

3. Bilaga 07 - Krav på tjänster, varor och E-handel

3.1 Krav på varor och tjänster

3.1.1 Beställning och organisation

3.1.1.1 Kundtjänst och KAM

Kundtjänst

Leverantören ska vara organiserad på ett sådant sätt att avropsberättigad tillhandahåller en snabb och högkvalitativ service genom att erbjuda korta svarstider och tydlig återkoppling. Leverantörens 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.

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

KAM

Leverantören ska tillhandahålla en ansvarig KAM (Key account manager / Nyckelkundsansvarig) som svarar för kontakter med beställare hos avropsberättigade. Det kan vara samma eller olika personer för respektive avropsberättigade.

KAM ska vara tillgänglig för kontakt och/eller återkoppling via telefon och e-post inom rimlig tid.

KAM hos leverantören säkerställer och ansvarar för följande:

- kommunikationen mellan leverantören och avropsberättigade
- avropshantering
- kontinuerlig återkoppling till Inköpscentralen/avropsberättigade
- internkommunikationen hos leverantören och eventuella underleverantörer
- tillgängliggörande av statistik och genomförande av avtalsuppföljning
- att fakturering till avropsberättigade sker enligt avtal
- rådgivning via mail/telefon, avseende profilprodukter och beställningar

3.1.1.2 Webbutik och beställning

Videtur AB webbutik

www.shop.videtur.se

Leverantören ska tillhandahålla webbutik för de avropsberättigade. Det ska som minst:

- gå att identifiera varor ur varukorgen i webbutiken (t.ex. via produkt-ID)
- gå att beställa varor och tjänster via fritextorder (e-handel), epost, telefon, formulär eller motsvarande
- av leverantören säkerställas att beställaren erhåller avtalspriser och rabatter vid köp från avtalat sortiment
- av leverantören säkerställas att endast behöriga beställares beställningar accepteras
- hantera orderbekräftelse och leveransavisering enligt nedan (se "Beställningar i webbutiken")

Webbutiken ska kostnadsfritt vara implementerad och avgränsad för avrop inom en månad från avtalstecknande.

Webbutiken ska då uppfylla följande:

- Webbutiken ska vara tillgänglig för avropsberättigade via länk, login, eller motsvarande samt administreras och underhållas av leverantören.
- Behörighet att använda den avgränsade webbutiken ska förbehållas avropsberättigads användare med separat avgränsning per part.
- Den avgränsade webbutiken ska innehålla de produkter som offereras i upphandlingen samt övrigt sortiment inom ramavtalsområdet, men inte sortiment utanför ramavtalsområdet.
- Vid presentation av produkten i webbutiken ska produktinformation med minst följande ingå: bild, färg/färger, material, varumärke, ursprungsland, mått, förpackningsstorlek, pris och eventuell rabatt; samt i förekommande fall certifiering, hållbarhetsmärkningar.
- Den avgränsade webbutiken ska tydligt visa avtalade nettopriser.
- Vid överenskommelse om utbyte av produkt i varukorgen (till likvärdig produkt) eller upptäckt felaktighet ska detta uppdateras/rättas omgående gällande bild och text i webbutiken.
- Leverantören ska inom två arbetsdagar från upphandlande myndighet begära tillhandahålla datafiler som på ett strukturerat sätt redovisar den avgränsade webbutikens innehåll.

Leverantören ska alltid informera och få godkännande av kontaktperson hos den avropsberättigade innan en ändring eller tillägg av information gällande produkter i varukorgen sker.

Beställningar i webbutiken

- Beställningar ska kunna ske direkt från webbutiken.
- Orderbekräftelse ska komma direkt (digitalt) när beställningen är lagd.
- Leveransavisering ska komma när beställningen skickats från leverantören.

Orderbekräftelse ska minst innehålla uppgifter om leveransdag, produktspecifikation, antal och pris.

Beställning utanför webbutik

Beställning ska i första hand ske via webbutik. Beställningar får dock ske på alternativt sätt (ex. e-post, telefon, etc.) om särskilda behov eller omständigheter som kräver detta föreligger. Vid behov ska beställning kunna göras genom KAM. Leverantören ska särskilt notera beställningar utanför webbutik och redovisa sådana tillsammans med övriga avvikelser.

Om beställning sker utanför webbutik ska leverantören säkerställa att beställare först och främst informeras om att webbutik är den ordinarie beställningskanalen. Om beställningen fortgår ska leverantören säkerställa att beställaren informeras om de villkor som är relevanta i samband med beställning.

Det åligger leverantören att säkerställa att beställning endast läggs från avropsberättigad part och användare.

Leverantören ska ange sina rutiner för beställning utanför webbshop i samband med eventuellt avtalstecknande.

För de beställningar som inte sker via webbutik ska leverantören skicka orderbekräftelse och leveransavisering per e-post till beställaren inom 24 timmar.

3.1.1.3 Garanti

Ett fel som visar sig inom ett (1) år efter leverans ska anses ha funnits vid leverans om inte leverantören kan visa annat eller detta är oförenligt med varans eller felets art. För fel som visar sig senare ska det åligga Avropsberättigad myndighet att visa att felet funnits vid leverans. På motsvarande sätt gäller att fel, som visar sig inom ett (1) år på vara eller del av vara som bytts ut eller reparerats, ska anses ha funnits när reparationen eller utbytet avslutades.

Om varan till följd av fel är obrukbar i mer än en (1) månad, förlängs ovan angivna tider med den tid som varan varit obrukbar.

Oavsett vad som ovan angetts förlorar Avropsberättigad myndighet rätten att åberopa fel om denne inte reklamerar felet inom två (2) år från den ursprungliga leveranstidpunkten.

3.1.1.4 Leveranstid

Beställningar till varje avropsberättigad part ska i så god mån detta är möjligt sammanhållas inför leverans. T.ex. genom att lägga samman de beställningar som görs fram till 11.00 samma dag; eller från dess att orderbekräftelse har erhållits, i fallet beställning utanför webbutik.

Lagerförda produkter i leverantörens sortiment samt lagerförda produkter i enlighet med **3.1.8** ska levereras inom två arbetsdagar när beställningen är gjord innan klockan 11.00 (annars inom tre arbetsdagar).

Övrigt sortiment eller print on demand levereras senast inom fyra arbetsveckor från orderbekräftelse. Leverantören får överskrida 4 veckor men beställaren har då rätt att avstå beställning och i stället köpa in önskade produkter från annan leverantör.

Leverantören ska kunna erbjuda expressleverans av dessa produkter (leverans inom fem arbetsdagar) mot tilläggskostnad. Tilläggskostnad ska ske till självkostnadspris och ska meddelas kunden som ska godkänna det för att bekräfta beställningen.

Leverantören för erbjuda näraliggande substitut om en specifik varutyp efterfrågas (vilket köparen får tacka nej till).

Leverantören ska som huvudregel klara leveransvillkoren, men enskilda undantag får förekomma.

Leverantörens serviceskyldighet

Leverantören ska vara behjälplig i att hjälpa köparen med avvägningar rörande pris, leveranstid, hållbarhet, samt kvalitet och förädlingsgrad. Detta innefattar att föreslå alternativ som på bästa sätt tillgodoser köparens prioriteringar och önskemål.

3.1.1.5 Schablon

Leverantören har rätt att ta ut en kostnad för framtagandet av schablon (startkostnad) för produkter utanför varukorgen, där sådan särskilt krävs för den avropsberättigade. I det fall schablonen återanvänds ska ingen ytterligare framställningskostnad tas ut.

Ersättning ska basera sig på självkostnadspris och ska godkännas av avropsberättigad part som efterfrågar produkten innan beställningar kan godtas.

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

Leverantörens beskrivning av hur arbete med schabloner, till självkostnadspris, går till och prissätts framgår av bilaga 05. Leverantören ska vid varje avrop där upphandlande myndighet beställer produkter som kräver framtagande av ny schablon informera beställaren om kostnaderna för detta och invänta godkännande.

3.1.1.6 Avbeställning

Rutiner för avbeställning

När en vara som finns på lager upptryckt, där Videtur får en weborder en vardag, skickas den inom 24 timmar. Önskar kunden att returnera ordern betalas endast frakt hem till lagerhyllan igen.

Order som inte är lagervara kan man ångra tills vi har skickat färdigt korrektur, där vi har fått godkänt från respektive Beställare. (normalt 1-3 dagar).

Order som inte är lagervaror som ska tryckas är svårt att göra en avbeställning på. Det är dock ett antal kontakter man har innan ett färdigt korrektur skickas för produktion, där beställaren är inblandad.

Det går oftast även att stoppa en produktion 1–2 dagar efter lagd order från Videtur, till deras

leverantör. Inget man kan garantera. Det beror på hur mycket leverantören har att göra. Ibland startar tillverkningen omgående efter att Videtur har skickat in godkända skisser från Beställare.

3.1.1.7 Retur och reklamation

Retur

Avropsberättigad ska kostnadsfritt och inom en månad efter leverans kunna returnera felaktig leverans. Med felaktig leverans avses fel orsakat av leverantören. Leverantören ska skicka en kreditfaktura vid retur eller, på avropsberättigads önskemål, avräkna beloppet från nästa faktura.

Reklamation

Avropsberättigad ska kostnadsfritt kunna reklamera produkter som är behäftade med fel. Produkter som är behäftade med fel ska kostnadsfritt bytas ut mot felfri vara och om det inte är möjligt ska avropsberättigad kunna häva köpet och få full återbetalning. Med fel avses både fel på produkten och/eller att förädlingen (trycket, gravyren, brodyren etc) inte håller tillräckligt hög kvalitet.

Reklamation och omleverans ska ske kostnadsfritt för avropsberättigad.

3.1.2 Sortiment

Leverantören ska tillhandahålla samtliga produkter som framgår av Bilaga 03 - Varukorg. Leverantören ska utöver produkterna i varukorgen erbjuda avropsberättigade ett varierat och brett utbud av produkter i olika prisklasser inom de produktområden som framgår nedan. Syftet med varuområdena nedan (profilartiklar, give-aways, presentartiklar och profilkädrer) kan exempelvis vara att:

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

Produktområden

Profilartiklar

Leverantören 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.

Give-aways

Leverantören 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.

Presentartiklar

Leverantören 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.

Profilkläder

Leverantören ska tillhandahålla profilkädrer. Med profilkädrer avses kläder exempelvis keps, slips, strumpor, t-shirt, jacka, fleecetröja, skjorta och blus med logotyp.

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

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

Med profilkädrer avses ej uniformer, skydd- och arbetskläder eller skydds- och arbetsskor.

Leverantören ska tillse att beställd logotyp placeras på artikeln från avropsberättigades krav på form, färg, storlek och placering.

Leverantören ska kunna framställa tryckoriginal, men även hantera tryckoriginal som avropsberättigade tillhandahåller.

Avropsberättigade ska kunna beställa:

- lagerförda produkter i enlighet med **3.1.8**.
- print on demand produkter som beställs enligt den volym som beställaren önskar. Avropsberättigade ska kunna beställa med sin egen logotyp eller budskap.

3.1.2.1 Sortimentetsbredd

Leverantören 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 som är miljövänliga och/eller miljö- och hållbarhetsmärkta.

Vilka typer av varor som avropsberättigade vill avropa varierar och är föränderligt över tid. Därför är det viktigt att det erbjudna sortimentet upplevs som aktuellt. Leverantören ska hålla sig à jour med utveckling och trender inom området vilket ska framgå av leverantörens sortiment. På begäran från avropsberättigad ska leverantören kostnadsfritt tillhandahålla information om trender och utveckling inom området.

3.1.3 Varuprov och referensexemplar

Leverantören 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.

Leverantörens varor ska överensstämma i mått, kvalitet och modell med varuproverna och referensexemplaret i samband med avropet.

3.1.4 Förslag på idéer om varor

På begäran från avropsberättigad ska leverantören, 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.

3.1.5 Tillverkningsland

Leverantören ska på begäran från avropsberättigad kunna uppge tillverkningslandet för varan eller annan relevant information om en varas eller dess komponenters ursprung.

3.1.6 Miljökrav

3.1.6.1 Miljökrav övrigt sortiment

Leverantören ska på avropsberättigads begäran lämna motsvarande information för varor som köps från övrigt sortiment.

3.1.6.2 Särskilt farliga ämnen (SVHC-ämnena)

Offererade varor ska inte innehålla ämnen som finns upptagna på gällande kandidatförteckning (artikel 59 i Förordning (EG) nr 1907/2006 om Registrering, utvärdering, godkännande och begränsning av kemikalier (Reach)) i halter över 0,1 vikts% (1000mg/kg) per ämne. Med 0,1vikts% avses varje individuell del av en vara*.

**Viktsprocenten avser varje individuell del av en sammansatt vara och avser alltså inte 0,1% av en sammansatt produkt, utan 0,1% av varje ingående del.*

3.1.6.3 Krav på miljömässigt och socialt ansvar

Krav på produkter och märkningar

- Samtliga produkter i leverantörens sortiment ska vara fria från ämnen upptagna på Svenska Kemikalieinspektionens prioriteringslista över utfasningsämnen och riskminskningsämnen.
- Samtliga produkter i leverantörens sortiment som är avsedda att komma i kontakt med livsmedel som till exempel dricksvatten ska uppfylla ramförordningen (EG) nr 1035/2004 samt dess underliggande material och ämnesspecifika förordningar.
- Samtliga elektroniska produkter i leverantörens sortiment ska vara CE-märkta.

Avfall och förpackningar

- Förpackningar som inte krävs för att skydda produkten eller som informationsbärare ska inte användas. Leverantören ska bevaka och minst en gång per år efter begäran från avropsberättigade redogöra för sitt arbete i frågan gällande förpackningar.
- Leverantören ska kostnadsfritt återta emballage och lastpallar.

3.1.7 Korrektur och förädling

3.1.7.1 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. Efter önskemål ska även en andra korrektur kostnadsfritt skickas i digital form till avropsberättigad för godkännande innan produktionsstart.

Provtryck ska på begäran levereras som innehållsmässigt och färgmässigt står i överenskommelse med den färdiga produkten. Ett provtryck ska framställas och levereras utan kostnad för beställaren. Provtryck ska kunna levereras inom två arbetsveckor från beställning.

Leverantören ska kunna erbjuda expressleverans av provtryck (leverans inom två arbetsdagar) mot tilläggskostnad (självkostnadspris).

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

3.1.7.2 Grafisk profilering

Leverantören ska ha god kännedom om grafisk profilering och olika metoder för märkning och kunna rekommendera lämpligast sätt för märkning av efterfrågad produkt. Det vill säga att profileringen ska hålla till det ändamål den används för och trycket ska inte blekna eller förstöras vid normal hantering. Uppnås inte detta krav anses produkten vara behäftad med fel och ska bytas ut mot felfri produkt på leverantörens bekostnad.

Leverantören ska återge logotyper på ett korrekt sätt i enlighet med avropsberättigads önskemål gällande färg, placering, storlek och grafisk profil.

Leverantören ska erbjuda och utföra märkning och förädling av produkterna om så önskas i form av tryckning, gravering, brodyr, dekal, prägling eller motsvarande.

Leverantören ska kunna anpassa produkter utifrån avropsberättigads grafiska profil och ska användas för konsultation i frågor avseende färg- och formval.

Vid ändring av avropsberättigads grafiska profil ska priset fortfarande vara det pris som anges i varukorgen. Avropsberättigad står för den eventuella faktiska Schablon/startkostnaden som kan uppstå vid ny profilering. Startkostnaden ska vara av engångskaraktär, vilket innebär att leverantören inte får ta ut en startkostnad på samma produkter med samma märkning mer än en gång.

3.1.7.3 Förädling av varor

Leverantören 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 blåstring
- Porslin - Tryck och blåstring
- 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 leverantören ha möjlighet att erbjuda nya metoder som utvecklas inom området och över tid.

Trycket/brodyren/gravyrerna 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.

3.1.8 Lagerhållning

Leverantören ska kunna erbjuda lagerhållning av förädlade och oförädlade varor till avropsberättigade. Syftet med lagerhållning är att avropsberättigade successivt ska kunna avropa delar av en större förutbestämd mängd varor.

Lagerhållning inkluderar plock och (beställnings)administration. När avropsberättigade har varor på lager så ska varje plockorder ses som en order oavsett antal orderrader och inga extra kostnader med hänvisning till detta får tas ut. Debitering av produkter görs löpande efter att beställning från lagret gjorts.

Leverantören ska tillsammans med avropsberättigade komma överens om lämplig lagernivå som är anpassad efter avropsberättigades behov och krav på leveranstid.

De produkter som återstår i lagret vid avtalets upphörande kommer avropsberättigade att köpa ut om inte annat överenskommes. Leverantören ska informera avropsberättigad om detta i samband med överenskommelse om lagerhållning.

Leverantören ska säkerställa att avropsberättigade hålls underrättade om lagersaldo en gång i kvartalet, samt vid önskemål av kunden.

Leverantören ska, vid ny eller utökad lagerhållning, säkerställa att avropsberättigade är medvetna om aktuell lagernivå och ställa kontrollfråga om det kan antas att avropsberättigades förbrukningsnivå av lagerhållna varor riskerar att leda till en överlagring som inte hinner förbrukas innan avtalstiden tar slut.

3.1.9 Förpackning och emballage

Leverantören ska tillse att varor är förpackade och levereras i ändamålsenliga förpackningar som bibehåller varornas avsedda kvalitet och egenskaper.

Förpackning och emballage ska ingå i priset.

Packning av varor ska göras på ett sådant sätt att varorna lätt kan tas om hand vid lossning.

Varor ska packas på ett sådant sätt att de inte skadas. Eventuella skador på emballage ska noteras på kvittensen vid leveransmottagande.

Pall

Vid leveranser på pall ska godkända Europapallar användas.

Vid leveranser på pall ska leverantören kostnadsfritt återta sina pallar om inget annat avtalats mellan upphandlande myndighet och leverantören .

3.1.10 Godsmärkning

Gods ska vara märkt med upphandlande myndighets namn, beställarens namn samt leveransadress.

3.1.11 Leveransvillkor

Vid leverans direkt till avropsberättigad ska leverans ske DDP i enlighet med Incoterms 2010 Delivered Duty Paid (DDP) till angiven leveransadress. Leverantören ansvarar även för avlastning och inbärning till avlastningsyta inom ramarna för leveransen.

Leveransvillkoren gäller även om leverantören anlitar fristående transportör.

3.2 Option: E-handel

Beställningar kommer huvudsakligen att ske via leverantörens webbshop. Det kan dock finnas intresse hos enskilda upphandlande myndigheter att i stället använda sina egna e-handelssystem för beställning.

Möjligheten att koppla på e-handel enligt detta kapitel utgör option för upphandlande myndigheter.

3.2.1 E-handel

Leverantören ska inom tre månader från det att upphandlande myndighet så begär kunna ansluta sig till upphandlande myndighets e-handelssystem i syfte att effektivisera inköpsprocessen. Det innebär att leverantören ska kunna skicka t.ex. produktkatalog, prislista, ta emot ordrar och skicka fakturor etc. elektroniskt för de avropsberättigade som så önskar.

Den standard som ska användas är i första hand den i offentlig sektor använda SFTI (Singel Face To Industry), se www.sfti.se. Parterna överenskommer om vilken av affärsprocesserna som ska användas.

Avropsberättigade kan komma att vilja få tillgång till pricat (Price and sales Catalogue). Leverantören ska i möjligaste mån kunna tillgodose behovet hos Avropsberättigade.

3.2.2 Allmän information om e-handel

De upphandlade myndigheterna som använder Inköpscentralens ramavtal arbetar i olika omfattning med elektronisk handel (e-handel). Syftet är att effektivisera offentlig sektors inköp av produkter och tjänster samt att reducera miljöpåverkan kopplat till pappershantering och transporter. E-handel kan ge motsvarande vinster för leverantörerna.

Användning av e-handel innebär att affärsdokument utväxlas elektroniskt mellan leverantören och den upphandlade myndigheten. Villkoren är utformade enligt de gemensamma standarder som finns inom området och som [Single Face To Industry \(SFTI\)](#) rekommenderar. SFTI är ett samverkansprojekt för att främja utvecklingen av en effektiv affärsprocess för e-handel mellan offentlig sektor (kommuner, regioner och statliga myndigheter) och leverantörer av varor och tjänster. Standarderna är väletablerade på marknaden, baserade på öppna och internationella standarder och lämpade för olika inköpsituationer. Frågor om e-handel som direkt rör ramavtalsupphandlingen ska alltid ställas till inköpscentralen via frågor och svar.

[Peppol](#) är ett internationellt nätverk för elektroniska inköp som gör e-handel och e-upphandling enklare. Nätverket benämns ibland som Peppols infrastruktur och det består av flera delar, bland annat en teknisk infrastruktur, gemensamma meddelandestandarder och en medlemsbaserad organisation som utvecklar nätverket.

När begreppet leverantörsportal används avses ett webbgränssnitt som tillhandahålls av den upphandlande myndigheten och där leverantören manuellt kan registrera elektroniska kataloger, ta emot elektroniska beställningar samt skicka orderbekräftelser och elektroniska fakturor.

3.2.3 Katalog

Leverantören ska vid begäran från respektive upphandlande myndighet inom tre månader kunna skapa och sända elektronisk katalog (sortiments- och prislista) enligt minst ett av följande format:

- Peppolkatalog (Peppol BIS Catalogue without response)
- SFTI:s katalog som cellstrukturerad mall (se bilaga 05 - Mall e-katalog)
- SFTI ESAP 6
- Annan katalog som är anpassad till Raindance marknadsplats, Unit4 ERP och Visma Proceedo

I katalogen ska de varor som offererats i ramavtalsupphandlingens varukorg anges med "kontraktpris" i kolumn 6, pristyp enligt bilaga 15. Övriga produkter ska anges som "rabatterat listpris" i kolumn 6, pristyp.

Avgränsningar i katalogen

Den elektroniska katalogen ska kunna avgränsas i enlighet med ramavtalet och enbart innehålla de varor/tjänster som omfattas av ramavtalsområdet och visa avtalade priser. Det ska vara möjligt att urskilja de varor som ingår i varukorgen från övrigt sortiment. Katalogen ska visa korrekta avtalspriser för varor som ingår i varukorgen, samt visa ordinarie pris samt rabatterat pris för övrigt sortiment, i enlighet med erbjudna rabatter.

Beställningsdagens pris ska faktureras. Det ska tydligt framgå vilket ramavtal som katalogen är kopplad till.

Format som kan hanteras av leverantören vid tidpunkten för avtalstecknande

- Peppolkatalog (Peppol BIS Catalogue without response)

3.2.4 Order och ordersvar

Leverantören ska vid begäran från respektive upphandlande myndighet inom tre månader kunna ta emot elektronisk order samt skapa och sända ordersvar enligt minst ett av följande format:

- Peppol BIS Ordering (order och ordersvar)
- SFTI ESAP 6 (order och avropskännande och/eller avropsbekräftelse)
- e-post

Leverantören ska, utöver något eller flera av formaten ovan, kunna använda leverantörsportaler som de upphandlande myndigheterna tillhandahåller.

Ordersvar ska ges skickas enligt **3.1.1.2 Webbutik och beställning**.

Format som kan hanteras av leverantören vid tidpunkten för avtalstecknande

- Peppol BIS Ordering för order och ordersvar

3.2.5 Leveransavisering

Leverantören ska vid begäran från respektive upphandlande myndighet inom tre månader kunna skapa och sända elektronisk leveransavisering enligt minst ett av följande format:

- Peppol BIS Despatch Advice
- SFTI ESAP 6
- [E-post]

Om kommunikation med e-post är aktuellt ska en icke personbunden e-postadress användas.

Format som kan hanteras av leverantören vid tidpunkten för avtalstecknande

- e-post för leveransavisering

3.2.6 Elektronisk kommunikation

Leverantören ska vid begäran från respektive upphandlande myndighet inom tre månader kunna kommunicera affärsprocesserna elektroniskt med en upphandlade myndighet på minst ett av följande alternativ:

- Via PEPPOL-nätverket
- Via partsuppsättning mot den upphandlade myndighetens operatör

3.2.7 Hållbarhetsinformation om varor

Följande information om varor ska synliggöras för kunden i prislista, e-handel och webbutik:

- Miljömärkningar t.ex. Svanen, Bra Miljöval, FSC, Fairtrade och EU Ecolabel.
- Vilket/vilka huvudsakliga material som varan är tillverkad av upp till 70 procent av varans vikt.

Om leverantören har egna miljömärkningar bör även dessa synliggöras för kunden i prislista, e-handel och webbutik, om beställaren önskar det. Det ska vara transparent för beställaren vad den egna miljömärkningen innebär.

3.2.8 Leverantörens åtaganden avseende e-handel under ramavtalets löptid

3.2.8.1 Samtliga e-handelsformat

Leverantören ska arbeta aktivt för att kunna tillhandahålla alla format för e-handel under ramavtalets löptid.

3.2.8.2 Tidplan för samtliga e-handelsformat

Leverantören ska inom 12 månader från ramavtalsstart kunna tillhandahålla samtliga e-handelsformat för katalog, order och ordersvar och leveransavisering som framgår av villkor under **3.3.3**, **3.3.4** och **3.3.5**.

3.2.9 Begäran om etablering av e-handelslösning

När den upphandlande myndigheten önskar börja avropa från ramavtalet via e-handel ska

leverantören fylla i bilaga med leverantörens uppgifter och inkomma med denna till den upphandlande myndigheten.

När den upphandlande myndigheten har mottagit bilaga från leverantören ska den upphandlande myndigheten i sin tur:

1. fylla i bilaga med beställarens uppgifter utifrån de alternativ som leverantören kan erbjuda enligt sin bilaga, och
2. skicka ifylld bilaga till leverantören.

En begäran om etablering av e-handel anses delgiven leverantören genom att den upphandlande myndigheten skickar ifylld bilaga till leverantören, exempelvis via e-post. Leverantören ska därefter skriftligen, exempelvis via e-post, skicka en bekräftelse till den upphandlande myndigheten att e-handel kan etableras inom angiven tidplan enligt avsnittet "Tidplan för e-handelsprocess" nedan.

3.2.10 Inför avrop från ramavtalet

3.2.10.1 Tidplan för e-handelsprocess

Leverantören ska kunna tillhandahålla en fungerande e-handelsprocess till den upphandlande myndigheten inom tre månader från den upphandlande myndighetens skriftliga begäran om etablering av e-handel enligt avsnittet "Begäran om etablering av e-handelslösning" ovan.

Med fungerande e-handelsprocess avses en fullt implementerad e-handel som är testad mot den upphandlande myndighetens e-handelssystem och godkänd av den upphandlande myndigheten.

3.2.10.2 Standardiserade meddelanden för e-handel

De format och kommunikationssätt som parterna använder för standardiserade meddelanden för e-handel ska vara rekommenderade av SFTI, såvida inte annan standard överenskommit mellan parterna. I de fall ett format eller kommunikationssätt som anges under "Krav på e-handel" upphör att rekommenderas har den upphandlande myndigheten rätt att anvisa ett annat likvärdigt alternativ som SFTI rekommenderar.

Om leverantören skickar Peppolmeddelanden ska leverantören skicka dem via Peppolnätverket. Om leverantören tar emot Peppolmeddelanden ska leverantören vara registrerad i Peppols registerfunktion Service Metadata Publisher (SMP) för att kunna ta emot meddelanden. Meddelanden som skickas via Peppolnätverket måste följa formatets regler och versionsuppdateringar.

3.2.10.3 Ansvar för format, kommunikationssätt och kostnader

Leverantören står för sina kostnader som det innebär att utveckla, använda och underhålla lämpligt systemstöd för de affärsprocesser, standardiserade meddelanden och kommunikationssätt som framgår i nedanstående avsnitt. Leverantören står alltså även för de kostnader som uppstår vid katalogens utformning. Med katalogens utformning menas anpassning av den upphandlande myndighetens val av sortiment och obligatoriska uppgifter. Den upphandlande myndigheten står för sina kostnader. Den upphandlande myndigheten ska enligt avsnittet "Begäran om etablering av e-handelsprocess" ovan precisera vilka produkter som ska tillhandahållas i katalogen inför etableringen av e-handelslösningen.

Upphandlande myndighet anger vilka uppgifter som är obligatoriska att ange i en e-katalog.

3.2.10.4 Leverantörens åtaganden efter etablering av e-handelslösning

3.2.10.4.1 Förändringar av e-handelslösningen

Om den upphandlande myndigheten efter etableringen av e-handelslösningen önskar göra en förändring av den precisering som skett inför etableringen av lösningen ska leverantören kontaktas

skriftligen. Tidpunkt för när förändringen ska träda i kraft beslutas efter överenskommelse mellan leverantören och den upphandlande myndigheten.

3.2.10.4.2 Lagersaldo i e-handelssystem

Leverantören ska inom tolv månader från ramavtalsstart kunna tillhandahålla aktuellt lagersaldo på artikelnivå för samtliga varor i sortimentet i den upphandlande myndighetens e-handelssystem. Lagersaldo ska hanteras i enlighet med SFTI Item Availability Check API. Leverantören ska tillhandahålla funktionen under förutsättning att den upphandlande myndighetens e-handelssystem har tekniska förutsättningar för att visa lagersaldo.

3.2.10.4.3 Vite vid brister i villkoren för e-handel

Den upphandlande myndigheten har även rätt till vite om leverantören är försenad med implementeringen av e-handelslösningen. Den upphandlande myndigheten har rätt till vite med 5 000 kr, exklusive mervärdesskatt, per påbörjad kalendervecka som förseningen varar. En försening inträder efter att tidfristen för att implementera e-handel enligt avsnittet "Tidplan för e-handelsprocess" ovan har löpt ut. Förseningen upphör då leverantören har tillhandahållit ett avtalsenligt resultat. Vitet ska utgå under högst 5 kalenderveckor.

Den upphandlande myndigheten har rätt till vite om leverantören inte fullgör övriga åtaganden avseende e-handel som överenskommits mellan parterna. Den upphandlande myndigheten har rätt till vite med 5 000 kr, exklusive mervärdesskatt, per påbörjad kalendervecka som avtalsbrottet varar. Vitet ska utgå under högst 5 kalenderveckor.