**Avropsvägledning**

Vägledning Tidningar och tidsskrifter 2011

Innehåll

[1. Inledning 3](#_Toc409169963)

[2. Omfattning 3](#_Toc409169964)

[3. Avrop på ramavtalet 3](#_Toc409169965)

[4. Beställning 3](#_Toc409169966)

[4.1. Bekräftelser 3](#_Toc409169967)

[4.2. Kundkonto 4](#_Toc409169968)

[4.3. Kundtjänst 4](#_Toc409169969)

[5. Pris 4](#_Toc409169970)

[6. Leveransvillkor 4](#_Toc409169971)

[7. Avbeställning, retur och reklamation 5](#_Toc409169972)

[7.1. Returer 5](#_Toc409169973)

[7.2. Reklamation 5](#_Toc409169974)

[8. Fakturering 5](#_Toc409169975)

[9. Statistik 5](#_Toc409169976)

[10. Kommunikation om uppdraget 6](#_Toc409169977)

# Inledning

Detta avropsstöd är framtaget för UM/UE i syfte att underlätta vid avrop från ramavtalet. Vid frågor kontakta kundtjänst vid SKL Kommentus Inköpscentral AB (SKI) se länken http://www.sklkommentus.se/inkopscentral/ramavtal.

Detta avropsstöd är inte tvingande utan ska ses som ett förslag. 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).

# Omfattning

Ramavtalet omfattar agent som ska förmedla prenumererabara resurser i tryckt och elektronisk form. Detta omfattar svenska och utländska tidningar, tidsskrifter, bokserier, databaser och referenslitteratur, fortsättningsvis kallat prenumerationer.

Ramavtalet omfattar UM/UE som uppräknas i Bilaga 1.

Webbaserat administrationsverktyg

Leverantören kan kostnadsfritt erbjuda ett webbaserat administrationsverktyg som UM/UE kan använda dygnet runt.

# Avrop på ramavtalet

Vem som har rätt att avropa från ramavtalet framgår av Bilaga 01 Avropsberättigade parter. För varje delområde finns en fastställd rangordning.

## Nedan följer LM Information Delivery:s instruktioner för nya kunder.

Efter att ni anmält er för avrop på SKL Kommentus Inköpscentrals hemsida kan ni fylla i vårt nykundsformulär för att registrera er som kund hos oss. Formuläret hittar ni på vår hemsida: [www.lminfo.se](http://www.lminfo.se)



I nykundsformuläret fyller ni i uppgifter om er som kund. De fält som är markerade med \* måste fyllas i. Om vi saknar information kontaktar vi er sedan för följdfrågor. Ni skriver in SKL Kommentus som avtalsnamn.

Fyll i ett nykundsformulär per administrativ enhet, dvs om ni har flera kontaktpersoner som ansvarar för olika prenumerationer fyller dessa i vart och ett för sig.

När vi mottagit nykundsformuläret lägger vi upp er som kund i vår kunddatabas. Sedan följer några moment som beskrivs nedan och som är av vikt för att överflyttningen ska bli så smidig som möjligt.

Ni kommer att få inloggning till vår onlinetjänst vari ni kan beställa era prenumerationer direkt.

Nybeställningar kan ni skicka till oss omgående, ni kan sända dessa via e-post till [landsting@lminfo.se](mailto:landsting@lminfo.se)

Ni kan ringa till oss om ni har frågor på tel: 08-445 10 81

Om ni har många (fler än 50 prenumerationer) ser vi gärna att ni skickar en förteckning över dessa i form av en excel-lista. Vi kan då lägga in era prenumerationer som inaktiva tills dess att de ska förnyas i vår onlinetjänst.

Om ni haft en annan leverantör tidigare kan ni be denne om en uppdaterad lista över era prenumerationer. Ni behöver påtala att ni byter leverantör & att inget ska förnyas. Listan innehåller enligt branschpraxis följande information för varje beställning:

* prenumerationsnummer
* titel och issn-nummer
* förlagsreferens
* leveransadress
* faktureringsadress
* kundens referens/kostnadsställe per prenumeration
* beställare(om denne ej är mottagare i leveransadress)
* start- och slutdatum

# Beställning

Leverantören ska kunna ta emot beställningar via det administrativa webbverktyget, kundtjänst per telefon, telefax, e-post och brev.

## Bekräftelser

Leverantören ska skicka orderbekräftelse avseende nyprenumeration, förnyelse, uppsägning, reklamation elektroniskt eller i pappersformat beroende på UM/UEs önskemål.

## Kundkonto

Prenumerationsbeställning, förnyelse, avbeställning och reklamationshantering på tryckta och elektroniska tidskrifter.

UM/UE ska i agentens titeldatabas kunna söka på titel, ISSN-nummer och förlag.

UM/UE ska kunna se sina egna kunduppgifter (såsom leverans- och fakturaadresser).

UM/UE ska kunna ta fram egna prenumerationsöversikter. (Se fler krav på prenumerationsöversikter under rubriken Information om prenumerationer).

Det ska framgå om angivna priser är med eller utan moms.

Leverantören ska kunna erbjuda kundanpassade söksidor, där följande information visas: prenumerationsöversikt, prenumerationsstatus, prenumerationsstatistik samt detaljerad information om enstaka prenumeration.

Det ska framgå om en titel finns i print respektive online och visar pris för respektive version.

Prenumerationer ska vara sökbara på svenska, d.v.s. med Å,Ä,Ö.

Informationen på översiktssidorna kan begränsas till enskild avdelning/ institution inom samma organisation. Det går att söka prenumerationer via leveransadress och namn på enheten.

## Kundtjänst

Leverantören ska tillhandahålla en kundtjänst som är tillgänglig under kontorstid, helgfria vardagar, kl. 8-16.30.

Kundtjänsten ska ge personlig support kring sortiment, priser, beställningsrutiner, fakturering,

reklamationsrutiner, instruktioner för returer.

Telefon och telefax till kundtjänst ska debiteras enligt ordinarie samtalstaxa (Sverigesamtal).

# Pris

Den procentuella rabatten som offererats gäller vid avrop under hela avtalsperioden. Se offererad rabatt i bilaga 2 Rabatter. Rabatten ska utgå från listpris/listprice. Med listpris/listprice menas förlagets officiella pris som t.ex. återfinns på förlagets hemsida. Förlagets listpris/listprice kan variera beroende på om kunden är en privatperson eller en institution. I de fall det finns olika priser ska leverantörens offererade rabatter/påslag baseras på listpris för institution.

Offererade priser efter rabatt ska inkludera samtliga åtaganden i ramavtalet såsom frakt, emballage, lasttillbehör, expeditions-, fakturerings- eller andra avgifter.

Priser skall vid avrop anges i svenska kronor exklusive mervärdesskatt. Lagstadgad mervärdeskatt tillkommer på angivna priser.

Priser framgår av bilaga 2.

[Bilaga 2\_Rabatter\_Tidningar och tidskrifter 2011](https://contracts.opic.com/Attachment/Download/104786/563536)

# Leveransvillkor

Leverantören har rutiner för att följa upp leveransförseningar. Om det tar mer än 3 månader efter UM/UEs beställningsdatum att aktivera och få tillgång till en elektronisk titel eller databas ska agenten ha rutiner för att följa upp att UM/UE kan häva prenumeration mot full återbetalning.

# Avbeställning, retur och reklamation

## Reklamation

Leverantören har en funktion för hantering av reklamationer gentemot alla förlag.

Tryckta tidningar och tidskrifter som är behäftade med fel ska utan kostnad för UM/UE bytas ut mot felfria exemplar. Om det inte är möjligt att leverera en felfri produkt ska UM/UE ha rätt att häva köpet och få full återbetalning, förutsatt förlagets villkor.

Då tillgång till e-prenumerationer inte fungerar ska Leverantören har rutiner för att reklamera till förlaget inom 12 timmar från det att ärendet mottagits av Leverantören.

# Fakturering

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

Leverantören kan leverera e-fakturor enligt SFTI-standard (Single Face To Industry) i form av Fulltext faktura eller Svefaktura alternativt skicka e-fakturor via fakturaportal tillhandahållen av UM/UE enligt separat överenskommelse.

Det är möjligt för UM/UE att få fakturorna skickade till annan adress än leveransadress, d.v.s. olika leverans och faktureringsadress.

Fakturan ska innehålla följande information:

* Datum för utfärdandet
* Av UM/UE angivet kostnadsställe eller referensnummer
* Faktureringsadress
* Leveransdatum
* Specifikation på levererad produkt och ev. tillhörande tjänst
* Avtalat pris
* Specifikation på avtalat pris (d.v.s. information om F-pris/L-pris och aktuellt påslag eller rabatt)

# Statistik

Leverantören kan begäras att kostnadsfritt skicka statistik till UM/UE för fakturerade leveranser. Av statistiken ska framgå:

* Köpt antal per titel och kundnummer
* Köpt antal per titel inkluderande alla kundnummer
* Total köpesumma per kundnummer och totalt inkluderande alla kundnummer

# Kommunikation om uppdraget

Leverantören ska i samtliga kontakter med UM/UE, antingen dessa är direkta eller indirekta via e-handelsplatsen, använda svenska språket.

All kommunikation och rapportering sker via leverantören. Det gäller även om leverantören anlitar underleverantörer avseende hela eller delar av uppdraget.