



Förstudierapport

Kommunikationstjänster

Dnr. 23.2-7191-16



KAMMARKOLLEGIET



Innehåll

1 Sammanfattning	3
2 Inledning	4
3 Föregående upphandling och nuvarande ramavtal	6
4 Behovsundersökning	12
5 Marknadsundersökning	18
6 Andra ramavtal inom området	28
7 Koppling till andra myndigheter samt föreskrifter inom området	29
8 Utvecklingsområden och förändringsbehov i en kommande upphandling	32
9 E-handel	33
10 Analys och rekommendationer	34
11 Källförteckning	36

1 Sammanfattning

Denna förstudie har omfattat de nuvarande ramavtalsområdena *Kommunikation som tjänst (KST)* och *Fasta och mobila operatörstjänster och transmissionstjänster (FMOT)*. Utgångspunkten för studien har varit den översyn över samtliga ramavtalsområden inom data- och telekom som har genomförts och publicerats på avropa.se där det bland annat föreslogs att *KST* och *FMOT* slås samman till ett nytt ramavtal då de i stort omfattar samma saker.

I samband med förstudien genomfördes två enkätundersökningar, en riktad till 479 myndigheter, kommuner och landsting och en öppen till leverantörer inom området. Syftet med enkäterna var att undersöka utveckling, behov och önskemål kring tjänster inom ramavtalsområdet. Vidare var syftet att erbjuda en möjlighet att dela med sig av erfarenheter gällande det befintliga ramavtalet och ge generella synpunkter avseende en eventuellt kommande upphandling av ett statligt ramavtal. Som ett komplement till detta har även ett antal möten genomförts.

Enkäten som gick till avropsberättigade organisationer besvarades av 216 respondenter, vilket ger en svarsfrekvens på 45 %. Undersökningen visar bland annat att en majoritet av de som besvarat enkäten, 57 %, har ett behov av ramavtal inom området. Under förstudiearbetet har det tydligt framkommit att avrop är tidskrävande och komplicerat samt ofta kräver ett omfattande konsultstöd. En kommande upphandling inom området bör utreda möjligheten att förenkla och standardisera vissa typer av avrop samt ta fram användarvänliga mallar och stöd vid utvärdering av avropssvar.

Projektgruppen rekommenderar efter dialog med leverantörer och avropande organisationer att upphandling genomförs inom området samt att denna delas upp i fyra delar, varav tre separata för Telefoni, Infrastruktur, Samarbete och ett övergripande för avrop som omfattar mer än ett delområde.

Projektet har i samband med förstudien även publicerat en remiss på avropa.se där intressenter bjöds in att inkomma med synpunkter på bland annat på förslaget till indelning för kommande upphandling. Remissen är ett bra underlag för eventuellt kommande upphandling och erbjöd en möjlighet för leverantörer och intressenter inom området att bidra med sin kunskap och erfarenhet.

2 Inledning

2.1 Bakgrund till förstudien

Förstudien är genomförd av Statens inköpscentral och omfattar de nuvarande ramavtalsområdena *Kommunikation som tjänst (KST)* och *Fasta och mobila operatörstjänster och transmissionstjänster (FMOT)*. Utgångspunkten för förstudien är den översyn över samtliga ramavtalsområden inom data- och telekom som har genomförts och publicerats på avropa.se där det bland annat föreslogs att *KST* och *FMOT* slås samman till ett nytt ramavtal då de i stort omfattar samma saker.

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet övertog från och med den 1 januari 2011 ansvaret för upphandlingsverksamheten inom den statliga inköpssamordningen. Detta innebär att Statens inköpscentral har som uppdrag att ingå ramavtal för varor och tjänster som är avsedda för andra statliga myndigheter. 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.

2.2 Mål med förstudien

Syftet med förstudien är att samla information och kunskap om pågående utveckling inom området samt om vilka behov som offentlig sektor 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 och anpassas i en kommande upphandling då ny information kan tillkomma och förutsättningar kan ändras med tiden.

2.3 Omfattning och avgränsningar i förstudien

Syftet med förstudierapporten har inte varit att ta fram en kravspecifikation till en kommande upphandling, och således är eventuella krav som kan ställas endast beskrivna på en övergripande nivå. Förstudierapporten beskriver nuläge och erfarenheter av användningen av ramavtalen inom området. Den innehåller avropande organisationers och leverantörers synpunkter på det nuvarande ramavtalet samt deras förslag rörande upplägg av en eventuellt kommande upphandling. Därtill innefattar förstudierapporten en analys av myndigheters behov och marknadens utbud.



Ramavtalen inom detta område kan i dag användas av statliga myndigheter samt stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten. Ramavtalen omfattar även kommuner, landsting och andra offentligt styrda organisationer som har lämnat bekräftelse.

2.4 Målgrupp

Förstudien riktar sig till berörda personer inom Statens inköpscentral och de organisationer som avropar från ramavtalet samt de leverantörer och branschorganisationer på området som är intresserade av en eventuellt kommande upphandling.

2.5 Metod för förstudien

Förstudiearbetet har utförts i enlighet med Statens inköpscentrals projektstyrningsmetodik. Den innefattar:

- initiering av projektet med definition av projektets huvudsakliga mål i form av ett projektdirektiv,
- detaljerad planering, d v s en projektbeskrivning och planering av projektets aktiviteter,
- genomförande som omfattat informationsinsamling, analys och författande av förstudierapporten, samt
- leverans av förstudien med föregående kvalitetssäkring.

Informationsinsamlingen till förstudien har skett genom att en enkät har skickats ut till avropande organisationer innehållande frågor kopplade till det nuvarande ramavtalet och till utformningen av en eventuellt kommande upphandling. Därtill har en nätverksgrupp med deltagare från olika avropande myndigheter deltagit i förstudien och bidragit med värdefull information och synpunkter.

Vidare har projektgruppen genomfört en enkätundersökning och möten med leverantörer för att få deras syn på nuvarande ramavtal och diskutera upplägg och framtida ramavtalsstruktur.

Möten har hållits med ansvariga ramavtalsförvaltare från Statens inköpscentral.

Det har gjorts en samlad bedömning av all information som inkommit i förstudien för att på så sätt undersöka hur en upphandling ska utformas på bästa sätt. Det kan innebära att förslag från enskilda intressenter inte alltid kan beaktas.

3 Föregående upphandling och nuvarande ramavtal

3.1 Upphandlingarnas omfattning

Ramavtalen inom området kan i dag användas av statliga myndigheter, stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten samt de kommuner och landsting som har lämnat bekräftelse (fullmakt). Information om ramavtalen förmedlas på www.avropa.se. Det är enheten för ramavtalsförvaltning på Statens inköpscentral som är ansvarig för att webbplatsen kontinuerligt uppdateras med relevant information om ramavtalen och ser även till att stöddokumentation i form av exempelvis vägledningar och avropsblanketter finns att tillgå.

Fasta och mobila operatörstjänster samt transmissionstjänster: Abonnemang, anknytningar och anslutningar för fast och mobil telefoni samt datakommunikation. Tjänsterna köps till avropande organisations egenägda infrastruktur. Områden som omfattas är:

- Fasta operatörstjänster så som abonnemang, service, drift- och förmedlingstjänster, anslutningar från det publika nätet mot den avropades egen utrustning som exempelvis abonnentväxlar, inkl. accesser, nummerserier.
- Mobila operatörstjänster så som mobila abonnemang för datakommunikation, tal etc. mobil anknytning i abonnentväxel, mobile extension, direktanslutning från beställarens abonnentväxel till operatörens nät, inomhusnät och anslutning till inomhusnät, nummerserier, mobil åtkomst till internet och säker anslutning.
- Transmissionstjänster, så som WAN-tjänst för datakommunikation mellan organisationers egna lokala nätverk och övriga utrustningar som kräver datakommunikation samt tjänster för åtkomst till internet.

Ramavtalet gäller som längst till och med 2018-04-30.

Kommunikation som tjänst: Data- och telekommunikationstjänster som tillhandahålls av en ramavtalsleverantör som äger, ansvarar och driftar plattformen och produkterna som upprätthåller tjänsterna. Kunden får inte äga någon ingående utrustning i leveransen med undantag av telefoner och klienter. Områden som omfattas är:

- Paketerade funktioner och tjänster för WAN, LAN och internet. I leveransen kan, förutom aktiv utrustning, även kablage, kontaktdon, plintar, rack, skenor och korskopplingar etc. ingå.
- Digitala möten - paketerade funktioner och tjänster för röst och videokonferenser där kunden inte äger produkter, programvaror eller plattform utan köper detta som en paketerad tjänst. Digitala möten kan endast avropas i kombination med ett annat område inom ramavtalet.
- Telefoni - paketerade funktioner för tal med tilläggfunktioner för bild och dataöverföring t.ex. SMS, mobildata samt MDM (Mobile Device Management). Produkter så som mobiltelefoner kan ingå i leveransen och köpas som tjänst.

- Kontaktcenter - paketerade funktioner där en grupp personer på ett samlat sätt hanterar kundärenden via t.ex. internet, e-post, chat, telefon, brev, SMS och fax. Även call center och telefonisttjänst ryms inom detta område och leverantörer ansvarar för att bemanna funktionen.
- Unified Communications, som är en kombination av samtliga områden och omfattar paketerade funktioner för samlad kommunikation som t.ex. direktmeddelanden (instant messaging, chat), videokonferens, unified messaging, dokumentdelning, samt integration av olika funktioner för samarbete (collaboration).

Inom samtliga områden finns möjlighet att komplettera med generella tilläggsfunktioner för t.ex. ökad kvalitet, säkerhet och tillgänglighet. Vidare ingår funktioner för administration, uppföljning, statistik och paketerade leverantörstjänster såsom kundtjänst, utveckling, användarsupport, utbildning, integration, säkerhet, trygghetslarm, SMS-utskick etc.

Ramavtalet gäller som längst till och med 2018-12-31.

3.2 Upphandlingsform och tidpunkter för anbudsgivning och tilldelning

Den föregående upphandlingen *FMOT* genomfördes enligt ett selektivt förfarande och som tilldelningsgrund användes ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet. Upphandlingen annonserades 2013-01-03 och följande tio leverantörer inkom med anbudsansökan.

Alltele AB
Borderlight AB
Bredband2 i Skandinavien AB
DGC Access AB
IP-Only Telecommunication Networks AB
TDC Sverige AB
Tele2 Sverige AB
Telenor Sverige AB
TeliaSonera Sverige AB
Trafikverket ICT

Tilldelningsbeslut fattades 2013-04-11 och följande anbudsgivare, angivna i bokstavsordning nedan, erhöll ramavtal som efter överprövning började gälla från och med 2014-04-07.

Borderlight AB
DGC Access AB
IP-Only Telecommunication Networks AB
TDC Sverige AB
Tele2 Sverige AB
TeliaSonera Sverige AB



Den föregående upphandlingen *KST* genomfördes enligt ett öppet förfarande och som tilldelningsgrund användes ekonomiskt mest fördelaktiga anbuden. Upphandlingen annonserades 2013-04-15 och följande åtta leverantörer inkom med anbudsansökan.

Alltele AB
Borderlight AB
DGC Access AB
TDC Sverige AB
Telavox AB
Tele2 Sverige AB
Telenor Sverige AB
TeliaSonera Sverige AB

Tilldelningsbeslut fattades 2013-08-16 och följande anbudsgivare, angivna i bokstavsordning nedan, erhöll ramavtal som efter överprövning började gälla från och med 2013-12-17.

Borderlight AB
DGC Access AB
TDC Sverige AB
Tele2 Sverige AB
Telenor Sverige AB
TeliaSonera Sverige AB

3.3 Överprövning

Upphandlingen *FMOT* överprövades av två anbudsgivare. Förvaltningsrätten avslog båda överprövningarna men besluten överklagades till Kammarrätten som beviljade prövningstillstånd. Kammarrätten avslog sedermera båda överklagandena.

Upphandlingen *KST* överprövades av en anbudsgivare. Förvaltningsrätten avslog ansökan om överprövning.

3.4 Försäljning på ramavtalen

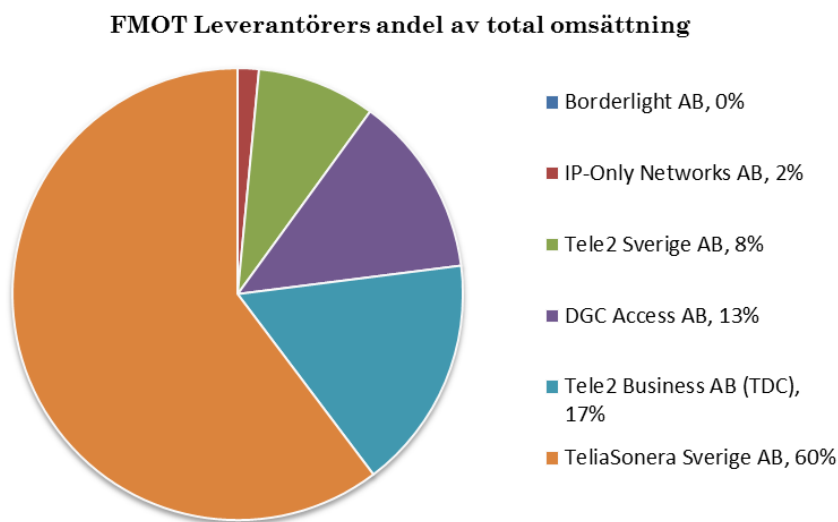
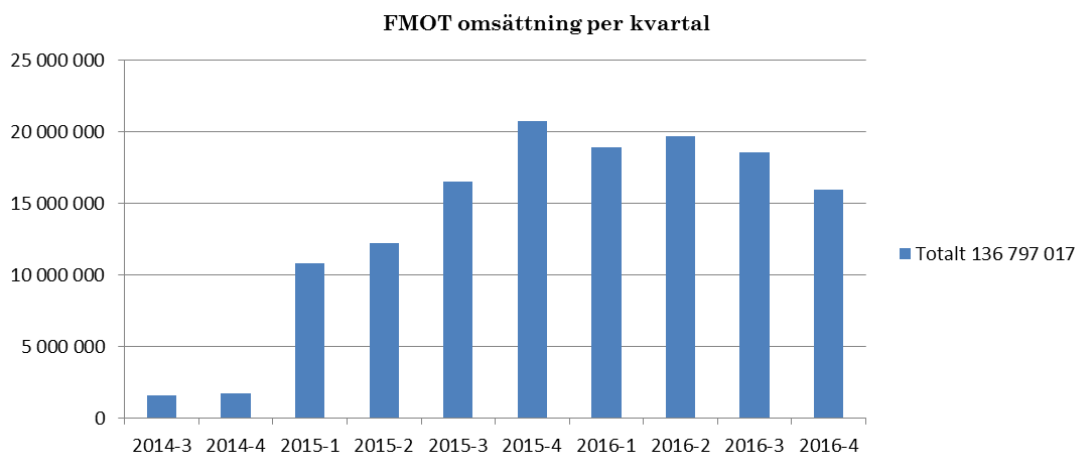
Ramavtalsleverantörerna ska en gång per kvartal redovisa den försäljning som skett på ramavtalen. Nedan redovisas omsättningsstatistik som baseras på uppgifter redovisade av ramavtalsleverantörerna per ramavtalsområde.

3.4.1 Fasta och mobila operatörstjänster samt transmissionstjänster

Nuvarande ramavtal har hittills omsatt totalt ca 137 miljoner kronor, vilket kan ses som lågt vid en jämförelse med det att det tidigare ramavtalet som enbart under 2011-2012 omsatte över en miljard kronor. En förklaring kan vara att området karaktäriseras av långa kontraktstider och en låg initial omsättning på ramavtalen då många passar på att göra avrop precis innan ett ramavtal löper ut. Den årliga omsättningen på det tidigare

ramavtalet ökade successivt från 2 miljoner 2009 till ca 600 miljoner 2012. En ytterligare förklaring kan vara att fler och fler kunder går över till att köpa paketerade tjänster utan eget ägande och genomför då avrop på KST.

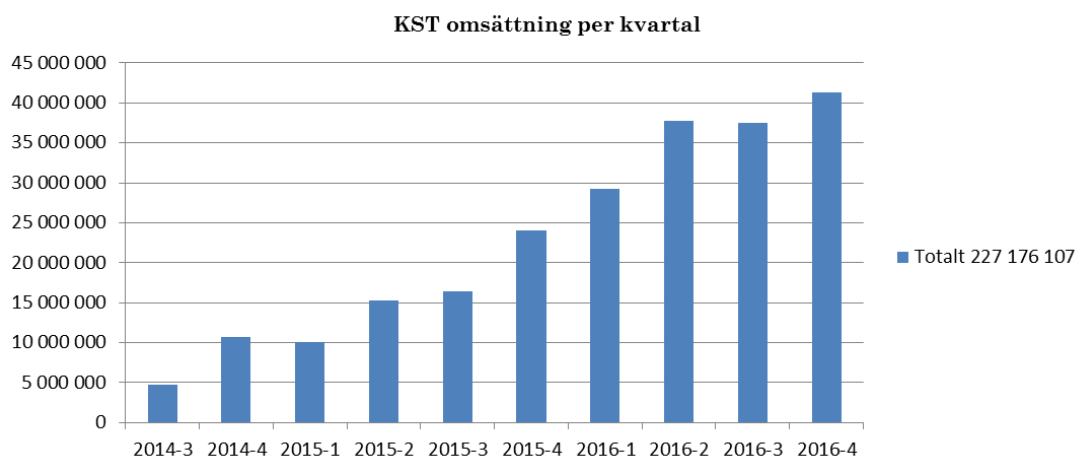
TeliaSonera står för 60 % av omsättningen på ramavtalet och är därmed den klart största leverantören på ramavtalet. Dock har TeliaSoneras andel av omsättningen sjunkit jämfört med tidigare ramavtal där de stod för över 80 %.



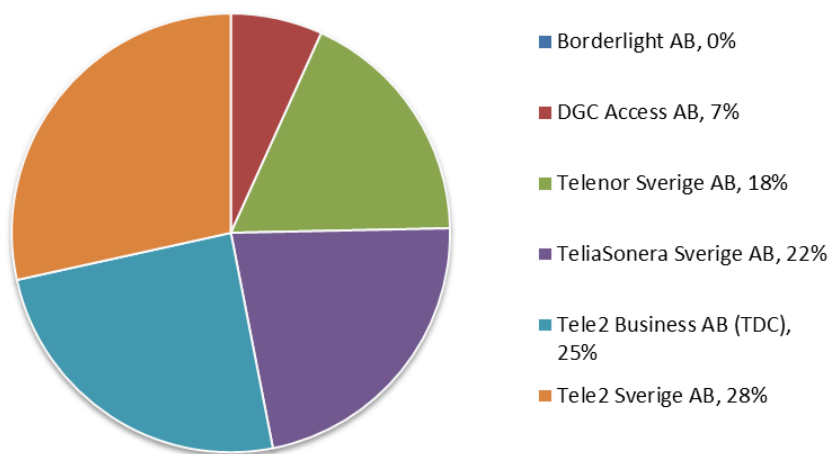
3.4.2 Kommunikation som tjänst

Nuvarande ramavtal har hittills omsatt totalt ca 227 miljoner kronor, vilket likt FMOT kan ses som lågt jämfört med det att det tidigare ramavtalet som hade en total omsättning på över en miljard kronor från 2009-2012. En förklaring även här är de långa kontraktstider som råder inom området samt att det ofta är det en låg omsättning i början på ett ramavtal.

Leverantörernas andel av omsättningen är relativt jämt fördelad mellan Telenor, TeliaSonera, Tele2 Business och Tele2 Sverige. DGC har en något lägre andel och Borderlight har vid aktuell tidpunkt ingen affär via ramavtalet. TeliaSonera som var dominerande på det tidigare ramavtalet med en andel av omsättningen på 86 %, har en nuvarande andel på 22 %.



KST, Leverantörers andel av total omsättning



3.5 Revision och avstegsanmälningar

Det har ännu inte genomförts någon revision gällande något av ramavtalen som omfattas av denna rapport. Det finns några relevanta avstegsanmälningar från ramavtalen:

Fasta och mobila operatörstjänster och transmissionstjänster

Ett större avsteg gjordes innan ramavtalet fanns och tidigare ramavtal hade löpt ut, vilket innebär att det inte är ett egentligt avsteg.



Kommunikation som tjänst

Under 2015 gjordes tre större kända avsteg. Angivna anledningar till dessa var att samtliga efterfrågade delar inte ansågs täckas av ramavtalet, behov av att använda LUFSS och behov att ställa specifika krav.

Under 2014 gjordes även tre större kända avsteg, men dessa anmäldes innan ramavtalet fanns och tidigare ramavtal hade löpt ut, vilket innebär att de inte är egentliga avsteg.

3.6 Förvaltning av ramavtalen

Ramavtalen förvaltas av enheten för ramavtalsförvaltning vid Statens inköpscentral.

Ramavtalet *FMOT* fungerar också väl och det har skett ca 80 kända avrop varav ett fåtal överprövats.

Ramavtalet *KST* fungerar väl med ca 110 kända avrop och det finns några kända överprövningar av dessa. Det har noterats att de flesta avrop är komplexa och har gjorts med hjälp av konsulter.

4 Behovsundersökning

I förstudien har det genomförts en enkätundersökning samt ett möte med det telefoninätverk som finns med deltagare från ett tjugotal myndigheter. Det har även genomförts ett remissutskick till avropande organisationer med frågor om bland annat ett förslag på kommande ramavtalsstruktur.

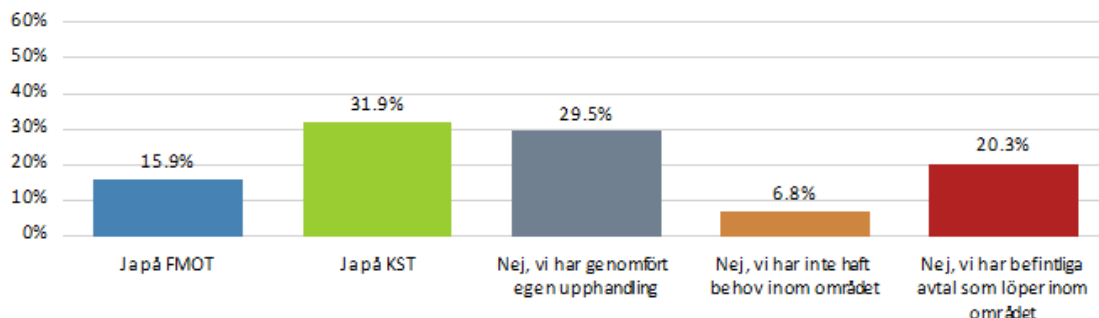
4.1 Myndighetsenkät

En enkät gick ut till 479 avropsberättigade organisationer. Enkäten besvarades av 216 respondenter, vilket ger en svarsfrekvens på 45 %. Syftet med enkäten var att undersöka behov och önskemål kring tjänster inom ramavtalsområdet. Vidare var syftet att ge myndigheterna möjlighet att dela med sig av erfarenheter gällande det befintliga ramavtalet och ge generella synpunkter avseende en eventuellt kommande upphandling av ett statligt ramavtal.

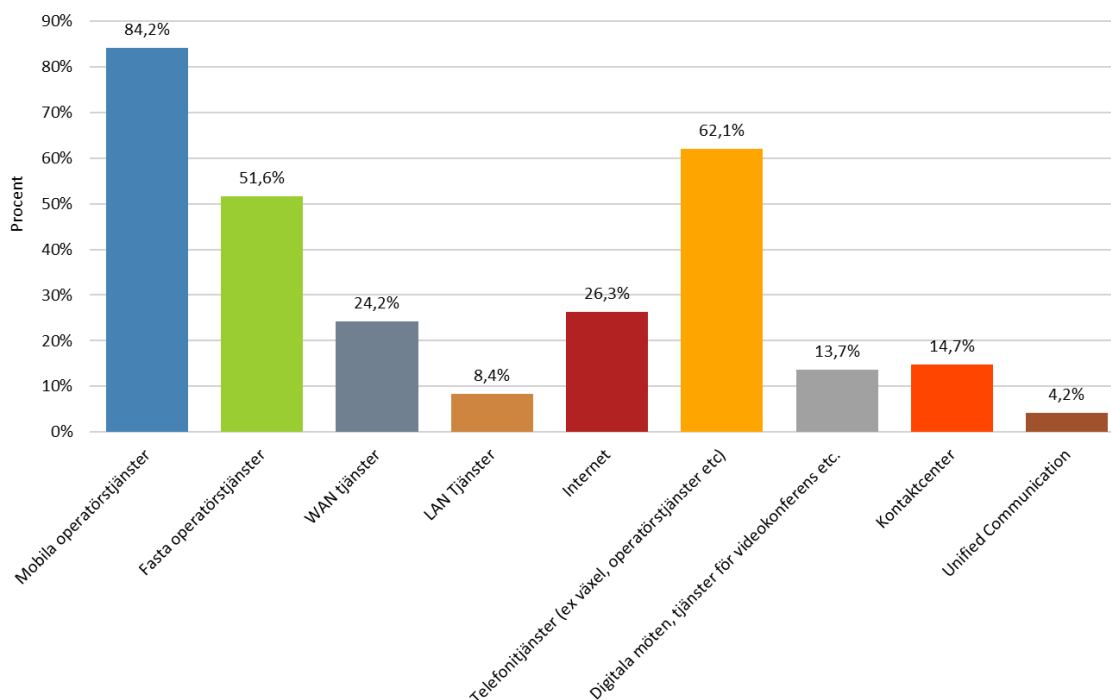
Gällande respondenterna var det en spridning på dessa både vad gäller typ av organisation de representerar och storlek. 48 % av respondenterna arbetar på myndigheter, en något mindre andel, 47 % tillhör kommuner och 3 % arbetar på landsting. Även kommunala bolag och kommunförbund återfinns bland respondenterna. 4 % arbetar i en organisation med 0 - 25 anställda, 10 % i organisationer med 26 - 100 anställda, 19 % i organisationer med 101 - 500 anställda, ca 55 % i organisationer med 500 - 5000 anställda och slutligen uppger ca 12 % att de arbetar i organisationer med över 5000 anställda.

4.1.1 Avrop från befintliga ramavtal

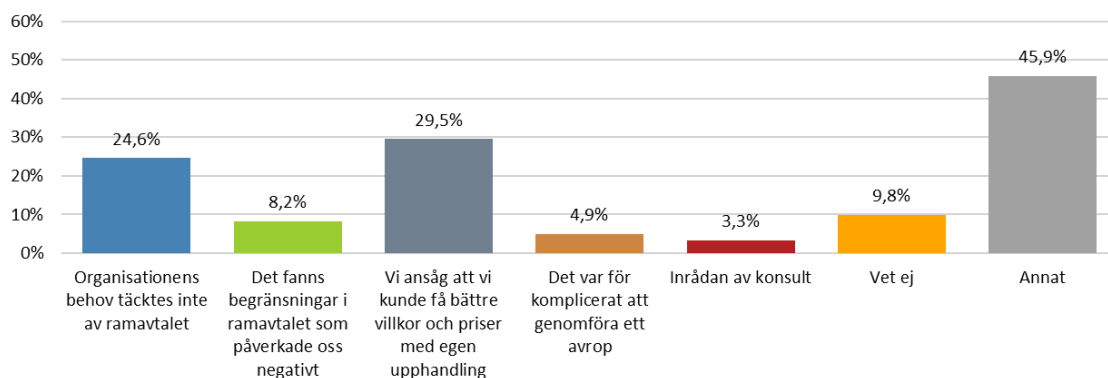
Ca 48 % av respondenterna har genomfört avrop från något av Statens inköpscentrals ramavtal inom området de senaste tre åren. Det ramavtal som nyttjats av flest av dessa respondenter är *KST*, med en andel på ca 32 %.



Av frågan om vad som avropats framgår att det är vanligt att avropen omfattar mobila operatörstjänster och telefonitjänster. LAN tjänster och Unified Communication har varit relativt ovanliga bland avropen. Unified Communication kan dock ha ingått i övriga områden.



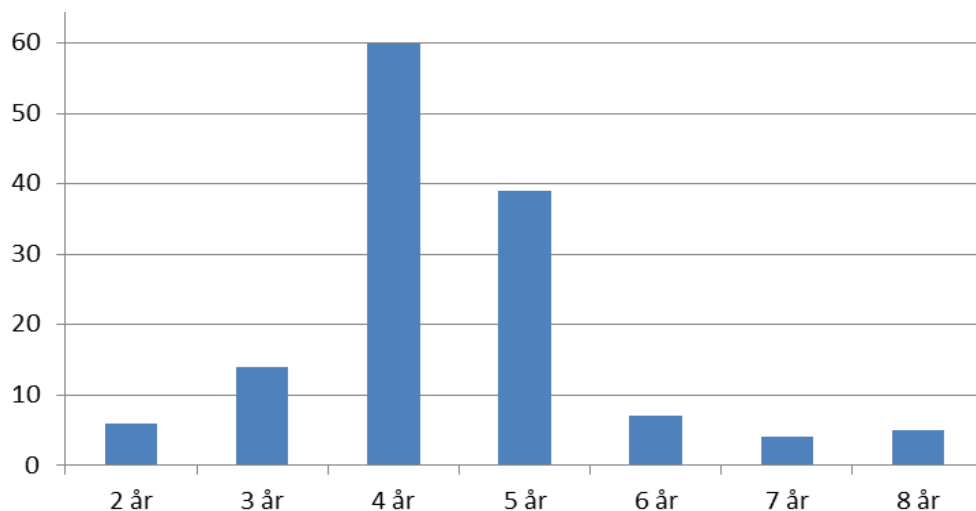
Cirka 30 % av respondenterna har genomfört egna upphandlingar och några av anledningarna till detta återfinns nedan.



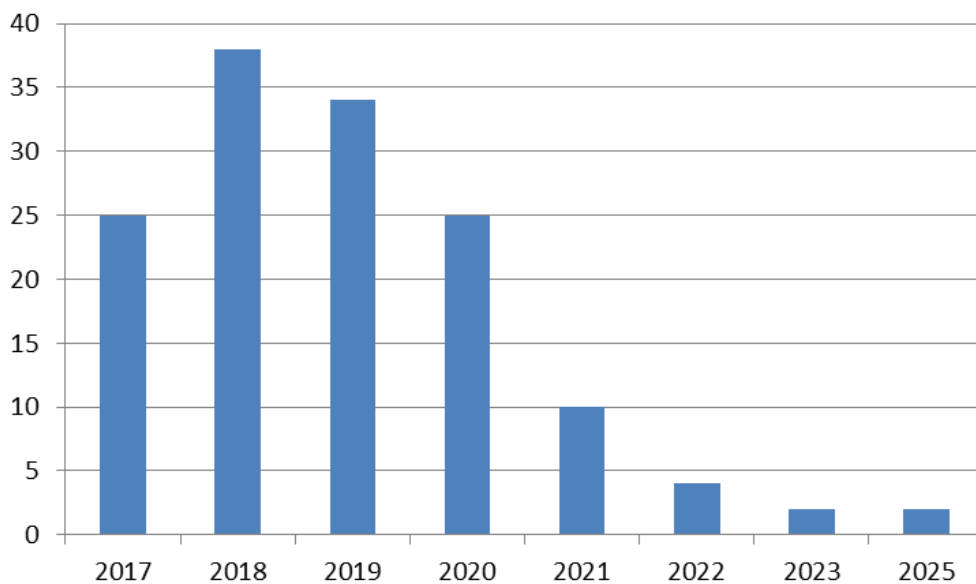
Under "Annat" angavs att avrop genomförts tillsammans med flera kommuner och samtliga var inte avropsberättigade samt att avrop genomförts innan ramavtal var på plats.

4.1.2 Kontraktslängd

Respondenterna ombads ange hur långa kontrakt de har inom området samt när dessa går ut. Av svaren som inkom framgår att den vanligaste totala kontraktslängden är 4 år inklusive optioner men att många kontrakt är längre. Finns särskilda skäl, såsom höga investeringskostnader, är det fullt möjligt att teckna kontrakt som är längre än 4 år.

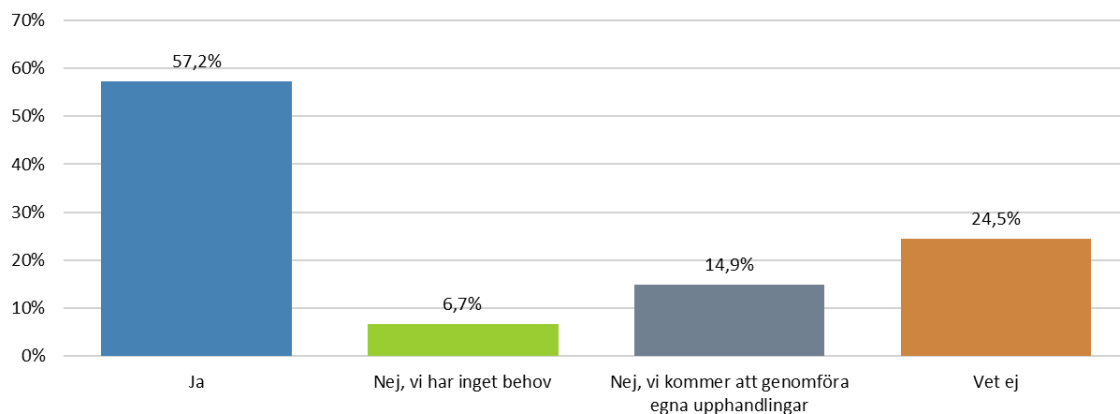


Flertalet av de respondenter som besvarat frågan har kontrakt inom området som går ut inom de närmsta tre åren. Många organisationer har även flera kontrakt inom området på separata delar.

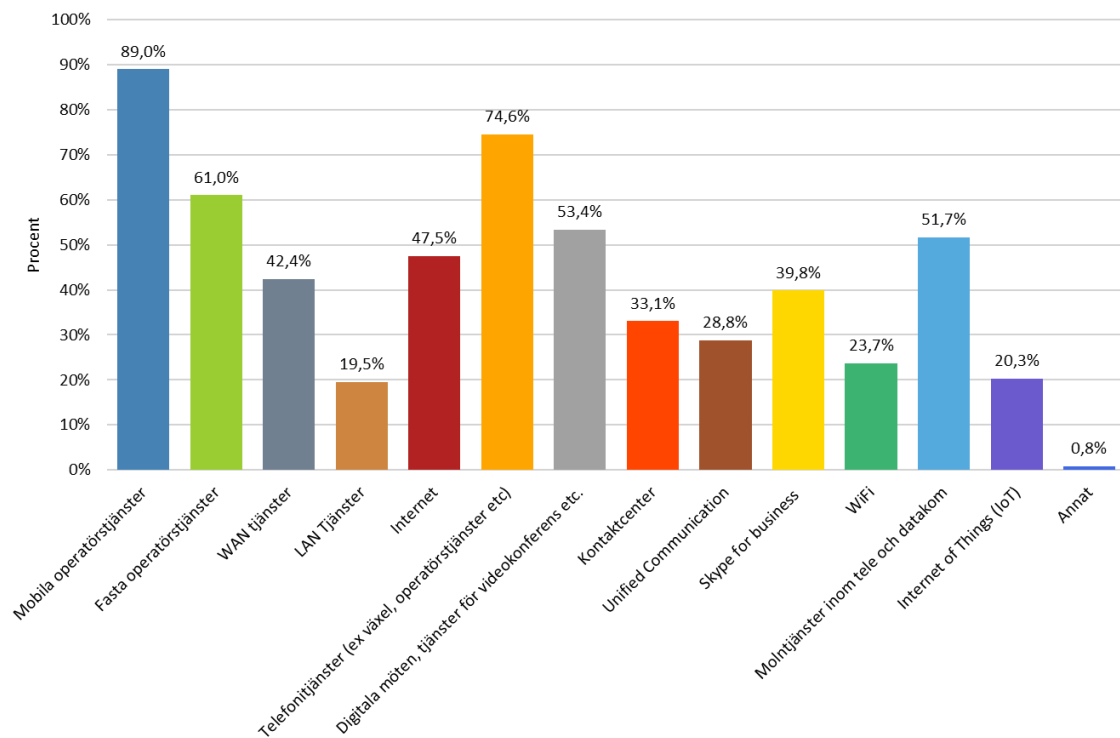


4.1.3 Framtida ramavtal

Av frågan om respondenterna har ett behov av framtida ramavtal inom området framgår att ca 57 % önskar framtida ramavtal.



Respondenterna ombads även ange inom vilka specifika områden de såg ett framtida behov av ramavtal. Mobila operatörstjänster och telefonitjänster var de områden flest respondenter såg ett behov inom. Under ”Annat” angavs mobiltelefoner.



Av de två frågorna om det finns några begränsningar eller brister i nuvarande ramavtal samt övriga synpunkter på ramavtalen framkom att:

- Avrop upplevs som krångligt och tidskrävande och kräver ofta konsulter. Det finns en återkommande önskan om enklare avropsmöjligheter och bättre anpassning av ramavtalen till mindre organisationer. Flera respondenter har även fått in få avropssvar på sina förfrågningar.
- Det behöver finnas en flexibilitet för organisationerna vid avrop samtidigt som det bör vara genomtänkt och finnas stöd och vägledning hur konkurrensutsättningar ska gå till. Kravställning är komplext och det finns behov av en dialog kring denna.
- Det finns en önskan om möjlighet att köpa mobila enheter, en mix av tjänst och produktköp. Det är vidare viktigt med obegränsad datatrafik för vissa organisationer. När det gäller *FMOT* finns en önskan att kunna avropa mot stadsnät.
- Utökade krav kring tillgänglighet och täckning önskas samt tydligare och skarpere vitesdelar, benchmarking och prisreducering i avtalet. Det finns även en önskan om flexibla kontraktstider. Organisationer vill se mer stöd kring hantering av kundplacerad utrustning och restvärden samt hur utveckling under avtalstiden kan hanteras.
- Vissa organisationer har en önskan att avtal tecknas med leverantörer som har eget nät och inte med virtuella leverantörer då detta kan orsaka problem. Det har även förekommit problem med byte av underleverantörer under avtalsperioden.

4.2 Möte och myndighetsremiss

4.2.1 Sammanfattning av möte

Projektgruppen var med på det nätverksmöte som hölls med telefoninätverket i februari 2017 och presenterade ett förslag på indelning för kommande ramavtal för diskussion. Myndigheterna erhöll även förslaget på remiss för att kunna diskutera det i sin respektive organisation och fundera igenom synpunkter och input. Myndigheterna ombads även återkoppla med synpunkter på allmänna villkor, om de sett något som inte fungerat eller som kan förbättras.

Ett grundläggande antagande som projektgruppen gjort är att det inte är lämpligt att slå samman ramavtalen till ett. Detta skulle dels resultera i en för stor koncentration av marknaden till ett fåtal leverantörer, dels skulle avropande organisationer många gånger möta en ramavtalsleverantör som inte förstår kundens behov och dels skulle det i princip omöjliggöra för små och medelstora bolag att bli en konkurrenskraftig ramavtalsleverantör.

Projektet har även undersökt möjligheten till någon form av regionsindelning men funnit att detta inte är lämpligt inom detta område då i stort samma leverantörer verkar i hela landet. Projektet tog fram ett annat lämpligare förslag på indelning för hela området *KST* och *FMOT* som innebär att fyra anbudsområden skapas, varav tre separata och ett övergripande. Detta möjliggör för specialiserade leverantörer att erhålla ramavtal inom de separata delarna samt att i de fall kunden har ett behov som omfattar mer än ett område kan detta avropas inom det övergripande ramavtalet.

Tjänster kopplade till produkter med helt eller delvis eget ägande kan avropas, t.ex. drift av telefonväxel på plats hos kund. Kommunikationslösningar som säljs som molntjänst finns med. Begränsning gällande typ av device tas bort och device kan ingå i leveransen i samtliga delområden.

Kommunikationslösningar

- Avrop över mer än ett delområde

Telefoni

- Växel, fasta och mobila operatörstjänster etc.
(WiFi calling, IoT)

Infrastruktur

- WAN, internet, LAN, WiFi etc.

Samverkan

- Kontaktcenter, Digitala möten, UC, integrationstjänster etc.

Myndigheterna hade inga direkta invändningar mot förslaget och förstod behovet av indelning. Det framkom synpunkter på att Digitala möten bör finnas under samverkan samt vikten av mallar, vägledningar och goda exempel lyftes åter fram.

5 Marknadsundersökning

En viktig informationskälla i marknadsundersökningen har varit de enkäter som besvarats av både befintliga ramavtalsleverantörer och leverantörer som inte är ramavtalsleverantör på det nuvarande ramavtalet. Projektgruppen har även genomfört möten med dessa leverantörer.

5.1 Enkät och möten med leverantörer

En enkät gick ut till elva leverantörer på marknaden och besvarades av samtliga. Syftet med enkäten var att undersöka det utbud som kan erbjudas på marknaden vad gäller tjänster inom ramavtalsområdet. Vidare var syftet att ge leverantörer möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande det befintliga ramavtalet och ge generella synpunkter avseende en eventuellt kommande upphandling av ett statligt ramavtal. Nedan följer frågorna samt en sammanfattning av svaren.

5.1.1 Har nuvarande ramavtal använts i den utsträckning ni förväntade er? Om inte, vad tror ni det beror på?

Det råder något delade meningar mellan leverantörerna om ramavtalen använts i förväntad utsträckning eller inte. Några anser att det varit för få avrop samtidigt som andra anser att det motsvarat förväntningarna. Förklaringar som nämns till att det kan varit ett lägre antal avrop än förväntat är dels att det inom området är vanligt med långa kontrakt samt dels att avrop kan ha skett på andra ramavtal utan att det nödvändigtvis tillhör det.

5.1.2 Finns det skillnader mellan vad mindre och större offentliga kunder avropar eller upphandlar?

Leverantörer upplever att de mindre kunderna oftare avropar enklare tjänster och de stora ofta har specifika krav och efterfrågar ett mer omfattande åtagande. Större kunder ställer även högre krav på SLA-nivåer och fokuserar i högre grad på samverkansmodeller. Kontaktcentertjänster är ofta en vital del för större kunder i kommunikation med medborgare. Leverantörerna har även sett att ju större kund desto mer inslag av innovation. Kommuner och möjligen landsting ställer oftare specifika krav på lokal mobiltäckning och kapacitet. Det händer vidare att leverantörer ser att upphandlingskonsulter styr kundens kravbild då många krav är lika utformade oavsett storlek på organisation. Mindre kunder behöver i större grad anpassa sin behovsbild så att kraven inte blir kostnadsdrivande.



5.1.3 Vad avropar eller upphandlar kunderna mest för typ av tjänster?

Fasta och mobila operatörstjänster samt transmissionstjänster: Telefoni och operatörstjänster är vanligast och står för majoriteten av avropen. Traditionell telefoni med ISDN-teknik som mer och mer övergår mot IP. Större andel basabonnemang än integrerat abonnemang (MEX). Olika typer av abonnemang med fast pris för tal och data inom mobila området.

Kommunikation som tjänst: Växelfunktioner i molnet med stödtjänster inklusive operatörstjänster samt enklare eller avancerade kontaktcenter och telefonistfunktioner. Integration med applikationer så som Skype efterfrågas. Många större kunder efterfrågar lösningar som innehåller kundplacerad utrustning i någon form. WAN och internet avrop är vanligt bland myndigheter. Smartphones, Fasta terminaler, tillbehör och MDM/EMM efterfrågas också.

5.1.4 Finns det några områden som ni ser skulle kunna brytas ut till ett eget anbudsområde.

Ungefär hälften av leverantörerna tycker området bör vara en helhet och den andra hälften att det ska delas upp i anbudsområden.

De leverantörer som förordar en helhet påtalar vikten av att kunna kombinera leveranser av datanät med fast- och mobil telefoni för att leverantören ska kunna optimera hela leveranskedjan vilket ger fördelar i funktion, kvalitetskontroll och driftsäkerhet. De ser fördelar med att erbjuda en möjlighet för kunder att tillgodose sitt kommunikationsbehov i ett och samma avrop och kontrakt för att minimera administration och motverka ökade kostnader samt gränssnittsutmaningar. Leverantörerna upplever att det kan vara lämpligt att *FMOT* införlivas inom *KST*.

De leverantörer som förordar en indelning av området påtalar att genom att göra detta underlättar Statens inköpscentral för små och medelstora företag att lämna anbud i en ramavtalsupphandling. De ser vidare funktionella, kvalitativa och ekonomiska fördelar med en uppdelning i och med att det skulle finnas fler specialiserade leverantörer att välja på, vilket ger ökad konkurrens om både pris och funktionalitet. Det torde även bli tydligare för kunderna vilket ramavtal som ska väljas för vilket behov.

5.1.5 Är det några tjänster som helt saknas?

De tjänster som leverantörer upplever saknas är bland andra Internet of things IoT, Skype, olika typer av molntjänster, surfplattor samt tjänster inom e-hälsa. Vidare påtalas att Skype finns med som en delmängd av UC men möjlighet att drifta denna miljö med kundägd utrustning saknas i avtalet, d.v.s. följa kunderna ut i molnet. Det kommer att även behövas hybridlösningar i framtiden där vissa tjänster är i molnet och andra är kundplacerade.

Vidare nämns webbkommunikation, co-browsing och liknande, colocation, hosting, backup, CDN (Content Delivery Network) och virtuellt datacenter, ändutrustning oavsett vilken, följsamhet med marknadsutveckling t.ex. inom IoT, DMD (Digital Media Distribution) och e-hälsa. Det nämns även att ramavtalen är öppna och flexibla vilket gör dem väldigt användbara och utesluter inte produktområden eller tjänster.



5.1.6 Är det någon begränsning i nuvarande ramavtal som bör tas bort?

Flertalet leverantörer ser inga direkta begränsningar i nuvarande ramavtal. Några leverantörer påtalar dock att krav på de ska kunna leverera både operatörs- och integratörstjänster är en begränsning som bör tas bort samt att det bör finnas möjlighet till förhandling innan tilldelning.

5.1.7 Hur tror ni att branschen inom telekom och datakom kommer att utvecklas vad gäller produkter och tjänster samt affärsmodeller och samarbetspartners?

Leverantörerna ser en tydlig trend i förflyttningen från fast till mobil telefoni, förfrågningar på stora mängder mobildata ökar, appar med funktionalitet för telefoni efterfrågas allt mer och det är en ökad efterfrågan på molntjänster. Den fortsatta utvecklingen mot centraliserade molntjänster med krav på hög tillgänglighet vad gäller åtkomst till dessa medför ökade krav på säkerhetstjänster såsom DDoS-skydd. Leverantörerna ser fortsatta krav på att data stannar i Sverige. Det är vidare en fortsatt utveckling mot högre kapacitet på samtliga anslutningar (WAN och internet) och transformering från koppar till fiber som bärare. Det kommer sannolikt fler WiFi i stora städer som kommer att vara gratis, liknande Helsingborg.

Leverantörernas ekosystem kommer att utvecklas med fler partners som är specialiserade på olika produkter och tjänster, leverantörernas möjlighet att köpa ”på kran” från partners kommer att öka, lösningar för små datamängder blir energisnåla (IoT). Mindre partners kommer att knytas till en större leverantör som är avtalspart och ansvarig mot kund. En tydlig trend är att ”klassiska” operatörer som tidigare levererade tjänster inom ett väldigt begränsat område, gör strukturella grepp för att kunna agera mer som helhetsleverantörer inom IT. Ett resultat av detta blir troligen en förändrad konkurrensbild och ett förändrat leverantörslandskap på sikt. Det kan komma fler stora globala leverantörer i Sverige t.ex. Microsoft och Cisco, som levererar molntjänster via partners.

IT och telekom fortsätter växa ihop. Kombinationer av datakom, telefoni, kontaktcenter och övriga tjänster pakteras och upphandlas oftare ihop. Integrationer blir vanligare och kräver mer flexibilitet och omställningsförmåga än tidigare. Den snabba utvecklingen inom IT medför att risker och investeringar måste hanteras på nya, mer långsiktiga sätt med skapande nätverk av partners och leverantörer. Fokus måste flyttas från pris per funktion till total kostnad för tillfört värde, över tid. För att få ut mesta möjliga nytta ifrån infrastrukturen går marknaden mot en sammantagen leverans av WAN/LAN/WiFi i kombination med applikationer för telefoni, video och andra samverkansverktyg. Till detta adderas säkerhet i olika former samt konfigurationstjänster för terminalparken. Produkter och tjänster kommer att utvecklas till att stödja ett allt mer mobilt arbetssätt. Videotjänster förflyttas från stora rumssystem till mobila enheter som laptops, mobiltelefoner och surfplattor. Kontaktcenterlösningar hanterar allt fler kanaler och röstsamtal kommer att minska allt mer. Chatt, e-post och sociala medier och interaktiv webb är framtidens kanaler. Det har även blivit vanligare att man upphandlar en sekundär framföringsväg, geografiskt skild från sin primära förbindelse, av en separat aktör för att på så sätt öka tillgängligheten på viktiga förbindelser.



5.1.8 Hur fungerar MVNO avtalen och hur långa är de generellt? Är det möjligt som kund att sitta kvar under hela kontraktperioden om ramavtalsparten, som är en MVNO, byter till annan nätägare?

MVNO innebär att en leverantör hyr en annan operatörs infrastruktur (t.ex. radionät för mobiltrafik) övriga delar av tjänsten produceras av leverantören själv. Avtalen är vanligen 3-4 år med möjlighet till förlängning om parterna är överens om det. Kunden kan ibland sitta kvar hela kontraktperioden även om MVNO byter till annat radionät. Det har visat sig vara möjligt t.ex. när TDC bytte MVNO från Tele2 till Telia. Samtliga operatörer i Sverige är idag beroende av andra operatörers infrastruktur och ägarandelar i olika nätbolag.

Generellt sett finns klausuler för uppsägning vid förändring av större art hos någon av parterna, t.ex. ägarbyten, uppköp etc. Normalfallet för en slutkund är att man byter nät samtidigt som MVNO-parten gör det i och med att kontraktet är mellan kund och MVNO, men frånsteg från normalfallet kan göras. Om det är viktigt för leveransen bör kunden säkerställa i sin avropsförfrågan och kontrakt att de får stanna kvar vid eventuellt nätbyte. Det kan göras genom t.ex. begära ut bevis samt ställa krav som ska uppfyllas under hela kontraktstiden inkl. optionsår. Det kan vara en osäkerhetsfaktor kring en ny nätägares täckning och kapacitet som dessutom är kostnadsdrivande, t.ex. byte av SIM-kort.

En nätägare stänger sällan av en kund. Det finns dock en konkurrensbegränsande risk i att kunder ställer krav på långa MVNO-avtal eller garantier om att behålla samma leverantör under hela kontraktperioden. De leverantörer som inte äger egna mobilnät kan sällan garantera detta då operatörerna vägrar intyga att en annan operatör faktiskt kommer kunna leverera längre perioder. Operatörerna använder ibland detta som ett konkurrensmedel då de vet att vissa kunder ställer sådana krav.

En service provider (SP) är en leverantör som är en tjänsteleverantör eller återförsäljare av abonnemang men har ingen egen utrustning för att hantera tjänster i mobilnätet så som röstbrevlådor trafikmätning betalsystem för tele och data trafik i nätet

5.1.9 Hur bör kund göra för att vid behov påverka och förbättra mobil täckning publikt, utanför kontoret?

Med mobil täckning publikt avses det allmänna nätet för alla abonnenter som har avtal med en operatör vars abonnemang nyttjar det specifika mobilnätet. Post och Telestyrelsen (PTS) delar ut frekvenstillstånd och i samband med utdelningen av tillstånden är nätägarna förbundna att bygga näten så de täcker en viss andel av Sveriges yta, således är förbättringar för publikt mobilnät en fråga för PTS. Den generella täckningen är således inget som en kund bör kravställa då detta är något som PTS styr operatörerna på. Vill kunder ändå kravställa på detta så blir det en högre kostnad, då kundunika byggnationer driver kostnader för operatörer som måste tas ut på kunden för att affären ska bära sig. Detta är problematiskt och utvärderingar av detta brukar starkt ifrågasättas av leverantörer.

Operatörerna tar in information från kunder om platser där behov av täckning finns men saknas. Processen till en färdig utbyggnad består dock av flera steg efter detta. Faktorer som lönsamhet är viktig och kanske det som ofta avgör huruvida täckning blir byggd eller



inte. Mer otillgängliga platser är dyrare i byggnation och drift samtidigt som de oftast har färre användare och mindre trafik. Detta är en fråga operatörer måste ta hänsyn till när de bygger ut nät eftersom investeringar måste återbetalas. Operatörerna lägger årsvisa planer för publik utbyggnad då det krävs bygglov och andra tillstånd vilket tar lång tid att få på plats. Därför krävs det också en relativt lång framförhållning om påverkan ska vara möjlig.

Utvecklingen av mobiltelefoner har gått snabbt och fler och fler personer använder mobiltelefoner, även barn långt ner i åldrarna. Mobilnäten optimeras och kapaciteten byggs ut för att möta de ökade kraven. Vid större händelser, så som stora evenemang eller katastrofer, ökar mobilanvändningen och kapaciteten i mobilnäten slår i taket.

Flera leverantörer upplever att det varit ett orimligt stort fokus på utomhustäckning hos kunder inom offentlig sektor. De har sett krav på stor yttäckning för kunder som endast bedriver verksamhet på fåtalet platser. Kunder inom offentlig sektor ställer ibland krav som inte går att hitta inom privat sektor, proportionalitet i kravbilderna saknas då små kommuner ska ha högre SLA-nivåer och tuffare viten än några av Sveriges största företag. Detta medför att mindre aktörer får svårt att konkurrera även om mindre kunder då deras krav ibland är helt orimliga att uppfylla.

5.1.10 Finns det exempel på kravställning som, enligt er, har varit onödig, olämplig, konkurrensbegränsande eller kontraproduktiv och hur kan det motverkas?

Leverantörer påtalar att de i vissa fall sett avrop där nuvarande leverantör sannolikt har påverkat kravställningen utifrån nuläge, vissa typer av tekniker, orimliga krav på mobiltäckning etc. vilket ger nuvarande leverantör ett klart övertag. Vidare är det svårt för nya leverantörer om kunden i avropet ställer krav på mycket korta leveranstider. Det finns en önskan att Statens inköpscentral tydligare informerar avropande organisationer om riskerna att vara för snäv i sina krav som avgränsar möjligheterna att konkurrera ut befintlig leverantör och att resultatet i kan vara konkurrensbegränsande och icke likabehandlande samt ökar antalet överprövningar.

Det har vidare hänt att kunder på nytt ställer samma grundläggande krav som redan är ställda vid kvalificeringen i ramavtalsupphandlingen så som krav på underleverantörer och i vissa fall krav på referensuppdrag. Det påtalas återkommande att det finns upphandlingskonsulter som för mindre myndigheter och kommuner gör ett avropsunderlag som inte är paritet med kundens storlek och behov och kunden får en onödigt dyr lösning.

Övriga krav som nämns som konkurrensbegränsade har varit:

- Krav på att ange antal surfzoner, deras geografiska placering och utbyggnadsplaner av dessa. Det kan finnas alternativa lösningar att erbjuda från leverantören och därmed är kravet snävt och avgränsande. Det är endast ett begränsat antal operatörer i Sverige som idag erbjuder surfzoner.
- Krav om att etablera en egen basstation där kravet från kunden egentligen borde vara att få garanterad inomhustäckning med avtalad servicenivå.
- Krav om att redovisa utbyggnadsplaner av mobiltäckning samt placering av master och basstationer är ett återkommande krav som av operatörerna anses vara känslig information och ovilja finns att lämna ut dessa uppgifter.

- Krav på kopparförbindelser för telefoni (Anatel) som är säljstoppade och officiellt inte kan tillhandahållas av någon, men i realiteten ändå levereras av den som kontrollerar kopparnätet.
- Krav på analoga företagsabonnemang (TAB) med tilläggfunktioner som är säljstoppade och där nybeställningar inte är möjliga och därmed inte kan tillhandahållas av annan än sittande leverantör.
- Krav på att prissätta kostnadsdrivande lösningar som aldrig kommer att avropas samt fiktiva volymer som ej överensstämmer med faktiska volymer.
- Krav som innebär nya förutsättningar och förändrade rutiner (kundindividuell anpassning) så som krav där uppfyllande av svensk lag torde vara tillräcklig eller att leverantör ska följa kundens instruktioner från tid till annan utan att några instruktioner finns angivna.

5.1.11 Upplever ni att överprövningarna ökar eller minskar? Vänligen ange vad ni tror det kan bero på, samt om ni sett en ökning hur den kan minskas

De flesta leverantörerna ser att överprövningarna ökar och att i stora upphandlingar är snarare regel än undantag. Anledningar som nämns är bland annat:

- Stora upphandlingar genererar en stor intäkt till nuvarande leverantör. Att tappa en stor kund medför i sin tur konsekvenser så en överprövning skapar på så sätt ett utrymme att ”ställa om”
- Röriga avrop med otydliga krav gör att det finns stora möjligheter till tolkning och skälen till överprövning ökar.
- Avropande organisationer och konsulter gör det krångligt för sig och ställer krav på sådant som redan är hanterat i ramavtalsupphandlingen (ägan av mobilnät, referensuppdrag mm).
- Alltifrån faktiska felaktigheter till ”okynne” och det ökar i takt med storlek på avropet.
- Priset på telefoni under ett antal år sjunkit vilket gör att vid överprövning levererar sittande leverantör till det gamla och sannolikt högre priset. Kunden får på detta sätt inte tillgång till en bättre och mera anpassad lösning som kravställdes i avropet och får samtidigt betala ett högre pris.

Ett par leverantörer menar dock att andelen är oförändrad eller till och med har minskat i omfattning.

5.1.12 Avropande organisationer kan uppleva att avrop från ramavtal är komplicerat, har ni förslag på hur avrop skulle kunna förenklas?

Det finns en önskan även från leverantörernas sida att förenkla och systematisera avrop för att minimera onödiga arbetstimmar som går åt till att ständigt analysera och anpassa anbud till olika nya varianter av förfrågningsunderlag för närapå exakt samma typ av upphandlingsobjekt. Att ta fram standardmallar kan underlätta både kvalitetsutveckling och ge stora besparingar i arbetstimmar för både kunder och leverantörer.

Avrop skulle kunna förenklas med hela exempelavrop eller typmallar av avrop för enkla tjänster inklusive utvärderingsmodeller, kravställning och prisbilagor etc. För mindre kunder kan en ”paketerad” lösning vara enklare med möjlighet till avrop. Större kunder har ofta en högre kravbild och kravställer på unika funktioner och tjänster ofta utanför

ramavtalet. Utgångspunkten bör vara en rimlig och balanserad grundnivå som sedan kan anpassas och specificeras för varje enskild kunds behov (storlek, verksamhet, etc.). Behov av ytterligare stöd i form av t.ex. vägledningar, kopplat till ovanstående. I takt med komplexitet ökar behovet av kommunikation och dialog innan, under och efter avrop. Kunderna bör exempelvis bjuda in samtliga leverantörer till informationsträff inför avrop för kunskapsinhämtning om vad marknaden kan erbjuda, trender och vilka utmaningar som är vanliga för både kunder och leverantörer.

5.1.13 Vad ser ni är en rimligt lång kontraktslängd?

Leverantörerna anger att en rimlig kontraktslängd varierar mellan typ av tjänst och om de är investeringsintensiva eller inte. Flertalet förordar minst 36+12+12 månader om investeringar krävs. Det framgår vidare att:

- Det kan finnas starka skäl för mer än 4 års avtalstid, då nästan alla avrop leder till omfattande investeringar för leverantörerna i anläggningar som har en teknisk livslängd på minst 8 år. Kortare avtalstider leder till en helt onödig kostnadsökning som kund genom högre priser på grund av onödigt kort avskrivningstid.
- En längre kontraktstid erbjuder leverantören en möjlighet att ha en hälsosam ekonomi i affären samt medger en mer konkurrenskraftig prissättning. För att uppnå likabehandling för befintlig och ny leverantör vid en mer komplex kravställning där leverantörens kostnader initialt är höga bör kontraktstiden vara minst 48 månader med option om förlängning. Alternativt att viss del eller hela installationskostnaden inte ingår i utvärderingen även om det sista kan vara ett mindre attraktivt alternativ för den upphandlande myndigheten.
- Dagens kontraktstid i *KST* är nödvändig, likaså möjligheten för enskilda kunder att utöka kontraktstiden. Detta beror på avropens komplexitet vilket ofta innebär stora investeringar från båda parter i tid, resurser och kapital. En orsak till avsteg från avrop är just behov av "längre" kontraktstid.
- Det skapar en i stort sett omöjlig konkurrenssituation om en kund upphandlar ett 1 eller 2-årskontrakt för ett WAN eller ett kontaktcenter då avskrivningen är mycket längre och få delar går att återanvända i investeringen.

5.2 Rapport från analytiker

Radar Ecosystems Specialists fick i samband med den översyn som genomfördes över samtliga ramavtal inom området i uppdrag göra en analys över framtiden för området. Resultatet publicerades i rapporten *Telekom och Datakom - En översyn av offentlig sektors användning av ramavtalen* i september 2016 och är aktuell att hänvisa till även i denna förstudie. Analysen omfattade både hur Radar tror att branschen inom telekom och datakom kommer att utvecklas vad gäller affärsmodeller och samarbetspartners samt identifiera de relevanta leverantörerna och vilka roller dessa kommer ha gentemot kund.

5.2.1 Analys från Radar

Generellt sett för den som skall upphandla kommunikationstjänster gäller att åtagande bör vara minst lika viktigt som pris och att verksamhetsbehov styr mer än teknisk lösning. Priset är bara en del av värdet på en kommunikationstjänst och som kund bör man inte

låsa fast sig själv vid en viss teknik. Avtalen bör tecknas på idag kända och inför morgondagen prognostiserade behov och de ska lämna öppet för priserosion och teknisk utveckling.

Betalningsmodellen bör baseras på användare eller användarprofil och kunden bör noggrant beakta schablonvolymmer, som ofta är komplext utformade och kan öka kostnaderna på ett oförutsett och icke önskvärt sätt. Som alltid vid köp av IT-tjänster är det viktigt att strukturera servicenivåavtal så att de reflekterar verksamhetskritiska behov och andra mindre kritiska krav.

Sist men inte minst bör offentliga organisationer bevaka de nya integrerade tekniska lösningar inom samhällskritiska områden som erbjuds av större leverantörer och deras samarbetspartners. Förutom möjligheter till bättre kvalitet och snabbare service till medborgarna erbjuder dessa nya tillämpningar också potentiellt stora vinster i processförbättring. Kostnaden för tjänsterna ska alltså vägas mot investeringskostnader för utveckling av tjänsterna, om kunden själv hade drivit projekten, och de möjligheter till förbättringar i arbetssätt som öppnar för bättre resursutnyttjande och relativt snabba besparingar.

Digitala mötesrum

- Levereras i allt högre grad som tjänst.
- Konvergerad och abstraherad teknik.
- Inter-plattformskommunikation (plattformar som kan kommunicera med andra plattformar).
- Från projektorer till TV eller interaktiva kortskjutande projektorer (särskilt i mindre till mellanstora mötesrum).
- Trådlös presentationsteknik.
- Mötesrummen blir smartare när det gäller bokning och nuvarande status.

Telefoner

- Själva enheten och tjänsten för data och telefoni separeras i vad som är ett nödvändigt synliggörande från operatörernas sida.
- Operatörsoberoende SIM-kort är på väg att bli tillgängliga.
- Mobilen blir naturlig andra faktor i tvåfaktorsautentisering.

Telefoni

- Data driver kostnad (intäkt för operatörerna) och det som var tidigare traditionell rösttelefoni går mot så kallad flat rate.
- Operatörerna driver dataanvändning dels genom partnerskap men också genom egna tjänster.
- Trådlös kommunikation vandrar mellan trådlösa telenät och verksamhetens datanät.

Växlar och telefonsystem

- Rörelsen är från traditionell PBX till hybrid (och som tjänst).
- Utökade möjligheter med internetbaserade och automatiserade kataloguppslag. I förlängningen är inte alltid ett telefonnummer det enda sättet att kommunicera, utan en konvergerad identitet kan användas för att nå respektive användare genom att exempelvis endast veta e-post eller annan enskild identitet.

Internet of Things (IoT)

- IoT- och M2M-kommunikation fortsätter växa med löften om ”smarta” samhällen och tjänster. IoT driver nya krav på prioriterad kommunikation på andra sätt än tidigare.

Datakommunikation

- WAN-optimering och cachning vid egen anslutning för att spara bandbredd och i större utsträckning hantera kommunikationskrav inom det egna nätet.
- Trådlösa nätverk ser en stark trend inom ”unified management”, som innebär att både trådbunden och trådlös kommunikationsplattform hanteras från ett och samma gränssnitt.
- Application awareness, eller application aware networking, som bygger på SDN innebär att tekniken inte är lika viktig för kunden då det bygger på att optimera funktioner baserat på applikationer och system i nätverket med automatik och programvarumässig logik.

Övrig IT-verksamhet

- Beräkningskapacitet flyttar från egna verksamheten och ut i ”molnet” som ställer höga krav på kommunikation.
- ”Software defined” flyttar ut ur datacenter, speciellt SDN.
- Realtidskommunikation blir ett allt viktigare inslag.
- Säkerhet driver en annan typ av datakommunikation.
- Identitets- och åtkomsthantering tillsammans med MDM innebär både en uppkopplad enhet såväl som en identitet.

Verksamheten

- Verksamhetens digitalisering där allt mer analogt blir digitalt kräver också tele-åtkomst och ett större behov av intersystem-kommunikation.
- Krav på öppen data med API:er ställer krav på offentlig sektors IT-kapacitet.
- Big data och analys kräver enorma kapacitets- och tillgänglighetskrav.
- Nyttan med att vara mobil blir istället ett beroende av att vara mobil.
- När exempelvis operatörerna favoriserar vissa tjänster i sina datanät frångås nätneutraliteten i olika grader, vilket ritar om marknadens förutsättningar inom diverse områden.

5.3 Marknadsöversikt

Marknaden ser ut att gå mot leverantörer som både är traditionella operatörer och samtidigt systemintegratörer som säljer produkter. DGC har en längre tid befunnit sig där, Telia är där genom sitt dotterbolag Cygate och Tele2 har köpt TDC:s svenska verksamhet. Kvar är egentligen Tre som är en ren mobiloperatör, IP-Only som är en ren fastnätsoperatör och Telenor som är både en fastnätsoperatör och mobiloperatör. Telenor är dock via sitt dotterbolag Datamatrix i en process att köpa Network Services, ett företag som erbjuder tjänster inom nätverk och IT-säkerhet. Tele2 och Telenor kommer att bygga ett gemensamt rikstäckande 5G-nät med preliminär tidplan att ge de första kunderna tillgång 2020. Kompetens kring traditionella telefoniprodukter är relativt koncentrerad till två bolag på den svenska marknaden, Cygate och tidigare TDC. Eftersom det är en ganska stillastående marknad kommer det sannolikt inte komma in några helt nya aktörer i någon hög utsträckning.

6 Andra ramavtal inom området

Det finns andra ramavtal som Statens inköpscentral har eller där det pågår upphandling, som förstudien behöver förhålla sig till. Avropande organisations behov styr vilket ramavtal som ska väljas d.v.s. i de fall liknande tjänster och produkter kan avropas från ett annat ramavtal, ska det ramavtal användas som motsvarar det väsentligaste syftet med anskaffningen. Följande ramavtal kan omfatta produkter eller tjänster där detta kan bli aktuellt.

- Den pågående ramavtalsupphandlingen *AV och Videokonferens* som syftar till att ersätta ramavtalen *AV-produkter* och *Digitala mötesrum*. Digitala möten och videokonferenslösningar kan även avropas på *Kommunikation som tjänst*.
- Den pågående ramavtalsupphandlingen *IT-drift* där kunder kan avropa ett tjänsteåtagande av hela eller delar av sin IT-miljö, s.k. outsourcing. När kunder vill lägga ut hela eller delar av sin IT, inkl. ev. personalövergång, kan *IT-drift* vara det lämpliga ramavtalet samtidigt som t.ex. *Kommunikation som tjänst* är lämpligare då endast kommunikationslösningar ska köpas eftersom leverantörerna på de olika ramavtalen har helt olika profil.
- Den pågående ramavtalsupphandlingen *Klienter* som omfattar, precis som tidigare, surfplattor men inte mobiltelefoner. Surfplattor kan på *Klienter* endast köpas som produkter med eget ägande.
- Ramavtalet *Datacenter* som omfattar servrar, både för kunds eget ägande och som tjänst. Fler och fler produkter inom tele- och datakom består egentligen av servrar med programvara vilket kan innebära ett möjligt överlapp av produkter gentemot kommande ramavtal inom tele- och datakom. LAN som tjänst ingår dock inte i *Datacenter*.
- *Programvaror och tjänster* som består av fyra olika ramavtal *Grundläggande IT*, *Informationsförsörjning*, *Kontorsstöd* samt *Systemutveckling*. Vissa funktioner inom tele- och datakom är egentligen till stor del programvaror, t.ex. telefonväxel och videokonferens, varför dessa teoretiskt skulle kunna köpas på *Grundläggande IT*. Inom *Informationsförsörjning* finns programvaror för ärendehantering, e-tjänster och olika former av kontaktytor för organisationer som kan användas i en kontaktcenterlösning som även kan avropas på *Kommunikation som tjänst*.
- *Användarnära IT-produkter* som omfattar bärbara datorer, stationära datorer, bildskärmar, surfplattor och smartphones. Produktutbudet är begränsat och produkterna kan endast köpas med eget ägande.



7 Koppling till andra myndigheter samt föreskrifter inom området

7.1 Post- och telestyrelsen

PTS har sedan slutet av 2012 följt upp Regeringens ambition att samtliga svenska myndigheters webb, DNS och e-post ska vara nåbara via IPv6. Trots en tydlig ambition och uppföljning är det endast 35 % av alla myndigheter som är färdiga med införandet och 14 % som inte alls är nåbara med IPv6. Statens inköpscentrals ramavtal har under lång tid lyft fram IPv6 och även haft gott samarbete med PTS gällande IPv6. Med facit i hand bör kommande ramavtal ännu tydligare lyfta fram IPv6.

PTS har haft i uppdrag att främja funktionsnedsattas möjligheter att använda IT och telefoni och där genomfört flera projekt och uppföljningar. Kommande ramavtal, precis som nuvarande, måste se till att en komplett palett av produkter och tjänster finns tillgängliga att avropa så att dessa kan möta alla medborgare oavsett funktionsnedsättning.

Robust elektronisk kommunikation i samhället är något PTS har arbetat med under flera år. Kommande ramavtal behöver säkerställa att alla produkter och tjänster som behövs för detta finns tillgängliga för avrop samt att Statens inköpscentral ställer strikta krav på operatörerna att dessa tillhandahåller robust elektronisk kommunikation. PTS har även haft i uppdrag att främja införandet av säker DNS, DNSSec, hos svenska myndigheter. Även Statens inköpscentral har länge ansett DNSSec vara viktigt och har lyft fram detta i flera ramavtal. Införandet av DNSSec går, precis som IPv6, mycket långsammare än vad Regeringen satte upp som mål. Kommande ramavtal bör därför kravställa på och lyfta fram DNSSec än mer.

EU-kommissionen presenterade i september 2016 ett förslag till direktiv med nya regler för elektronisk kommunikation som bl. a. innehåller regler för konkurrens i bredbandsnäten, användning av radiospektrum för mobilkommunikation, grundläggande tillgång till telefoni och internet, och konsumentskyddsregler till exempel vid byte av operatör etc. Ett modernare regelverk behövs då nya bredbands- och mobilnät växer fram, och digitaliseringen medför att krav från konsumenterna och företag på tillgänglighet, kapacitet och tjänster förändras. Förhandlingar om förslaget pågår i Bryssel. PTS har, i samverkan med Digitaliseringsenheten på Näringsdepartementet, bjudit in till intressentmöte kring förslaget där de informerat och tagit in synpunkter från operatörer och andra intressenter.

Från och med den 15 juni 2017 får operatörer inte längre ta ut extraavgifter för roamingtjänster som används inom EU. Enligt huvudregeln ska det inte kosta mer än i hemlandet att ringa, sms:a eller surfa när en person befinner sig i ett annat EU-land. Operatörerna får däremot begränsa mängden tjänster som kan tas del av till samma pris som i Sverige, om det finns risk för missbruk eller onormal användning. Det ska exempelvis inte löna sig att teckna ett abonnemang i ett annat land. Operatörer får i undantagsfall ta

ut en extraavgift efter den 15 juni 2017 om operatören inte har möjlighet att täcka sina kostnader för att leverera tjänsten. En sådan avgift får bara tas ut på den användning av tjänster som överskrider gränsen för skälig användning. För att kunna ta ut en sådan avgift måste operatören få avgiften godkänd av PTS på förhand.

7.2 General Data Protection Regulation (GDPR)

EU beslutade i april 2016 om ett nytt regelverk för behandling av personuppgifter som ska börja tillämpas i medlemsstaterna i maj 2018. Regelverket kommer att ersätta den svenska personuppgiftslagen, PuL och innebär en del förändringar för de som behandlar personuppgifter. Reformen kommer att få konsekvenser och påverka alla företag, myndigheter och andra organisationer som hanterar personuppgifter och kommer också att stärka skyddet och rättigheterna för de personer vars uppgifter registreras. Det nya regelverket består av två rättsakter men mest central är den allmänna dataskyddsförordningen som gäller för behandling av personuppgifter generellt. EU-kommissionen har även i januari 2017 lämnat förslag till en ny förordning om integritet och elektronisk kommunikation som ska gälla för tele- och internetoperatörer och som ska ersätta det nuvarande direktivet 2002/58/EU vilket har genomförts i Sverige genom bestämmelser i post- och telelagen.¹

Det nya regelverket kommer att träda ikraft under tiden då nya ramavtal upphandlas inom området vilket innebär att upphandlingsunderlaget behöver innehålla uppdaterade mallar och stöd för behandling av personuppgifter.

7.3 Säkerhet

Verksamhet som omfattas av säkerhetsskyddslagen (1996:627) ska ha det säkerhetsskydd som behövs med hänsyn till verksamhetens art, omfattning och övriga omständigheter. Ansvar 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 myndigheten träffa ett skriftligt avtal – säkerhetsskyddsavtal – med ramavtalsleverantören om det säkerhetsskydd som behövs i det enskilda fallet. Vid de ramavtal där behov av säkerhetsavtal föreligger bör en sådan möjlighet anges i ramavtalet.

I förstudien har det inte direkt framkommit att det föreligger något intresse hos myndigheterna att ställa säkerhetskrav på leverantörerna. Detta innebär dock inte att sådant behov inte föreligger. Det kan därför ändå vara lämpligt att ha med möjligheten med säkerhetsskyddade avtal i de allmänna villkoren för de myndigheter som anser sig ha ett sådant behov.

¹ www.datainspektionen.se/dataskyddsreformen/

7.4 Informationssäkerhet

Informationssäkerhet är viktigt inom detta område. MSB har i uppgift att samordna arbetet med hela samhällets informationssäkerhet samt har föreskriftsrätt på informationssäkerhetsområdet. Statens inköpscentral har länge lyft fram informationssäkerhet i flera av de befintliga ramavtalen samt har ett pågående arbete med att ytterligare samordna och strukturera arbetet med informationssäkerhet i ramavtalen. De kommande ramavtalen måste ha tydliga kravställningar för att dels uppfylla MSB:s föreskrifter dels för att underlätta för avropande organisationer att erhålla rätt informationssäkerhetsnivå. MSB är dessutom systemägare för SGSI (Swedish Government Secure Intranet) vars infrastruktur måste gå att avropa från de kommande ramavtalen för tele- och datakom.

8 Utvecklingsområden och förändringsbehov i en kommande upphandling

Under förstudiearbetet har det tydligt framkommit att avrop är tidskrävande och komplicerat samt ofta kräver ett omfattande konsultstöd. En kommande upphandling inom området bör utreda möjligheten att förenkla och standardisera vissa typer av avrop samt ta fram användarvänliga mallar och stöd vid utvärdering av avropssvar. Ett förslag som upphandlingsprojektet bör undersöka närmare är möjligheten att paketera vissa typer av bastjänster samt vidare även definiera och kravställa dessa.

Projektet har i samband med förstudien förberett arbetet att förenkla och förbättra kommande upphandling. En remiss har publicerats på avropa.se där intressenter bjuds in att inkomma med synpunkter på ett utkast till indelning för en eventuellt kommande upphandling, på ett antal frågeställningar kopplade till paketering av avrop samt på nuvarande allmänna villkor. Syftet med externremissen är att underlätta för Statens inköpscentral att utforma ett kommande upphandlingsunderlag. Vidare ger remissen möjlighet för leverantörer och intressenter inom området att bidra med sin kunskap och erfarenhet.

9 E-handel

Projektgruppen ställde även frågor gällande e-handel i den enkät som gick ut till leverantörerna. Många leverantörer inom området har inte en integration till e-handel för att ta emot beställningar inom data och telekommunikation då det bedöms för kostsamt jämfört med den omsättning de har inom området. Det finns en önskan om en central lösning som både upphandlande myndigheter och leverantörer kan standardisera sina integrationer mot.

Nästan hälften av leverantörerna har dock anslutit sig till kunder via e-handel med olika typer av lösningar så som Sveorder, EDI-order, punch-out och i vissa fall katalog. Leverantörerna påtalar att det i regel inte framgår av förfrågningsunderlagen vilken typ av integration eller anslutning som ska ske. Kravet är vanligen formulerat så att det bara går att svara om integration är möjlig eller inte men information om vilka gränssnitt som finns etc. saknas. Kostnaden beror på kundens krav och hur anslutningen ska gå till vilket innebär att information krävs av kunden. Vissa anslutningar är enkla medan andra mer komplexa, kostnaden följer av detta.

Det råder delade meningar bland leverantörerna om det är lämpligt med e-handel inom området. Ungefär hälften säger nej och anser det ofta finns en form av "kundunikitet", även i en standardtjänst och som inte går att avropa via en tjänstekatalog. Ungefär hälften anser att det kan passa men då för enklare standardiserade produkter och tjänster såsom enskilda abonnemang, telefoner och mindre tilläggstjänster men mer för komplexa tjänster är det inte applicerbart då det i samtliga fall krävs projektering, etablering och kostnads kalkyl.

Samtliga tillfrågade leverantörer skickar e-fakturor till kunder som begär det.

10 Analys och rekommendationer

Det finns ett behov av nya ramavtal inom området både sett till de synpunkter som framkommit från kunder och leverantörer samt även sett till den volym som ändå omsätts via ramavtalen. Vidare finns det samordningsfördelar med ett ramavtal inom området, då det innebär att det juridiska ramverket är på plats och stöd och mallar kan fungera standardiserade på området så att inte ”hjulet måste uppfinnas varje gång”. Det är dock tydligt att avrop på något sätt måste förenklas i kommande ramavtal och ett arbete att ta fram paketerade standardtjänster i samband med nästa upphandling bör påbörjas snarast.

En viktig aspekt som har lyfts fram är behovet av kontrakt som är längre än fyra år. Oavsett löptid på kommande ramavtal så är det tydligt i direktiv 2014/24/EU, som ligger till grund för den nya Lag (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU), att kontrakt som tecknas kan ha en längre löptid än ramavtalet.

Det bör också klargöras att kontrakt som grundas på ett ramavtal visserligen måste tilldelas innan själva ramavtalet löper ut, men att löptiden för de enskilda kontrakt som grundas på ett ramavtal inte behöver sammanfalla med löptiden för det ramavtalet utan i förekommande fall får vara kortare eller längre. Det bör i synnerhet vara tillåtet att fastställa löptiden för de enskilda kontrakt som grundas på ett ramavtal med beaktande av faktorer såsom den tid som behövs för deras fullgörande, när underhåll av utrustning med en uppskattad ekonomisk livslängd på mer än fyra år ingår eller när det behövs omfattande utbildning av personal för att fullgöra kontraktet.

Det bör också klargöras att det kan finnas undantagsfall i vilka löptiden för själva ramavtalen bör få fastställas till mer än fyra år. Dessa fall, som bör vara vederbörligen motiverade framför allt av föremålet för ramavtalet, kan uppstå exempelvis när ekonomiska aktörer måste förfoga över utrustning för vilken avskrivningstiden är längre än fyra år och som måste vara tillgänglig när som helst under ramavtalets hela löptid.²

De nya upphandlingarna kommer, om de genomförs, att upphandlas enligt nya LOU.

En kommande upphandling bör fokusera på kravställning inom teknik, säkerhet, personuppgiftshantering och hållbarhet eftersom det är områden där avropande myndigheter fäster stor tilltro till ramavtalet. De krav som ställs i upphandlingen gällande dessa delar bör säkra en hög lägstanivå vid avrop. När det gäller de tjänster som omfattas i denna förstudie bedöms dock behovet av att ställa hållbarhetskrav vara begränsat. Resfria möten såsom videokonferenser, något som har en indirekt miljöpåverkan, är dock aktuellt inom detta område.

² Europaparlamentets och rådets direktiv om offentlig upphandling 2014/24/EU, Skäl 62



Av konkurrensskäl bör inte rangordning (samtliga villkor fastställda) användas som avropsform i kommande ramavtal då den leverantör som blir etta i rangordningen skulle erhålla mycket stora volymer och i princip inget skulle gå till nummer två eller tre i rangordningen. Avropande organisation kan inte heller ställa egna preciserade och kundspecifika krav eller erhålla bättre priser. Det är en förutsättning för fungerande ramavtal inom området dels att kunder kan ställa specifika krav mot bakgrund av sin miljö och sitt behov och dels att ramavtalsleverantörer kan erbjuda skräddarsydda tjänster baserade på det aktuella behovet. Möjligheten att ta tillvara på marknadsdynamik och utveckling är mer begränsad i ett ramavtal med samtliga villkor fastställda. Förnyad konkurrensutsättning rekommenderas därför som avropsform på kommande ramavtal.

Inför kommande upphandlingar bör kontraktsvillkoren (allmänna villkor) ses över och uppdateras. Ett första steg i det arbetet är påbörjat i och med den remiss som är publicerad på www.avropa.se. Externremissen ger leverantörer och intressenter inom området möjlighet att bidra med sin kunskap och erfarenhet av hur villkoren fungerat i praktiken.

Även det förslag som projektgruppen tagit fram och rekommenderar gällande ny indelning för kommande ramavtal inom området *KST* och *FMOT* är publicerat för remiss på www.avropa.se för att leverantörer och intressenter ska ha en möjlighet att inkomma med synpunkter. Projektgruppen rekommenderar att fyra upphandlingar genomförs inom området och att området delas in enligt följande, d.v.s. att fyra anbudsområden skapas, varav tre separata och ett övergripande.

Kommunikationslösningar

- Avrop över mer än ett delområde

Telefoni

- Växel, fasta och mobila operatörs-tjänster etc.

Infrastruktur

- WAN, internet, LAN, WiFi etc.

Samverkan

- Kontaktcenter, Digitala möten, integrationstjänster etc.

Projektgruppen rekommenderar vidare att de nuvarande begränsningarna i *KST* och *FMOT* ses över och tas bort så att tjänster kopplade till produkter med helt eller delvis eget ägande kan avropas, t.ex. drift av telefonväxel på plats hos kund, samt att begränsning gällande typ av device tas bort.

11 Källförteckning

11.1 Möten och remiss till myndigheter

Arbetsförmedlingen
Bolagsverket
CSN
FMV
Fortifikationsverket
Försäkringskassan
Lantmäteriet
Luftfartverket
Migrationsverket
Pensionsmyndigheten
Polisen
Regeringskansliet
Riksbanken
SCB
Skatteverket
Statens fastighetsverk
Stockholms universitet
Trafikverket
Transportstyrelsen
Tullverket

11.2 Enkäter och möten med leverantörer

Alltele AB
Apple AB
Atea Sverige AB
Borderlight AB
DGC Access AB
Network Services Norden AB
TDC Sverige AB
Tele2 Sverige AB
Telenor Sverige AB
TeliaSonera Sverige AB
Teracom AB

11.3 Referenslitteratur och andra källor

www.datainspektionen.se
www.pts.se