

Förenklad guide – Beställare

Hälsa- och sjukvårdsmaterial 2023

EN LEVERANTÖR! På detta ramavtal finns endast en leverantör. Beställningar sker därmed direkt till denne. Leverantören är OneMed Sverige AB.

kundservice@onemed.com, 0770-111 115

Innehåll

Förenklad guide – Beställare	1
1. INLEDNING	2
1.1 Leverantör och kontaktuppgifter	2
2. BESTÄLLA VIA RAMAVTALET	2
Steg 1 - Är vi avropsberättigade?.....	2
Steg 2 - Har vi avropsanmält oss?	3
Steg 3 - Innan första beställningen	3
Steg 4 - Löpande beställningar	3
3. VILKA PRODUKTER KAN VI KÖPA VIA RAMAVTALET?	4
3.1 Exempelprodukter standardsortimentet	4
3.2 Övrigt sortiment	7
4. VANLIGA FRÅGOR OCH SVAR	7
4.1 Leveransfrågor	7
4.2 Sortimentfrågor	8
4.3 Avbeställning, retur och reklamation.....	8
4.4 Dokument och fördjupad information	9

1. INLEDNING

Denna guide har tagits fram för att förenkla processen kring beställning av produkter på ramavtalet utifrån en beställares perspektiv.

För fördjupad information kring avrop (beställning), se istället avropsvägledningen under "Stöddokument" via denna länk: [Hälso- och sjukvårdsmaterial 2023 — Adda](#)

För att hitta upphandlingsdokument, prislister, kontraktsvillkor och ramavtal se "bilagor" via denna länk: [Mercell Commerce - Hälso- och sjukvårdsmaterial 2023 \(tendsign.com\)](#)

1.1 Leverantör och kontaktuppgifter

Endast en leverantör är antagen för detta ramavtal. Detta är OneMed Sverige AB.

Vid de flesta typer av frågor kan ni vända er till deras kundservice på kundservice@onemed.com, 0770-111 115. Exempel på typer av frågor som de kan svara på är kring beställningar, fakturor, leveranser, returer, reklamationer, inloggningsuppgifter, kundnummer m.m.

OneMed Sverige AB har även en avtalsansvarig, Cecilia Lind, som ni kan kontakta angående frågor kring exempelvis avtalsfrågor, statistik, avtalskompletteringar, prisfrågor, produkt- och sortimentfrågor m.m. cecilia.lind@onemed.com, +46705737595

2. BESTÄLLA VIA RAMAVTALET

OBS! De tre första stegen utför ofta en upphandlare/inköpare i er kommun/region/verksamhet. Därför kan **ett bra första steg** för er beställare vara att höra med dem om ni ska/kan beställa på detta avtal. Om ni har fått klartecken att beställa kan ni alltså **hoppa direkt till steg 4**.

Steg 1 - Är vi avropsberättigade?

För att kunna använda sig av detta avtal måste er verksamhet vara avropsberättigad. Att vara avropsberättigad betyder att den kommun eller region som er verksamhet tillhör har betalat in en årlig serviceavgift på ca. 1000 SEK och blir då berättigade, men inte skyldiga till att använda våra avtal. Även kommunala och regionala bolag blir avropsberättigade genom att betala in denna serviceavgift.

För att veta om ni är avropsberättigade kan ni gå in på ramavtalssidan: [Hälso- och](#)

[sjukvårdsmaterial 2023 — Adda](#) och scrolla ner till fliken "Är jag berättigad". Ni kan även höra av er till er egen upphandlingsavdelning då de bör vet vilka avtal ni ska använda er av i just er verksamhet. Ni kan även höra av er till vår kundsupport på inkopscentralen@adda.se eller på telefonnummer 08 525 029 96 så hjälper vi er.

Steg 2 - Har vi avropsanmält oss?

När ni har kontrollerat att ni är avropsberättigade rekommenderar vi er att göra en avropsanmälan. Att göra en avropsanmälan betyder att ni gör en anmälan om att ni har för avsikt att använda er av ramavtalet. På detta vis får både vi på Adda inköpscentral, men även leverantören information om att ni kommer att beställa via ramavtalet.

Avropsanmälan görs via "Mina sidor" på adda.se. För detta krävs en inloggning till oss. Ofta är det personer på er upphandlingsavdelning som har denna inloggning. Kontakta vår kundsupport på inkopscentralen@adda.se eller på telefonnummer 08 525 029 96 om ni har frågor kring detta.

En avropsanmälan behöver endast göras inför första gången ni avser använda er av ramavtalet, och görs av behörig person hos er med tidigare nämnda inloggning. Ni behöver inte ha en inloggning till oss för att kunna utföra löpande beställningar efter att er verksamhet är avropsanmäld.

Steg 3 - Innan första beställningen

Varje fredag runt klockan 12.00 får leverantören (OneMed Sverige AB) ett meddelande om vilka som har gjort en avropsanmälan på avtalet under veckan. De kommer efter detta kontakta den person ni i er avropsanmälan satt som kontaktperson och ha en dialog kring implementering och hur ni kommer önska göra beställningar i framtiden.

Beställningar kan göras via webbutik, per telefon, via e-post eller via e-handelssystem som används av er kunder. Det är av leverantören ni kommer få information om eventuella kundkonton, inloggnings, fakturering och annat som har med era framtida beställningar att göra.

Steg 4 - Löpande beställningar

Beställningar av produkter på ramavtalet sker i detta steg i direkt kontakt med OneMed Sverige AB. Det går alltså inte att skicka beställningar till oss på Adda inköpscentral.

Kontaktpersonen hos er har i de tidigare stegen varit i kontakt med OneMed Sverige AB och bestämt hur ni vill göra beställningar. Via telefon, via e-post, webbutik eller e-handelssystem.

Om ni inte har fått information om vilket tillvägagångssätt ni ska använda er av bör ni antingen ta kontakt med er inköp/upphandlingsavdelning eller kontakta OneMed Sverige ABs kundservice.

Om ni behöver få ett kundnummer eller inloggning till webbshopen tar ni kontakt med kundservice@onemed.com eller 0770-111 115.

För att hitta sortiment och priser kan ni kika under "Bilagor" via denna länk: [Mercell Commerce - Hälsa- och sjukvårdsmaterial 2023 \(tendsign.com\)](https://tendsign.com)

Om ni ska använda er av OneMeds webbshop hittar ni den via denna länk: [OneMed Sverige – din partner för ökad vårdkvalitet](#)

OneMed Sverige AB's kontaktuppgifter:

Beställningar via e-post sker till kundservice@onemed.com

Beställningar via telefon sker till 0770-111 115

De tar även emot frågor kring bland annat fakturor, leveranser, returer, reklamationer, inloggningsuppgifter, kundnummer m.m.

OneMed Sverige AB har även en avtalsansvarig, Cecilia Lind, som ni kan kontakta angående frågor kring exempelvis avtalsfrågor, statistik, avtalskompletteringar, prisfrågor, produkt- och sortimentfrågor m.m. cecilia.lind@onemed.com, +46705737595

3. VILKA PRODUKTER KAN VI KÖPA VIA RAMAVTALET?

Ramavtalet omfattar hälso- och sjukvårdsmaterial för att huvudsakligen täcka behoven inom kommunal verksamhet som äldreomsorg, hemtjänst, social omsorg samt förskola och skola. Dock kan ramavtalet användas av samtliga kommuner, regioner och kommunala/regionala bolag som är avropsberättigade.

Upphandlingen omfattar inte distribution av inkontinenshjälpmedel eller nutritionsmedel direkt till brukaren.

Prislistan hittar ni under "Bilagor" via denna länk: [Mercell Commerce - Hälsa- och sjukvårdsmaterial 2023 \(tendsign.com\)](https://tendsign.com)

3.1 Exempelprodukter standardsortimentet

Här nedan kan ni se några exempel på produkter utifrån standardsortimentet. Observera att detta endast är exempel och att de inte täcker in alla typer av produkter som finns i standardsortimentet. I prislistan via länken ovan hittar ni hela sortimentet.

Produkttyp	Exempel (Se prislista för fullständig produktlista)
Förbandsmaterial	Förband, superabsorberande, sårfilm, sårgel, barriärfilm, sårtvätt, omlägningsset, koksaltlösning, plåster, fingerförband, tamponad gasväv, kompress, silikonkompress, salvkompress, kompressionsset, kompressionsbinda/linda, stödbinda, fixeringsbinda, tubgas, tubbandage, polstervadd, kylpåse, kylvärmekudde, underlägg brits, första hjälpen, häftborttagning, ögonförband, debrideringsdyna, suturtejp med mera.
Handskar	Handskar i olika utföranden utifrån exempelvis material, färg och storlek. Till exempel Nitril, vinyl, latex, puderfri, blå, grön, vit, XS, S, M, L, XL.
Skyddskläder	Förkläde engångs plast, skyddsrock, visir, skoskydd, ärmskydd, munskydd, andningsskydd med mera.
Desinfektion	Handdesinfektion, ytdesinfektion, desinfektionsduk, dispenshållare med mera.
Injektion och punktion	Sprutor, uppdragningskanyler, kanyler olika storlekar, injektionstork, sprutfat, förfylld spruta, etiketter med mera.
Nutrition och sondmatning	Näringsdrycker (klara, icke-klara m.m.), proteinpulver, näringsdrycker vid diabetes, fettemulsioner, gastrostomiport, gastrotub, förbrukningsmaterial till sondmatning såsom aggregat, adapter, enterala sprutor och set med mera.
Medicinering	Doseringsask, medicinbägare, medicinbägarlock, tablettkrossare/delare, medicinkylskåp.
Inkontinens	Inkontinensskydd, inkontinensskyddsfixering,

	hygienunderlägg, lakansskydd, blöjor för barn med mera.
Personlig hygien	Bindor, sanitetsbindor, tamponger, munvårdsbricka, munspray salivstimulerande, tvättlappar, hårtvättsmössa, tvål, våtservett baby/vuxen, hand och hudkräm, öronpinne, öronpropp, muntork, dispenshållare, haklapp, hudsalva, tvättkräm med mera.
Avfallshantering	Riskavfallsboxar, kanylburkar, rondskål, avfallspåse, kräkpåse med mera.
Laboratorie – diagnostik och reagens	SARS-CoV-2 antigen test, drogtest, graviditetstest, urinsticka.
Allmän diagnostik	Blodtrycksmätare, termometer, termometerskydd, stetoskop, stolvåg, personvåg, längdmätare, pulsoximeter, munstycke alkolås med mera.
Provtagning	Venprovset, underlägg, lansetter, vakuumsug, hållare med kanyl med mera.
Sjukvårdsinstrument	Sax nagel, sax förband, sax häfta, sax mayo, sax op, pincett plast, pincett rak rund spets, pincett tvär spets, agraff/hudklammerborttagare med mera.
Diabetes	Blodglukosmätare, teststicka blodglukos, pennkanyler.
Urologi	Kateter, tappningskateter, katetergel, kateterklämma, kateterset, urinpåse, kateterspruta, urinflaska, sköljsystem, förbindelseslang nefrostomi med mera.
Gynekologi/Obstetrik	Kondomer, glidmedel.
SARS-CoV-2 antigen test	Antigen test.
Återupplivning	Mini Anne, engångsventil pocketmask.
Anestesi respiration	Flexslang, nackband trakealkanyl, rengöringstork för innerkanyl, sugkateter, filter med mera.

Se prislistan eller kontakta OneMed Sverige AB om ni har frågor kring utbud eller produkt.

3.2 Övrigt sortiment

Utöver standardsortimentet har leverantören även ett omfattande **övrigt sortiment** av produkter som hör till området förbrukningsartiklar i hälso- och sjukvården som kan beställas via ramavtalet. **Ni hittar det övriga sortimentet i samma prislista som standardsortimentet.**

Om ni inte hittar den produkt ni söker kan ni höra av er till OneMed Sverige AB. Om produkten inte finns i sortimentet kommer de höra av sig till oss på Adda Inköpscentral för att se om produkten går att lägga till.

INFO! Skillnaden mellan standardsortimentet och det övriga sortimentet är att standardsortimentet består av de produkter som använts under upphandlingen för att utvärdera pris och krav på de produkter som enligt statistik köps mest inom detta område. Produkterna i standardsortimentet har generellt sett mer pressade priser. För er som använder ramavtalet går det att beställa från både standardsortiment och det övriga sortimentet.

4. VANLIGA FRÅGOR OCH SVAR

4.1 Leveransfrågor

Vilka leveransalternativ finns och vad kostar frakten?

Ni som kunder väljer vilket eller vilka av nedan alternativ som lämpar sig för den egna organisationen. Fraktavgiften kan skilja sig mellan de olika leveransalternativen. Läs nedan under vart alternativ.

Fasta leveransdagar – Ni kan välja att få leverans på fasta leveransdagar, en till två dagar per vecka. Vilka veckodagar detta gäller bestämmer ni i samråd med leverantören. Om ni inte kan komma överens är det ni som kunder som avgör. Leverantören ska acceptera att leveranser sker under ordinarie arbetstid på arbetsdagar (kl 08:00-16:00), fredagar som leveransdag ska enbart förekomma om ni som kund begär detta. Beställning måste ske tre arbetsdagar före leveransdagen för att varorna ska ingå i leveransen.

Alla leveranser på fasta leveransdagar ska vara kostnadsfria.

Löpande leveranser – Om ni inte vill ha fasta leveransdagar kan ni få löpande leveranser på arbetsdagar mellan 08:00-16:00. Leveranstiden vid löpande leveranser är maximalt tre arbetsdagar. Om ni beställer varor till ett sammanlagt värde av minst 500 kr ska varorna levereras kostnadsfritt. Om ni beställer varor till ett sammanlagt värde av mindre än 500 kr har leverantören rätt att ta ut en avgift om maximalt 150 kr.

Expressleveranser – Ni som kunder ska ha möjlighet att få leverans dagen efter beställning

om beställning görs före kl 16:00. Leveranstiden för expressleveranser är maximalt en dag. Faktiskt leveranstid ska anges i orderbekräftelse. Vid expressleverans är priset för leverans leverantörens faktiska kostnad för att genomföra leveransen. Ni som kund ska ha möjlighet att få information om kostnaden för expressleverans innan ni genomför beställningen.

Går det att få samordnad varudistribution?

Ja, leverantören ska medverka till samordnad varudistribution om så önskas av er. Detta innebär att leveranser ska ske till en omlastningscentral eller centralt lager, definierat av varje upphandlande myndighet, istället för till varje särskild enskild beställare inom den upphandlande myndigheten. Information om detta hittar ni i avropsvägledningen under "stöddokument" på ramavtalsidan [Hälsa- och sjukvårdsmaterial 2023 — Adda](#).

4.2 Sortimentfrågor

Vad gör jag om en vara är slut i sortimentet?

Om något är tillfälligt slut ska en liknande artikel med minst likvärdig kvalitet erbjudas av leverantören. Du bestämmer själv om bytet är okej. Priset för ersättningsvaran får inte överstiga priset för den ursprungliga varan.

Vad gör jag om jag inte hittar den produkt jag söker?

Hör av dig till leverantören för att se om produkten finns i sortimentet. Om produkten inte finns i sortimentet kommer de höra av sig till oss på inköpscentralen för att se om vi kan godkänna ett tillägg av produkten.

Vi på inköpscentralen har även närliggande ramavtal för bland annat Hygienartiklar och städmaterial, Möbler för kontor och omsorg, Avfallskärl och avfallspåsar och Järnhandelsvaror inklusive skyddsutrustning där ni eventuellt annars kan hitta ert behov. [Ramavtal och avtalskategorier — Adda](#)

Kan jag göra avgränsningar av sortimentet?

Ja, hör av er till leverantören så hjälper de er med detta.

Kan jag beställa varuprover?

Ni kan kostnadsfritt beställa varuprover med leverans inom 5 arbetsdagar, eller enligt överenskommelse. Varuprover får inte beställas för att användas i verksamheten. Samma vara kan inte beställas som varuprov mer än en gång per beställande enhet.

4.3 Avbeställning, retur och reklamation

Kan jag avbeställa varor?

Kunden har rätt att avbeställa varor fram till dess att beställningen har skickats från leverantören. Avbeställning ska kunna göras på telefon och e-post till leverantörens kundtjänst. Avbeställning sker utan extra kostnad inom en timme räknat från orderbekräftelsen. Detta gäller inte för expressleveranser.

Kan jag returnera varor?

Ni ska kostnadsfritt och inom en månad efter leverans kunna returnera beställda produkter som ni haft för påseende eller vid felaktig leverans och få full återbetalning.

Kan jag reklamera varor det är fel på?

Ja, produkter som det är fel på ska ni kostnadsfritt kunna byta ut mot en felfri vara. Om ett byte inte är möjligt ska ni kunna häva köpet och få full återbetalning.

4.4 Dokument och fördjupad information

Vart hittar jag de dokument som hör till ramavtalet?

Om ni inte hittar den information ni söker i denna guide kan ni även kika i de andra dokument som tillhör detta ramavtal. För att hitta upphandlingsdokument, prislista, kontraktsvillkor, kravspecifikation och ramavtal se "bilagor" via denna länk: [Merzell Commerce - Hälso- och sjukvårdsmaterial 2023 \(tendsign.com\)](#)

För att hitta avropsvägledningen med fördjupad information kring avrop (beställning), se istället avropsvägledningen under "Stöddokument" via denna länk: [Hälso- och sjukvårdsmaterial 2023 — Adda](#)

Avropsvägledning	Information som rör avrop/beställning av produkter på ramavtalet.
Upphandlingsdokument	Omfattande dokument som beskriver innehållet i upphandlingen.
Prislista	De varor du kan köpa via ramavtalet, samt dess priser. Innehåller både standard och övrigt sortiment.
Kontraktsvillkor	Reglerar förhållandet mellan den upphandlande myndigheten (kunden) och leverantören.
Ramavtal	Reglerar förhållandet mellan inköpscentralen (Adda inköpscentral) och leverantören.
Kravspecifikation	Ställda krav på produkterna

Vid frågor kring exempelvis beställningar, fakturor, leveranser, returer, reklamationer, inloggningsuppgifter, kundnummer m.m. hör av er till kundservice@onemed.com, 0770-111 115.

Cecilia Lind som är avtalsansvarig på OneMed Sverige AB för detta avtal kan ni höra er till vid frågor kring avtalsfrågor, statistik, avtalskompletteringar, prisfrågor, produkt- och sortimentfrågor m.m. cecilia.lind@onemed.com, +46705737595

Vid frågor till oss på Adda inköpscentral kan ni vända er till vår kundsupport på inkopscentralen@adda.se eller 08-525 029 96.