



# Vägledning för avrop från Hygien- och städprodukter

1.0



KAMMARKOLLEGIET



## Innehåll

1 Om vägledningen .....	4
1.1 Inledning.....	4
1.2 Utveckling av vägledningen .....	4
2 Ramavtalsområde.....	5
2.1 Allmän information .....	5
2.2 Ramavtalsområdets omfattning.....	5
2.3 Ramavtalsområdets giltighetstid.....	5
2.4 Avropsordning.....	6
2.5 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet.....	6
2.6 Priser .....	6
2.7 Stöddokument för avrop .....	7
3 Om avropet.....	7
3.1 Avropsordning.....	7
3.2 Sätt att avropa .....	8
3.3 Kundtjänst.....	8
3.4 Webbutik .....	8
3.5 E-handel .....	8
3.6 Leveranser .....	9
4 Praktiska råd .....	9
4.1 Rådgivning .....	9



4.2 Reklamationer ..... 9

Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange avsnitt.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.



# 1 Om vägledningen

## 1.1 Inledning

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet (nedan kallad SIC) har tagit fram denna vägledning i syfte att ge stöd till avropsberättigade myndigheter/organisationer vid avrop från ramavtal gällande [ramavtalsområde]. Även ramavtalsleverantörer kan ha nytta av vägledningen även om den i första hand ger ett myndighetsperspektiv på avrop. På [www.avropa.se](http://www.avropa.se) finner du mer information om ramavtalsområdet, samt kontaktuppgifter till ramavtalsansvarig och ramavtalsleverantörer.

Vägledningen innehåller rekommendationer från SIC, men det är avropets omfattning och komplexitet, samt eventuell användning av elektroniska system för avrop, som avgör i vilken grad vägledningen är tillämplig

För mer information avseende avrop från ramavtal så hänvisas till SIC generella vägledning som finns publicerad på [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

## 1.2 Utveckling av vägledningen

Vägledningen kommer att uppdateras kontinuerligt. Det är alltid den senaste publicerade versionen på [www.avropa.se](http://www.avropa.se) som gäller. Dina kommentarer till vägledningen är värdefulla. E-posta gärna dina synpunkter till ramavtalsansvarig (se [www.avropa.se](http://www.avropa.se)) eller till [ramavtalsservice@kammarkollegiet.se](mailto:ramavtalsservice@kammarkollegiet.se).

## 2 Ramavtalsområde

### 2.1 Allmän information

#### 2.1.1 Avropsberättigade

Ramavtalen för Hygien- och städprodukter kan nyttjas av statliga myndigheter, samt offentligt styrda organ som lämnat bekräftelse (fullmakt). Avropsberättigade organisationer finns angivna på [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

#### 2.1.2 Ramavtalsleverantörer

Ramavtalsleverantörer inom Hygien- och städprodukter framgår av [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

### 2.2 Ramavtalsområdets omfattning

#### 2.2.1 Varu- och/eller tjänsteområden

Ramavtalet omfattar hygien- och städprodukter fördelade inom nedanstående varugrupper:

1. Hygien och torkpapper
2. Personlig hygien
3. Personlig skyddsutrustning
4. Påsar och säckar
5. Rengöringsmedel
6. Servering
7. Städredskap och tillbehör

Tjänster som inbärning till anvisad plats kan avropas till en kostnad av maximalt 175 SEK per påbörjad kvart.

#### 2.2.2 Avgränsningar

Det finns separata ramavtal för kontorsmateriel, kontorspapper samt städtjänster.

### 2.3 Ramavtalsområdets giltighetstid

Ramavtalen är giltiga från och med 2024-06-11 och löper därefter under en period om maximalt 48 månader, det vill säga maximalt till och med 2028-06-10.



## 2.4 Avropsordning

### 2.4.1 Samtliga villkor fastställda (rangordning)

För detta ramavtalsområde gäller en fastställd rangordning som finns angiven på [www.avropa.se](http://www.avropa.se). En fast rangordning innebär att avropsförfrågan ska ställas till den först rangordnade leverantören inom det aktuella ramavtalsområdet.

Kan inte den först rangordnade leverantören åta sig uppdraget, alternativt inte svarar inom utsatt tid eller uppfyller samtliga ska-krav, ska förfrågan gå vidare till den leverantör som är rangordnad tvåa enligt rangordningen. Observera att avropsförfrågan inte får ändras eller förvanskas i sådana fall. I avsnitt 3.1 Avropsordning står vilka skäl som ger avropsberättigad rätt att gå vidare i rangordningen.

## 2.5 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet

Se vilka krav som är ställda i dokument "Redovisning av hållbarhetskrav" som finns publicerat under gemensamma dokument på ramavtalssidan [avropa.se](http://avropa.se). Där är både krav på leverantörerna samt produktspecifika krav specificerade.

## 2.6 Priser

Ramavtalets prisbilagor publiceras under ramavtalet på [avropa.se](http://avropa.se). Prisbilagorna omfattar samtliga produkter som kan avropas på ramavtalet. Priserna anges som nettopriser och inkluderar samtliga kostnader exklusive inbärning till anvisad plats, småordersavgift samt returavgift. Priserna är fasta till och med 2025-01-01 och justeras därefter 2 gånger per år, 1 januari och 1 juli enligt index.

Varor som ingått i upphandlingens öppna eller dolda varukorg är särskilt markerade med ett Pos.nr. i prisbilagan. **Kammarkollegiet rekommenderar att avropsberättigade i första hand beställer varor ifrån den öppna varukorgen.** Artiklarna i varukorgen är kravställda, kontrollerade på artikelnivå samt konkurrensutsatta.

Småordersavgift tillkommer med max 150 SEK för avrop understigande 500 SEK.

Tjänster som inbärning till anvisad plats kan avropas till en kostnad av maximalt 175 SEK per påbörjad kvart.

Restnoterade varor ska alltid levereras utan kostnad.

Ramavtalsleverantören har rätt att ta ut en returavgift i de fall som leverans inte kan genomföras på grund av att det inte finns personal på plats eller om avropsberättigad har specifika öppettider som inte har kommunicerats till leverantören. Returavgiften ska vara skälig.



Vid avrop ska beställningsdagens pris gälla oavsett när fakturering sker.

## 2.7 Stöddokument för avrop

På avropa.se finns utöver denna vägledning:

- Ramavtalen inklusive huvuddokument och allmänna villkor
- Redovisning av hållbarhetskrav
- Prishilagor samt leverantörsspecifika dokument

# 3 Om avropet

## 3.1 Avropsordning

Avrop sker genom rangordning, där samtliga villkor är fastställda i ramavtalet. Det innebär att avropsberättigade i första hand kontaktar den först rangordnade leverantören. Vid avropet ska man utgå från organisationens behov och om möjligt överväga att i första hand välja miljövänliga och hållbara produkter. Miljövänliga produkter/tjänster kan t.ex. vara produkter som är miljömärkta, hållbarhetsmärkta eller rättvisemärkta, produkter utan miljö- och hälsoskadliga kemikalier.

Föreligger särskilda skäl får avropsberättigad avvika från rangordningen och ställa avropsförfrågan till den leverantörer som är rangordnad tvåa enligt rangordningen.

Nedanstående särskilda skäl utgör skäl till att gå vidare i rangordningen:

1. Ramavtalsleverantören inte har besvarat Avropsförfrågan alternativt inte skickat in Avropssvar inom i Avropsförfrågan angiven tid,
2. Ramavtalsleverantören för tillfället inte klarar av att leverera eller har godtagbara skäl att avböja Avrop, eller
3. Avropet avser ett ersättningsköp som beror på att Avropsberättigad har sagt upp ett Kontrakt och detta beror på Ramavtalsleverantören.
4. Om Avropsberättigad kan visa att Ramavtalsleverantören gjort sig skyldig till något allvarligt fel i yrkesutövningen som gör att Ramavtalsleverantörens redbarhet kan ifrågasättas.
5. Om Ramavtalsleverantören har visat allvarliga eller ihållande brister i fullgörandet av något väsentligt krav i ett tidigare kontrakt enligt LOU enligt 13 kap 3 § punkt 5 LOU.



6.Kammarkollegiet har bestämt att Ramavtalsleverantören inte får lämna Avropsvar enligt avsnitt Kammarkollegiets uppsägningsrätt.

## 3.2 Sätt att avropa

Det är möjligt att avropa från ramavtalet genom något av följande sätt:

- Via systemstöd för e-handel
- Via webbutik
- Via telefon eller e-post till leverantörens kundtjänst

## 3.3 Kundtjänst

Leverantören ska ha en kundtjänst som är tillgänglig alla arbetsdagar 8-16.30. Kundtjänsten ska kunna ge support, rådgivning avseende varor och tjänster, ta emot och hantera reklamationer, anmälningar om felaktiga fakturor samt beställning av användarkonton till webbutik.

## 3.4 Webbutik

Senast 30 dagar från ramavtalets ikraftträdande ska leverantören tillhandahålla en avgränsad webbutik som enbart innehåller avtalat sortiment och avtalade priser. Webbutiken ska kunna nås via inloggningsuppgifter som tillhandahålls av leverantören. Webbutiken ska även kunna nås via en punch-out mot e-handelssystem för de avropsberättigade som önskar. Vi rekommenderar att ha inloggningsuppgifter till samtliga av ramavtalets leverantörers webbbutiker i de fall då det kan finnas skäl att gå vidare i rangordningen..

## 3.5 E-handel

Avropsberättigad informerar leverantören inför första beställningen om e-handel ska tillämpas. De format och kommunikationssätt som parterna använder för standardiserade meddelanden för e-handel samt de avsnitt som reglerar fakturering samt fakturans innehåll ska vara rekommenderade av SFTI om inget annat överenskommits.

Leverantören ska kunna:

- Kunna skapa och skicka elektronisk produktkatalog med enbart avtalat sortiment och priser enligt standard Peppolkatalog (Peppol BIS Catalogue without response) eller SFTI:s katalog som cellstrukturerad mall.
- Ansluta sin webbshop mot e-handelssystem via Punch-out.
- Kunna ta emot order samt skapa och skicka ordersvar enligt Peppol BIS ordering (order och ordersvar) eller via e-post.





- Kunna skapa och skicka elektronisk leveransavisering enligt Peppol BIS Despatch Advice.
- Sända elektronisk faktura enligt standard Peppol BIS Billing.

### 3.6 Leveranser

Leverans ska ske enligt DDP vilket i korthet innebär att Ramavtalsleverantören står för samtliga risker och kostnader förenade med transporten (inklusive lastning och lossning på avtalad plats) till av Parterna överenskommen plats.

Leverans ska ske till av Parterna överenskommen leveransadress och leveransplats. Med leveransplats avses Avropsberättigads godsmottagning, reception eller officiell entré. Reception eller officiell entré som är beläget på annat våningsplan än gatuplan ska ha en hiss där godset ryms för att leveransplats ska vara beläget på aktuellt våningsplan.

Om Avropsberättigad avropat tjänsten inbärning till anvisad plats gäller att leverans ska ske till av Parterna överenskommen leveransadress och annan leveransplats än ovan. Om avropsberättigad har önskemål om inbärning till anvisad plats anges detta vid beställningstillfället.

Samtliga avtalade varor ska vara Avropsberättigad tillhanda inom tre (3) Arbetsdagar från det att Ramavtalsleverantören erhållit Avrop, om inte annat överenskommit med Avropsberättigad.

Avropsberättigad ska få avisering i samband med leverans genom t.ex. sms och/eller telefon. Avisering ska ske i förväg (30-60 minuter) innan leverans. Avisering är kostnadsfri.

## 4 Praktiska råd

### 4.1 Rådgivning

Leverantören kan bistå med råd om vilka produkter som är lämpliga för olika typer av miljöer, lokaler och verksamhet. T.ex. vid val av rengöringsmedel, städredskap, typ av torkpapper samt doseringsanvisningar.

### 4.2 Reklamationer

Anmälan om fel och brister ska göras skriftligen till leverantören inom 30 arbetsdagar från det att felet upptäckts eller borde ha upptäckts. Anmälan kan göras till leverantörens



kundtjänst eller till kontaktperson hos leverantören. Efter det att leverantören har tagit emot reklamationen ska felet åtgärdas skyndsamt. Det kan t.ex. handla om omleverans, prisavdrag eller liknande.

Avropsberättigad kan ha rätt att begära prisavdrag enligt avsnitt Prisavdrag vid fel eller säga upp kontraktet.

Vissa brister kan även enligt ramavtalets Allmänna villkor vara vitesgrundande. Det innebär att myndigheten kan ha rätt att begära ut vite om brister inte åtgärdas inom en viss tid. Om vite ska utkrävas är det mycket viktigt att det finns tydliga underlag och dokumentation kring vad som brustit.