriva sitt ärendehanteringssystem. Av beskrivningen ska det bland annat framgå hur anbudsgivaren kontinuerligt informerar avropande myndigheter om status på ärenden.

5.4 Order

5.4.1 Kundkonton



Anbudsgivaren 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.

5.4.2 Beställning



Anbudsgivaren 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.

5.4.3 Orderbekräftelse



Anbudsgivaren 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.

Anbudsgivaren ska även skicka bekräftelse på avbeställning. Bekräftelse ska lämnas via e-post inom åtta (8) timmar från avbeställning.

5.5 Onlinetjänst

5.5.1 Tillgång



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

5.5.2 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.

5.5.3 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.

5.5.4 Tillgång under utvärderingsperioden

Anbudsgivaren ska ge tillgång till sin onlinetjänst under perioden för utvärdering av anbud i ramavtalsupphandlingen.

Anbudsgivaren ska i fritextrutan nedan ange inloggningsuppgifter.

Statens inköpscentral kan komma att kontrollera att ovan angivna ska-krav uppfylls genom kontroller i onlinetjänsten.

5.6 Övriga tjänster

5.6.1 Förnyelsetjänst



Anbudsgivaren 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)

5.6.2 Sammanställning av prenumerationer



På begäran av avropande myndighet ska anbudsgivaren göra sammanställningar av avropande myndighets prenumerationer, ny- och avbeställningar samt reklamationer via kundtjänst eller via onlinetjänsten.

5.6.3 Information om förändringar



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

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

5.6.4 Konsoliderade tjänster



Anbudsgivaren 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.

Anbudsgivaren ska i anbudet ange vilka konsoliderade tjänster som erbjuds.

Anbudsgivaren ska i anbudet beskriva anbudsgivarens prismodell för konsoliderade tjänster.

Anbudsgivaren 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.

5.6.5 Övergång till open access



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

5.7 Valuta

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

Anbudsgivaren 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.

5.8 Fakturering

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

En faktura ska minst innehålla följande uppgifter:

- Fakturadatum

- Fakturanummer
 - Anbudsgivarens 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)

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda samlingsfaktura per kundnummer.

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

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

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

Anbudsgivaren 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.

Se vidare punkt 4.1.1 *Prövning och utvärdering* för Statens inköpscentrals säkerställande av uppfyllnad för ovanstående krav.

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

5.9 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.

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

5.10 Kommunikation avseende uppdraget

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

5.11 Rutiner för leveransförseningar och bruten access

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

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

5.12 Implementering av ramavtal

5.12.1 Implementering av avtal



Anbudsgivaren ska inom tre (3) månader från ramavtalsstart kostnadsfritt anordna ett uppstartsmöte i Stockholm för avropande myndigheter. På mötet ska anbudsgivaren informera om ramavtalet, rutiner och anbudsgivarens prenumerationssystem.

Anbudsgivaren ska även kunna erbjuda lokalt anpassade

utbildningsinsatser/informationstillfällen för varje avropande myndighet.

5.13 Övergång från en agent till 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.

Anbudsgivaren 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