

VEDLEGG 4: HMN BESTILLING OG VARELEVERANSER

Vedlegg 4 til Helse Midt-Norge Logistikkbetingelser.

Dokumentets formål:

Dokumentet gir informasjon om krav til bestillingsinnhold, ordresvar og bestillingsflyt. Det gir informasjon om betingelser ved levering av varer til Helseforetak, herunder generelle krav, avviksrutiner og prestasjonsmålinger.

Versjonshåndtering	
Versjonsnummer	1.0
Godkjent av	Ingerid Gunnerød, Direktør-stab/prosjektstyring HMN
Dato for godkjenning	18.10.2021

1.	Bakgrunn	3
2.	Generelle krav	3
3.	Innkjøpsordrer fra HF	3
3.1	Ordrebekreftelse	3
3.2	Restordrelevering og håndtering	4
4.0	Generelle krav ved leveranse til HMN	4
4.1	Leveringstid til HF	4
4.2	Leveransetidspunkt og avvik	4
4.3	Pakksedel	5
4.4	Varemottak	5
5.0	Reklamasjon, avvik og tilbakekalling av artikler	5
5.1	Feil og reklamasjoner	5
5.2	Tilbakekalling av varer	5
6.0	Retur	6
6.1	Retur fra Helseforetak	6
7.0	KPI målinger	7
7.1	Generelt	7
7.2	Ekstern servicegrad	7

1. Bakgrunn

Helseforetakene (HF) avroper på Avtalen ved å foreta bestillinger på avtalt sortiment. De enheter, priser, produktbeskrivelser, ledetider etc. som ligger til grunn for Avtalen utgjør grunnlaget for bestillingene. Enhetlige rutiner og felles oppfatning om gode leveranseprinsipper er en forutsetning for en effektiv og trygg forsyning fra Leverandør til HF.

2. Generelle krav

Bestilling og ordrebekreftelse skal som hovedregel foregå elektronisk. Dokumentet gir informasjon om krav, samt veiledning til hvordan Leverandøren skal møte disse kravene ved leveranse av varer til HMN.

HMN benytter elektronisk handelsformat (EHF): EHF ordre 3.0 og EHF ordrebekreftelse 3.0.

Det vises til Helse Midt-Norges krav til faktura, som til enhver tid må innfris, se link: <https://helse-midt.no/om-oss/for-leverandorer>

3. Innkjøpsordrer fra HF

Alle bestillinger skal skje iht. til Avtalen og Betingelsene. Bestillinger fra HF skal minimum inneholde følgende informasjon:

HMN innkjøpsordrenummer

Navn på bestillende enhet

Kontakt for bestillingen

Leveringsvilkår, Incoterms 2020

Betalingsvilkår

Leveringssted med spesifikk angivelse av evt. varemottak, etasje, avdeling, post, reol, GLN (GS1 Lokasjonsnummer)

HF skal ikke belastes for ytelser og kvanta utover det bestillingen omfatter uten at dette er skriftlig godkjent av HF.

Leverandøren plikter å registrere bestillingene i eget system så snart som praktisk mulig.

3.1 Ordrebekreftelse

HF skal motta en ordrebekreftelse elektronisk eller ev. på e-post fra Leverandøren så hurtig som mulig. Ordrebekreftelse fra Leverandøren skal inneholde informasjon om HMN innkjøpsordrenummer, bestilt artikkel, kvantum, pris, leveringsdag og informasjon om eventuelle avvik fra bestilling.

3.2 Restordrelevering og håndtering

Eventuell restlevering skal normalt finne sted ved neste leveranse, senest innen én uke etter hovedleveringen eller raskere dersom det er fare for liv og helse. Tidspunkt for restlevering skal gis ved ordrebekreftelse og det skal gis oppdatert konkret nytt leveringstidspunkt uten forsinkelse.

Avvik på leveranse av ordre skal alltid varsles innkjøper ved HF.

Ved gjentatte avvik vil leverandør bli fulgt opp av Avtaleforvalter hos Sykehusinnkjøp.

4.0 Generelle krav ved leveranse til HMN

Følgende generelle krav er gjeldende for leveranse til HMN:

- Leveranser som omfatter medisinske produkter til HMN skal skje iht. krav satt i den til enhver tid gjeldende "Good Distribution Practice" (GDP).
- Levering skal skje i samsvar med betingelsene i innkjøpsordren. (Incoterms 2020). Leveringssted er spesifikt angitt i hver bestilling.
- Levering skal utføres i henhold til mottaksforhold ved det enkelte sykehus og på angitt sted i bestillingen.
- Leverandøren plikter å informere involverte tredjeparter om relevante krav og retningslinjer i Avtalen og Betingelsene, samt å sette eventuelle underleverandører i stand til å levere i henhold til angitte leveranseadresser, åpningstider og kvalitet i leveransen.
- Leveransen skal alltid inneholde tilstrekkelig informasjon og dokumentasjon.
- Leverandøren plikter å sørge for tilstrekkelig sikkerhetslager i sin forsyning der dette er påkrevd gjennom Avtalen.
- Ekstra leveranser pga. stort volum eller forsinkelser skal alltid varsles og avtales med logistikkavdelingen med én virkedag i forkant.

4.1 Leveringstid til HF

Varer på avtalesortiment skal normalt leveres innen tre virkedager fra bestillingsdato dersom ikke annet framgår av Avtalen.

4.2 Leveransetidspunkt og avvik

Leverandør skal levere innenfor avtalt dag og avtalt tidsrom for leveranse til HF. HF 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.

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.

Ved feil i innhold, skal Leverandør dekke alle kostnader forbundet med retur av det feil leverte innholdet.

4.3 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 utside av 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, HMN innkjøpsordrenummer.
- 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.
- Dato for ekspedering og signatur fra ansvarlig ekspeditør som mottar varen.

4.4 Varemottak

Leverandøren skal levere korrekte varer i riktig antall, til riktig tid til HF. Ved levering skal Leverandøren alltid påse at representant for HF 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 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 rett til å avvise hele eller deler av leveransen. Leverandøren skal omgående få melding om dette. For den avviste delen av leveransen anses leveringen for ikke fullført/levert.

5.0 Reklamasjon, avvik og tilbakekalling av artikler

5.1 Feil og reklamasjoner

HF 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, vil Leverandøren belastes for retur sju virkedager etter at reklamasjonsmeldingen ble sendt. Dersom varen skal sendes i retur skal det oppgis en mottaksadresse. 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.

5.2 Tilbakekalling av varer

Dersom det er behov for å tilbakekalle varer i sin helhet, eller spesifikke lot/batch, skal Leverandøren varsle dette umiddelbart til HF og Avtaleforvalter i Sykehusinnkjøp. Leverandør plikter å levere

nødvendig og tilstrekkelig informasjon for å sikre at en trygg og effektiv fjerning av aktuelt vareparti skjer fra HF, 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 skal 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		

6.0 Retur

6.1 Retur fra Helseforetak

Ved bytte av Leverandør og endring av avtalesortiment vil HF etterstrebe slutt salg av utgående varer før innkjøp av nye varer.

HF kan ved behov gå i dialog med leverandør for å returnere ubrukte varer for kreditt tilsvarende innkjøpspris eksklusiv 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 produksjons-holdbarhet skal ha minimum fire måneder gjenstående av holdbarhet ved retur.

HF 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.

7.0 KPI målinger

7.1 Generelt

Leverandørens servicegrad måles regelmessig. 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.

7.2 Ekstern servicegrad

Servicegrad beskriver leverandørens evne til å levere iht. avtalt dato. Målsettingen for denne KPI er å gi et verktøy for å sikre at leverandører leverer i henhold til avtale, og redusere antall mangelfulle leveranser.

Ekstern servicegrad måles i antall varelinjer levert på leveringsdato (på posisjonslinje i innkjøpsordren) i forhold til summen av ordrelinjer