



Vägledning inför avrop från ramavtal Mobiltelefoner 2012



Innehållsförteckning

1	INLEDNING	3
1.1	UPPHANDLING ENLIGT LOU 2007:1091	3
1.2	INFORMATION OM RAMAVTALEN	3
1.3	ANGRÄNSANDE UPPHANDLINGSOMRÅDEN.....	3
1.4	AVGRÄNSNINGAR	3
2	RAMAVTALSPERIOD	3
3	PRODUKT OCH TJÄNSTEUTBUD.....	3
3.1	RAMAVTALETS OMFATTNING AV PRODUKTER	3
3.2	RAMAVTALETS OMFATTNING AV TJÄNSTER.....	4
3.3	KOMPETENSKLASSNING AV KONSULTTJÄNSTER	6
3.4	PRISER	9
3.5	SERVICE OCH REPARATIONER	9
3.6	KVALITET	9
4	HUR AVROPAR MAN FRÅN RAMAVTALET	9
4.1	FÖRBEREDANDE ARBETE	10
4.2	AVROPSFÖRFRÅGAN	11
4.3	KRAVKATALOG.....	12
4.4	VIKTNING	16
5	TILLDELNINGSBESLUT	16
5.1	LEVERANSAVTAL.....	17



1 Inledning

Kammarkollegiet har regeringens uppdrag att ansvara för samordnad upphandling för offentlig förvaltning. Med stöd av tecknade ramavtal kan offentlig förvaltning göra avrop utan att behöva genomföra en egen upphandling.

En mall för kontrakt/leveransavtal som kan användas efter genomfört avrop finns som bilaga till vägledningen.

1.1 Upphandling enligt LOU 2007:1091

Upphandlingen genomfördes som en selektiv upphandling, enligt lagen (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU), 4 kap.1§ varu-tjänsteupphandling.

1.2 Information om ramavtalen

Mer information om ramavtalen finns på <http://www.avropa.se/Hitta-ramavtal/Ramavtalsomraden/IT-och-telekom1/Telefoni-och-datakommunikation/Mobiltelefoner-2012/>

Vid frågor rörande ramavtalen kontakta ramavtalsservice@kammarkollegiet.se

1.3 Angränsande upphandlingsområden

Ramavtalsområdet ”Telefoniprodukter 2012” innehåller produkter och tjänster mer specifikt kring telefoni lösningar. Det finns således viss överlappning mellan avtalsområdena.

1.4 Avgränsningar

I ramavtalen ingår inte abonnemang för telefoni.

2 Ramavtalsperiod

Ramavtalen är giltiga till 2014-05-31 med en option om förlängning på 24 månader. Leveransavtal bör inte sträcka sig längre än 6 månader efter det att ramavtalsperioden har gått ut.

3 Produkt och tjänsteutbud

Ramavtalen tillgodoser behovet av ett brett och djupt utbud av mobiltelefoner och produktnära tjänster kring mobiltelefonilösningar.

3.1 Ramavtalets omfattning av produkter

Ramavtalet omfattar mobiltelefoner och tillbehör med tillhörande tjänster för offentlig



sektors behov och som installeras och används i avropande kunders it-miljöer. Produkter som avropas ägs i sin helhet av den avropande kunden och produkterna kan inte köpas som tjänst, hyras eller leasas.

De typer av produkter som upphandlingen omfattar är bland annat:

- Batterier
- Dockningsenheter
- Fodral och väskor
- Headsets
- Hållare och monteringsstillbehör
- Kablage
- Laddare
- Minneskort
- Mobiltelefoner
- Programvaror, exempelvis för terminal administration och säkerhetslösningar
- Reservdelar
- Övriga tillbehör inom mobiltelefonområdet

3.2 Ramavtalets omfattning av tjänster

Tjänsterna som upphandlas är kopplade till telefoniprodukter. Tidpunkten för utförandet av tjänsten kan dock vara skild från köpet av produkten. Det är för avropande kund tillåtet att avropa tjänster från befintlig ramavtalsleverantör för produkter som kunden anskaffat tidigare. Olika nivåer av kompetens kommer att kunna avropas för olika tjänste typer samt ibland även inom samma tjänste typ. Utförare av tjänsterna benämns som konsult.

Ramavtalsleverantören kan använda underleverantörer för vissa tjänster. Underleverantör har inte rätt att ta emot avrop eller teckna avtal med kund. Leverantören ansvarar fullt ut för sina underleverantörers arbete under ramavtalet. Vilka tjänsteunderleverantörer som finns framgår på www.avropa.se.

Ramavtalsleverantören ska förfoga över en leveranskapacitet om totalt minst 30 konsulter som minst uppfyller nivå 2 enligt punkt *Definition av kompetensnivåer* med roll – Mobilfontekniker.

Ramavtalsleverantören ska förfoga över en leveranskapacitet om totalt minst 15 konsulter som minst uppfyller nivå 3 enligt punkt *Definition av kompetensnivåer* med roll Mobilfontekniker.

Ramavtalsleverantören ska förfoga över en leveranskapacitet om totalt minst tio (10) konsulter som minst uppfyller nivå 3 enligt punkt *Definition av kompetensnivåer* med roll Systemintegratör.



Ramavtalsleverantören ska förfoga över en leveranskapacitet om totalt minst fem (5) konsulter som minst uppfyller nivå 3 enligt punkt *Definition av kompetensnivåer* med roll Säkerhetstekniker.

Ramavtalsleverantören ska förfoga över en leveranskapacitet om totalt minst fem (5) konsulter som minst uppfyller nivå 3 enligt punkt *Definition av kompetensnivåer* med roll Säkerhetstekniker, behörighet.

Exempel på tjänster som omfattas av denna upphandling:

Tjänsterna är kopplade till mobiltelefoner. Tidpunkten för utförandet av tjänsten kan dock vara skild från köpet av produkten. Det är för avropande kund tillåtet att avropa tjänster från befintlig ramavtalsleverantör för produkter som kunden anskaffat tidigare. Olika nivåer av kompetens kommer att kunna avropas för olika tjänstetyper samt ibland även inom samma tjänstetyp. Utförande av tjänsterna benämns som konsult. Tjänster som avropas måste vara för produkter som ägs i sin helhet av den avropande kunden. Exempel på tjänster som omfattas av denna upphandling:

Abonnemangsadministration

Olika tjänster för administration av en avropande kunds abonnemang till exempel registerhållning, adressändring, spärthantering, hantering av SIM-kort, nummersättning och nummerplanshantering, kontantkortshantering, terminaladministration m.m.

Destruktion

Återtag av produkt, förstöring av produkt, skrotning av produkt (återvinning) inklusive upprättande av skrotintyg per IMEI-nummer.

Dokumentation

Kundspecifik dokumentation.

Informationssäkerhet

Produkter och tjänster kan komma att anpassas för informationssäkerhetslösningar.

Installation

Produktuppackning, återtagande av emballage, inventariemärkning, stöldskyddsmärkning, leveranskontroll, insättning av SIM-kort, mm

Integration

Integration av produkter i befintliga tekniska miljöer, säkerställande av kompatibilitet mellan produkter, mobilapplikationers funktionalitet och kompatibilitet.

Konfiguration

Laddade batterier, tid-, datum- och språkinställningar, kundspecifika installationer samt övrig anpassning.

Kundanpassad inköpsfunktion



Med kundanpassad inköpsfunktion avses att avropande kund ska kunna erbjudas anpassning till eget inköpssystem eller inköpsprocess inklusive demonstration av och information om olika produkter.

Lagerhållning

Mellanlagring, leveransbevakning och tillhandahållande av utbyteslager med mobiltelefoner för kortare ledtider vid felhantering..

Leverans

Produkter och tjänster levereras till offentlig sektors verksamhet i Sverige samt till viss verksamhet i utlandet för offentlig sektor

Rådgivning

Rådgivning avseende produkter, teknikval, underhåll, miljöaspekter och miljöegenskaper, informationssäkerhet, tillgänglighet, användbarhet, ergonomi samt råd och stöd i förhandlingar med tillverkare.

Service

Med service avses reparationer, hantering av ej fungerande produkt vid leverans, utbyteslager, reservdelshantering, fördefinierade servicenivåer, servicestatistik, möjlighet till anpassad servicenivå m.m.

Support

Med support avses den kontaktväg som tillhandahålls för användare och it-ansvariga angående de produkter och tjänster som levereras. Support avser exempelvis användarstöd, felanmälan och övriga frågor kring produkter och tjänster. Support ska arbeta med ett ärende till dess att det är avklarat och avrapporterat.

Säkerhetslösning

Olika tjänster för administration av säkerhetsteknik och säkerhetslösning, till exempel distansradering, krypteringslösning mm

Utbildning

Kundspecifik utbildning för de mobilttelefoner som kund avropar.

Överlämning vid leverantörsbyte

Förberedelse inför leverantörsbyte till exempel dokumentation, personlig överlämning, erfarenhetsutbyte, nummerportering, m.m.

3.3 Kompetensklassning av konsulttjänster

Kompetensklassning används vid:

- Utvärdering av kompetenser och kompetensnivåer
- Prissättning av konsulttjänster
- Uppföljning av prestation av konsulttjänster

Modellen består av en matris i två dimensioner, kompetensområde och kompetensnivå.



Kompetensområdet beskriver ämnes- eller arbetsområdet på en övergripande nivå. Kompetensnivån avser kompetensens "höjd", uttryckt i generella termer. Ett kompetensområde kan "brytas ner" till "underliggande" kompetensområden, det vill säga roller.

3.3.1 Definition av kompetensnivåer

Nivåbeskrivningarna är profilbeskrivningar på en övergripande nivå. Vid klassning av en individs kompetens inom aktuellt kompetensområde ska den kompetensnivå som passar bäst väljas, se nedan.

Nivå 1

Kunskap – nyss genomförd utbildning inom aktuellt område
Erfarenhet – kortare arbetserfarenhet, ej vana som konsult
Ledning – kräver arbetsledning
Självständighet – kan självständigt utföra enklare uppgifter

Nivå 2

Kunskap – har utbildning inom området, viss svårighetsgrad
Erfarenhet – 1-3 år som konsult inom aktuellt område, har deltagit i eller utfört ett flertal liknande uppdrag
Ledning – kräver arbetsledning
Självständighet – kan självständigt utföra avgränsade arbetsuppgifter

Nivå 3

Kunskap – hög kompetens inom området
Erfarenhet – 4-8 år som konsult inom aktuellt område, är förebild för andra konsulter på lägre nivå. Har befunnit sig på nivå 2 under minst 2 år
Ledning – tar ansvar för delområde, kan leda en mindre grupp
Självständighet – kan arbeta självständigt

Nivå 4

Kunskap – hög generalistkompetens, eller mycket hög kompetens inom området
Erfarenhet – har deltagit i stora uppdrag inom aktuellt område och genomfört uppdrag med mycket hög kvalitet. Nivån uppnås normalt tidigast efter 9-12 år som konsult inom aktuellt område. Har befunnit sig på nivå 3 under minst 2 år
Ledning – tar huvudansvar för ledning av större grupp
Självständighet – mycket stor

Nivå 5

Kunskap – kompetens av högsta rang inom aktuellt område, uppfattas som expert på marknaden
Erfarenhet – (som 4) men har befunnit sig på nivå 4 under minst 3 år
Ledning – har stor vana och erfarenhet att verka i ledande befattning
Självständighet – mycket stor

3.3.2 Kompetensområden och roller



I ramavtalsupphandlingen nämndes några kompetensområden och vissa roller.

För de kompetensområden som berör infrastrukturella delar avses arbete som specialist inom infrastrukturområde eller med integration inom infrastrukturområdet. Med infrastruktur avses den grundläggande tekniska plattformen som är en förutsättning för andra tillämpningar (applikationer). Infrastruktur avser inte komponenter på ”högre nivå” i värdekedjan, till exempel ekonomisystem, diariesystem eller kontorsprogramvaror. Området kräver många gånger god kompetens inom ITIL.

Roll – Mobiltelefontekniker

Hantering av SIM-kort, byte, spärr m.m.
Kontantkortshantering
Abonnemangshantering
Registerhållning
Reparation av mobiltelefoner
Hantering av leveranskontroll och leveransfel
Skrotning och återvinning av mobiltelefoner
Konfiguration av mobiltelefoner
Managementverktyg
Säkerhetsprodukter och säkerhetslösningar

Roll – Systemintegratör

Kunskap inom områden nämnda för Mobiltelefontekniker. Arbete med integration av mobiltelefoner i befintliga telefoniplattformar samt att säkerställa att produkten fungerar i den tekniska plattformen.

Kompetensområde Informationssäkerhet

Informationssäkerhetsområdet är omfattande och inbegriper också området it-säkerhet med teknisk inriktning. I området ingår utformning av metoder för kontinuerligt informationssäkerhetsarbete omfattande ledning, styrning genom policy och styrande dokument. Framtagning av metoder och modeller för riskanalys och värdering av informationstillgångar, utbildning och information av medarbetare, anpassning och implementering av säkerhetslösningar etc. Kräver god kunskap om aktuella standarder och vägledningar inom området. Kunskap om etablerade standarder på området, ISO/IEC 27001 respektive 27002 (tidigare 17799) samt Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap, MSB, metodstöd BITS och BITS+. Med it-säkerhet avses säkerhet med inriktning på utveckling och förvaltning av verksamhetens it-infrastruktur och tillämpningssystem. Arbetar med utveckling och införande av framtagna tekniska säkerhetslösningar inom området som till exempel behörighetskontrollsystem, PKI, digitala signaturer, logghantering, säkerhetsanalyser, brandväggar och antiviruslösningar.

Roll – Säkerhetstekniker, behörighet

Avser arbete på en strategisk nivå. Kompetens bland annat för att analysera behoven av struktur för styrning av användares åtkomst och behörighet, med hänsyn till verksamhetens it-miljö, krav på säkerhet och effektivitet etc. Till exempel genom tillämpning av rollbaserad behörighet, analysering av intrångsskydd.



Roll – Säkerhetstekniker

Avser arbete med implementering av säkerhetsteknik. Kompetens för att utforma och implementera säkerhetslösningar exempelvis med inriktning på behörighetskontrollsystem, säkerhet i tillämpningssystem, säkerhet i webbtjänst, patchhantering, datakommunikation, brandväggar och andra intrångsskyddssystem, skydd mot skadlig kod, penetrationstestning, hantering av säkerhetsloggar m.m. Kräver god kunskap om säkerhetsarkitektur, PKI, certifikathantering, kryptering samt erfarenhet av implementationer av säkerhetskoncept i olika tekniska miljöer.

3.4 Priser

I ramavtalsupphandlingen fastställdes takpriser under hela avtalsperioden på nedan angivna tjänster, dessa finns i respektive leverantörs ramavtal. Vid leveransavtal/kontrakt för successiva leveranser tänk på att binda kommande priser med rabattsats mot en namngiven prislista.

Mobiltelefontekniker, nivå 3

Anbudsgivaren ska ange timpris för roll Mobiltelefontekniker med nivå 3 vid utförande av tjänsten Konfiguration.

Mobiltelefontekniker, nivå 4

Anbudsgivaren ska ange timpris för roll Mobiltelefontekniker med nivå 4 vid utförande av tjänsten Säkerhetslösning.

3.5 Service och reparationer

Krav har ställts på att leverantörerna skall erbjuda service och reparationer enligt nedan:

Reparation av produkt enligt förutbestämda serviceklasser

Anbudsgivaren ska kunna erbjuda avropande kunder reparation av produkt enligt förutbestämda serviceklasser definierat i bilaga *Allmänna villkor* **om man ställt** kravet vid avropstillfället.

3.6 Kvalitet

Ramavtalsleverantören ska ha ett kvalitetssäkringssystem för den egna verksamheten som minst omfattar nedanstående punkter:

- Rutin för förebyggande och korrigering åtgärder.
- Rutin för hantering av avvikelser, reklamationer och eskaleringsprocesser.
- Rutin för revision av kvalitetssäkringssystemet.

eller

Inneha certifiering enligt ISO 9001:2008 eller motsvarande standard som inkluderar de ovan nämnda punkterna.

4 Hur avropar man från ramavtalet



Avrop från detta Ramavtal sker genom en Förnyad konkurrensutsättning, enligt 5 kap. 7 § LOU, och ska föregås av en skriftlig Avropsförfrågan som Kund gör för att värdera vilken Ramavtalsleverantör som ska tilldelas det specifika Kontraktet enligt grunden ekonomiskt mest fördelaktiga.

För Avropsförfrågan gäller följande:

1. Kund ska upprätta en Avropsförfrågan för att inbjuda samtliga Ramavtalsleverantörer att lämna Avropssvar i enlighet med de villkor som Kunden anger. Kunden kan utöver de krav som ställts i upphandlingen uppställa krav i enlighet med kravkatalogen och vid behov precisera avtalsvillkoren och komplettera med andra krav och villkor som angetts i upphandlingen.
2. Kunden ska ange de kriterier som kommer att ligga till grund för tilldelning av Kontraktet. Dessa kriterier ska omfattas av de kriterier som har angivits i upphandlingens förfrågningsunderlag. Kunden avgör vilka av dessa kriterier som är relevanta för det specifika avropstillfället.
3. Kunden ska ange en skälig tidsfrist för att lämna Avropssvar. Tidsfristen ska fastställas med hänsyn till avropsföremålets komplexitet och omfattning samt den tid som behövs för att lämna Avropssvar. Ramavtalsleverantör som vid avropstillfället inte kan leverera efterfrågad Produkt och/eller Tjänst är ändå skyldig att svara på avropet och ange skäl till varför Ramavtalsleverantör inte kan leverera. I det fall Ramavtalsleverantören inte kan leverera ska Ramavtalsleverantören meddela detta till angivne kontaktperson på Statens inköpscentral.
4. Avropssvaren ska vara skriftliga. Kunden får ta del av Avropssvaret först när angiven svarstid har löpt ut.
5. Kontraktet ska tilldelas den Ramavtalsleverantör som lämnat det för Kunden bästa Avropssvaret på grundval av de kriterier och villkor som angetts i Avropsförfrågan.
6. Kunden ska snarast möjligt skriftligen meddela de Ramavtalsleverantörer som deltagit i den Förnyade konkurrensutsättningen om beslut om tilldelning av Kontraktet och redovisa skälen för beslutet. Vid Avrop från Ramavtal börjar ingen automatisk avtalsspärr att löpa, Kunden kan dock frivilligt iaktta en avtalsspärr för att undvika att ett ingånget Kontrakt ska kunna ogiltigförklaras i ett senare skede. I det fall Kunden väljer att beakta den frivilliga avtalsspärren ska detta framgå i tilldelningsbeslutet.

4.1 Förberedande arbete

4.1.1 Behovsanalys



Inför ett avrop är det viktigt att ni kartlägger nuläget och kommande behov för t.ex. tjänster (servicenivåer), varor, funktioner, och volymer. Kartläggningen visar vilka era förutsättningar är inom området så ni kan ta ställning till hur ni kan använda ramavtalen.

4.1.2 Marknadsanalys

Inför ett avrop kan man kontakta ramavtalsleverantörerna för att informera sig om vad dom kan erbjuda, att tänka på är att likabehandla alla och ge alla samma information. Att protokoll föra den dialog man haft kan vara att rekommendera så man kan styrka i efterhand hur dialogen gått till.

4.2 Avropsförfrågan

Er egen behovsanalys och den information som inhämtats från leverantörerna använder ni sedan som underlag i er avropsförfrågan. Ju tydligare ert behov är definierat och kravbilden preciserad, desto lättare blir det för leverantörerna att lämna ett optimalt svar på avropsförfrågan.

Vid en förnyad konkurrensutsättning ska myndigheten fråga alla leverantörer inom ramavtalsområdet.

4.2.1 Krav gällande pris, funktion och modellbyte

Det är viktigt att i avropsförfrågan ange krav som säkerställer att i dom fallen angivna produkter/modeller i kontraktet utgår, ska de ersättas med likvärdig produkt till samma pris. Dessa krav ska sedan införas i kontraktet.

I ramavtalets Allmänna villkor finns texter som handlar om felansvar och garantier på redan inköpta produkter och modeller som bör beaktas vid kravställning i avropsförfrågan(exempelvis punkt 16.8,17.1 och 17.4).

Kund kan ställa krav på hur lång tidsperiod Leverantören har att meddela kunden innan en produkt går ur sortimentet och införa detta i kontraktet.

4.2.2 Skälig tid

I avropsförfrågan ska det vara angivet vilken dag svaret ska vara myndigheten tillhanda. Beroende på avropsförfrågans omfattning så bör ni ge leverantören en skälig tid för att kunna lämna ett bra svar. Tag hänsyn till storhelger och semestertider. Svaren på avropsförfrågan ska vara skriftliga och ni får inte öppna svaren förrän svarstiden gått ut, eftersom de omfattas av anbudsssekretessen.

4.2.3 Kommunikation med anbudsgivarna

Under svarstiden kan förtydliganden och svar på frågor ges. Observera då att alla leverantörerna skall delges samtliga förtydliganden och frågor/svar.



Ni bör ange datum för när frågor senast får inkomma och när de senast kommer att besvaras.

4.3 Kravkatalog

Följande lista av krav kan avropande kund komma att tillämpa vid avrop vid förnyad konkurrensutsättning utöver de krav som tillämpas i denna upphandling. Tillämpningen kan ske både som obligatoriska krav (**ska**-krav) och utvärderingskrav (**bör**-krav) beroende på avropande kunds behov. Inom varje kravområde förekommer exempel på krav. Andra krav inom området kan komma att ställas vid avrop. Kraven är angivna i bokstavsordning.

4.3.1 Abonnemangsadministration

Vid avrop kan krav komma att ställas på olika tjänster till exempel adressändringar, hantering av SIM-kort, kontantkortshantering, nummersättning, nummerplanshantering, registerhållning, spärthantering m.m.

4.3.2 Användbarhet och tillgänglighet

Vid avrop kan krav komma att ställas på produktens användbarhet utifrån den tekniska kvaliteten såsom funktionalitet och prestanda med utgångspunkt av verksamheten, användningssituationen och slutanvändares egenskaper och förmågor samt programvarans användargränssnitt till exempel hur väl användargränssnittet uppfyller standarden WCAG eller motsvarande eller hur tillgänglig programvaran är för olika typer av användare. Till exempel produkter för hörselskadade och synskadade.

4.3.3 Arbetsmiljö

Vid avrop kan krav komma att ställas som är relaterade till arbetsmiljö till exempel ljud, ljus, ergonomi, strålning m.m.

4.3.4 Certifierad produkt

Vid avrop kan krav komma att ställas utifrån produktens certifiering till exempel viss hårdvara, operativsystem, andra programvaror, miljöcertifiering eller säkerhetsklassning.

4.3.5 Destruktion

Vid avrop kan krav komma att ställas på tillvägagångssätt avseende återbruk, återvinning, säkerhet, spårbarhet av produkt och återvunnet material. Exempelvis lösningar som underlättar returhantering och omhändertagande av uttjänt utrustning samt upprättande av skrotintyg.

4.3.6 Dokumentation

Vid avrop kan krav komma att ställas på produktens användardokumentation och systemdokumentation till exempelvis integration av mobiltelefoner i abonnentväxel eller kunds specifika manualer.



4.3.7 Faktura

Vid avrop kan krav komma att ställas på hur faktura ska ställas ut till exempel e-faktura och märkning av faktura.

4.3.8 Felrättning

Vid avrop kan krav komma att ställas inom felrättning av den tekniska lösningen utan att uppgradering krävs.

4.3.9 Funktionalitet

Vid avrop kan krav komma att ställas utifrån om och hur väl produkten uppfyller vissa funktioner inom till exempel användbarhet, teknik, säkerhet, miljö m.m.

4.3.10 Informationssäkerhet

Vid avrop kan krav komma att ställas på produktens informationssäkerhet till exempel behörighet, möjlighet att sätta rättigheter, loggning m.m.

4.3.11 Installation

Vid avrop kan krav komma att ställas på exempelvis uppackning, återtagande av emballage, inventariemärkning m.m.

4.3.12 Integration

Vid avrop kan krav komma att ställas på att produkten är möjlig att integrera samt vara kompatibel med andra produkter till exempel att avropande kund beskriver sin nuvarande tekniska miljö och önskar att den nyanskaffade produkten ska kunna vara kompatibel med befintlig teknisk miljö.

4.3.13 Kompetens

Vid avrop kan krav komma att ställas på konsulters kunskaper och kompetensnivå inom till exempel teknik, miljö, säkerhet, produkter, användbarhet m.m. genom att specificera kompetensnivå och roll. Med konsulter ses i sitt sammanhang som till exempel lärare vid utbildning, tekniker vid installation etc.

4.3.14 Konfiguration

Vid avrop kan krav komma att ställas på till exempel parametersättning, säkerhetsnivåer, tid och datum, laddade batterier, språkinställning samt övrig anpassning till exempel energisparande förinställningar.

4.3.15 Kundanpassad inköpsfunktion

Vid avrop kan krav komma att ställas till exempel på hur produkter och priser presenteras för avropande kund. Även krav som möjliggör elektroniska beställningar kan komma att ställas.



4.3.16 Lagerhållning

Vid avrop kan krav komma att ställas på till exempel mellanlagring och leveransbevakning, att ett visst antal produkter av ett visst märke alltid hålls i lager för snabb leverans eller tillhandahållande av utbyteslager för mobiltelefoner för kortare ledtider vid felhantering.

4.3.17 Leverans

Vid avrop kan krav komma att ställas på produktens eller tjänstens leverans till exempel var, hur och när den ska levereras, emballering, märkning, leveranstid, extra snabb leverans, genomförandetid m.m.

4.3.18 Miljö

Vid avrop kan krav komma att ställas på produktens miljöegenskaper eller på tjänster till exempel energianvändning, LCC, återvinning, kemikalier, återvunnet materiel. Utbildning i användning användning ur bästa miljöaspekt. Rådgivning av miljöbästa produkter.

4.3.19 Pris

Vid avrop kan krav komma att ställas på produktens och tjänstens pris. Pris kan anges som till exempel löpande räkning (timpris), fast pris, prenumeration, takpris, påslag på inköpspriser eller en rabattsats mot gällande prislista på offentligt publicerat ställe.

4.3.20 Processanpassning

Vid avrop kan krav komma att ställas på att produkten eller tjänsten uppfyller en viss organisatorisk arbetsprocess till exempel ärendehantering, skrotning, inköp.

4.3.21 Produkt

Innan avrop bör upphandlande myndighet säkerställa att samtliga leverantörer kan erbjuda specifik produkt, vid avrop kan då krav komma att ställas på produkten till exempel tillverkarmärke, modellnummer, version, strålning, storlek m.m. Produkter inkluderar hårdvara och mjukvara.

4.3.22 Referenser

Vid avrop kan krav komma att ställas på referenser. Detta för att styrka uppgifter som lämnas i avropssvaren.

4.3.23 Rådgivning

Vid avrop kan krav komma att ställas på tillhandahållande av rådgivning vad gäller produkter, teknikval, underhåll, strålning, miljöegenskaper, miljöbästa alternativ, informationssäkerhet, tillgänglighet, användbarhet, ergonomi samt råd och stöd i förhandlingar med tillverkare.



4.3.24 Service

Vid avrop kan krav komma att ställas på tillhandahållande av service för produkten till exempel servicenivåer, tillgänglighetstider, åtgärdstider m.m.

4.3.25 Socialt och etiskt ansvarstagande

Vid avrop kan krav komma att ställas gällande socialt och etiskt ansvarstagande till exempel att rutiner ska finnas, i ett uppföljningssyfte.

4.3.26 Språk

Vid avrop kan krav komma att ställas på konsulternas språkkunskaper till exempel svenska eller engelska.

4.3.27 Statistik

Vid avrop kan krav komma att ställas på statistik till exempel på nyttjande, utfall för servicenivåer, öppna ärenden, problem, incidenter, trender, energianvändning m.m. samt hur den ska levereras och hur detaljerad den ska vara.

4.3.28 Support

Vid avrop kan krav komma att ställas på supportfunktion till exempel helpdeskens öppettider, svarstider, felanmälan, kontaktytor, uppföljning m.m.

4.3.29 Säkerhetslösningar

Vid avrop kan krav komma att ställas på olika typer av säkerhetslösningar till exempel distansradering, krypteringslösningar m.m.

4.3.30 Säkerhetsskyddsavtal

Vid avrop kan krav komma att ställas på säkerhetsskyddsavtal och registerkontrollerad konsult som krävs för tjänstens utförande, till exempel olika nivåer på säkerhetsklassning.

4.3.31 Teknikanalys

Vid avrop kan krav komma att ställas på genomförande av analys av till exempel användarkrav eller befintlig brandväggskonfiguration, nätplanering, radioplanering och befintlig abonnentväxel m.m.

4.3.32 Tekniska produktkrav

Vid avrop kan krav komma att ställas på tekniska specifikationer, modell, funktioner, kapacitet, prestanda, användbarhet, energiförbrukning, skalbarhet, integrationsmöjlighet, krav utifrån befintlig teknisk plattform. Vidare kan även krav komma att ställas för produkter gällande en viss modell och av en viss tillverkare.



4.3.33 Test

Vid avrop kan krav komma att ställas på kontroll av funktioner av teknisk lösning i anvisad teknisk miljö så att de överensstämmer med testspecifikation (det som begärts testats).

4.3.34 Tider och genomförande

Vid avrop kan krav komma att ställas på till exempel leveranstid, leveranstidpunkt och geografisk plats för genomförandet.

4.3.35 Utbildning

Vid avrop kan krav komma att ställas på lärares kunskaper och kompetensnivå, antal utbildningstillfällen, antal deltagare, dokumentation och plats för utförande.

4.3.36 Viten

Vid avrop kan krav komma att ställas på reglering för viteshantering.

4.3.37 Överlämning vid leverantörsbyten

Vid avrop kan krav komma att ställas på förberedning inför leverantörsbyte till exempel dokumentation, personlig överlämning, erfarenhetsutbyte m.m.

4.4 Viktning

Utvärderingskraven (bör-krav) viktas utifrån de verksamhetskrav som just er myndighet har. Det är av stor vikt att detta beskrivs i avropsförfrågan på ett transparant sätt så att leverantörerna likabehandlas och har en möjlighet att lämna avropssvar på samma villkor.

4.4.1 Utvärdering

Utvärdering av svaren sker enligt det som myndigheten angivit i avropsförfrågan. Under utvärderingen kan ni begära förtydliganden från leverantörerna. Observera då att leverantörerna inte får lägga till nya uppgifter till sitt avropssvar, så att väsentliga förändringar sker. Val av leverantör ska ske utifrån utvärderingsresultatet.

För mera information om utvärdering se www.upphandlingsstodet.se och deras vägledning: ”Anbudsutvärdering vid offentlig upphandling av varor och tjänster – Vägledning”

5 Tilldelningsbeslut

Kontraktet ska tilldelas den ramavtalsleverantör som har lämnat det för avropande myndighet bästa avropssvaret på grundval av de kriterier som angetts i avropsförfrågan. Då beslut om ramavtalsleverantör fattats ska samtliga ramavtalsleverantörer snarast möjligt skriftligen meddelas om beslutet samt skälen för detta. Statens inköpscentral rekommenderar att avropande myndigheter skickar ut detta meddelande elektroniskt.



Kontrakt kan tecknas direkt efter att beslut meddelats men om den avropande myndigheten vill undvika eventuell framtida ogiltighetstalan av kontraktet så kan den avropande myndigheten välja att invänta de lagstadgade tio dagarna innan kontraktet undertecknas med vinnande ramavtalsleverantör (s.k. frivillig avtalsspärr). Skickas inte meddelandet om beslut elektroniskt ska avtalsspärren istället vara lagstadgade 15 dagar.

En ansökan om överprövning

av ett avtals giltighet ska ha inkommit till förvaltningsrätten inom sex månader från det att kontraktet (leveransavtalet) tecknades.

Tiden räknas från och med dagen efter att meddelandet om beslut om tilldelning av kontrakt har skickats. Ange i meddelandet när kontrakt avses att tecknas. Statens inköpscentral vill uppmärksamma avropande myndighet om tillämpningen av den sk söndagsregeln som innebär att tidsfrister som löper ut på en lördag, söndag eller annan helgdag förlängs till nästkommande vardag.

Om inget avropssvar motsvarar myndighetens krav ska samtliga tillfrågade ramavtalsleverantörer meddelas om att myndigheten inte har för avsikt att teckna ett kontrakt med någon av ramavtalsleverantörerna. Samma sak gäller om myndigheten av oförutsedda händelser, exempelvis sparkrav, inte kan genomföra avropet. Detta bör dock anges redan i avropsförfrågan, d.v.s. till exempel att avropande myndighet kan komma att avbryta avropet om oförutsedda händelser inträffar, så som exempelvis sparkrav på myndigheten.

5.1 Leveransavtal

Till denna vägledning finns mall för leveransavtal i bilaga.

De grundläggande villkoren för leveransen får inte avvika från vad som framgår i ramavtalet. Det är därför inte möjligt att i leveransavtalet skriva bort eller ersätta villkor enligt ramavtalet. Dock ska de specificeringar och konkretiseringar som är ett resultat av en förnyad konkurrensutsättning framgå.

Det är mycket viktigt att avtalad leveransdag och pris för leveransen framgår av leveransavtalet, då detta bl. a. reglerar det vite som myndigheten har rätt till vid en leveransförsening. Om eventuella avtalsvillkor har specificerats i avropsförfrågan respektive avropssvar ska detta skrivas in i kontraktet.