

Avropsvägledning delområde 1 – Stora MFP och Skrivare med serviceavtal

Multifunktionsskrivare, skrivare och tjänster 2019

Innehåll

1	Inledning	3
2	Varför upphandlar Adda Skrivare?.....	3
3	Vilken produkt motsvarar mitt behov?.....	3
4	Delområde 1 – Stora MFP och Skrivare med serviceavtal	3
5	Beställa från ramavtal	4
5.1	Inför beställning	4
5.2	Dynamisk rangordning	5
5.3	Innan webbutik är på plats	6
5.4	Beställa i webbutiken.....	6
5.5	Beställa i e-handel.....	7
5.6	Beställa per e-post	7
6	Leverantörens skyldigheter.....	8
7	Ändra din beställning	8
8	Leveransvillkor	8
9	Green Button Test.....	9
10	Serviceavtal och produktgaranti	9
11	Sätta upp e-handel.....	11
12	Kundtjänst och tillgänglighet	11
13	Fel och åtgärder	11
14	Frågor?	13

1 Inledning

Detta avropsstöd är framtaget för er som ska beställa från ramavtalet och används tillsammans med övriga stöddokument på ramavtalets webbsida.

Avropande myndigheter är fria att utforma sina avrop hur de vill så länge dessa inte strider mot ramavtalets villkor eller mot lagen (2016:1145) om offentlig upphandling, LOU.

Har ni frågor? Kontakta oss via e-post inkopscentralen@adda.se eller tel. 08-525 029 96

2 Varför upphandlar Adda Skrivare?

Traditionellt har skrivare varit ett komplext område att upphandla, detta har lett till en högre prisbild och komplicerade avtalsvillkor. Målsättningen är att ramavtalet ska erbjuda er:

- Kvalitativa produkter till förmånliga priser.
- Långtgående kravställning vad gäller produkterna, tillvalen och servicevillkoren.
- Tydlig ansvarsfördelning mellan beställare och leverantörer.

3 Vilken produkt motsvarar mitt behov?

MFP: Multifunktionsskrivare som kan skriva ut, skanna och kopiera.

Skrivare: Skrivare som kan skriva ut men inte skanna och kopiera.

FollowMe-lösning: En lösning som bl.a. gör det möjligt för användarna att skriva ut och släppa sina utskriftsjobb från alla aktiverade utskrivningsenheter. FollowMe-lösning är också känd under andra namn såsom "*pull printing*", "*release printing*", "*personal printing*", "*secure pull printing*" etc.

Serviceavtal: Leverantörens service- och supportåtagande för levererade maskiner, komponenter och tillbehör, inklusive hårdvara och programvara.

4 Delområde 1 – Stora MFP och Skrivare med serviceavtal

Från delområde 1 kan ni köpa MFP och skrivare, närliggande tjänster, tillbehör, förbrukningsmateriel och reservdelar. Till beställda maskiner kan ni köpa till en FollowMe-lösning med supportavtal.

De maskintyper ni kan köpa ser du i nedan tabell

Maskinmodeller enligt utskriftshastighet per minut och pappersformat		
MFP SV1	Utskrift per minut: 20 +	A4- och A5-format
MFP SV2	Utskrift per minut: 31-40	A4- och A5-format
MFP SV3	Utskrift per minut: 41-60	A3-, A4- och A5-format
MFP SV4	Utskrift per minut: 61 +	A3-, A4- och A5-format
MFP F1	Utskrift per minut: 20-29	A4- och A5-format
MFP F2	Utskrift per minut: 30 +	A4- och A5-format
MFP F3	Utskrift per minut: 20-30	A3-, A4- och A5-format
MFP F4	Utskrift per minut: 31-40	A3-, A4- och A5-format
MFP F5	Utskrift per minut: 41-50	A3-, A4- och A5-format
MFP F6	Utskrift per minut: 51 +	A3-, A4- och A5-format
Skrivare SV1	Utskrift per minut: 20-39	A4- och A5-format
Skrivare SV2	Utskrift per minut: 40 +	A4- och A5-format
Skrivare F1	Utskrift per minut: 20-29	A4- och A5-format
Skrivare F2	Utskrift per minut: 30 +	A4- och A5-format

Leverantörernas offererade maskiner och tillval framgår av de produktdatablad som finns ramavtalets webbplats.

5 Beställa från ramavtal

5.1 Inför beställning

Innan beställning kan ske måste den hos er som är ansvarig för upphandlingsverksamheten anmäla avrop. Detta gör ni enklast på Mina sidor på vår webb. Mer information om avropsanmälan hittar ni här ["Avropa på ramavtalen"](#).

För att göra en bra beställning behöver ni börja med att identifiera era behov. I stöddokumentet "Guide – identifiera ditt behov – delområde 1" finns ett antal bra frågor att ställa till er själva, samt en genomgång av de olika produkterna och tillvalen som delområde 1 omfattar.

Ramavtal för delområde 1 har tecknats med tre (3) leverantörer.

5.2 Dynamisk rangordning

Beställning från delområde 1 sker genom avropsförfarandet dynamisk rangordning vilket innebär att beställningen ska göras från den ramavtalsleverantör som är nummer ett i den dynamiska rangordningen. Rangordningen är dynamisk eftersom det är behovet i varje enskild beställning som styr vilken ramavtalsleverantör som erhåller affären, dvs. olika leverantörer kan ha lägst totalpris vid olika beställningar. Beställning enligt en dynamisk rangordning innebär att ni i första hand kontaktar den ramavtalsleverantör som har lägst totalpris på beställningen av produkter, tillval, tjänster, programvaror etc. inklusive eventuella tilläggsköp enligt era specifika behov.

Inköpscentralen tillhandahåller ett stödverktyg för att underlätta för er och leverantörer att identifiera vinnaren i respektive avrop. För att göra en bra beställning behöver ni börja med att identifiera era behov enligt stöddokumentet "Guide – identifiera ditt behov – delområde 1". När ni har fått fram ert behov av produkter, tillval, tjänster, programvaror ska ni mata in uppgifterna i det stöddverktyg som finns för delområde 1. Ni använder det enligt följande

- Mata in den data som efterfrågas i stödverktyget för delområde 1. Observera att ni ska fylla i samtliga eventuella tilläggsköp. Beställningen ska avse ert totala behov under avtalstiden (även om det finns möjlighet att göra kompletterande inköp i efterhand). Efter att all data är inmatad kommer stödverktyget räkna ut vilken leverantör som har det lägsta totalpriset. Om flera ramavtalsleverantörer har samma totalpris ska lottning genomföras för att särskilja ramavtalsleverantörernas anbud.

Möjlighet att frågå den dynamiska rangordningen

Ni kan frågå den dynamiska rangordningen och skicka beställningen till nästa leverantör i rangordningen utifrån lägst totalpris, om något av följande skäl föreligger:

- a) om den först tillfrågade leverantören inte har återkommit med orderbekräftelse inom två arbetsdagar, eller inte har möjlighet att leverera efterfrågade specificerade produkter och tjänster vid önskad tidpunkt,
- b) om den först tillfrågade leverantören har godtagbara skäl att avböja beställningen enligt ramavtalet (se punkt 5.10.1 i Ramavtalsförlaga delområde 1),

- c) om beställningen avser en ersättningsanskaffning som beror på att ni tidigare hävt eller sagt upp ett kontrakt och detta berott på leverantören som har lägst totalpris, eller om beställningen omfattar specifika tillbehör till redan beställda produkter.

5.3 Innan webbutik är på plats

Ramavtalsleverantören kommer att skapa en webbutik för samtliga produkter som erbjuds genom ramavtalet. När webbutiken är på plats kommer ni kunna beställa önskade produkter direkt i webbutiken. Innan webbutiken är på plats behöver ni vända er direkt till leverantören för att beställa önskade produkter.

Identifierat ert behov genom att följa "Guide – identifiera ditt behov – delområde 1". Detaljerad beskrivning av vad som ingår i respektive maskin som standard och vad som ska kunna väljas som tillval framgår av stöddokument "Bilaga 6 Standardkonfigurationsbilaga delområde 1" samt "Bilaga 5 Kravspecifikation delområde 1". Efter att ni har identifierat ert behov, titta i dokumentet "Modellöversikt" på ramavtalets startsida för att se vilken specifik maskinmodell som motsvarar behovet. Leverantörens offererade maskiner och tillval framgår av de produktdatablad som finns ramavtalets webbplats.

Kontakta sedan leverantören för att genomföra beställningen i enlighet med avsnitt 5.6 *Beställa per e-post*.

Leverantören ska skicka en skriftlig orderbekräftelse inom två arbetsdagar från beställningstillfället.

5.4 Beställa i webbutiken

Leverantören har skapat en webbutik för de specifika produkterna som erbjuds genom ramavtalet.

Identifierat ert behov genom att följa "Guide – identifiera ditt behov – delområde 1". Är du nyfiken på de tekniska specifikationerna för de olika maskinerna kan du läsa i stöddokument "Bilaga 6 Standardkonfigurationsbilaga delområde 1" samt "Bilaga 5 Kravspecifikation delområde 1". Du kan se samtliga maskiner och tillval i leverantörens webbutik. Leverantörens offererade maskiner och tillval framgår även av de produktdatablad som finns ramavtalets webbplats.

Första gången ni beställer genom webbutiken behöver ni registrera er på det sätt som leverantören anger.

Leverantören ska skicka en skriftlig orderbekräftelse inom två arbetsdagar från beställningstillfället.

5.5 Beställa i e-handel

Identifierat ert behov genom att följa "Guide – identifiera ditt behov – delområde 1". Är du nyfiken på de tekniska specifikationerna för de olika maskinerna kan du läsa i stöddokument "Bilaga 6 Standardkonfigurationsbilaga delområde 1" samt "Bilaga 5 Kravspecifikation delområde 1".

Om ni använder e-handel i er verksamhet, kontakta e-handelsansvarig för er verksamhet och följ era interna rutiner för e-handel.

Leverantören ska skicka en skriftlig orderbekräftelse inom två arbetsdagar från beställningstillfället.

5.6 Beställa per e-post

Identifierat ert behov genom att följa "Guide – identifiera ditt behov – delområde 1". Detaljerad beskrivning av vad som ingår i respektive maskin som standard och vad som ska kunna väljas som tillval framgår av stöddokument "Bilaga 6 Standardkonfigurationsbilaga delområde 1" samt "Bilaga 5 Kravspecifikation delområde 1". Efter att ni har identifierat ert behov, titta i dokumentet "Modellöversikt" på ramavtalets startsida för att se vilken specifik maskinmodell som motsvarar behovet. Leverantörens offererade maskiner och tillval framgår av de produktdatablad som finns ramavtalets webbplats.

Följande information bör finnas med vid beställning via E-post:

- a) Den beställande organisationens namn och org.nr.
- b) Ansvarig beställares namn.
- c) Leveransadress/plats, det vill säga väg/gata, husnummer, eventuell bokstav och eventuella vånings- och avdelningsuppgifter.
- d) De uppgifter som krävs för att leverantören ska kunna skicka en korrekt faktura till den beställande organisationen. För mer information om fakturavillkor se avsnitt 9 "Fakturering och förfallotid" i "Bilaga 31 Kontraktsvillkor delområde 1".
- e) De maskiner, tillbehör, programvaror, och tjänster som er organisation behöver, gärna med artikelnummer.
- f) Önskat leveransdatum eller information om vilka särskilda dagar ni kan ta emot leverans.
- g) Skicka med eller hänvisa till de kontraktsvillkor som gäller för aktuellt delområde. I detta fall "Bilaga 31 Kontraktsvillkor delområde 1".
- h) Ni är skyldig att skicka en kopia med beställning och orderbekräftelse till inköpscentralen (mfp2019@adda.se).

Leverantören ska skicka en skriftlig orderbekräftelse inom två arbetsdagar från beställningstillfället.

Till sist tecknar ni kontrakt med den vinnande leverantören och en kopia ska skickas till Inköpscentralen (mfp2019@adda.se).

Leverantören ska signera kontraktet och leverera enligt kontraktet.

6 Leverantörens skyldigheter

Leverantören ska utan kostnad för er redovisa en gång per kvartal statistik inom kontraktet.

Sålda produkter ska levereras fritt till den leveransadress som framgår av den er beställning DDP, Incoterms 2020. Leverantören står för alla risker och kostnader fram till att godset finns tillgängligt för lossning på den angivna platsen.

Om leverantören tillfälligt inte kan leverera en produkt som ingår i ramavtalets sortiment får en ersättningsprodukt tillhandahållas om ni godkänner det. Ersättningsprodukten ska uppfylla alla krav och vara likvärdig med den ursprungliga produkten.

Ersättningsproduktens pris får inte överstiga ursprungsproduktens pris.

För fullständiga kontraktsvillkor, se "Bilaga 31 Kontraktsvillkor delområde 1".

7 Ändra din beställning

Ni har rätt att göra ändringar i era beställningar under två arbetsdagar utan att leverantören har rätt att ta ut en avbeställningsavgift eller annan kompensation. För avbeställningar som sker efter att tvådagarsfristen har löpt ut har Leverantören rätt att ta ut en avbeställningsavgift som motsvarar faktiska kostnader som Leverantören kan påvisa, såsom t.ex. returfrakt.

Ni ska skriftligen informera Leverantören om ändrad leveransadress för beställda maskiner, tillbehör, förbrukningsmateriel och tjänster senast två arbetsdagar före leveransen ska ske.

8 Leveransvillkor

Leverans av maskiner (MFP och Skrivare), tillbehör, FollowMe-lösningar samt övriga tjänster och produkter ska ske på den tid eller inom den tidsrymd som angivits vid beställning. Leverans får inte utan ert godkännande ske tidigare än vad som överenskommits.

Om ni inte anger annat i avropet är maximalt acceptabla leveranstider för efterfrågade maskiner (MFP och Skrivare), tillbehör, FollowMe-lösning samt övriga tjänster och produkter till av er angiven plats följande:

- Leverantören ska leverera upp till tio maskiner samt eventuella tillhörande tillbehör inom tolv arbetsdagar, räknat från mottagande av beställning.

- Leverantören ska leverera mellan 11 och 30 maskiner samt eventuella tillhörande tillbehör inom 20 arbetsdagar, räknat från mottagande av beställning.
- Leverantören ska tillhandahålla en leveranstidplan vid beställning av mer än 30 maskiner samt eventuella tillhörande tillbehör. Leverantören ska tillhandahålla leveranstidplanen inom sju arbetsdagar från det att beställningen har mottagits och ska godkännas av er.
- Leverans av FollowMe-lösningar ska ske inom 30 arbetsdagar, räknat från mottagande av beställningen. Om ni så begär ska Leverantören ta fram en Införandeplan. Införandeplanen ska tas fram tillsammans med er och godkännas av er inom tio arbetsdagar från mottagande av beställning, om inte parterna kommer överens om annat. Kostnad för införande av FollowMe-lösning och framtagande av Införandeplan ska ingå i offererat pris för FollowMe-lösning.
- Leveranstider för övriga efterfrågade tjänster och produkter ska ske i enlighet med beställningen.

Leverans ska ske på helgfria vardagar, måndag – fredag mellan kl. 08.00–16.00, om inte ni och Leverantören överenskommer om annat.

Leverantören ska skriftligt avisera er när i tid leveranser kommer att ske. Leveransavisering ska ske senast tre arbetsdagar före leverans om inget annat överenskommits mellan er och Leverantören.

Fullständiga leveransvillkor finns i avsnitt 2.10 "Leverans" i "Bilaga 5 Kravspecifikation delområde 1".

9 Green Button Test

Vid beställning av MFP ska leverantören genomföra ett Green Button test (GBT). Ett GBT är ett leveranstest som leverantören genomför vid leverans. Leverantören ska säkerställa att MFP ansluts och maskinen fungerar i enlighet med avtalat funktionsdugligt skick.

Leverantören ska genomföra leveranstest på samtliga levererade MFP. GBT utförs endast vid leverans av MFP och inte vid leverans av skrivare.

10 Serviceavtal och produktgaranti

Det ingår ett serviceavtal för alla maskiner inom delområde 1. Serviceavtalet är långtgående och ställer stora krav på leverantören avseende svarstid och åtgärdsstid på produkterna. Serviceavtalet omfattar minst:

- Service på maskin, komponenter och tillbehör, inklusive hårdvara och programvara. Leverantören ansvarar för samtliga åtgärder som krävs för att levererade maskiner ska ha full funktionalitet i enlighet med ramavtalet.

- Löpande tillhandahållande av förbrukningsmateriel.
- Tillhandahållande av reservdelar till levererad maskin. Kostnad för reservdelar ska ingå i serviceavtalet. Reservdelar avser exempelvis slitdelar såsom överföringsrullar, pickupvalsar, matarvalsar, fixeringsenhet (värmväxlare), kylfläkt, m.m. Observera att denna beskrivning är exempel på reservdelar och är således inte uttömmande. Tillhörande installation av reservdelarsom inte är customer replaceables ska ingå i serviceavtalet.
- Förebyggande inspektion och underhåll på levererad maskin.
- En genomsnittlig åtgärds tid på åtta timmar.
- Support vid felanmälan.
- Uppdateringar.
- Rapportering.

Observera att serviceavtalet gäller i fem år om inget annat överenskommit mellan er och leverantören. Ni har en ensidig rätt att säga upp serviceavtalet med tre månaders uppsägningstid. Ni har också en ensidig rätt att förlänga serviceavtalet med 2 år.

Om en FollowMe-lösning har köpts ingår alltid en produktgaranti. Produktgarantin omfattar samtliga komponenter som ingår i FollowMe-lösningen inkl. hårdvara, mjukvara, arbetstid, material, transport av produkt, tekniska uppdateringar, rättelser, säkerhetsuppdateringar samt återställning till funktionellt skick.

Under garantitiden har leverantören fullt ansvar för åtgärdande av fel och/eller brister på FollowMe-lösningen som ni anmäler. Fel och/eller brister kan till exempel vara tillverkningsfel i konstruktion, materialfel eller fel i FollowMe-komponenternas utförande.

Alla kostnader som uppkommer under garantitiden för åtgärdande av fel och brister i FollowMe-lösningen bekostas av Leverantören under förutsättning att FollowMe-lösningen hanterats i enlighet med Leverantörens anvisningar.

Det finns även en möjlighet för er att köpa till ett serviceavtal till FollowMe-lösningen. Serviceavtalet är mer långtgående än produktgarantin. Serviceavtalet omfattar minst

- Service på samtliga FollowMe-komponenter, d.v.s. hårdvara och programvara som ingår i FollowMe-lösningen, t.ex. kortläsare.
- Åtgärds tid på maximalt åtta timmar.
- Support vid felanmälan och klarrapport.
- Fjärrsupport.

Supportavtalet löper månadsvis och gäller i fem år om inget annat överenskommit mellan er och Leverantören. Ni har en ensidig rätt att säga upp supportavtalet med beaktande av en månads uppsägningstid.

Efter fem år har ni en ensidig rätt att förlänga supportavtalet med ytterligare upp till tre år. En förlängning kan ske vid ett eller flera tillfällen. Förlängningen ska ske skriftligt från er.

11 Sätta upp e-handel

Som beställare på ramavtalet kan ni begära att leverantören kopplar upp sig mot ert egna E-handelssystem.

Kontakta leverantören för att genomföra detta.

12 Kundtjänst och tillgänglighet

Leverantören tillhandahåller en svensktalande kundtjänst som är tillgänglig mellan 08.00 och 16.00 (svensk tid) varje helgfri vardag. Kundtjänst nås via E-post, telefon, och via leverantörens webbutik.

Om kundtjänst kontaktas via E-post ska leverantören återkoppla inom två (2) arbetstimmar.

För aktuella E-postadresser och telefonnummer se ramavtalets hemsida.

För mer information om kundtjänst se avsnitt 5.8 "Kundsupport och teknisk support vid fel samt klarraport" i "Bilaga 5 Kravspecifikation delområde 1".

13 Fel och åtgärder

I avsnitt 3 "Om leverantören bryter mot kontraktet" i "Bilaga 31 kontraktsvillkor delområde 1" finns det reglerat vad leverantören är skyldig att göra om fel uppkommer på tjänst eller produkt. Avsnittet är uppdelat enligt följande struktur:

- 1) Avsnitt 3.1 handlar om avhjälpande vid fel på produkter enligt serviceavtal till MFP och skrivare.
- 2) Avsnitt 3.2 behandlar vite vid förseningen avseende produkter.
- 3) Avsnitt 3.3 behandlar vite vid hög åtgärdstid enligt serviceavtal till MFP och skrivare.
- 4) Avsnitt 3.4 behandlar avhjälpande vid fel i tillvalstjänst.
- 5) Avsnitt 3.5 behandlar vite vid fel och försening avseende tillvalstjänster
- 6) Avsnitt 3.6 behandlar avhjälpande vid fel på FollowME-lösningen med produktgaranti
- 7) Avsnitt 3.7 behandlar vite vid försening avseende FollowMe-lösningen med produktgaranti
- 8) Avsnitt 3.8 behandlar avhjälpande vid fel på FollowMe-lösningen enligt supportavtal
- 9) Avsnitt 3.9 Vite vid fel och försening avseende FollowMe-lösningen enligt supportavtal
- 10) Avsnitt 3.10 handlar om hävning av kontrakt och skadestånd.

Var noga med att läsa rätt avsnitt vid fel för att säkerställa att ni vet era rättigheter gentemot leverantören.

Leverantören är skyldig att kostnadsfritt åtgärda fel och brister som leverantören är ansvarig för eller bär risken för. Detta gäller både produkter och tjänster och FollowMe lösningen. Vid fel och brister ska leverantören utan vidta åtgärder i enlighet med god leverantörspraxis, vilket innebär för produkter följande åtgärder i rangordning;

- 1) byte av defekta maskindelar och tillbehör mot fungerande maskindelar och tillbehör,
- 2) tillhandahållande av kompletterande delar, eller
- 3) maskinbyte.

Observera att ni rätt till maskinbyte om fel har konstaterats vid tre separata tillfällen på en och samma maskin under garantitiden. Se avsnitt 3.1.8 "Maskinbyte" i dokumentet "Bilaga 31 Kontraktsvillkor delområde 1" som finns under fliken stöddokument.

Observera att ni förlorar rätten att reklamera om ni inte lämnar ett meddelande till leverantören om avtalsbrott inom 90 dagar från det att ni märkte avtalsbrottet. För mer information om reklamation se avsnitt 3.11 "Reklamation" i "Bilaga 31 Kontraktsvillkor delområde 1".

Ni har också rätt att utfärda vite om leverantören inte fullföljer sina skyldigheter. Ni kan kräva vite om följande situationer uppstår:

- a) Vid förseningen avseende produkter.
- b) Vid hög åtgärdstid enligt serviceavtal till MFP och skrivare.
- c) Vid fel och försening avseende tillvalstjänster.
- d) Vid försening avseende FollowMe-lösningen med produktgaranti.
- e) Vid fel och försening avseende FollowMe-lösningen enligt supportavtal.

Vite innebär att leverantören ska betala en procentsats mellan 2-5% av det belopp som produkten eller tjänsten som är föremål för vite är värd. Vitet ska betalas så länge leverantören inte fullföljer sina skyldigheter enligt kontraktet. Det finns vissa begränsningar för vite som återfinns i respektive vitesavsnitt. Exempelvis kan enbart ett förseningsvite enbart utkrävas i tio kalenderdagar.

Om leverantören inte fullföljer kontraktet kan ni häva kontraktet och i vissa fall har rätt till skadestånd. Du som beställare får bland annat häva ett kontrakt om ett vite har betalats ut för mer än 10 kalenderdagar eller om leverantören har tillämpat högre priser än vad som gäller enligt kontraktet och leverantören har inte vidtagit rättelse inom tre veckor från det att ni har påpekat det felaktiga priserna för leverantören. För mer information om samtliga

hävningsskäl och skadestånd se avsnitt 3.10 "Hävning av kontrakt och skadestånd" i dokumentet "Bilaga 31 kontraktsvillkor delområde 1".

14 Frågor?

Har ni frågor om ramavtalet?

Kontakta Adda Inköpscentral e-post inkopscentralen@adda.se eller tel. 08-525 029 96.

Har ni frågor om en specifik produkt, om den finns att köpa på ramavtalet eller vilka tjänster som erbjuds av de olika leverantörerna? Kontakta aktuell leverantör, kontaktuppgifter hittar ni på ramavtalets webbsida.