

Avropsvägledning delområde 6

FollowMe

Multifunktionsskrivare, skrivare och tjänster 2019

1. Inledning

Detta beställningsstöd är framtaget för er som ska beställa från ramavtalet "Multifunktionsskrivare, skrivare och tjänster 2019 delområde 5 FollowME". Vid frågor kontakta kundsupport vid Adda Inköpscentral AB. Nedan finns kontaktuppgifter till kundsupport.

Telefon: 08 525 029 96

E-post: inkopscentralen@adda.se

2. Avropsberättigade

Vem som har rätt av avropa framgår av dokumentet "Bilaga 1 Avropsberättigade parter." Ni kan även se om ni är behöriga att avropa under fliken "Är jag berättigad".

Innan avrop kan ske måste den hos er som är ansvarig för upphandlingsverksamheten anmäla avrop. Detta gör ni enklast på "Mina sidor" på vår webb.

3. Fördelar med ramavtalet

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

4. Definitioner

I ramavtalet och denna bilaga används följande definitioner:

Avrop/Beställning: Era köp av produkter, programvaror, tjänster och serviceavtal/support enligt ramavtalet.

Dokumenthanteringsprodukter: Samlingsbegrepp för MFP, Skrivare, Skannrar, Storformatsskrivare och Etikettskrivare.

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

Förbrukningsmateriel: De förbrukningsvaror som krävs för att maskinen ska kunna skriva ut och kopiera, t.ex. toner och whistbox.

4.1. Omfattning delområde 6 – Universell FollowMe-lösning

Delområde 6 omfattar köp av universella FollowMe-lösningar, närliggande tjänster och tillbehör.

Detaljerad beskrivning av vad som ingår som standard i universell FollowMe-lösning och vad som ska kunna väljas som tillval framgår av stöddokument "Bilaga 23 Kravspecifikation delområde 6".

Leverantörernas offererade FollowMe-lösningar framgår av de produktdatablad som finns på ramavtalets hemsida.

5. Beställa från ramavtal

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](#)".

Ramavtal för delområde 6 har ramavtal tecknats med två (2) leverantörer.

Avrop från delområde 6 sker genom avropsförfarandet dynamisk rangordning.

5.1. Beställa från delområde 6 Universell FollowMe-lösning

Observera att avrop i delområde 6 är en enbart FollowMe lösningen. I delområde 1 är det endast i kombination med maskin

Avrop sker genom dynamisk rangordning.

Beställning från delområde 6 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.

Inköpscentralen tillhandahåller ett stödverktyg för att underlätta för er och leverantörer att identifiera vinnaren i respektive avrop.

Ni ska alltid vända sig till ramavtalsleverantören och inte leverantörens underleverantör eller samarbetspart. Avrop/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.

För att göra en bra beställning behöver ni börja med att identifiera era behov enligt stöddokumentet " Guide – identifiera ditt behov – delområde 6". När ni har fått fram ert behov av produkter, tillval, tjänster, programvaror ska ni mata in uppgifterna i det stödverktyg som finns för delområde 6. Stödverktyget räknar ut vilken leverantör som kan tillhandahålla efterfrågat behov till lägst totalpris. Om flera ramavtalsleverantörer har samma lägsta totalpris ska lottning genomföras för att särskilja ramavtalsleverantörernas anbud.

Därefter skickar ni en skriftlig beställning via E-post till leverantören eller köper produkten i den webbutik som leverantören har skapat för detta ramavtal. Det finns också en möjlighet för er att begära att en leverantör kopplar upp sig mot ert interna E-handelssystem om många beställningar ska ske.

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.

Möjlighet att frånga den dynamiska rangordningen

Ni kan frånga 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 5.7.1 i Ramavtalsförlaga delområde 6),
- 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
- d) om beställningen omfattar specifika tillbehör till redan beställda produkter.

5.1.1. Genomförande av avrop

Observera att ni inte behöver följa den dynamiska rangordningen om beställningen omfattar specifika tillbehör till redan beställda produkter.

Ni ska börja med att göra en förstudie för att ni ska kunna välja de produkter och de typkonfigurationer med de tillval som uppfyller era behov. Vi rekommenderar att ni använder dokumentet " Guide – identifiera ditt behov – delområde 6". Därefter ska avrop gå till enligt följande ordning:

- 1) Mata in den data som efterfrågas i stödvertyget för delområde 6. 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 stödvertyget räkna ut vilken leverantör som har det lägsta totalpriset. Om flera ramavtalsleverantörer har samma totalpris ska lottning genomföras för att särskilja ramavtalsleverantörernas anbud.
- 2) Skicka en beställning till leverantören, inte underleverantör eller samarbetspartner. Beställning kan ske antingen till leverantörens E-post eller genom den webbutik som ska skapas för ramavtalet. Se ramavtalets hemsida för att se aktuella Epostsadresser och länkar till leverantörernas webbutiker. Ni kan också begära att leverantören att kopplar upp sig mot ert egna E-handelssystem. Se "Bilaga 30 Ramavtal delområde 6 avsnitt 5.13 " E-handel".
- 3) Om beställning sker via E-post bör följande information finnas med:
 - 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 36 kontraktsvillkor delområde 6".
 - e) De produkter, 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 36 Kontraktsvillkor delområde 6".
 - h) Observera att det finns möjlighet att begära att leverantören ska ta fram en införandeplan för hur installation och uppsättning av FollowMe-lösningen ska gå till. För att en sådan införandeplan ska kunna tas fram kommer ni behöva samarbeta med leverantören och ta fram ett antal uppgifter, bl.a. om er befintliga IT-miljö. Införandeplan ska tas fram i samråd med leverantören. För mer information se kravspecifikation delområde 6.
- 4) Det som reglerar Leverantörens och era skyldigheter och rättigheter i avropet är "Bilaga 36 Kontraktsvillkor delområde 6". Läs villkoren noga, särskilt avsnitt 2 "Leverantörens åtaganden" och avsnitt 7 "Den upphandlande myndighetens åtaganden".

- 5) Ni har rätt att göra ändringar i sina beställningar under två arbetsdagar. Se avsnitt 2.5.2 "Ändring i beställning och avbeställning" i "Bilaga 23 Kravspecifikation delområde 6."
- 6) Leverantören ska skicka en skriftlig orderbekräftelse inom två arbetsdagar från beställningstillfället.
- 7) Leveransvillkor finns i avsnitt 2.6 "Leverans" i "Bilaga 23 Kravspecifikation delområde 6".
- 8) Ni är skyldig att skicka en kopia med beställning och orderbekräftelse till inköpscentralen (mfp2019@adda.se)

5.1.2. Kundtjänst och tillgänglighet

Leverantören tillhandahåller en svensktalande kundtjänst 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 support se avsnitt 2.8 "Kundsupport" i "Bilaga 23 Kravspecifikation delområde 6".

5.1.3. Serviceavtal och produktgaranti

Det finns en möjlighet för er att köpa till ett serviceavtal till delområde 6. Serviceavtalet är långtgående och ställer stora krav på leverantören avseende svarstid och åtgärdsdagar på produkterna.

Serviceavtalet innebär bland annat att det finns en maximal åtgärdsdagar på åtta timmar och att leverantören ska genomföra service på samtliga FollowMe-komponenter. För mer information vad som minst ska ingå i serviceavtalet se avsnitt 3.1 "Supportavtal till FollowMe-lösning" i "Bilaga 23 Kravspecifikation delområde 6".

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 en månads uppsägningstid. Ni har också en ensidig rätt att förlänga serviceavtalet med 3 år. För mer information se avsnitt 3.1.2 "Supportavtalets löptid för FollowMe-lösning" i "Bilaga 23 Kravspecifikation delområde 6".

Om en FollowMe-lösning har köpts utan supportavtal gäller istället en produktgaranti. Garantitiden för maskiner och tillbehör är minst tre år efter leveransgodkännande. Under garantitiden har leverantören fullt ansvar för åtgärdandet av fel och/eller brister på

FollowME-lösningen som ni anmäler. Alla kostnader för åtgärdande av fel och brister på maskiner och tillbehör som ni anmäler under garantitiden ska bekostas av leverantören under förutsättning att maskinen och tillbehören har hanterats i enlighet med leverantörens anvisningar. För mer information se avsnitt 2.7 "Produktgaranti avseende FollowMe-lösning" i "Bilaga 23 Kravspecifikation delområde 6".

5.1.4. Fel och åtgärder

I avsnitt 3 "Om leverantören bryter mot kontraktet" i "Bilaga 36 kontraktsvillkor delområde 6" 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 behandlar om avhjälpande vid fel i tillvalstjänst.
- 2) Avsnitt 3.2 behandlar viten vid förseningen tillvalstjänster.
- 3) Avsnitt 3.3 behandlar avhjälpande vid fel på FollowMe-lösning med produktgaranti.
- 4) Avsnitt 3.4 behandlar viten vid försening avseende FollowMe-lösning med produktgaranti.
- 5) Avsnitt 3.5 behandlar avhjälpande av fel på FollowMe-lösning enligt supportavtal
- 6) Avsnitt 3.6 behandlar viten vid fel och försening avseende FollowMe-lösning enligt supportavtal.
- 7) Avsnitt 3.7 behandlar hävning av kontrakt och skadestånd.

Var noga med att läsa rätt avsnitt 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 tjänster och FollowMe lösningen. Vid fel och brister ska leverantören vidta åtgärder i enlighet med god leverantörspraxis.

Observera att leverantören har ett större ansvar om ni tecknar ett serviceavtal. Se avsnitt 3.5 "Avhjälpande vid fel på FollowMe-lösning enligt supportavtal" i dokumentet "Bilaga 36 kontraktsvillkor delområde 6".

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 3.8 "Reklamation" i "Bilaga 36 Kontraktsvillkor delområde 6".

Ni har också rätt att utfärda vite om leverantören inte fullföljer sina skyldigheter. Vite innebär att leverantören ska betala en procentsats av ett belopp eller ett fastslaget belopp så länge leverantören inte fullföljer sina skyldigheter enligt kontraktet. Ni kan kräva vite om följande situationer uppstår:

- 1) Vite vid förseningen tillvalstjänster.

- 2) Vite vid försening avseende FollowMe-lösning med produktgaranti.
- 3) Vite vid fel och försening avseende FollowMe-lösning enligt supportavtal.

Det finns vissa begränsningar för vite som återges i respektive vitesavsnitt. Exempelvis kan enbart ett förseningsvite enbart utkrävas i tio kalenderdagar. Se respektive vitesavsnitt i "Bilaga 36 Kontraktsvillkor delområde 6".

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 hävningsgrunder och skadestånd se avsnitt 3.7 "Hävning av kontrakt och skadestånd" i dokumentet "Bilaga 36 kontraktsvillkor delområde 6".