

# Bilag D

Bestilling og Parternes forhold

Rammeaftale 50.98 Genbrugshjælpe midler – Delaftale 1 til 19

Version 1,0

Dato 10. juli 2023

---

## Indhold

<b>1</b>	<b>Generelt om tildeling .....</b>	<b>2</b>
1.1	Sammenhæng mellem Delaftalerne .....	2
<b>2</b>	<b>Direkte tildeling .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Kunden og Leverandørens løbende kontraktuelle forhold .....</b>	<b>3</b>
3.1	Restordre .....	3
3.2	Køretøjers miljøegenskaber .....	3
<b>4</b>	<b>Leverandørens organisation og øvrige driftsforhold .....</b>	<b>4</b>
4.1	Vejledningsforpligtelse .....	4
4.2	Kundesupport .....	4
4.3	Teknisk support .....	4
4.4	Løbende leverandørstatistik .....	5
4.5	Bistand ved ophør .....	6
4.6	Drifts- og statusmøder .....	6

---

## 1 Generelt om tildeling

Når Kunden ønsker at anvende Rammeaftalen til at anskaffe sig Produkter og Ydelser omfattet af Rammeaftalens udbudte sortiment (se bilag B), skal Kunden foretage en tildeling i henhold til nærværende bilag.

Kundens tildeling af en leveringskontrakt skal ske ved "Direkte tildeling".

Kunden kan ikke vælge tildelingsmetoden, men er forpligtet til at følge den tildelingsprocedure, der er foreskrevet i dette bilag. Kunden er endvidere forpligtet til at tildele Leveringskontrakten til den leverandør, som fremkommer ved at følge den i bilaget foreskrevne tildelingsmetode.

### 1.1 Sammenhæng mellem Delaftalerne

Delaftalerne er selvstændige Rammeaftaler, og det er derfor ikke muligt at tildele på tværs af Delaftalerne.

Hvis Kunden skal købe Produkter og/eller Ydelser, som er omfattet af to eller flere Delaftaler, skal Kunden foretage to eller flere bestillinger på de relevante Delaftaler.

## 2 Direkte tildeling

Kunden er forpligtet til at anvende Direkte tildeling forud for indgåelse af en Leveringskontrakt under Rammeaftalen.

Direkte tildeling foretages af Kunden ved en simpel bestilling som beskrevet nedenfor trin-for-trin.

Tildeling sker til Leverandøren, der er tildelt den pågældende Delaftale.

### Trin 1 - Kunden identificerer Produkter/Ydelser

Kunden skal indledningsvist opgøre sit indkøbsbehov på et sagligt og objektivt grundlag.

Kunden identificerer herefter de Produkter/Ydelser, som Kunden ønsker at anskaffe på Rammeaftalen. Kunden kan via login på [www.ski.dk](http://www.ski.dk) hente SKI's E-katalog, hvoraf Rammeaftalens sortiment og priser fremgår.

### Trin 2 – Bestilling af ordren og indgåelse af Leveringskontrakt

Kunden bestiller herefter den/de Produkt(er) og/eller Ydelser, som Kunden har identificeret, jf. trin 1.

Kundens bestilling udgør herefter bilag E.1. Ved Kundens bestilling af Hovedprodukter indgår Parterne en Leveringskontrakt i form af bilag E samt herunder en Reservedelsaftale, jf. bilag E punkt 3.11. Bestilling og ordrebekræftelse er reguleret i Leveringskontrakten bilag E, punkt 3.1.

Leverandøren er herefter forpligtet til at levere de i bilag E.1 omfattede Produkter/Ydelser, og Parterne er forpligtet til også i øvrigt at opfylde Leveringskontrakten (bilag E), der indgås og træder i kraft i henhold til Rammeaftalens punkt 4.1 og bilag E punkt 14.1.

---

Ved hver bestilling af Produkter og/eller Ydelser, som Kunden foretager i Rammeaftalens løbetid, indgår Paterne en Leveringskontrakt. Ved Kundens bestilling af Hovedprodukt(er) indgås der samtidig en Reservedelsaftale, jf. bilag E, punkt **Error! Reference source not found.**

### **3 Kunden og Leverandørens løbende kontraktuelle forhold**

Efter Kunden har foretaget sin første Direkte tildeling af en Leveringskontrakt til Leverandøren, aktiveres Leverandørens forpligtelser efter nærværende bilag overfor Kunden indtil Rammeaftalens eller Reservedelsaftalens ophør.

Leverandøren er ikke berettiget til at opkræve vederlag for opfyldelse af forpligtelserne i nærværende bilag.

Ved større bestillinger opfordres Kunden til at afgive bestilling så tidligt som muligt for at undgå, at Leverandøren er i restordre.

#### **3.1 Restordre**

Leverandøren må maksimalt komme i restordre med samme Produkt i 3 tilfælde pr. 12 måneder, regnet fra Rammeaftalens ikrafttrædelse.

#### **3.2 Køretøjers miljøegenskaber**

Køretøjers miljøegenskaber - køretøjer på 3.500 kg eller under

Køretøjer på 3.500 kg eller under, der benyttes til levering af Produkter under leveringskontrakter, skal fra den 1. juli 2026, som minimum i 50 % af leveringerne, målt pr. 12 måneder, drives med brug af elektriske køretøjer uden forbrændingsmotor eller med brug af brint. Således opfylder køretøjer, der delvist er benzin- og dieseldrevne, som f.eks. hybride og plug-in hybride køretøjer ikke kravet. Kravet gælder alene for København kommune og Frederiksberg kommune (postnummer 1000-2500), Odense Kommune (5000-5270), Aarhus kommune (postnummer 8000-8230) samt Aalborg kommune (postnummer 9000-9220).

Overstående krav gælder ikke ved hastelevering eller levering til Borger.

For de resterende leveringer af Produkter gælder, at benzin- og dieseldrevne køretøjer, der benyttes til levering under leveringskontrakter som minimum overholder Euronorm 5. Fra 1. januar 2026 gælder, at benzin- og dieseldrevne køretøjer, der benyttes til levering hos Kunden under leveringskontrakter, som minimum skal overholde Euronorm 6.

Køretøjer, der benyttes til levering af Produkter under leveringskontrakter skal fra den 1. juli 2027, som minimum drives med brug af elektrisk drevet køretøj uden forbrændingsmotor eller med brug af brint. Således opfylder køretøjer, der delvist er benzin- og dieseldrevne, som f.eks. hybride og plug-in hybride køretøjer ikke kravet.

Køretøjers miljøegenskaber - køretøjer over 3.500 kg

Køretøjer over 3.500, der benyttes til levering af Produkter under leveringskontrakter, skal som minimum overholde Euronorm 6.

---

## 4 Leverandørens organisation og øvrige driftsforhold

### 4.1 Vejledningsforpligtelse

Det er Leverandørens ansvar at sikre, at Leverandørens sælgere, kontraktansvarlige og øvrige medarbejdere, der har kontakt med Kunden, har tilstrækkeligt kendskab til Leveringskontrakten og Rammeaftalens øvrige bilag, der måtte være relevante for Kunden.

Leverandøren skal uden omkostning for Kunden loyalt oplyse og vejlede om de i bilag E.1 og E-kataloget angivne Produkter/Ydelser samt deres anvendelse.

### 4.2 Kundesupport

Nærværende punkt giver Borgere, der er i besiddelse eller forventes at komme i besiddelse af Hovedprodukter på Delaftale 4 og Delaftale 5 mulighed for og krav på at modtage support fra Leverandøren i samme omfang og på samme vilkår som Kunden.

Leverandøren skal stille en kundesupport til rådighed for Kunden, som har til formål at sikre, at Kunden let og smidigt kan komme i kontakt med Leverandøren vedrørende alle typer af kundehenvendelser, der relaterer sig til Leveringskontraktens drift, og at Leverandøren hurtigt og effektivt kan hjælpe Kunden med de spørgsmål og udfordringer, som der måtte være.

Kundens personale skal vederlagsfrit kunne kontakte Leverandøren med henblik på at modtage generelle råd og vejledning af produktspecialister, så Kunden kan træffe hensigtsmæssige beslutninger om produktvalg og brugen af de af Rammeaftalen omfattede Produkter.

Leverandøren er forpligtet til at tilføre kundesupporten de ressourcer, som er nødvendige, for at Leverandøren kan håndtere driften af Leveringskontrakten og alle typer af kundehenvendelser vedrørende Leveringskontrakten.

Kunden skal kunne kontakte kundesupporten via telefon, e-mail og Leverandørens hjemmeside. Kundesupporten skal være åben for henvendelser på Arbejdsdage mellem kl. 8.00 og 15.00 mandag til torsdag og fredag mellem 8.00 og 13.00.

Der må ikke forekomme unødigt lang ventetid ved telefoniske henvendelser, og ventetiden må under ingen omstændigheder overstige en halv time.

E-mails og henvendelser via Leverandørens hjemmeside skal besvares senest næstkommende Arbejdsdag mellem kl. 8.00-16.00 med svar på Kundens spørgsmål eller - hvis spørgsmålet ikke kan besvares med det samme - med angivelse af, hvornår og hvordan spørgsmålet vil blive besvaret og problemstillingen løst.

Kundesupporten skal betjenes af personale, der taler et forståeligt dansk.

### 4.3 Teknisk support

Nærværende punkt finder anvendelse på Delaftale 4, Delaftale 5, Delaftale 6, Delaftale 14 og Delaftale 16.

---

Leverandøren skal have en teknisk support (HelpDesk), som Kunden kan henvende sig til i forbindelse med fejlmelding af Produkter.

Den tekniske support kan være en selvstændig support eller være en del af kundesupporten, jf. punkt 4.2.

Den tekniske support skal betjenes af dansktalende personale.

Leverandøren skal være single point of contact, og Kunden kan derfor til enhver tid rette henvendelse til Leverandøren vedrørende ethvert spørgsmål om fejlmeldte Produkter.

Kunden skal kunne kontakte den tekniske support via telefon, e-mail og Leverandørens hjemmeside/webportal.

Den tekniske support skal være åben for henvendelser på Arbejdsdage mellem kl. 8.00 og 15.00 mandag til torsdag og fredag mellem 8.00 og 13.00.

Der må ikke forekomme unødigt lang ventetid ved telefoniske henvendelser, og ventetiden må under ingen omstændigheder overstige en halv time.

Ved Kundens fejlmelding via e-mail eller Leverandørens hjemmeside skal Leverandøren senest næstkommende Arbejdsdag sende en Skriftlig bekræftelse på modtagelse af henvendelsen og oplyse et entydigt identifikationsnummer, der kan anvendes til at identificere den pågældende henvendelse. Dette gælder tilsvarende ved telefoniske henvendelser, såfremt den tekniske support ikke har kunne løse Kundens problem med det samme under den telefoniske henvendelse.

Den tekniske support skal senest 2 Arbejdsdage fra modtagelse af Kundens henvendelse, enten instruere Kunden om, hvordan Kunden kan afhjælpe fejlen, såfremt supporten vurderer, at Kunden selv kan foretage afhjælpning af fejlen, eller give Kunden besked om at indsende det fejlmeldte Produkt til den tekniske support. Leverandøren kan kun kræve, at Kunden indsender Produkter til en dansk postadresse.

Såfremt fejlen er omfattet af en garanti, skal den tekniske support inden for garantiperioden afhjælpe eller omlevere det fejlmeldte Produkt i overensstemmelse med Leveringskontrakten punkt 7.1.1.

Er Produktet ikke er omfattet af en garanti finder leveringskontrakten punkt 7.1.2 **Error! Reference source not found.** anvendelse.

## 4.4 Løbende leverandørstatistik

Leverandøren er forpligtet til på Kundens anmodning at levere statistik over Kundens indkøb, der er foretaget i henhold til Kundens Leveringskontrakter, i en elektronisk fil, evt. en .csv eller andet format, der kan åbnes i Excel eller tilsvarende. Oplysningerne skal leveres i et struktureret format, så Kunden kan sortere og filtrere oplysningerne ud fra de specifikationer, der fremgår af Leverandørens fakturaer, jf. Leveringskontrakten punkt 8.1.2, og nedenstående nr. 1-2.

Såfremt Parterne har aftalt et endeligt format, f.eks. en .csv -fil, herunder f.eks. med en beskrivelse af kolonner, antal kolonner, indhold og indbyrdes placering, må dette format ikke fraviges eller ændres uden forudgående Skriftlig accept fra Kunden.

Statistikken skal som minimum indeholde følgende elementer:

1. Samlet omsætning under Kundens Leveringskontrakter i DKK eksklusive moms, herunder opgjort pr. Produkt/Ydelse fordelt på:
  - a. Angivelse af Delaftale
  - b. EAN-/CVR-nr. (afhængig af Kundens behov)
  - c. Produktnummer, enhedspris, samlet omsætning (eksklusive moms) og leveringsdato
2. Statistik over eventuelle restordre, reklamationer eller klager, samt angivelse af hvordan disse er blevet behandlet og løst, herunder sagsbehandlingstiden til reklamationen/klagen er blevet løst.

Statistikken skal kunne leveres i forskellige kombinationer af ovenstående, alt efter Kundens ønske.

Statistikkerne skal leveres af Leverandøren senest 20 Arbejdsdage efter modtagelse af Kundens anmodning herom.

Kunden kan højst anmode om statistik en gang i kvartalet.

#### **4.5 Bistand ved ophør**

Leverandøren er i forbindelse med Rammeaftalens ophør – uanset ophørsgrunden – og senest på dagen for Rammeaftalens ophør, forpligtet til at fremsende Kunden og SKI den samlede aggregerede leverandørstatistik, jf. punkt 4.4, for Kundens anvendelse af Rammeaftalen.

Leverandøren skal levere den samlede aggregerede leverandørstatistik, uanset om Kunden har anmodet om leverandørstatistikken, og Leverandøren er ikke berettiget til vederlag, godtgørelse eller anden kompensation for bistand efter dette punkt.

#### **4.6 Drifts- og statusmøder**

Kunden og Leverandøren er forpligtede til at deltage i status- og driftsmøder i Rammeaftalens varighed, såfremt en af Parterne anmoder herom. Tidspunkter, afholdelsesform og frekvens for møderne aftales mellem Kunden og Leverandøren.

Formålet med møderne er primært at sikre, at Parterne i fællesskab forsøger at løse de eventuelle udfordringer, som Parterne oplever i samarbejdet.