

# Förenklad guide – Beställare

## Hälsa- och sjukvårdsmaterial 2023

**EN LEVERANTÖR!** På detta ramavtal finns endast en leverantör. Beställningar sker därmed direkt till denne. Leverantören är OneMed Sverige AB.

[kundservice@onemed.com](mailto:kundservice@onemed.com), 0770-111 115

## Innehåll

Förenklad guide – Beställare .....	1
1. INLEDNING .....	2
1.1 Leverantör och kontaktuppgifter .....	2
2. BESTÄLLA VIA RAMAVTALET .....	2
Steg 1 - Är vi avropsberättigade?.....	3
Steg 2 - Har vi avropsanmält oss? .....	3
Steg 3 - Innan första beställningen .....	3
Steg 4 - Löpande beställningar .....	4
3. VILKA PRODUKTER KAN VI KÖPA VIA RAMAVTALET? .....	5
3.1 Exempelprodukter standardsortimentet .....	5
3.2 Övrigt sortiment .....	7
4. VANLIGA FRÅGOR OCH SVAR .....	8
4.1 Leveransfrågor .....	8
4.2 Sortimentfrågor .....	9
4.3 Avbeställning, retur och reklamation.....	9
4.4 Dokument och fördjupad information .....	10

## 1. INLEDNING

Denna guide har tagits fram för att förenkla processen kring beställning av produkter på ramavtalet utifrån en beställares perspektiv.

För fördjupad information kring avrop (beställning), se istället avropsvägledningen under "Stöddokument" via denna länk: [Hälsa- och sjukvårdsmaterial 2023 — Adda](#)

För att hitta upphandlingsdokument, prislista, kontraktsvillkor och ramavtal se "bilagor" via denna länk: [Mercell Commerce - Hälsa- och sjukvårdsmaterial 2023 \(tendsign.com\)](#)

### 1.1 Leverantör och kontaktuppgifter

Endast en leverantör är antagen för detta ramavtal. Detta är OneMed Sverige AB.

#### Kundsupport OneMed Sverige AB

Vid de flesta typer av frågor kan ni vända er till deras kundservice.

E-post: [kundservice@onemed.com](mailto:kundservice@onemed.com)

Telefon: 0770-111 115

Exempel på typer av frågor som de kan svara på är kring beställningar, fakturor, leveranser, retur, reklamationer, inloggningsuppgifter, kundnummer m.m.

#### Avtalsansvarig OneMed Sverige AB

Vid frågor som har med avtalet att göra kan du kontakta avtalsansvarig Christian Lagergren.

E-post: [christian.lagergren@onemed.com](mailto:christian.lagergren@onemed.com)

Telefon: 073-231 41 90

Exempelvis avtalsfrågor, statistik, avtalskompletteringar, prisfrågor, produkt- och sortimentfrågor m.m.

## 2. BESTÄLLA VIA RAMAVTALET

**OBS!** De tre första stegen utför ofta en upphandlare/inköpare i din kommun/region/verksamhet. Om du har fått klartecken att beställa kan du alltså **hoppa direkt till steg 4.**

## Steg 1 - Är vi avropsberättigade?

För att kunna använda sig av detta avtal måste er organisation vara avropsberättigad.

### Hur tar jag reda på om vi är avropsberättigade?

Scrolla ner till fliken "Är jag berättigad" på ramavtalssidan: [Hälso- och sjukvårdsmaterial 2023 — Adda](#).

Vår kundsupport kan även kolla om ni är avropsberättigade.

E-post: [inkopscentralen@adda.se](mailto:inkopscentralen@adda.se)

Telefonnummer 08 525 029 96

### Vad betyder avropsberättigad?

Det betyder att den kommun eller region som din verksamhet tillhör har betalat in en årlig serviceavgift till Adda på ca. 1000 SEK och blir då berättigade, men inte skyldiga till att använda våra kommande avtal. Även kommunala och regionala bolag kan bli avropsberättigade genom att betala in denna serviceavgift.

## Steg 2 - Har vi avropsanmält oss?

När ni har kontrollerat att ni är avropsberättigade rekommenderar vi er att göra en avropsanmälan.

### Hur gör jag en avropsanmälan?

Avropsanmälan görs via "Mina sidor" på [adda.se](http://adda.se). För detta krävs en inloggning till oss. Ofta är det personer på er upphandlingsavdelning som har denna inloggning. Kontakta vår kundsupport på [inkopscentralen@adda.se](mailto:inkopscentralen@adda.se) eller på telefonnummer 08 525 029 96 om ni har frågor kring detta.

### Vad är en avropsanmälan?

Det betyder att ni gör en anmälan om att ni har för avsikt att använda er av ramavtalet. På detta vis får både vi på Adda inköpscentral, men även leverantören information om att ni kommer att beställa via ramavtalet.

En avropsanmälan behövs endast göras inför första gången er organisation (kommun, region, bolag) avser använda sig av ramavtalet.

## Steg 3 - Innan första beställningen

Er avropsanmälan kommer till leverantören runt kl. 12.00 på närmast kommande fredag. De kontaktar då den kontaktperson ni angett i avropsanmälan. Ni kommer då ha dialog kring implementering och hur ni kommer önska göra beställningar i framtiden.

Beställningar kan göras via

- webbutik
- per telefon
- via e-post
- via e-handelssystem som används av er kunder.

Det är av leverantören ni kommer få information om eventuella kundkonton, inloggnings, fakturering och annat som har med era framtida beställningar att göra.

## Steg 4 - Löpande beställningar

En kontaktpersonen hos er har i de tidigare stegen varit i kontakt med leverantören och bestämt hur ni vill göra beställningar.

Om ni inte har fått information om vilket tillvägagångssätt ni ska använda er av kan ni antingen ta kontakt med er inköp/upphandlingsavdelning eller kontakta OneMed Sverige ABs kundservice.

Beställningar kan göras via

- webbutik
- per telefon
- via e-post
- via e-handelssystem som används av er kunder.

### Sortiment och priser

För att hitta sortiment och priser kan ni kika under "Bilagor" via denna länk: [Mercell Commerce - Hälso- och sjukvårdsmaterial 2023 \(tendsign.com\)](https://tendsign.com)

### Kundnummer och inloggning

Om ni behöver få ett kundnummer eller inloggning till webbshopen tar ni kontakt med [kundservice@onemed.com](mailto:kundservice@onemed.com) eller 0770-111 115.

### OneMeds webbshop

Om ni ska använda er av OneMeds webbshop hittar ni den via denna länk: [OneMed Sverige – din partner för ökad vårdkvalitet](#)

### Beställning via e-post eller telefon

Beställning via e-post [kundservice@onemed.com](mailto:kundservice@onemed.com)

Beställning via telefon 0770-111 115

De tar även emot frågor kring bland annat fakturor, leveranser, returer, reklamationer, inloggningsuppgifter, kundnummer m.m.

### **Avtalsansvarig OneMed Sverige AB**

Vid frågor som har med avtalet att göra kan du kontakta Christian Lagergren.

E-post: [christian.lagergren@onemed.com](mailto:christian.lagergren@onemed.com)

Telefon: 073-231 41 90

Exempelvis avtalsfrågor, statistik, avtalskompletteringar, prisfrågor, produkt- och sortimentfrågor m.m.

## **3. VILKA PRODUKTER KAN VI KÖPA VIA RAMAVTALET?**

Ramavtalet omfattar hälso- och sjukvårdsmaterial för att huvudsakligen täcka behoven inom kommunal verksamhet som äldreomsorg, hemtjänst, social omsorg samt förskola och skola. Dock kan ramavtalet användas av samtliga kommuner, regioner och kommunala/regionala bolag som är avropsberättigade.

Upphandlingen omfattar inte distribution av inkontinenshjälpmedel eller nutritionsmedel direkt till brukaren.

Prislistan hittar ni under "Bilagor" via denna länk: [Merzell Commerce - Hälso- och sjukvårdsmaterial 2023 \(tendsign.com\)](#)

### **3.1 Exempelprodukter standardsortimentet**

Här nedan kan ni se några exempel på produkter utifrån standardsortimentet. Observera att detta endast är exempel och att de inte täcker in alla typer av produkter som finns i standardsortimentet. I prislistan via länken ovan hittar ni hela sortimentet.

<b>Produkttyp</b>	<b>Exempel (Se prislista för fullständig produktlista)</b>
Förbandsmaterial	Förband, superabsorberande, sårfilm, sårgel, barriärfilm, sårtvätt, omläggingsset, koksaltlösning, plåster, fingerförband, tamponad gasväv, kompress, silikonkompress, salvkompress, kompressionsset, kompressionsbinda/linda, stödbinda, fixeringsbinda, tubgas, tubbandage, polstervadd, kylpåse, kylvärmekudde, underlägg brits, första hjälpen, häftborttagning, ögonförband, debrideringsdyna, suturtejp med mera.

Handskar	Handskar i olika utföranden utifrån exempelvis material, färg och storlek. Till exempel Nitril, vinyl, latex, puderfri, blå, grön, vit, XS, S, M, L, XL.
Skyddskläder	Förkläde engångs plast, skyddsrock, visir, skoskydd, ärmskydd, munskydd, andningsskydd med mera.
Desinfektion	Handdesinfektion, ytdesinfektion, desinfektionsduk, dispenshållare med mera.
Injektion och punktion	Sprutor, uppdragningskanyler, kanyler olika storlekar, injektionstork, sprutfat, förfylld spruta, etiketter med mera.
Nutrition och sondmatning	Näringsdrycker (klara, icke-klara m.m.), proteinpulver, näringsdrycker vid diabetes, fettemulsioner, gastrostomiport, gastrotub, förbrukningsmaterial till sondmatning såsom aggregat, adapter, enterala sprutor och set med mera.
Medicinering	Doseringsask, medicinbägare, medicinbägarlock, tablettkrossare/delare, medicinkylskåp.
Inkontinens	Inkontinensskydd, inkontinensskyddsfixering, hygienunderlägg, lakansskydd, blöjor för barn med mera.
Personlig hygien	Bindor, sanitetsbindor, tamponger, munvårdsbricka, munspray salivstimulerande, tvättlappar, hårtvättsmössa, tvål, våtservett baby/vuxen, hand och hudkräm, öronpinne, öronpropp, muntork, dispenshållare, haklapp, hudsalva, tvättkräm med mera.
Avfallshantering	Riskavfallsboxar, kanylburkar, rondskål, avfallspåse, kräppåse med mera.
Laboratorie – diagnostik och reagens	SARS-CoV-2 antigen test, drogtest, graviditetstest, urinsticka.
Allmän diagnostik	Blodtrycksmätare, termometer, termometerskydd, stetoskop, stolvåg,

	personvåg, längdmätare, pulsoximeter, munstycke alkolås med mera.
Provtagning	Venprovset, underlägg, lansetter, vakuumsrör, hållare med kanyl med mera.
Sjukvårdsinstrument	Sax nagel, sax förband, sax häfta, sax mayo, sax op, pincett plast, pincett rak rund spets, pincett tvär spets, agraff/hudklammerborttagare med mera.
Diabetes	Blodglukosmätare, teststicka blodglukos, pennkanyler.
Urologi	Kateter, tappningskateter, katetergel, kateterklämma, kateterset, urinpåse, kateterspruta, urinflaska, sköljsystem, förbindelseslang nefrostomi med mera.
Gynekologi/Obstetrik	Kondomer, glidmedel.
SARS-CoV-2 antigen test	Antigen test.
Återupplivning	Mini Anne, engångsventil pocketmask.
Anestesi respiration	Flexslang, nackband trakealkanyl, rengöringstork för innerkanyl, sugkateter, filter med mera.

*Se prislistan eller kontakta OneMed Sverige AB om ni har frågor kring utbud eller produkt.*

### 3.2 Övrigt sortiment

Utöver standardsortimentet har leverantören även ett omfattande **övrigt sortiment** av produkter som hör till området förbrukningsartiklar i hälso- och sjukvården som kan beställas via ramavtalet. **Ni hittar det övriga sortimentet i samma prislista som standardsortimentet.**

Om ni inte hittar den produkt ni söker kan ni höra av er till OneMed Sverige AB. Om produkten inte finns i sortimentet kommer de höra av sig till oss på Adda Inköpscentral för att se om produkten går att lägga till.

## 4. VANLIGA FRÅGOR OCH SVAR

### 4.1 Leveransfrågor

#### Vilka leveransalternativ finns och vad kostar frakten?

Ni som kunder väljer vilket eller vilka av nedan alternativ som lämpar sig för den egna organisationen. Fraktavgiften kan skilja sig mellan de olika leveransalternativen. Läs nedan under vart alternativ.

**Fasta leveransdagar** – Ni kan välja att få leverans på fasta leveransdagar, en till två dagar per vecka. Vilka veckodagar detta gäller bestämmer ni i samråd med leverantören. Om ni inte kan komma överens är det ni som kunder som avgör. Leverantören ska acceptera att leveranser sker under ordinarie arbetstid på arbetsdagar (kl 08:00-16:00), fredagar som leveransdag ska enbart förekomma om ni som kund begär detta. Beställning måste ske tre arbetsdagar före leveransdagen för att varorna ska ingå i leveransen. Alla leveranser på fasta leveransdagar ska vara kostnadsfria.

**Löpande leveranser** – Om ni inte vill ha fasta leveransdagar kan ni få löpande leveranser på arbetsdagar mellan 08:00-16:00. Leveranstiden vid löpande leveranser är maximalt tre arbetsdagar. Om ni beställer varor till ett sammanlagt värde av minst 500 kr ska varorna levereras kostnadsfritt. Om ni beställer varor till ett sammanlagt värde av mindre än 500 kr har leverantören rätt att ta ut en avgift om maximalt 150 kr.

**Expressleveranser** – Ni som kunder ska ha möjlighet att få leverans dagen efter beställning om beställning görs före kl 16:00. Leveranstiden för expressleveranser är maximalt en dag. Faktiskt leveranstid ska anges i orderbekräftelse. Vid expressleverans är priset för leverans leverantörens faktiska kostnad för att genomföra leveransen. Ni som kund ska ha möjlighet att få information om kostnaden för expressleverans innan ni genomför beställningen.

#### Går det att få samordnad varudistribution?

Ja, leverantören ska medverka till samordnad varudistribution om så önskas av er. Detta innebär att leveranser ska ske till en omlastningscentral eller centralt lager, definierat av varje upphandlande myndighet, istället för till varje särskild enskild beställare inom den upphandlande myndigheten. Information om detta hittar ni i avropsvägledningen under "stöddokument" på ramavtalssidan [Hälso- och sjukvårdsmaterial 2023 – Adda](#).



## 4.2 Sortimentfrågor

### Vad gör jag om en vara är slut i sortimentet?

Om något är tillfälligt slut ska en liknande artikel med minst likvärdig kvalitet erbjudas av leverantören. Du bestämmer själv om bytet är okej. Priset för ersättningsvaran får inte överstiga priset för den ursprungliga varan.

### Vad gör jag om jag inte hittar den produkt jag söker?

Hör av dig till leverantören för att se om produkten finns i sortimentet. Om produkten inte finns i sortimentet kommer de höra av sig till oss på inköpscentralen för att se om vi kan godkänna ett tillägg av produkten.

Vi på inköpscentralen har även närliggande ramavtal för bland annat Hygienartiklar och städmaterial, Möbler för kontor och omsorg, Avfallskärl och avfallspåsar och Järnhandelsvaror inklusive skyddsutrustning där ni eventuellt annars kan hitta ert behov. [Ramavtal och avtalskategorier — Adda](#)

### Kan jag göra avgränsningar av sortimentet?

Det går att avgränsa produktgrupper. Ha en dialog med leverantören kring implementeringsalternativ.

### Kan jag beställa varuprover?

Ni kan kostnadsfritt beställa varuprover med leverans inom 5 arbetsdagar, eller enligt överenskommelse. Varuprover får inte beställas för att användas i verksamheten. Samma vara kan inte beställas som varuprov mer än en gång per beställande enhet.

## 4.3 Avbeställning, retur och reklamation

### Kan jag avbeställa varor?

Kunden har rätt att avbeställa varor fram till dess att beställningen har skickats från leverantören. Avbeställning ska kunna göras på telefon och e-post till leverantörens kundtjänst. Avbeställning sker utan extra kostnad inom en timme räknat från orderbekräftelsen. Detta gäller inte för expressleveranser.

### Kan jag returnera varor?

Ni ska kostnadsfritt och inom en månad efter leverans kunna returnera beställda produkter som ni haft för påseende eller vid felaktig leverans och få full återbetalning.

### Kan jag reklamera varor det är fel på?

Ja, produkter som det är fel på ska ni kostnadsfritt kunna byta ut mot en felfri vara. Om ett byte inte är möjligt ska ni kunna häva köpet och få full återbetalning.

## 4.4 Dokument och fördjupad information

### Var hittar jag de dokument som hör till ramavtalet?

Om ni inte hittar den information ni söker i denna guide kan ni även kika i de andra dokument som tillhör detta ramavtal. För att hitta upphandlingsdokument, prislister, kontraktsvillkor, kravspecifikation och ramavtal se "bilagor" via denna länk: [Mercell Commerce - Hälso- och sjukvårdsmaterial 2023 \(tendsign.com\)](https://mercell.commerce-halso-och-sjukvardsmaterial2023.tendsign.com)

För att hitta avropsvägledningen med fördjupad information kring avrop (beställning), se istället avropsvägledningen under "Stöddokument" via denna länk: [Hälso- och sjukvårdsmaterial 2023 — Adda](#)

<b>Avropsvägledning</b>	Information som rör avrop/beställning av produkter på ramavtalet.
<b>Upphandlingsdokument</b>	Omfattande dokument som beskriver innehållet i upphandlingen.
<b>Prislister</b>	De varor du kan köpa via ramavtalet, samt dess priser. Innehåller både standard och övrigt sortiment.
<b>Kontraktsvillkor</b>	Reglerar förhållandet mellan den upphandlande myndigheten (kunden) och leverantören.
<b>Ramavtal</b>	Reglerar förhållandet mellan inköpscentralen (Adda inköpscentral) och leverantören.
<b>Kravspecifikation</b>	Ställda krav på produkterna

Vid frågor kring exempelvis beställningar, fakturor, leveranser, returer, reklamationer, inloggningsuppgifter, kundnummer m.m. hör av er till [kundservice@onemed.com](mailto:kundservice@onemed.com), 0770-111 115.

Christian Lagergren, avtalsansvarig på OneMed Sverige AB, kan ni höra er till vid frågor kring avtalsfrågor, statistik, avtalskompletteringar, prisfrågor, produkt- och sortimentsfrågor m.m. [christian.lagergren@onemed.com](mailto:christian.lagergren@onemed.com), 073-231 41 90.

Vid frågor till oss på Adda inköpscentral kan ni vända er till vår kundsupport på [inkopscentralen@adda.se](mailto:inkopscentralen@adda.se) eller 08-525 029 96.