

Avropsvägledning delområde 2 – Små MFP och Skrivare utan serviceavtal

Multifunktionsskrivare, skrivare och tjänster 2019

1 Innehåll

1.	Inledning	3
2	Varför upphandlar Adda Skrivare?.....	3
3	Vilken produkt motsvarar mitt behov?.....	3
4	Delområde 2 – Små MFP och Skrivare utan serviceavtal.....	3
5	Beställa från ramavtalet.....	4
5.1	Inför beställning.....	4
5.2	Innan webbutiken är på plats	4
5.3	Beställa i webbutiken	4
5.4	Beställa i e-handel	5
5.5	Beställa per e-post.....	5
6	Leverantörens skyldigheter.....	6
7	Ändra din beställning	6
8	Leveransvillkor	6
9	Produktgaranti	7
10	Tillval servicetjänster	7
11	Sätta upp e-handel.....	8
12	Kundtjänst och tillgänglighet	8
13	Fel och åtgärder	8
14	Frågor?	9

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.

4 Delområde 2 – Små MFP och Skrivare utan serviceavtal

Från delområde 2 kan ni köpa MFP och skrivare, närliggande tjänster, förbrukningsmateriel och reservdelar. De maskintyper ni kan köpa ser du i nedan tabell

Maskinmodeller enligt utskriftshastighet per minut och pappersformat		
Små MFP svartvitt	Utskrift per minut: 20 +	A4- och A5-format
Små MFP färg	Utskrift per minut: 15-30	A4- och A5-format
Små MFP färg	Utskrift per minut: 31 +	A4- och A5-format
Små Skrivare svartvitt	Utskrift per minut: 20 +	A4- och A5-format
Små Skrivare färg	Utskrift per minut: 18-30	A4- och A5-format
Små Skrivare färg	Utskrift per minut: 18-30	A4- och A5-format

Små Skrivare färg	Utskrift per minut: 31-39	A4- och A5-format
Små Skrivare färg	Utskrift per minut: 31 +	A4- och A5-format

5 Beställa från ramavtalet

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 webbsida. 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 2" finns ett antal bra frågor att ställa till er själva, samt en genomgång av de olika produkterna och tillvalen som delområde 2 omfattar.

5.2 Innan webbutiken 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 2". Detaljerad beskrivning av vad som ingår i respektive maskin som standard och vad som ska kunna väljas som tillval framgår av stöddokument "Bilaga 10 Standardkonfiguration delområde 2" samt "Bilaga 9 Kravspecifikation delområde 2". 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 5.5 *Beställa per e-post*.

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

5.3 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 2". Är du nyfiken på de tekniska specifikationerna för de olika maskinerna kan du läsa i stöddokument "Bilaga 10 Standardkonfiguration delområde 2" samt "Bilaga 9

Kravspecifikation delområde 2". Du kan se samtliga maskiner och tillval i leverantörens webbutiken. 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.

5.4 Beställa i e-handel

Identifierat ert behov genom att följa "Guide – identifiera ditt behov – delområde 2". Detaljerad beskrivning av vad som ingår i respektive maskin som standard och vad som ska kunna väljas som tillval framgår av stöddokument "Bilaga 10 Standardkonfiguration delområde 2" samt "Bilaga 9 Kravspecifikation delområde 2".

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.

5.5 Beställa per e-post

Identifierat ert behov genom att följa "Guide – identifiera ditt behov – delområde 2". Detaljerad beskrivning av vad som ingår i respektive maskin som standard och vad som ska kunna väljas som tillval framgår av stöddokument "Bilaga 10 Standardkonfiguration delområde 2" samt "Bilaga 9 Kravspecifikation delområde 2". 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 32 Kontraktsvillkor delområde 2".
- 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 32 Kontraktsvillkor delområde 2".
- 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.

6 Leverantörens skyldigheter

Leverantören ska utan kostnad för er redovisa en gång per år 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 32 kontraktsvillkor delområde 2".

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, förbrukningsmateriel och tjänster 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 beställningen är maximalt acceptabla leveranstider för efterfrågade maskiner, förbrukningsmateriel och tjänster till av er angiven plats följande:

- Leverantören ska leverera upp till tio maskiner samt eventuella tillhörande tillbehör inom åtta 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 att beställningen har mottagits och ska godkännas av er.
- Förbrukningsmateriel ska levereras inom fem arbetsdagar, räknat från mottagande av beställning.
- Leveranstider för övriga efterfrågade tjänster och produkter ska ske i enlighet med beställningen.

Leverans ska ske på helgfria vardagar, det vill säga måndag – fredag mellan kl. 08.00–16.00, om inte ni och Leverantören kommer överens 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 överenskommit mellan er och Leverantören.

Fullständiga leveransvillkor finns i avsnitt 2.10 "Leverans" i "Bilaga 9 Kravspecifikation delområde 2".

9 Produktgaranti

Det ingår inte ett serviceavtal i delområde 2. Maskinen omfattas istället av en produktgaranti som inte är lika långtgående som serviceavtalen.

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 maskiner och tillbehör 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 om vad som ingår i produktgarantin och era skyldigheter se avsnitt 2.11 "Produktgaranti" i "Bilaga 9 Kravspecifikation delområde 2".

10 Tillval servicetjänster

Ni kan köpa till vissa servicetjänster. För delområde 2 omfattas dessa servicetjänster av

- installation av maskinen,
- IT-teknikers rådgivning och servicetjänster efter garantitiden, och

- omhändertagande av förpackningar och emballage.

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. 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 2.12 "Kundsupport" i "Bilaga 9 Kravspecifikation delområde 2".

13 Fel och åtgärder

I avsnitt 3 "Om leverantören bryter mot kontraktet" i "Bilaga 32 Kontraktsvillkor delområde 2" är 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.
- 2) Avsnitt 3.2 handlar om avhjälpande vid fel i tjänst.
- 3) Avsnitt 3.3 handlar om viten vid fel och försening.
- 4) Avsnitt 3.4 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 för både produkter och de tjänster som leverantören är ansvarig för eller bär risken för. Vid fel och brister ska leverantören 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 32 Kontraktsvillkor delområde 2".

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 3.5 "Reklamation" i "Bilaga 32 Kontraktsvillkor delområde 2".

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. Det finns vissa begränsningar för vite som återges i respektive vitesavsnitt. Exempelvis kan enbart ett förseningsvite enbart utkrävas i tio kalenderdagar. För mer information se avsnitt 3.3 "Viten vid fel och försening" i dokumentet "Bilaga 32 Kontraktsvillkor delområde 2".

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 3.4 "Hävning av kontrakt och skadestånd" i dokumentet "Bilaga 32 Kontraktsvillkor delområde 2".

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.