**Avropsstöd**

Material för kontor och skola samt datortillbehör 2018

 ****

Innehåll

[1. INLEDNING 4](#_Toc24635189)

[2. ALLMÄNT OM RAMAVTALET MATERIAL FÖR KONTOR OCH SKOLA SAMT DATORTILLBEHÖR 2018 4](#_Toc24635190)

[3. ANBUDSOMRÅDEN 4](#_Toc24635191)

[5. AVROP PÅ RAMAVTALET 6](#_Toc24635192)

[6. TILLGÄNGLIGHET OCH SERVICE 6](#_Toc24635193)

[7. BESTÄLLNING OCH ORDERBEKRÄFTELSE 6](#_Toc24635194)

[7.1 E-handel 6](#_Toc24635195)

[7.2 Webbutik 7](#_Toc24635196)

[7.3 Skåpservice 7](#_Toc24635197)

[7.4 Stående beställning 8](#_Toc24635198)

[7.5 Ersättningsartiklar 8](#_Toc24635199)

[7.6 Standardsortiment och benämning 8](#_Toc24635200)

[8. LEVERANS 8](#_Toc24635201)

[8.1 Leveransvillkor 8](#_Toc24635202)

[8.2 Leveranstider 9](#_Toc24635203)

[8.3 Fasta leveransdagar 9](#_Toc24635204)

[8.4 Expressleverans 9](#_Toc24635205)

[8.5 Samordnad varudistribution 9](#_Toc24635206)

[8.6 Kundpackning vid samordnad varudistribution 9](#_Toc24635207)

[8.7 Bekräftad order vid samordnad varudistribution 9](#_Toc24635208)

[8.8 Serviceavgift 10](#_Toc24635209)

[8.9 Godsmärkning 10](#_Toc24635210)

[8.10 Förpackning och emballage 10](#_Toc24635211)

[8.11 Leverans på pall 10](#_Toc24635212)

[8.12 Returhantering av pallar 10](#_Toc24635213)

[8.13 Avbeställning och Retur 10](#_Toc24635214)

[9. PRIS 10](#_Toc24635215)

[10. KUNDSUPPORT 11](#_Toc24635216)

# INLEDNING

Detta avropsstöd är framtaget för avropsberättigade kunder i syfte att underlätta vid avrop från ramavtalet Material för kontor och skola samt datortillbehör 2018. Avropande myndigheter och enheter är fria att utforma sina avrop hur de vill, så länge dessa inte strider mot ramavtalets villkor eller mot Lagen om offentlig upphandling (LOU).

# ALLMÄNT OM RAMAVTALET MATERIAL FÖR KONTOR OCH SKOLA SAMT DATORTILLBEHÖR 2018

Ramavtalet omfattar material för kontor och skola, kopieringspapper och dator- och skrivartillbehör.

Målet med upphandlingen har varit att tillgodose upphandlande myndigheters behov av produkter inom ovan nämnda områden.

Tidigare ramavtal inom områdena Kontorsmaterial 2014, Kopieringspapper inkl. pall 2014, Datormaterial 2014 och Skolmaterial 2014-2 har ersatts med ovanstående.

# ANBUDSOMRÅDEN

Nedan redogörs för de produktgrupper som ingår i respektive anbudsområde:

**Anbudsområde 1 - Material för kontor och skola**

**Räknare och maskiner** (mini-, grundskole-, graf- och bordsräknare, märkmaskiner mm)

**Pennor, korrigering och linjal** (stift-, blyerts-, kul-, märk-, whiteboardpennor, reservstift, reservpatroner, pennvässare, radergummi, linjaler, gradskivor och korrigeringsvätska)

**Skrivbordstillbehör** (hålslagare, pennställ, papperskorg, brevkorg, skrivbordsunderlägg, tidskriftssamlare, pennkopp, korthållare, bokstöd, blädderblockställ, blankettbox, kassaskrin, tejphållare, panelsystem och gem kopp)

**Saxar, lim och fästmaterial** (saxar för höger- och vänster hand, mönstersaxar, häftapparater, häftklammer, häftstift, klammerborttagare, gem, gummiband, limstift, limpistoler, häftmassa, tejphållare och tejp i olika former)

**Pärmar och sortering** (gaffel-, ring- och träryggspärm, register, arkivkartong, aktmapp, plastfickor, gummibands-, häng-, offert-, och klämmapp, bokplast, och lamineringsplast)

**Papper, block och blanketter** (kollegieblock, kollegiehäfte, dagbok, spiral-, antecknings-, kina-, konferens-, flik-, och blädderblock, notes, adressbok, kuvert, journaler, och blanketter av olika slag)

**Planeringstillbehör** (whiteboardtavla (ej digital), taveltorkare, whitebordrengöring, blädderblockshållare, anslagstavla, kalendrar, och almanackor)

**Skolmaterial** (skriv-, räkne- och gloshäften, diverse häften såsom antecknings-, och kontakthäften, lösblad/arbetsblad och provskrivningsblad)

**Batterier** (engångs-, laddbara-, och batteriladdare)

Specifika krav för anbudsområde 1 framgår av avsnitt 5 i förfrågningsunderlaget.

**Anbudsområde 2 - Kopieringspapper**

Detta anbudsområde är inte uppdelat i produktgrupper. Anbudsområde utgörs av kopieringspapper för styckeförsäljning i kartong och upp till leveranser på pall.

Specifika krav för anbudsområde 2 framgår av avsnitt 6 i förfrågningsunderlaget.

**Anbudsområde 3 – Dator- och skrivartillbehör**

**Datortillbehör** (USB-minnen, CD-R, DVD-R skivor, SSD-disk och skärmskyddsfilm för smarta telefoner och surfplattor, adaptrar)

**Skrivartillbehör** (original och miljö tonerkassetter, trummor och bläckpatroner)

**Ergonomiska tillbehör** (musmattor, ergonomiska tangentbord, och ståstöd)

Avgränsningar för anbudsområde 3:

Upphandlingen har inte omfattats av bildskärmar, datorer och skrivare.

Specifika krav för område 2 framgår av avsnitt 6 i förfrågning

Specifika krav för anbudsområde 3 framgår av avsnitt 7 i förfrågningsunderlaget.

1. **ANTAGNA LEVERANTÖRER PER ANBUDSOMRÅDE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Anbudsområde 1 - Material för kontor och skola | Lyreco Advantage Sweden AB  | 556091-3591 |
| Anbudsområde 2 - Kopieringspapper | Lyreco Advantage Sweden AB | 556091-3591 |
| Anbudsområde 3 - Dator- och skrivartillbehör | Lyreco Advantage Sweden AB | 556091-3591 |

Kontaktuppgifter till ovanstående leverantörer framgår av ramavtalssidan.

# AVROP PÅ RAMAVTALET

Vem som har rätt att avropa från ramavtalet Material för kontor och skola samt datortillbehör framgår av Bilaga 01 ”Avropsberättigade parter”.

# TILLGÄNGLIGHET OCH SERVICE

Leverantören ska tillhandahålla en kundtjänst som är tillgänglig mellan klockan 08.00 och 17.00 (svensk tid) varje helgfri vardag. Kundtjänsten ska kunna nås via webbutik, e-handel, telefon enligt ordinarie samtalstaxa (Sverigesamtal) och via e-post.

Om kundtjänst kontaktas via e-post ska leverantören återkoppla till UM inom 24 timmar eller nästkommande vardag.

I kontakt med Upphandlande myndigheter (nedan kallad UM) ska leverantören tillhandahålla god service, professionellt bemötande och tillgänglighet samt tydligt och korrekt besvara frågor som rör beställningar. Leverantören ska ha god kännedom om innehållet i tecknat ramavtal samt ha kunskap om de varor som omfattas av avtalet.

Leverantörens kundtjänst som är i kontakt med UM ska kunna kommunicera på svenska språket (både i tal och skrift).

Frågor avseende pågående beställning, leveranser mm besvaras av leverantören.

# BESTÄLLNING OCH ORDERBEKRÄFTELSE

Beställningar från UM ska kunna ske skriftligt till leverantören via e-post, kundtjänst och webbutik. Beställning ska kunna ske enligt UM:s e-handelssystem.

Leverantören ska skicka orderbekräftelse till UM via e-post, e-handel, kundtjänst eller webbutik inom två arbetstimmar från beställningstillfället. Orderbekräftelsen ska innehålla information om beräknad leveranstid med angivet leveransdatum.

UM ska vid beställning av produkter från ramavtalet alltid vända sig till leverantören i egenskap av ramavtalsleverantör. Leverantören ska även ansvara för orderhantering och fakturering och inte hänvisa UM till underleverantör eller annan samarbetspart.

Beställningserkännande med preliminärt ordervärde ska skickas till respektive beställare när beställning behandlats.

## 7.1 E-handel

Leverantören ska inom 3 månader, efter dialog med UM kunna ansluta sig till UM:s 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 UM som så beslutar, enligt något eller flera av följande format:

* Svekatalog
* SFTI/ESAP 6 Prislista
* En elektronisk katalog som innehåller pris-, artikel- och sortimentsinformation i cellstrukturerat format, i en Excelmall som tillhandahålls av UM alternativt registrera katalog/kataloginformation i den leverantörsportal som används av UM.

## 7.2 Webbutik

Leverantören ska kostnadsfritt tillhandahålla en webbutik för de UM som gör beställningar från

ramavtalet. I webbutiken ska respektive enhet få unika inloggningsuppgifter och kundunika prisuppgifter

ska åskådliggöras direkt vid inloggning i webbutiken. Konto i webbutiken ska läggas upp inom tre

arbetsdagar.

Följande delar ska ingå i webbutiken:

* UM ska logga in med unik inloggning, i aktuella fall via e-handelssystem och punch-out och/eller Single Sign On (SSO)
* Startsida som tydligt anger att det avser ett ramavtal för SKL Kommentus Inköpscentral AB
* Kundanpassat innehåll för de UM som använder anpassade delar av sortimentet eller liknande
* Attestflöde för centraliserade beställningar
* Information om beställningsrutiner, leveranstider, returhantering och övrig relevant information
* Avtalat sortiment med gällande pris
* Artikelinformation minst bestående av;
	+ Artikelnummer
	+ Varubenämning
	+ Beskrivning av vara
	+ Avtalat pris för vara (nettopris)
	+ Momssats
	+ Enhet
	+ Antal enheter i förpackning
	+ Miljömärkning, i förekommande fall
	+ Produkter som innehåller PVC, i förekommande fall (PVC)
	+ Produktbild
	+ Sökord
* Kontinuerlig uppdatering vid förändring i det upphandlade sortimentet som t.ex. pris, byte av

artiklar eller liknande

* Information om senaste beställningarna ska framgå i webbutik för varje enskild beställare för kunna upprepa senaste köp
* Orderhistorik och statistik ska kunna visas i webbutiken.

Webbutiken ska fungera från och med planerad dag för avtalsstart.

## 7.3 Skåpservice

Leverantören erbjuder skåpservice om UM så önskar detta. Leverantören och UM kommer då tillsammans överens om ett standardsortiment som leverantören ansvarar för och ser till

att artiklar finns på plats hos UM i ett befintligt förvaringsskåp.

I skåpservicen ska det ingå:

* varje artikel ska ha en permanent plats i skåpet,
* platsen ska vara märkt med artikelnamn och artikelnummer,
* leverantören ska inventera, leverera, packa upp, placera artiklarna i skåp samt,
* kunna serva skåpen två gånger i månaden.

Leverantören har rätt att ta ut en avgift för skåpservice till ett pris på 500 SEK per

besök per leveransadress. Detta gäller oavsett antal skåp/förråd på den aktuella leveransadressen.

## 7.4 Stående beställning

Leverantören ska kostnadsfritt kunna tillhandahålla stående beställning utifrån en inköpsprofil. Detta

innebär att leverantören ska kunna leverera en tjänst avseende ett urval av produkter baserat på

aktuell UM:s angivna behov.

UM ansvarar för förändringar i inköpsprofilen samt uppsägning av tjänsten.

## 7.5 Ersättningsartiklar

Eventuell ersättningsartikel ska godkännas av UM.

Om leverantören tillfälligt inte kan leverera i ramavtalet angiven produkt, är denna skyldig att leverera

liknade artikel med minst likvärdig kvalitet, dock först efter kontakt med UM. Ersättningsartikeln ska

vara likvärdig i förhållande till den ursprungliga artikeln och uppfylla samtliga obligatoriska krav. Pris för

ersättningsartikeln får inte överstiga det avtalade priset i ramavtalet.

## 7.6 Standardsortiment och benämning

Offererade produkter ska ingå i leverantörens standardsortiment, vilket innebär att produkterna ska

finnas i leverantörens produktkatalog och/eller webbutik vid anbudstillfället.

Det är inte tillåtet att ändra artikelnummer eller benämning i anbudet gentemot leverantörens

produktkatalog och/eller webbutik vid anbudstillfället.

**7.7 Pris på artiklar med olika färger**

Om en artikel finns i olika färger ska det offererade priset för artikeln gälla för samtliga färger som den offererade produkten finns i. Om t.ex. omslaget på ett specifikt skrivhäfte finns i olika färger, ska leverantören lämna samma pris för samtliga färger för offererad artikel.

# LEVERANS

## 8.1 Leveransvillkor

Vid leverans direkt till UM och/eller vid samordnad varudistribution ska leverantören leverera i enlighet med Incoterms 2010 Delivered Duty Paid (DDP) till angiven leveransadress.

Leveransvillkoren gäller även om leverantören anlitar fristående transportör.

## 8.2 Leveranstider

Högsta acceptabla leveranstid är fem (5) arbetsdagar. Faktisk leveranstidpunkt ska anges i orderbekräftelsen. Leverans ska ske utan dröjsmål.

## 8.3 Fasta leveransdagar

I de fall UM har önskemål om fasta leveransdagar ska leverantören komma överens om sådana med UM. I dessa fall gäller de fasta leveransdagarna istället för kravet om leveranstider enligt 9.2.

## 8.4 Expressleverans

UM ska ha möjlighet att få artiklarna levererade dagen efter beställning om beställning görs före en viss tid under beställningsdagen. Detta ska kunna ske mot faktisk fraktkostnad. Vid beställning ska kostnaden för frakten framgå.

## 8.5 Samordnad varudistribution

Ett flertal UM har eller kommer att ha en funktion för centralt samordnad distribution av varor till UM:s

olika godsmottagare dvs. till varje enskild beställare. Där samordnas leveranser från flertalet leverantörer

innan varorna slutligen levereras till varje enskild beställare/godsmottagare. Samdistributören agerar på

uppdrag av UM.

Leverantören ska medverka till samordnad varudistribution, vilket innebär att leveranser ska ske till en distributionscentral eller ett centralt lager, definierat av varje UM, istället för till varje enskild beställare

inom en UM. Varje enskild beställning ska vara packad och adresserad till beställande enhet. Leverans

till distributionscentral eller centralt lager ska ske i överenskommelse med UM.

Leverantören ska inom tre månader från det att UM så begär det kunna tillämpa standarden för

samordnad varudistribution i enlighet med SFTI eller annan likvärdig standard. Det innebär att

leverantören ska kunna hantera t.ex. kundpackning (se nedan), godsmärkning, märkning av kolli med en transportetikett, leveransavisering i elektroniskt format.

## 8.6 Kundpackning vid samordnad varudistribution

Följande gäller vid samordnad varudistribution:

Godset ska anlända kundpackat till distributionscentralen. UM:s definition på kundpackning innebär att

leverantören packar godset per unikt GLN (Global Location Number enligt GS1-standard) åtskilt från

annat unikt GLN. Leverantören får således inte packa gods med samma GLN utspritt på flera olika

lastbärare. Fyller ett unikt GLN inte en lastbärare själv kan den delas med annat unikt GLN så länge

godset är tydligt kolliettikerat, tydligt avgränsat från varandra. Lastbäraren ska vara ändamålsenligt

märkt med väl synlig information som visar om lastbärare innehåller kollin till endast ett GLN eller till

flera.

## 8.7 Bekräftad order vid samordnad varudistribution

Följande gäller vid samordnad varudistribution. Order som bekräftats av leverantör vid ordertillfälle ska plockas och skeppas i sin helhet. Restnotering vid plock ska resultera i nekad order. Ersättningsprodukt ska erbjudas vid avropstillfället och tydligt framgå i det fall lagd order inte kan bekräftas i samband med beställning.

## 8.8 Serviceavgift

Om UM har önskemål om annan avlämningsplats, än lastkaj eller motsvarande på leveransadressen eller lossning och uppbärning, ska det kunna ske mot eventuell serviceavgift.

**Lyreco Advantage Sweden AB:** Tillval av leveranstjänster debiteras enligt transportörens gällande taxa. Detta kan beställas vid ordertillfället eller alltid gälla för en viss kund.

## 8.9 Godsmärkning

Gods ska vara märkt med UM:s namn, beställarens namn samt leveransadress.

## 8.10 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.

## 8.11 Leverans på pall

Vid leveranser på pall ska godkända Europapallar användas.

## 8.12 Returhantering av pallar

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

## 8.13 Avbeställning och Retur

**Avbeställning**

UM ska kunna avbeställa lagd beställning fram till dess att beställningen har skickats från leverantören. Avbeställning ska kunna ske skriftligt till leverantör via post, e-post, e-handel, och kundtjänst per telefon.

**Retur**

UM ska kostnadsfritt och inom en (1) månad efter leverans kunna returnera oanvända artiklar som UM

haft för påseende eller som blivit felaktigt levererade.

# PRIS

Priserna framgår av:

Lyreco Advantage Sweden AB, Bilaga 03 – Pris material för kontor och skola, Bilaga 03 Kopieringspapper samt Bilaga 04 – Pris – dator och skrivartillbehör.

För övriga produkter i Staples Sweden ABs inlämnade bruttoprislista vid anbudstillfället, gäller följande rabatter:

Datortillbehör 12%

Skrivartillbehör 21%

Ergonomiska tillbehör 16%

# KUNDSUPPORT

Vid eventuella frågor finns det möjlighet att kontakta Addas Kundsupport via nedan angivna kontaktuppgifter:

**Kundsupport Tele:** +46 (0)8 525 029 96

**Kundsupport Mail:** inkopscentralen@adda.se