

4. Krav på varor och tjänster

4.1 Beskrivning av upphandling

För anbudsområde 1- Järnhandel och skyddsutrustning gäller följande:

Anbud lämnas genom en nettoprislista (bilaga 04) där alla rabatter för varor och kemikalier är avdragna och efterfrågade uppgifter besvaras.

Offererat sortiment ska minst uppfylla krav på omfattning på sortiment för varukorg det vill säga att **minst 85 % av alla positioner ska offereras och vara godkända vid bedömning av de krav som ställs på varor och kemikaliers funktion och egenskaper. Av de varor och produkter som offereras i prislistan bör minst 60 % vara lagerförda.** Bakgrunden är att anbudsgivare ska kunna offerera t ex säsongsbundna varor utan att dessa ska behöva finnas tillgängliga året om på lager i butik.

Observera att UM ska kunna anpassa d v s utöka eller begränsa det sortimentet som görs tillgängligt för avrop hos UM för att anpassa det utifrån UMs behov. Denna anpassning ska kunna ske utan kostnad för UM. Detta gäller sortimentet som ingår i upphandlad varukorg och övrigt sortiment.

Övrigt sortiment ska omfatta minst 10 000 varor och kemikalier inom järnhandelsområdet. Minst 5 000 av dessa varor ska vara lagerförda och övriga 5 000 ska kunna gå att beställa. Exempel på övriga varor är järnhandelsvaror som kan användas för krisberedskap som t ex mobilt elkraftverk som drivs med bensin eller diesel samt större mobila vattenbehållare som är livsmedelsgodkända. Leveranstid för beställningsvaror bör ej överstiga 2 dagar.

Då anbud avser både fysisk butik och e-handel/webbutik

Leverantör som erbjuder fysisk butik och tillvalen e-handel/webbutik ska lämna samma nettopriser för varor och kemikalier oavsett avropssätt. Samma pris för varor och kemikalier ska gälla oavsett avropssätt.

För anbudsområde 2: Kemikalier för drift och underhåll gäller följande:

Anbud lämnas genom att ifyllt prislista (bilaga 05) d v s en nettoprislista där samtliga prisavdrag gjorts för ingående varor och kemikalier bifogas svar samt att efterfrågade uppgifter besvaras.

Beställning av kemikalier ska kunna ske via e-handel. Beställningar kan även kunna ske via webbutik om leverantören erbjuder det alternativet.

Offererat sortiment i bilaga 05 ska minst uppfylla krav på omfattning vilket innebär att **minst 85 % av antalet positioner (efterfrågade kemikalier) i varukorgen ska kunna offereras**, och att samtliga krav på som ställs på den kemikalisk produkten för position avseende funktion och egenskaper ska vara uppfyllda.

I prislistan efterfrågas vid annonsering 129 varor och det är 85 % av detta antal som ska kunna offereras d v s ($129 \times 0,85 = 110$) positioner. Anbudsgivare har möjlighet att erbjuda 1 - 3 produkter på varje position d v s mellan 129 och 387 produkter. I det fall inget anbud lämnas för en viss position eller om en produkt utgår ska anbudet minst 85 % av kvarstående positioner offereras.

För varje position i varukorgen kan upp till tre varianter av kemikalier offereras. Kemikalier kan uppfylla kravbeskrivning enligt nivå grund, medel eller hög. Endast ett alternativ av kemikalie kan presenteras för varje kravnivå och position. En kemikalie får endast offereras vid ett tillfälle per position.

UM ska i kontrakt kunna anpassa d v s utöka eller begränsa sortimentet för att anpassa det utifrån UMs behov och förutsättningar utan kostnad. Detta avser både upphandlad varukorg och

övrigt sortiment

Leverantör ska kunna erbjuda totalt 1 000 kemikalier för anbudsområdet tillsammans med de produkter som anbudet avser och som efterfrågas i anbudsformuläret. Bakgrunden till kravet är att säkerställa att leverantör ska kunna erbjuda ett sortiment som täcker UMs behov vid de tillfällen då specifika behov uppstår.

Det övriga sortimentet (d v s de kemikalier som inte ingår i utvärderad varukorgen) behöver inte vara lagerfört men ska gå att beställa inom en rimlig leveranstid. Med rimlig leveranstid avses för merparten av kemikalierna inom två veckor.

Vid utvärdering används snittpriset per position. Om tre produkter offereras på en position beräknas snittvärdet utifrån de tre offererade produkterna. Om en produkt offereras på en position beräknas snittvärdet per enhet från den produkten. Kan en position ej offereras används ett belastningspris i utvärderingen.

4.2 Sortiment

4.2.1 Varu- och produktgrupper

Upphandlingen består av två (2) anbudsområden.

Anbudsområde ett (1) omfattar järnhandelsvaror och skyddsutrustning med följande tio (10) produktgrupper:

- 1) **El.** Exempel på varor som ingår i denna grupp är batteri, ljuskällor och byggcentral.
- 2) **Fastighet.** Exempel på varor som ingår i denna grupp är hyllor, termometer och väggskena.
- 3) **Fordon.** Exempel på vara som ingår i denna grupp är starthjälp
- 4) **Fästdon** Exempel på varor som ingår i denna grupp är bricka, skruv och bult.
- 5) **Maskin.** Exempel på varor i denna grupp är maskiner som drivs av el eller drivmedel såsom borr, högtryckstvätt och dammsugare.
- 6) **Redskap.** Exempel på varor som ingår i denna grupp är skyffel, kratta och stege.
- 7) **Rengöring.** Exempel på varor som ingår i denna grupp är dispenser, torkpapper och toalettpapper.
- 8) **Skyddsutrustning.** Exempel på varor som ingår i denna grupp är brandsläckare, halvmask och hörselkåpor.
- 9) **Verktyg.** Exempel på varor som ingår i denna grupp är handsåg, skiftnyckel och hammare.
- 10) **Övrigt.** Exempel på varor som ingår i denna grupp är vedsäck, ryggsäck och vattendunk, mobila elverk och mobila behållare för dricksvatten.

Anbudsområde två (2) omfattar kemikalier för drift och underhåll och följande sex (6) produktgrupper:

- 1) **Fastighet och underhåll.** Exempel på kemikalier är absorberingsmedel, lysrörslossare och ogräsbekämpning.
- 2) **Fordonstillbehör.** Exempel på kemikalier är fordonsschampo, spolärvätska, kopparpasta.

3) Färg. Exempel på kemikalier är emaljlack, linjefärg, spray och lackfärg spray.

4) Lim och tätning. Exempel på kemikalier är lim- och fogmassa, monteringslim, 1-komponentslim och 2-komponentslim.

5) Rengöring. Exempel på kemikalier är rengöring, avfettningsmedel, limtvätt, klotterborttagare.

6) Smörjning. Exempel på kemikalier är universalolja spray, silikonspray, låsspray.

Anbudsområde två (2) består av ett kravställt sortiment av kemikalier för drift och underhåll. Målsättningen är att varukorg ska bestå av kemikalier som är fria från vissa miljö- och hälsofarliga ämnen. Leverantören erbjuds att offerera produkter på tre olika kravnivåer, med målsättningen att ha ett sortiment med mindre innehåll av miljö- och hälsofarliga ämnen. Leverantör inom anbudsområde 2 ska bedriva ett aktivt arbete med substitution under hela avtalsperioden vilket innebär att utbudet i varukorgen kan komma att genomgå förändringar under ramavtalstiden till följd av det arbetet som bedrivs.

Alla varor och kemikalier som leverantör har i sitt sortiment inom respektive anbudsområde ska ingå i ramavtalet. Det innebär att UM ska kunna avropa alla varor och kemikalier som leverantören kan erbjuda inom de varugrupper som ingår i respektive anbudsområde. Det gäller även varor som tillkommer hos ramavtalsleverantören under avtalsperioden.

Samtliga avropsberättigade parter kan genomföra avrop från både anbudsområde ett (1) och två (2).

4.2.2 Kravnivåer för sortiment anbudsområde 2 - kemikalier för drift och underhåll

För kemikalier inom anbudsområde två (2) finns tre kravnivåer för ingående produkter i offererad varukorg och övrigt sortiment. Vid anbudlämnande kan anbudsgivare välja att offerera en, två eller tre kemikalier som var och en uppfyller någon av nedanstående kravnivåer med i princip bibehållna funktions- och användningsegenskaper.

- Samtliga kemikalier som offereras i anbudet ska minst uppfylla grundkravsnivån.
- Samtliga kemikalier som kan tillhandahållas via ramavtalet (övrigt sortiment) ska minst uppfylla grundkravsnivån gäller under hela ramavtalstiden.

Vid utvärdering erhålls ett prisavdrag för kemikalier som uppfyller de högre kravnivåerna medel och hög.

Kravnivåer	Beskrivning	Nivå grund	Nivå medel	Nivå hög
4.7.4 Produktens innehåll av CMR-ämnen	Produkterna ska inte vara klassificerade som cancerframkallande, mutagena eller reproduktionstoxiska.	X	X	X
4.7.5 Produktens miljöfarlighet	Produkterna ska inte vara klassificerade som farliga för vattenmiljön.		X	X
4.7.6 Sensibiliserande (allergiframkallande) produkt	Produkterna ska inte vara klassificerade som luftvägs- eller hudsensibiliserande.		X	X
4.7.7 Biocider	Produkten ska inte vara avsedd att ha antimikrobiell funktion.		X	X

4.7.8 Innehåll av särskilt farliga ämnen (kandidatförteckningen)	Produkterna ska inte innehålla ämnen på Reach-förordningens kandidatförteckning.			X
4.7.9 Innehåll av högfluorerade ämnen	Produkterna ska inte innehålla högfluorerade ämnen (PFAS).			X

4.2.3 Ersättnings- och kompletteringsvara under avtalsperioden

Kompletteringsvara

Leverantör har under ramavtalstiden möjlighet att komplettera varukorgen med varor och kemikalier för vilka anbud inte har lämnats under upphandlingsfasen.

Varan eller kemikalien får vid det tillfället inte överstiga det i anbudsformuläret uppskattade jämförelsepriset plus 15 % om inte orsak kan uppvisas för att ett högre pris bör accepteras. Exempel på orsak kan vara att priset beror på förändringar utanför leverantörens kontroll. Kan höjning ej godkännas kommer inte produkten att ingå i varukorgen. Komplettering av ska godkännas av Inköpscentralen och uppfylla ramavtalets ställda krav på vara och kemikalie.

Utbyte av vara eller kemikalie

Information om utbyte av vara eller kemikalie i varukorgen ska lämnas i så god tid som möjligt dock minst 1 månad (30 dagar). Detta gäller speciellt för de produkter där utbytet kan antas ha en väsentlig betydelse för beställare. Exempel på utbyte av kemikalie där information behöver lämnas i god tid är kemikalier där det finns krav på att säkerhetsdatablad ska finnas. Byte ska godkännas av inköpscentralen och föreslagen vara eller kemikalier ska uppfylla ställda krav. Uppfylls inte kraven utgår varan/kemikalien.

Ersättningsvara

Om leverantören tillfälligt inte kan leverera i ramavtalet angiven vara eller kemikalie, är denna skyldig att leverera liknande vara eller kemikalie med minst likvärdig kvalitet, dock först efter kontakt med beställaren och efter att ha fått ett godkännande på utbytet. Ersättningsvara eller kemikalie ska vara likvärdig i förhållande till den ursprungliga varan eller kemikalien vad gäller funktion och uppfylla samtliga ställda obligatoriska krav. Pris för ersättnings-vara/kemikalie får inte överstiga det gällande priset för ursprunglig varan eller kemikalien i ramavtalet.

4.2.4 Ej offererade produkter i varukorgen

Förfrågan består av en varukorg för respektive anbudsområde.

För varukorg gäller;

Anbudsgivaren ska offerera varor och kemikalier för minst 85 % av angivna positioner i den varukorg som anbudet avser. I de fall anbudsgivaren inte kan offerera alla varor och kemikalier kommer dessa varor och kemikalier att beläggas med ett belastningspris. Belastningspriset beräknas enligt följande; uppskattat pris per position som anges i prislista 04 och 05 x 1,5.

Om färre varor än 85 % av efterfrågade positioner offereras eller om offererade varor och kemikalier inte uppfyller ställda krav kommer anbudet i sin helhet för respektive anbudsområde att förkastas.

I det fall inget anbud inkommer på en position eller om en produkt utgår ur varukorgen och antalet positioner minskas, sker även en justering av vad som är det minsta antalet positioner som ska offereras.

4.2.5 Onormalt lågt anbud

Inköpscentralen kan komma att begära in motivering till de priser som lämnats i anbudet. Om inköpscentralen inte anser att eventuell förklaring är godtagbar kan inköpscentralen komma att förkasta anbud med oskäligt låga priser i enlighet med förfarandet i bestämmelserna i 12 kap 3 §

LOU.

4.3 Kravspecifikation och mervärden

4.3.1 Uppdragsbeskrivning

Målsättningen med detta ramavtal är att avropande UM ska kunna avropa varor och kemikalier och i vissa fall tjänster inom området järnhandel och skyddsutrustning samt kemikalier för drift och underhåll.

Inom ramavtalet finns två anbudsområden och anbud kan lämnas på ett eller båda anbudsområden.

Anbud kan avse ett, flera eller samtliga län.

För anbudsområde 1 : Järnhandel inklusive skyddsutrustning kan e-handel och/eller webbutik erbjudas som ett komplement till fysisk butik i de geografiska områden som anbudet avser. Leverantör kan erbjuda andra servicelösningar t ex påfyllnad av lager och service/underhåll av utrustning.

4.3.2 Avrop

För anbudsområde 1, järnhandel inklusive skyddsutrustning

Avrop kan ske via följande.

- Fysisk butik. Med fysisk butik avses butik som har efterfrågat sortiment i varukorgen bilaga 04 och erbjuder ett sortiment tillsammans med prislistan på minst 10 000 varor och kemikalier inom angivna varuområden. Minst 50 % av dessa 10 000 varor och kemikalier bör vara lagerförda och resten ska vara beställningsvaror. Olika varor kan vara lagerförda i olika butiker.

- E-handel / Webbutik. Med e-handel avses fullskalig e-handelslösning. Med webbutik avses webbutik som tillhandahålls av leverantör. Det är ett mervärde om e-handel och/eller webbutik kan erbjudas.

Tillsammans med det sortiment som efterfrågas i varukorgen ska leverantör ha minst 10 000 varor och kemikalier som kan kopplas till de varu- och kemikalieområden som efterfrågas. Dessa varor ska gå att beställa via e-handel.

För anbudsområde 2, kemikalier för drift och underhåll

- Avrop ska kunna ske via e-handel. Avrop bör även kunna ske via webbutik.

- Leverantören ska tillsammans med det totala offererade sortimentet i upphandlingen minst kunna erbjuda ett totalt sortiment på 1 000 kemikalier inom för anbudsområdet angivna varuområden.

Leverantör har möjlighet att erbjuda tillkommande tjänster som kan hänföras till området. Exempel är kemikaliehanteringssystem, utbildningar för UM gällande säker kemikaliehantering, riskbedömningar samt säkerhetsrådgivare för farligt gods.

4.4 Miljö- och funktionskrav på varor och kemikalier

4.4.1 Standarder och regelverk

Varor och kemikalier ska vara CE-märkta och uppfylla gällande och tillämpliga direktiv, lagstiftning, regelverk och standarder under hela avtalstiden.

4.4.2 Beskrivning av efterfrågade produkter

Efterfrågade varor och kemikalier beskrivs i anbudsformulären. Beskrivning i anbudsformulär

tillsammans med angivet referenspris, hållbarhetskrav och nedanstående beskrivning avser att beskriva efterfrågad funktion, kvalitet och pris på varan eller kemikalien.

I övrigt sortiment bör finnas varor både av enklare standard och proffsversion. Nedanstående definitioner görs av varorna för varukorg 1 d v s järnhandelsvaror inklusive skyddsutrustning.

Enklare standard = Med beskrivningen avses basvara. Varan ska vara utformad för att uppfylla sitt syfte, ha acceptabel funktion och ergonomi utifrån att produkten ska kunna användas i verksamheten i mindre omfattning.

Proffsversion = Med beskrivningen avses proffsvara. Varan ska vara utformad för att uppfylla sitt syfte, ha hög funktion och god ergonomisk utformning utifrån att varan ska kunna användas i verksamheten dagligen i stor omfattning.

4.4.3 Miljömärkt mjukpapper

Mjukpapper ingår i anbudsområde 1 och varuområde rengöring

Allt mjukpapper som hushållspapper, toalettpapper, avtorkningspapper, ska vid var tid vara miljömärkt med Svanen, EU Ecolabel eller leva upp till motsvarande krav. Bevis för att kraven uppfylls ska bifogas anbud.

Information om miljömärkning ska framgå i prislista, e-handel och webbutik där varorna ska vara miljömärkta.

4.4.4 Miljöbedömda varor

Denna punkt avser anbudsområde 1.

Det bedöms som ett mervärde om varor och kemikalier är bedömd enligt Sunda hus, Byggvarubedömningen eller Basta.

Miljöbedömningen och dess resultat ska framgå av anbud för att vara ett mervärde vid utvärdering.

Information om miljöbedömning ska framgå i prislista, e-handel och webbutik.

Nivåer som godtas är:

Sunda Hus: A, B, C+, C-

Byggvarubedömningen: Rekommenderas (grön), Accepteras (gul)

Basta: BASTA, BETA

UM kan komma att ställa krav på att det sortiment som kommer att avropas ska vara bedömt via angiven part för att vara aktuell vara och/eller kemikalie för avrop.

4.5 Övergripande krav och mervärden för varor och kemikalier

4.5.1 Garantitid

För varor med garanti ska garantitiden minst vara 2 år från inköpsdatum/leveransdatum.

4.5.2 Bruksanvisningar

I de fall varor eller kemikalier kräver en bruksanvisning för hantering bör bruksanvisning finnas tillgänglig på flera språk. Bruksanvisning ska minst finnas på svenska och/eller engelska.

4.5.3 Rådgivning

Det bör vara möjligt för UM att få rådgivning gällande val av vara eller kemikalie. Rådgivning kan t ex avse miljömärkning, användning och lagring.

4.6 Krav gällande kemikalier

4.6.1 Säkerhetsdatablad kemikalier

Kravet gäller anbudsområde 1 järnhandelsvaror inklusive skyddsutrustning

Leverantören ska från avtalsstart säkerställa att gällande säkerhetsdatablad finns tillgängliga för de kemikalier som levereras på avtalet och som kräver säkerhetsdatablad enligt Reach-förordningen (EG) 1907/2006.

I samband med köp i butik ska säkerhetsdatablad medfölja produkten. Säkerhetsdatablad ska finnas tillgängliga för nedladdning på svenska via e-handel och webbutik, eller på leverantörens webbplats, under hela ramavtalets löptid.

4.6.2 Säkerhetsdatablad kemiska produkter

Kravet gäller anbudsområde 2 kemikalier för drift och underhåll.

Leverantören ska från avtalsstart säkerställa att gällande säkerhetsdatablad finns tillgängliga för de kemiska produkter som levereras på avtalet och som kräver säkerhetsdatablad enligt Reach-förordningen (EG) 1907/2006.

Säkerhetsdatablad ska finnas tillgängliga för nedladdning på svenska via e-handel och webbutik, eller på leverantörens webbplats, under hela ramavtalets löptid. I samband med första leverans ska säkerhetsdatabladet medfölja produkten.

Vid produktbyte, förändring av ingående ämnen eller byte av underleverantörer ska leverantören avisera till avropande UM om produktbyte samt tillhandahålla uppdaterat säkerhetsdatablad senast en månad innan produktbytet sker.

Leverantören ska i anbudet beskriva sina rutiner för information vid varu- och produktbyte.

4.6.3 Information om kemiska produkter - anbudsområde 2

Följande information om varor och kemiska produkter ska synliggöras för kunden i prislista, e-handel och webbutik:

- Information om de enheternas storlek, dvs mängd (ml, cl) och antal ingående förpackningar.
- Den kemiska varans farosymboler (piktogram)
- Vilken kravnivå som uppfylls (se beskrivning av krav i punkt 4.2.2)
- Miljöbedömning enligt Basta, Byggvarubedömningen eller Sunda Hus.
- Miljömärkningar, t.ex. Svanen, Bra Miljöval och EU Ecolabel.
- Information om särskilt farliga ämnen (SVHC) på kandidatförteckningen (Reach-förordningen, (EG) nr 1907/2006) ingår i produkterna. En länk till webbsida där denna information framgår godtas.
- Information om den kemiska produkten klassificeras som luftvägs- eller hudsensibiliserande (H317, H334) enligt förordning (EG) nr 1272/2008

4.7 Specifika krav gällande anbudsområde 2 - kemikalier för drift och underhåll

4.7.1 Systematiskt kemikaliearbete

Leverantören ska ha antagit ett policyåtagande och fastställt en handlingsplan för systematiskt kemikaliearbete. Dokumentation som visar att ett systematiskt kemikaliearbete bedrivs ska finnas tillgänglig för granskning under hela avtalstiden och minst innehålla:

A. Policyåtagande: policy som är antagen av ledningen och innehåller åtagande och mål i linje med Sveriges miljömål Giffri miljö om att;

1. få bort de farligaste kemikalierna från varor, kemiska produkter och förpackningsmaterial,
2. att det finns kunskap i verksamheten om kemiska ämnens miljö- och hälsoegenskaper,
3. att tillgängliggöra information till kunder om kemikalieinnehållet i varor, kemiska produkter och förpackningsmaterial.

B. Handlingsplan: en handlingsplan som innehåller nedanstående punkter:

1. Tidplan och fördelning av ansvar för att säkerställa genomförandet av policy, mål och handlingsplan för systematiskt kemikaliearbete,
2. Rutin för att ta reda på fullständigt kemikalieinnehåll i varor, kemiska produkter och förpackningsmaterial,
3. Rutin för regelbunden utvärdering av risker med kemiska ämnen som finns i varor, kemiska produkter och förpackningsmaterial,
4. Implementering av system för att hantera information om kemist innehåll i verksamhetens varor, kemiska produkter och förpackningsmaterial,
5. Fastställa verksamhetens interna krav på begränsning av farliga kemikalier exempelvis med restriktionslistor för kemikalier som inte ska förekomma i verksamhetens varor, kemiska produkter och förpackningsmaterial,
6. Implementering av rutiner för att säkerställa att de interna kemikaliekraven vidareförmedlas och efterlevs i leverantörens leveranskedja,
7. Implementering av rutiner för att säkerställa transparent information om kemiskt innehåll i kemiska produkter, varor och förpackningsmaterial i leveranskedjan,
8. Systematiskt arbete för substitution av farliga kemikalier till säkrare alternativ.

Leverantören ska i anbudet skriftligen redovisa policyåtagande och handlingsplan enligt punkt a och b ovan.

4.7.2 Produktrådgivning för kemikalier för drift och underhåll

Leverantören ska ha en rådgivningsfunktion med kapacitet och kompetens att bistå avropande myndigheter med rådgivning kring varor och kemikalier. I sin rådgivning ska leverantören bland annat kunna föreslå produktalternativ med mindre innehåll av miljö- och hälsofarliga ämnen som fungerar likvärdigt, eller bättre, för verksamhetens behov. Leverantören ska också kunna stötta kring att minska sortimentet så att verksamheterna får färre antal kemikalier att hantera t.ex. vad gäller riskbedömningar.

Produktrådgivningen ska finnas tillgänglig för UM att kontakta under arbetstid. Återkoppling bör ske skyndsamt och senast inom 2 arbetsdagar. Återkoppling ska kunna ske både via telefon, mail eller fråga/svarfunktion i beställningssystem.

4.7.3 Avtalsråd

Leverantören åtar sig att under hela avtalstiden ha ett samarbete med Adda och upphandlande myndigheter kring frågor som berör kemikaliesubstitution.

Adda, tillsammans med intresserade avropande myndigheter, avser att under avtalstiden bjuda in leverantören till dialog kring leverantörens arbete med kemikaliesubstitution och marknadens utveckling kring kemikalier för drift- och underhåll. Dialogen syftar också till att UM kan dryfta sina behov och leverantören kan dela med sig av kunskaper. Detta så kallade avtalsråd är tänkt att ske en gång per år under avtalstiden.

Avtalsrådets uppdrag är att :

- Sprida kunskap om nyheter och utvecklingen inom anbudsområdet. Målsättningen är att kunskap ska driva på utvecklingen mot ett mer miljöanpassat sortiment hos gruppen beställare i anbudsområdet.
- Möjlighet att lyfta fram kemikalier som klarar en högre kravnivå. Gruppen ges möjlighet att dela med sig av erfarenheter och synpunkter för att säkerställa efterfrågade funktioner i sortimentet.
- Ta fram statistik över genomförda avrop och om möjligt presentera ett mer miljöanpassat sortiment.

Deltagare:

- Representanter från avropande UM som avropar varor från delområdet bjuds in.

Tid

- Ett digitalt möte genomförs en gång per år.

Sammanställande

ADDA Inköpscentral AB

Leverantörens uppdrag.

Leverantörens uppdrag i rådet är att medverka digitalt och:

- ta fram statistik på övergripande nivå en gång per år. Statistiken ska avse samtliga avrop av varor (även övrigt sortiment) som är genomförda för perioden.
- informera om förändringar, utveckling och nyheter gällande det sortiment som ingår i det prissatta sortimentet.
- om möjligt, föreslå vilka utbyten som kan göras för att nå ett mer miljövänligt sortiment.
- återkoppla erfarenheter från perioden och om möjligt komma med förslag för att utveckla arbetet.

4.7.4 Produktens innehåll av CMR-ämnen

Gäller alla produkter på kravnivå Grund, Medel och Hög.

De kemiska produkterna ska inte vara klassificerade med nedanstående faroklasser och faroangivelser enligt förordning (EG) nr 1272/2008 om klassificering, märkning och förpackning av ämnen och blandningar (CLP-förordningen), varken i EU-harmoniserad klassificering (enligt bilaga VI i CLP-förordningen) eller vid egenklassificering:

Faroklass	Faroangivelse
Cancerframkallande	H350, H351
Mutagen	H340, H341
Reproduktionstoxisk	H360, H361, H362

Kravet ska i anbudet verifieras med hjälp av produktens säkerhetsdatablad. Alternativa bevis är en bedömning gjord enligt Basta, Byggvarubedömningen eller Sunda Hus kriterier, eller en innehållsförteckning med CAS-nummer.

Vid byte av produkt, byte av ingående ämnen eller byte av underleverantörer under avtalstid ska leverantören skicka in ett uppdaterat bevis till Adda.

4.7.5 Produktens miljöfarlighet

Gäller alla produkter på kravnivå Medel och Hög.

De kemiska produkterna ska inte vara klassificerade med nedanstående faroklasser och faroangivelser enligt förordning (EG) nr 1272/2008 om klassificering, märkning och förpackning av ämnen och blandningar (CLP-förordningen), varken i EU-harmoniserad klassificering (enligt bilaga VI i CLP-förordningen) eller vid egenklassificering:

Faroklass	Faroangivelse
Farlig för vattenmiljön - akut fara (kategori 1)	H400
Fara för vattenmiljön - fara för skadliga långtidseffekter (kategori 1-4)	H410, H411, H412, H413

Kravet ska i anbudet verifieras med hjälp av produktens säkerhetsdatablad. Alternativa bevis är en bedömning gjord enligt Basta, Byggvarubedömningen eller Sunda Hus kriterier, eller en innehållsförteckning med CAS-nummer.

Vid byte av produkt, byte av ingående ämnen eller byte av underleverantörer under avtalstid ska leverantören skicka in ett uppdaterat bevis till Adda.

4.7.6 Sensibiliserande (allergiframkallande) produkt

Gäller alla produkter på kravnivå Medel och Hög.

De kemiska produkterna ska inte vara klassificerad som luftvägs- eller hudsensibiliserande enligt förordning (EG) nr 1272/2008 om klassificering, märkning och förpackning av ämnen och blandningar (CLP-förordningen), varken i EU-harmoniserad klassificering (enligt bilaga VI i CLP-förordningen) eller vid egenklassificering:

Faroklass	Faroangivelse
Luftvägssensibiliserande	H334
Hudsensibiliserande	H317

Produkten ska inte heller omfattas av krav på märkning med texten *"Innehåller (namnet på det sensibiliserande ämnet). Kan orsaka en allergisk reaktion"* (EUH208) enligt CLP-förordningen.

Leverantören ska i anbudet bifoga produktens säkerhetsdatablad. Alternativa bevis är en bedömning gjord enligt Basta eller Byggvarubedömningens kriterier, eller en innehållsförteckning med CAS-nummer.

Vid byte av produkt, byte av ingående ämnen eller byte av underleverantörer under avtalstid ska leverantören skicka in ett uppdaterat bevis till Adda.

4.7.7 Biocider

Gäller alla produkter på kravnivå Medel och Hög.

Biocider (antimikrobiella ämnen) får inte tillsättas i syfte att ge produkten en antimikrobiell funktion.

Leverantören ska i anbudet bifoga produktens säkerhetsdatablad samt produktens etikett eller produktblad, där det framgår att produkten inte marknadsförs som en biocidprodukt. Vid byte av produkt, byte av ingående ämnen eller byte av underleverantörer ska leverantören skicka in ett uppdaterat bevis till Adda.

4.7.8 Innehåll av särskilt farliga ämnen (kandidatförteckningen)

Gäller alla produkter på kravnivå Hög.

Produkterna ska inte innehålla ämnen som finns upptagna på vid var tid gällande kandidatförteckning (artikel 59 i Förordning (EG) nr 1907/2006 Reach) i halter över 0,1 viktprocent per ämne.

Leverantören ska i anbudet bifoga intyg från produkttillverkaren som visar att inga ämnen på kandidatförteckningen ingår i produkten i halter över 0,01 viktprocent. Vid byte av produkt, byte av ingående ämnen, byte av underleverantörer eller om nya ämnen på kandidatförteckningen förekommer i avtalade produkter ska leverantören skicka in ett uppdaterat intyg från produkttillverkaren som visar att kravet uppfylls.

Alternativt bevis är en bedömning gjord enligt Basta, Byggvarubedömningen eller Sunda Hus (nivå C), eller en innehållsförteckning med CAS-nummer.

4.7.9 Innehåll av högfluorerade ämnen (PFAS)

Gäller alla produkter på kravnivå Hög.

Produkterna ska inte innehålla några högfluorerade ämnen (PFAS) i halter över 0,1 viktprocent.

Leverantören ska i anbudet bifoga ett utdrag från Kemikalieinspektionens produktregister, där det framgår att PFAS-ämnen inte ingår i produkten. Alternativa bevis är en bedömning gjord enligt Byggvarubedömningen (grön nivå), Sunda Hus (nivå C), en fullständig innehållsdeklaration eller egendeklaration från tillverkaren.

4.8 Miljö

4.8.1 Information om PVC

Leverantören ska tydligt märka ut i prislista, e-handel och webbutik om en vara innehåller klorerad plast (PVC). Informationen ska underlätta för köparen att kunna välja PVC-fria produkter.

4.8.2 Miljömärkning i E-handel och webbutik

I de fall leverantör erbjuder e-handel eller webbutik gäller nedanstående krav.

- Leverantör ska kunna märka ut miljömärkta varor i sitt underlag till UMs E-handelssystem och i webbutik.

Märkningen ska visa miljömärkta och allergimärkta varor. Märkningen bör även avse om bedömning gjorts i Byggvarubedömningen, Sunda hus eller Basta.

Exempel på miljömärkningar som ska kunna visas är: Svanen, Bra Miljöval, EU Ecolabel, Ökotex, Blå Ängeln, FSC, PEFC samt Astma- och allergiförbundets Svalan.

Leverantören ska löpande kontrollera och uppdatera informationen gällande produkternas märkning.

Leverantören ska, på begäran, för Inköpscentralen och UM visa giltig miljömärkningslicens eller

annan likvärdig oberoende tredjepartsverifiering för de miljömärkta produkterna.

4.9 Fysisk butik

4.9.1 Definition och krav på fysisk butik

Med fysisk butik i denna upphandling avses att minst följande krav uppfylles;

- fysisk plats där personlig service gällande efterfrågat sortiment ges
- öppettider vardagar minst måndag till fredag kl. 08.00 - 16.00
- rådgivning för lagerhållet sortiment kan erhållas
- erbjuder ett sortiment
- lagerför cirka 60 % det sortiment som efterfrågas i varukorgen för detta ramavtal. Sortimentet kan vara olika i olika butiker.
- lagerför ett övrigt sortiment på cirka 5 000 varor som kan hänföras till de varuområden som presenteras i punkt 4.1.1.
- har ett beställningssortiment på minst 5 000 varor som kan hänföras till de varuområden som presenteras i punkt 4.1.1.
- plats där direktbeställning kan ske av ej lagerhållna varor för leverans till butik eller UM
- direktleverans till UM/hämtning av vara ska vara möjlig

Anbudsgivaren ska i anbud ange antal fysiska butiker per geografiskt anbudsområde (län). Butiker ska vara etablerade vid avtalsstart.

OBS! Anbudsgivare har möjlighet att presentera en eller flera butiker inom respektive anbudsområde (län).

Leverantör ska erbjuda samma priser i samtliga butiker, oavsett vilket område som leverantören lämnat anbud för. Ställda krav ska vara uppfyllda för var och en av butikerna. I de fall leverantören etablerar nya butiker under avtalsperioden kan dessa ingå i uppdraget

4.9.2 Tillgänglighet fysisk butik

Leverantören ska tillhandahålla personal/kundtjänst på plats som är tillgänglig under butikens öppettider och minst mellan klockan 08.00 och 16.00 (svensk tid) varje helgfri vardag. Kundtjänst ska även kunna nås via telefon enligt ordinarie samtalstaxa (Sverigesamtal) och via e-post.

Om kundtjänst kontaktas via e-post ska leverantören återkoppla till UM inom en (1) arbetsdag.

I kontakt med UM ska leverantören tillhandahålla god service, professionellt bemötande och tillgänglighet samt tydligt och korrekt besvara frågor som rör beställningar. Leverantören ska ha god kännedom om innehållet i tecknat ramavtal samt ha kunskap om de varor som omfattas av avtalet.

Leverantörens kundtjänst ska kunna kommunicera på svenska språket (både i tal och skrift).

4.9.3 Konsignationslager hos UM

Leverantören **bör** kunna tillhandahålla konsignationslager till för UM fördelaktiga villkor.

Lagret ska vara avskilt från andra av UM lagerhållna varor, i av UM anvisad lokal. Varorna ska förvaras på sådant sätt att onormal inkurans eller värdeminskning inte uppstår. Uttag ur lager sker

enligt principen "First Expiry Date - First Out" (FEFO) alternativt first in first out beroende på produktens hållbarhet.

Endast hela förpackningar såsom de levererats från leverantören får tas ut. Verkställt uttag meddelas leverantören, som fyller på lagret upp till den nivå som överenskommits och fakturerar för de varor som tagits ut från lagret. UM skall snarast rapportera verkställda uttag till leverantören. UM uppger artikelnummer samt antal förbrukade enheter och leverera varor upp till den nivå som överenskommits mellan leverantören och UM. Förbrukningen skall därefter faktureras av leverantören.

Leverantören inventerar lagret minst 1 gång per år tillsammans med för UM ansvarig personal. Leverantören ansvarar att utgångsdatum inte överskrids. Eventuellt utbyte av vara i samband med detta sker utan kostnad för UM. Leverantören äger dock rätt att utan föregående avisering inspektera lagret. Skulle det då framkomma att varor saknas eller är inkuranta äger leverantören rätt att fakturera UM för dessa varor.

UM förbinder sig att inneha försäkring, som täcker skada på grund av brand, vatten, stöld, skadegörelse etc.

UM kan när som helst säga upp avtalet med 1 månads uppsägningstid. Leverantören återtar lagret utan kostnad för UM, vid obruten förpackning.

4.9.4 Beställning och orderbekräftelse

För beställningar som sker via e-handel ska all kommunikation kunna ske via e-handelssystemet som första alternativ.

För beställningar som sker i fysisk butik ska UM utöver fysisk besök kunna skicka beställning skriftligt till leverantören via post, e-post, kundtjänst.

Om leverantör av fysisk butik även erbjuder webbutik ska order kunna ske och orderbekräftelse kunna lämnas via webbutiken. Orderbekräftelsen ska innehålla information om beräknad leveranstid med angivet leveransdatum.

Leverantören ska ansvara för orderhantering och fakturering och inte hänvisa UM till underleverantör eller annan samarbetspart.

Beställningserkännande med preliminärt ordervärde ska skickas till respektive avropare när avrop behandlats.

4.10 E-handel

4.10.1 E-handel

E-handelslösningar ska kunna tillhandahållas upphandlande myndighet enligt villkor i avsnitt Kontraktsvillkor.

Upphandlade myndigheter arbetar i olika omfattning med elektronisk handel (e-handel). Syftet är att effektivisera offentlig sektors inköp av produkter och tjänster samt att reducera miljöpåverkan kopplat till pappershantering och transporter. E-handel kan ge motsvarande vinster för leverantören.

Användning av e-handel innebär att affärsdokument utväxlas elektroniskt mellan leverantör och upphandlade myndighet. Villkoren nedan är enligt de gemensamma standarder som finns inom området och som [Single Face To Industry \(SFTI\)](#) rekommenderar. Dessa är väletablerade på marknaden, baserade på öppna och internationella standarder och lämpade för olika inköpsituationer.

Myndigheten för digital förvaltning ([DIGG](#)) ger information om e-handel i offentlig sektor. SFTI är ett samverkansprojekt för att främja utvecklingen av en effektiv affärsprocess för e-handel mellan

offentlig sektor (kommuner, regioner och statliga myndigheter) och leverantörer av varor och tjänster. SFTI informerar om e-handel och [rekommenderar standardiserade meddelanden för e-handel](#), inklusive elektronisk faktura (e-faktura), de standarder som anges nedan är enligt SFTI:s rekommendationer. Frågor om e-handel som direkt rör den här upphandlingen ska alltid ställas till inköpscentralen. Med SFTI menas SFTI eller offentligt styrd organisation som kan komma att ersätta SFTI:s roll i fråga om att rekommendera standardiserade meddelanden för e-handel.

[Peppol](#) är ett internationellt nätverk för elektroniska inköp som gör e-handel och e-upphandling enklare. Nätverket benämns ibland som Peppols infrastruktur och det består av flera delar, bland annat en teknisk infrastruktur, gemensamma meddelandestandarder och en organisation som utvecklar nätverket.

När begreppet leverantörsportal används nedan avses ett webbgränssnitt som tillhandahålls av en upphandlande myndighet och där leverantör manuellt kan registrera elektroniska kataloger, ta emot elektroniska beställningar samt skicka orderbekräftelser och elektroniska fakturor.

4.10.2 Villkor för e-handel

Se bilaga gällande villkor för e-handel.

4.10.3 Tillgänglighet e-handel

Leverantören ska tillhandahålla en bemannad kundtjänst som är tillgänglig minst mellan klockan 08.00 och 16.00 (svensk tid) varje helgfri vardag. UM ska kunna nå Kundtjänst via webbutik, e-handel, telefon enligt ordinarie samtalstaxa (Sverigesamtal) och via e-post. Webbutiken ska under normala förutsättningar gå att nå och beställa ifrån under 24 timmar.

Om kundtjänst kontaktas via e-post ska leverantören återkoppla till UM inom en (1) arbetsdag.

I kontakt med UM ska leverantören tillhandahålla god service, professionellt bemötande och tillgänglighet samt tydligt och korrekt besvara frågor som rör avrop. Leverantören ska ha god kännedom om innehållet i tecknat ramavtal samt ha kunskap om de varor som omfattas av avtalet.

Leverantörens kundtjänst ska kunna kommunicera på svenska språket (både i tal och skrift).

4.10.4 Sortiment för avrop

UM ska ha möjlighet att avgränsa vilka produkter som ingår i det sortiment som ska ingå i kontrakt med UM. Detta gäller för samtliga alternativ som avrop kan ske på d v s fysisk butik, e-handel och webbshop. Syftet med kravet är att UM ska kunna anpassa vilket sortimentet som kan avropas då en vara finns i flera avtal hos UM.

I första hand sker förändringen utifrån angivna varugrupper. Vid behov ska leverantör även kunna justera varukorgens innehåll på varunivå för. Detta kan t ex innebära att markering visar vilka varor som är avtalsvaror eller vilka varor som blir synliga för beställare i e-handel och webbutik.

4.11 Webbutik

4.11.1 Funktioner webbutik

Leverantören kan erbjuda en webbutik för UM. Om webbutik erbjuds ska följande funktioner finnas:

- UM ska logga in med unik inloggning,
- unik webbsida benämnd "Ramavtal ADDA Inköpscentral AB".
- UM ska ha möjlighet att beställa direkt från webbsidan,
- på webbsidan ska det finnas information om beställningsrutiner, leveranstider, returhantering och övrig relevant information,
- i webbutiken ska det tydligt framgå vilka varor som ingår i respektive varugrupp,
- varor i respektive varugrupp visas med text, bild, artikelnummer, förpackningsstorlekar och

gällande pris (bruttopris minus rabatt = nettopris),
- det framgår vilket nettopris som gäller för respektive artikel,
- leverantören ska kunna tillhandahålla en kundanpassad webbutik som ska, om UM så begär, innehålla olika varianter av notifieringar för att underlätta kontroller av UM:s e-avrop,
- senaste avropen ska framgå i webbutik för varje enskild avropare för kunna upprepa senaste avrop,
- användarrättigheter i webbutiken kunna styras genom behörighetsnivåer samt attestfunktioner om UM önskar,
- orderhistorik och statistik ska kunna redovisas för UM om detta efterfrågas,
- webbutiken ska uppdateras kontinuerligt om förändringar sker avseende byte av varor, priser, förpackningsstorlekar, artikelnummer mm.

Avrop ska kunna ske från Webbutiken inom 30 dagar efter det att UM har efterfrågat tjänsten.

4.11.2 Kundkonto webbutik

Kravet gäller då webbutik erbjuds.

Leverantören ska till upphandlande myndigheter tillhandahålla kundkonton som går att komma åt genom inloggning till webbutik.

Leverantören ska kunna erbjuda upphandlande myndigheter obegränsat antal kundkonton utan extra kostnad. Varje kundkonto ska ha unikt kundnummer och kunna ha separat leveransadress och faktureringsadress.

Via kundkontot ska upphandlande myndigheter lätt och överskådligt kunna se följande:

- pågående beställningar med planerat leveransdatum,
- försenade beställningar med planerat leveransdatum,
- orderhistorik med leveransdatum,
- faktureringshistorik.

4.11.3 Tillgänglighet webbutik

Leverantören ska tillhandahålla en bemannad kundtjänst som är tillgänglig minst mellan klockan 08.00 och 16.00 (svensk tid) varje helgfri vardag. UM ska kunna nå Kundtjänst via telefon enligt ordinarie samtalstaxa (Sverigesamtal) och via e-post.

Om kundtjänst kontaktas via e-post ska leverantören återkoppla till UM inom en (1) arbetsdag.

I kontakt med UM ska leverantören tillhandahålla god service, professionellt bemötande och tillgänglighet samt tydligt och korrekt besvara frågor som rör avrop. Leverantören ska ha god kännedom om innehållet i tecknat ramavtal samt ha kunskap om de varor som omfattas av avtalet.

Leverantörens kundtjänst ska kunna kommunicera på svenska språket (både i tal och skrift).

4.11.4 Sortiment för avrop

Um ska ha möjlighet att avgränsa vilka produkter som ingår i det sortiment som ska ingå i kontrakt med UM. Syftet med kravet är att UM ska kunna anpassa vilket sortimentet som kan avropas då en vara finns i flera avtal hos UM.

I första hand sker förändringen utifrån angivna varugrupper. Vid behov ska leverantör även kunna justera varukorgens innehåll på varunivå. Detta kan t ex innebära att markering visar vilka varor som är avtalsvaror eller vilka varor som blir synliga för beställare.

4.12 Leverans E-handel och webbutik

4.12.1 Leveransvillkor

Vid leverans direkt till UM och/eller vid samordnad varudistribution ska leverantören leverera i enlighet med Incoterms 2010 Delivered Duty Paid (DDP) till angiven leveransadress. Leveransvillkoren gäller även om leverantören anlitar fristående transportör.

4.12.2 Godsmärkning

Gods ska vid leverans vara märkt enligt upphandlande myndighets anvisningar. Uppgifter som ska kunna framgå är leveransadress, namn på beställande organisation, beställarens namn och märkning såsom order- eller referensnummer.

4.12.3 Leverans på pall

Vid leveranser på pall ska godkända Europapallar användas.

4.12.4 Returhantering av pallar

Vid leveranser på pall ska leverantören kostnadsfritt återta pallar om inget annat avtalats mellan UM och leverantören.

4.12.5 Beställnings- och leveranstid för E-handel och webbutik

Lagervaror ska kunna levereras inom tre (3) arbetsdagar efter avrop.

Beställningsvaror bör kunna levereras inom fem (5) arbetsdagar i samtliga län. Kravet gäller inte specialvaror där längre tid kan accepteras efter överenskommelse med UM.

Med beställningsvara avses vara som är av standardkaraktär men som leverantör valt att inte ha i ha i lager under hela säsongen. Exempel på en beställningsvara kan vara snöskyffel och flaggstång.

Med specialvara avses vara som anpassas specifikt för UM. Exempel på specialvara är beställd skylt med text angiven av UM.

4.12.6 Fraktavgift och fasta leveransdagar

Expressleveranser

UM ska ha möjlighet att få varor levererade dagen efter beställning om beställning görs före klockan 13.00. Leverantören kan ta ut ett expresstillägg som är den faktiska kostnaden för leveransen. Kostnaden för tillägget ska framgå vid beställning.

Faktisk leveranstid

Faktisk leveranstid ska anges i orderbekräftelse.

leveranser

UM ska kunna välja att:

- ha en eller vid behov flera fasta leveransdagar per vecka. Samtliga beställningar som inkommer innan den av parterna fastställda sista beställningstiden samlevereras i nästkommande leverans. Varor som tillhör en beställning sampackas och ska gå att utskilja från övriga i leveransen ingående beställningar. Beställare, mottagare samt ordernummer ska framgå av den enskilda förpackningen. Leverans ska vara fraktfri.

- ha löpande leveranser. För beställningar under 1 000 kr får frakttillägg på max 300 kronor påföras. För beställningar av varor med ett värde över 1 000 kr ska leverans kunna ske utan frakttillägg.

- att hämta varan i butik/lager.

Fraktkostnad för skrymmande gods

För skrymmande gods kan den extra kostnad som tillkommer för leveransen påföras beställarens

pris.

Leverantör ska informera beställare vilket tillägg som kommer att debiteras innan beställning. Har leverantör inte informerat om tillkommande avgift för skrymmande godsavgiften utgår möjligheten att debitera för den tillkommande avgiften.

4.12.7 Serviceavgift

Om UM har önskemål om annan avlämningsplats än lastkaj eller motsvarande på leveransadressen eller lossning och uppbärning, ska det kunna ske mot eventuell serviceavgift. Detta utvärderas ej.

4.12.8 Samordnad varudistribution

Ett antal UM har, eller kommer att ha, en funktion för centralt samordnad distribution av varor till UM:s olika godsmottagare. Där samordnas leveranser från flertalet leverantörer innan varorna slutligen levereras till varje enskild beställare/godsmottagare. Samdistributören agerar på uppdrag av UM.

Leverantören ska, i de fall UM har eller håller på att införa samordnad varudistribution, medverka till detta. Hur leveranser ska genomföras definieras i dessa fall av respektive UM. Varje enskild beställning ska vara packad och adresserad till beställande enhet. Leverans till distributionscentral eller centralt lager ska ske i överenskommelse med UM.

Leverantören ska inom tre månader från det att UM så begär det kunna tillämpa standarden för samordnad varudistribution i enlighet med SFTI eller annan likvärdig standard. Det innebär att leverantören ska kunna hantera t.ex godsmärkning, märkning av kolli med en transportetikett, leveransavisering i elektroniskt format.

4.12.8.1 Bekräftad order vid samordnad varudistribution

Följande gäller vid samordnad varudistribution.

Order som bekräftats av leverantör vid ordertillfälle ska plockas och skeppas i sin helhet. Restnotering vid plock ska resultera i nekad order. Ersättningsprodukt ska erbjudas vid avropstillfället och tydligt framgå i det fall lagd order inte kan bekräftas i samband med beställning.

4.12.8.2 Kundpackning vid samordnad varudistribution

Följande gäller vid samordnad varudistribution. Godset ska anlända kundpackat till distributionscentralen. Upphandlande myndighets definition på kundpackning innebär att leverantören packar godset per unikt GLN (Global Location Number enligt GS1-standard) åtskilt från annat unikt GLN. Leverantören får således inte packa gods med samma GLN utspritt på flera olika lastbärare. Fyller ett unikt GLN inte en lastbärare själv kan den delas med annat unikt GLN så länge godset är tydligt kollietikerat, tydligt avgränsat från varandra. Lastbäraren ska vara ändamålsenligt märkt med väl synlig information som visar om lastbärare innehåller kollin till endast ett GLN eller till flera.

4.12.8.3 Bekräftad order vid samordnad varudistribution

Följande gäller vid samordnad varudistribution.

Order som bekräftats av leverantör vid ordertillfälle ska plockas och skeppas i sin helhet.

Enskild vara som vid plockstillfället inte kan levereras ska inte ersättas med likvärdig vara förrän efteravstämning och godkännande av ersättningsprodukt med beställare.

Det ska tydligt framgå i följesedel att ursprunglig vara ej har kunnat levereras.

4.13 Beställning och orderbekräftelse

Följande beställningsalternativ ska tillhandahållas av fysisk butik:

- Avrop (d v s avhämtning eller beställning) i butik
- telefon
- e-post

För de beställningar som inte sker via e-handel ska leverantören skicka orderbekräftelse och leveransavisering per e-post.

Leverantören bör skicka orderbekräftelse till beställare inom en (1) arbetsdag från beställningstillfälle.

4.13.1 Webbutik

I de fall leverantör erbjuder webbutik gäller följande villkor:

Leverantören ska från och med avtalsstart kunna erbjuda och tillhandahålla webbutik. De upphandlande myndigheter som vill avropa genom en webbutik ska skriftligen kontakta leverantören. Inom en månad från upphandlande myndighets begäran ska webbutiken vara implementerad för avrop.

Webbutiken ska vara avgränsad enligt följande:

- Behörighet att använda den avgränsade webbutiken ska förbehållas av upphandlande myndighets användare.
- Den avgränsade webbutiken ska enbart innehålla avtalat sortiment. I det avtalade sortimentet kan varor från varukorg och övrigt sortiment ingå. UM ska ha möjlighet att anpassa vilka varor som ingår utan extra kostnad.
- Den avgränsade webbutiken ska tydligt visa avtalade nettopriser.
- Leverantören ska inom två arbetsdagar från upphandlande myndighet begäran tillhandahålla datafiler som på ett strukturerat sätt redovisar den avgränsade webbutikens innehåll.

4.14 Förpackning och emballage

Leverantören ska tillse att varor är förpackade och levereras i ändamålsenliga förpackningar som bibehåller varornas avsedda kvalitet och egenskaper.

Förpackning och emballage ska ingå i priset.

Packning av varor ska göras på ett sådant sätt att varorna lätt kan tas om hand vid lossning.

Varor ska packas på ett sådant sätt att de inte skadas. Eventuella skador på emballage ska noteras på kvittensen vid leveransmottagande.

4.15 Avbeställning och Retur

Avbeställning

UM ska kunna avbeställa lagd beställning fram till dess att beställningen har förberetts d v s plockats och packats för leverans av leverantören. Avbeställning ska kunna ske skriftligt till leverantör via post, e-post, e-handel, och kundtjänst per telefon.

I anbudsformulär anges tidpunkt för när avbeställning senast kan ske.

Retur

UM ska kostnadsfritt och inom en (1) månad efter leverans kunna returnera oanvända varor som UM haft för påseende eller som blivit felaktigt levererade.

4.16 Leverans fysisk butik

4.16.1 Leverans

Lagervaror ska kunna avhämtas vid avropstillfället eller senast inom två (2) arbetsdagar efter avrop. Kravet gäller inte beställningsvara/specialvaror där längre tid kan accepteras.

Vara ska anses vara försenad när utlovad och överenskommen leveranstid ej uppfylls.

4.17 Övrigt

4.17.1 Statistik

Statistik ska kunna lämnas enligt bifogad statistikmall minst en gång per år till både UM och inköpscentralen utan kostnad.

4.17.2 Intrång

Leverantören ska hålla UM skadelös för alla skadeståndsanspråk, ersättningskrav, kostnader och utgifter som till följd av intrång i ev. patent, upphovsmönster och varumärkesrätter eller andra skyddade rättigheter tillhörande tredje man.