

VEDLEGG 8:

HSØ Vareleveranse

Vedlegg 8 til Helse Sør-Øst Logistikkbetingelser.

Dokumentets formål:

Dokumentet gir informasjon om betingelser ved levering av varer til Helseforetak og Helse Sør-Øst Forsyningscenter, herunder generelle krav, avviksrutiner og prestasjonsmålinger.

| Versjonshåndtering | |
|----------------------|---------------------|
| Versjonsnummer | 3,00 |
| Godkjent av | Marianne Mengkrogen |
| Dato for godkjenning | 02.07.2015 |

Innhold

| | | |
|-----|---|---|
| 1 | Bakgrunn..... | 3 |
| 2 | Veiledning og krav | 3 |
| 3 | Generelle krav ved leveranse til HF og HSØ FS | 3 |
| 3.1 | Leveringstid til HF/HSØ FS | 4 |
| 3.2 | Leveranse direkte til HF og HSØ FS | 4 |
| 3.3 | Pakkseddel | 4 |
| 3.4 | Varemottak..... | 4 |
| 4 | Reklamasjon, avvik og tilbakekalling av artikler..... | 5 |
| 4.1 | Feil og reklamasjoner..... | 5 |
| 4.2 | Tilbakekalling av varer | 5 |
| 5 | Retur fra Helseforetak og HSØ FS | 6 |
| 5.1 | Særskilte regler for retur fra HSØ FS | 6 |
| 6 | KPI-målinger | 7 |
| 6.1 | Generelt..... | 7 |
| 6.2 | Servicegrad..... | 7 |
| 6.3 | Leveringspresisjon..... | 7 |
| 6.4 | Mislighold av kravet til leveringspresisjon..... | 7 |
| 6.1 | Reklamasjoner | 7 |

1 Bakgrunn

Enhetlige rutiner og felles oppfatning om gode leveranseprinsipper er en forutsetning for en effektiv og trygg forsyning fra Leverandør til sykehus.

2 Veiledning og krav

De følgende kapitlene gir informasjon om krav, samt veiledning til hvordan Leverandøren skal møte disse kravene ved leveranse av varer til HSØ. Vedlegget dekker følgende hovedområder:

Kapittel 3: Generelle krav til leveranse til Helseforetak (HF) og Helse Sør-Øst Forsyningssenter (HSØ FS)

Kapittel 4: Reklamasjon, avvik og tilbakekalling av artikler

Kapittel 5: Retur fra HF og HSØ FS

Kapittel 6: KPI-målinger; Servicegrad og Leveringspresisjon

3 Generelle krav ved leveranse til HF og HSØ FS

Følgende generelle krav er gjeldende for leveranse til HSØ:

1. Leveranser som omfatter medisinske produkter til HSØ skal skje iht. krav satt i den til enhver tid gjeldende "Good Distribution Practice" (GDP).
2. Levering skal skje i samsvar med DDP Incoterms ® 2010. Leveringssted er spesifikt angitt i hver bestilling.
3. Levering skal utføres i henhold til mottaksforhold ved det enkelte sykehus og HSØ FS på angitt sted i bestillingen.
4. Leverandøren plikter å informere involverte tredjeparter om relevante krav og retningslinjer i Avtalen og Logistikkbetingelsene, samt å sette eventuelle underleverandører i stand til å levere i henhold til angitte leveranseadresser, åpningstider og kvalitet i leveransen.
5. Leveransen skal alltid inneholde tilstrekkelig informasjon og dokumentasjon. Dersom det er relevant for leveransen, skal siste ajourførte utgave av brukermanual, instruksjoner for drift og vedlikehold, produktdatablad eller annen relevant dokumentasjon, på norsk, vedlegges.
6. Leverandøren plikter å sørge for tilstrekkelig sikkerhetslager i sin forsyning der dette er påkrevd gjennom Avtalen. Dette skal skje uten omkostninger for HSØ, dersom annet ikke er særskilt avtalt.
7. Leverandører som leverer mer enn én transportenhet pr. dag (T-PAK), skal påse at hver T-PAK inneholder komplette ordrer og er merket godt.
8. Ekstra leveranser pga. stort volum eller forsinkelser skal alltid varsles og avtales med innkjøpsavdelingene med én virkedag i forkant.
9. Levering før avtalt leveringstid skjer for Leverandørens regning og risiko, med mindre HF/HSØ FS skriftlig har samtykket til slik levering.

3.1 Leveringstid til HF/HSØ FS

Varer på avtalesortiment som er definert som Lagervare, og varer definert som Skaffevarer, skal normalt leveres innen tre virkedager fra bestillingsdato dersom ikke annet er avtalt. Kontinuerlig fokus på behov og prognoser skal sikre en godt planlagt forsyning mellom HF/HSØ FS og Leverandør. HF/HSØ FS kan avtale særskilte leveringstider med den enkelte Leverandør.

3.2 Leveranse direkte til HF og HSØ FS

Leverandør skal levere innenfor avtalt dag og avtalt tidsrom for leveranse ved HSØ FS og HF. HSØ FS og Leverandør skal tilstrebe og etablere en forsyningskjede som er effektiv for begge parter. Dersom levering ikke skjer iht. avtale skal dette korrigeres av Leverandør, og ved gjentatte avvik vil leveranser bli avvist.

HSØ FS eller HF aksepterer ikke leveranse av varer som avviker fra innkjøpsordren på type vare, kvalitet, varenummer, antall, forpakkingsenhet eller pris. Avvik som følge av dette vil kunne bli returnert og faktureres for Leverandørens regning iht. avtale.

Skaffevarer skal alltid leveres komplett i henhold til ordre, og skal pakkes godt synlig og separat fra lagervarer. Ved feil i innhold, skal Leverandør dekke alle kostnader forbundet med retur av det feilleverte innholdet.

Ved vareknapphet skal Leverandøren gi HSØ FS høyeste prioritet. HSØ FS skal under enhver omstendighet ha høyeste prioritet ved leveranser i HSØ dersom ikke annet er avtalt mellom partene. Brudd på dette punktet er å anse som mislighold av avtaleforholdet.

3.3 Pakkseddel

Krav til plassering:

- Det skal medfølge pakksedler på samtlige forsendelser/transportenheter.
- Pakksedler skal være samlet i en konvolutt/plastlomme og være festet godt synlig på kartong/pall. Pakkseddel skal ikke festes over åpningen til en eske/kartong.

Krav til informasjonsinnhold:

- Leverandørens/avsenders:
 - navn, adresse, postnummer/sted, land, varebeskrivelse og antall.
- Kundens/Rekvirentens (deltakende virksomhets):
 - navn, gateadresse, vareadresse, postnummer/sted.
 - ordrenummer, artikkelnummer, bestillingsnummer hvis anført.
- Antall kolli, antall bestilte varer og antall rest noterte varer med ny forventet dato.
- Kontaktadresse for en evt. reklamasjon eller retur.
- Eventuelle krav til sporbarhet lot nr., batch nr., eller utløpsdato på artikkel for artikler som har krav til sporbarhet.
- Alle Leverandører som sender ASN-meldinger skal påføre strekkode med bestillingsnummer lett synlig på pakkseddel.
- Dato for ekspedering og signatur fra ansvarlig ekspeditør som mottar varen.

3.4 Varemottak

Leverandøren skal levere korrekte varer i riktig antall, til riktig tid til HF og HSØ FS. Ved levering skal Leverandøren alltid påse at representant for HF/HSØ signerer for mottak av

forsendelsen. Dersom det er ytre synlige skader på godset skal dette noteres ved signering av fraktbrev. Det skal også kontrolleres antall kolli/paller mot angitt kvantum i fraktbrevet.

HF/HSØ FS skal, uten ugrunnet opphold etter å ha mottatt varene, kontrollere at leveransen er i samsvar med bestillingen. Dersom leveransen eller deler av den har en vesentlig mangel, har HF/HSØ FS rett til å avvise hele eller deler av leveransen. Leverandøren skal omgående få melding om dette. For den avviste delen av leveransen anses leveringingen for ikke fullført/levert.

4 Reklamasjon, avvik og tilbakekalling av artikler

4.1 Feil og reklamasjoner

HF/HSØ FS vil oversende reklamasjonsmelding på den enkelte sak til Leverandør. Returløsning for varer med feil, skader eller andre mangler skal være avtalt innen *to dager* etter at reklamasjonsmeldingen er oversendt Leverandør. Dersom Leverandør ikke henter eller avtaler retur med HF/HSØ FS, vil Leverandøren belastes for retur sju virkedager etter at reklamasjonsmeldingen ble sendt. Dersom varen skal sendes i retur skal det oppgis en mottaksadresse i Norge. Returnerte varer krediteres tilsvarende innkjøpspris inklusiv returfrakt. Dersom feillevering skyldes forhold Leverandøren har ansvaret for, plikter Leverandøren omgående å levere nye varer uten ekstra kostnad for HF/HSØ FS.

4.2 Tilbakekalling av varer

Dersom det er behov for å tilbakekalle varer i sin helhet, eller spesifikke lot/batch, skal Leverandøren varsle dette umiddelbart til SP IOL, HF og/eller HSØ FS. Leverandør plikter å levere nødvendig og tilstrekkelig informasjon for å sikre at en trygg og effektiv fjerning av aktuelt vareparti skjer fra HF/HSØ FS, og retur til Leverandør (evt. sendes til destruksjon).

Varen krediteres tilsvarende innkjøpspris inklusive returfrakt. Alle kostnader som det kan dokumenteres at direkte skyldes tilbakekalling, belastes Leverandøren. Dette gjelder administrasjon, plukking, pakking og transport forbundet med returen.

Leverandøren må gi Kunden informasjon iht. vedlagte sjekklister:

| Sjekkpunkt | Beskrivelse | Resultat |
|--|-------------|----------|
| Vare (konkret art nr., batch, versjoner, etc.) | | |
| Alvorlighet (fare for liv og helse, økonomi, etc.) | | |
| Aktuell problemstilling undersøkes/detaljeres | | |
| Anbefalte tiltak/løsning | | |
| Tidsrammer | | |
| Erstatningsprodukt | | |
| Retur/destruksjon og hvem som står for det | | |
| Kreditering | | |
| Frister for retur | | |
| Øvrige rammebetingelser | | |

5 Retur fra Helseforetak og HSØ FS

Ved bytte av Leverandør og endring av avtalesortiment vil HF og HSØ FS etterstrebe sluttsalg av utgående varer, før innkjøp av nye varer.

Likevel vil HSØ FS og HF ved bytte av Leverandør og endring av sortiment forbeholde seg retten til å sende restbeholdning av lagervarer i retur til Leverandør og samtidig kansellere alle innestående/uleverte ordrer. Lagervarer med lavt omløp, skaffevarer som er for sent levert, eller ikke er videresendt fra HSØ FS til HF, vil bli returnert til Leverandør.

HF eller HSØ FS har rett til å returnere ubrukte varer for kreditt tilsvarende innkjøpspris eksklusive returfrakt. Dette forutsatt at varen er i originalemballasjen (minimum 2-lags forpakning), og varen returneres innen seks måneder etter at Avtalen er avsluttet.

Sterile varer med normalt 3-5 år i produksjonsholdbarhet skal ha holdbarhet på minimum sju måneder gjenstående fra varen er ferdig pakket og klar for retur til Leverandør. Varer med lavere produksjonsholdbarhet skal ha holdbarhet på minimum 1/3 igjen av holdbarhetstiden for å kunne returneres Leverandør. Eksempel; varer med 12 måneders produksjonsholdbarhet skal ha minimum fire måneder gjenstående av holdbarhet ved retur.

HF eller HSØ FS skal informere Leverandøren på forhånd om at retur vil skje. Ved retur skal kopi av faktura/pakkseddel vedlegges.

Restbeholdning av varer benyttet som erstatningsvarer vil bli returnert Leverandør for kreditering.

5.1 Særskilte regler for retur fra HSØ FS

HSØ FS skal gi Leverandør oversikt på eksisterende lagerbeholdning med varer på avtale før utløpet av en Avtale.

SP IOL skal etterstrebe sluttsalg og jobbe med gode overganger fra gammel til ny avtale. HSØ FS og Leverandøren skal planlegge eventuelt sluttsalg, utfasing av sortiment eller retur av varer for å sikre en smidig avslutning av Avtalen.

Gjennom god dialog i avtaleperioden sikrer man et minimum av retur til leverandør ved avslutning av Avtalen

Brutte forpakninger (fra L-PAK til F-PAK) som har blitt lagret på sterilrommet iht. rutiner for sterilhåndtering ved HSØ FS, skal pakkes i hvite kartonger og merkes med steril tape før retur til Leverandør. Det skal signeres for håndtering iht. kravene om steril håndtering fra HSØ FS.

5.2. Returskjema fra HF/HSØ FS til leverandør/HSØ FS

HF og HSØ FS benytter ulike returskjemaer for retur av varer til Leverandør direkte eller via HSØ FS som skal sikre oppfølging av feil og reklamasjoner mellom HF/HSØ FS og Leverandør.

6 KPI-målinger

6.1 Generelt

Det settes krav til servicegrad, leveringspresisjon og andel reklamasjoner. Ved gjentatte avvik vil Leverandørene bli pålagt å etablere en oppfølgingsplan og sørge for at nødvendige forbedringstiltak gjennomføres for å lukke avvik så raskt som mulig.

6.2 Servicegrad

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

6.3 Leveringspresisjon

Leveringspresisjonen måles ved å beregne forholdstallet mellom totalt antall ordrelinjer og ordrelinjer levert for sent i henhold til avtale om levering.

Leverandøren skal sikre leveranser til HF og HSØ FS ved god og kontinuerlig oppfølging av bestillinger og leveranser. Leverandøren plikter å overholde en leveringspresisjon på **96 %**. Leveringspresisjonen vil bli målt én gang pr. måned for den enkelte Leverandør.

Artikler som er definert som **beredskapsvarer** i kravspesifikasjonen til Avtalen vil ha krav om 100 % leveringspresisjon. Det skal fremkomme klare krav til leveringssikkerhet for slike artikler i avtalen.

6.4 Mislighold av kravet til leveringspresisjon

Mislighold av kravet til leveringspresisjon, der det ikke skyldes force majeure, gir grunnlag for dagsbot. Dagboten påløper automatisk. Dagboten utgjør 1 % av det totale vederlag i den aktuelle bestilling, eks. mva. for hver kalenderdag inntil avtalemessig levering finner sted. Samlet dagsbot skal minimum utgjøre kroner 500 pr. dag og er begrenset til 15 % av det totale vederlag i den aktuelle bestilling eller til en varighet av maksimalt 100 kalenderdager.

Kunden kan ikke heve avtalen så lenge dagboten løper. Denne begrensningen gjelder imidlertid ikke hvis Leverandøren, eller noen denne svarer for, har gjort seg skyldig i forsett eller grov uaktsomhet.

Dersom bare en del av den avtalte ytelsen er forsinket, kan Leverandøren kreve en reduksjon av dagboten som står i forhold til Kundens mulighet til å nyttiggjøre seg den del av ytelsen som er levert.

6.1 Reklamasjoner

HSØ FS gjennomfører målinger av reklamasjoner, feilleveringer og transportskader per Leverandør. Antall reklamasjonsordrelinjer vil bli målt mot totalt antall leverte ordrelinjer, og skal ikke overstige 0,5 %. Oppfølging vil skje fortløpende og i Leverandørmøter. Vedvarende avvik vil kunne medføre at avtalen vurderes basert på mislighold.