Avropsstöd

Vägledning Litteratur 2013

Innehåll

1. Inledning 3
2. Omfattning 3
2.1. Delområde 1. Böcker och ljudböcker 3
2.2. Delområde 2. Böcker och ljudböcker med biblioteksutrustning 3
2.2.1. Katalogpost/Bibliografisk information 4
2.2.2. Plastning 4
2.2.3. Biblioteksband 4
2.2.4. Emballage i hårdplast till ljudböcker 5
2.2.5. Övrig biblioteksutrustning 5
2.2.6. Etiketter 6
3. Avrop på ramavtalet 6
4. Beställning 6
4.1. Kundkonto 6
4.2. Kundtjänst 7
4.3. Stöd vid inköp 7
4.4. Stående beställning 7
5. Pris 7
6. Leveransvillkor 7
6.1. Leveranstid 7
7. Avbeställning, retur och reklamation 8
7.1. Avbeställning 8
7.2. Returer 8
7.3. Reklamation 8
8. Fakturering 8
9. Statistik 9
10. Kommunikation om uppdraget 9

1. Inledning

Detta avropsstöd är framtaget för UM/UE i syfte att underlätta vid avrop från ramavtalet Litteratur 2013. Vid frågor kontakta kundtjänst vid SKL Kommentus Inköpscentral AB (SKI) se länken http://www.sklkommentus.se/inkopscentral/ramavtal.

Detta avropsstöd är inte tvingande utan ska ses som ett förslag. Avropande myndigheter och enheter är fria att utforma sina avrop hur de vill så länge dessa inte strider mot ramavtalets villkor eller mot Lagen om offentlig upphandling (LOU).

2. Omfattning

Ramavtalet omfattar två delområden:

- Delområde 1, Böcker och ljudböcker
- Delområde 2, Böcker och ljudböcker med biblioteksutrustning

2.1. Delområde 1. Böcker och ljudböcker

Leverantören ska kunna leverera följande:

- Skönlitteratur för vuxna, ungdomar och barn
- Facklitteratur
- Statligt tryck
- Årsböcker
- Språkkurser
- Anpassade medier (som ex. storstilta böcker, lättlästa böcker och böcker med tillhörande media (t.ex. CD-skiva))
- Ljudböcker (skönlitteratur, facklitteratur, språkkurser och anpassade medier)

Leverantören ska kunna leverera böcker och ljudböcker på både svenska språket och på utländska språk. Med utländska språk menas de vanligt kommande språken (d.v.s. skolspråk som engelska, tyska, franska och spanska).

2.2. Delområde 2. Böcker och ljudböcker med biblioteksutrustning

Leverantör ska kunna leverera följande:

- Skönlitteratur för vuxna, ungdomar och barn
- Facklitteratur
- Statligt tryck
- Årsböcker
- Språkkurser
- Anpassade medier (som ex. storstilta böcker, lättlästa böcker och böcker med tillhörande media (t.ex. CD-skiva))
- Ljudböcker (skönlitteratur, facklitteratur, språkkurser och anpassade medier)

Leverantör ska kunna leverera böcker och ljudböcker på både svenska språket och på utländska språk. Med utländska språk menas de vanligt kommande språken (d.v.s. skolspråk som engelska, tyska, franska och spanska).

2.2.1. Katalogpost/Bibliografisk information

Leverantören är väl insatt i de olika klassificeringssystem som förekommer på svenska marknaden. Leverantören kan i samband med beställning erbjuda automatisk överföring av katalogpost/ bibliografisk information direkt in i bibliotekens bibliotekssystem.

Leverantören kan leverera katalogposter/bibliografisk information från databaserna BURK och Libris utan extra kostnad. Vad gäller katalogposter/bibliografisk information från databasen BURK så kommer UM/UE stå för kostnaden som själva innehavet av katalogposterna innebär.

UM/UE kan vid beställning kunna lägga till egen information i katalogpost/bibliografisk information i samband med överföringen.

2.2.2. Plastning

Beställda böcker enligt detta delområde 2. Böcker och ljudböcker med biblioteksutrustning ska kunna levereras plastade.

Plasten som används för plastning av böcker ska vara tjock och seg.

Plasten som används för plastning av böcker ska inte aktivt tillsättas med kemiska föreningar som innehåller bly, tenn och kadmium.

Plasten som används för plastning av böcker ska vara fri från ftalater (<1000ppm (0,1%)). Plasten som används för plastning av böcker ska vara innehålla mindre än 0,1 viktprocent bromerande eller klorerande flamskyddsmedel.

Plasten ska inte innehålla PVC.

Varan ska, enligt Artikel 33 i Reach (EG-förordningen nr 2006/1907), inte innehålla något eller några av de ämnen som är namngivna på kandidatförteckningen (Candidate List of Substances of Very High Concern for Authorization) (Artikel 59 i Reach), i halter över 0,1 vikt%. En "vara" definieras av varudefinitionen, Artikel 3.3 i Reach.

Böcker som plastats ska kunna levereras tillammans med övrig biblioteksutrustning, se nedan avsnitt ”Övrig biblioteksutrustning”.

2.2.3. Biblioteksband

Beställda böcker enligt detta delområde 2. Böcker och ljudböcker med biblioteksutrustning ska kunna levereras som biblioteksband.

Definitionen av ett biblioteksband är i detta avtal en bok vars rygg och inbindning förstärks genom att den förses med ett extra lager lim och väv samt att boken försetts med hårdband. Bandet ska även vara plastat eller vaxat.

Böcker som biblioteksband ska kunna levereras tillammans med övrig biblioteksutrustning, se avsnitt ”Övrig biblioteksutrustning”.

2.2.4. Emballage i hårdplast till ljudböcker

Beställda ljudböcker enligt detta delområde 2. Böcker och ljudböcker med biblioteksutrustning ska kunna levereras med emballage i hårdplast.

Plasten i emballaget till ljudböckerna ska inte aktivt tillsättas med kemiska föreningar som innehåller bly, tenn och kadmium.

Plasten i emballaget till ljudböckerna ska vara fri från ftalater (<1000ppm (0,1%)). Plast i emballaget till ljudböckerna ska innehålla mindre än 0,1 viktprocent bromerande eller klorerande flamskyddsmedel.

Plasten i emballaget till ljudböcker ska inte vara gjord av PVC.

Varan ska, enligt Artikel 33 i Reach (EG-förordningen nr 2006/1907), inte innehålla något eller några av de ämnen som är namngivna på kandidatförteckningen (Candidate List of Substances of Very High Concern for Authorization) (Artikel 59 i Reach), i halter över 0,1 vikt%. En "vara" definieras av varudefinitionen, Artikel 3.3 i Reach.

Ljudböcker ska kunna levereras tillammans med övrig biblioteksutrustning, se avsnitt ”Övrig biblioteksutrustning”.

2.2.5. Övrig biblioteksutrustning

Leverantören kan leverera böcker med följande biblioteksutrustning:

- Etiketter (EDI-sekvensettikett och/eller RFID-etikett, se nedan avsnitt ”Etiketter”)
- Bibliografiskrygg
- Hyllsignum
- Bokkortsetikett
- UM/UEs individuella stämplar
- Genremärkning enligt UM/UEs önskemål. Denna märkning kan variera från bibliotek till bibliotek inom en UM/UE.

Leverantören kan leverera ljudböcker med följande övrig biblioteksutrustning:

- Etiketter (EDI-sekvensettikett och/eller RFID-etikett, se nedan avsnitt ”Etiketter”)
- UM/UEs individuella stämplar
- Genremärkning enligt UM/UEs önskemål. Denna märkning kan variera från bibliotek till bibliotek inom en UM/UE.

Biblioteksutrustningen UM/UEs individuella stämplar och Genremärkning enligt UM/UEs önskemål, ska vara kostnadsfritt. Övrig biblioteksutrustning är prissätta styckvis enligt Bilaga X ”Prisbilaga”.

Eftersom biblioteken utrustar sina böcker och ljudböcker olika kan UM/UE fritt välja bland ovan nämnda biblioteksutrustning i olika kombinationer.

2.2.6. Etiketter

Leverantören kan leverera beställda böcker och ljudböcker med EDI-sekvensetikett och/eller RFID-etikett.

RFID-etiketterna baseras på chip enligt ISO-standarder 15693 18000-3 och följer den danska standarden "RFID Data Model for libraries: RFID Data Model för Libraries Working Group, Affiliated Danish Standards s24/u24, juli 2005" eller likvärdig.

Etiketterna kan kommunicera direkt med bibliotekens RFID-system.

Etiketterna kan levereras såväl oladdade som laddade beroende på UM/UEs önskemål.

Etiketterna fästs på insidan av bokens bakre pärm eller enligt särskild överenskommelse med UM/UE.

3. Avrop på ramavtalet

Vem som har rätt att avropa från ramavtalet framgår av Bilaga 01 Avropsberättigade parter Litteratur 2013.

För varje delområde finns en fastställd rangordning. Avrop görs i första hand från den Ramavtalsleverantör som är rangordnad som nummer ett (1) för respektive delområde. Om den Ramavtalsleverantör som är rangordnad som nummer ett (1) inte kan utföra beställningen, ställs förfrågan till den Ramavtalsleverantör som är rangordnad som nummer två (2), osv.

Ramavtalsleverantören ska lämna svar på avropsförfrågan inom två (2) timmar. I det fall Ramavtalsleverantör inte svarar inom två (2) timmar eller meddelar att leverans inte kan ske enligt i Ramavtalet bestämda leveranstider, ställs avropsförfrågan till nästkommande Ramavtalsleverantör enligt rangordningen.

Avropsförfrågan kan skickas ut till och med sista dag för Ramavtalets giltighetstid.

4. Beställning

Leverantören tar emot beställningar via e-post, e-handelsplats och kundtjänst per telefon.

4.1. Kundkonto

Leverantören tillhandahåller kundkonton till UM/UE som går att komma åt genom inloggning via e-handelsplatsen.

Leverantören erbjuder UM/UE obegränsat antal kundkonton utan extra kostnad.

Varje kundkonto har unikt kundnummer och kan ha separat leveransadress och faktureringsadress.

Via kundkontot kan UM/UE lätt och överskådligt kunna se följande:

- pågående beställningar med planerat leveransdatum
- försenade beställningar med planerat leveransdatum

- bevakning av litteratur som inte kommit ut än (s.k. bevakningslista)
- orderhistorik med leveransdatum
- faktureringshistorik
- restnoterade titlar

4.2. Kundtjänst

Leverantören tillhandahåller en kundtjänst som är tillgänglig mellan klockan 08.00 och 16.00 (svensk tid) varje helgfri vardag.

Kundtjänst nås via telefon enligt ordinarie samtalstaxa (Sverigesamtal) och via e-post. Om kundtjänst kontaktas via e-post ska leverantören återkoppla till UM/UE inom tjugofyra (24) timmar.

I kontakt med UM/UE ska Leverantören tillhandahålla god service och tillgänglighet samt tydligt och korrekt besvara frågor som rör beställningar.

Kundtjänst kommunicerar på svenska språket (både i tal och skrift).

4.3. Stöd vid inköp

Leverantören ska löpande och kostnadsfritt informera UM/UE om nyheter på den svenska bokmarknaden. Informationen kan tillhandahållas digitalt eller genom pappersformat.

4.4. Stående beställning

Leverantören kan kostnadsfritt tillhandahålla litteratur på stående beställning utifrån en inköpsprofil. Detta innebär att leverantören kan leverera en tjänst avseende ett urval av böcker baserat på aktuellt biblioteks angivna behov.

5. Pris

Priser framgår av respektive ramavtalsleverantörs prisbilaga för respektive delområde.

Bilaga 02 Pris delområde 01 Böcker och ljudböcker respektive Bilaga 03 Pris delområde 02 Böcker och ljudböcker med biblioteksutrustning

6. Leveransvillkor

Leverantören levererar beställd litteratur "levererat förtullat" (enligt DDP, Incoterms 2010), till anvisad plats enligt kraven om leverans inom respektive delområde (se Leveranstid nedan) och i övrigt enligt de allmänna villkoren i ALOS-05. Leveransvillkoren gäller även om leverantören anlitar fristående transportör.

Det är möjligt för UM/UE att vid varje enskild beställning bestämma om leverans ska ske veckovis eller snarast möjligt.

Leveranser ska kunna ske under bibliotekens öppettider.

6.1. Leveranstid

Leverans av ordinarie sortiment inom **delområde 1. Böcker och ljudböcker** ska ske inom maximalt tre (3) till fem (5) arbetsdagar (ordinarie leverans tid).

Leverans av ordinarie sortiment **inom delområde 2. Böcker och ljudböcker med biblioteksutrustning** ska ske inom maximalt åtta (8) arbetsdagar avseende litteratur med plastning (ordinarie leveranstid) och inom maximalt tio (10) arbetsdagar avseende litteratur som biblioteksband (ordinarie leveranstid).

7. Avbeställning, retur och reklamation

7.1. Avbeställning

UM/UE kan avbeställa lagd beställning (vad gäller litteratur som är outrustad, restnoterad eller som inte kan levereras inom ordinarie leveranstid) fram till dess att beställningen har skickats från leverantören.

Avbeställning görs på telefon och e-post.

7.2. Returer

UM/UE kan kostnadsfritt och inom trettio (30) kalenderdagar returnera outrustad litteratur som UM/UE haft till påseende eller som blivit felaktigt beställda.

7.3. Reklamation

UM/UE kan kostnadsfritt reklamera litteratur och utrustning som är behäftade med fel eller har levererats felaktigt. Litteratur och utrustning som är behäftade med fel ska kostnadsfritt bytas ut mot felfri vara och om det inte är möjligt kan UM/UE häva köpet och få full återbetalning.

UM/UE har rätt att erhålla ersättningsexemplar av litteratur som kräver utlåningsrätt utan att ny utlåningsrätt måste beställas. Rätten får alltså inte vara kopplad till det fysiska exemplaret.

Rätten att reklamera gäller i ett (1) år från leveransdatum.

8. Fakturering

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

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

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

Fakturan ska innehålla följande information:

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

9. Statistik

Statistik kan lämnas avseende samtliga kundnummer hos en UM/UE eller grupp av UM/UE.

Om UM/UE önskar ska leverantören kunna redovisa följande statistik via e-post:

- Antal beställda böcker och ljudböcker (utrustade eller outrustade)
- Antal beställda böcker och ljudböcker per titel
- Antal restnoteringar
- Antal leveranser med ändrat leveransdatum

Statistiken redovisas vid anmodan från UM/UE högst en (1) gånger per år och skickas digitalt som Excelfil.

10. Kommunikation om uppdraget

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

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