

Helse Sør-Øst Forsyningscenter Logistikkbetingelser

Ansvarlig	: Helse Sør-Øst RHF
Forvalter	: Posten Norge AS v/Bring Logistics Solutions AS og Bring Logistics AS
Gyldig fra	: 01.02.2011
Versjon	: 2.0

LOGISTIKKBETINGELSER

Logistikkbetingelsene gjelder for samtlige leverandører som leverer varer til Helse Sør-Øst Forsyningscenter (HSØ-FS).

Nyere versjoner vil bli sendt til leverandørene og Logistikkbetingelsene er å anse som akseptert dersom ikke leverandør gir melding om krav til endringer innen 14 dager. Helse Sør-Øst RHF kan avvise krav om endringer og partene må da følge Avtalen(e) og Tilleggsavtalens punkter om endringer og oppsigelse. I oppsigelsestiden gjelder siste utsendte Logistikkbetingelser.

Helse Sør-Øst RHF har avtale med Posten Norge AS som forvalter HSØ-FS sin totale logistikk.

Hels Sør-Øst Forsyningscenter, Logistikkbetingelser er godkjent av:

Oslo, 24.01. 2011



Kjetil Istad
Konst. Direktør, Innkjøp og Logistikk
Helse Sør-Øst RHF

Innholdsfortegnelse

1. INNGÅENDE FRAKT	4
1.1 BETINGELSER	4
2. LOGISTIKK GENERELT	4
2.1 NORKAT	4
2.2 BESTILLINGER.....	4
2.3 INNKJØPSORDRER	4
2.4 ORDREBEKREFTELSER	5
2.5 ELEKTRONISKE ORDRER	5
2.6 LEVERINGSPRIORITET.....	5
2.7 KUNDESERVICE.....	5
2.8 LAGERVERER	5
2.9 SKAFFEVERER	5
2.10 RESTORDRER.....	6
2.11 STERILE VARER	6
2.12 PAKKESDLE	6
2.13 AVBESTILLING	6
2.14 GEBYRER, FRAKTPÅSLAG, PALLE-/EMBALLASJEKOSTNADER, TILLEGGSFAKTURERING	6
2.15 RETUR AV VARER	6
2.16 EUROPALLER.....	7
2.17 PAKKING AV VARER	7
2.18 ENDRINGER I PAKNINGSFORMAT	7
2.19 ADR GODS/FARLIG GODS	7
2.20 MERKING AV VARER	8
2.21 MILJØ	8
3. AVVIKSHÅNDTERING	8
3.1 GENERELT	8
3.2 SERVICEGRAD - MÅLING	8
3.3 LEVERINGSPRESISJON – MÅLING	8
3.4 REKLAMASJONER - MÅLING	8
3.5 FAKTURERING	8
3.6 AVVIK.....	9
4. HSØ-FS KONTROLLSTASJON	9
4.1 FORMÅL	9
4.2 NYE VARER	9
4.3 PAKNINGSFORMATER	9
4.4 FORSENDELSER/RETUR/KASSERING	9
4.5 VARER SOM BLIR GODKJENT I HSØ-FS KONTROLLSTASJON	10
4.6 VARER SOM IKKE BLIR GODKJENT I HSØ-FS KONTROLLSTASJON	10
5. KONTAKTINFORMASJON HELSE SØR-ØST FORSYNINGSSENTER	10

1. INNGÅENDE FRAKT

1.1 Betingelser

- Leverandører som leverer varer til HSØ-FS skal avtale faste leveringsdager og leveringstidspunkter med innkjøpsavdelingen for HSØ-FS (se kontaktinformasjon under punkt 5).
- Ekstra leveranser pga. stort volum eller forsinkelser skal alltid varsles og avtales med HSØ-FS en (1) virkedag i forkant.
- Leveranser skal være Fritt levert / DDP (Delivery Duty Paid) - ICC Incoterms 2000, HSØ-FS.
- HSØ-FS aksepterer ikke fakturering av minsteordregebyr eller frakt, slike tilfeller vil bli behandlet som et avvik ift. feilfakturering fra leverandør.
- Leverandører som leverer mer enn en (1) transportenhet pr. dag til HSØ-FS skal påse at hver transportenhet inneholder komplette ordrer.
- Leverandører skal påse at leveransen til HSØ-FS inneholder tilstrekkelig dokumentasjon som fraktbrev, pakkseddel og lignende.

2. LOGISTIKK GENERELT

2.1 Norkat

Norkat er Helse Sør-Øst RHF sin database for alle avtaleprodukter. Norkat driftes av Sykehuspartner, jfr. "Plan for leverandører ved katalogoppdateringer".

Hele sortimentet til HSØ-FS styres av varene som er registrert i Norkat FS-katalog. Det er leverandørens ansvar å sørge for at egne varer ligger korrekt oppdatert i Norkat FS-katalog i henhold til Norkat Instruks¹. HSØ-FS forholder seg kun til kataloginformasjon fra Norkat FS-katalog og ved eventuelle avvik på leveransen i forhold til informasjonen i Norkat FS-katalog, vil leverandøren bli belastet for samtlige kostnader forbundet med dette, inkludert eventuell retur av varen.

2.2 Bestillinger

Ved behov kan HSØ-FS og leverandør inngå særskilte avtaler i forbindelse med innkjøpsordrer (eks. ved kjøp direkte fra fabrikk o.l.). Dette plikter at begge parter er enige om system og rutiner, hvis ikke vil bestillingene bli sendt som normalt fra HSØ-FS.

2.3 Innkjøpsordrer

HSØ-FS innkjøpsavdeling bestiller varer fra leverandør fortløpende og etter behov. Ved mottak av ordrer fra HSØ-FS før kl 15:00 plikter leverandøren å registrere ordrene i eget system samme dag. HSØ-FS aksepterer ikke leveranse av varer som avviker fra innkjøpsordren på type vare, kvalitet, varenummer, antall, forpakkingsenhet eller pris.

Avvik i forhold til disse punkter vil bli håndtert i forhold til øvrige punkter i HSØ-FS Logistikkbetingelser. Ved for mye fakturert på pris eller antall vil HSØ-FS automatisk betale beløp i henhold til innkjøpsordre og overskytende beløp vil bli slettet.

¹ Norkat Instruks beskriver rutiner og prosesser for oppdatering av Norkat FS-katalog

2.4 Ordrebekreftelser

HSØ-FS skal motta en ordrebekreftelse fra leverandøren senest tre (3) timer etter at innkjøpsordren er sendt. Ordrebekreftelsen skal inneholde informasjon om leveringsdag til HSØ-FS og informasjon om eventuelle avvik.

2.5 Elektroniske ordrer

Leverandør skal tilknytte seg Markedspalssen Ehandel.no, driftet av IBX, for utveksling av elektroniske ordrer, ordrebekreftelse og faktura med HSØ-FS.

2.6 Leveringsprioritet

HSØ-FS skal under en hver omstendighet ha høyeste prioritet ved leveranser i Helse Sør-Øst dersom ikke annet er avtalt mellom partene. Brudd på dette punktet er å anse som mislighold av avtaleforholdet.

2.7 Kundeservice

Leverandøren plikter å lære opp medarbeidere i egen organisasjon som håndterer kundeforholdet til HSØ-FS. Disse skal være informert om Helse Sør-Øst Forsyningscenter Logistikkbetingelser.

Leverandøren er pliktig til å sende sin kontaktinformasjon til HSØ-FS v/innkjøpsavdelingen. Ved henvendelser fra HSØ-FS er det avtalt en responstid mellom partene på to (2) timer ved hastesaker og fire (4) timer ved normalsaker (innenfor normal virkedag kl 08:00-16:00). HSØ-FS beslutter Haste- eller Normalsak.

2.8 Lagervarer

Lagervarer er varer som er lagerført på HSØ-FS. Leverandøren forplikter seg til å levere bestilte lagervarer så raskt som mulig, men senest tre (3) virkedager etter at bestillingen er sendt fra HSØ-FS.

Unntak fra dette kan avtales særskilt mellom HSØ-FS og leverandør, under forutsetning at partene blir enige om system og leveringstid. Unntak kan også avtales for "spesialvarer²", men dette skal avtales mellom partene før varen lagerlegges på HSØ-FS.

2.9 Skaffevarer

Skaffevarer er varer som ikke er lagerført ved HSØ-FS, men som det enkelte helseforetak bestiller via HSØ-FS. Skaffevarerordrer kan samsendes, men ikke sampakkes (i samme kartong/eske). Transportforpakning skal påføres merkelapp som inneholder HSØ-FS sitt bestillingsnummer, mottakers kundenummer og -navn, varenummer/varetekst og antall.

Leverandøren forplikter seg til å levere bestilte skaffevarer så raskt som mulig, men senest fem (5) virkedager etter at bestillingen er sendt fra HSØ-FS. Skaffevarer skal holdes adskilt fra lagervarer, både pakningsmessig og i forhold til pakksedler. Skaffevarer må leveres komplett, det vil si at ordrene ikke kan restes. Ved restsituasjon skal innkjøpsavdelingen kontaktes før levering til HSØ-FS.

² Spesialvarer er varer som er produsert eller sammensatt i henhold til unik spesifikasjon fra Helse Sør-Øst.

Unntak fra dette kan avtales særskilt mellom HSØ-FS og leverandør på "spesialvarer", under forutsetning at partene er enige om system og leveringstid.

2.10 Restordre

Avvik på leveranse av lagervarer skal alltid varsles HSØ-FS sin innkjøpsavdeling. Ved eventuelle forsinkelser, ved restordreleveranser eller ved feil ved leveransen vil leverandøren bli registrert i egen feillogg hos HSØ-FS.

Ved gjentatte forsinkelser, restordreleveranser og/eller feil ved leveransene i avtaleperioden vil dette bli ansett som mislighold av avtalen og videre behandling av dette er regulert i avtalen mellom Helse Sør-Øst og leverandør.

2.11 Sterile varer

HSØ-FS aksepterer sterile varer kun levert i minimum 3. lags transportforpakning. Forpakningen skal ikke brytes etter utsending fra produsent og frem til mottak på HSØ-FS. Sterile varer som ikke tilfredsstiller de ovennevnte krav vil bli returnert til leverandøren for dennes regning.

Ved avvik på dette punktet vil leverandøren bli registrert i egen feillogg hos HSØ-FS. Ved gjentatte avvik og/eller feil ved leveransen i avtaleperioden vil dette bli ansett som mislighold av avtalen og videre behandling av dette er regulert i avtalen mellom Helse Sør-Øst og leverandør.

2.12 Pakksedler

Det skal medfølge pakksedler på samtlige forsendelser/transportenheter til HSØ-FS.

Pakksedler skal være samlet i en konvolutt/plastlomme og være festet synlig på kartong/pall. Pakkseddelen skal inneholde informasjon om HSØ-FS bestillingsnummer, varenavn/varenummer, antall og eventuelle restordrelinjer.

2.13 Avbestilling

Lager- og skaffevarer kan avbestilles to (2) dager før planlagt leveranse til HSØ-FS. HSØ-FS står fritt til å avbestille eventuelle restordre/ordrelinjer. Avbestillingen kan skje uten kostnad for HSØ-FS.

Varer definert som "spesialvarer" er unntatt fra dette, og eventuelle avbestillinger skal avtales særskilt mellom partene. Spesialvarer som eventuelt restes fra leverandør kan avbestilles av HSØ-FS, dersom disse ikke kan leveres i henhold til avtalt frist.

2.14 Gebyrer, fraktpåslag, palle-/emballasjekostnader, tilleggsfakturering

HSØ-FS aksepterer ingen gebyrer, fraktpåslag, palle/emballasjekostnader eller tilleggsfakturering på forsendelser til HSØ-FS dersom ikke dette er særskilt avtalt mellom partene.

2.15 Retur av varer

Lagervarer med lavt omløp, overskytende beholdningen og varer som blir faset ut (deaktivert) av Norkat FS-katalog, vil bli returnert til leverandør. Dette gjelder også lagervarer og skaffevarer som er levert for sent av leverandør. Retur skal avtales mellom HSØ-FS og leverandør, men leverandøren plikter å akseptere returen, og gi tilbakemelding, innen to (2) virkedager. Leverandør bærer alle kostnader forbundet med retur av varer,

inkludert administrasjon, plukking, pakking og transport (ref. avtale mellom Helse Sør-Øst og leverandør).

Ved eventuell oppsigelse av avtalen og/eller endring av sortiment forbeholder HSØ-FS seg retten til å sende i retur restbeholdning av lagervarer til leverandør på leverandørens regning og samtidig kansellere alle innestående/uleverte ordrer.

Varer som returneres skal være i salgbar stand og i originalemballasje.

Varer som er utfaset og/eller erstattet av leverandør i eget sortiment anses fortsatt som salgbar vare og kan returneres til leverandør av HSØ-FS.

HSØ-FS skal også kunne returnere skaffevarer til leverandør dersom varen likevel ikke kan videresendes til helseforetak. Det er en forutsetning at varen er i salgbar stand.

Artikler definert som "spesialvarer" er unntatt fra dette, og retur skal avtales særskilt mellom partene.

2.16 Europaller

Varer som leveres på pall til HSØ-FS skal leveres på standard EUR-pall (80x120 cm). Det skal bestrebes en maksimal høyde på 120 cm pr pall.

Leverandøren har ansvaret for å etablere ordninger gjennom sine transportører slik at EUR-paller kan utveksles mellom HSØ-FS og transportør. Leverandør skal dekke alle kostnader forbundet med dette.

Varmebehandlete paller kan håndteres/byttes av HSØ-FS dersom dette avtales særskilt. Alle kostnader forbundet med dette dekkes av leverandør.

2.17 Pakking av varer

Varene skal være pakket og emballert slik at de ikke blir skadet under transport og generell lagerhåndtering. Alle skader som påløper, inkludert under transport og generell lagerhåndtering som kan tilskrives dårlig pakking eller emballering fra leverandør, vil være leverandørens ansvar. Nye varer skal da sendes til HSØ-FS vederlagsfritt.

Ved avvik på dette punktet vil leverandøren bli registrert i egen feillogg hos HSØ-FS. Ved gjentatte avvik ved leveransene i avtaleperioden vil dette bli ansett som mislighold av avtalen og videre behandling av dette er regulert i avtalen mellom Helse Sør-Øst og leverandør.

2.18 Endringer i pakningsformat

Varene skal leveres i henhold til avtalt pakningsformat registrert i Norkat FS-katalog. Endringer av pakningsformat skal normalt sett ikke forekomme, men skjer det avvik skal dette på forhånd avtales med Sykehuspartner og HSØ-FS i god tid før eventuelle endringer kan skje. Se også Norkat Instruks.

2.19 ADR Gods/Farlig gods

Alle varer som går inn under klassifiseringen ADR gods skal merkes og sendes i henhold til offentlige bestemmelser. Farlig gods skal varsles til HSØ-FS før varen leveres slik at eventuelle forholdsregler kan iverksettes.

2.20 Merking av varer

Alle varer på alle pakningsnivåer skal være merket med leverandørens varenummer og varenavn. Alle F-pakk, L-pakk og Pall skal være merket med unike EAN koder som skal være registrert i Norkat FS-katalog.

CE merking: Leverandøren er ansvarlig for at varer som kommer inn under et av produktdirektivene bestemt av EØS/EU, skal være utstyrt med samsvarserklæring og være CE-merket.

Sterile varer skal være tydelig merket "STERIL" på alle pakningsnivåer.

2.21 Miljø

Leverandøren er ansvarlig for at samtlige produkter, inkludert emballasje, oppfyller alle krav til miljødokumentasjon og merking. Leverandøren forplikter seg til å sende produktblad og miljødokumentasjon på alle produkter ved forespørsel fra HSØ-FS.

3. AVVIKSHÅNDTERING

3.1 Generelt

HSØ-FS skal utøve god logistikk og yte en god leveringservice overfor sine mottakere, helseforetakene i Helse Sør-Øst. Dette betinger at leverandøren yter tilsvarende god kvalitet ved leveranser til HSØ-FS. Partene skal samarbeide og bestrebe markedets beste logistikkløsinger innenfor helse-logistikk i Norge.

3.2 Servicegrad - måling

Leverandøren plikter å overholde en servicegrad overfor HSØ-FS på 97 %. Servicegraden vil bli målt en gang pr. måned for den enkelte leverandør. Servicegraden måles ned på den enkelte ordre, der antall restordrelinjer sett i forhold til totalt antall linjer pr. ordre gir servicegraden.

3.3 Leveringspresisjon – måling

Leverandøren plikter å overholde en leveringspresisjon overfor HSØ-FS på 96 %. Leveringspresisjonen vil bli målt en gang pr. måned for den enkelte leverandør. Leveringspresisjonen måles ved å se totalt antall ordrelinjer i forhold til ordrelinjer levert for sent i henhold til avtale (lagervarer tre (3) virkedager og skaffevarer fem (5) virkedager).

3.4 Reklamasjoner - måling

Leverandøren skal bestrebe levering av korrekte varer i riktig antall til riktig tid til HSØ-FS. Varer som er beheftet med feil eller som er feillevert, vil bli returnert til leverandør for leverandørens regning. HSØ-FS vil oversende reklamasjon på den enkelte sak.

HSØ-FS vil månedlig måle den enkelte leverandør i forhold til reklamasjoner. Antall reklamasjonsordrelinjer vil bli målt opp i mot totalt antall leverte ordrelinjer.

Reklamasjonsprosenten skal ikke overstige 0,5 %.

3.5 Fakturering

Leverandøren skal fakturere HSØ-FS etter følgende prinsipper:

- a. Kun en faktura pr. ordre
- b. Etterfakturering av restordrelinjer vil ikke bli akseptert
- c. Betalingsbetingelser i henhold til avtale.
- d. Ingen gebyrer, tillegg, ekstraomkostninger eller ikke avtalte prisjusteringer vil bli betalt av HSØ-FS. Ved avvik vil HSØ-FS kun betale i henhold til opprinnelig innkjøpsordre og overskytende beløp vil bli slettet.

3.6 Avvik

Yter leverandøren en lavere servicegrad og/eller leveringspresisjon, forårsaker flere reklamasjoner enn målsatt ovenfor, eller feilfakturerer HSØ-FS gjentatte ganger, vil avvikene bli rapportert fra HSØ-FS til leverandøren. Leverandøren plikter da umiddelbart å gjennomføre forbedringstiltak som gir effekt innen neste måleperiode.

Leverandør som yter lavere enn målsatte krav over en lengre periode, vil bli vurdert særskilt av Helse Sør-Øst RHF og forholdene anses som mislighold av avtalen. Videre behandling av mislighold er regulert i avtalen mellom Helse Sør-Øst og leverandør.

4. HSØ-FS KONTROLLSTASJON

4.1 Formål

HSØ-FS Kontrollstasjon er opprettet for fysisk å utføre kvalitetskontroll på emballasje og alle pakningsformater på samtlige varer som skal registreres som lagervarer i Norkat FS-katalog.

4.2 Nye varer

Samtlige nye varer som skal lagerføres hos HSØ-FS skal registreres i Norkat FS-katalog og fysisk sjekkes hos HSØ-FS Kontrollstasjon minimum 4-5 uker før aktivering av varen.

Det er leverandørens ansvar å melde inn og levere nye lagervarer til HSØ-FS Kontrollstasjon minimum 4-5 uker før planlagt aktivering av varen.

Leverandøren plikter å levere varene til HSØ-FS i henhold til ordinære leveringsbetingelser. Fraktbrev og pakkseddel merkes HSØ-FS Kontrollstasjon.

4.3 Pakningsformater

Leverandøren skal sende samtlige pakningsformater (ME, F-pakk, L-pakk, Pall) av en vare til HSØ-FS for kontroll. Minimum er en hel pall av hver vare. HSØ-FS Kontrollstasjon vil kontrollere merking og emballasje, samt utføre veiing, måling og kontroll av antall.

4.4 Forsendelser/retur/kassering

Leverandøren står for kostnader og ansvar både for forsendelse til HSØ-FS Kontrollstasjon og eventuell retur av kontrollerte varer.

Varer med brutt emballasje etter kontroll skal kunne tas i retur av leverandør eller kasseres i samråd med leverandør.

Kostnad med kassering av varer forbundet med kontroll i HSØ-FS Kontrollstasjon (les; varens verdi) dekkes av leverandøren. Dette er særlig relevant ved kontroll av sterile varer som ikke er salgbare etter kontroll.

4.5 Varer som blir godkjent i HSØ-FS Kontrollstasjon

En vare som er godkjent i HSØ-FS Kontrollstasjon og som er i salgbar stand og i originalemballasje, kan lagerføres på HSØ-FS dersom varen er planlagt som lagervare innen 4-5 uker etter kontrollen i HSØ-FS Kontrollstasjon. Leverandør må kontakte HSØ-FS Innkjøpsavdeling for å få lagerført den godkjente varen. Det skal utstedes en innkjøpsordre på varen og HSØ-FS utfører ordinært varemottak og lagerplassering.

Godkjent vare registreres som lagervare i Norkat FS-katalog med de logistikkopplysninger som er registrert i kontrollen. HSØ-FS innkjøpsavdeling setter en innkjøpsordre for hovedleveranse på varen etter gitte prognoser. Varen vil tilgjengeliggjøres for kjøp av helseforetakene når hovedleveranse fra leverandør er lagerført på HSØ-FS.

Varer kan godkjennes i HSØ-FS Kontrollstasjon selv om det registreres mindre avvik. Leverandøren vil da få beskjed om å rette opp avvikene innen hovedleveranse skjer.

4.6 Varer som ikke blir godkjent i HSØ-FS Kontrollstasjon

En vare som ikke er godkjent av HSØ-FS Kontrollstasjon vil ikke bli registrert som lagervare i Norkat FS-katalog. Ikke godkjent vare skal krediteres HSØ-FS og hentes av leverandør innen 2 dager etter at "Melding om ikke godkjent vare" er mottatt av leverandør. Etter denne tid vil varen bli returnert av HSØ-FS Kontrollstasjon ved Bring Logistics AS for leverandørens regning. Leverandør skal sørge for at eventuelle avvik eller feil korrigeres før varen leveres til HSØ-FS Kontrollstasjon for ny kontroll.

Alt arbeid tilknyttet kontroll av en vare som ikke blir godkjent i HSØ-FS Kontrollstasjon vil bli belastet leverandøren i henhold til forbrukte timer med en timesats på kr. 355 (eks. mva).

5. KONTAKTINFORMASJON HELSE SØR-ØST FORSYNINGSSENTER

Leveringsadresse Forsyningscenteret:

Bring Logistics AS, Nøstestranda 34, 3400 LIER, NORGE

Kontaktinformasjon HSØ-FS Forsyningscenter:

	Tlf.:	Mail:
Varemottak	: +47 32 22 18 30	hso.mottak@bringlogistics.no
Kundeservice	: +47 32 22 18 24/25	hso.kundeservice@bringlogistics.no
Innkjøpsavdeling	: +46 42 17 80 00	hso_po@bringfrigoscandia.se
Økonomiavdeling	: +46 42 17 83 40	hso_suppl_inv@bringfrigoscandia.se