

# **Vägledning för avrop från Kommunikation som tjänst**

Version nr:	Publicerad datum:	Uppdaterade avsnitt:
1.0	2013-12-17	
1.1	2013-12-18	Justeringar avsnitt 1-5
1.2	2013-12-20	Justeringar avsnitt 1-5
1.3	2014-04-11	Justeringar punkt 5.1.16 - 5.1.17 och 5.2.1
1.4	2014-06-12	Skälig tidsfrist, 5.2.2
1.5	2014-10-06	Kontrollmätning av täckning för mobila telefonnät, 5.1.17 Skälig tidsfrist, 5.2.2
1.6	2014-11-17	Tilldelningskriteriet ”pris” 5.1.7
1.7	2015-08-04	Steg 5 – Leverans 5.5

<b>1</b>	<b>Inledning</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Avropsberättigade</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Ramavtalsleverantörer</b>	<b>3</b>
3.1	Underleverantörer	4
<b>4</b>	<b>Övergripande information om ramavtalsområdet</b>	<b>4</b>
4.1	Ramavtalens giltighetstid	4
4.2	Omfattning	4
4.1	Avropsordning förnyad konkurrensutsättning	5
4.2	Stöddokument för avrop	6
<b>5</b>	<b>Genomförande av avrop</b>	<b>6</b>
5.1	Steg 1 – Utformning av avropsförfrågan	6
5.2	Steg 2 – Utskick av avropsförfrågan	12
5.3	Steg 3 – Utvärdering av avropssvar	14
5.4	Steg 4 – Teckna kontrakt	16
5.5	Steg 5 – Leverans	16

## 1 Inledning

Denna vägledning har tagits fram för att vara ett stöd för avropsberättigade myndigheter/organisationer samt ramavtalsleverantörer vid avrop från ramavtalen gällande Kommunikation som tjänst, diarienummer 96-77-2012.

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

Vägledningen uppdateras kontinuerligt och det är alltid den senaste publicerade versionen på [avropa.se](http://avropa.se) som är gällande.

Vid avrop från ett ramavtal finns redan specificerade krav på till exempel ramavtalsleverantör och funktioner. Det innebär att avtalsvillkor redan är klara och endast vissa användarspecifika krav behöver läggas till och förändras för att passa den egna verksamheten. Det gör att processen går betydligt snabbare och lättare än om en egen upphandling görs.

## 2 Avropsberättigade

Ramavtalen för kommunikation som tjänst kan användas av samtliga statliga myndigheter i Sverige samt vissa stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten och de kommuner och landsting som lämnat fullmakt. Avropsberättigade organisationer på dessa ramavtal finns på [avropa.se](http://avropa.se)

Den kommun eller det landsting som har lämnade fullmakt till Statens inköpscentral när upphandlingen gjordes kan avropa från ramavtalet för Kommunikation som tjänst. Har ingen fullmakts lämnats måste en egen upphandling göras. Det går inte att lämna in en fullmakt i efterhand.

I denna vägledning används begreppet myndighet i vidare mening och avser alla organisationer som är avropsberättigade

## 3 Ramavtalsleverantörer

Ramavtalsleverantörer på detta ramavtalsområde är:

- Borderlight AB, org.nr: 556595-6363
- DGC Access AB, org.nr: 556575-3042
- TDC Sverige AB, org.nr: 556465-8507
- Tele2 Sverige AB, org.nr: 556267-5164
- Telenor Sverige AB org.nr: 556421-0309
- TeliaSonera Sverige AB, org.nr: 556430-0142

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

### **3.1 Underleverantörer**

Underleverantören är en juridisk person som bistår leverantören med tjänster och funktioner som omfattas av ramavtalet. Ett företag som endast levererar produkter eller tjänster som inte är direkt hänförliga till upphandlingsföremålet är inte en underleverantör inom ramen för denna upphandling. Tillverkare av produkter, speditorsfirmor, ägare av kanalisation, stamnät, korskopplingar, radionät eller dylikt behöver inte anges som underleverantörer.

En underleverantör kan inte besvara en avropsförfrågan, skicka in avropsvar eller teckna kontrakt med en myndighet.

## **4 Övergripande information om ramavtalsområdet**

### **4.1 Ramavtalens giltighetstid**

Ramavtalen är giltiga fr.o.m. 2013-12-17 t.o.m. 2015-12-31 och kan förlängas på initiativ av Statens inköpscentral i upp till 36 månader, dvs. maximalt t.o.m. 2018-12-31.

### **4.2 Omfattning**

Ramavtalet syftar till att tillgodose myndigheternas behov av paketerade tjänster för data och telekommunikation. Leverantören ska samordna och ansvara för alla ingående delar i leveransen inklusive den bakomliggande tekniska plattformen. Myndigheten får inte äga någon ingående utrustning i leveransen med undantag av telefoner och klienter. Leverantören kan tillhandahålla tjänster och funktioner inom samtliga områden nedan.

Ramavtalet omfattas av:

WAN - paketerade funktioner och tjänster för att koppla ihop myndighetens LAN och andra olika typer av nätverk, så att användare och datorer på en plats kan kommunicera med andra användare och datorer på andra platser.

Internet - paketerade funktioner och tjänster för att koppla ihop myndighetens LAN med internet, så att användare och datorer kan kommunicera med andra användare och datorer.

LAN - paketerade funktioner och tjänster för ett nätverk för datakommunikation begränsat till en byggnad, eller en grupp av byggnader, och som använder ett protokoll i datalänksskiktet av t.ex. Ethernet. I leveransen kan, förutom aktiv utrustning, även kablage, kontaktdon, plintar, rack, skenor och korskopplingar etc. ingå.

Digitala möten - paketerade funktioner för röst och videokonferenser där myndigheten inte äger produkter, programvaror eller plattform utan köper detta som en paketerad tjänst. Digitala möten kan endast avropas samtidigt och i kombination med, ett komplett avrop av annat område inom ramavtalet.

Telefoni - paketerade funktioner för tal mellan två eller flera parter via ett kommunikationsnät och med tilläggfunktioner för bild och dataöverföring t.ex. SMS, mobildata samt MDM (mobile device management). Funktionerna kan användas var för sig eller tillsammans så att kommunikationen blir optimal vid varje tillfälle.

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. Avsikten är att tjänsten ska integreras i myndighetens verksamhetssystem, förenkla kommunikationen och reducera hanteringsflöden av ärenden till och från kunden. Även call center och telefonisttjänst ryms inom detta område och leverantören ansvarar för att bemanna funktionen. Myndighetens verksamhetssystem kan automatiskt förse och ta emot information från kontaktcentret.

Unified Communications ryms även inom detta ramavtal. Det är en kombination av ovan områden och omfattar paketerade funktioner för samlad kommunikation som t.ex. direktmeddelanden (instant messaging, chat), videokonferens, unified messaging (inkl. röstmeddelanden och koppling till e-post), dokumentdelning, samt integration av olika funktioner för samarbete (collaboration). Inom denna detta ramavtal ryms inte kontorsstödsfunktioner (e-post, kalender, adressbok, ordbehandling, kalkylark och presentation) då dessa täcks av andra ramavtal.

Inom samtliga områden finns möjlighet att komplettera med generella tilläggfunktioner 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.

I avropsförfrågan bör en utköpsklausul finnas om myndigheten vid kontraktets utgång vill köpa ut produkter och/eller programvaror. Klausulen bör innehålla en beskrivning om hur restvärdet räknas ut. Se Allmänna villkor 15.7.

Samtliga leverantörer tillåter att inomhusnätet för mobil kommunikation överläts till annan leverantör utan kostnad vid utgången av ett kontrakt om kontraktet ej sägs upp i förtid.

## **4.1 Avropsordning förnyad konkurrensutsättning**

För detta ramavtalsområde gäller förnyad konkurrensutsättning enligt LOU 5 kap. 7§. Den sker genom att myndigheten skickar en skriftlig avropsförfrågan samtidigt till **samtliga leverantörer**

Detta görs för att avgöra vilken leverantör som är den, för myndigheten, bäst lämpade samt för att fastställa t.ex. priser, rabattsatser och leveransvillkor utifrån de krav som anges i avropsförfrågan. Samtliga avropsförfrågningar måste besvaras av samtliga leverantörer. Myndigheten avgör vilka villkor och krav, utifrån upphandlingsunderlaget, bilaga Allmänna villkor och bilaga Kravkatalog, som är relevanta för det specifika avropstillfället, om dessa behöver preciseras samt vilken vikt de ska tillmätas.

## **4.2 Stöddokument för avrop**

Statens inköpscentral tillhandahåller en avropsmall för att underlätta avropen för myndigheten och leverantörer. Statens inköpscentral rekommenderar att myndigheter i första hand använder denna mall vid avrop. Avropsmallen hittar du på [avropa.se](http://avropa.se)

# **5 Genomförande av avrop**

## **5.1 Steg 1 – Utformning av avropsförfrågan**

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

Inför avrop från ramavtalen bör en behovsanalys göras för att fastställa vilka tjänster inom ramavtalet som myndigheten har behov av.

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

### **5.1.2 Dialog med leverantörerna**

Innan avropsförfrågan skickas ut har myndigheten möjlighet att föra en dialog med leverantörerna. Det är av mycket stor vikt att samtliga leverantörer bjuds in till detta och att alla likabehandlas. Genom dialogen kan myndigheten få värdefull information om vilka möjligheter som finns att uppfylla myndighetens behov. Tänk på att informationen som leverantörerna lämnar kan vara känslig och bör ibland sekretessbeläggas. Skriftligt samråd eller enskilda möten för leverantörerna kan vara ett alternativ.

Inför dialogen bör myndigheten beskriva nuläget och behovet samt inkludera frågeställningar de önskar svar på från leverantörerna. Det är viktigt att samtliga leverantörer erhåller samma underlag.

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

Vid förnyad konkurrensutsättning ska samtliga tillfrågas, även om alla inte uppgivit att efterfrågade tjänster ingår i deras utbud.

### 5.1.3 Avropsförfrågans innehåll

I de fall den på [avropa.se](http://avropa.se) publicerade avropsmallen inte används bör följande uppgifter anges i avropsförfrågan:

- Uppgift om vilket ramavtalsområde som avses.
- Myndighetens referens- eller diarienummer på avropet.
- Beskrivning av tjänst som avropas och vilka volymer som avses.
- Hur ersättning ska utgå.
- Leveranstid, tidplan eller önskad leveransdag.
- Kravspecifikation, de krav som myndigheten vill ställa på tjänsterna.
- Beskrivning av den utvärderingsmodell som tillämpas, inkl viktning av tilldelningskriterier, som kommer att användas vid tilldelning av kontrakt.
- Hur eventuella kompletterande frågor på innehållet i avropsförfrågan hanteras.
- Avropssvarets giltighetstid.
- Namn, adress- och kontaktuppgifter hos myndighet.
- Tidpunkt när avropssvar ska vara inlämnade.
- Kontraktets giltighetstid (avtalsperiod), eventuella optioner och förlängningsklausuler.

Nedan ges exempel på övriga uppgifter som en avropsförfrågan kan innehålla:

- En kort allmän beskrivning av den verksamhet som myndigheten bedriver.
- Syftet och målsättningen med avropet.
- En beskrivning av den nuvarande lösningen eller den nuvarande miljön och om den påverkar eller påverkas av avropet.
- Eventuell beskrivning av hur uppdraget ska levereras och redovisas.
- Beskrivning av hur leveranskontroll ska genomföras (inom ramen för vad som stadgas i Allmänna villkor).
- Beskrivning av ev. efterfrågade viten och servicenivåer.
- Eventuella justeringar eller preciseringar av krav och avtalsvillkor som ställts i avropet.
- Beskrivning av hur kontraktet kommer att följas upp.
- Ev. krav på elektroniska fakturor och beställningar.
- En beskrivning av vad avropssvaret från leverantören ska innehålla, t.ex:
  - Pris på efterfrågade tjänster.
  - Teknisk eller funktionell lösning

- Bevis på acceptans av villkor och uppfyllnad av krav
- Beskrivning av genomförande av uppdraget inkl. tidplan
- Ev. krav på myndigheten
- Projektorganisation
- Begärda referenser (för verifikation att lösning fungerar eller konsult har den kompetens som efterfrågas)
- Hänvisning till ramavtalet (så att tjänster som inte finns med i ramavtalet offereras)

#### **5.1.4 Kravställning**

Ange krav och önskemål på avropade tjänster på ett så tydligt och detaljerat sätt som möjligt samt utifrån myndighetens specifika behov. Alla krav som ställs i avropsförfrågan ska ha direkt koppling till det aktuella kontraktsföremålet. Utformningen av avropet får inte syfta till att endast en leverantör kan svara eller uppfylla behovet.

För att undvika missförstånd vid kravställning används orden ska/skall för krav som måste uppfyllas medan bör är utvärderingskriterier.

För hårda kravställningar kommer att bli kostnadsdrivande medan för låga nivåer och viten kan ge en dålig tjänst som inte fungerar tillfredställande och kan bli kostnadsdrivande för verksamheten.

#### **5.1.5 Kravkatalog**

På [avropa.se](http://avropa.se) finns bilagan ”kravkatalog” som innehåller en lista av krav som myndigheterna kan tillämpa vid avrop utöver de krav som tillämpats i upphandlingen. Myndigheten kan precisera dessa krav. Övriga krav som framgår i förfrågningsunderlaget och bilagan Allmänna villkor kan också användas och preciseras. Tillämpningen kan ske både som obligatoriska krav (ska-krav) och utvärderingskriterier (bör-krav) beroende på myndighetens behov, myndigheten väljer även hur kraven och kriterierna ska verifieras.

#### **5.1.6 Tilldelningskriterier**

De kriterier som kommer att ligga till grund för tilldelning av kontraktet ska anges i avropsförfrågan.

Myndigheten kan själv avgöra vad som är mest väsentligt i det aktuella avropet och hur tilldelningskriterier ska viktas. Om myndigheten endast vill tillämpa pris som tilldelningskriterium finns denna möjlighet.

Myndigheten ska vara tydlig i avropsförfrågan avseende hur utvärdering, viktning och poängsättning av avropssvar kommer att ske. Ange vad som krävs för en viss poäng eller bedömning. Undvik skalor med motivering som ”fem poäng ges om vi bedömer ert svar vara mycket bra”. Fundera istället och beskriv vad som är mycket bra för er.

#### **5.1.7 Tilldelningskriteriet ”pris”**

I ramavtalsupphandlingen efterfrågades en del priser för funktioner och tjänster dessa framgår i respektive leverantörs bilaga ”Pris” och utgör takpris för leverantörens avropssvar vid avrop av de tjänster som priset



omfattar. Leverantören ska aldrig ange högre pris än priserna i denna bilaga vid avrop av dessa funktioner och tjänster. Priser för erbjudna funktioner och tjänster ska vara enhetliga för hela Sverige. Vid avrop med Förnyad konkurrensutsättning kan bättre prisvillkor erbjudas. Prisutvecklingen för kund ska under kontraktperioden följa det fastställda samtrafikpriset från PTS.

Efterfrågar myndigheten så kallat ”flat rate” pris är det viktigt att definiera vad man menar med ”flat rate”. Operatörer kan ha ett fast pris på exempelvis en fast datamängd och kalla det ”flat rate”. Överstigs datamängden kan hastigheten sjunka eller så kostar extra data mera pengar.

Vid prisförfrågan bör myndigheten kravställa så att det blir ett helhetspris för tjänsten. Ett exempel kan vara att ta in pris på öppningsavgift och trafikminutskostnad för telefoni. Utvärderas det på vart och ett för sig så kan det ena priset vara kostnadsdrivande. Ett mera riktigt värde är att utvärdera på medelsamtalskostnaden för ett samtal genom att ta båda värdena tillsammans och vikta med medelsamtalslängden för myndigheten.

Totalpriset för ett normalsamtal:  
 $\text{öppningsavgift} + \text{minutavgift} * \text{medelsamtalslängd} = \text{medelsamtalskostnad}$

Vid prisförfrågan bör myndigheten paketera funktionerna och tjänsterna så att takpriserna används. Skriv tydligt att det är erbjudna funktioner, produkter och tjänster inom ramavtalet som avropas och att lämnade priser inte får överstiga leverantörens angivna takpriser.

Beskriv också hur förändringar ska hanteras och prissättas.

### **5.1.8 Övrig information i avropsförfrågan**

En avropsförfrågan kan även inkludera kända och eventuella kommande förändringar som påverkar leveransen av avropade tjänster.

Det kan även vara bra att inkludera förutsättningar som är viktiga för leverantörerna att känna till, exempelvis vilka krav gällande telefoni och datakommunikation som ställs på myndigheten och om det finns specifika förhållanden som leverantören måste ta hänsyn till.

Ange även om ett budgettak är satt för avropet för att undvika att avropssvar med alltför höga priser inkommer.

### **5.1.9 Ansvarsgränser**

Leverantören ska för kund tydligt redovisa vilka funktionella och administrativa ansvarsgränser för tjänsten som kommer att finnas baserat på avropsförfrågan. Leverantören ska för myndigheten i avropet tydligt redovisa eventuella uppdateringar eller uppgraderingar av myndighetens produkter och/eller programvaror som krävs för att leverantören ska kunna garantera en fungerande leverans.

I avropsförfrågan bör gränssnitten definieras så att funktioner som hanteras av flera leverantörer fungerar.

### **5.1.10 Vid installation**

När avrop görs på förbindelser av olika slag kan det hända att lediga förbindelser inte finns att tillgå fram till avlämningspunkten. Det kan krävas nydragning av kablar som leverantören ska tillhandahålla. De leveranstider som finns i ramavtalet gäller för kabeldragning fram till avlämningspunkten om ledig kanalisation finns. Leverantören ska vid behov hantera ledningsrätter, grävning mm för att förbindelsen ska förläggas. Vid grävning kan det vissa tider på året vara problem att utföra grävningsarbeten. I avropsförfrågan bör det stå hur angeläget det är att få fram förbindelsen och om det går att acceptera en alternativ förbindelselösning med annan teknik tills det är enklare att utföra grävningen och förlägga ny kanalisation. Med alternativ förbindelselösning menas t.ex. frekvensdelar på en redan framdragen förbindelse eller att en radiolänk installeras. Det medför att hänsyn till lokala förhållanden måste beaktas för att tjänsten ska bli så kostnadseffektiv som möjligt.

### **5.1.11 Repeater och Inomhus nät**

Vid beställning av repeater och inomhusnät ska det godkännas av operatör innan det tas i bruk. Läs mer om kraven på repeater och inomhusnät på PTS hemsida.

<http://www.pts.se/sv/Bransch/Radio/Radiotillstand/Ovriga-tillstand/Repeater/>

Vid kravställning av mobilt inomhusnät ska det framgå vilken funktionalitet på de mobila tjänster som myndigheten har behov av. I ett 2G nät går det i princip bara ringa och ta emot samtal medan surfning inte fungerar med högre hastighet. Installeras ett rent 4G nät kan inte 3G telefoner användas i nätet. Det är viktigt att utgå från dagens behov och teknik samt att titta på framtiden för att kravställa rätt.

Finns externa personer i huset kan det vara problem att deras abonnemang inte fungerar i inomhusnätet. Ett alternativ kan vara att kopplar in flera operatörer till inomhusnätet.

Vid övergång till en ny leverantör kan det underlätta att den nya leverantören kan koppla in sig i befintligt inomhusnät och köra parallellt med den gamla operatören. Det gör att alla inte behöver samtidigt gå över till den nya leverantören utan en succesiv övergång kan genomföras.

### **5.1.12 Ombyggnationer**

Vid om- och tillbyggnationer kan täckning för radionät förändras. Det är viktigt att ange i avropsförfrågan och kontraktet hur förändringar ska hanteras.

### **5.1.13 Nummerserier**

Vid avrop kan krav ställas gällande direktvalsnummer, nummerserier, en gemensam nummerplan, hela nummerserier etc.

#### **5.1.14 Garanterad prestanda**

Samtliga leverantörer garanterar nedan maximala värden avseende fördröjning (fram och tillbaka), variation i fördröjning (jitter) och paketförluster (packet-loss) för samtliga typer av wan anslutningar, förbindelser och trafiktyper som erbjuds.

Avstånd upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen).

Fördröjning: maximalt 24 ms fram och tillbaka

Jitter: mindre än 5 ms

Paketförlust: mindre än 0,003%

#### **5.1.15 SLA och vite**

För att få rätt nivå på tjänsten utifrån myndighetens behov är det viktigt att beskriva utförligt vilken servicenivå och vitesnivåer som önskas. För hårda skrivningar kommer att bli kostnadsdrivande medan för låga nivåer och viten kan ge en dålig tjänst som inte fungerar tillfredställande och kan bli kostnadsdrivande för verksamheten. I bilaga Allmänna villkor finns ett antal fördefinierade servicenivåer och viten. Om inget annat avtalats i kontraktet gäller servicenivå 6 och de viten som finns definierade för leveransen.

#### **5.1.16 Mobilutökning**

Utökning med exempelvis mobilanvändare, ny teknik eller funktionalitet bör i god tid kommuniceras och planeras innan driftsättning sker. En enskild användare kan använda tjänsten eller funktionen vid enstaka tillfällen men när många använder tjänsterna så ställs det högre krav på systemet. En riskanalys bör göras innan en övergång till en mobil telefonlösning implementeras. En trådbunden telefonlösning är oftast stabilare än en mobil.

#### **5.1.17 Kontrollmätning av täckning för mobila telefontät**

Det är viktigt att kravställa att det finns täckning och kapacitet inom det område som telefonerna ska användas i samt att nätet klarar av de tjänster som myndigheten har behov av. Verifiering av kraven och kontrollmätning av mobila telefontät bör ske efter att tilldelningsbeslutet är fattat och innan driftsättning av tjänsten sker, se allmänna villkor punkt 10. Krav kan också ställas att det sker regelbundna mätningar under avtalstiden och då ska det definieras var och hur mätningarna ska utföras så att jämförelse kan ske. Det är inte tillräckligt att det finns täckning och kapacitet i det nät som tjänsten ska fungera i utan det kan finnas flera parametrar som avgör om tjänsten fungerar enligt kontraktet, så som fördröjning eller låg talkvalité.

Konsumentverket har tillsammans med de nätägande mobiloperatörerna träffat en branschöverenskommelse om marknadsföring av täckning för mobila tjänster. Dokumentet kan hämtas på konsumentverkets hemsida med diarienummer 2014/315. Täckningen redovisas i tre nivåer bastäckning, god täckning och mycket god täckning enligt bestämda nivåer.

PTS tar fram rapporter och promemorior om bland annat Tillgång till telefoni och PTS åtgärder för ökad mobiltäckning. Rapporter och promemorior finns att ladda ner på PTS hemsida.

### **5.1.18 Kontrakt (leveransavtal)**

Om eventuella kontraktsvillkor har preciserats i avropsförfrågan ska detta skrivas in i kontraktet. I övrigt gäller **alltid** ramavtalets Allmänna villkor.

Parterna kan i kontraktet avtala om:

- vilken eller vilka tjänster som omfattas av kontraktet, och om tillämpligt en beskrivning av dessa tjänster.
- vilken eller vilka funktioner som omfattas av kontraktet, och om tillämpligt en beskrivning av dessa funktioner.
- vilken eller vilka produkter som omfattas av kontraktet, och om tillämpligt produktspecifikation.
- vilken eller vilka programvaror som omfattas av kontraktet, och om tillämpligt en beskrivning av dessa programvaror,
- vilka konsulter som ska utföra angivna delar av leveransen.
- förutsättningarna för leveransen såsom t.ex. tidplan och hur arbetet ska redovisas.
- anpassningar och/eller preciseringar av villkor i Allmänna villkor, såsom t.ex. precisering av underhåll, support och servicenivå samt vitesnivåer, eskaleringsrutiner.
- avtaladleveransdag.
- avtalad ersättning samt
- kontraktperiod.

## **5.2 Steg 2 – Utskick av avropsförfrågan**

### **5.2.1 Dokument**

Följande dokument bör skickas till leverantörerna:

- Ifylld avropsmall
- Bifogad kravspecifikation, uppdragsbeskrivning eller liknande
- Behovs- eller nulägesanalys
- Kontraktsutkast

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

avrop samt även att myndigheten tar för vana att begära en bekräftelse från leverantörerna att de mottagit avropsförfrågan.

Skriv rubriken så att det framgår vilket ramavtal som avropet göras från oavsett om gruppmailfunktionen eller ett upphandlingssystem som används vid avropet.

### **5.2.2 Skälig tidsfrist**

I avropsförfrågan ska det framgå när avropssvar senast ska ha inkommit. Tiden för att lämna avropssvar ska vara skälig och ska fastställas med hänsyn till kontraktsföremålets komplexitet och art samt den tid som behövs för att lämna avropssvar. Statens inköpscentral rekommenderar att en skälig tidsfrist är minst 52 dagar. Vid stora och komplexa avrop som kan vara tidskrävande att besvara kan en längre tidsfrist krävas. Vid enklare avrop bör skälig tidsfrist ges så att leverantörer hinner kontakta distributörer och/eller tillverkare för att ni ska kunna få tadel av extra rabatter mm.

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

Se till att giltighetstiden för avropssvaret är tillräcklig för er utvärdering så att ni inte hamnar i tidsnöd. Se gärna till att även ha en buffert för eventuell överprövning av tilldelningsbeslutet.

### **5.2.3 Avvikelse från avropsordning**

Vid kontraktsbrott eller annan hävningsgrund, som är så pass allvarlig att det har föranlett hävning av kontrakt, har myndigheten rätt att utesluta den aktuella leverantören vid det avrop som ska ersätta det hävda kontraktet. Detta gäller enbart det specifika avropet som ersätter det hävda kontraktet.

I de fall en viss leverantör inte anser sig vara i stånd att genomföra kontraktet ska detta motiveras av leverantören och dokumenteras av myndigheten.

### **5.2.4 Avropssvar**

Leverantörerna har inte rätt att lämna mer än ett avropssvar på en avropsförfrågan såvida inte myndigheten särskilt har angett i avropsförfrågan att leverantörerna kan lämna in flera alternativa avropssvar.

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

Notera att leverantören inte har rätt att delegera rätten att ta emot avrop eller teckna kontrakt till underleverantör.

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

Ramavtalets Allmänna villkor utgör en bilaga till Kontraktet och gäller för samtliga Avrop som sker inom ramen för Ramavtalet, oavsett om dessa Allmänna villkor bifogas till Avropet eller inte.

### **5.2.5 Kommunikation med leverantör under svarstiden**

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

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

## **5.3 Steg 3 – Utvärdering av avropssvar**

### **5.3.1 Sekretess vid avrop**

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

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

### **5.3.2 Utvärdering av avropssvar**

När den angivna tidsfristen löpt ut ska inkomna avropssvar utvärderas på grundval av de kriterier som angetts i avropsförfrågan. Val av leverantör ska ske utifrån utvärderingsresultatet. Vid avrop ska grunden för tilldelning av kontrakt vara det ekonomiskt mest fördelaktiga avropssvaret. Kontrakt ska tilldelas den leverantör som har lämnat det för myndigheten bästa avropssvaret på grundval av de kriterier som angetts i avropsförfrågan.

Ett avropssvar som kommer in för sent får inte tas upp till prövning.

### **5.3.3 Förtydliganden av avropssvar**

Vid oklarheter i leverantörernas avropssvar kan en skriftlig begäran om förtydligande skickas ut. Leverantörernas förtydliganden ska vara skriftliga.

Observera att leverantörerna inte får lägga till nya uppgifter eller göra väsentliga förändringar.

#### **5.3.4 Tester**

Krav på lån av produkt eller programvara för test inför anskaffning av tjänst eller funktion kan ställas (ex SIM kort för täckningsmätning). Möjlighet att testa offererade tjänster kan vara en del av utvärderingen.

#### **5.3.5 Avropssvar saknas**

Om inget avropssvar motsvarar myndighetens krav ska samtliga tillfrågade leverantörer meddelas per e-post om att myndigheten inte har för avsikt att teckna kontrakt med någon av leverantörerna.

Om det vid svarstidens slut endast har inkommit ett avropssvar, kan myndigheten välja att anta avropssvaret eller avbryta avropsprocessen.

#### **5.3.6 Ev. avbrytande av avrop**

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

Skälen till ett beslut om avbrytande måste anges och kunna motiveras då beslutet kan bli föremål för en prövning i domstol.

Samtliga tillfrågade leverantörer ska meddelas att avropet avbrutits.

#### **5.3.7 Tilldelningsbeslut**

Då utvärderingen resulterat i vilken leverantör som kommer tilldelas kontrakt ska tilldelningsbeslut fattas och skickas ut till samtliga leverantörer.

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

#### **5.3.8 Frivillig avtalsspärr**

Kontrakt kan tecknas direkt efter att beslut meddelats men om myndigheten vill undvika eventuell framtida ogiltighetstalan av kontraktet så kan myndigheten välja s.k. frivillig avtalsspärr. Det innebär att myndigheten inväntar de lagstadgade tio dagarna innan kontrakt undertecknas med vinnande leverantör. Skickas inte meddelandet om beslut elektroniskt ska avtalsspärren istället vara lagstadgade 15 dagar. En ansökan om överprövning av ett kontrakts giltighet ska ha inkommit till förvaltningsrätten inom sex månader från det att kontraktet tecknades. Tiden räknas från och med dagen efter det att meddelande om tilldelningsbeslut har skickats. Ange i meddelandet när myndigheten avser att teckna kontrakt. Statens inköpscentral vill uppmärksamma om

tillämpningen av den s.k. söndagsregeln som innebär att tidsfrister som löper ut på en lördag, söndag eller annan helgdag förlängs till nästkommande vardag.

Avtalsspärrens längd måste alltid anges i underrättelsen om tilldelning.

## **5.4 Steg 4 – Teckna kontrakt**

### **5.4.1 Kontraktstid**

Kontraktstid är kontraktets giltighetstid inklusive eventuella optioner.

Ett kontrakt måste avropas och tecknas inom ramavtalets giltighetstid.

Ett kontrakt kan tecknas för längre period om fem (5) år om det kan motiveras av den avropande myndigheten. En motivering kan vara höga investeringskostnader.

### **5.4.2 Kontraktsvillkor**

Till denna vägledning finns mall för kontrakt/ leveransavtal.

Avtalsvillkoren för ramavtalsområdet återfinns i respektive ramavtal på [avropa.se](http://avropa.se) ramavtalets huvudtext är gemensam för alla leverantörer.

Vid avrop ska Allmänna villkor gälla mellan myndigheten och leverantören. Dessa villkor får inte preciseras om det inte framgår specifikt i respektive villkor.

Därutöver måste även en specifikation (d.v.s. överenskommen omfattning av leveransen samt funktionella och andra krav) upprättas och biläggas kontraktet.

### **5.4.3 Sekretessavtal**

I bilagan Allmänna villkor finns ett kortare avsnitt angående sekretess i kapitel 36. Om myndigheten vill ha en särskild sekretessförbindelse finns det möjlighet att bilägga detta till kontraktet. Detta bör anges redan i avropsförfrågan.

## **5.5 Steg 5 – Leverans**

### **5.5.1 Implementation**

Vid större leveranser av både utrustning och tjänster bör tidplan finnas. Tidplanen kan specificeras med flera delsteg men leveranstider som är överenskomna i kontrakt ska hållas.

### **5.5.2 Möten**

Möten som hålls med ramavtalsleverantören bör protokollföras. Möten som rör leveranser från underleverantörer är det viktigt att även ramavtalsleverantören är delaktig i. Underleverantören kan känna till delar av avtalet men inte alltid helheten och vet inte alltid vad som ingår i leveransen.



### **5.5.3 Kontraktsuppföljning**

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

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