**Avropsvägledning**

 - en guide för att beställa från ramavtalet Litteratur 2020



Innehåll

[Ramavtalets giltighetstid 3](#_Toc67318106)

[Ramavtalstid 3](#_Toc67318107)

[Vad händer när ramavtalet löper ut 3](#_Toc67318108)

[Omfattning 3](#_Toc67318109)

[Produktområden 3](#_Toc67318110)

[Sortiment 3](#_Toc67318111)

[Leverantör 4](#_Toc67318112)

[Beställningar 4](#_Toc67318113)

[Hitta produkter 4](#_Toc67318114)

[Priser för litteratur med biblioteksutrustning – område A och C 4](#_Toc67318115)

[Priser för litteratur utan biblioteksutrustning – område B och D 5](#_Toc67318116)

[Prisjusteringar 5](#_Toc67318117)

[Webbutik 5](#_Toc67318118)

[Konto i webbutik 6](#_Toc67318119)

[Avbeställning och reklamation 6](#_Toc67318120)

[Avbeställning 6](#_Toc67318121)

[Reklamation 6](#_Toc67318122)

[Leveranser 6](#_Toc67318123)

[Leveranstid 6](#_Toc67318124)

[Leveransalternativ, leveranstider och priser 7](#_Toc67318125)

[e-handel 7](#_Toc67318126)

[Faktura 7](#_Toc67318127)

[Miljökrav 8](#_Toc67318128)

[Statistik 8](#_Toc67318129)

[Mer information för beställare 8](#_Toc67318130)

[Allt om ramavtalet 8](#_Toc67318131)

## Ramavtalets giltighetstid

### Ramavtalstid

Ramavtalet gäller från den 15 oktober 2021 och som längst till den 14 oktober 2025.

### Vad händer när ramavtalet löper ut

I god tid innan ramavtalet löper ut kommer inköpscentralen planera och genomföra en ny upphandling så ett nytt ramavtal är klart när detta löper ut.

Alla beställningar måste göras medan ramavtalet är giltigt men leveranser får ske senare.

## Omfattning

### Produktområden

Det här ramavtalet omfattar tryckt litteratur med och utan biblioteksutrustning, utgiven i Sverige och utomlands. Ramavtalet omfattar också vissa typer av ljudböcker och elektronisk litteratur av den typ som levereras i fysisk form eller skickas i pdf-fil.

Produktområdena är indelade i fyra olika delområden:

1. Litteratur utgiven i Sverige, med biblioteksutrustning
2. Litteratur utgiven i Sverige, utan biblioteksutrustning
3. Litteratur utgiven utomlands, med biblioteksutrustning
4. Litteratur utgiven utomlands, utan biblioteksutrustning

### Sortiment

Litteratur utgiven i Sverige - avser litteratur utgiven i Sverige på alla språk som finns tillgängliga i leverantörens ordinarie utbud. Utbudet ska minst omfatta litteratur på svenska samt, i den mån litteratur ges ut i Sverige, våra nationella minoritetsspråk (finska, meänkieli, samiska, romani chib och jiddisch). Samtliga språk som leverantören kan leverera litteratur på, utgiven i Sverige, omfattas av detta ramavtal.

Litteratur utgiven utomlands – avser litteratur på alla språk som finns tillgängliga i leverantörens ordinarie utbud. Utbudet ska minst omfatta litteratur på arabiska, bosniska, danska, engelska, finska, franska, isländska, kinesiska, kroatiska, norska, persiska, polska, ryska, serbiska, somaliska, spanska, thai, turkiska och tyska, samt i den mån litteratur ges ut utomlands, på våra nationella minoritetsspråk (meänkieli, samiska, romani chib och jiddisch). Samtliga språk som leverantören kan leverera litteratur på, utgiven utomlands, omfattas av detta ramavtal.

Biblioteksutrustning – avser litteratur där bibliografisk data överförs i samband med beställning och där boken utrustas med en eller flera typer av utrustning. Utrustning kan till exempel bestå av plastning, förpackningar till ljudböcker, RFID-etikett, bibliografisk ryggetikett och hyllsignum. Under avsnitt priser framgår vad varje typ av utrustning kostar.

Typer av litteratur - leverantörerna har i sitt sortiment minst följande typer av litteratur:

* Skönlitteratur för vuxna, ungdomar och barn
* Facklitteratur
* Statligt tryck
* Årsböcker
* Språkkurser
* Ljudböcker (skönlitteratur, facklitteratur, språkkurser och anpassade medier)
* Anpassade medier, beskrivna per ramavtalsleverantör:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Anpassad media** | **Adlibris** | **Langoon** |
| Böcker i storstil | Ja | Ja |
| Lättlästa böcker för vuxna, med eller utan tillhörande media | Ja | Ja |
| Talböcker | Nej | Nej |
| Taktila media | Ja | Kan tas in vid efterfrågan om tillgång finns |

### Närliggande ramavtal

* E-litteratur –Omfattar elektronisk litteratur av den typ som levereras elektroniskt och läses eller lyssnas på via app eller specifik läsplattform
* Prenumerationstjänster av tidningar och tidskrifter
* Läromedel – digitala och tryckta

## Leverantör

För tre av områdena A, B och C, har vi en och samma ramavtalsleverantör, Adlibris. För område D har vi två ramavtalsleverantörer, Langoon är rangordnad etta och Adlibris tvåa.

## Beställningar

### Kundtjänst

Kundtjänst är tillgänglig under kontorstid helgfria vardagar (kl. 08:00 -16:00). Personalen som arbetar i kundtjänsten ska ha aktuella kunskaper om sortimentet och villkoren som omfattas av ramavtalet.

Adlibris kundtjänst nås på ##e-post och telefon hämtas från Kontaktbilaga##.

Langoons kundtjänst nås på ##e-post och telefon hämtas från Kontaktbilaga##.

### Hitta produkter

Ramavtalsleverantörerna ska kostnadsfritt tillhandahålla en webbutik. Använder din organisation e-handel kan produkterna vara tillgängliga direkt via ert system, antingen som en katalog eller som en så kallad punsch-out (webbutik via e-handel). Det går också att beställa direkt via leverantörens webbutik.

### Priser för litteratur med biblioteksutrustning – område A och C

|  |  |
| --- | --- |
| **Prispost** | **Adlibris** |
| Påslag för litteratur utgiven i Sverige (F-pris) | 6 % |
| Rabatt för litteratur utgiven utomlands (L-pris) | -26 % |
| Pris för plastning av bok | 35 kr |
| Pris för förpackning till ljudbok i hårdplast | 35 kr |
| Pris för förpackning till ljudbok i kartong | 35 kr |
| Pris för RFID-etikett | 3 kr |
| Pris för konvertering av RFID-etikett | 1 kr |
| Pris för stöldskyddsetikett | 0 kr |
| Pris för streckkodsetikett | 5 kr |
| Pris för bibliografisk etikett | 5 kr |
| Pris för bibliografisk rygg | 0 kr |
| Pris för hyllsignum | 0 kr |
| Pris för individuella etiketter och stämplar | 5 kr |
| Paketpris för biblioteksutrustad bok\* | 35 kr |
| Pris för bibliografisk data via BURK | 0 kr |

\* Biblioteksutrustad bok ska utrustas med plast, RFID-etikett, bibliografisk etikett, bibliografisk ryggetikett och hyllsignum.

### Priser för litteratur utan biblioteksutrustning – område B och D

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Prispost** | **Adlibris** | **Langoon** |
| Påslag för litteratur utgiven i Sverige (F-pris) | 10 % | - |
| Rabatt för litteratur utgiven utomlands (L-pris) | -26 % | -30 % |

### Prisjusteringar

Procentuella påslag och rabatter på förlagspriser ska vara fasta under hela ramavtalstiden.

Priserna för biblioteksutrustning får var tolfte månad ändras enligt KPI. Om priserna justeras kommer prislistan uppdateras.

Det är alltid priset som var aktuellt vid beställningstillfället som gäller.

### Webbutik

Leverantören ska kostnadsfritt kunna tillhandahålla en webbutik för de som gör beställningar från ramavtalet. I webbutiken ska respektive enhet få unika inloggningsuppgifter och kundunika prisuppgifter ska åskådliggöras direkt vid inloggning i webbutiken. Konto i webbutiken ska läggas upp inom 3 arbetsdagar.

### Konto i webbutik

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

## Hur avrop går till

Avrop ska som utgångspunkt göras från den ramavtalsleverantör som har tilldelats första plats i rangordningen.

Ramavtalsleverantören ska svara på avropsförfrågan inom en arbetsdag, räknat från när avropsförfrågan skickades ut. Som svar räknas all slags respons på avropsförfrågan där det som minst ska framgå att avropsförfrågan är mottagen och under behandling.

### Beställ enligt rangordning

Beställaren har rätt att gå vidare med avropsförfrågan till nästa ramavtalsleverantör i rangordningen om:

* Ramavtalsleverantören inte har svarat på en avropsförfrågan i rätt tid (se ovan).
* Ramavtalsleverantören svarar att den den/de önskade titlarna inte går att beställa från ramavtalsleverantören.
* Ramavtalsleverantören svarar att den/de önskade titlarna inte kan tillhandahållas i rätt tid (avser de titlar som omfattas av fasta leveranstider).
* Ramavtalsleverantörens erbjudna leveranstid inte kan accepteras av den upphandlande myndigheten (avser titlar som inte omfattas av fasta leveranstider).

### Skäl att göra avrop från annat delområde

Beställaren har rätt att gå ut med avropsförfrågan till ramavtalsleverantörerna inom ett annat delområde om:

* den/de önskade titlarna inte går att beställa från någon av ramavtalsleverantörera inom delområdet,

eller

* ingen av ramavtalsleverantören inom delområdet svarar i tid på avropsförfrågan.

Avropsförfrågan ska då ställas till den ramavtalsleverantör som har första plats i rangordningen, och den upphandlande myndigheten har rätt att gå vidare med avropsförfrågan till nästa ramavtalsleverantör i rangordningen på samma sätt som beskrivs ovan.

### Skäl att avvika från rangordning

Beställare får vända sig direkt till en ramavtalsleverantör, oavsett placering i rangordningen, om den ramavtalsleverantören är den enda som kan tillgodose ett konkret behov hos en enskild låntagare (dvs. att en låntagare behöver få tillgång till en viss slags litteratur som exklusivt tillhandahålls av en av ramavtalsleverantörerna). Observera att detta skäl för att avvika från rangordningen är begränsad till enskilda avrop avseende den/de specifika titlar som låntagaren har behov av, dvs. den upphandlande myndigheten har inte rätt att inkludera andra titlar i samma beställning utan dessa andra titlar ska köpas genom den avropsordning som anges ovan.

## Avbeställning och reklamation

### Avbeställning

Avbeställning kan göras fram till dess att varorna skickats från leverantören. Avbeställning kan göras via kundkontot i webbutiken, e-post eller kundtjänst via telefon.

### Reklamation

Kostnadsfri reklamation kan göras av litteratur och bibliotekstutrustning som har fel eller har levererats felaktigt. I första hand ska den felaktiga varan bytas ut och om det inte är möjligt kan köpet hävas, då får man full återbetalning. Utlåningsrätt gäller även ersättningsexemplar. Rätten att reklamera gäller i ett år från leveransdatum.

## Leveranser

### Leveranstid

|  |  |
| --- | --- |
| **Kategori** | **Leveranstid, räknat från beställningstillfället** |
| Litteratur utgiven i Sverige, med biblioteksutrustning | 10 arbetsdagar  |
| Litteratur utgiven i Sverige, utan biblioteksutrustning | 8 arbetsdagar |
| Litteratur utgiven utomlands, med biblioteksutrustning | 17 arbetsdagar |
| Litteratur utgiven utomlands, utan biblioteksutrustning | 15 arbetsdagar |
| Litteratur som inte ingår i leverantören ordinarie sortiment | Enligt överenskommelse |

### Samordnad varudistribution

Leverantören ska medverka till samordnad varudistribution, vilket innebär att leveranser ska kunna ske till en omlastningscentral eller ett centralt lager, definierat av varje upphandlande myndighet, istället för till varje enskild beställare.

Varje enskild beställning ska vara packad och adresserad till beställande enhet. Leverans till distributionscentral eller centralt lager ska ske i överenskommelse med upphandlande myndighet.

### Sampackning och följesedel

Leveranser ska packas och sändas till den leveransadress som respektive beställare angett. Om beställaren godkänner det kan flera beställningar till samma leveransadress sampackas. Det ska då tydligt framgå vilka delar av leveransen som hör till respektive beställare/beställning.

Med leverans ska följesedel medfölja där innehållet i leveransen specificerats, en följesedel per leverans. För sampackade leveranser ska en följesedel per avdelning/beställare medfölja. Alternativt kan följesedeln tydligt indelas i avsnitt per avdelning/beställare.

### Leveransalternativ, leveranstider och priser

Upphandlande myndighet väljer vilket eller vilka av nedan alternativ som lämpar sig för den egna organisationen.

#### Fasta leveransdagar

Upphandlande myndighet kan välja att få leverans på fasta leveransdagar (max två dagar per vecka) fraktfritt. Veckodagar för leverans beslutas i samråd mellan leverantören och upphandlande myndighet. Leverantören ska acceptera att leveranser sker under ordinarie arbetstid på helgfria vardagar om inte annat överenskommes i samråd med upphandlande myndighet.

#### Löpande leveranser

Upphandlande myndighet som inte väljer att få leverans på fasta leveransdagar betalar faktisk fraktkostnad för beställningar som understiger 500 SEK. För större beställningar ska leveranser vara fraktfria.

Faktisk leveranstid ska anges i orderbekräftelse.

## e-handel

Oavsett i vilken utsträckning en upphandlande myndighet använder sig av e-handel ska leverantören kunna ansluta sig till systemet om upphandlande myndighet så begär. Anslutning av upphandlande myndighet ska påbörjas omgående och vara genomförd inom 12 veckor från det att upphandlande myndighet försett leverantören med relevant information.

Ramavtalsleverantören står själv för de eventuella kostnader som det innebär att sätta upp och använda de standarder som refereras till i förfrågningsunderlaget.

För de delar som inte hanteras via e-handel ska leverantören istället bistå med andra lämpliga lösningar för att underlätta upphandlande myndighets inköpsprocess.

### Faktura

Fakturering ska ske elektroniskt. Leverantören ska sända elektronisk faktura enligt Peppol BIS Billing 3 eller av SFTI senast rekommenderade meddelandeversion.

En faktura ska betalas senast 30 dagar efter det att leverantören skickat den, förutsatt att leveransen har fullgjorts.

## Miljökrav

För plast som används för plastning av böcker och i förpackningar till ljudböcker ställs höga krav på plastens innehåll.

I ramavtalet finns också villkor om systematiskt miljöarbete, hållbara leveranskedjor, minskad klimatpåverkan vid leverans samt krav på de fordon som används för leveranser.

## Statistik

På begäran från upphandlande myndighet ska leverantören kostnadsfritt tillhandahålla försäljningsstatistik en gång om året. Statistiken ska tillhandahållas i sök- och redigeringsbar elektronisk fil, dvs. xlsx, csv eller liknande.

## Mer information för beställare

Läs mer om ställda krav på varorna i dokumentet ”Krav på varorna” under *Stöddokument*.

## Allt om ramavtalet

Under fliken *Leverantörer* hittar du information om ramavtalsleverantören tillsammans med fullständiga ramavtalsvillkor och samtliga upphandlingsdokument.