

# **Vägledning för avrop från ramavtal**

## **Dokumenthantering 2012- skrivare, MFP, programvaror och tjänster**

1	Inledning	3
2	Avropsberättigade	3
3	Ramavtalsleverantörer	3
3.1	Underleverantörer	4
3.2	Återförsäljare	4
4	Övergripande information om ramavtalsområdet	4
4.1	Ramavtalens giltighetstid	5
4.2	Omfattning	5
4.2.1	Allmänt	5
4.2.2	Produktområden	5
4.2.2.1.	Utrustning	5
4.2.2.2.	Programvaror	5
4.2.3	Typfunktion	6
4.2.4	Tjänsteområden	6
4.3	Avropsordning	7
4.4	Avropsblankett/stöddokument för avrop	7
5	Genomförande av avrop	8
5.1	Utformning av avropsförfrågan	8
5.1.1	Förberedande arbete, behovsanalys	8
5.1.2	Dialog	8
5.1.3	Avropsförfrågans innehåll	9
5.1.4	Kravställning	10
5.1.5	Kravkatalog	10
5.1.6	Konsultuppdrag	11
5.1.7	Krav på kompatibilitet	11
5.1.8	Service, underhåll och support	12
5.1.9	Arkivbeständig utskrift	12
5.1.10	Leasing	12
5.1.11	Tilldelningskriterier	13
5.1.12	Tilldelningskriteriet ”pris”	13
5.2	Utskick av avropsförfrågan	14
5.2.1	Dokument	14
5.2.2	Skälig tidsfrist	14
5.2.3	Sekretess vid avrop	14
5.2.4	Kommunikation med leverantör under svarstiden	14
5.2.5	Förtydliganden av avropssvar	15
5.2.6	Ev. avbrytande av avrop	15
5.2.7	Avropssvar	15
5.3	Utvärdering av avropssvar	16
5.3.1	Tilldelningsbeslut	16
5.3.2	Frivillig avtalsspärr	16
5.4	Teckna kontrakt	17
5.4.1	Kontraktets giltighetstid	17
5.4.2	Former av kontrakt	17
5.4.3	Anvisningar för utformning av Kontrakt	17
6	Kontraktsuppföljning	17
7	Appendix maj 2014. Frågor och svar	18

Bilagor: 1. Behovsanalys, 2. Finansiell leasing.

## 1 Inledning

Denna vägledning har tagits fram för att vara ett stöd för avropsberättigade myndigheter/organisationer och ramavtalsleverantörer vid avrop från ramavtalen gällande Dokumenthantering 2012- skrivare, MFP (Multifunktionsprodukter), programvaror och tjänster.

Övrigt stödmaterial och fördjupad information om ramavtalsområdet publiceras på [www.avropa.se](http://www.avropa.se), där ni även hittar kontaktuppgifter till Statens inköpscentral.

Vägledningen innehåller rekommendationer från Statens inköpscentral. Avropets omfattning och komplexitet avgör i vilken grad vägledningen är tillämplig. Vägledningen uppdateras kontinuerligt och det är alltid den senaste publicerade versionen på [www.avropa.se](http://www.avropa.se) som är gällande.

## 2 Avropsberättigade

Ramavtalen för Dokumenthantering 2012- skrivare, MFP, programvaror och tjänster kan nyttjas av samtliga statliga myndigheter i Sverige samt vissa stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten och de kommuner och landsting som lämnat fullmakt. Avropsberättigade organisationer på dessa ramavtal finns listade på [www.avropa.se](http://www.avropa.se). Benämning kund/myndighet används för de avropsberättigade.

## 3 Ramavtalsleverantörer

Ramavtalsleverantörer på detta ramavtalsområde:

- Canon Svenska AB
- Konica Minolta Business Solutions Sweden AB
- Kyocera Document Solutions Nordic AB
- Ricoh Sverige AB
- Toshiba TEC Sverige AB
- Xerox Sverige AB

I denna vägledning används begreppet leverantör och avser då alla ramavtalsleverantörer inom detta ramavtalsområde.

### 3.1 Underleverantörer

En underleverantör är ett företag som bistår ramavtalsleverantören med produkter och/eller tjänster som omfattas av detta ramavtalsområde. En underleverantör har, i normalfallet, inte kontakt med kund.

Underleverantör kan **inte** teckna kontrakt med kund, undantaget de fall avropet omfattar finansiell leasing då ramavtalsleverantören äger rätt att till underleverantör för finansieringstjänster delegera rätten att teckna kontrakt (leasingavtal enligt Avtal-03) och fakturera kund. Se även Vägledningens bilaga 2 "Finansiell leasing".

### 3.2 Återförsäljare

En återförsäljare säljer produkter och tjänster som omfattas av detta ramavtalsområde åt ramavtalsleverantören.

Ramavtalsleverantören har rätt att delegera rätten att leverera den produkt och den tjänst som omfattas av Ramavtalet till återförsäljare i syfte att dessa ska ha en direkt avtalsrelation med den avropande myndigheten.

Rätten att ta emot avropsförfrågan kan inte delegeras till återförsäljaren, men ramavtalsleverantören kan delegera rätten till återförsäljare att lämna avropssvar till kunden.

En återförsäljare **kan** teckna kontrakt med en kund.

## 4 Övergripande information om ramavtalsområdet

Nedan följer en beskrivning av ramavtalsområdets omfattning och den avropsordning som gäller vid avrop.

Ramavtalen ska tillgodose olika behov inom området dokumenthantering och omfattar utrustning, programvara och tillhörande tjänster att avropa för enstaka behov eller som sammanhållna lösningar med specifika funktionskrav.

Kunden ska kunna få sin försörjning inom området tillgodosedd genom enstaka anskaffningar men ska också kunna teckna kontrakt för att täcka behoven under en längre tidperiod. Kontrakt kan omfatta flera delleranser som ska ske efterhand.

Avrop från detta Ramavtal sker genom en förnyad konkurrensutsättning enligt 5 kap 7 § LOU och ska föregås av en skriftlig avropsförfrågan som ska tillställas samtliga ramavtalsleverantörer. Den utvärderingsgrund som ska tillämpas är den ekonomiskt mest fördelaktiga.

Anskaffning kan ske genom köp och leasing med anpassningar efter kundens krav.

## 4.1 Ramavtalens giltighetstid

Ramavtalen är giltiga fr.o.m. 2013-07-09 t.o.m. 2015-01-31 och kan förlängas på initiativ av Statens inköpscentral i upp till 30 månader, förlängningen kan ske i etapper dock maximalt t.o.m. 2017-07-31.

Att Ramavtalet upphör att gälla påverkar inte giltighetstiden av kontrakt som ingåtts under Ramavtalets giltighetstid. Kontrakt kan emellertid inte ingås efter det att ramavtalets avtalsperiod har upphört. Detta hindrar dock inte att leverans kan ske vid en senare tidpunkt, under förutsättning att kontrakt tecknas inom Ramavtalets giltighetstid.

## 4.2 Omfattning

### 4.2.1 Allmänt

Utrustning kan avropas som t.ex. enstaka maskiner med specificerade tekniska krav, men det är också möjligt att beskriva sina behov i funktionella termer och att anskaffa lösningar med krav på tillgänglighet m.m. Avsikten är att ramavtalen ska vara så flexibla att behov inom olika verksamheter ska kunna tillgodoses.

De tjänster som ingår avser hela livscykeln: analys inför anskaffning, leverans och installation av utrustning och programvara, underhåll, uppföljning samt avveckling och destruktion.

Leveranser liksom tillhandahållande av service, underhåll, support och andra tjänster ska kunna ske till små och stora kunder i hela Sverige, och vid behov till offentlig förvaltnings verksamhet i utlandet.

### 4.2.2 Produktområden

Med produkt avses utrustning (maskiner, förbrukningsmaterial m.m.) och programvaror. Förbrukningsmaterial omfattar material som i takt med användning behöver tillföras för avtalad funktion som t.ex toner, färgpatroner, häftklammer.

#### 4.2.2.1. Utrustning

Exempel på utrustning:

- Multifunktionsprodukter (MFP) med inbyggt nätverkskort, för utskrift, kopiering och skanning, m.m.
- Skrivare av olika storlekar, med inbyggt nätverkskort
- Skannrar
- Faxar

#### 4.2.2.2. Programvaror

Exempel på programvaror:

- Central printserverlösning
- Övervakning
- Statistik och rapportuttag

- Pull Print eller likvärdig funktion
- Skanning
- Säkerhet

### 4.2.3 Typfunktion

För att förenkla arbetet med avrop omfattar ramavtalen också sex olika typfunktioner. Dessa är ett antal maskiner av olika typ som sammantaget kan täcka en verksamhets behov av utskriftsstöd m.m. Syftet med typfunktionerna är att ge avropande kunder förutsättningar för effektivisering av utskriftsmiljön genom tillgång till utrustning som kan administreras på samma sätt, över tiden, som har samma gränssnitt för användarna och som möjliggör säkra utskrifter genom Pull print funktion (eller likvärdigt). Maskinerna ska kunna fungera tillsammans i en Pull print miljö (likvärdig). Avropen förenklas för kunderna genom att tekniska och funktionella krav redan har ställts i ramavtalet.

Typfunktionerna omfattar två skrivare och fyra multifunktionsprodukter (MFP). De har olika fysisk storlek vilket påverkar var de kan placeras och de kan vara avsedda för svartvit utskrift, färgutskrift samt A3 och A4 format. Kraven som ställdes på typkonfigurationerna framgår av förfrågningsunderlaget (och leverantörernas prisbilaga) som publicerats på [avropa.se](http://avropa.se)

För detta ramavtalsområde finns ingen generell takprislista. Vid avrop av typfunktion ”Arkiv MFP liten, mellan och/eller mellan färg” vilka uppfyller kraven på arkivbeständig utskrift (RA-FS 2006:4) finns dock takpriser angivna. Se respektive leverantörs prislista på [avropa.se](http://avropa.se)

### 4.2.4 Tjänsteområden

Tjänsterna som omfattas tillhör området dokumenthantering. Tidpunkten för utförandet av en tjänst kan vara skild från köpet av produkt. Det är för avropande kund tillåtet att avropa tjänster för utrustning som kunden anskaffat tidigare.

Se även ”**Kravkatalog**” för mer information (finns under ramavtalsområdet, Gemensamma dokument, på [www.avropa.se](http://www.avropa.se)).

Exempel på tjänster/innehåll:

- Projektledning
- Teknisk analys och rådgivning
- Anpassningar av kunds utskriftsmiljö
- Certifiering av produkter mot kunds driftsmiljö
- Driftsättning
- Installation

Uppackning, återtag av emballage, montering, konfiguration.

- Integration

Integration av produkter och lösningar i befintliga tekniska miljöer. Säkerställande av kompatibilitet.

- **Destruktion**

Återtag av utrustning, förstöring och skrotning av utrustning (återvinning) i den mån detta inte omfattas av lagkrav, samt säker radering av data på lagringsmedia.

- **Fakturering och e-handel**

T.ex. Tillhandahålla specificerad faktura, detaljerad utifrån kundkrav.

- **Service**

Omfattar förebyggande åtgärder som tillhandahållande och återkommande utbyte av slitagedelar (toner och andra förbrukningsartikler), rengöring och trimning av utrustning samt reparation och byte av reservdelar inom avtalad tid.

- **Underhåll**

Med underhåll avses kontinuerliga uppgraderingar och uppdateringar av programvara.

Service och underhåll kan ske på plats eller på distans. För att effektivisera driftmiljö hos kund kan denne besluta om att annan part än leverantören svarar för service av utrustningen. Se punkt 3.3.2.5 i förfrågningsunderlaget.

- **Utbildning**

Kundspecifik utbildning ska tillhandahållas av leverantören som även bör erbjuda teknisk utbildning för kunds egen personal i syfte att internt kunna hantera enklare service.

- **Överlämning vid leverantörsbyte**

I de fall kunden ska byta leverantör av utrustning ska den tidigare leverantören avveckla egna åtaganden samt överlämna till den nya leverantören vid infasningen så att det inte stör kunds verksamhet eller orsakar onödiga merkostnader eller fördröjningar i övergången.

## **4.3 Avropsordning**

### **Förnyad konkurrensutsättning**

För detta ramavtalsområde gäller förnyad konkurrensutsättning. Den sker genom att avropande myndighet skickar en skriftlig avropsförfrågan samtidigt till samtliga ramavtalsleverantörer.

## **4.4 Avropsblankett/stöddokument för avrop**

Statens inköpscentral avser att tillhandahålla en avropsblankett för att både tydliggöra och underlätta avropen för myndigheter och leverantörer. Avropsblanketten och tillhörande instruktion kommer att publiceras [www.avropa.se](http://www.avropa.se) och är frivilliga för avropsberättigade att använda.

Om en myndighet väljer att göra sin avropsförfrågan med hjälp av en sådan blankett ska också leverantören lämna sitt avropssvar i denna.

## **5 Genomförande av avrop**

### **5.1 Utformning av avropsförfrågan**

#### **5.1.1 Förberedande arbete, behovsanalys**

Inför avrop från ramavtalen bör en analys göras för att fastställa vilka produkter/tjänster inom ramavtalsområdet som myndigheten har behov av.

Behovsanalysen och den information som ev. inhämtats från leverantörerna används som underlag i avropsförfrågan. Ju tydligare behovet är definierat och kravbilderna preciserad, desto lättare blir det för leverantörerna att lämna ett optimalt svar på avropsförfrågan.

Behovsanalysen kan göras mer eller mindre djupgående beroende på omfattningen av anskaffningen. Även om avropet endast är av mindre omfattning och avser anskaffning av enstaka maskiner, behöver man klargöra sina behov t.ex. i form av specificerade utskriftsvolymer.

För mer omfattande avrop av produkter och tjänster, se även Vägledningens bilaga nr 1 ”Behovsanalys”.

#### **5.1.2 Dialog**

Innan avropsförfrågan skickas ut kan kund vid behov föra en dialog med leverantörerna. Det är av mycket stor vikt att samtliga ramavtalsleverantörer likabehandlas. Genom dialogen kan förmågan att leverera säkerställas och kunden får värdefull information om vilka möjligheter som finns att uppfylla behovet.

Detta görs enklast genom att kunden översiktligt beskriver nuläget och behoven samt ber leverantörerna beskriva om de kan leverera de produkter/tjänster/funktioner som beskrivits.

Vid oklarheter om t.ex. någon viss vara eller tjänst ingår i leverantörernas utbud kan kunden för förtydligande ställa en enkel fråga eller en, s.k. RFI (request for information) till samtliga leverantörer innan själva avropet görs.

Frågeställningen kan även avse en budgetförfrågan. D.v.s. myndigheten kan begära in ett förhandsbesked om pris på t.ex. en typprodukt för att få en uppfattning om den budget som myndigheten avsatt för avropet är tillräcklig.

Vid en förnyad konkurrensutsättning ska samtliga leverantörer inom aktuellt område tillfrågas, även om alla inte uppgivit att efterfrågade varor/tjänster ingår i deras utbud.



### 5.1.3 Avropsförfrågans innehåll

I de fall en avropsblankett inte finns tillgänglig eller inte används bör minst följande uppgifter anges i avropsförfrågan:

- Hänvisning till Ramavtalsområdet.
- Myndighetens referens- eller diarienummer på avropet.
- Namn, adress- och kontaktuppgifter hos avropande myndighet.
- Beskrivning av uppdrag, produkter, tjänster eller funktioner som avropas och vilka volymer som avses (t.ex krav på arkivbeständighet, kompatibilitet m.m. Se Kravkatalogen).
- Ska produkter köpas eller är det finansiell leasing eller korttidshyra.
- Beskrivning av den utvärderingsmodell som tillämpas, inkl. viktning av tilldelningskriterier, som kommer att användas vid tilldelning av kontrakt.
- Kontraktets giltighetstid (avtalsperiod), eventuella optioner och förlängningsklausuler.
- Tidpunkt när avropssvar ska vara inlämnade.
- Avropssvarets giltighetstid

#### **Nedan ges exempel på uppgifter som en avropsförfrågan kan innehålla:**

- Hur eventuella kompletterande frågor på innehållet i avropsförfrågan hanteras.
- Hur ersättning ska utgå, t.ex. som fast pris eller på löpande räkning (t.ex. timpris).
- Leveranstid, tidplan eller önskad leveransdag.
- Eventuell beskrivning av hur uppdraget ska levereras och redovisas. För specifikation av konsultuppdrag, se pkt. 5.1.6 i Vägledningen.
- Beskrivning av ev. efterfrågade underhålls- och servicenivåer.
- Beskrivning av hur leveranskontroll ska genomföras (inom ramen för vad som stadgas i ramavtalet).
- Kravspecifikation, de krav som den avropande myndigheten vill ställa på avropade produkter/tjänster. Se ”Kravkatalog” avseende vilka krav som kan ställas.
- En beskrivning av den nuvarande lösningen eller den nuvarande miljön och om den påverkar eller påverkas av avropet.
- Eventuella justeringar eller preciseringar av krav och avtalsvillkor som ställts i upphandlingen, t.ex. grunderna för vite vid leveransförsening och vid brister i service och underhåll.
- Beskrivning av hur kontraktet kommer att följas upp.
- Ev. krav på elektroniska fakturor och beställningar.
- En kort allmän beskrivning av den verksamhet som myndigheten bedriver.
- Syftet och målsättningen med avropet.

**Förfrågan kan omfatta en beskrivning av vad avropssvaret från leverantören ska innehålla, t.ex.**

- Pris på efterfrågade produkter, lösningar, tjänster etc.
- Teknisk eller funktionell lösning.
- Bevis på acceptans av villkor och uppfyllnad av krav.
- Beskrivning av genomförande av uppdraget inkl. tidplan.
- Eventuella krav på myndigheten.
- Projektorganisation.
- Begärda referenser.
- Hänvisning till ramavtalet (så att inte produkter och tjänster som inte finns med i ramavtalet offereras).

#### **5.1.4 Kravställning**

Var tydlig med vilka leveranser eller vilket resultat ni förväntar er. Tydliggör ansvarsfördelningen mellan parterna, vad ni som beställare ska bistå med och vad ert ansvar är samt vad som är leverantörens åtagande och ansvar.

#### **5.1.5 Kravkatalog**

Under Gemensamma dokument för ramavtalsområdet, på [www.avropa.se](http://www.avropa.se), finns en kravkatalog. Den omfattar en lista av krav som avropsberättigade kan tillämpa vid avrop. Kraven kan preciseras. Tillämpningen kan ske både som obligatoriska krav (ska-krav) och utvärderingskrav (bör-krav) beroende på avropande kunds behov.

##### **Förslag på krav för skrivare:**

- Utskriftsteknik (bläckstråle/laser eller motsvarande)
- Nominell hastighet. (Högsta hastighet A4/ letter-sidor per minut i uppvärmt läge)
- Dokumentmatare (för 80gr/m ark)
- Pappersmagasin antal ark. (Antal 80gr/m som minst ryms i medföljande pappersmagasin)
- Pappersstorlek (A3-A4-A5)
- Inbyggt nätkort
- Svart/vit utskrift
- Svart/vit och färg utskrift
- Godkänd för arkivbeständig utskrift
- Toners ska/ska inte ingå i priset. Fulladdad tonerbehållare vid leverans
- Ska kunna kopiera svart/vit och färg

- Ska kunna kopiera. (Ska kunna kopiera utan att vara ansluten till någon extern dator)
- Ska kunna skanna (exempel till e-post valfri mottagare direkt från skrivaren)
- Häftning (produkten häftar ihop papper) Duplex (vilket innebär att produkten kan klara dubbelsidig utskrift), sadelhäftning/vikfunktion (enheten kan vika och häfta mitt på sidan)
- Inbyggd fax (eller att man kan komplettera med ett faxtillbehör)
- Möjlighet att avbryta utskrift
- Skyddad utskrift (med personlig kod, tagg eller kort).

#### **Förslag på krav för skanner**

- Skanning till E-post till klient via en applikation
- Autentisering går direkt från enheten mot ett befintligt behörighetskontrollsystem
- Färgskanning, att det är möjligt att skanna i färg.

#### **5.1.6 Konsultuppdrag**

Vid behov av konsulter för uppdrag inom ramavtalsområdet så finns dessa att avropa utifrån olika kompetensnivåer. Se kravkatalogen för beskrivning av nivåerna.

- En detaljerad beskrivning av uppdraget och leveransens omfattning. Ange även om specifik stationeringsort ska gälla. Om en längre beskrivning behövs rekommenderas att använda en särskild bilaga till kontraktet.
- Eventuella optioner och möjlighet till förlängning.
- Ange om några hos kunden särskilda regler, t.ex. för dokumentation, metoder, etc. ska följas.
- Specificera kundens och leverantörens ansvar gällande t.ex. tillgång till resurser eller information hos kunden som krävs för att utföra uppdraget.
- Tidplan för uppdraget med bl.a. start- och slutdatum, etappindelning, beslutsdatum för olika delar, etc.
- Namn på konsulter och CV.
- Rätt till resultatet. Se Allmänna villkor punkt 11.
- Överföring av information/kunskap.

#### **5.1.7 Krav på kompatibilitet**

Om de avropade produkterna är beroende av befintliga installationer och om myndigheterna därför tillämpar kravkriterier som kompatibilitet och integration så är det viktigt att en beskrivning av den befintliga installationen biläggs avropsförfrågan. Syftet är att leverantörerna ska få kännedom om vilken systemmiljö avropets produkter och tjänster ska anslutas till.

### **5.1.8 Service, underhåll och support**

Behov av service, underhåll och anslutande support skiftar stort beroende på myndighetens verksamhet, antal anställda, geografisk spridning, etc. Det kan kräva en djupare analys av service och underhåll av komplicerade skrivarbehov, i synnerhet när ny utrustning ska integreras med befintlig. Särskilda överväganden krävs vid mycket märkesblandad befintlig miljö.

Redovisa vilka krav ni har på service och underhåll. Ramavtalet omfattar olika servicenivåer. Servicenivåerna A (på plats) och B (inskick) finns definierade i Allmänna villkor avsnitt 15.

Det är även möjligt att definiera en högre servicenivå som är anpassad efter de egna behoven. Denna nivå kan avse både förebyggande och avhjälpande service, krav på kortare åtgärdstid, maximal avbrottsstid respektive maximalt antal avbrott under avtalad period, distansstöd, fjärrservice, svarstid för support, normal arbetstid och arbete utanför normal arbetstid, etc. Till kraven ska kopplas konsekvenser för leverantören om avtalade servicenivåer inte uppfylls. Se Allmänna villkor avsnitt 16.

### **5.1.9 Arkivbeständig utskrift**

I de föregående ramavtalen har kravet varit att alla produkter ska vara godkända för arkivbeständiga utskrifter enligt RAFS 2006:4, Riksarkivets författningssamling. Kravet finns inte i detta ramavtal, utan vid behov måste arkivbeständighet säkerställas vid avrop.

Bevis på certifiering om uppfyllt krav kan begäras in från leverantören. För att underlätta för de anställda som använder skrivaren bör denna vara uppmärkt med en etikett som säger att maskinen är SP-godkänd.

Ramavtalets bilaga Pris och Specifikation omfattar typfunktioner som uppfyller Riksarkivets krav på arkivbeständighet. Om det finns behov av andra maskiner än de beskrivna typfunktionerna kan det i vissa fall innebära längre leveranstid.

### **5.1.10 Leasing**

Vid leasing, läs föreskrifter och allmänna råd på [www.esv.se](http://www.esv.se)

Det är enbart finansiell leasing som är aktuell i ramavtalet. Om ni tänker leasa utrustningen, beakta följande:

- Det är dyrare att leasa produkten än att köpa den.
- Det är leasingbolaget som äger produkten.
- Det är alltid Stibor 90 dagar plus leverantörens angivna räntemarginal (se Vägledning bilaga 2) som gäller för räntan
- Det är obligatoriskt att använda Avtal 03
- Det är kunden som bestämmer restvärdet.
- Restvärdet får inte vara lägre än 1 % och inte högre än 10 %

### **5.1.11 Tilldelningskriterier**

Kunden ska i avropsförfrågan ange de kriterier som kommer att ligga till grund för tilldelning av kontraktet. Dessa kriterier ska omfattas av de kriterier som har angivits i upphandlingens förfrågningsunderlag. Kunden avgör vilka av dessa kriterier som är relevanta för det specifika avropstillfället.

Myndigheten avgör vad som är mest väsentligt i det aktuella avropet och hur tilldelningskriterier ska viktas.

### **5.1.12 Tilldelningskriteriet ”pris”**

Prismodell kan t.ex. vara löpande räkning, fastpris, periodiska avgifter, tak pris, påslag på inköpspriser eller rabattsats mot gällande prislista. Prismodeller kan kombineras. Betalningsmodell för service och underhåll kan t.ex. vara i form av utskriftskostnad (klick) per sida, svart/vit och/eller färg.

I utskriftskostnaden kan t.ex. följande ingå: service och underhåll inklusive alla kostnader för förslitnings- och reservdelar (t.ex. trumma, fuser) under perioden, förbrukningsmaterial (toner, häftklammer), support.

Betalningsmodellen ska preciseras. För servicenivåerna A- och B-funktionsgaranti finns fastlagt vad som ska ingå i kostnaden. För andra servicenivåer krävs att man specificerar vad avgiften ska omfatta. Specificera också krav på hur kostnader för servicekostnader kan förändras efter utgången serviceavtal, t.ex. efter tre år.

Krav kan ställas på en s.k. stafflad prislista. T.ex. att konsulttimmar över ett visst antal timmar bör rabatteras.

Krav kan ställas på att en aktuell takprislista på utrustning och tillhörande programvaror tillhandahålls för kunds räkning under avtalstiden.

För att leverantören ska kunna ge ett fast pris krävs att myndigheten är mycket tydlig i sin beskrivning om vad leveransen innefattar och det förväntade resultatet så att samtliga leverantörer offererar sitt pris på samma antaganden och premisser.

Vid avrop av större installationer eller liknande bör man förutom ett pris för själva uppdraget alltid begära in ett timpris för ev. tillkommande arbeten.

## 5.2 Utskick av avropsförfrågan

### 5.2.1 Dokument

Avropsförfrågan ska innehålla de uppgifter som är relevanta för det aktuella avropet, som t.ex. nedanstående information/dokument:

- Ifylld avropsblankett eller egna avropsdokument
- Bifogad kravspecifikation, uppdragsbeskrivning eller liknande
- Behovs- eller nulägesanalys (ev.)

Avropsförfrågan ska vara skriftlig. Statens inköpscentral rekommenderar att myndigheten använder gruppmailfunktionen (sändlistan) på [www.avropa.se](http://www.avropa.se) för avrop.

### 5.2.2 Skälig tidsfrist

I avropsförfrågan ska framgå när avropssvar senast ska ha inkommit. Tiden för att lämna avropssvar ska vara skälig och ska fastställas med hänsyn till kontraktsföremålets komplexitet och art samt den tid som behövs för att lämna avropssvar. Vid stora komplexa avrop som kan vara tidskrävande att besvara kan en längre tidsperiod krävas jämfört med avrop av standardiserade produkter eller enklare uppdrag.

Tänk på att det, i förekommande fall, ska finnas tid för leverantörerna att besöka lokaler (bli visad runt och informerad) innan svar kan lämnas samt att ge extra tid i samband med semestertider och långhelger.

Se till att giltighetstiden på avropssvaren är tillräcklig för er utvärdering av avropssvaren så att ni inte hamnar i tidsnöd.

### 5.2.3 Sekretess vid avrop

Avropssvaren får inte öppnas förrän tidsfristen för inlämnande av avropssvar löpt ut. Avropssvar omfattas av absolut sekretess vilket innebär att innehållet i dem ska vara hemligt till det att beslut fattats om tilldelning av kontrakt.

En leverantör kan begära att delar i avropssvaret även efter tilldelningsbeslut ska omfattas av kommersiell sekretess. En sådan begäran ska bifogas avropssvaret och vara väl motiverad. Det är myndigheten som bedömer om sekretessbegäran ska godtas, helt eller delvis, när en eventuell begäran om utlämnande av avropssvar inkommer.

### 5.2.4 Kommunikation med leverantör under svarstiden

Leverantör som upplever att det finns otydligheter i avropsförfrågan rekommenderas att ställa en skriftlig fråga till myndigheten. Myndighetens svar på dessa frågor, om de kan betraktas som väsentliga för leverantörerna, ska sammanställas och skickas ut till samtliga leverantörer på området.

Svar på frågor ska tillhandahållas inom skälig tid och senast så lång tid innan sista dag för avropssvar att leverantörerna har rimlig tid att beakta de nya uppgifterna. Detsamma gäller eventuella rättelser i avropsförfrågan. Ni bör ange datum för när frågor senast får inkomma och när de senast kommer att besvaras.

### 5.2.5 Förtydliganden av avropssvar

Vid oklarheter i leverantörernas avropssvar får en skriftlig begäran om förtydligande sändas ut. Leverantörernas förtydliganden ska vara skriftliga. Observera att leverantörerna inte får lägga till nya uppgifter eller göra väsentliga förändringar.

### 5.2.6 Ev. avbrytande av avrop

En avropande myndighet har möjlighet att avbryta en avropsförfrågan förutsatt att det föreligger sakliga skäl och att dessa är förenliga med LOU, t.ex. om det har tillkommit omständigheter som inte var kända vid tidpunkten för avropet eller om förutsättningarna för avropet på annat sätt väsentligen har förändrats.

Skälen till ett beslut om avbrytande måste anges och kunna motiveras då beslutet kan bli föremål för en prövning i domstol. Samtliga tillfrågade leverantörer ska meddelas att avropet avbrutits.

### 5.2.7 Avropssvar

Avropssvaren ska vara skriftliga. Kunden får ta del av avropssvaret först när angiven svarstid har löpt ut.

Leverantörerna har inte rätt att lämna mer än ett (1) avropssvar på en avropsförfrågan. Om leverantören har återförsäljare angivna i sin återförsäljarlista innebär det att dessa återförsäljare är godkända av leverantören och av Statens inköpscentral. Avropssvaret från en leverantör kan därmed komma från leverantören eller från en av leverantörens återförsäljare.

Innehåller leverantörens avropssvar uppgifter som inte efterfrågats i avropsförfrågan är dessa uppgifter giltiga endast om en skriftlig överenskommelse träffas särskilt angående detta.

Leverantörer som vid avropstillfället inte kan erbjuda produkten eller tjänsten ska skriftligen meddela myndigheten detta. Anledningen till att avropssvar inte lämnas ska framgå av beskedet.

Om inget avropssvar motsvarar myndighetens krav ska samtliga tillfrågade leverantörer meddelas per e-post om att myndigheten inte har för avsikt att teckna kontrakt med någon av leverantörerna. Samma sak gäller om myndigheten p.g.a. oförutsedda händelser, exempelvis begränsningar i budget, inte kan genomföra avropet. Detta bör dock anges redan i avropsförfrågan, d.v.s. att avropande myndighet kan komma att avbryta avropet om oförutsedda händelser inträffar.

Om det vid svarstidens slut endast har inkommit ett avropssvar, kan myndigheten välja att antingen anta avropssvaret eller avbryta avropsprocessen p.g.a. bristande konkurrens.

## **5.3 Utvärdering av avropssvar**

När den angivna tidsfristen löpt ut ska inkomna avropssvar utvärderas på grundval av de kriterier som angetts i avropsförfrågan. Ett avropssvar som kommer in för sent måste förkastas.

Val av leverantör ska ske utifrån utvärderingsresultatet. Kontraktet ska tilldelas den ramavtalsleverantör som lämnat det för kunden ekonomiskt mest fördelaktiga avropssvaret på grundval av de kriterier och villkor som angetts i avropsförfrågan.

### **5.3.1 Tilldelningsbeslut**

Då utvärderingen resulterat i vilken leverantör som ska tilldelas kontrakt ska tilldelningsbeslut fattas och skickas ut. Observera att tilldelningsbeslut måste skickas ut till samtliga leverantörer som lämnat avropssvar.

Tilldelningsbeslutet ska innehålla uppgift om vilken leverantör som blev tilldelad kontrakt, en kort motivering till beslutet samt offererade priser från samtliga leverantörer. Det är lämpligt att vid större avrop bifoga en utvärderingsrapport där det kortfattat beskrivs hur utvärderingen gått till.

Tänk på att leverantörerna kan ha begärt sekretess för vissa uppgifter och myndigheten ska alltid göra en sekretessprövning innan underrättelsen om beslutet skickas ut.

### **5.3.2 Frivillig avtalsspärr**

Kontrakt kan tecknas direkt efter att beslut meddelats men om myndigheten vill undvika eventuell framtida ogiltighetstalan av kontraktet så kan myndigheten välja s.k. frivillig avtalsspärr, dvs. att invänta de lagstadgade tio dagarna innan kontraktet undertecknas med vinnande leverantör.

Skickas inte meddelandet om beslut elektroniskt ska avtalsspärren istället vara lagstadgade 15 dagar. Tiden räknas från och med dagen efter det att meddelande om tilldelningsbeslut har skickats. Ange i meddelandet när myndigheten avser att teckna kontrakt.

Avtalsspärrens längd ska anges i underrättelsen om tilldelning.

Statens inköpscentral vill uppmärksamma om tillämpningen av den så kallade söndagsregeln som innebär att tidsfrister som löper ut på en lördag, söndag eller annan helgdag förlängs till nästkommande vardag.



## **5.4 Teckna kontrakt**

### **5.4.1 Kontraktets giltighetstid**

Ett avrop måste genomföras och kontrakt tecknas inom ramavtalets giltighetstid. De innevarande ramavtalen löper som längst t.o.m. 2017-07-31, under förutsättning att Statens inköpscentral förlänger ramavtalen i enlighet med förlängningsoption i avtalsvillkoren.

### **5.4.2 Former av kontrakt**

Oavsett om avropet avser en enstaka beställning (enskilt avrop) eller ett för leveranser under en längre period ska parterna alltid upprätta ett kontrakt efter avslutat avropsförfarande. Kontraktet reglerar det rättsliga förhållandet mellan parterna för den avropade leveransen.

Om kontrakt tecknas för leveranser under en längre tidsperiod kan kunden vid behov beställa från detta under hela kontraktets giltighetstid utan att göra ett nytt avrop i förnyad konkurrensutsättning. Tänk på att i behovsanalysen och avropsförfrågan ange det uppskattade samlade behovet under hela kontraktstiden.

Ett kontrakt ska alltid utgå från ett avrop av produkter och/eller tjänster. Kommande behov (som beskrivits i avropsförfrågan) under resterande kontraktperiod hanteras lämpligen som optioner i kontraktet. Viktigt är att leverantörerna redan vid själva avropsförfrågan ska kunna uppskatta omfattningen av hela åtagandet.

### **5.4.3 Anvisningar för utformning av Kontrakt**

En mall för Kontrakt inklusive anvisning kommer att publiceras på [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

## **6 Kontraktsuppföljning**

När ni tecknar ett kontrakt med en leverantör, tänk på att följa upp priser, leveranser och övriga villkor som ni kommit överens om och som framgår av kontraktet.

Avvikelse och brister kan vara både vites- och hävningsgrundande. Var noga med att dokumentera alla avvikelser och brister för att kunna påvisa för leverantören vid ett tvisteförfarande.

Om inte annat framgår av kontraktet så har kunden rätt att med 60 dagars uppsägningstid, helt eller delvis, säga upp kontraktet utan angivande av skäl. (se Allmänna villkoren punkt 20.1)

Se även Upphandlingsmyndighetens Vägledning avseende Avtalsförvaltning nr2 2016: [http://www.upphandlingsmyndigheten.se/globalassets/publikationer/vagledningar/2016\\_2\\_avtalsforvaltning.pdf](http://www.upphandlingsmyndigheten.se/globalassets/publikationer/vagledningar/2016_2_avtalsforvaltning.pdf)

## 7 Appendix maj 2014. Frågor och svar

- Omfattas ramavtalens sortiment av takpriser?
  - Inom ramavtalsområdet Dokumenthantering 2012 finns inga takpriser utöver de som gäller de tre typfunktionerna för arkivbeständig utskrift. Typfunktionernas takpriser framgår av respektive leverantörs Prisbilaga som är publicerad på avropa.se.
- Kan en avropsförfrågan hänvisa till typfunktion för en grundfunktionalitet som är förutbestämd (i upphandlingen) och sedan ställa ytterligare krav på maskinen? Det kan t.ex vara utskrift på A5 m.m.
  - Ja det kan man göra. Om man använder avropsblanketten så bör man tänka på att vara tydlig med att man vill ha grundfunktionen av typ X men med tillägg a-b-c. Leverantörerna tror annars att man avropar exakt den maskin de angivit som typ X och den kanske inte går att komplettera med a-b-c. Det man faktiskt avropar är ju grundkonfigurationen hos en typfunktion (typ X) men med tilläggsqualiteter (a-b-c). D.v.s. en helt annan maskin än den leverantör angivit i sin prisbilaga som typ X
- Omfattar ramavtalen storformatsskrivare som klarar utskrifter upp till A0 format? Kan skanner för t.ex behandling av buntar med fakturor som ska scannas till ekonomisystem ingå i sortimentet?
  - Det finns ingen begränsning av sortimentet, förutom leverantörernas tillgång till den typ av utrustning som kunden har behov av. Enklaste sättet att ta reda på om utrustningen finns är att göra en preliminär förfrågan till samtliga leverantörer. (se punkt 5.1.2 i Vägledningen)
- Gäller avtalet endast nya maskiner?
  - Hårdvara som omsätts via ramavtalet ska vara fabriksny och i Europa saluförd, såvida inte annat avtalas med kunden. Det är alltså möjligt för kunden att avgöra frågan.
- Får Ramavtalsleverantör offerera produkter från andra fabrikat än sitt eget?
  - När det gäller typfunktionerna i ramavtalet så är modellerna givna, men om avropet inte avser sådan står det Ramavtalsleverantören (eller Återförsäljare som bara får offerera vad Ramavtalsleverantören kan offerera) fritt att offerera produkt så länge denna uppfyller hårdvaru- och tjänstekraven i upphandlingen. Detta innebär att även andra märken än Ramavtalsleverantörens egna kan komma att offereras.
- Om ett behov av en skanner uppfylls av en specifik produkt, kan vi då avropa denna produkt och skriva "eller likvärdig"?
  - Ja. Analysera vilka specifika egenskaper det är som gör att en särskild skanner är att föredra. det kan annars bli svårigheter att i utvärderingen avgöra om en erbjuden "likvärdig" produkt uppfyller kravet på likvärdighet.

- Vad behöver man kravställa på om avropet omfattar ett behov av en follow-me printlösning?
  - Ange om befintliga t.ex. inpasseringskort ska användas och redovisa korttypen i avropsförfrågan. Kravställ att leverantör i sitt avropssvar anger vilken identifikationslösning som är bäst lämpad för de angivna korten och de erbjudna skrivarna och om externa läsare behöver monteras på skrivarna och i sådant fall ska ett pris för detta anges.
- Är det viktigt att ställa krav på utskriftsteknik?
  - Utskriftsteknik kan kravställas om det inte av förfrågan i övrigt framgår om det är t.ex. bläckstråle, plotter eller laser/ledskrivare som efterfrågas.
- Kan man kravställa både leasing och köp i samma avropsförfrågan och utvärdera på "mest förmånligt" och ska man i så fall fylla i två avropsblanketter?
  - Den blankett vi tagit fram bygger på att man före avropet har valt antingen köp eller leasing. Det går att kombinera men kan vara svårt att utvärdera och att vara transparent.
- Vilka krav avseende garantier bör finnas i avropsförfrågan?
  - Leverantörens S-garanti, som ingår i produktpriset, gäller alltid (i respektive leverantörs prisbilaga publicerad på avropa.se framgår under punkt 5 vad som ingår i leverantörens S-garanti). Finns behov av ytterligare garanti kan A eller B funktionsgaranti kravställas. Observera att A-B funktionsgaranti inte ingår i produktpris utöver för de typfunktioner som avser arkivbeständig utskriftsprodukt. (vägl p 5.1.8)
- Kan ett krav avse kortare service-åtgärdsstid än de två dagar som gäller om man avropar funktionsgaranti A eller B?
  - Ja, krav kan ställas på kundspecifik lösning, som bör prissättas som en separat post i avropssvaret.
- Servicepriserna för typfunktion avsedd för arkivbeständig utskrift omfattar funktionsgaranti A plus förbrukningsmaterial (toner, trumma m.m). Vilket pris gäller då för en skrivare som avropas och som utgår från en typfunktionsbeskrivning men har krav på extra tillbehör etc. Gäller takpriserna i prisbilagan under de förutsättningarna?
  - Takpris gäller under den förutsättning som gavs för respektive "arkiv"-typfunktion i upphandlingen. Om avrop omfattar extra tillbehör som medför behov av service utöver den som är inräknad i priset så ska leverantör i sitt avropssvar precisera eventuell utökad servicekostnad i förhållande till den/de extra tillbehör som kunden efterfrågar.
- Vad bör avropsförfrågan innehålla för krav när det gäller klick-kostnad?
  - Var noggrann med att i avropsförfrågan informera om allt som ska ingå i beräkningen av klicket. Kravställ hur ev. kostnadsökning av klickkostnad över kontraktstiden ska regleras och utvärdering av klickkostnad bör ske på ett pris som avser hela livslängden på serviceavtalet.

- Ingår A-funktionsgaranti vid avrop av arkivbeständig typfunktion 4 och 5, eller måste det ställas som ett separat krav?
  - A-funktionsgaranti ingår vid avrop av arkivbeständig typfunktion.
- Vad ska ett avrop omfatta för att uppfylla krav om arkivbeständig utskrift?
  - Vid avrop av skrivare för arkivbeständig utskrift så ska skrivaren vara certifierad av t.ex SP. Vid avrop av förbrukningsmaterial så kan man i kravet poängtera att det ska vara lämpat för arkivbeständig utskrift enligt RA-FS 2006:1. Detta är särskilt viktigt om man avropar en skrivare som inte är någon av de "arkivbeständiga" tre typfunktionerna. Om någon av typfunktionerna för arkivbeständig utskrift avropas så ska även i leverans ingående toners mm vara lämpat för uppgiften.
- Är det någon begränsning när det gäller storleken på restvärdet i leasingavtalet och hur beräknas leasing-restvärde vid ett övertagande?
  - Restvärdet bestäms av leasetagaren i avropsförfrågan och bör ligga mellan 1-10%. Vid ett inbyte begär leasingsägaren ett lösenpris på tidigare leasad utrustning av leasegivaren och ett inbytespris av leverantören, mellanskillnaden regleras.
- Är det någon begränsning när det gäller leasingtiden i leasingavtalen?
  - Det är leasingsägaren som krävställer avtalsperiod. Det som rekommenderades under förra ramavtalsperioden med liknande sortiment var 12 till 16 kvartal.
- I punkt 12.4 i Allmänna villkoren framgår att kunden inte är skyldig att erlägga betalning innan 30 dagar har löpt från effektiv leveransdag. När det gäller en anskaffning via leasing så är effektiv leveransdag den dag som kunden leveransgodkänner leasingobjektet enligt § 6 i Avtal03. När skall leasingavtalet starta och fr.o.m. när ska interimsvgift erläggas (enligt § 7 i Avtal 03)?
  - Exempel som svar. Antag att leverans till kund sker från ramavtalsleverantör den 17/10. Faktura från leverantören går till leasgivaren 27/10. Betalning av leasgivaren till leverantören sker den 27/11. Leasingavtalet startar tidigast den första dagen i nästkommande månad, d.v.s. 1/12. mellan 27/11 och 1/12 kan leasgivaren debitera interimsvgift.
- Hur lång tid kan ett kontrakt gälla?
  - Ramavtalen kan maximalt förlängas t.o.m juli 2017 och information om ev. förlängningar publiceras på avropa.se. Ett kontrakt kan löpa även efter att Ramavtalet har upphört men ska ha tecknats inom Ramavtalets giltighetstid.
- Kan utvärderingsgrunden "ekonomiskt mest fördelaktiga" innebära lägsta-pris utvärdering? Gäller det även om avropsförfrågan enbart innehåller ska-krav?
  - "Ekonomiskt mest fördelaktiga" kan motsvaras av lägsta pris. Tänk på att specifikation av de produkter/programvaror/tjänster som ingår i avropet ska vara entydig för leverantörerna. I Huvudtexten framgår av p. 15.3.5 "Kontraktet ska tilldelas den Ramavtalsleverantör som lämnat det för Kunden bästa Avropssvaret på grundval av de kriterier och villkor som angetts i Avropsförfrågan".  
(vägl p 5.3)

- Vad är det som gäller i det fall att leverantör, som tilldelats kontraktet, vid uppstartsmöte kommer med ersättningsanspråk som inte angivits i avropssvaret?
  - Utvärdering av avropssvar har ju eventuellt i sådant fall inte skett likvärdigt. Det är viktigt att i avropsförfrågan specificera och begära ett pris på alla funktioner som t.ex scanner, fax, hålslag, dokumentmatare. Specificera vad som skall ingå i servicepriserna t.ex. om fax och scanning skall räknas med som klick. Observera att när det gäller tilläggsfunktioner så bör avropsförfrågan tydliggöra om det är en tillkommande funktion på samtliga eller endast en del av produkterna i avropet. (t.ex. ska alla produkter ha faxfunktion) (vägl p 5.1.12) Det får inte ske en väsentlig förändring av tecknade kontrakt.
  
- När det gäller leverantörer som upprepat inte sköter sin leverans (av service och underhåll etc.), finns det något som hindrar att man lägger in hävningsklausuler i kontraktet?
  - Se i ramavtalets Allmänna villkor avsnitt 20, dessa ingår i alla kontrakt baserade på avrop från Ramavtalet.
  
- Kan ett samtidigt behov av olika produkter t.ex bordsskrivare och skanners delas upp till två avropsförfrågningar?
  - Det finns inget hinder mot att göra flera simultiga avropsförfrågningar som avser olika produkter. Ett sådant förfarande underlättar utvärderingen eftersom avropssvaren blir mer entydiga. Kontrakt kan komma att tecknas med två olika leverantörer.