



**Förstudie**

# Klienter och Mobiltelefoner

Dnr 96-98-2014

2015-06-08

# Sammanfattning

De nuvarande ramavtalen avseende Klienter 1-6 går efter maximal förlängning ut den 30 juni 2016. Ramavtalet avseende Mobiltelefoner går efter maximal förlängning ut den 31 maj 2016. Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet har därför initierat en förstudie för att utreda om och på vilket sätt nya upphandlingar ska genomföras. Eftersom produkterna inom klienter och mobiltelefoner i olika utsträckning kan ha samma funktionalitet och användningsområde, samt kan ha samma tillverkare, har förstudien slagits samman till en gemensam förstudie för att bl.a. undersöka för- och nackdelar med en eventuell gemensam upphandling av produkterna och tjänsterna. Förstudien har även undersökt om antal regioner avseende ramavtalen för Klienter kan minskas i antal.

Projektet har träffat befintliga ramavtalsleverantörer, andra leverantörer från marknaden samt genomfört enkäter till både leverantörer samt till stat, landsting och kommuner och övriga avropsberättigade. Både leverantörer och avropare framför att man mer fokuserar på funktion än på vissa produkter eller tillverkarmärken.

Samtliga nuvarande ramavtal inom området Klient och Mobiltelefoner används i hela landet, har hög omsättning och är väl kända. Majoriteten av avropare och leverantörer uppger att ramavtalen i stort fungerar bra och har ett brett utbud. I förstudien har det också framkommit att för alla ramavtalen, Klienter 1-6 och Mobiltelefoner, har tjänster inte avropats i någon omfattning.

Projektet förordar att nya upphandlingar genomförs, dels för klienter och dels för området mobiltelefoner. På samma sätt som i nuvarande ramavtal för klienter bör även kommande upphandling omfatta bärbara och stationär datorer, bildskärmar, tablets (surfplattor), ruggade datorer och tablets, tunna klienter samt tillbehör och produktnära tjänster. En ny upphandling avseende mobiltelefoner bör omfatta i princip samma produkter och tjänster som i nuvarande ramavtal, d.v.s. mobiltelefoner, tillbehör och tillhörande tjänster. Upphandlingarna bör anpassas för att möjliggöra avrop av den teknik och dess funktioner som finns på marknaden, avtal och allmänna villkor bör uppdateras för att stämma överens med detta

Utifrån vad som framkommit i förstudien finns ingen anledning att göra stora förändringar i kommande upphandlingar. Utveckling av krav, justeringar och uppdatering av produkter och tjänster genomförs som vanligt i kommande upphandlingar.

Förstudierapporten är framtagen av en projektgrupp inom Statens inköpscentral.

Anna Berg, projektledare för förstudien

Fastställd: 2015-06-08

# Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	0
1 Inledning.....	1
1.1 Bakgrund till förstudien.....	1
1.2 Mål med förstudien.....	1
1.3 Omfattning och avgränsningar i förstudien.....	1
1.4 Målgrupp.....	1
1.5 Metod för förstudien .....	2
2 Föregående upphandlingar.....	2
2.1 Upphandlingsform och tidpunkter för anbudsgivning och tilldelning .....	2
2.2 Upphandlingarnas omfattning.....	2
2.3 Överprövningar.....	3
2.4 Synpunkter och erfarenheter från föregående upphandling Klienter/mobiltelefoner .....	3
3 Nuvarande ramavtal.....	4
3.1 Avtalens löptid.....	4
3.2 Avropsordning.....	4
3.3 Antagna ramavtalsleverantörer.....	4
3.4 Försäljningen på ramavtalen .....	5
3.5 Synpunkter och erfarenheter under förvaltningsperioden.....	5
4 Behovsundersökning.....	6
4.1 Enkät till myndigheter m.fl.....	6
4.1.1 Nuvarande ramavtal .....	7
4.1.2 Önskade produkter i kommande ramavtal.....	7
4.1.3 Önskade tjänster i kommande ramavtal.....	7
4.1.4 Viktiga kriterier vid val av leverantör.....	8
4.1.5 Viktiga kriterier vid val av produkt .....	9
4.1.6 Sammanställning enkätens fritextsvar .....	10
4.1.7 Sammanfattning av enkäterna till myndigheter m.fl. ....	11
5 Marknadsundersökning.....	11

5.1	Marknaden.....	12
5.2	Leverantörsenkät.....	14
5.2.1	Klienter: Riktad enkät till befintliga ramavtalsleverantörer.....	14
5.2.2	Mobiltelefoner: Riktad enkät till befintliga ramavtalsleverantörer.....	15
5.2.3	Öppen enkät för samtliga leverantörer på marknaden.....	16
5.3	Möte med leverantörer .....	17
5.3.1	Hopslagning klienter och mobiltelefoner eller inte.....	19
5.3.2	Sammanfattning Leverantörer, enkäter och möten .....	20
6	Hållbarhet.....	21
7	Användbarhet och tillgänglighet.....	22
8	Säkerhet.....	23
9	E-beställningar .....	23
10	Analys och rekommendation .....	24
10.1	Ramavtalsleverantörer och ramavtal .....	24
10.2	Avropskonstruktion .....	24
10.3	Avtalsvillkor.....	25
10.4	Produktområden och närliggande tjänster .....	25
10.5	Sammanställning rekommendationer.....	25
11	Källförteckning .....	26
11.1	Möten med leverantörer .....	26
11.2	Enkät svar från myndigheter m.fl.....	27
11.3	Enkät svar från leverantörer .....	27
11.4	Referenslitteratur och andra källor .....	27

# 1 Inledning

## 1.1 Bakgrund till förstudien

Statens inköpscentral har som uppdrag att ingå ramavtal för varor och tjänster som är avsedda för andra statliga myndigheter och i vissa fall även landsting och kommuner. Enligt förordning (1998:796) om statlig inköpssamordning ska det finnas ramavtal eller andra gemensamma avtal som effektiviserar upphandlingarna för varor och tjänster som myndigheterna upphandlar ofta, i stor omfattning eller som uppgår till stora värden.

Denna förstudie är genomförd av en projektgrupp inom Statens inköpscentral och omfattar områdena i nuvarande ramavtalen för Klienter 1-6 och ramavtalet Mobiltelefoner 2012.

## 1.2 Mål med förstudien

Syftet med förstudien är att samla information och kunskap om marknaden och utvecklingen inom området samt vilka behov avropsberättigade har. Förstudien ska även belysa förutsättningarna för att en upphandling inom området ska genomföras. Målet är att arbeta fram ett underlag som kan ge stöd inför ett eventuellt arbete med att ta fram ett förfrågningsunderlag.

Samtliga rekommendationer som lämnas i samband med denna förstudie kan komma att prövas på nytt, ändras eller anpassas i kommande upphandlingar eftersom ny information kan tillkomma och förutsättningar kan ändras över tiden.

## 1.3 Omfattning och avgränsningar i förstudien

Syftet med förstudierapporten är inte att ta fram en kravspecifikation till en kommande upphandling, och således är eventuella föreslagna krav som kan ställas endast beskrivna på en övergripande nivå. Förstudierapporten beskriver nuläge och erfarenheter av användningen av ramavtalen inom områdena. Den innehåller avropsberättigades och ramavtalsleverantörers synpunkter på de nuvarande ramavtalen samt deras förslag rörande upplägg av eventuellt kommande upphandlingar. Därtill innefattar förstudierapporten en analys av statliga myndigheters, inklusive landsting och kommuner, behov och marknadens utbud.

En tydlig avgränsning inom ramen för denna förstudie är det som i nuläget omfattas av ramavtalet Klient 7, d.v.s. det inom klientområdet rangordnade ramavtalet för standardprodukter. Dessa nuvarande behov och produkter kommer att fångas upp och omfattas av en separat kommande upphandling, "Användarnära IT-produkter" där avrop endast ska ske enligt fastställda villkor enligt en rangordning.

## 1.4 Målgrupp

Förstudien riktar sig till berörda personer inom Statens inköpscentral och de myndigheter, landsting, kommuner och övriga som avropar från ramavtalet samt de

leverantörer och branschorganisationer som är intresserade av eventuella kommande upphandlingar.

## 1.5 Metod för förstudien

Informationsinsamlingen till förstudien har skett genom en enkät som har skickats ut till myndigheter, landsting, kommuner och övriga potentiella avropare innehållande frågor kopplade till de nuvarande ramavtalen och till utformningen av de eventuellt kommande upphandlingarna. En öppen enkät riktad till leverantörsmarknaden har funnits tillgänglig för alla leverantörer att besvara via avropa.se. Ytterligare en enkät anpassad för de nuvarande ramavtalsleverantörerna inom områdena Klienter och Mobiltelefoner har skickats ut. Som ett komplement till de sist nämnda enkäterna har projektgruppen haft möten med nuvarande ramavtalsleverantörer inom de båda områdena Klienter och Mobiler för att få deras vidare syn på de nuvarande ramavtalen och även för att diskutera eventuellt kommande upphandlingar inom områdena.

Möten har hållits med ansvariga ramavtalsförvaltare från Statens inköpscentral. Projektet har även studerat och analyserat ett antal publikationer och webbsidor.

Utifrån vad som framkommit i förstudien kommer en samlad bedömning att göras för att på så sätt förslå dels vad kommande upphandlingar bör omfatta och dels hur de i stora drag bör utformas. Detta kan innebära att förslag från enskilda intressenter inte alltid kan beaktas vid utformningen av en eventuellt kommande upphandling.

## 2 Föregående upphandlingar

### 2.1 Upphandlingsform och tidpunkter för anbudsgivning och tilldelning

De föregående upphandlingarna av Klienter 1-6 (Klienter)samt Mobiltelefoner 2012 (Mobiltelefoner) genomfördes båda enligt ett selektivt upphandlingsförfarande och som tilldelningsgrund användes ekonomiskt mest fördelaktiga.

Båda upphandlingarna påbörjades under 2011 och ramavtalen tecknades vid olika tillfällen under det andra kvartalet 2012.

### 2.2 Upphandlingarnas omfattning

Upphandlingen av ramavtalen **Klienter** omfattade stationära och bärbara datorer, bildskärmar, tablets, ruggade bärbara datorer och tablets, tunna klienter, tillbehör och produktnära tjänster. Projektet totalt omfattade sju upphandlingar. Sex av dessa (Klient 1-6) var regionsindelade, varav en rikstäckande. Den sjunde upphandlingen (Klient 7), som inte omfattas av denna förstudie, avsåg fördefinierade standardiserade produkter.

Upphandlingarna Klienter 1-6 var indelad enligt följande regionsindelning: *Region 1*, Norra regionen och Uppsala-Örebro.



- Omfattar: Norrbottens län, Jämtlands län, Västernorrlands län, Västerbottens län, Dalarnas län, Gävleborgs län, Uppsala län, Södermanlands län, Värmlands län, Västmanlands län och Örebro län

*Region 2, Stockholm-Gotland.*

- Omfattar: Stockholms län och Gotlands län

*Region 3, Västra regionen.*

- Omfattar: Västra Götalands län och Hallands län

*Region 4, Sydöstra regionen.*

- Omfattar: Jönköpings län, Kalmar län, Östergötlands län

*Region 5, Södra regionen.*

- Omfattar: Blekinge län, Skåne län och Kronobergs län

*Region 6, Rikstäckande.*

- Omfattar: hela Sverige, för avropande kunder med verksamhet i mer än en region och då över de olika upphandlingsregionerna/gränserna eller samarbetande avropande kunder över regionsgränserna.

Upphandlingen av ramavtalet **Mobiltelefoner** omfattade mobiltelefoner och tillbehör med tillhörande tjänster. Produkterna som kan avropas på detta ramavtal ägs i sin helhet av kunden och kan inte köpas som tjänst, hyras eller leasas.

Tjänsterna som omfattades av upphandlingen Mobiltelefoner var direkt kopplade till mobiltelefoner.

Ramavtalen inom båda områdena Klient och Mobiltelefoner kan i dag användas av statliga myndigheter samt stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten. Ramavtalen omfattar även de kommuner och landsting som har lämnat fullmakt.

## 2.3 Överprövningar

I förra upphandlingarna Klienter inkom tre ansökningar om överprövning inom upphandlingarna för Västra regionen och Region Stockholm-Gotland som alla tre avsåg samma bör-krav. Statens inköpscentral vann samtliga överprövningar då domstolen ansåg att Bolagen inte visat att de uppfyllde bör-kravet i sin helhet.

När upphandlingen Mobiltelefoner avslutades och tilldelningsbeslut fattades inkom inga ansökningar om överprövningar.

## 2.4 Synpunkter och erfarenheter från föregående upphandling Klienter/mobiltelefoner

Utifrån erfarenheterna från förra upphandlingen av Klienter/mobiltelefoner framkommer bl.a. följande förbättringsområden.

- I en kommande upphandling av Klienter bör skrivningen gällande underleverantörer ses över och förtydligas då det var många frågor i upphandlingen om detta,



- Önskemål om att leasingavtalet i Klienter bör utvecklas i kommande upphandlingar,
- Vissa anbudsgivare lyckades att prisa in sig när det gäller konsulttimpriser. Vid en ny upphandling kan det därför vara av värde att se över hur pris ska utvärderas,
- Det är även viktigt att inte glömma att garantireparationer hanteras av tillverkaren i många fall och detta måste tas om hand i kommande upphandlingar.

## **3 Nuvarande ramavtal**

### **3.1 Avtalens löptid**

Ramavtalen för Klienter som började gälla från den 23 juni 2012, gäller med maximal förlängning till och med den 30 juni 2016.

Ramavtalet Mobiltelefoner, som började gälla från den 25 maj 2012, gäller med maximal förlängning till och med den 31 maj 2016.

### **3.2 Avropsordning**

För samtliga ramavtal Klient 1-6 samt ramavtalet Mobiltelefoner gäller att avrop ska ske enligt avropsordningen förnyad konkurrensutsättning.

### **3.3 Antagna ramavtalsleverantörer**

Följande ramavtalsleverantörer antogs totalt för samtliga ramavtalen Klient 1-6:

Atea Sverige AB (Region 1, 2, 3, 4, 6)  
B2B IT-Partner AB (Region 1, 2, 4, 5, 6)  
Caperio AB (Region 2, 4, 5)  
Dustin Sverige AB (Region 1-6)  
Invid Gruppen AB (Region 1, 3, 6)  
ITF Svenska IT Funktion AB (Region 3, 5)  
Ricoh Sverige AB (Region 1-6)

Ingen av nuvarande ramavtalsleverantörerna är tillverkare av klienter i bemärkelsen datorer och tablets etc. Ricoh Sverige AB är tillverkare men av annan utrustning såsom i huvudsak skrivare och kopiatorer där vissa tillbehör kan dock omfattas av ramavtalet för Klienter.

Följande ramavtalsleverantörer antogs i ramavtalet Mobiltelefoner:

Atea Sverige AB  
BKE TeleCom AB  
Comsystem Mobility AB  
EVERY Less Wire Solutions AB  
TDC Sverige AB



TeliaSonera AB

Ingen av nuvarande ramavtalsleverantörerna är tillverkare av mobiltelefoner.

### 3.4 Försäljningen på ramavtalen

Total rapporterad omsättning för ramavtalen Klienter under perioden kvartal 4 år 2012 t.o.m. kvartal 4 år 2014 uppgår till 1 620 310 721 SEK, d.v.s. drygt 1,6 miljarder SEK.

Omsättningen på ramavtalen Klienter har sen ramavtalen trätt ikraft ökat stadigt. En orsak till att omsättningen var lägre i början av avtalsperioden kan vara att många avropsberättigade redan hade avropade kontrakt på föregående ramavtal inom området. Det varierar mellan ramavtalsleverantörerna vilken volym de har uppnått, de har också olika antal ramavtal i olika regioner, och det varierar även mellan ramavtalsleverantörerna i omsättningsvolym till stat, landsting eller kommun. Kommunerna generellt har störst omsättning avseende klienter och landstingen har den minsta omsättningen. Tre av ramavtalsleverantörerna inom Klienter har under ramavtalets period inte rapporterat in någon försäljning alls till landsting.

Total rapporterad omsättning för ramavtalet Mobiltelefoner under perioden kvartal 4 år 2012 t.o.m. kvartal 4 år 2014 uppgår till 163 958 895 SEK, d.v.s. nästan 164 miljoner SEK.

På samma sätt som för ramavtalen för Klienter tog det ett tag innan omsättningen kom igång ordentlig för ramavtalet Mobiltelefoner. Även här var en bidragande orsak till det att det fanns pågående kontrakt som löpte parallellt. Det tidigare ramavtalet var rangordnat och en hel del leveransavtal och kontrakt tecknades i slutet av den ramavtalsperioden. Även inom det här området är det kommunerna som står för den högsta omsättningen och landstingen för den minsta. Tre av ramavtalsleverantörerna har under ramavtalets period inte rapporterat in någon försäljning alls till statliga myndigheter eller landsting.

### 3.5 Synpunkter och erfarenheter under förvaltningsperioden

#### Klienter

Sammanfattningsvis anser Ramavtalsförvaltningen att ramavtalen Klienter generellt har fungerat väldigt bra.

När ramavtalen för Klienter var nytecknade fanns inte alltid kunskapen hos framför allt avropsberättigade avseende avropsordningen förnyad konkurrensutsättning. Detta föranledde en hel del stödande verksamhet från Statens inköpscentral, både till avropsberättigade och ramavtalsleverantörer.

I början av ramavtalsperioden inom klientområdet förekom flertalet avrop där avropsberättigade efterfrågade "generella" prislister som de sedan skulle få rabatt ifrån. Detta är inte möjligt enligt Lagen om offentlig upphandling (LOU) och det var problematiskt från Statens inköpscentral att korrigera. Dock underlättades detta

genom att ramavtalsleverantörerna valde att tacka nej till avropsförfrågningar som innehöll krav på prislistor vilket ledde till att beteendet stävjats.

En återkommande frågeställning som uppstått, framför allt vid produktspecifika avrop, är möjligheten för alla leverantörer att faktiskt kunna erbjuda den specifika produkten som efterfrågas.

En ytterligare återkommande frågeställning är s.k. riktade avrop. Som ramavtalet är formulerat idag kan en avropsberättigad kravställa på ett visst tillverkarmärke om samtliga ramavtalsleverantörer kan erbjuda den och om det på annat sätt inte strider mot upphandlingsrätten.

Den geografiska indelningen bör ses över då den i dagsläget skapar mer administrativt arbete snarare än att bidra till en större konkurrens och medverakna från småföretag.

### **Mobiltelefoner**

Sammanfattningsvis är uppfattningen från Ramavtalsförvaltningen avseende ramavtalet Mobiltelefoner att det fungerar bra och inga stora frågor har uppstått under åren. Några överprövningar vid avrop är inte kända. De flesta avrop som görs har pris som utvärderingskrav och resulterar i successiva leveranser.

Vissa förtydliganden har gjorts i Vägledningen avseende ramavtalet Mobiltelefoner. Exempelvis gjordes detta när det gäller att man bör kontrollera att alla kan leverera en produkt innan man efterfrågar en specifik tillverkares produkt. Det gjordes även tillägg i Vägledningen om att likvärdiga produkter som ersätter utgående produkter ska tillhandahållas till samma pris.

## **4 Behovsundersökning**

### **4.1 Enkät till myndigheter m.fl.**

En enkät skickades ut via e-post till 590 avropsberättigade myndigheter, landsting och kommuner samt övriga avropsberättigade. Enkäten var tillgänglig att besvara perioden 28/1 - 20/2 2015 och information om att enkäten fanns publicerades även på [avropa.se](http://avropa.se).

Enkäten besvarades av 264 respondenter vilket ger en svarsfrekvens på ca 44 %, vilket är en oväntat hög svarsfrekvens. 97,7 % uppgav i enkäten att de har erfarenhet av inköp av både klienter och mobiltelefoner. Inkomna enkätsvar ger därmed ett bra underlag för synpunkter och förslag etc. inför kommande upphandlingar.

Av de 264 som besvarade enkäten tillhörde 47,5 % en statlig myndighet, 33,1 % en kommun, 4,2 % ett landsting och 4,2 % tillhörde övrig avropsberättigade. Enkäten besvarades av respondenter i Sveriges samtliga 21 län.

Syftet med enkäten var att undersöka behovet av, samt önskemål om, produkter och tjänster inom de båda ramavtalsområdena. Vidare var syftet att ge myndigheterna

möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande de befintliga ramavtalen och även ge synpunkter avseende kommande upphandlingar av statliga ramavtal inom bägge områdena. Nedan sammanfattas huvudpunkterna som framkom i enkätsvaren.

#### **4.1.1 Nuvarande ramavtal**

Närmare 70 % av de som besvarat enkäten uppger att de köper klienter och mobiltelefoner genom avrop på Kammarkollegiets nuvarande ramavtal. Av dessa 70 % tycker över 80 % att de nuvarande ramavtalen fungerar bra eller mycket bra. Endast drygt 2 % av de som besvarat enkäten uppger att upplägget är komplicerat och otydligt alternativt att det inte passar deras behov eller organisation.

De som har uppgett att de inte avropar på Kammarkollegiets ramavtal inom dessa två områden anger framför allt att de köper via egna upphandlade avtal eller avtal upphandlade i samverkan med andra (oftast kommuner). Vidare beror det på att man inte tycker att nuvarande ramavtal passar deras behov eller krav, att de får bättre priser på annat håll eller att man har så små volymer att man vid enstaka tillfällen bara köper in själva.

#### **4.1.2 Önskade produkter i kommande ramavtal**

På enkätfrågan hur avropsberättigade tror att behovet av klienter och mobiltelefoner kommer att förändras på ett till tre års sikt svarar drygt 50 % att man tror att det i stort kommer att vara ungefär som i nuläge. Samtidigt svarar drygt 30 % att det ser ut att behoven inom klienter och mobiltelefoner generellt kommer att öka. De inköp man tror kommer att öka är bärbara datorer, istället för stationära datorer, men framför allt ser de en ökning avseende inköp av tablets. 70 % av alla som besvarade enkäten uppger att deras organisation har behov av statligt upphandlade ramavtal inom områdena klienter och mobiltelefoner.

Enligt enkätsvaren framkom tydligt att behov av motsvarande produkter och tjänster som nuvarande ramavtal omfattar finns vid kommande upphandlingar. Exempelvis: stationära och bärbara datorer, bildskärmar, tablets, mobiltelefoner samt diverse tillbehör och tillhörande tjänster inom båda områdena.

#### **4.1.3 Önskade tjänster i kommande ramavtal**

På enkätfrågan om vilka typer av tjänster som avropsberättigade önskar att framtida ramavtal bör omfatta uppger man att behov finns enligt nedanstående, angivna i rangordning med början av det som flest angivit:

- Service och underhåll av produkter
- Miljöåtervinning
- Förlängd garanti
- Destruktion av lagringsmedia, hantering av utbytta datorer (anpassning och radering av tidigare hårddiskar).
- Säker transport av utbytta datorer till skrotning/återvinning/vidareförsäljning
- Förinstallation av image
- Utkörning av produkter
- Support på befintlig utrustning (köpt på tidigare avtal)
- Montering och installation
- Återköp av och försäljning av begagnad utrustning

- Projektledning och support vid större utbytesprojekt samt insamling av gammal utrustning
- Inventering
- Rekonditionering

Av ovanstående har de flesta uteslutande uppgett i enkäten att behov finns av service och underhåll av produkter samt miljöåtervinning.

När det gäller önskemål avseende om framtida ramavtal ska omfatta leasing av produkter eller inte så svarar en tredjedel att man vill ha den möjligheten. En tredjedel svarar nej och en tredjedel svarar att de inte vet.

#### 4.1.4 Viktiga kriterier vid val av leverantör

Respondenterna ombads i enkäten att poängsätta hur viktiga ett antal kriterier är vid val av leverantör. Skalan att svara med var 1 till 5 där 1 var helt oviktigt och 5 av största vikt. För dessa kriterier blev utfallet, även om det blev en viss skillnad, att samtliga kriterier är viktiga vid val av leverantör. Kriterierna redovisas nedan rangordnat utifrån hur viktiga de ansågs vara.

Korta leveranstider	4,30
God relation med leverantören	4,22
Att klientplattformen som ska avropas är prestandamässigt stämmer överens med befintlig plattform	4,20
Att tillverkaren tar hänsyn till mänskliga rättigheter	4,14
Att tillverkaren har ett brett utbud gällande miljövänliga produkter	4,09
Att klientplattformen som ska avropas är märkesmässigt ensad med befintlig plattform	4,06

Vidare poängsattes även nedanstående kriterier vid val av leverantör. Även här var skalan 1 till 5 där 1 var helt oviktigt och 5 av största vikt. För dessa kriterier blev utfallet en större spridning i hur viktiga man anser att de är. Kriterierna redovisas nedan rangordnat utifrån hur viktiga de ansågs vara.

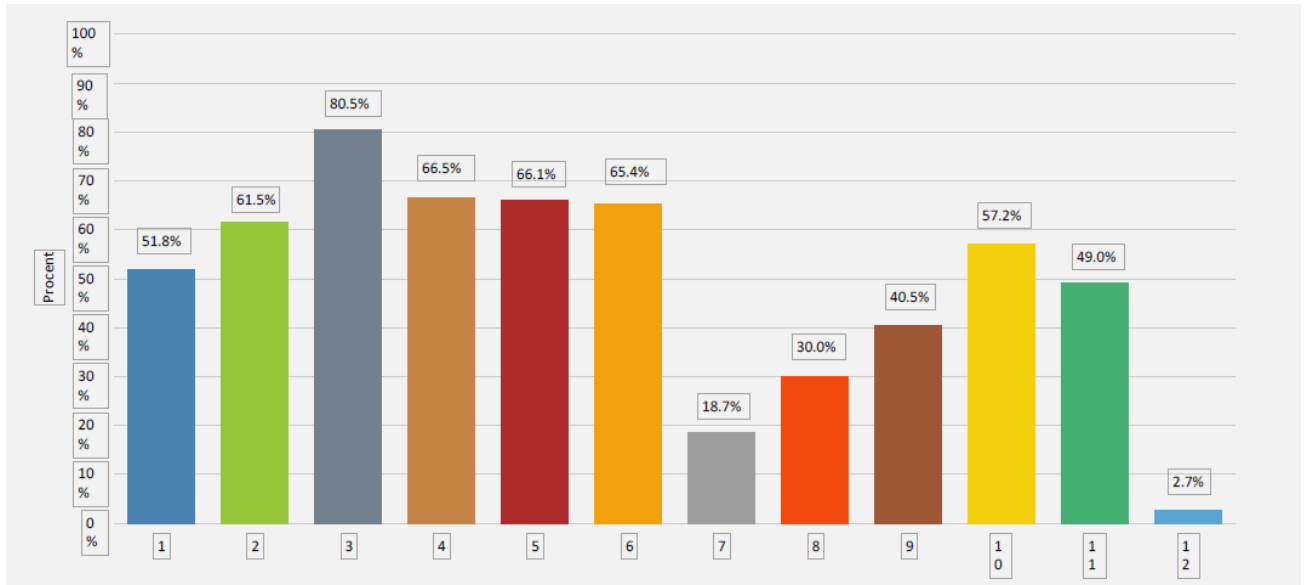
Hög servicekompetens	4,43
Hög produktkompetens	4,43
Brett utbud av produkter	4,06
Lågt pris	3,81
Kunskap om och erfarenhet av offentlig sektor	3,79
Kunskap om och förståelse för er organisation	3,63
Geografisk närhet	3,14

Utöver dessa kriterier uppger flera i enkäten i fritextsvar att priset inte alltid är det viktigaste, att istället tillförlitlighet med service, support, kompetens och garantihantering m.m. är av stor betydelse under en ramavtalsperiod. Det speglas även i rangordningen av dessa kriterier ovan. Det framkommer även i enkäten att en del vill att kommande upphandlingar tar höjd för möjligheten att leverantörer under ramavtalets löptid även kan erbjuda nyheter, nya produkter och innovationer. Flera

uppger även i enkätens fritextsvar att de tycker att det är viktigt att leverantören har ett högt IT-säkerhetstänkande.

#### 4.1.5 Viktiga kriterier vid val av produkt

Respondenterna i enkäten för myndigheter, landsting och kommun fick svara på ett antal kriterier vad som är viktigt vid val av produkt där flera svar kunde ges. Resultatet blev enligt nedan.



- |                                |                                  |                             |
|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| 1: Processorkraft (51,8 %)     | 5: Batteriprestanda (66,1 %)     | 9: Typ av portar (40,5 %)   |
| 2: Vikt på produkten (61,5 %)  | 6: Livslängd på batteri (65,4 %) | 10: Operativsystem (57,2 %) |
| 3: Generell prestanda (80,5 %) | 7: Design (18,7 %)               | 11: Ergonomi (49 %)         |
| 4: Teknisk livslängd (66,5 %)  | 8: Antal portar (30 %)           | 12: Annat (2,7 %)           |

De som uppgav Annat var exempelvis:

- livslängd på livscykeln för produktens komponenter för att minimera behov av att hantera t.ex. olika Images
- att produkten är dockningsbar
- ljudnivåer
- att produkten har kortläsare för trådlöst med bibehållen säkerhet.

Enkäten omfattade även en fråga med olika kriterier i samband med miljö i relation till val av produkt. Exempel på miljökriterier som de flesta respondenterna tycker är viktigt är att:

- produkter inte avger farliga ämnen vid användning
- produkter inte innehåller ämnen som är skadliga för miljön
- tillverkningen av produkter skett med hänsyn tagen till miljön
- möjlighet till miljövänlig skrotning finns
- produkterna har en låg strömförbrukning
- tillverkaren är miljöcertifierad
- produkter har Energy Star eller TCO-certifiering

#### 4.1.6 Sammanställning enkätens fritextsvar

I enkätsvarens fritextsvar från avropsberättigade har det framkommit många synpunkter, förslag och önskemål. Många är av uppfattningen att nuvarande ramavtal fungerar bra och är mycket nöjda - även att informationen om ramavtalen och vägledningar m.m. är bra och tydliga. Uppfattningen i stort är också att det är bra att teckna ramavtal med återförsäljare som har ett brett utbud och även kan tillhandahålla exempelvis både PC och Mac, olika operativsystem och mobiltelefonmärken. Vidare tycker många att nuvarande ramavtal ger bra förutsättningar för bra avrop och att ramavtalsleverantörerna själva har god kännedom om ramavtalen. Många tycker att det är bra med förnyad konkurrensutsättning som avropsordning eftersom man kan definiera och anpassa avropen utifrån sina behov.

En del uppger att de tycker att det är krångligt att göra förnyad konkurrensutsättning vid avrop, att det är likställt att göra en egen upphandling. Flera av dessa önskar istället rangordning som avropsordning. Vissa föreslår beloppsgränser, att om inköpet understiger ett visst belopp så ska man inte behöva göra en förnyad konkurrensutsättning. Dessa synpunkter var vanligast från mindre organisationer och som oftast gör enstaka och till volymen små inköp och avrop.

När det gäller avrop önskar många att de kommande ramavtalen tillåter att leveransavtal tecknas för en längre period och med successiva leveranser.

Några lyfter upp i enkäten att det vid förnyad konkurrensutsättning inträffat att ramavtalsleverantörer som vunnit avropet varken har kunnat leverera som utlovat eller haft tillräcklig kompetens om produkten. I detta sammanhang nämns även prisdumpning, att det är sådan konkurrens om vissa avrop att priserna dumpats för att sedan inte leverera det som efterfrågats.

Väldigt många ger uttryck i enkätsvaren för att det i kommande ramavtal ska finnas möjlighet att precis som idag (inom ramen för vad LOU tillåter) kunna välja en viss tillverkares produkt eller ett visst operativsystem vid avrop. De vanligaste förklaringarna som ges angående detta är att man vill hålla sin plattform intakt, bibehålla vald standard över tid, att det är onödigt med påtvingade förändringar etc.

I motsats till ovanstående finns det även de som anser att kommande ramavtal snarare ska fokusera mer på funktion än vilken tillverkares märke eller modell. Även att man vill ha ett mer tjänstebaserat ramavtal – att kunna avropa olika varianter av tjänstepaketeringar som kan innehålla tjänster, hårdvara och funktioner etc. där ramavtalsleverantörerna kan leverera beprövade lösningar.

När det gäller en eventuell hopslagning av ramavtalsområdena Klienter och Mobiltelefoner anser flera att det inte vore bra. Uppfattning är att man är tveksam till att dessa båda produktområden kan finnas i samma ramavtal eftersom man riskerar att förlora leverantörer som enbart tillverkar eller säljer det ena eller det andra. Det skulle enligt enkätsvaren troligtvis inte heller bidra till att ramavtalsleverantörerna besitter rätt kompetens för alla produkter och närliggande tjänster för bägge områdena.

Det framkommer fleras önskemål i enkätsvaren att det bör ställas fler krav på miljö än vad som gjorts i tidigare upphandlingar. Många lyfter i enkäten upp saker som miljövänlig skrotning, återvinning och vidareförsäljning etc.

#### **4.1.7 Sammanfattning av enkäterna till myndigheter m.fl.**

Utifrån vad som framkommit i enkätsvaren från avropsberättigade är man i stort nöjd med nuvarande ramavtal, att det fungerar bra och att utbudet på produkter är tillfredsställande. Många av de som besvarat enkäten anser att nuvarande konstruktion med att ramavtal tecknas med återförsäljare är bra och flexibel. Samtidigt uppger några att det inte alltid ger en konkurrensmässigt riktig prisbild eftersom distributörer eller tillverkare ger ramavtalsleverantörerna olika priser för samma produkt.

Vid kommande ramavtal efterfrågas som tidigare tydlig vägledning och mallar för att underlätta vid förnyad konkurrensutsättning. Informationsträffar och seminarium vid nytecknade ramavtal är uppskattade.

Som avropare anser man att korta leveranstider, att hålla leveranstider, en god relation med leverantören är viktigt. Vidare sätter man stor vikt vid att leverantörerna har hög produktkompetens, tillförlitlighet med service, support och garantihantering m.m. Allt detta sammantagen anser många är viktigare än vilket pris man får för en viss avropad produkt.

Väldigt många ger uttryck för att det i kommande ramavtal är viktigt ha möjligheten att precis som idag vid avrop kunna peka på märke/tillverkare, i vissa fall även modell, vid avrop.

Av de som svarat på enkäten och som har berört frågan om en eventuell hopslagning av klienter och mobiltelefoner så uppger de att det är önskvärt att som i nuvarande ramavtalsområden fortsatt ha det uppdelat.

När det gäller miljö framkommer på flera ställen i enkätsvaren från avropsberättigade att det bör ställas fler miljökrav än vad som gjorts i tidigare upphandlingar.

Sammanfattningsvis avseende vilka produkter och tjänster som man önskar att kommande ramavtal ska omfatta så är det i princip motsvarande det som ramavtalen Klienter och Mobiltelefoner omfattar idag.

## **5 Marknadsundersökning**

Projektet beställde en oberoende rapport om marknaden (den svenska B2B marknaden för devices) avseende datorer och mobiltelefoner av Radar Ecosystem Specialists AB (Radar). En sammanställning av denna finns sammanfattad nedan, avsnitt 6.1.

Ytterligare informationskälla har varit de möten som genomförts med både befintliga ramavtalsleverantörer och leverantörer som inte är ramavtalsleverantör på det

nuvarande ramavtalet samt besvarade enkäter. Se vidare om dessa i avsnitt 6.2 och 6.3.

## 5.1 Marknaden

### Trender och teknik

Hög grad av datorisering och krav på ökad exponeringen av samhällsviktig information mot internet förväntas fortsättningsvis utmana IT-organisationen. Utmaningen framöver ligger enligt Radar i att ge extern tillgång till intern infrastruktur, samtidigt som obehörig åtkomst ska förhindras. Att alltid kunna vara uppkopplad och tillgänglig är en självklarhet för en verksamhet idag. Att ha information ”när den behövs” och ”där den behövs” är i allt större utsträckning ett krav för att hantera en verksamhet och omvärld i ständig förändring.

Lösningar för att hantera mobila enheter blir allt bättre och marknaden för att hantera mobila enheter växer. Trenden går mot mer integrerade system som löser flera tekniska och processmässiga problem i samma applikation. 2015 kan också vara året då SIM-korten börjar försvinna, vilket ger ökade krav på hantering av mobila enheter som ytterligare förstärker behovet av ”mobile management-lösningar”.

Mobilanvändare överallt kommer att kunna dra nytta av en förbättrad bandbredd och överlägsen prestanda i dagens 4G och morgondagens 5G nät. Nya trådlösa wifi-standarder som 802.11ac, 11ad och 11ah kommer att möjliggöra ett större nyttjande av wifi-baserade kontorsnät. Radar menar att trenden i att antalet enheter som är ansluta till företagets wifi i stället för trådbundna nät fortsätter att öka.

### Omvärlden

Utvecklingen av mobilitet innebär förbättrade möjligheter till ökad produktivitet och effektivitet. Förbättringen syftar inte endast till informationen i sig, utan också till en medarbetares möjlighet att tillgodogöra sig information på distans och på så sätt kunna utföra sina arbetsuppgifter oberoende av fysisk placering. Att inte kunna erbjuda denna möjlighet hämmar både flexibiliteten hos en verksamhet och möjligheten att nå uppsatta mål om effektivitet och produktivitet. Förväntningen är vanligen att ge sin verksamhet långsiktiga besparingar i form av ökad effektivitet och produktivitet, men också på sikt minskade behov av fysiska arbetsytor för verksamheten. Det är essentiellt att IT-organisationens sida stödjer denna process i takt med att nästa generation teknikanvändare ansluter till arbetslivet.

Att alltid kunna vara uppkopplad och tillgänglig är en del av dagens samhälle – även i arbetslivet. Det är en förväntan som riskerar att hamna på kollisionskurs med kravet på säkerhet. Svårigheten för många verksamheter, menar Radar, är att balansera en mobil strategi som är tillräckligt dynamisk att följa förväntningarna, samtidigt som säkerhetskraven kan efterlevas.

### Statliga myndigheter och verk

Information och dess bärarsystem utvecklas i snabb takt mot att bli både mer komplexa, spridda och dessutom sammanlänkade. Detta samtidigt som morgondagens



IT-angrepp förväntas komma från resursstarka aktörer, kriminella organisationer och fiendliga stater som har specifika syften med sina angrepp och därför också ofta lyckas agera långa perioder utan upptäckt. IT-säkerhetsfrågan kräver ett eget fokus, men det är ändå viktigt enligt Radar att belysa att med en ökad tillgänglighet så följer även en ökad risk för att exponera verksamhetens data till obehörig part.

### **Tillväxtprognos**

Försäljningen av både smartphones och tablets menar Radar förväntas växa under en treårsperiod och det är främst datorer som förväntas falla tillbaka 2016. Tillväxten för tablets väntas sen avtal under 2018-2019 då en mättnad för användningsområdet uppnås och normal tillväxt infinner sig.

### **Marknadsandelar**

Marknadsandelar, enligt Radars analys, gällande stationära och bärbara datorer räknat på distribuerade enheter visar att Hewlett-Packard har störst andel med 27 %. Därefter kommer Lenovo med 24 %, Dell 14 %, Acer 12 %, Asus 10 % och Mac 8 %.

Inom tablets finns en tydlig ledare i Apple med sina olika iPads. Andra leverantörer, med andoridbaserade tablets, har under de senaste två åren tagit betydande andelar från Apple men dominsansen är fortsatt stort under 2015. Marknadsandelar 2014 gällande tablets räknat på aktiverade enheter per operativsystem visar att iOS har en andel på 89 % och Android 11 %.

När det gäller tillverkare av surfplattor med Android som operativsystem är det enligt Radar Samsung som dominerar marknaden även om konkurrensen ökat under senare delen av 2014. Den ökade konkurrensen är bland annat från Microsoft, som tidigare inte har haft egen hårdvara med sina Surface-produkter, och från Google. Under 2015 väntas också att en rad nya uppstickare kan komma till den svenska marknaden där ett speciellt intresse finns från kinesiska företag som enligt Radar väntas konkurrera kraftigt i egenskap av pris mot prestanda.

Idag har de telefoner som inte tillhör kategorin smartphones marginell påverkan på marknadsvärdets utveckling. Andelen är försvinnande liten och svenska verksamheter anskaffar nästan uteslutande smarta telefoner. Vid val av operativsystem för smartphones menar Radar att det för den svenska marknaden är jämnt fördelat mellan Apples iOS och Android-baserade telefoner.

Marknadsandelar 2014 gällande smartphones räknat på distribuerade enheter per operativsystem visar att Android har 47 %, iOS 46 % och Windows 7 %.

När det kommer till marknadsvärden är prognosen den motsatta då det genomsnittliga priset för Android-enheter sjunker medan det för Apple-enheter inte har samma effekt. Då även försäljningen Windows-baserade smartphones enligt Radar ökar i antal i mellanprissegmenten och behåller sina övriga positioner kommer marknadsvärdet förändras i linje med prognostiserad förändring av antal enheter.

Marknadsandelar i omsatta kronor 2014 gällande smartphones räknat per operativsystem visar att iOS har 54 %, Android 40 % och Windows 5 %.

## 5.2 Leverantörsenkät

Två enkäter riktade till leverantörer har skickats ut. Dels skickades en enkät ut till samtliga befintliga ramavtalsleverantörer inom ramavtalen för både Klienter och Mobiltelefoner. Dels en enkät som gjordes tillgänglig via avropa.se och som var öppen för alla leverantörer på marknaden att besvara. Enkäten var tillgänglig att besvara perioden 28/1 - 20/2 2015.

Syftet med enkäterna var att undersöka det utbud som kan erbjudas på marknaden vad gäller produkter och tjänster inom bägge ramavtalsområdena. Vidare var syftet att ge leverantörer möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande de befintliga ramavtalen och även ge synpunkter avseende kommande upphandlingar av statliga ramavtal.

Samtliga ramavtalsleverantörer inom ramavtalen Klienter och Mobiltelefoner fick möjlighet att besvara enkäten. Av 12 möjliga inkom 11 svar. Alla leverantörer som besvarade enkäten uppgav att de har levererat på sina ramavtal. Det framkom tydligt i enkäterna att det är mest produkter som avropas och att det i genomsnitt endast är ca 10 % av samtliga avrop som avser tjänster. Några av ramavtalsleverantörerna har inte levererat några tjänster alls.

Nedan sammanfattas huvudpunkterna som framkom i enkätsvaren. För de ramavtalsleverantörer som projektet träffade på leverantörsmöten och som även besvarat enkäten följdes dessa upp under mötena.

### 5.2.1 Klienter: Riktad enkät till befintliga ramavtalsleverantörer

#### *Hur fungerar nuvarande ramavtal?*

Nuvarande ramavtal fungerar bra och är mycket flexibelt för kunderna. Bra med förnyad konkurrensutsättning som avropsform och bra med kravkatalog från vilken kunden kan definiera sina krav sin förfrågan.

Många kunder gör många småavrop vilket inte är effektivt för någon part och kräver onödig administration.

#### *Nuvarande allmänna villkor*

Majoriteten av ramavtalsleverantörerna inom ramavtalen Klienter anser att de allmänna villkoren i stort fungerar bra.

Många IT-produkters prissättning baseras på amerikanska dollar (USD) och i vissa fall Euro. Flera anser att det borde finnas med en valutajusteringsklausul för större valutaförändringar, exempelvis +/- 3 eller 5 %. Idag påverkas inte kund men det kan bli kostnadsdrivande vid extrema valutaförändringar och återförsäljare får idag ingen täckning för ökade egna kostnader mot tillverkarna eftersom de håller de avtalade priserna mot kund.

Terminologin i de allmänna villkoren m.m., garantitider och servicenivåer bör ses över för att stämma överens med vad som används och gäller på marknaden och mot tillverkarna.

Definiera tydligt vad som avses med ”kontraktssumma” vid beräkning av vitesunderlag.

#### ***Är ramavtal med återförsäljare bra?***

Det är bra och även flexibelt för kunderna att avropa från oberoende och obundna återförsäljare.

#### ***Bör ramavtalsområdet förändras?***

De flesta tycker att nuvarande ramavtalsområden både är bra och fungerar bra som det är konstruerat idag.

Ett önskemål i enkäterna är att kommande ramavtal både möjliggör flera tjänste- och funktionsbaserade leveranser.

### **5.2.2 Mobiltelefoner: Riktad enkät till befintliga ramavtalsleverantörer**

#### ***Hur fungerar nuvarande ramavtal?***

Nuvarande ramavtal fungerar bra och ger kunderna en stor flexibilitet utifrån behoven. Det är bra med förnyad konkurrensutsättning.

Förnyad konkurrensutsättning ger ibland utrymme för s.k. strategisk prissättning med kraftiga underpriser med vetskap om att efterfrågat sortiment utgår. För mobilitet är det särskilt känsligt eftersom produkterna har korta livscykler och ofta har stora priserosioner under dessa cykler.

Ramavtalsleverantörerna ser gärna att avropare, oftare än vad de gör idag, beskriver en typkonfiguration istället för att ange en viss tillverkare/modell. Med en konkret beskrivning av funktioner etc. kan det faktiskt finnas flera alternativ som uppfyller kraven. Då kan ramavtalsleverantörerna prissätta från fall till fall och konkurrera på samma villkor. Om detta görs så har man dessutom en ursprunglig beställning att gå tillbaka till om vad som kan anses som ”likvärdigt” vid utbyte av produkt.

#### ***Nuvarande allmänna villkor***

Majoriteten tycker att de allmänna villkoren fungerar bra.

Precis om beskrivet ovan om valutaförändringar så anser man även inom området mobiltelefoner att det borde finnas med en valutajusteringsklausul för större valutaförändringar.

Det önskas tydligare grundvillkor för prissättning av ersättningsprodukter för att motverka strategisk prissättning och prisdumpning.

#### ***Är ramavtal med återförsäljare bra?***

Det är bra att ramavtal tecknas med återförsäljare. Ramavtal inom området mobiltelefoner bör endast tecknas med återförsäljare.

### ***Bör ramavtalsområdet förändras?***

Flera av ramavtalsleverantörerna inom ramavtalet Mobiltelefoner tycker att surfplattor inkl. tillbehör borde kunna avropas på ett ramavtal för mobiltelefoner.

Önskemål finns att kommande ramavtal möjliggör flera lösningar och s.k. ”managerade tjänster” – dvs. att ett helhetsansvar tas av leverantören. Det bör också finnas möjlighet till återtag och/eller sälja tillbaka mobiltelefoner i kommande ramavtal där man då också beaktar kretslopps- och miljövänligt funktionalitet.

### **Utveckling framöver inom ramavtalsområdena Klient och Mobiltelefoner?**

Ramavtalsleverantörerna inom båda områdena delar myndigheternas uppfattning att efterfrågan av surfplattor kommer att öka.

Mobiltelefoner, surfplattor och datorer kommer mer och mer att användas i olika kombinationer. Ramavtalsleverantörerna inom båda områdena menar att kunderna mer och mer önskar en samlad hantering av tjänster och lösningar etc. för de olika enheterna - att man mer och mer kommer att frånga att köpa lösa produkter till att istället efterfråga funktionsleveranser och tjänstebaserade avtal. Detta är även något som ramavtalsleverantörerna själva önskar sälja mer av.

Mer fokus framöver på den totala livscykelhanteringen. T.ex. när det gäller allt ifrån beställning, konfiguration, leverans, service, support, managring, säkerhet till återtag, radering av data och miljöhantering.

MDM, Mobile Device Management, och EMM, Enterprise Mobility Management, är något som flera av leverantörerna ser ett ökat behov av och även önskar att man avropa mer framöver.

### **5.2.3 Öppen enkät för samtliga leverantörer på marknaden**

Den öppna enkäten som gjordes tillgänglig via avropa.se besvarades endast av sex respondenter vilket var oväntat få. Ingen av dessa sex leverantörer har i dag ramavtal inom Klienter eller Mobiltelefoner. Av de som svarade var två återförsäljare, två tillverkare av datorer och två var tillverkare av mobiltelefoner. Här sammanfattas huvudpunkterna i deras svar.

Enligt enkätsvaren framgår det att samtliga kan leverera tablets och i princip samtliga kan leverera datorer, både stationär och bärbara, samt bildskärmar. Samtliga respondenter uppger att de kan leverera sina produkter och tjänster till alla 21 län i Sverige.

Ett par frågor avsåg vilka produkter och tjänster som man eventuellt kan se en ökad försäljning av och trender inom områdena framöver. Precis som framgick i enkäten riktad till avropsberättigade och ramavtalsleverantörerna så uppger även dessa leverantörer att de framför allt ser en uppgång på tablets och bärbara datorer. När det gäller tjänster tror de på en ökning av exempelvis konsulttjänster inom hållbarhet, fler paketerade lösningar med hårdvara och tjänster, produkter som tjänst istället för att köpa lösa produkter samt säkerhetslösningar och MDM-verktyg.

### **Miljö**

I enkäten ställdes en fråga om vilken eller vilka typer av miljö- och etikfrågor företaget arbetar aktivt med. Samtliga respondenter uppgav att de arbetar aktivt med följande:

- Energisparfunktioner
- Att produkter inte innehåller komponenter som avger farliga ämnen vid användning
- Att produkter inte innehåller komponenter med farliga ämnen som är skadliga för miljön
- Att använda miljövänligt emballage
- Återvinning av emballage
- Miljövänlig skrotning
- Att inget barnarbete ska förekomma vid tillverkning
- Att villkor för arbetare vid tillverkningsfabriker är godtagbara

För nedanstående punkter uppgav mellan 3-5 respondenter att de arbetar aktivt med:

- Att minska strömförbrukning hos produkter
- Att använda miljövänliga transportmedel
- TCO certifiering
- Energy Star
- ISO certifiering

Övriga önskemål inför kommande upphandlingar är bl.a. att: det är viktigt att ingen kan prisa in sig eller lämna s.k. nollbud samt att upphandlingarna möjliggör för mindre aktörer att kunna erhålla ramavtal. Vidare tyckte flera av dessa leverantörer att det även fortsättningsvis ska vara möjligt vid avrop att fråga efter ett specifikt tillverkarmärke vid en förnyad konkurrensutsättning.

### **5.3 Möte med leverantörer**

Projektgruppen har träffat ett antal leverantörer som både har ramavtal inom områdena klienter och mobiltelefoner samt olika typer leverantörer som inte är ramavtalsleverantörer. För de leverantörer som projektet träffade och som även besvarat enkäten riktad till nuvarande ramavtalsleverantörer följdes dessa upp under mötet. Nedan sammanfattas huvudfrågorna som framkommit under dessa möten.

#### ***Nuvarande ramavtal***

Ramavtalsleverantörerna tycker i stort att nuvarande ramavtal är fungerar bra och omfattar rätt produkter och tjänster. Uppfattningen är att det är bra med förnyad konkurrensutsättning och kravkatalog med möjlighet för kunderna att kunna definiera och anpassa avropsförfrågan utifrån sina behov. Avropsformen förnyad konkurrensutsättning föredras i princip genomgående för avrop inom ramavtalsområdet.

Oftast kan samtliga ramavtalsleverantörer inom ramavtalen Klienter och Mobiltelefoner leverera i princip alla produkter som efterfrågas och konkurrensen ligger oftast endast i prissättningen. En generell inställning är att inte bara vilja konkurrera med pris vid avropstillfällena utan även att vilja stå för leveranskvalité, vara en bra partner, stå för support och ekonomisk stabilitet under hela ramavtalsperioden.

Flera kunder har börjat efterfråga typkonfigurationer med öppet beskrivna specifikationer och funktioner. Samtidigt är det bra att möjlighet finns idag att avropa en viss tillverkare eller en viss modell vid specifika behov.

### ***Priser m.m.***

Flera av ramavtalsleverantörerna tycker att kunderna får bra priser när de avropar.

Det är enligt ramavtalsleverantörerna inom både klienter och mobiltelefoner vanligt att kunder efterfrågar "listpriser", både med och utan rabatter, som gäller över tid. Detta fungerar inte i verkligheten då det inte finns några officiella prislistor från tillverkare av klienter och mobiltelefoner. Ramavtalsleverantörerna framför att man på marknaden arbetar med inköpspris, vilka är rörliga från tillverkarna, och påslag antingen i % eller SEK. Tillverkarnas priser ändras även under produktens livscykel vilket leder till att återförsäljaren som håller avtalat pris över tid enligt ett avrop går med vinst eller förlust. Ett större fokus på påslag på inköpspris än att få ett utlovat pris över tid skulle enligt ramavtalsleverantörerna ge det bästa priset för kunden - framför allt när det gäller mobiltelefoner som har kortare livscykel.

Distributörer och tillverkare ger olika återförsäljare olika inköpspriser för samma produkt. Det får enligt ramavtalsleverantörerna ibland en negativ effekt på konkurrensen när det i princip endast är priset som avgör vem som vinner ett avrop.

### ***Småbeställningar***

Flera av ramavtalsleverantörerna hanterar många små och eller enstaka beställningar vilket inte är effektivt för någon part och kräver onödig administration och kostnader. För några av ramavtalsleverantörerna omfattar dessa små avrop ca 15-20 % av totalt *antal* avrop. Flera av dem tycker att en ramavtalsleverantör ska ha rätt att tacka nej till avropsförfrågningar under ett visst belopp.

De flesta påtalar att de önskar att kunderna istället tecknar leveransavtal för successiva leveranser.

### ***Fraktkostnad***

Vid avrop ingår alltid fri frakt för leveranserna men flera av ramavtalsleverantörerna önskar att det finns en beloppsgräns för detta. D.v.s. att avrop över ett visst belopp är fraktfritt för kunden och om avropet understiger beloppsgränsen så har leverantören rätt att ta ut en skälig avgift. Att ha en beloppsgräns tror man skulle bidra till att kunderna bättre samordnar eller planerar sina avrop och menar även att många små och "onödiga" frakter inte heller är miljövänligt.

### ***E-auktioner***

Det råder en generell uppfattning, från de leverantörer som berört ämnet, att e-auktion inte är riktigt bra eftersom de enligt deras uppfattning oftast resulterar i prisdumpning.

### **Gråimport**

Med gråimport menas kortfattat att produkter importereras av någon eller något företag från ett land någonstans i världen, för att sedan distribueras vidare i olika led fram till slutkunden i t.ex. Sverige. Produkten köps in från en del av världen som har produkten anpassad för sin respektive marknad. Detta kan innebära att produkten inte alltid är anpassad eller fungerar som den ska utan för den marknad där den köptes in. Att kunder köper dessa produkter via gråimport är för att priserna ofta är mycket lägre. Som användare är det inte säkert att man märker någon skillnad men det är vid behov av reklamation, service och support som det kan uppstå problem. Problemen kan innebära att produkten inte tas emot av tillverkare eller generalagenter i Sverige utan att den istället måste skickas utomlands och det är svårt att få support etc.

Flera av leverantörerna önskar att det i kommande upphandling ställs ska-krav på att samtliga mobiltelefoner som ska säljas är avsedda för den nordiska eller svenska marknaden.

Vid samtal under mötena med ramavtalsleverantörerna inom mobiltelefonområdet uppger samtliga att ingen av dem säljer dessa utan man säljer endast mobiltelefoner som är anpassade för den skandinaviska marknaden.

#### **5.3.1 Hopslagning klienter och mobiltelefoner eller inte**

Majoriteten av befintliga ramavtalsleverantörer inom både ramavtalen Klienter och ramavtalet Mobiltelefoner som besvarade enkäten uppgav att man inte tycker att det är lämpligt att slå ihop dessa områden till en gemensam upphandling. Frågan följdes även upp under leverantörsträffarna. Även i några av enkätsvaren från leverantörer som idag inte har ramavtal framkom att det bör vara separata ramavtal för Klienter respektive Mobiltelefoner.

Flera av leverantörerna förstår varför frågan om en eventuell hopslagning väckts och håller med om att gränserna börjar gå ihop. De kan också se att flera av produkterna mer och mer närmar sig på så sätt att de kan ha samma funktion och teknik. Möjligt att en hopslagning kan fungera på 4-5 års sikt. Det som respondenterna bl.a. anser talar emot en hopslagning är för att:

- Mobiltelefoner har mycket kortare livscyklar och modeller försvinner fortare från marknaden.
- Eftersom det är två helt olika produktgruppen är dessa inte lämpliga att slå ihop när de också omfattar specialistkompetenser som skiljer sig.
- De återförsäljare som är bäst anpassade för klienthantering skiljer sig från de som är specialiserade på hantering av mobiltelefoni och abonnemang.
- Ett fåtal leverantörer på marknaden har möjligtvis både produkterna, besitter produktkompetens och har tjänster inom bägge vilket begränsar konkurrensen om man exempelvis är en klientleverantör.
- En risk med gemensam upphandling, sett från en ramavtalsleverantör inom ramavtalet Mobiltelefoner, är att flera tänkbara leverantörer stängs ut och att konkurrensen då kan bli begränsad vilket i sin tur kan leda till högre priser.

- Om man skulle anpassa en upphandling för att slå ihop bägge områden finns en risk att man kompromissar med krav och innehåll så att det i förlängning innebär att varken specialister på klienter eller specialister på mobilitet erhåller ramavtal. Man ser en risk att kompetenta aktörer inom det ena eller andra området utestängs.
- Leveranstider skiljer sig åt mellan områdena.
- Det inte går att ha samma allmänna villkor och service- och garantivillkor etc. för bägge områden och blir det svårt att ta fram allmänna villkor som båda områdenas leverantörer kan acceptera.

Det finns ett par av nuvarande ramavtalsleverantörer som tycker att det vore bra att göra en hopslagning. Bl.a. ser de fördelar med beställningsprocessen och att det vore enklare för avropande kund att samverka med en leverantör istället för flera beroende på om man ska avropa en dator eller mobiltelefon. Dock är dessa ramavtalsleverantörer samtidigt medvetna om att man vid en eventuell hopslagning i så fall bör ha olika service- och garantivillkor för de olika områdena.

En variant som diskuterats med flera ramavtalsleverantörer är att det skulle kunna fungera med en hopslagning avseende tablets och mobiltelefoner, dock inte mobiltelefoner med datorer och bildskärmar etc. - att tablets borde kunna avropas på ett ramavtal för mobiltelefoner eftersom det är närbesläktat exempelvis med liknande operativsystem och teknik och har ungefär samma livscykel.

### **5.3.2 Sammanfattning Leverantörer, enkäter och möten**

Generellt anser man från leverantörernas sida att ramavtalen inom både Klienter och Mobiltelefoner fungerar bra och att det är bra och flexibelt för kunderna att avropa från oberoende och obundna återförsäljare. Man tycker också att det är bra med förnyad konkurrensutsättning som avropsform och med kravkatalog från vilken kunden kan definiera sina krav. Majoriteten av leverantörerna tycker i dagsläget att det inte är lämpligt att slå ihop områdena klienter och mobiltelefoner till en gemensam upphandling.

Det är önskvärt att kommande ramavtal omfattar en valutajusteringsklausul som möjliggör prisregleringar vid kraftiga valutaförändringar. Vidare är det önskvärt med en översyn av kommande allmänna villkor.

Flera av ramavtalsleverantörerna hanterar idag många småbeställningar vilket inte är effektivt för någon part och kräver onödig administration och kostnader. De flesta påtalar att de önskar att kunderna i större utsträckning för tecknar leveransavtal för successiva leveranser istället för ett avrop per behov. Flera menar också att svarsplikt och fraktfritt bör ställas i relation till olika kostnader som belastar leverantörerna.

Ramavtalsleverantörerna önskar, när det gäller prissättning, ett större fokus på påslag på inköpspris än att få ett utlovat pris över tid vilket de menar skulle vara det bästa för kunden - framför allt när det gäller mobiltelefoner som har kortare livscykel.



## 6 Hållbarhet

Det är enligt lag fullt möjligt att i offentlig upphandling ställa både miljö- och sociala krav. I en kommande upphandling bör Statens inköpscentral utgå ifrån de upphandlingskriterier som Konkurrensverket tagit fram. Upphandlande myndigheter har stor frihet att bestämma vad de vill köpa men inte från vem - därför måste krav och kriterier även gällande hållbarhet vara kopplade till föremålet för kontrakten och de måste också vara möjliga att verifiera och följa upp.

Utöver exempelvis Energy Star finns även TCO Certified som har fokus på att IT-produkter och deras produktion ska baseras på miljömässig, social och ekonomisk hänsyn.

Miljökrav kan ställas i en upphandling men hållbarhet i stort handlar inte bara om en upphandlings krav på material och miljöfarliga ämnen etc. Även helhetstänket kring en produkts livecykel har i förlängningen miljöpåverkan vilket man som avropsberättigad själva kan styra över. Exempelvis kan man för att minska mängden elektronikavfall ha en policy för användningstider, minskad utbytestakt och/eller endast köpa uppgraderingsbara produkter. Vidare kan man exempelvis välja en bärbar dator istället för en stationär som förbrukar mer energi.

Vid genomförda möten med befintliga ramavtalsleverantörer inom ramen för denna förstudie menar några att avropsberättigade inte nyttjar återtagning av t.ex. datorer och mobiltelefoner. Destruktion (återtag, förstöring, skrotning m.m.) som de också ser att fler borde avropa bör även finnas med i kommande ramavtal. Detta kan innebära bl.a. att produkterna och dess material tas om hand på ett korrekt sätt och inte hamnar liggandes under en okänd tid framåt eller att produkterna raderas säkert och korrekt och istället för att skrotas säljs vidare.

### ***Miljöskadliga ämnen - exempel***

För varor i plast kan man i en upphandling ställa krav på att de inte ska innehålla vissa tungmetaller, flamskyddsmedel och ftalater. För elektronik kan samma krav ställas på PCB, PCT och flamskyddsmedel. Gällande batterier kan krav ställas på att en produkts batterier inte ska klassificeras som miljöfarliga (vissa undantag kan vara nödvändiga där miljöanpassade ersättningsbatterier ej finns tillgängliga).

I kommande upphandlingar bör det ses över vilka lämpliga miljökrav som bör ställas. Dessa krav ska också vara möjliga att både verifiera och följa upp. Möjligheten att ställa många miljökrav finns men samtidigt måste man tänka på vad som är kostnadsdrivande eller svårt för en tillverkare eller återförsäljare att påverka.

### ***Sociala krav***

Upphandlingslagstiftningen talar om sociala hänsyn och i detta begrepp inbegrips även etiska hänsyn. Sociala hänsyn handlar främst om frågor som rör arbetslöshet, gynnande av missgynnade samhällsgrupper, jämställdhet och tillgänglighetsanpassning. Etiska hänsyn handlar snarare om mänskliga rättigheter i

arbetslivet. Det som främst efterfrågas inom offentlig upphandling är att ILO:s kärnkonventioner samt FN:s barnkonvention ska respekteras av leverantören och dess underleverantörer vid fullgörandet av ett kontrakt. Etik kan även ses som ett förhållningssätt från den upphandlande myndighetens sida vad gäller frågor som rör jäv, mutor och bestickning.

Att ha sociala och etiska krav kan vara minst lika viktigt som miljökraven, framför allt avses här ILO:s kärnkonventioner. Svårigheten med att kravställa med hänvisning till dessa konventioner är hur man ska kunna verifiera att ställda krav uppfylls.

I kommande upphandlingar bör det ses över vilka lämpliga miljö- och sociala krav som bör ställas. Konkurrensverket har sammanställt miljökriterier på tre olika nivåer (bas, avancerad och spjutspets). Statens inköpscentral ska utgå ifrån Konkurrensverkets kriterier vid kravställning runt både miljö- och sociala krav och de kriterier som omfattas av deras bas-nivå bör vara ska-krav i kommande upphandlingar. Förslagsvis bör det i kommande upphandlingar vara ska-krav liknande Energy Star och RoHS-direktivet (CE-märkning). I övrigt är mycket kring skadliga ämnen etc. lagstyr.

## 7 Användbarhet och tillgänglighet

Statens inköpscentral eftersträvar att de produkter och tjänster som avropas från ramavtal ska bidra till största möjliga nytta och vara effektiva verktyg i avropande organisationers olika verksamheter. Eftersom det är vid användning av dessa produkter och tjänster som effekt och nytta uppstår är det viktigt att säkerställa god användbarhet och tillgänglighet.

Krav på användbarhet och tillgänglighet syftar bland annat till att tillgängliggöra för funktionshindrade, öka effektiviteten, sänka användningskostnaderna, minska utbildningsinsatserna, öka arbetstillfredsställelsen, minska ohälsan samt förbättra servicekvaliteten mot medborgarna.

Det som motiverar krav på användbarhet och tillgänglighet kan skilja sig beroende på om avropande organisationers anställda eller medborgares perspektiv avses. Kravbildningen varierar även beroende på vilka förutsättningar som respektive verksamhet och användare har.

Kommande upphandlingar bör därför noggrant utreda hur användbarhet och tillgänglighet kan kravställas vid upphandling och avrop av klienter respektive mobiltelefoner. Vid detta arbete bör EU-standarden EN 301 549, som behandlar tillgänglighetskrav inom IT, beaktas.

## 8 Säkerhet

Verksamhet som omfattas av säkerhetsskyddslagen (1996:627) ska ha det säkerhetsskydd som behövs med hänsyn till verksamhetens art, omfattning och övriga omständigheter. Ansvaret för säkerhetsskyddet ligger hos den som är verksamhetsansvarig. När det i utförandet av en tjänst förekommer uppgifter som med hänsyn till rikets säkerhet omfattas av sekretess (hemliga uppgifter) har staten, kommunerna och landstingen ansvaret för att det finns ett fullgott säkerhetsskydd hos leverantören.

För att tillgodose kravet på säkerhetsskydd när sådan verksamhet utförs på uppdrag av en myndighet, ska den uppdragsgivande avroparen träffa ett skriftligt avtal – säkerhetsskyddsavtal – med ramavtalsleverantören om det säkerhetsskydd som behövs i det enskilda fallet. För dessa eventuella behov bör därför möjlighet till eventuella säkerhetsavtal omfattas av de allmänna villkoren kommande ramavtal. Alternativt att det täcks upp i den s.k. kravkatalogen för kommande upphandling och som avropare kan välja fritt ifrån.

IT-säkerhet är mycket viktigt inom detta område och säkerhetskraven bör vid en kommande upphandling vara anpassade efter offentlig förvaltnings behov av en säker teknisk infrastruktur. Mycket just kring säkerhet rent generellt blir allt viktigare och viktigare i samband med både utökad mobilitet och utökad åtkomst av data i olika enheter i det dagliga arbetet. Samtidigt som avropare själva måste kunna definiera sina specifika säkerhetskrav vid avropstillfället måste även Statens inköpscentrals ramavtal erbjuda produkter och produktnära tjänster som lever upp till behoven även ur ett säkerhetsperspektiv.

Ytterligare säkerhetsaspekter är att avropande kunder ska kunna återlämna (och vid destruktions) datorer och mobiltelefoner och veta att all data på enheten blir fullständigt raderad. Både det och exempelvis möjlighet att både kunna spåra och radera hårddisken på en dator vid stöld är något som bör inkluderas i kommande ramavtal.

## 9 E-beställningar

Kommande upphandlingar bör ha krav på att anbudsgivare kan tillhandahålla en webbshop där kund kan se vilka produkter och tjänster som finns tillgängliga och även göra sina avrop via webblösningen. Upphandlingsprojektet bör ta ställning till om det även ska vara ett krav att denna webb-shop måste kunna samverka med kundernas egna e-handelssystem eller inte.

## 10 Analys och rekommendation

### 10.1 Ramavtalsleverantörer och ramavtal

Lämpliga ramavtalsperioder för kommande ramavtal bör vara totalt fyra år. Förslagsvis initialt 18 månader och med möjlighet till förlängning upp till ytterligare 30 månader. I takt med marknaden så förnyas även utbudet hos ramavtalsleverantörerna så att ha ramavtal under en fyraårsperiod har ingen fastlåsningsseffekt när det gäller utbudet. Att som idag teckna ramavtal med återförsäljare möjliggör bredden för produkter och tjänster i ramavtalen. Utifrån hur avropare och leverantörer upplever att ramavtalen fungerar i dag så verkar antal ramavtalsleverantörer inom ramavtalen vara ett lagom antal, inte för få och heller inte för många.

Kommande upphandlingar bör möjliggöra för små och medelstora företag att lämna anbud. Beroende på vilka krav som ställs på leveranskapacitet i de olika upphandlingarna bör det även möjliggöras för små och medelstora företag bilda konsortium för att gemensamt kunna lämna anbud alternativt att ingå som underleverantör i anbud.

Den geografiska indelningen av regionerna inom Klienter bör ses över då den i dagsläget skapar mer administrativt arbete snarare än att bidra till en ökad konkurrens. Att dela upp upphandlingarna på flera regioner var för att möjliggöra för att fler leverantörer kunde erhålla ramavtal och att fler små- och medelstora företag kunde erhålla ramavtal. Eftersom det är i princip samma leverantörer som finns med inom flera olika regioners ramavtal hade denna regionsindelning inte önskad effekt. Kommande upphandlingar avseende Klienter bör se över en ny regionsindelning som till antalet är färre än i dag, vilka är sex till antalet.

### 10.2 Avropskonstruktion

Precis som i nuvarande ramavtal bör även kommande ramavtal avseende klienter och mobiltelefoner endast ha avropsordningen förnyad konkurrensutsättning. Från nuvarande ramavtalsleverantörer inom bägge områdena har man uteslutande uppfattningen att det är den bästa formen. Vidare är heller inte ett rangordnat ramavtal inom dessa områden att föredra eftersom det högst troligt skulle ge mycket stora försäljningsvolymmer till enstaka leverantörer. Behov av ett rangordnat ramavtal och standardprodukter kommer dessutom fångas upp och omfattas av en separat kommande upphandling, "Användarnära IT-produkter", där avrop endast ska ske enligt fastställda villkor enligt en rangordning.

Statens inköpscentral bör tillhandhålla mallar och vägledningar som underlättar för avropsberättigade vid förnyad konkurrensutsättning. Vidare bör även kommande ramavtal innehålla en kravkatalog, vilket har visat sig fungera bra, så att avropare kan definiera sina behov och anpassa sina avropsförfrågningar. Kommande ramavtal bör möjliggöra att teckna egna leveransavtal för en specificerad tidsperiod och med successiva leveranser.

Kommande upphandlingsprojektet bör besluta huruvida kommande ramavtal ska möjliggöra för myndigheterna att genomföra e-auktion.

### 10.3 Avtalsvillkor

Inför kommande upphandlingar bör avtalsvillkoren ses över och uppdateras. Vid översyn av avtalsvillkoren bör man även tydliggöra vad som kan anses som ”likvärdigt” gällande ersättningsprodukter.

Vid kommande eventuella upphandlingar bör projektet utreda om möjligheten att en avropsberättigad kan kravställa på ett visst tillverkarmärke kan kvarstå eller behöver ändras.

### 10.4 Produktområden och närliggande tjänster

Samtliga nuvarande ramavtal inom Klienter och Mobiltelefoner används i hela landet, har hög omsättning och är väl kända. Majoriteten av avropare och leverantörer uppger att ramavtalen i stort fungerar bra och omfattar ett bra utbud. Utifrån vad som framkommit i förstudien finns ingen anledning att göra för stora förändringar i kommande upphandlingar. Utveckling av krav och viss uppdatering av produkter och tjänster bör göras vid kommande upphandlingar.

I förra upphandlingen lades ett relativt stort fokus på tjänster. Flera av ramavtalsleverantörerna menar att avropen i princip endast omfattar leverans av produkter och att det inte står i relation till hur mycket arbete de lade ner vid anbudstillfället på krav i upphandlingen som var tidskrävande. Med nuvarande historik anser ramavtalsleverantörerna att de kraven bör ses över i kommande upphandling.

Utifrån vad som framkommit i förstudien förordas två separata upphandlingar per område Klienter inkl. tablets och Mobiltelefoner.

När det gäller om kommande ramavtal ska omfatta leasing eller inte behöver upphandlingsprojektet titta närmare på hur det i så fall ska formuleras.

### 10.5 Sammanställning rekommendationer

Projektet rekommenderar att:

- upphandlingarna för de två områdena klienter och mobiltelefoner genomförs separat och att de även fortsatt är egna ramavtalsområden,
- kommande upphandlingar i huvudsak ska omfatta motsvarande produkter och tjänster som ramavtalen Klienter och Mobiltelefoner gör idag,
- upphandlingen avseende mobiltelefoner ska vara riksomfattande och att upphandlingarna avseende klienter är regionindelade,

- upphandlingsprojekten beslutar om upphandlingsförfarandet vid upphandlingarna, om de ska vara selektivt eller öppet upphandlingsförfarande,
- upphandlingsprojektet tar fram förslag på en ny regionsindelning avseende Klienter,
- ramavtalens löptid blir 18 månader med möjlighet till förlängning i upp till 30 månader. Ramavtalet kan därmed vara giltigt i maximalt fyra år,
- avropsordningen i ramavtalen för båda områdena klienter och mobiltelefoner är förnyad konkurrensutsättning,
- upphandlingarna utreder om möjligheten att en avropsberättigad kan kravställa på ett visst tillverkarmärke ska kvarstå eller om det kan behöva justeras,
- kravkataloger i kommande ramavtal erbjuds för att möjliggöra för kunderna att precisera sina egna krav inom ramen för upphandlingarna,
- miljökraven i upphandlingarna utgår ifrån Konkurrensverkets framtagna kriterier och att även lämpliga sociala krav ska tas fram och formuleras i kommande upphandlingar,
- kommande upphandlingar ser över möjligheten att utveckla en valutajusteringsklausul vid avrop som möjliggör prisregleringar vid större och omfattande valutaförändringar,
- upphandlingsprojektet kan besluta om huruvida kommande ramavtal ska möjliggöra genomförande av e-auktion av de upphandlande myndigheterna,
- att upphandlingsprojektet för kommande ramavtal ser över formuleringen för leasingavtal,
- att avtalsvillkoren, begrepp, och avtalsstrukturen från tidigare upphandlingar ses över och vid behov ändras.

## 11 Källförteckning

### 11.1 Möten med leverantörer

Inom ramen för förstudien har projektgruppen haft möten med följande leverantörer:

Apple AB  
Atea Sverige AB  
B2B IT-Partner AB  
BKE TeleCom AB  
Dustin Sverige AB



EVERY Less Wire Solutions AB  
Ingram Micro AB  
Invid Gruppen AB  
Ricoh Sverige AB  
Samsung Electronics Nordic AB  
TDC Sverige AB  
TeliaSonera AB

## 11.2 Enkät svar från myndigheter m.fl.

Enkät svar från avropsberättigade inom statliga myndigheter, kommuner, landsting och övriga avropsberättigade i hela landet.

## 11.3 Enkät svar från leverantörer

Enkät svar från två enkäter riktade till leverantörer. Dels svar från en enkät riktad till samtliga befintliga ramavtalsleverantörer inom ramavtalen för både Klient 1-6 och Mobiltelefoner. Dels svar från en enkät som gjordes tillgänglig via avropa.se och som var öppen för alla leverantörer på marknaden att besvara.

## 11.4 Referenslitteratur och andra källor

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet

<http://www.kkv.se/upphandling/hallbar-upphandling/>

[http://www.kkv.se/globalassets/upphandling/hallbarhet/sammanfattning\\_riktlinjer\\_hallbarhetskriterier.pdf](http://www.kkv.se/globalassets/upphandling/hallbarhet/sammanfattning_riktlinjer_hallbarhetskriterier.pdf) (*publ. 2014-07-01*)

<http://www.kkv.se/fragor-och-svar/?ShowItem=7510> (*publ. 2014-11-12*)

Minska miljöpåverkan från datorer. Publikation Miljöstyrningsverket. (*publ. 2013-10-04*)

<http://www.ilo.org>

<http://www.tco.se/vara-fragor/TCO-markningen--TCO-Certified/TCO-Development/>

Beställd rapport från Radar Ecosystem Specialist AB:  
Marknadsinformation: Klientenheter (Client devices), En analys av den svenska B2B-marknaden (*mars 2015*)