

Avtalsnamn Kognitiva hjälpmedel STIC
2020

Ref. nr. 10527

Startdatum 2022-12-01

Slutdatum 2026-11-30

Förlängning Ingen förlängning

Bilaga 02 Krav på tjänsten

1.1 Generella krav på varor och tjänst

Nedan krav gäller samtliga delområden

1.1.1 Tillgänglighet & service

1.1.1.1 Beställning

Beställningar från leverantörens sortiment ska kunna ske via e-handel, telefon, e-post och webb.

Leverantören ska skicka skriftlig orderbekräftelse till upphandlande myndighet via e-post, e-handelsplats med inloggning eller webbutik inom 8 arbetstimmar från beställningstillfället. Orderbekräftelsen av leverantören ska innehålla att ordern är mottagen och bekräftad, pris för vara och förväntad leveranstid.

Leverantören ansvarar för orderhantering och fakturering och får inte hänvisa kommunen till underleverantör eller annan samarbetspart.

1.1.1.2 Kundsupport

Leverantören ska tillhandahålla en kundsupportorganisation som är väl insatta i Inköpscentralens ramavtal med leverantören och supportgruppens personal ska kunna lämna kvalificerade råd och anvisningar i de frågor som ställs.

Support ska tillhandahållas av leverantören.

Leverantörens kundtjänst ska kunna nås per telefon samt via e-post eller chattfunktion vardagar kl. 08.00 – 17.00 alt 07.00-16.00.

Frågor avseende fakturor, leveranstider och liknande enklare frågor ska besvaras inom ett dygn. Frågor av mer komplex karaktär eller specifika produktfrågor ska bekräftas inom ett dygn och besvaras och lösas inom skälig tid. Samtliga ärenden som anmäls till supportgruppen ska registreras.

Leverantörens kontaktpersoner och kundtjänstpersonal ska behärska svenska i tal och skrift.

1.1.2 E-handel

1.1.2.1 Ansvar för format, kommunikationssätt och kostnader

De format och kommunikationssätt som parterna använder för standardiserade meddelanden för e-handel ska vara rekommenderade av SFTI, såvida inte annan standard överenskommit mellan parterna. I de fall ett format eller kommunikationssätt som anges nedan upphör att rekommenderas har upphandlande myndighet rätt att anvisa ett annat likvärdigt alternativ som SFTI rekommenderar.

Leverantören som skickar av SFTI rekommenderade Peppolmeddelanden ska skicka dem via Peppolnätverket. Leverantörer som tar emot av SFTI rekommenderade Peppolmeddelanden ska vara registrerad i Peppols registerfunktion Service Metadata Publisher (SMP) för att kunna ta emot den aktuella meddelandetypen. Meddelanden som skickas via Peppolnätverket måste följa formatets regler och versionsuppdateringar.

Leverantören står för sina kostnader som det innebär att utveckla, använda och underhålla lämpligt systemstöd för de affärsprocesser, standardiserade meddelanden och kommunikationssätt som framgår i nedanstående avsnitt. Leverantören står även för de ev. kostnader som uppstår för att anpassa upphandlat sortiment i e-prislista och ev. webbutik efter upphandlande myndighets önskemål om sortiment och vid ev. justering av obligatoriska uppgifter respektive uppgifter "efter behov" i e-prislista. Upphandlande myndighet står för sina kostnader.

Leverantören ska kunna tillhandahålla e-handelslösning till upphandlande myndighet enligt de alternativ som anges nedan inom tre månader, räknat från det att leverantören har tagit emot upphandlande myndighets skriftliga begäran om uppsättning av e-handelslösning.

Upphandlande myndighet kommer att precisera vilken elektronisk kommunikation som ska tillämpas under kontraktstiden utifrån de alternativ som leverantören tillhandahåller.

Upphandlande myndighet kommer att precisera vilket sortiment som ska tillhandahållas i e-katalogen och i ev. webbutik inför uppstart. Justering kan komma att ske löpande under kontraktstiden.

Om kommunikation med e-post är aktuellt ska en icke personbunden e-postadress användas.

När begreppet leverantörsportal används nedan avses ett webbgränssnitt som tillhandahålls av en upphandlande myndighet och där leverantör manuellt kan registrera elektroniska kataloger, ta emot elektroniska beställningar samt skicka orderbekräftelser och elektroniska fakturor.

1.1.2.2 Webbutik

Leverantören ska inom tre månader från den upphandlande myndighetens begäran tillhandahålla en webbutik som är avgränsad enligt följande:

- Behörighet att använda den avgränsade webbutiken ska förbehållas av upphandlande myndighets användare.
- Den avgränsade webbutiken ska enbart innehålla avtalat sortiment.
- Den avgränsade webbutiken ska tydligt visa avtalade nettopriser.
- Leverantören ska vid förfrågan tillhandahålla datafiler som på ett strukturerat sätt redovisar den avgränsade webbutikens innehåll.

1.1.2.2.1 Punch out

Webbutiken ska kunna integreras med upphandlande myndighets e-handelssystem enligt Peppol BIS Punch Out, inklusive den rekommenderade metoden för överföring och inloggningsförfarande, det vill säga Peppol Punch Out Login & Transmission Specification.

1.1.2.3 Order och ordersvar

Leverantören ska inom tre månader från den upphandlande myndighetens begäran ta emot elektronisk order samt skapa och sända ordersvar enligt minst ett av följande format:

- Peppol BIS Ordering (order och ordersvar)
- SFTI/ESAP 6 (order och avropserkännande och/eller avropsbekräftelse)
- E-post

Leverantören ska, om upphandlande myndighet så önskar, använda den leverantörsportal som upphandlande myndighet tillhandahåller istället för alternativet e-post.

1.1.2.4 Leveransavisering

Leverantören ska inom tre månader från den upphandlande myndighetens begäran skapa och sända elektronisk leveransavisering enligt minst ett av följande format:

- Peppol BIS Despatch Advice
- SFTI/ESAP 6
- E-post

Leverantören ska, om upphandlande myndighet så önskar, använda den leverantörsportal som upphandlande myndighet tillhandahåller istället för alternativet e-post.

1.1.2.5 Elektronisk kommunikation

Leverantören ska kunna kommunicera affärsprocesserna elektroniskt med den upphandlade myndigheten på minst ett av följande alternativ:

- Via PEPPOL-nätverket
- Via partsuppsättning mot upphandlade myndighets operatör

Leverantören ska, om upphandlande myndighet så önskar (istället för ovanstående alternativ), använda den leverantörsportal som upphandlande myndighet tillhandahåller.

1.1.3 Tjänster för utprovning och utbildning

1.1.3.1 Utvärdering och utprovning

Upphandlande myndighet ska vid behov kostnadsfritt av leverantören kunna låna hjälpmedel och tillbehör för utvärdering och utprovning till specifik brukare.

1.1.3.2 Utprovningshjälp

Leverantören ska, vid behov, bistå med utprovningshjälp utan extra kostnad.

1.1.3.3 Utbildning

Leverantören ska, vid behov, erbjuda grundläggande produktutbildning och för kommunerna anpassad teknisk genomgång under avtalsperioden utan extra kostnad.

Produktutbildningen ska vara på svenska och hållas i, av upphandlande myndighet, tillhandahållen lokal.

1.1.4 Leverans

1.1.4.1 Leveransadress

Leverans av avtalade produkter ska ske fritt till, av upphandlande myndighet, angiven leveransadress enligt DDP Incoterms 2020. Leverantören står för alla risker och kostnader fram till att godset finns tillgängligt på den angivna platsen. Leverantören står även för importklarering.

1.1.4.2 Leveranstider

Produkter och tillbehör ska levereras senast tio arbetsdagar efter beställning. Reservdelar ska levereras senast fem arbetsdagar efter beställning.

Leverantören ska leverera produkterna vardagar mellan klockan 08.00 och 16.00.

Leverantören ska på begäran av den upphandlade myndigheten kunna erbjuda expressleverans mot extra kostnad av produkter, tillbehör och reservdelar. Expressleverans ska ske senast nästföljande arbetsdag, förutsatt att beställningen gjordes senast kl. 12.00 arbetsdagen innan. Pris för expressleverans ska anges nedan.

1.2 Garantier och reparationer

1.2.1 Garantitid

Garantitiden ska vara minst 2 år.

Garantitiden på batterier ska vara minst 1 år.

Garantin ska omfatta funktion, konstruktion, material och tillverkning.

Under garantitiden har den upphandlande myndigheten rätt att reklamera fel som faller under leverantörens garantiåtagande.

1.2.2 Garantireparation

Garantireparation av produkt ska kunna ske enligt anvisningar från aktuell kommun.

Garantireparation ska påbörjas inom fem (5) arbetsdagar. Garantireparationen ska avslutas inom tio (10) arbetsdagar, eller efter överenskommelse med den upphandlande myndigheten.

Leverantören har rätt att byta ut en produkt istället för att reparera den.

1.2.3 Reparationer

Reparationer som inte omfattas av garanti ska kunna utföras av leverantören eller av leverantören utsedd underleverantör. Reparationer ska påbörjas inom fem (5) arbetsdagar efter det att ärendet initierats till leverantören. En återkoppling från leverantören ska göras inom fem (5) arbetsdagar med ett kostnadsförslag för reparationen samt en tidsplan för när reparationen är avslutad.

1.2.4 Reservdelar

Samtliga reservdelar ska tillhandahållas minst 5 år efter att offererad produkt inte längre tillverkas.

Reservdelar som finns att tillgå i satser om flera artiklar ska även kunna tillhandahållas som styckevis artikel.

Frekvent använda artiklar kan även förekomma i flerpack.

1.2.5 Dokumentation/bruksanvisningar

Produkter ska vara märkta med nödvändig information som behövs för att produkten ska hanteras på ett säkert sätt samt för att garantera spårbarhet. Exempel på sådan information kan vara hopfällningar och varningar.

Teknisk information (för montage, justering, reservdelar och service) ska finnas där det är tillämpligt. Dessa ska i detalj beskriva produktens funktion och innehålla en tydlig instruktion för förebyggande underhåll och serviceintervall samt tvättråd och skötselansvisningar.

Bruksanvisning ska medfölja vid leverans av produkt. Dokumentationen ska utformas i enlighet med MFD (myndighetens för delaktighet) information "Bruksanvisningar till hjälpmedel för personer med funktionsnedsättning 2010" best nr 09348-pdf, om tillämpligt. Text i instruktioner och bruksanvisningar för handhavande ska vara på svenska men den får innehålla internationella standardiserade symboler. Dokumentationen ska vara användarvänlig och lättförståelig.

Monteringsanvisning, tillbehörsförteckning och reservdelsförteckning ska finnas där det är tillämpligt. Även det ska gå att få på svenska.

All information som behövs för att hjälpmedel ska kunna provas ut och användas på avsett sätt ska vara på svenska.

Dokumentation ska senast vid avtalsstart kunna rekvireras både från anbudsgivarens hemsida och i pappersformat.

1.2.6 Miljökrav

1.2.6.1 Hudsensibiliserande ämnen

Offererade produkter som är avsedda att komma i långvarig kontakt med huden får inte innehålla aktivt tillsatta ämnen som är klassificerade som hudsensibiliserande (H317) i halter över 0,1 viktprocent. Klassificeringen ska utgå ifrån den, vid var tid gällande, europeiska lagstiftningen om klassificering, märkning och förpackning av ämnen och blandningar (CLP-förordningen) eller självklassning. Med 0,1 viktprocent avses varje individuell del av en produkt.

1.2.6.2 Ftalater (mjukgörare)

Listade mjukgörare som framgår av tabellen nedan får inte aktivt tillsättas i offererade produkter. Maximal tillåten sammanlagd total halt (som förorening) är 0,1 viktprocent.

	Ftalat	CAS-nr	EG-nr	Lagstiftning
1	Di(2-etylhexyl)ftalat (DEHP)	117-81-7	204-211-0	Tillstånd - bilaga XIV (4) Begränsning - bilaga XVII (51)

2	Benzylbutylftalat (BBP)	85-68-7	201-622-7	Kandidatlistan Tillstånd - bilaga XIV (5) Begränsning - bilaga XVII (51)
3	Dibutylftalat (DBP)	84-74-2	201-557-4	Kandidatlistan Tillstånd - bilaga XIV (6) Begränsning - bilaga XVII (51)
4	Diisobutylftalat (DIBP)	84-69-5	201-553-2	Kandidatlistan Tillstånd - bilaga XIV (7)
5	Diisopentylftalat (DIPP)	605-50-5	210-088-4	Kandidatlistan Tillstånd - bilaga XIV (33)
6	Bis(2-metoxietyl)ftalat (BMEP) eller Di(2-metoxietyl)ftalat (DMEP)	117-82-8	204-212-6	Kandidatlistan Tillstånd - bilaga XIV (37)
7	Dipentylftalat (DPP)	131-18-0	205-017-9	Kandidatlistan Tillstånd - bilaga XIV (38)
8	N-pentylisopentylftalat	776297-69-9	-	Kandidatlistan Tillstånd - bilaga XIV (39)
9	Dihexylftalat (DnHP)	84-75-3	201-559-5	Kandidatlistan
10	Di(heptyl, nonyl, undecyl)ftalat (DHNUP) Namn i Kandidatlistan: 1,2-benzendikarboxylsyradi-(C7-11)-alkylestrar, grenade och raka	68515-42-4	271-084-6	Kandidatlistan
11	Diisoheptylftalat (DIHP) eller Di(grenade C6-C8)alkylftalater Namn i Kandidatlistan: 1,2-Benzenedicarboxylic acid, di-C6-8-branched alkyl esters, C7-rich	71888-89-6	276-158-1	Kandidatlistan

12	Di(raka och grenade C5)alkylftalater Namn i Kandidatlistan: 1,2- benzendikarboxylsyra- dipentylester, grenad och rak	84777-06-0	284-032-2	Kandidatlistan
13	Di(raka och grenade C6)alkylftalater Namn i Kandidatlistan: 1,2-Benzendikarboxylsyra- dihexylester, grenad och rak	68515-50-4	271-093-5	Kandidatlistan
14	Di(hexyl, octyl, decyl)ftalat Namn i Kandidatlistan: 1,2-benzenedicarboxylic acid, di-C6-10-alkyl esters	68515-51-5 / 68648-93-1	271-094-0 / 272-013-1	Kandidatlistan
15	Di-n-oktylftalat (DNOP)	117-84-0	204-214-7	Begränsning - bilaga XVII (52)
16	Diisononylftalat (DINP) 1,2-benzendikarboxylsyra, di-C8-10-alkyl ester, grenad	28553-12-0 och 68515- 48-0	249-079-5 och 271-090-9	Begränsning - bilaga XVII (52)
17	Diisodecylftalat (DIDP) 1,2-benzendikarboxylsyra, di-C9-11-alkyl ester, grenad	26761-40-0 och 68515- 49-1	247-977-1 och 271-091-4	Begränsning - bilaga XVII (52)