

# Avropsvägledning

Vägledning Postförmedlingstjänster 2017

## Innehåll

1	Inledning.....	4
2	Omfattning .....	4
2.1	Geografisk indelning.....	4
2.2	Avrop på ramavtalet.....	4
2.3	Kontraktstecknande .....	5
2.4	Pris och rabatt .....	5
2.5	Fakturering .....	5
2.6	Statistik.....	5
2.7	Kontaktuppgifter till ramavtalsleverantörerna .....	5
3	Ramavtalet .....	6
3.1	Definitionslista.....	6
4	Tjänsteområden .....	9
4.1	Tjänsteområde 1 - Brevförsändelser, rikstäckande, A-post och B-post.....	9
4.2	Tjänsteområde 2 Kontorspost från upphandlande myndighet.....	9
4.3	Tjänsteområde 3 Sorterad brevsändning samt adresserad reklam, A-post (från tryckeri) ....	9
4.4	Tjänsteområde 4 - Sorterad brevsändning samt adresserad reklam, B-post (från tryckeri) ..	9
4.5	Tjänsteområde 5 - Osorterad brevsändning samt adresserad reklam, A-post (från tryckeri) 10	
4.6	Tjänsteområde 6 - Osorterad brevsändning samt adresserad reklam, B-post (från tryckeri) 10	
4.7	Tjänsteområde 7 - Posttidning B, sorterad, B-post .....	10
4.8	Tjänsteområde 8 - Posttidning B, osorterad, B-post .....	10
4.9	Tjänsteområde 9 - Utkörning av brevörsändelser från postbox till upphandlande myndighet .....	10
4.10	Tjänsteområde 10 - Oadresserad samhällsinformation.....	10
4.11	Tjänsteområde 11 - Oadresserad samhällsinformation exklusiv .....	11
4.12	Tjänsteområde 12 - Oadresserad exklusiv .....	11
4.13	Tjänsteområde 13 - REK - Rekommenderad försändelse.....	11
4.14	Tjänsteområde 14 - Paketförmedling.....	11
4.15	Tjänster utöver efterfrågade .....	11
5	Generella krav .....	12
5.1	Support .....	12
5.2	Kontaktperson .....	12
5.3	Behörighetskort.....	12

5.4	Reklamationshantering .....	12
5.5	Reklamation.....	12
6	Önskemål från leverantörer .....	13
6.1	Utformning av försändelser .....	13
6.2	Beställ kuvert ramavtalsleverantören (kontorspost) .....	13

## 1 Inledning

Detta avropsstöd är framtaget för kunder i syfte att underlätta vid avrop från ramavtalet Postförmedlingstjänster 2017. Vid frågor kontakta kundsupport vid SKL Kommentus Inköpscentral AB (SKI). [www.ski-kundsupport@sklkommentus.se](mailto:www.ski-kundsupport@sklkommentus.se) eller telefon: 08-525 029 96.

## 2 Omfattning

Ramavtalet omfattar 14 tjänsteområden.

1. Brevförsändelser, rikstäckande, A-post och B-post
2. Kontorspost från upphandlande myndigheter
3. Sorterad brevsändning samt adresserad reklam, A-post (från tryckeri)
4. Sorterad brevsändning samt adresserad reklam, B-post (från tryckeri)
5. Osorterad brevsändning samt adresserad reklam, A-post (från tryckeri)
6. Osorterad brevsändning samt adresserad reklam, B-post (från tryckeri)
7. Posttidning B, sorterad, B-post
8. Posttidning B, osorterad, B-post
9. Utkörning av brevörsändelser från postbox till upphandlande myndighet
10. Oadresserad direktreklam
11. Oadresserad samhällsinformation
12. Oadresserad exklusiv
13. REK - Rekommenderad försändelse
14. Paketförmedling

För mer specifik information om varje tjänsteområde se avsnitt 4.

### 2.1 Geografisk indelning

Ramavtalet är indelat i följande geografiska nivåer:

- **Sverige** (tjänsteområdena 1 och 14)
- **Landsting/Region** (tjänsteområdena 2-13)
- **Kommun** (tjänsteområdena 2-13)

### 2.2 Avrop på ramavtalet

De kunder dvs upphandlande myndigheter som har rätt att teckna kontrakt genom ramavtalet framgår av ramavtalets bilaga 01 – Avropsberättigade parter.

Innan kontrakt ingås ska UM anmäla avrop på "Mina sidor" på SKL Kommentus hemsida <https://www.sklkommentus.se/>. Avropsanmälan genomförs endast en gång.

Upphandlande myndighet tecknar kontrakt med den ramavtalsleverantör som är tilldelad det gällande tjänsteområdet samt det geografiska området. Använd publicerad matris på ramavtalets webbsida för att se vilken leverantör som levererar i område.

### 2.3 Kontraktstecknande

Upphandlande myndighet tecknar kontrakt enligt nedan:

**Kommun** tecknar kontrakt med den ramavtalsleverantör som tilldelats ramavtal för gällande kommun.

**Landsting/Region** tecknar kontrakt med den ramavtalsleverantör som tilldelats ramavtal för gällande landsting/region.

**Offentligt ägda bolag** tecknar kontrakt med den ramavtalsleverantör som tilldelats ramavtal för den kommun som det offentligt ägda bolaget har dess säte i.

För tjänsteområde 1 behöver den upphandlande myndigheten inte ingå något kontrakt utan tjänsteområdet justeras automatiskt av ramavtalsleverantörerna för tjänsteområde 1 och 2.

Gällande tjänsteområde 14 tecknar den upphandlande myndigheten kontrakt med den ramavtalsleverantör som tilldelats ramavtal för Sverige.

För att se vilken ramavtalsleverantör som är ramavtalsleverantör för respektive tjänsteområde och geografiskt område se över bilagorna benämnda "Leverantörmatrix" bland stöddokumenterna på ramavtalets webbsida.

### 2.4 Pris och rabatt

Priser framgår under respektive ramavtalsleverantör.

### 2.5 Fakturering

Kunden har rätt att välja mellan e-faktura och pappersfaktura. Ange i fakturering kommer att ske.

Om kunden begär, ska leverantören skicka e-fakturer enligt SFTI-standard i form av Fulltextfaktura, Svefaktura eller skicka e-fakturer via den fakturaportal som myndigheten tillhandahåller.

Faktura förfaller till betalning 30 dagar efter det att den har avsänts till kund.

### 2.6 Statistik

Kunden kan på begäran under ramavtalsperioden kunna få tillgång till statistik avseende sina egna köp. Statistiken ska redovisas enligt kundens önskemål.

### 2.7 Kontaktuppgifter till ramavtalsleverantörerna

På SKI:s webb finns kontaktuppgifter till samtliga ramavtalsleverantörer. Till dem kan kunden vända sig för till exempel beställning av kort, problem med kort eller fakturafrågor.

## 3 Ramavtalet

### 3.1 Definitionslista

**Adressat:** Person/företag/myndighet till vilken försändelsen är adresserad.

**Adresserad direktreklam (ADR):** Utskick av inrikes brevsändning till en specifik och angiven mottagare som innehåller reklam och/eller samhällsinformation.

**A-post:** Med A-post avses inrikes brevårsändelse som delas ut inom (2) arbetsdagar efter dag för postinlämning.

**Avlämnad:** En paketårsändelse anses avlämnad till leverantören när den hämtats av leverantören hos upphandlande myndighet eller när upphandlande myndighet har lämnat årsändelsen till Leverantörens mottagningsställe under dess öppettider.

**Avsändare:** Person/företag/myndighet som skickat årsändelsen.

**B-post:** Med B-post avses inrikes brevårsändelse som delas ut inom fyra (4) arbetsdagar efter dag för postinlämning.

**Brevårsändelser:** Adresserad och försluten årsändelse som väger högst 2 kg enligt definitionen i postlagen. Vykort, brevkort och liknande årsändelser jämfställs med brevårsändelse.

**Brevårsändningar:** Distribution av A- eller B-post av samma format och vikten för årsändelserna får skilja upp till 30 gram per årsändelse, t.ex. 13-43 gram i samma sändning. Maximala vikten för respektive brevårsändelse får vara högst 2 kg. En brevårsändning kan lämnas för distribution antingen osorterad eller sorterad.

**Brevårsändning sorterad:** Brevårsändelser i enlighet med definitionen av "brevårsändningar" som är sorterade i postnummerordning vid inlämning och lådlagda/buntade och adresserade till respektive postnummerordning. Antalet årsändelser måste bestå av minst 500 stycken.

**Brevårsändning osorterad:** Brevårsändelser i enlighet med definitionen av "brevårsändningar" som är osorterade och antalet årsändelser måste bestå av minst 500 stycken.

**Brevterminal:** Anläggning för inlämning, sortering och distribution av brev.

**Buntning:** Buntning av årsändelse innebär att årsändelsen omsluts med en buntlapp. Buntlappen kan omsluta flera typer av årsändelser exempelvis reklam, samhällsutskick, brevårsändningar etc. Buntningen gör så att årsändelserna hålls ihop i hanteringen när de delas ut.

**Dörr till dörr:** Dörr till dörr innebär, om mottagaren av paketårsändelsen är ett företag eller upphandlande myndighet, att paketårsändelsen lämnas i organisationens reception eller på lastkaj.

**Expressbrev inrikes och expressbrev utrikes:** Brevårsändelse som delas ut i särskild ordning enligt vid var tid gällande särskilda leveransbestämmelser. Vid express finns spårning hela vägen och årsändelsen går ej med övriga årsändelser/ linjer.

**Frankeringsmaskin:** Maskin som utför frankering av försändelser.

**Frankeringsservice:** Tjänst som innebär att postoperatörerna ombesörjer frankering av brev för avsändarens räkning.

**Försändelse:** Paketförsändelse eller brevörsändelse.

**Hämtning:** Leverantören hämtar upphandlande myndighet utgående post på vardagar och levererar denna till av upphandlande myndighet angiven adress.

**Kontorspost:** Brevörsändelser som hämtas från upphandlande myndighets verksamhetsställen. Kontorsposten är: Brevörsändelser, lokal, A- och B-post, Brevörsändelser, riks, A- och B-post, Osorterad brevsändning samt adresserad reklam (ej från tryckeri), A- och B-post.

**Kurir-/budtjänster:** Inrikes försändelser som väger max 20 kg som leverantör vid beställning ska hämta max 2 timmar efter lagd beställning på helgfria vardagar och levereras direkt till mottagaren före kl 10.00 följande helgfri vardag. Beställning av kurir-/budtjänst ska kunna göras via telefon eller mail. Leverantören ska kostnadsfritt hämta paketförsändelser inom det geografiska område som anbudet omfattar. Leverantören ska kunna erbjuda denna tjänst landstings-/regionseller kommuntäckande. Leverantören ska kunna leverera paket upp till en vikt på minst 20 kg.

**Oadresserad samhällsinformation:** Utskick av inrikes oadresserad samhällsinformation till mottagare, dvs. inte specifik/-a och angiven/angivna mottagare. Avsändaren väljer istället att skicka ut försändelser i valda områden till alla hushåll och företag. Försändelsen får buntas med *reklam*.

**Oadresserad Samhällsinformation exklusiv:** En försändelse enligt definitionen "oadresserad direktreklam" med undantaget att försändelsen inte får buntas med *reklam*.

**Oadresserad exklusiv:** En försändelse enligt definitionen "oadresserad direktreklam" med undantaget att försändelsen inte får buntas alls.

**Paketförmedling:** Med paketförmedlingstjänster avses förmedling av paketförsändelser under helgfria vardagar.

**Paketförsändelser:** Försändelser som väger mer än 2 kg.

**Paket dörr till utlämningsställe:** Tjänsten Paket dörr till utlämningsställe innebär inrikes pakettransport där paketförsändelsen avlämnas till leverantören och levereras till utlämningsställe.

**Postlåda:** Behållare som försändelser ska läggas i. Det kan vara i form av en fastighetsbox, brevinkast, postbox etc. Postlådan ska vara sluten.

**Postoperatör:** En organisation eller ett företag som har tillstånd att bedriva postverksamhet och delar ut post eller reklam.

**Posttidning A och Posttidning B:** En inrikes tidning som är registrerad i PostNords tidningsregister och som innehar utgivningsbevis för periodisk skrift utfärdat av Patent- och registreringsverket. För att utgivningsbevis ska utfärdas krävs att det är fråga om en skrift tryck med en bestämd titel som

ges ut minst fyra (4) gånger per år enligt en utgivningsplan, se TF 1 kap. 7 §. Posttidning A delas normalt ut andra (2) helgfria vardagen efter inlämningsdagen. Posttidning B delas normalt ut inom fyra (4) helgfria vardagar efter inlämningsdagen.

**Reklam:** En form av kommunikation som görs för att främja försäljningen av en vara eller tjänst. Avsikten med reklam är att marknadsföra ett företags produkter eller tjänster med målet att påverka en konsupphandlande myndighetens beteende och skapa en relation med kunden.

**Reklamation:** Meddelande varigenom upphandlande myndighet i kontraktet eller ramavtalet påpekar dröjsmål, fel eller brist i en försändelse och förbehåller sig rätt att göra anspråk.

**REK - Rekommenderad försändelse:** Brevförsändelser som är möjliga att spåra och endast lämnas ut mot kvittens av mottagaren och för vilka postoperatören ansvarar för innehållet till ett visst belopp. Avsändaren får ett inlämningskvitto och försändelsen kvitteras av mottagaren.

**REK utrikes – Rekommenderad försändelse utrikes:** Brevförsändelse som är möjliga att spåra i de mottagarländer där möjlighet till spårning föreligger och som distribueras och delas ut enligt vid var tid gällande leveransbestämmelser till och i mottagarlandet och avsändaren får leveransbekräftelse.

**Samhällsinformation:** Samhällsinformation är varje urval av upplysningar om aktuella förhållanden och företeelser i samhället som förmedlas till allmänheten, till vissa grupper inom allmänheten eller till myndigheter. Budskapen är inte kommersiella.

**Svarspost – frisvar:** Inrikes brevörsändelse för vilken avsändaren betalar returportot. - Med svarspost avses ett/en i försändelsen medskickat kort, kuvert eller kupong med tryckt svarspostlayout som mottagaren kostnadsfritt kan använda för att svara på den mottagna försändelsen. - Med frisvar ska förstås att mottagaren, genom att märka valfritt kuvert med "Frisvar" samt uppgiften om mottagaren, kostnadsfritt ska kunna svara på upphandlande myndighets försändelse.

**Taxering av försändelser** Prissättning/debitering via faktura utifrån uppdelning av försändelser efter antal, vikt och försändelseslag.

**Tidningsfack:** Behållare för utdelning av tidningar. Tidningsfack är öppna fack. I tidningsfacket får inga brevörsändelser lämnas.

**Tjänst:** Den eller de tjänster som respektive tjänsteområde består av.

**Utdelning:** Innebär att postoperatören delar ut de försändelser till den angivna adressen på försändelsen. Kostnaden för detta ingår i portokostnaden för försändelsen.

**Uppdrag:** Utförandet av tjänster som ingår i ramavtalet.

**Utkörning av försändelser:** En tjänst för upphandlande myndighet som har en postboxadress eller eget postnummer. Postoperatören eller dennes eventuella underleverantör levererar försändelser från upphandlande myndighets postutlämningsställe eller av denne angiven plats till av upphandlande myndighets angiven adress.

**Utrikes A- och B-post:** Brevörsändelse som distribueras och delas ut enligt vid var tid gällande leveransbestämmelser till och i mottagarlandet.



**Värdeförsändelse:** En försäkrad försändelse bestående av betalningsmedel, dokument och/eller annat värdefullt innehåll som hämtas ut mot kvittens av mottagaren.

## 4 Tjänsteområden

Nedan finns en kort beskrivning av respektive tjänsteområde. Önskas mer utförlig beskrivning av tjänsteområdena och de särskilda kraven se över upphandlingsdokumenten.

Den upphandlande myndigheten har rätt att själv avgöra vilket tjänsteområde som lämpar sig bäst för de utskick som ska genomföras. Exempelvis står det fritt för den upphandlande myndigheten att skicka en försändelse som REK istället för B-post.

### 4.1 Tjänsteområde 1 - Brevförsändelser, rikstäckande, A-post och B-post

Distribution av försändelser (A- och B-post) rikstäckande, som överlämnats av Ramavtalsleverantören för tjänsteområde 2. Se vidare under tjänsteområde 2.

### 4.2 Tjänsteområde 2 Kontorspost från upphandlande myndighet

Hämtning av all avgående post hos upphandlande myndighet. Kontorsposten hämtas på upphandlande myndighets olika verksamhetsställen. I uppdraget ingår även distribuering och/eller överlämning av brevörsändelser.

De brevörsändelser som kan ingå i hämtningen är:

Brevörsändelser, lokalt, A- och B-post

Brevörsändelser, riks, A- och B-post

Osorтерad brevsändning (ej från tryckeri), A-post och B-post

De försändelser som ramavtalsleverantören för tjänsteområde 2 inte kan dela ut överlämnas till ramavtalsleverantören för tjänsteområde 1.

### 4.3 Tjänsteområde 3 Sorterad brevsändning samt adresserad reklam, A-post (från tryckeri)

Utdelning av sorterade brevsändningar samt adresserad reklam, A-post, som kommer från tryckeri.

Utdelning av försändelserna från tryckeri sker genom den ramavtalsleverantör som tilldelats ramavtal i den kommun/landsting/region som försändelserna ska delas ut i, oavsett var tryckeriet ligger.

Antagen Ramavtalsleverantör ansvarar för att meddela tryckeriet postnummer som denne täcker.

### 4.4 Tjänsteområde 4 - Sorterad brevsändning samt adresserad reklam, B-post (från tryckeri)

Utdelning av sorterad brevsändning samt adresserad reklam, B-post, från tryckeri.

Utdelning av försändelserna från tryckeri sker genom den ramavtalsleverantör som tilldelats ramavtal i den kommun/landsting/region som försändelserna ska delas ut i, oavsett var tryckeriet ligger.

Antagen Ramavtalsleverantör ansvarar för att meddela tryckeriet de postnummer som denne täcker.

#### **4.5 Tjänsteområde 5 - Osorterad brevsändning samt adresserad reklam, A-post (från tryckeri)**

Utdelning av osorterad brevsändning samt adresserad reklam, A-post, från tryckeri.

Utdelning av försändelserna från tryckeri sker genom den ramavtalsleverantör som tilldelats ramavtal i den kommun/landsting/region som försändelserna ska delas ut i, oavsett var tryckeriet ligger.

Antagen Ramavtalsleverantör ansvarar för att meddela tryckeriet de postnummer som denne täcker.

#### **4.6 Tjänsteområde 6 - Osorterad brevsändning samt adresserad reklam, B-post (från tryckeri)**

Utdelning av osorterad brevsändning samt adresserad reklam, B-Post, från tryckeri.

Utdelning av försändelserna från tryckeri sker genom den ramavtalsleverantör som tilldelats ramavtal i den kommun/landsting/region som försändelserna ska delas ut i, oavsett var tryckeriet ligger.

Antagen Ramavtalsleverantör ansvarar för att meddela tryckeriet de postnummer som denne täcker.

#### **4.7 Tjänsteområde 7 - Posttidning B, sorterad, B-post**

Utdelning av Posttidning B, sorterad, B-post. Krävs att kunden har en certifierad posttidning för att utdelning ska få ske som posttidning.

För att få ge ut en posttidning behöver den upphandlande myndigheten ett utgivningsbevis. Utgivningsbevis tillhandahålls av PostNord (Kostnad för det får den upphandlande myndigheten svara för).

#### **4.8 Tjänsteområde 8 - Posttidning B, osorterad, B-post**

Utdelning av Posttidning B, osorterad, B-post. Krävs att upphandlande myndighet har en certifierad posttidning för att utdelning ska få ske som posttidning.

För att få ge ut en posttidning behöver den upphandlande myndigheten ett utgivningsbevis. Utgivningsbevis tillhandahålls av PostNord (Kostnad för det får den upphandlande myndigheten svara för).

#### **4.9 Tjänsteområde 9 - Utkörning av brevfrösendelser från postbox till upphandlande myndighet**

Leverantör hämtar brevfrösendelser från postbox och kör ut frösendelser till av upphandlande myndighet angiven plats.

#### **4.10 Tjänsteområde 10 - Oadresserad samhällsinformation**

Utskick av inrikes oadresserad samhällsinformation till mottagare, dvs. inte specifik/-a och angiven/angivna mottagare. Avsändaren väljer istället att skicka ut försändelser i valda områden till alla hushåll och företag. Försändelsen får buntas med *reklam*.

Utdelning av oadresserad direktreklam sker inom 7 vardagar efter dag för inlämning eller enligt överenskommelse med upphandlande myndighet.

#### **4.11 Tjänsteområde 11 - Oadresserad samhällsinformation exklusiv**

Avser utskick av inrikes oadresserad samhällsinformation till mottagare, dvs. inte specifik/-a och angiven/angivna mottagare. Avsändaren väljer istället att skicka ut försändelser i valda områden till alla hushåll och företag.

Oadresserad samhällsinformation exklusiv får inte buntas med *reklam*.

Normal utdelning av oadresserad samhällsinformation sker inom 7 vardagar efter dag för inlämning eller enligt överenskommelse med upphandlande myndighet.

I de fall leverantören kan dela ut oadresserad samhällsinformation på flera dagar har upphandlande myndighet rätt att ange vilken av de angivna dagarna som utdelningen sker på.

#### **4.12 Tjänsteområde 12 - Oadresserad exklusiv**

Utskick av inrikes oadresserad samhällsinformation till mottagare, dvs. inte specifik/-a och angiven/angivna mottagare. Avsändaren väljer istället att skicka ut försändelser i valda områden till alla hushåll och företag.

Oadresserad exklusive får inte buntas alls.

Normal utdelning av oadresserad exklusiv sker inom 7 vardagar efter dag för inlämning eller enligt överenskommelse med upphandlande myndighet.

I de fall Leverantör kan dela ut oadresserad exklusiv på flera dagar har upphandlande myndighet rätt att ange vilken av de angivna dagarna som utdelningen sker på.

#### **4.13 Tjänsteområde 13 - REK - Rekommenderad försändelse**

Hämtning av REK hos upphandlande myndighet samt utdelning av REK.

REK hanteras i en obruten kedja. Med obruten kedja innebär att leverantör som tilldelas tjänsteområde 13 hanterar hela kedjan från hämtning till utdelning.

#### **4.14 Tjänsteområde 14 - Paketförmedling**

Hämtning av paket hos upphandlande myndighet samt utkörning av paket till av upphandlande myndighet anvisad mottagare.

#### **4.15 Tjänster utöver efterfrågade**

Tjänster som en del ramavtalsleverantörer tillhandahåller utöver de efterfrågade tjänsteområdena, dessa tjänster kan den upphandlande myndigheten även välja att avropa. De tilläggstjänster som respektive ramavtalsleverantör erbjuder framgår under respektive ramavtalsleverantör, där framgår

även villkoren för tilläggstjänster. Priserna för tilläggstjänsterna ska vara ramavtalsleverantörens vid var tids gällande prislista.

I det fall ett upphandlat tjänsteområde även finns som tilläggstjänst ska det upphandlade tjänsteområdet användas.

## 5 Generella krav

### 5.1 Support

Leverantörerna erbjuder support som är behjälplig vid frågor från upphandlande myndighet. Supporten nås via telefon och e-post under kontorstid, kl. 8.00 - 16.30 helgfri måndag till fredag. Kontaktuppgifter finns på SKL Kommentar Inköpscentral webbsida.

### 5.2 Kontaktperson

En kontaktperson utses hos leverantören, kontaktpersonen kontaktas vid eventuella frågor rörande uppdraget. Vi eventuell samarbetsproblematik, har upphandlande myndighet rätt till en ny kontaktperson hos leverantören. Upphandlande myndighet avgör när detta inträffar.

### 5.3 Behörighetskort

Personalen ska kunna styrka sin anställningstillhörighet med identitetshandlingar när de utför uppdraget. För fast anställd personal ska personliga behörighetskort med fotografi finnas och medföras när arbete utförs inom detta ramavtal. Övrig anställd personal förses med upphandlande myndigheter entreprenörskort.

Personalen ska bära profilplagg som tydligt talar om vilket företag personalen kommer ifrån. Syftet med att kunna identifiera personalen är för att upphandlande myndighet lätt ska kunna identifiera personer som vistas i upphandlande myndighets lokaler. Med upphandlande myndighet menas de lokaler som tjänsten utförs inom.

### 5.4 Reklamationshantering

Leverantör tillhandahåller en reklamationshantering som är enkel och snabb för upphandlande myndighet att använda. Genom reklamationshanteringen ska upphandlande myndighet kunna genomföra sina reklamationsärenden. Det ska vara tydligt för upphandlande myndighet hur de ska lämna information om reklamationsärenden. Tiden för genomförande av ett reklamationsärende ska vara skälig. Med skälig innebär att upphandlande myndighet inte ska behöva lägga ner oskäligt lång tid för att sitta i t ex telefonkö.

### 5.5 Reklamation

Vid reklamation ska upphandlande myndighet få återkoppling inom 48 timmar. I återkopplingen ska det framgå att ärendet är mottaget och beräknad tid för handläggning. När ett reklamationsärende är hanterat och avslutat ska upphandlande myndighet meddelas huruvida ärendet har blivit löst.

Återkopplingen sker via e-post eller på annat sätt i överenskommelse med upphandlande myndighet.

## 6 Önskemål från leverantörer

### 6.1 Utformning av försändelser

Branschens råd gällande utformningen av försändelser. Nuvarande skrift som behandlar detta heter *Brevets* yttre och finns att tillgå hos SiS förlag. Skriften är under omarbetning och ny version kommer att publiceras på samma ställe under året, utifrån nya krav.

### 6.2 Beställ kuvert ramavtalsleverantören (kontorspost)

För att minimera fel i sändningsstrukturer och fakturering gällande kontorsposten så bör upphandlande myndighet beställa kuvert från den antagna ramavtalsleverantören för tjänsteområde 2 (kontorspost). I de fall upphandlande myndighet använder en annan postoperatörs kuvert så kan faktureringen bli felaktig.