

# 1. Krav på varor och tjänster

## 1.1 Sortiment

Leverantören ska tillhandahålla produkter som framgår av bilaga 04 - Varukorg. Leverantören ska utöver produkterna i bilaga 04 - Varukorg erbjuda UM ett brett utbud av medicintekniska hjälpmedel i nedanstående produktområden.

Produkter inom följande produktområden enligt ISO omfattas:

- 04 Hjälpmedel vid personlig medicinsk behandling
- 05 Hjälpmedel för träning av färdigheter och förmågor
- 09 Personlig vård
- 12 Hjälpmedel vid förflyttning
- 15 Hjälpmedel för att skära, hacka och sönderdela för att tillreda mat
- 18 Hjälpmedel för anpassning av bostäder och andra lokaler
- 24 Hjälpmedel för hantering och transport av produkter

Upphandlingen omfattar även madrasser och positioneringskuddar.

Leverantören ska i anbudet intyga att produkterna inom respektive produktområde i leverantörens sortiment uppfyller krav på märkning enligt gällande medicintekniskt direktiv (ISO).

**Leverantören ska intyga att produkterna inom respektive produktområde i leverantörens sortiment uppfyller krav på märkning enligt gällande medicintekniskt direktiv (ISO).**

Ja

## 1.2 Beställningar och orderbekräftelse

Beställningar från UM ska kunna ske skriftligt till leverantören via e-handelsplats med inloggning, kundtjänst och webbutik.

Det ska även finnas möjlighet till beställningar via e-post.

Leverantören ska skicka skriftlig orderbekräftelse till UM via e-post, e-handelsplats med inloggning eller webbutik inom två 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.

## 1.3 Leveransadress

Leverans av avtalade produkter ska ske fritt till, av UM, angiven leveransadress enligt DDP Incoterms 2010. Leverantören står för alla risker och kostnader fram till att godset finns tillgängligt på den angivna platsen. Leverantören står även för importklarering.

## 1.4 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 erbjuda expressleverans (leverans senast nästföljande arbetsdag) mot extra kostnad av produkter, tillbehör och reservdelar beställda före kl 12.00. Pris för expressleverans ska anges nedan.

**Ange pris för expressleverans**

948,00 SEK

## 1.5 Utvärdering och utprovning

UM ska vid behov kostnadsfritt av leverantören kunna låna hjälpmedel och tillbehör för utvärdering och utprovning till specifik brukare samt få tillgång till utprovningseenheter.

## 1.6 Utprovningshjälp

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

## 1.7 Utbildning

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

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

## 1.8 Besiktning

Leverantören ska efter avrop utföra besiktning av UMs egenägda sängar, sänglyftar och selar i enlighet med SIS normer och gällande regelverk. Om krav avseende besiktning av produkter ändras enligt regelverk eller rekommendationer från myndighet eller motsvarande ska leverantören upplysa beställaren om det. Leverantören ska också informera beställaren om andra produkter behöver besiktigas enligt eventuellt nya direktiv.

Besiktning ska inkludera rengöring och smörjning av komponenter som så kräver, justering samt eventuella resekostnader.

Besiktningensprotokoll lämnas till UM för varje besiktigad produkt. I protokollet ska följande uppgifter framgå:

- individnummer på det besiktigade objektet,
- komponenter som besiktigats,
- åtgärder som vidtagits,
- fel och brister på produkten,
- förslag på åtgärder, samt
- kontaktuppgifter till den som genomfört besiktningen.

### Avhjälpande underhåll vid besiktning

Om behov av avhjälpande underhåll uppstår i samband med besiktningen ska beställaren upplysas om det. Leverantören ska ha tillgång till vanligt förekommande reservdelar vid besiktning. UM ska godkänna avhjälpande underhåll innan det utförs.

## 1.9 Förebyggande underhåll (service)

Leverantören ska utföra förebyggande underhåll (service) i enlighet med tillverkarens underhållsanvisning/ar.

Service ska omfatta:

- okulärbesiktning
- funktionskontroll inklusive inställningar
- rengöring och smörjning
- kontroll av ingående produkter/material
- kontroll och åtgärder av fastsättningsanordningar.

I priset för service ingår eventuella resekostnader.

Om behov av avhjälpande underhåll uppstår i samband med service ska UM upplysas om det. Leverantören ska ha tillgång till vanligt förekommande reservdelar vid service. UM ska godkänna avhjälpande underhåll (reparationer) innan det utförs.

Leverantören ska löpande informera UM om omständigheter som kan förorsaka skada på person eller egendom och som leverantören fått kännedom om vid underhållsbesök hos UM.

Service ska ske efter avrop eller i tillämpliga fall på leverantörens begäran efter godkännande av UM.

## 1.10 Avhjälpande underhåll (reparationer)

Leverantören ska kunna utföra avhjälpande underhåll (reparation) efter att en produkts garantitid är slut. Dessa reparationer ska ha minst tre månaders garantitid.

Leverantören ska utföra reparationen skyndsamt, högst inom 10 arbetsdagar efter beställning om inte annat skriftligen överenskommits.

För sängar, sårvårdsmadrasser och lyftar ska reparation utföras inom sju arbetsdagar.

Efter samråd med UM ska leverantören utföra reparationer i anslutning till förebyggande underhåll och med den skyndsamhet som krävs.

Underhållet ska utföras fackmannamässigt av utbildad/certifierad och kompetent personal och med den omsorg om personsäkerhet och material som krävs för underhållets fullgörande.

I priset för avhjälpande underhåll ingår eventuella resekostnader. Timkostnad räknas från ankomst till UM.

Om leverantören finner behov av underhållsåtgärder utöver de avtalade eller finner brister eller onormala förhållanden, ska detta snarast möjligt anmälas till UM. Underhållsåtgärderna ska dokumenteras enligt punkt 4.2.4.1.

## 1.11 Dokumentation vid underhåll

Leverantören ansvarar för att rätt dokumentation används vid underhåll.

UM ansvarar för att leverantören vid varje underhållsbesök får möjlighet att ta del av dokumentationen över tidigare utförda underhållsåtgärder på utrustningen och övriga noterade förhållanden.

Efter fullgjord underhållsåtgärd ska leverantören omgående skriftligen redovisa funktionsstatus avseende aktuell utrustning till UM.

Dokumentation över utfört avtalsenligt underhåll/åtgärd ska utgöras av ett protokoll över åtgärder och gjorda iakttagelser i elektroniskt format och ska vara UM tillhanda skyndsamt, senast fem dagar efter utfört underhåll.

## **1.12 Beställning av tjänster**

### **Beställning reparation**

Beställning av reparation ska ske enligt punkt 4.1.6.

Leverantören ska skicka en elektronisk orderbekräftelse vid beställning av avhjälpande underhåll av ett/flera hjälpmedel. Orderbekräftelsen ska ange uppskattad reparationstid, reparationskostnad samt en förteckning över vilka reparationer som ska genomföras.

### **Beställning besiktning**

Beställning av besiktning ska ske enligt punkt 4.1.6.

Leverantören ska kontakta UM inom tre dagar från beställning för bokning av besiktningstid.

### **Beställning akut avhjälpande**

Beställning av akut avhjälpande underhåll som beskrivs i punkt 4.2.4 ska kunna ske via telefon eller e-post. Leverantören ska på begäran skicka en elektronisk orderbekräftelse. Orderbekräftelse ska ange reparationstid, reparationskostnad samt en förteckning över vilka reparationer som ska genomföras.

## **1.13 Uppsägning av hyra**

Uppsägning av hyra ska ske skriftligt. Beställarens kostnad för hyrda hjälpmedel ska upphöra från uppsägningsdatum. Vid uppsägning av hyra ska skriftlig hämtningsorder skickas till leverantör. Leverantören ska hämta hyrda hjälpmedel inom 14 dagar från uppsägningsdatum.