









Upphandlande organisation

SKL Kommentar Inköpscentral AB
Camilla Stiller

Upphandling

Litteratur 2020
10513
Sista anbudsdag: 2021-03-18 23:59

Symbolförklaring

- | | |
|---|--|
|  Texten ingår i annonsen |  Texten ingår i kvalificeringen |
|  Texten kommer att ingå i avtalet |  Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen |
|  Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas |  Texten/frågan innehåller ESPD-krav |
|  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen |  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen |
|  Frågan ställs endast upplysningsvis |  Frågan besvaras av upphandlaren |
|  Frågan är markerad för särskild uppföljning | |

Innehåll

3. Generella krav	4
3.1 Inledning	4
3.2 Sortimentsbredd	4
3.2.1 Typer av litteratur	4
3.2.2 Ämnesområden	4
3.3 Tillgänglighet och service	5
3.3.1 Kontaktperson	5
3.3.2 Kundservice	5
3.3.3 Stöd vid inköp	5
3.4 Webbutik	5
3.4.1 Sökparametrar	5
3.4.2 Information per titel	6
3.4.3 Kundkonto	6
3.4.4 Prisuppgifter	7
3.5 E-handel	7
3.5.1 E-handel vid köp av varor - Beställning från produktkatalog eller beställning via webbutik (punch-out)	7
3.5.2 Elektronisk kommunikation	8
3.5.3 Vid avrop från ramavtalet	9
3.6 Beställning	9
3.6.1 Beställning	9
3.6.2 Orderbekräftelse	9

3.7 Avbeställning och reklamation	9
3.7.5 Avbeställning	9
3.7.12 Reklamation	10
3.8 Leverans	10
3.8.1 Leveransvillkor	10
3.8.2 Leveranstid övrig litteratur	10
3.8.3 Avvikande leveranstider	10
3.8.4 Fraktavgifter eller fasta leveransdagar	11
3.8.5 Samordnad varudistribution	11
3.8.6 Sampackning och följesedel	11
3.9 Statistik	11

3. Generella krav

3.1 Inledning

Detta avsnitt innehåller krav som gäller samtliga delområden för Litteratur 2020, samtliga leverantörer ska uppfylla kraven i och besvara detta avsnitt.

3.2 Sortimentetsbredd

Leverantören ska tillhandahålla ett sortiment med både bredd och djup för leverans till bland annat folkbibliotek, skolbibliotek, sjukhusbibliotek och andra verksamheter hos avropsberättigade upphandlande myndigheter.

Leverantören ska kunna erbjuda litteratur som inte finns tillgänglig i leverantörens ordinarie utbud till beställaren på dennes begäran förutsatt förlagens medgivande. Leverantören ska på beställarens begäran vidare uppdatera sitt ordinarie utbud för beställaren för sådan litteratur om det finns ett frekvent behov av aktuell litteratur.

Med ordinarie utbud avses de böcker som finns i leverantörens litteraturlösningsdatabas.

3.2.1 Typer av litteratur

Leverantören ska i sitt ordinarie sortiment minst erbjuda litteratur av följande typer:

- Skönlitteratur för vuxna, ungdomar och barn
- Facklitteratur
- Statligt tryck
- Årsböcker
- Språkkurser
- Ljudböcker (skönlitteratur, facklitteratur, språkkurser och anpassade medier)
- Anpassade medier, omfattar en eller flera av följande typer:
 - i. Böcker i storstil
 - ii. Lättlästa böcker för vuxna, med eller utan tillhörande media
 - iii. Talböcker
 - iv. Taktila media

3.2.2 Ämnesområden

Leverantören ska i sitt ordinarie sortiment minst erbjuda litteratur inom följande ämnesområden:

- Arkeologi
- Biografi och genealogi
- Ekonomi
- Filosofi och psykologi
- Geografi
- Historia
- Idrott, lek och spel

- Konst, musik, teater, film och fotografi
- Litteraturvetenskap
- Matematik
- Medicin
- Militärväsen
- Naturvetenskap
- Pedagogik
- Religion och teologi
- Samhälls- och rättsvetenskap
- Skönlitteratur
- Språkvetenskap
- Teknik

3.3 Tillgänglighet och service

Leverantören ska i kontakter med beställaren tillhandahålla god service och tillgänglighet och snabbt, tydligt och korrekt besvara frågor som rör beställningar.

3.3.1 Kontaktperson

Leverantören ska ha kontaktperson/kundansvarig som Inköpscentralen och upphandlande myndighet kan vända sig till för frågor rörande uppdraget som helhet. Kontaktperson ansvarar för att frågor distribueras internt och att återkoppling till Inköpscentralen och upphandlande myndighet sker.

3.3.2 Kundservice

Leverantören ska tillhandahålla en kundtjänst som är tillgänglig under kontorstid helgfria vardagar (kl. 08:00 -16:00). Personalen som arbetar i kundtjänsten ska ha aktuella kunskaper om sortiment som omfattas av ramavtalet och ha kännedom om innehållet i tecknat ramavtal samt muntligen och skriftligen behärska svenska i sådan omfattning att de kan hantera kommunikationen med kunderna på ett tillfredsställande sätt.

En beställning eller förfrågan ska följas av en bekräftelse, av bekräftelsen ska framgå beräknad svarstid. Förfrågningar ska besvaras skyndsamt, i normalfallet inom en arbetsdag.

3.3.3 Stöd vid inköp

Leverantören ska löpande och kostnadsfritt informera upphandlande myndigheter om nyheter och kommande titlar på den svenska bokmarknaden. Informationen kan tillhandahållas digitalt eller genom pappersformat.

3.4 Webbutik

Leverantören ska kostnadsfritt tillhandahålla webbutik enligt beskrivningen nedan.

3.4.1 Sökparametrar

Sökning av litteratur i webbutik ska kunna göras utan att inloggning krävs. Sökning i webbutik ska minst kunna göras med följande sökparametrar:

- Titel
- Författare
- ISBN
- Ämnesområde
- Utgivningstid

3.4.2 Information per titel



I webbutiken ska för varje titel minst framgå följande information:

- Titel
- Författare
- ISBN
- Ämnesområde
- Språk
- Utgivningstid
- Förlag
- Upplaga
- Serie
- Vikt
- Antal sidor
- Text om bokens handling (i det fall förlaget lämnar den informationen)
- Tillgänglighet (dvs. om titeln finns i lager)

3.4.3 Kundkonto



Leverantören ska kostnadsfritt tillhandahålla obegränsat antal kundkonton till upphandlande myndighet som går att komma åt genom inloggning via webbutik.

Varje kundkonto ska ha unikt kundnummer och kunna ha separat leveransadress och faktureringsadress.

Via kundkontot ska upphandlande myndighet lätt och överskådligt kunna se:

- pågående beställningar med leveransdatum
- försenade och restnoterade titlar med planerat leveransdatum
- bevakning av litteratur som inte kommit ut än (s.k. bevakningslista)
- orderhistorik med leveransdatum
- faktureringshistorik

Bevakningslista ska automatiskt uppdateras efter det att bevakad litteratur har beställts av upphandlande myndighet, dvs. att beställd litteratur tas bort från bevakningslistan.

I det fall leveransdatum för pågående beställningar ändras ska upphandlande myndighet via kundkonto kunna se nytt leveransdatum samt ursprungligt leveransdatum enligt orderbekräftelse vid beställningstillfället.

Upphandlande myndighet ska via kundkonto kunna spara varukorg.



3.4.4 Prisuppgifter

Genom inloggning i webbutiken ska upphandlande myndighet för varje titel kunna se pris (i SEK exklusive moms) enligt ramavtalet, dvs. pris efter rabatt/påslag.

Det är önskvärt att upphandlande myndighet genom inloggning i webbutik även kan se F-pris/L-pris per titel för litteratur.

3.5 E-handel

Oavsett i vilken utsträckning en upphandlande myndighet använder sig av e-handel ska antagen ramavtalsleverantör kunna ansluta sig till systemet om upphandlande myndighet så begär. Anslutning av upphandlande myndighet ska påbörjas omgående och vara genomförd inom 12 veckor från det att upphandlande myndighet försett leverantören med relevant information. Med e-handel avses alla delar i inköpsprocessen som rör beställning, leverans och fakturahantering. Det omfattar bland annat uppkoppling mot webbutik (punch-out), elektroniska kataloger och SSO, ordererkännande, orderbekräftelse, lokalisering (GLN), varudistribution, faktura mm.

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. Leverantören ska i möjligaste mån tillgodose behovet hos upphandlande myndighet.

Ramavtalsleverantören står själv för de eventuella kostnader som det innebär att sätta upp och använda de standarder som refereras till i förfrågningsunderlaget.

För de delar som inte hanteras via e-handel ska leverantören istället bistå med andra lämpliga lösningar för att underlätta upphandlande myndighets inköpsprocess.

3.5.1 E-handel vid köp av varor - Beställning från produktkatalog eller beställning via webbutik (punch-out)

Format för elektronisk katalog

Leverantören ska, inom 12 veckor från det att den upphandlande myndigheten begärt det, kunna lämna en elektronisk katalog som innehåller pris-, artikel- och sortimentsinformation enligt standard i något eller flera av följande format:

- Svekatalog,
- SFTI/ESAP 6 prislista,
- lämna en elektronisk katalog som innehåller pris-, artikel- och sortimentsinformation i cellstrukturerat format, i en Excelmall som tillhandahålls av den upphandlade myndigheten, eller
- registrera katalog/kataloginformation i den leverantörsportal som anvisas av den upphandlande myndigheten.

Den elektroniska katalogen ska vara avgränsad i enlighet med ramavtal och enbart innehålla sortiment som omfattas av ramavtalet och visa avtalade nettopriser.

Format för webbutik

Leverantören ska, inom 12 veckor från det att den upphandlande myndigheten begärt det, kunna erbjuda beställning från leverantörens webbutik enligt följande format:

- PEPPOL punch-out, eller
- annat etablerat varukorgsmeddelande.

Webbutik/punch-out ska vara avgränsad i enlighet med ramavtalet, enbart innehålla det sortiment som omfattas av ramavtalet och visa avtalade nettopriser.

Format för elektronisk beställning

Leverantören ska, inom 12 veckor från det att den upphandlande myndigheten begärt det, kunna ta emot en order enligt standard i något eller flera av följande format:

- Sveorder,
- SFTI/ESAP 6 Avrop, eller
- ta emot order i fri form via e-post, eller
- registrera den i den leverantörsportal som upphandlande myndighet anvisar.

Om kommunikation med e-post är aktuellt, ska leverantören kunna ange en central och icke personbunden e-postadress.

Format för orderbekräftelse

Leverantören ska, inom 12 veckor från det att den upphandlande myndigheten begärt det, kunna lämna orderbekräftelse/ordersvar enligt standard i något eller flera av följande format:

- Sveorder (orderresponse),
- SFTI/ESAP 6 Avropserkännande,
- SFTI/ESAP 6 Avropsbekräftelse,
- skicka orderbekräftelse i fri form via e-post,
- alternativt skicka orderbekräftelse via e-post eller registrera den i leverantörsportal som upphandlande myndighet anvisar.

Om kommunikation med e-post är aktuellt, ska leverantören kunna ange en central och icke personbunden e-postadress.

Format för leveransavisering

Leverantören ska inom 12 veckor från det att den upphandlande myndigheten begärt det kunna sända leveransavisering enligt något eller flera av följande format:

- Sveleveransavisering
- SFTI/ESAP 6 leveransavisering

Om kommunikation med e-post är aktuellt, ska leverantören kunna ange en central och icke personbunden e-postadress.

3.5.2 Elektronisk kommunikation



Anbudsgivaren ska med den upphandlande myndigheten kunna kommunicera affärsprocesserna enligt e-handelskraven ovan elektronisk, på något eller flera av följande sätt:

- Via PEPPOL-nätverket,

- Via partsuppsättning mot upphandlade myndighets operatör, eller
- Via leverantörportal som anvisats av den upphandlande myndighet, portalen ska vara kostnadsfri för leverantören.

3.5.3 Vid avrop från ramavtalet



Om anbudsgivaren har möjlighet att erbjuda fler än ett av de respektive format för elektronisk katalog och beställning som beskrivs ovan har den upphandlade myndigheten rätt att inför avropet precisera vilken affärsprocess som ska tillämpas.

Den upphandlande myndigheten och anbudsgivaren ska innan kontraktet ingås komma överens om vilken elektronisk kommunikation som ska användas. Om anbudsgivaren har möjlighet att erbjuda fler än ett av de format för elektronisk kommunikation som beskrivs ovan har upphandlande myndighet rätt att bestämma vilken kommunikation som ska tillämpas under avtalsperioden.

3.6 Beställning



3.6.1 Beställning



Leverantören ska kunna ta emot beställningar och skicka orderbekräftelse:

- Via webbutik
- Per telefon
- Via e-post
- Via e-handelssystem som används av deltagande upphandlande myndigheter.

Upphandlande myndighet ska kunna beställa titlar som inte finns i leverantörens ordinarie sortiment minst via kundtjänst per telefon och e-post. Leverantören ska inom fem (5) arbetsdagar svara upphandlande myndighet om beställd titel kan levereras eller inte.

3.6.2 Orderbekräftelse



Leverantören ska skicka orderbekräftelse till upphandlande myndighet via e-post skyndsamt från att beställningen har gjorts.

Orderbekräftelsen ska innehålla information om:

- beräknad leveranstid med angivet leveransdatum
- beräknat ordervärde
- titlar som är restnoterade med beräknad leveranstid
- titlar som inte alls kan levereras

3.7 Avbeställning och reklamation



3.7.5 Avbeställning



Upphandlande myndighet ska kunna avbeställa lagd beställning kostnadsfritt fram till dess att beställda varor har skickats från leverantören.

Avbeställning ska kunna göras via kundkontot i webbutik, e-post och kundtjänst per telefon.

3.7.12 Reklamation

Upphandlande myndighet ska kostnadsfritt kunna reklamera litteratur och biblioteksutrustning som är behäftade med fel eller har levererats felaktigt. Litteratur och biblioteksutrustning som är behäftade med fel ska kostnadsfritt bytas ut mot felfri vara och om det inte är möjligt ska upphandlande myndighet kunna häva köpet och få full återbetalning.

Upphandlande myndighet ska ha rätt att erhålla ersättningsexemplar av litteratur som kräver utlåningsrätt utan att ny utlåningsrätt måste beställas. Rätten får alltså inte vara kopplat till ett fysiskt exemplar.

Rätten att reklamera ska gälla i ett år från leveransdatum.

3.8 Leverans

Beställare av litteratur arbetar ofta för en eller flera avdelningar på bibliotek. Leverantören och upphandlande myndighet kan tillsammans komma överens om hur leveranser och medföljande information bäst hanteras för att det ska fungera smidigt. I de fall ingen särskild överenskommelse görs gäller nedan.

3.8.1 Leveransvillkor

Vid leverans direkt till beställaren och/eller vid samordnad varudistribution ska leverantören leverera i enlighet med Incoterms 2020 Delivered Duty Paid (DDP) till anvisad plats enligt krav om leverans inom respektive delområde.

Leveransvillkoren gäller även om leverantören anlitar fristående transportör.

3.8.2 Leveranstid övrig litteratur

Det är önskvärt att leverantören kan tillhandahålla även titlar som inte utgör leverantörens ordinarie sortiment, som inte går att köpa in genom leverantörens etablerade inköpscentraler.

För ovanstående övrig litteratur gäller den leveranstid som särskilt överenskommit mellan parterna i det enskilda avropet. Leveranstiden ska vara skälig.

3.8.3 Avvikande leveranstider

Beräknas leveranstiden längre än den i ramavtalet angivna leveranstiden ska beställaren informeras om när boken levereras.

Tar en bok längre tid än den i ramavtalet angivna leveranstiden ska ordern delleveras med de böcker som finns tillgängliga.

För icke utgivna och restnoterade titlar, där leverantören sköter bevakning och orderläggning, gäller utgivningsdatum som beställningsdatum.

3.8.4 Fraktavgifter eller fasta leveransdagar

I syfte att minska belastning på miljön och minska hantering av gods ska leverantören bidra till en hållbar och funktionell hantering av leveranser. Upphandlande myndighet väljer vilket eller vilka av nedan alternativ som lämpar sig för den egna organisationen.

Fasta leveransdagar

Upphandlande myndighet kan välja att få leverans på fasta leveransdagar (max två dagar per vecka) fraktfritt. Veckodagar för leverans beslutas i samråd mellan leverantören och upphandlande myndighet. Leverantören ska acceptera att leveranser sker under ordinarie arbetstid på helgfria vardagar om inte annat överenskommes i samråd med upphandlande myndighet.

Löpande leveranser

Upphandlande myndighet som inte väljer att få leverans på fasta leveransdagar betalar faktisk fraktkostnad för beställningar som understiger 500 SEK. För större beställningar ska leveranser vara fraktfria.

Faktisk leveranstid ska anges i orderbekräftelse.

Högsta acceptabla leveranstid för böcker i ordinarie sortiment framgår under respektive delområde.

3.8.5 Samordnad varudistribution

Många upphandlande myndigheter har intern distributör/transportör av varor för att minska antalet transporter. Där samordnas leveranser från flertalet leverantörer innan varorna slutligen levereras till varje enskild beställare.

Leverantören ska medverka till samordnad varudistribution, vilket innebär att leveranser ska kunna ske till en omlastningscentral eller ett centralt lager, definierat av varje upphandlande myndighet, istället för till varje enskild beställare.

Varje enskild beställning ska vara packad och adresserad till beställande enhet. Leverans till distributionscentral eller centralt lager ska ske i överenskommelse med upphandlande myndighet.

3.8.6 Sampackning och följesedel

Leveranser ska packas och sändas till den leveransadress som respektive beställare angett. Om beställaren godkänner det kan flera beställningar till samma leveransadress sampackas. Det ska då tydligt framgå vilka delar av leveransen som hör till respektive beställare/beställning.

Med leverans ska följesedel medfölja där innehållet i leveransen specificerats. För varje leverans ska en följesedel medfölja. För sampackade leveranser ska en följesedel per avdelning/beställare medfölja. Alternativt kan följesedeln tydligt indelas i avsnitt per avdelning/beställare.

3.9 Statistik

Leverantören ska kostnadsfritt tillhandahålla statistik till Inköpscentralen och upphandlande myndigheter. Leverantören ska en gång per år skicka statistik till Inköpscentralen. Statistik ska skickas i elektroniskt, redigerbart format som tex xlsx eller csv. Uppgifterna ska sammanställas per kalenderår och skickas till Inköpscentralen under första kvartalet. Statistik ska minst innehålla följande

uppgifter:

- Titel
- Författare
- Utgivningsland
- Språk
- Typ
- Ämnesområde
- Utrustning (typ av utrustning, om boken utrustats med flera typer ska samtliga redovisas)
- Antal
- Pris per styck
- Orderdatum
- Leveransdatum
- Faktiskt leveransdatum (vid leveransförsening)
- Beställande verksamhet (upphandlande myndighet)

Upphandlande myndighet kan på begäran erhålla motsvarande statistik för den egna organisationen, maximalt en gång per år.

Parterna kan komma överens om andra intervall eller förändrat innehåll.