

Avropsstöd

Vägledning Vitvaror 2019

Innehåll

1. Inledning.....	3
2. Omfattning	3
2.1 Avtalsområde 1 – Tvättstugeutrustning.....	4
2.2 Avtalsområde 2 – Vitvaror.....	5
2.3 Avtalsområde 3 – Småel och hushållsapparater	9
2.4 Varukorgar, fastprissortiment och rabattsortiment	11
2.5 Installation avseende avtalsområde 1 och 2.....	12
2.6 Emballage avseende avtalsområde 1 och 2	13
3. Leverans i hela Sverige	13
3.1 Leveranstider avseende samtliga avtalsområde	13
3.2 Leveranskostnad avseende samtliga avtalsområde.....	13
3.3 Garanti:.....	13
Avtalsområde 1 – Tvättstugeutrustning och avtalsområde 2 – Vitvaror	13
3.4 Garanti avseende avtalsområde 3 – Småel och hushållsapparater	13
3.5 Service under och efter garantitiden avseende avtalsområde 1 – Tvättstugeutrustning och 2 – Vitvaror.....	14
3.6 Reservdelar avseende avtalsområde 1 – Tvättstugeutrustning och 2 – Vitvaror	14
4. Avrop på ramavtalet.....	14
5. Avropsförfrågans innehåll och omfattning	15
6. Beställning och orderbekräftelse	15
6.1 Webbutik (gäller avtalsområde 2 – Vitvaror och avtalsområde 3 – Småel och hushållsapparater)	15
6.2 Kundtjänst	16
7. Pris.....	16
8. Kontrakt.....	17
9. Fakturering	17

1. Inledning

Detta avropsstöd är framtaget för Beställaren i syfte att underlätta vid avrop från ramavtalet Vitvaror 2019 diarienummer 10458.

Detta avropsstöd är inte tvingande utan ska ses som ett förslag. Avropande myndigheter är fria att utforma sina avrop hur de vill så länge dessa inte strider mot ramavtalets villkor eller mot Lagen om offentlig upphandling (LOU).

Vid frågor kontakta kundsupport vid ADDA Inköpscentral AB (ADDA) via telefon, 08 – 525 029 96, eller via mail till inkopscentralen@adda.se.

2. Omfattning

Ramavtalet är avsett för löpande beställningar/leveranser av vitvaror.

Ramavtalet är uppdelat i tre avtalsområden med tillhörande varukorgar samt varugrupper. Ett avtalsområde består av en varukorg med flera varugrupper. Varugrupperna är i sin tur indelade i enlighet med följande.

Avtalsområde	Varugrupp	Varugrupp
1 Tvättstugeutrustning	1 Professionell tvättmaskin	1.1 Professionell mopptvätt
		1.2 Professionell tvättmaskin
	2 Professionell torktumlare och torkskåp	2.1 Professionell torktumlare (värmepump)
		2.2 Professionell torktumlare (frånluft)
		2.3 professionell torkskåp (värmepump)
	2.4 Professionell torkskåp (frånluft)	
2 Vitvaror	1 Diskmaskin	1.1 Diskmaskin
		1.2 Diskmaskin (proffsdisk)
		1.3 Bänkdiskmaskin
	2 Frysbox	
	3 Kylskåp och frysskåp	3.1 Kylskåp
		3.2 Kylskåp (små)
		3.3 Kylskåp (inbyggd, för montering under bänk)
		3.4 Frysskåp
	4 Kombinerad kyl och frys	
	5 Spisfläkt	
	6 Ugnar	
	7 Mikrovågsugnar	7.1 Fristående
		7.2 Integrerad
	8 Minikök	
	9 Spisar	9.1 Glaskeramik
9.2 Induktion		
10 Hällar	10.1 Glaskeramik	
	10.2 Induktion	
11 Tvättmaskin, torkskåp och torktumlare	11.1 Torktumlare	
	11.2 Torkskåp	
	11.3 Tvättmaskin	

3 – Småel och hushållsapparater	1 Dammsugare	1.1 Golvdammsugare
		1.2 Robotdammsugare
		1.3 Skaftdammsugare
		1.4 Mattvätt och textilvårdsmaskin
		1.5 Grovdammsugare
	2 Vattenkokare	
	3 Kaffebryggare	3.1 Kaffebryggare (drip/filtermodell)
		3.2 Kapselmaskin (fristående)
		3.3 Kaffekvarn
	4 matberedare och köksassistent	4.1 Matberedare
		4.2 Köksassistent
	5 Elvisp	
	6 Brödrost	6.1 Brödrost med 2 skivor
		6.2 Brödrost med 4 skivor
	7 Våffeljärn	
8 Stavmixer	8.1 Stavmixer (handmixer)	
	8.2 Blender (mixer)	
	8.3 Sportblender	
9 Ångstrykjärn, ångstation och handhållen steamer		
10 Klimatprodukter		
11 Övriga hushållsapparater		

2.1 Avtalsområde 1 – Tvättstugeutrustning

Användningsmiljöer för offererade produkter inom avtalsområde 1 avser t.ex. lokalvård, äldre- och gruppboenden, förskolor, verksamheter inom vård och omsorg som har höga hygienkrav.

Varugrupp 1 Professionell tvättmaskin:

- Varugrupp 1.1 Professionell mopptvätt
- Varugrupp 1.2 Professionell tvättmaskin

Varugrupp 1 omfattar:

- produkter som kan vara frontmatade, inbyggnads- och fristående. Det kan innefatta flertalet varianter av yttermått samt färg och utföranden.
- produkter som har högerhängda eller vänsterhängda dörrar alternativt omhållningsbara.
- alla nivåer av tvättkapacitet och tvättprogram.
- produkter som innehåller språkvalsfunktion på minst 5 stycken olika vanligt förekommande språk i Sverige däribland svenska, engelska, finska, arabiska och tyska. Maskinen ska alltid återgå till svenska efter användning.
- alla typer av tillbehör till produkterna.

Offererade produkter ska vara förberedda för båda kall- och varmvattensanslutning. Anslutningsslangar ska ingå. Offererade produkter ska ha automatisk anpassning av energi- och vattenanvändning till tvättbelastning.

Varugrupp 2 Professionell torktumlare och torkskåp:

- Varugrupp 2.1 Professionell torktumlare (värmepump)
- Varugrupp 2.2 Professionell torktumlare (frånluft)
- Varugrupp 2.3 professionell torkskåp (värmepump)
- Varugrupp 2.4 Professionell torkskåp (frånluft)

Varugrupp 2 omfattar:

- produkter som är i alla breddstandarder med alla nivåer av torkkapacitet samt färg och utföranden.
- produkter som har högerhängda eller vänsterhängda dörrar alternativt omhängningsbara.
- produkter som innehar språkvalsfunktion på minst 5 stycken olika vanligt förekommande språk i Sverige däribland svenska, engelska, finska, arabiska och tyska. Maskinen ska alltid återgå till svenska efter användning.
- alla typer av tillbehör till produkterna.

2.2 Avtalsområde 2 – Vitvaror

Varugrupp 1 Diskmaskin

- Varugrupp 1.1 Diskmaskin
- Varugrupp 1.2 Diskmaskin (proffsdisk)
- Varugrupp 1.3 Bänkdiskmaskin

Varugrupp 1 omfattar:

- produkter som kan vara i alla breddstandarder, färger och utföranden och med alla typer av knappar och vred.
- alla typer av tillbehör till produkterna.

Varugrupp 2 Frysbox

Varugrupp 2 omfattar:

- produkter som kan vara i alla volymer, breddstandarder, färger och utföranden och med olika avfrostningsmetoder (automatisk eller manuell) samt med och utan dörrlarm och temperaturvarning.
- produkter som kan vara i alla energiklasser. Minimikrav på energiklasser för varugrupp 2 är: Till och med den 28 februari 2021 ska minst följande energieffektivitetsklass uppfyllas:
 - Varugrupp 2 Frysbox: A++

Från och med den 1 mars 2021 ska minst följande energieffektivitetsklass uppfyllas:

- Varugrupp 2 Frysbox: E
- alla typer av tillbehör till produkterna.

Varugrupp 3 Kylskåp och frysskåp

- Varugrupp 3.1 Kylskåp
- Varugrupp 3.2 Kylskåp (små)
- Varugrupp 3.3 Kylskåp (inbyggd, för montering under bänk)
- Varugrupp 3.4 Frysskåp

Varugrupp 3 omfattar:

- produkter som kan vara i alla volymer, breddstandarder, färger och utföranden, avfrostningsmetoder (automatisk eller manuell) samt med och utan dörrlarm och temperaturvarning.
- produkter som kan vara i alla energiklasser. Minimikrav på energiklasser för varugrupp 3
Till och med den 28 februari 2021 ska minst följande energieffektivitetsklass uppfyllas:
 - Varugrupp 3 Kylskåp och frysskåp: A++Från och med den 1 mars 2021 ska minst följande energieffektivitetsklass uppfyllas:
 - Varugrupp 3 Kylskåp och frysskåp: E
- produkter som har högerhängda eller vänsterhängda dörrar alternativt omhångningsbara.
- alla typer av tillbehör till produkterna.

Varugrupp 4 Kombinerad kyl och frys

Varugrupp 4 omfattar:

- produkter som kan vara i alla breddstandarder, färg och utföranden, avfrostningsmetoder (automatisk eller manuell) samt med och utan dörrlarm och temperaturvarning.
- produkter som kan vara i alla energiklasser. Minimikrav på energiklasser för varugrupp 4:
Till och med den 28 februari 2021 ska minst följande energieffektivitetsklass uppfyllas:
 - Varugrupp 4 Kombinerad kyl och frys: A++Från och med den 1 mars 2021 ska minst följande energieffektivitetsklass uppfyllas:
 - Varugrupp 4 Kombinerad kyl och frys: E
- produkter som har högerhängda eller vänsterhängda dörrar alternativt omhångningsbara.
- alla typer av tillbehör till produkterna.

Varugrupp 5 Spisfläkt

Varugrupp 5 omfattar:

- produkter som kan vara i vägghängda, frihängande, bänkfläktar och kåpor.
- produkter som kan vara med motor eller utan och i alla breddstandarder.
- alla olika kapaciteter av luftskifte och varianter av hastigheter på detta.

- alla olika färger och utföranden på produkterna.
- produkter som kan vara i alla energiklasser. Minimikrav på energiklasser för varugrupp 5:
Till och med den 28 februari 2021 ska minst följande energieffektivitetsklass uppfyllas:
 - Varugrupp 5: Spisfläkt: AFrån och med den 1 mars 2021 ska minst följande energieffektivitetsklass uppfyllas:
 - Varugrupp 5: Spisfläkt: A
- alla typer av tillbehör till produkterna såsom exempelvis kolfilter, polyesterfilter, metaltrådsfilter, trummor, skorstensförlängning, skorstenar, konsoler för upphängning, kallrasskydd, lister, nedsänkingsram, fläktkåpor och infästen, osv.

Varugrupp 6 Ugnar

Varugrupp 6 omfattar:

- produkter som kan vara i alla breddstandarder, alla temperaturspann, olika rengöringsmetoder (automatisk och manuella), färger och utföranden och med alla varianter av vred och knappar.
- produkter som kan vara i alla energiklasser. Minimikrav på energiklasser för varugrupp 6:
Till och med den 28 februari 2021 ska minst följande energieffektivitetsklass uppfyllas:
 - Varugrupp 6 Ugn: AFrån och med den 1 mars 2021 ska minst följande energieffektivitetsklass uppfyllas:
 - Varugrupp 6 Ugn: A
- alla typer av tillbehör till produkterna.

Varugrupp 7 Mikrovågsugnar

- Varugrupp 7.1 Fristående
- Varugrupp 7.2 Integrerad

Varugrupp 7 omfattar:

- produkter som kan vara i alla breddstandarder, effektspann, effektlägen, färger och utföranden med alla varianter av vred och knappar.
- alla typer av tillbehör till produkterna.

Varugrupp 8 Minikök

Minikök, också kallat pentrykök och eller trinettkök, är ett alternativ för ett utrymme där det inte finns plats för ett fullskaligt kök.

Varugrupp 8 omfattar:

- produkter som kan vara i alla breddstandarder.
- alla typer av tillbehör till produkterna.

Varugrupp 9 Spisar

- Varugrupp 9.1 Glaskeramik

- Varugrupp 9.2 Induktion

Varugrupp 9 omfattar:

- produkter som kan vara i alla breddstandarder, färger och utföranden, temperaturspann, rengöringsmetoder (automatiska och manuella) och antal kokzoner med alla varianter av touch, vred och knappar.
- produkter som kan vara i alla energiklasser. Minimikrav på energiklasser för varugrupp 9:
Till och med den 28 februari 2021 ska minst följande energieffektivitetsklass uppfyllas:
 - Varugrupp 9: Spisar: AFrån och med den 1 mars 2021 ska minst följande energieffektivitetsklass uppfyllas:
 - Varugrupp 9 Spisar: A
- olika typer av tillbehör till produkterna.

Varugrupp 10 Hällar

- Varugrupp 10.1 Glaskeramik
- Varugrupp 10.2 Induktion

Varugrupp 10 omfattar:

- produkter som kan vara i alla breddstandarder samt färger och utföranden, temperaturspann och antal kokzoner med alla varianter av vred och knappar.
- alla typer av tillbehör till produkterna.

Varugrupp 11 Tvättmaskin, torkskåp och torktumlare

- Varugrupp 11.1 Torktumlare
- Varugrupp 11.2 Torkskåp
- Varugrupp 11.3 Tvättmaskin

Varugrupp 11 omfattar:

- produkter som kan vara frontmatade som toppmatade, inbyggna- och fristående.
- produkter som kan vara i alla breddstandarder och yttermått samt färger och utföranden.
- produkter som har högerhängda eller vänsterhängda dörrar alternativt omhållningsbara.
- alla nivåer av vattenåtgång och tvättkapacitet.
- produkter som kan vara i alla energiklasser. Minimikrav på energiklasser för varugrupp 11:
Till och med den 28 februari 2021 ska minst följande energieffektivitetsklass uppfyllas:
 - Varugrupp 11.1 Torktumlare: A+
 - Varugrupp 11.3 Tvättmaskin: A+++Från och med den 1 mars 2021 ska minst följande energieffektivitetsklass uppfyllas:
 - Varugrupp 11.1 Torktumlare: A+
 - Varugrupp 11.3 Tvättmaskin: D
- alla typer av tillbehör till produkterna.

Krav på energieffektivitetsklasser för avtalsområde 2 är:

Till och med den 28 februari 2021 ska minst följande energieffektivitetsklasser uppfyllas för respektive produkt inom avtalsområde 2:

- Varugrupp 1 Diskmaskin: A+++ (gäller varugrupp 1.1)
- Varugrupp 2 Frysbox: A++
- Varugrupp 3 Kylskåp och frysskåp: A++
- Varugrupp 4 Kombinerad kyl och frys: A++
- Varugrupp 5: Spisfläkt: A
- Varugrupp 6 Ugn: A
- Varugrupp 9: Spisar: A
- Varugrupp 11.1 Torktumlare: A+
- Varugrupp 11.3 Tvättmaskin: A+++

Från och med den 1 mars 2021 ska minst följande energieffektivitetsklasser uppfyllas inom avtalsområde 2:

- Varugrupp 1 Diskmaskin: D (gäller varugrupp 1.1)
- Varugrupp 2 Frysbox: E
- Varugrupp 3 Kylskåp och frysskåp: E
- Varugrupp 4 Kombinerad kyl och frys: E
- Varugrupp 5: Spisfläkt: A
- Varugrupp 6 Ugn: A
- Varugrupp 9 Spisar: A
- Varugrupp 11.1 Torktumlare: A+
- Varugrupp 11.3 Tvättmaskin: D

Användningsmiljöer för offererade produkter inom avtalsområde 2 avser t.ex. lokaler i offentlig verksamhet.

2.3 Avtalsområde 3 – Småel och hushållsapparater

Varugrupp 1 Dammsugare

Varugrupp 1 omfattar:

- produkter som kan vara i olika färger och utföranden.

Varugrupp 2 Vattenkokare

Varugrupp 2 omfattar:

- produkter som kan vara i lika färger och utföranden.

Varugrupp 3 Kaffebryggare

- Varugrupp 3.1 Kaffebryggare (drip/filtermodell)

- Varugrupp 3.2 Kapselmaskin (fristående)
- Varugrupp 3.3 Kaffekvarn

Varugrupp 3 omfattar:

- produkter som kan vara i olika färger och utföranden med olika nivåer av energiåtgång.
- vissa typer av tillbehör till produkterna såsom mjölkskummare och rengöring.

Varugrupp 4 matberedare och köksassistent

- Varugrupp 4.1 Matberedare
- Varugrupp 4.2 Köksassistent

Varugrupp 4 omfattar:

- produkter som kan vara i olika färger och utföranden.

Varugrupp 5 Elvisp

Varugrupp 5 omfattar:

- produkter som kan vara i olika färger och utföranden.

Varugrupp 6 Brödrost

- Varugrupp 6.1 Brödrost med 2 skivor
- Varugrupp 6.2 Brödrost med 4 skivor

Varugrupp 6 omfattar:

- produkter som kan vara i olika färger och utföranden med olika mängdkapacitet.

Varugrupp 7 Våffeljärn

Varugrupp 7 omfattar:

- produkter som kan vara i olika färger och utföranden.

Varugrupp 8 Stavmixer

- Varugrupp 8.1 Stavmixer (handmixer)
- Varugrupp 8.2 Blender (mixer)
- Varugrupp 8.3 Sportblender

Varugrupp 8 omfattar:

- produkter som kan vara i olika färger och utföranden.
- alla typer av tillbehör till produkterna.

Varugrupp 9 Ångstrykjärn, ångstation och handhållen steamer

Varugrupp 9 omfattar:

- produkter som kan vara i olika färger och utföranden.

Varugrupp 10 Klimatprodukter

Varugrupp 10 omfattar:

- klimatprodukter såsom bordsfläkt, golvfläkt och element.
- produkter som kan vara i olika färger och utföranden.

Varugrupp 11 Övriga hushållsapparater

Varugrupp 11 omfattar:

- produkter som kan vara i olika färger och utföranden med olika nivåer av energiåtgång.

Ovanstående 11 varugrupper utgör en varukorg avseende småel och hushållsapparater i avtalsområde 3.

2.4 Varukorgar, fastprissortiment och rabattsortiment

Tilldelade ramavtalsleverantörer inom aktuellt avtalsområde får offerera alla sina produkter inom aktuellt varugrupp och avtalsområde.

Ett antal produkter har valts ut i varje varugrupp som bedöms vara de mest frekvent använda hos avropsberättigade kunder. Dessa produkter utgör Sortiment med fast pris. Produkterna är angivna i med positionsnummer, detaljerad produktbeskrivning och användningsmiljö samt krav på tekniska specifikationer, vilka ska ses tillsammans med tillägget "eller likvärdig". Mer om Sortiment med fast pris se avsnitt 4.1.2.1 i förfrågningsunderlaget.

Priser som framgår av fastprissortimentet i bilaga 05 – Varukorg Tvättstugeutrustning, bilaga 06 – Varukorg Vitvaror och bilaga 07 – Varukorg Småel och hushållsapparater gäller för samtliga färger som offererade produkter har vid var tid.

Alla produkter som leverantören offererar ska vara kompatibla med varandra i den mån de utgör produkter som är ämnade att fungera tillsammans.

För det övriga sortimentet (sortiment med rabatt) finns det en generell rabattsats i procent som är fast och gäller för de icke specificerade produkterna.

Offererade rabattsattser gäller för samtliga produkter i **övrigt sortiment**. Dessa rabattsattser ska dras från leverantörens prislista vid köp. Leverantören ska ha en prislista inom respektive avtalsområde, före något rabattavdrag eller annat prisavdrag är gjorda. Speciellt framtagna bruttoprislistor för denna upphandling accepteras således inte.

Leverantören ska på ADDA:s begäran tillhandahålla sin prislista på gällande produkter. Tillhandahållen prislista ska vara sökbar i exempelvis PDF- eller Excel-format.

Kompatibla tillhörande tillbehör till samtliga offererade produkter ska finnas/offereras i sortimentet med rabatt.

2.5 Installation avseende avtalsområde 1 och 2

Installation av levererade produkter inom avtalsområde 1 och 2 kan beställas av Beställaren om så önskas.

Leverantören kontrollerar måttsättningen med Beställaren inför installationen så att tjänsten går att utföra. I samband med installation ska leverantören bifoga tekniska specifikationer med förutsättning för installation t.ex. ledningsdragning, egen kontroll, injustering samt igångkörning och funktionskontroll.

I installationen ingår hämtning och återlämning av nycklar, beställning av produkt, mottagning av produkt, inbärning, avemballering, omhändertagande av emballage, injustering i våg, montage av tippskydd enligt instruktion, montering samt anslutning så att produkten är brukbar, funktionskontroll, bortkoppling av gammal produkt och bortforsling av gammal produkt.

Beställaren ansvarar för att det finns fria vägar för intransporten till uppställningsplatsen i byggnaden på leveransadressen. Vid installationstillfället ska leverantören märka upp produkterna så installationsdatum och garantitid framgår.

I prisbilagan anges timpris för installation per installatör. Leverantören ska ange hur många installatörer som behövs i orderbekräftelse.

Timpris ska offereras i SEK exkl. moms per timme och ska omfatta alla kostnader som förekommer inom uppdraget. Inga kostnader får tillkomma. Priset ska gälla oberoende av antal våningar samt oberoende om hiss finns att tillgå.

Leverantören får endast ta ut timersättning för faktisk tid för installation. Exempel på delmoment som inte får debiteras eller ersättas av UM i timpriset är resekostnad, restid, arbetsledning, parkering, hämtning och återlämning av nycklar, beställning av vara, mottagning av vara, omhändertagande av emballage, injustering i våg, montage av tippskydd enligt instruktion, funktionskontroll, bortkoppling av gammal produkt, bortforsling av gammal produkt, miljöavgifter, eventuella vägtullar samt servicebil.

2.6 Emballage avseende avtalsområde 1 och 2

Leverantören tar hand om allt emballage och transportskydd efter installation kostnadsfritt.

3. Leverans i hela Sverige

Ramavtalsleverantörer, inom respektive avtalsområde, åtar sig att leverera efterfrågade produkter och tjänster i hela Sverige.

3.1 Leveranstider avseende samtliga avtalsområde

Om inte Beställaren anger annat i avropet är leveranstid för leverans av produkter maximalt fem arbetsdagar.

Vid de fall Beställaren önskar att leverantörer använda sig av hållbara transporter vilket kan innebära längre leveranstid än fem arbetsdagar kan en eventuell längre leveranstid ske efter Beställarens godkännande.

Leveranstid för leverans av reservdelar för funktionsduglighet är maximalt två arbetsdagar.

3.2 Leveranskostnad avseende samtliga avtalsområde

Leveransen ingår i priset för produkt. Det innebär att leverantören inte får ta ut t.ex. leveransavgift eller annan kompensation för leverantörens kostnader för leverans, transport, emballage, förpackning eller omhändertagande av emballage och förpackning.

3.3 Garanti:

Avtalsområde 1 – Tvättstugeutrustning och avtalsområde 2 – Vitvaror

Garantitid för samtliga produkter och tjänster inom avtalsområde 1 – Tvättstugeutrustning och avtalsområde 2 – Vitvaror är **fem år**. Garantin ska gälla för material-, fabrikations- och konstruktionsfel.

Inställelsetiden för garantiservice/garantireparation, det vill säga service och reparation som utförs under garantitiden, är maximalt två arbetsdagar.

3.4 Garanti avseende avtalsområde 3 – Småel och hushållsapparater

Garantitid för samtliga produkter och tjänster inom avtalsområde 3 – Småel och hushållsapparater är **ett** år. Garantin ska gälla för material-, fabrikations- och konstruktionsfel.

Inställelsetiden för garantiservice/garantireparation, det vill säga service och reparation som utförs under garantitiden, är maximalt två arbetsdagar.

3.5 Service under och efter garantitiden avseende avtalsområde 1 – Tvättstugeutrustning och 2 – Vitvaror

Leverantören tillhandahåller service för fel som inte omfattas av garantin under garantitiden. Leverantören tillhandahåller service efter att garantitiden har köpt ut.

Service utförs av svensktalande tekniker. Vid arbetet i Beställarens lokaler ska personal från leverantören kunna visa upp giltig företagslegitimation för Beställaren. Service utförs på helgfria arbetsdagar från kl. 08:00 till 16:00. Undantaget är röda dagar, klämdagar och dag före röd dag, då gäller tider kl. 08:00 till 12:00. Inställelsetiden för service under och efter garantitiden är maximalt två arbetsdagar.

Timpris för service framgår av prisbilagor. I timpriset ingår samtliga kostnader och utgifter för fullgörandet såsom bland annat arbetskostnader oavsett hur många tekniker som skickas ut från leverantören, resekostnader, administration och leveranskostnad. Observera att denna uppräkningslista inte är uttömmande. Eventuella priser för reservdelar debiteras separat i enlighet med leverantörens ordinarie priser.

3.6 Reservdelar avseende avtalsområde 1 – Tvättstugeutrustning och 2 – Vitvaror

Reservdelar som gör att produktens ursprungliga funktion bibehålls ska finnas tillgänglig i minst tio år. Servicemanualer ska finnas fritt tillgängliga för reparatörer senast två år efter kontraktsstat.

4. Avrop på ramavtalet

Vem som har rätt att avropa från ramavtalet framgår av ramavtalsbilaga 01 "Avropsberättigade parter".

För varje avtalsområde är max två (2) ramavtalsleverantörer antagna i rangordning. Avrop görs från den ramavtalsleverantör som har plats ett (1) i rangordningen. Ramavtalsleverantören som har plats ett (1) är skyldig att besvara avropsförfrågan inom två arbetstimmar från beställningstillfället, i enlighet med avsnitt 5 Beställning och orderbekräftelse.

Om inte Beställaren anger annat i avropet är leveranstid för leverans av produkter maximalt **fem arbetsdagar**. Om leverantören inte kan leverera samtliga av de efterfrågade produkterna och tjänsterna ingående i ett avrop inom den tidsfrist som den Beställare har angett, ska leverantören ge besked om när leverans i stället kan ske.

Om Beställaren inte kan acceptera den längre leveranstid som leverantören offererar, har Beställaren rätt att genomföra avropet hos den leverantör som är antagen på andra plats i rangordningen.

Rangordning per avtalsområde framgår av bilagan "Rangordning per avtalsområde - Vitvaror 2019".

5. Avropsförfrågans innehåll och omfattning

Vid avropsförfarandet ska beställaren i avropsförfrågan/beställningen ange minst följande uppgifter:

- Vilket/-a avtalsområde/-n avropsförfrågan avser
- Vilken/-a produkter och tjänster som efterfrågas
- Kontraktslöptid
- Önskad leveranstid och leveransplats
- Dag då avropssvar senast ska vara den avropande beställaren tillhanda
- Ansvarig kontaktperson inkl. kontaktuppgifter hos beställaren

6. Beställning och orderbekräftelse

Leverantören tar emot beställningar via e-post, e-handel, kundtjänst och webbutik (webbutik gäller ej avtalsområde 1 – Tvättstugeutrustning).

Leverantören tillhandahåller en skriftlig orderbekräftelse oavsett formen för beställning från Beställaren inom två arbetstimmar från beställningstillfället. Orderbekräftelsen innehåller information om leveranstid med angivet leveransdatum. Orderbekräftelse med preliminärt ordervärde ska skickas till Beställaren när beställning behandlats.

Beställaren ska vid beställning av produkter alltid vända sig till leverantören. Leverantören ska även ansvara för orderhantering och fakturering. Beställaren får inte hänvisas till underleverantör eller annan samarbetspart.

6.1 Webbutik (gäller avtalsområde 2 – Vitvaror och avtalsområde 3 – Småel och hushållsapparater)

Leverantören ska tillhandahålla en webbutik för de Beställare som beställer från ramavtalet.

Följande delar ingår i webbutiken:

- Beställaren kan logga in med unik inloggning,
- attestflöde för centraliserade beställningar,
- unik webbsida benämnd Ramavtal Adda Inköpscentral AB,
- det avtalade sortimentet med en generell rabattsats ska visas med text, bild, artikelnummer, förpackningsstorlekar, aktuell märkning av energiklasser och ljudnivå samt gällande pris,
- information om beställningsrutiner, leveranstider, returhantering och övrig relevant information,
- webbutiken ska uppdateras kontinuerligt om förändringar sker det i upphandlade sortimentet avseende byte av artiklar, priser, förpackningsstorlekar, artikelnummer mm,

- möjlighet för Beställaren att beställa direkt från webbsidan,
- en kundanpassad webbutik om så önskas av Beställaren som innehåller olika varianter av notifiering för att underlätta kontroller av Beställarens e-avrop,
- senast beställningarna framgår i webbutik för varje enskild beställare för att kunna upprepa senaste köp,
- orderhistorik och statistik ska kunna visas i webbutiken om Beställaren önskar.

6.2 Kundtjänst

Ramavtalsleverantörerna har en kundtjänst som finns tillgänglig mellan klockan 08.00 och 17.00 (svensk tid) på helgfria vardagar. Kundtjänst finns tillgänglig via webbutik (gäller avtalsområde 2 – Vitvaror och avtalsområde 3 – Småel och hushållsapparater), e-handel, telefon och via e-post.

Kundtjänsten ska från det att Beställaren har kontaktat kundtjänst:

- återkoppla på inkomna ärenden med svar, som inte enbart utgör ett autosvarsmeddelande, inom 24 timmar,
- påbörja erforderliga åtgärder inom 48 timmar, samt
- slutföra ett ärende inom skälig tid mot bakgrund av de i det enskilda fallet föreliggande omständigheterna.

Kundtjänsten ska kunna kommuniceras på svenska språket (både i tal och skrift).

7. Pris

Samtliga produkter i fastprissortimentet är prissatta inom respektive avtalsområde. Priser som anges i fastprissortimentet gäller för samtliga färger som offererade produkter har vid var tid.

Alla produkter som leverantören offererar ska vara kompatibla med varandra i den mån de utgör produkter som är ämnade att fungera tillsammans. Kompatibla tillhörande tillbehör till samtliga offererade produkter ska finnas i rabattsortimentet inom respektive avtalsområde.

För leverantörens övriga sortimentet finns en generell rabattsats i procent som är fast och gäller för de icke specificerade produkterna. Rabattsatsen inom respektive avtalsområde gäller för samtliga produkter i rabattsortimentet, utom för fastprissortimentet.

Priserna för fastprissortiment och rabattsatserna för rabattsortiment framgår av bilaga 05 – Varukorg Tvättstugeutrustning, bilaga 06 – Varukorg Vitvaror och bilaga 07 – Varukorg Småel och hushållsapparater till respektive avtalsområde.

Priserna omfattar ersättning för samtliga kostnader och utgifter för fullgörandet av ramavtalet nämnda åtaganden, såsom bl.a. leveranskostnad, service och reparation under garantitiden, garanti, administration. Observera att denna uppräknings inte är uttömmande. Alla priser är inkluderar frakt, det vill säga fritt levererat till av Beställaren anvisad plats (incoterms DDP 2010).

Priserna anges i svenska kronor (SEK) exkl. mervärdeskatt. Priserna inkluderar eventuell kemikalieskatt.

Leverantören äger inte rätt att ta ut fraktavgift/expeditionsavgift/motsvarande.

Priser i ramavtalet ska vara fasta under de första 12 månaderna och får därefter på parts begäran justeras en gång per år med den årliga förändringen av Importprisindex. Leverantören ska inkomma med begäran på prisjustering till Adda för godkännande först.

8. Kontrakt

Om Beställaren önskar, upprättas ett kontrakt mellan Beställare och leverantör. Kontraktet reglerar förhållandet mellan Beställare och leverantör och kan avse ett specifikt köp/avrop, eller samtliga avrop under en bestämd tid.

Mall för kontrakt finns på ADDA: s hemsida. Beställare och leverantör är fria att utforma kontraktet så att det passar ändamålet, så länge det inte har villkor eller annat som strider mot ramavtalet.

9. Fakturering

Beställaren har rätt att välja mellan e-faktura och pappersfaktura samt mellan samlingsfaktura och en faktura per beställning.

Om Beställaren begär det, ska leverantören tillhandahålla e-fakturor enligt SFTI-standard (Single Face To Industry) i form av Fulltext faktura eller Svefaktura eller skicka e-fakturor via av myndigheten tillhandahållen fakturaportal.

Till faktura bifogas specifikation enligt separat överenskommelse.