



# Vägledning för avrop från Programvaror och tjänster

Version 2.0



KAMMARKOLLEGIET



## Innehåll

<b>1 Om vägledningen .....</b>	<b>4</b>
1.1 Inledning.....	4
1.2 Ändring i nuvarande ramavtalsområden.....	5
1.3 Utveckling av vägledningen .....	5
<b>2 Ramavtalsområde.....</b>	<b>6</b>
2.1 Allmän information .....	6
2.2 Definitioner .....	8
2.3 Ramavtalsområdets omfattning.....	9
2.4 Ramavtalsområdets giltighetstid.....	10
2.5 Avropsordning.....	10
2.6 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet.....	11
2.7 Priser .....	12
2.8 Stöddokument för avrop .....	13
<b>3 Om avropet .....</b>	<b>13</b>
3.1 Definiera behov .....	13
3.2 Val av ramavtal i ramavtalsområdet .....	14
3.3 Kravställning.....	16
3.4 Tilldelningsgrund .....	16
3.5 Kontraktsvillkor.....	16
3.6 Kontrakts giltighetstid .....	17



3.7 Utskick av avropsförfrågan .....	17
3.8 Utvärdering av avropssvar och tilldelningsbeslut.....	18
<b>4 Dataskyddsförordningen .....</b>	<b>18</b>
4.1 Allmänt om Dataskyddsförordningen.....	18
4.2 Utkast Personuppgiftsbiträdesavtal .....	18
4.3 Teckna Personuppgiftsbiträdesavtal.....	19
4.4 Datadelningsavtal.....	20
<b>5 Informationssäkerhet .....</b>	<b>20</b>
5.1 Allmänt om informationssäkerhet.....	20
5.2 Metodstöd vid informationssäkerhetsarbete .....	21
5.3 Tystnadsplikt vid utkontraktering.....	21
<b>6 Praktiska råd .....</b>	<b>22</b>

Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
1.0	2018-12-05	Första utgåva
1.1	2018-12-10	Rättelse i 2.4
1.2	2019-02-18	Uppdatering m h t till nya LIC + PL klara + tillägg p. 3.6
1.3	2019-05-08	Uppdatering m h t till nya SU klart.
1.4	2019-05-22	Tillägg av punkt 3.2.5
1.5	2019-08-02	Tillägg i punkt 1.2.1 sista stycket



1.6	2019-12-02	Uppdaterat 2.7 samt nytt 3.8.1
1.7	2020-08-24	Genomgång och uppdatering av hela dokumentet, bl a med avseende på ny lagstiftning
1.8	2021-08-03	Uppdatering Informationssäkerhet och utkontraktering
1.9	2021-09-27	Allmän genomgång av text

# 1 Om vägledningen

## 1.1 Inledning

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet (nedan kallad SIC) har tagit fram denna vägledning i syfte att ge stöd vid avrop från ramavtalsfamiljen **Programvaror och tjänster** som består av fyra olika ramavtal som fungerar tillsammans:

- Programvaror och tjänster – Licensförsörjning
- Programvaror och tjänster – Programvarulösningar
- Programvaror och tjänster – Systemutveckling
- Programvaror och tjänster – Vård Skola Omsorg

Vägledningen riktar sig i första hand till avropande organisationer men även ramavtalsleverantörer kan ha nytta av vägledningen. På [www.avropa.se](http://www.avropa.se) finner du mer information om ramavtalen, samt kontaktuppgifter till ramavtalsansvariga och ramavtalsleverantörer.

Vägledningen innehåller rekommendationer från SIC, men det är avropets omfattning och komplexitet, samt eventuell användning av elektroniska system för avrop, som avgör i vilken grad vägledningen är tillämplig.

Begreppet ”avropande organisation” används i dokumentet som ett samlingsnamn för organisationer i offentlig sektor som är berättigade att avropa från ramavtalet.



## 1.2 Ändring i nuvarande ramavtalsområden

För den som använt eller läst dokumentation avseende tidigare generation ramavtal är det viktigt att känna till att ramavtalen Programvaror och tjänster har både likheter och skillnader mot nuvarande ramavtalen Programvaror och tjänster 2014 (nedan P&T-14).

### 1.2.1 Områdesuppdelning och avtalsstruktur

Ramavtalen har samma avtals- och dokumentstruktur, som beskrivs i avsnitt 2.1.1 i detta dokument. Programvaror och tjänster består av fyra ramavtalsområden, en familj av ramavtalsområden.

### 1.2.2 Programvaror och tjänster för ekonomi- och personaladministration

Programvaror, tjänster och lösningar för ekonomiadministration och personaladministration kan avropas från Programvaror och tjänster – Licensförsörjning och Programvarulösningar.

### 1.2.3 Val av ramavtalsområde vid avrop

Programvaror och tjänster har tre strikt uppdelade ramavtalsområden (Licensförsörjning, Systemutveckling samt Vård skola och omsorg) och ett fjärde (Programvarulösningar) ramavtalsområde som omfattar avropsföremål där avropet täcker mer än ett av de andra ramavtalsområdena - Licensförsörjning, Systemutveckling samt Vård skola och omsorg.

### 1.2.4 Åberopade företag och underleverantörer

Hantering av underleverantörer har ändrats och Statens inköpscentral godkänner inte längre underleverantörer på förhand. Detta innebär att ingen publicering av underleverantörer sker på avropa.se

## 1.3 Utveckling av vägledningen

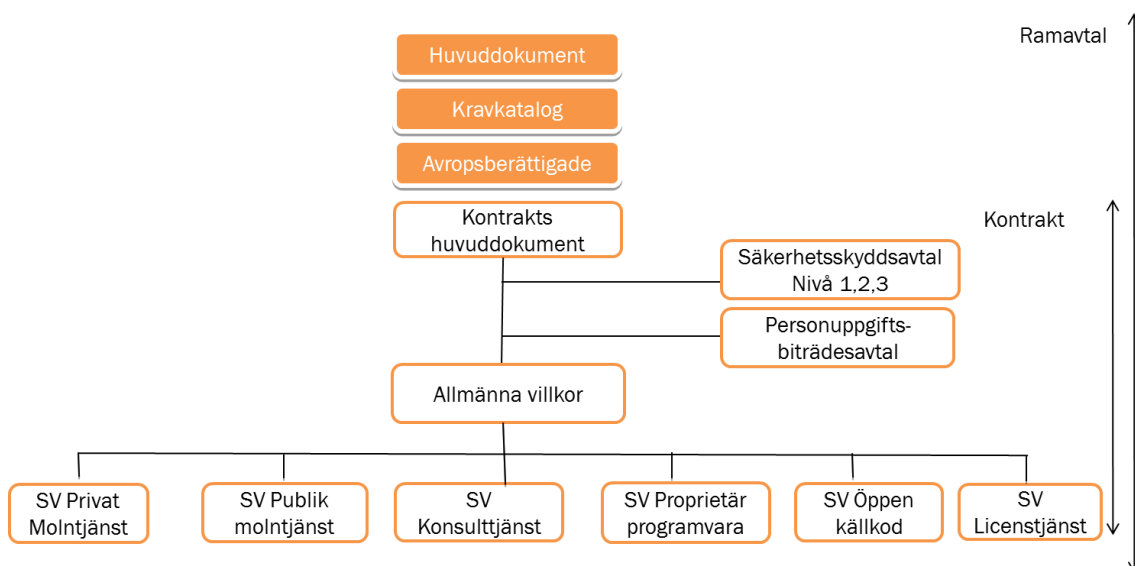
Vägledningen kommer att uppdateras kontinuerligt. Det är alltid den senaste publicerade versionen på [www.avropa.se](http://www.avropa.se) som gäller. Dina kommentarer till vägledningen är värdefulla. E-posta gärna dina synpunkter till ramavtalsansvarig (se [www.avropa.se](http://www.avropa.se)) eller till [ramavtalsservice@kammarkollegiet.se](mailto:ramavtalsservice@kammarkollegiet.se).

## 2 Ramavtalsområde

### 2.1 Allmän information

#### 2.1.1 Avtals- och dokumentstruktur

Ramavtalet och tillhörande dokumentation är strukturerade i enlighet med bilden nedan.



**Huvuddokumentet** reglerar villkoren mellan Kammarkollegiet och ramavtalsleverantör.

**Avropsberättigade** är en lista på organisationer som får nyttja ramavtalet, se avsnitt 2.1.2.

**Kravkatalogen** klargör vilka slags krav som får ställas vid avrop från ramavtalet. Där finns också en lättillgänglig lista på vilka avsnitt i Allmänna villkor och Särskilda villkor som får anpassas.

**Allmänna villkor** reglerar ramavtalsleverantörens och avropande organisationens allmänna åtaganden, leveransk kontroll samt andra allmängiltiga aspekter kopplade till tillhandahållandet av kontraktsföremålet.

**Därtill är särskilda villkor också tillämpliga.** Särskilda villkor gäller beroende på vad ramavtalsleverantören ska tillhandahålla:



- Särskilda villkor för Privat molntjänst
- Särskilda villkor för Publik molntjänst
- Särskilda villkor för Konsulttjänst
- Särskilda villkor för Proprietär programvara
- Särskilda villkor för Öppen källkod
- Särskilda villkor för Licenstjänst

Allmänna villkor och samtliga särskilda villkor gäller i kontraktet oavsett om någon hänvisning gjorts till dem. Allmänna villkor tillämpas i alla kontrakt och särskilda villkor tillämpas i den utsträckning kontraktföremålet matchar vad villkoren reglerar.

**Kontraktets huvuddokument** gäller mellan avropande organisation och ramavtalsleverantör och tas särskilt fram för varje enskilt kontrakt. Kontraktets huvuddokument reglerar leveransvillkor, kommersiella villkor och vad som ska levereras var och när.

Utkast till **Säkerhetsskyddsavtal** Nivå 1–3 är utkast som avropande organisation kan använda med eller utan anpassning. Från den 1 april 2019 omfattar lagstiftningen inte enbart information utan även verksamhet. Exempelvis kan hanteringen av ett informationssystem behöva skyddas ur ett riktighets- och tillgänglighetsperspektiv även om uppgifterna i systemet är offentliga. Inför avrop där en leverantör ska engageras i säkerhetskänslig verksamhet ska behovet av säkerhetsskyddsåtgärder enligt 2 kap. 1 § säkerhetsskyddslagen utredas och kraven på sådana åtgärder uppställas i ett säkerhetsskyddsavtal mellan parterna.

Utgångspunkten för säkerhetsskyddslagstiftningen är att de intressen som lagstiftningen slår vakt om ska ha samma skydd oavsett om verksamheten bedrivs av den avropande organisationen eller av en leverantör. Nivå väljs mellan 1–3 för att uppnå det syftet.

Dels kan det krävas säkerhetsskyddsavtal med ramavtalsleverantörerna för att avrop ska kunna genomföras. Så är fallet när information relaterad till det som ska avropas inte kan delges ramavtalsleverantörerna på sedvanligt sätt. För detta finns det en särskild mall för nivå 1.

Dels kan säkerhetsskyddsavtal krävas med den leverantör som ska utföra kontraktet. Avropande organisation har då en skyldighet att skydda uppgifter och verksamhet. Avropas exempelvis konsulttjänster för ett informationssystem som bedöms vara säkerhetskänsligt måste avropande organisation överväga behovet av säkerhetsskydd när uppgifters riktighet och tillgänglighet är centrala förutsättningar för systemet.

Det kan också finnas skäl att ställa krav på säkerhetsskyddsavtal när en leverantör kan få tillgång till säkerhetskänslig verksamhet utan att avropet för den sakens skull gäller en säkerhetskänslig verksamhet. Det kan t.ex. vara fallet om en leverantör ska få tillgång till lokaler där säkerhetskänslig verksamhet bedrivs.

Utkast till **Personuppgiftsbiträdesavtal** är ett utkast vars villkor avropande organisation kan välja att använda och även anpassa. För att anbudsgivarna ska kunna



utforma sina anbud korrekt och för att personuppgiftsbiträdesavtalet ska kunna tillämpas måste avropande organisation inför avrop gå igenom avtalet och fylla i avsnittet ”Instruktion till Personuppgiftsbiträdesavtal” där det bl.a. anges vilka typer av personuppgifter som ska behandlas, för vilka ändamål samt var de får behandlas geografiskt.

### 2.1.2 Avropsberättigade

Ramavtalen för Programvaror och tjänster kan nyttjas av statliga organisationer, samt offentligt styrda organ som lämnat bekräftelse. Alla fyra ramavtalsområden har samma avropsberättigade.

Avropsberättigade organisationer finns angivna under fliken ”Vem får avropa?” på respektive ramavtals webbsida på [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

### 2.1.3 Ramavtalsleverantörer

Ramavtalsleverantörer inom Programvaror och tjänster framgår på respektive ramavtals webbsida på [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

### 2.1.4 Åberopade företag

I ramavtalet används begreppet åberopade företag för företag vars kapacitet åberopas av en anbudsgivare i ramavtalsupphandlingen för att uppfylla krav om ekonomisk och finansiell ställning eller teknisk och yrkesmässig kapacitet.

### 2.1.5 Underleverantörer

Enligt ramavtalets definition är underleverantör en juridisk eller fysisk person som ramavtalsleverantören anlitar för att fullgöra hela eller delar av det åtagande som följer av ramavtalet och kontrakt, exempelvis såsom drifttjänst, konsulttjänst etc.

Tänk på att en programvarutillverkare som endast tillhandahåller en programvara som produkt inte är underleverantör i ramavtalets mening.

Ett skriftligt samarbetsavtal mellan ramavtalsleverantören och underleverantören säkerställer att underleverantören följer ramavtalets villkor samt att ramavtalsleverantören ansvarar för underleverantören såsom för egen del.

## 2.2 Definitioner

I ramavtalets Huvuddokument och Allmänna villkor definieras begrepp som används vid tolkning av ramavtalet.



## 2.3 Ramavtalsområdets omfattning

Programvaror och tjänster är en familj av fyra ramavtalsområden avseende huvudsakligen programvaror, molntjänster och tillhörande konsulttjänster som vid behov kan avropas i en sammanhängande leverans. Ramavtalen fungerar tillsammans och har gemensamma avtalsvillkor. De två ramavtalen Systemutveckling och Vård Skola Omsorg är fokuserade på olika typer av nischade leveranser. Licensförsörjning fokuserar mestadels på bibehållande av alla sorters programvarulicenser.

### 2.3.1 Licensförsörjning

Licensförsörjning omfattar programvarulicenser, publika och privata molntjänster och licenstjänster samt supportavtal (avser telefonsupport och liknande men inga konsulttjänster), uppgraderingar och uppdateringar av befintligt innehav av programvaror. Licenstjänster innebär alla typer av tjänster som hjälper en organisation med sina licenser. Exempel på licenstjänster är inventering, stöd vid revision, rådgivning, uppföljning, val av licenstyp, ändring av licenser, kravspecifikationer, hjälp vid licensavrop och fakturagranskning. Ramavtalet omfattar inga andra konsulttjänster.

### 2.3.2 Systemutveckling

Systemutveckling omfattar programvaror och tjänster som används för systemutveckling och systemförvaltning. Exempelvis utvecklingsprojekt av kundanpassad programvara, förvaltning av kundanpassad programvara, app-utveckling, API-tjänster, PaaS och programvaror för systemutveckling. Ramavtalet omfattar konsulttjänster i form av t.ex. installation, konfiguration, migrering, projektledning, systemadministration, systemutveckling, test och utbildning men inga licenstjänster.

### 2.3.3 Vård Skola Omsorg

Vård Skola Omsorg omfattar programvaror och tjänster som primärt används inom sjukvård, tandvård, hälsovård, kommunal omsorg, förskola, grundskola, gymnasium, högskola och universitet. Exempelvis schemaläggning, pedagogiska verktyg, elevstöd, ruttplanering, friskvård, patienthantering, kontaktytor mot vårdtagare. Ramavtalet omfattar samma kategorier av konsulttjänster som i Systemutveckling men inga licenstjänster.

### 2.3.4 Programvarulösningar

Programvarulösningar omfattar samtliga områden som ingår i Licensförsörjning, Systemutveckling samt Vård Skola Omsorg. Programvarulösningar ska användas när behovet täcker mer än ett av de andra ramavtalen.



## 2.4 Ramavtalsområdets giltighetstid

Ramavtalen är giltiga enligt tabellen nedan och kan förlängas på initiativ av SIC enligt angiven förlängningsoption. För aktuella slutdatum se [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

Ramavtals delområde	Avtalsperiod	Förlängningsoption max t.o.m.
Programvaror och Tjänster Vård Skola Omsorg	2019-01-01 – 2021-01-01, förlängd till 2022-12-31	2023-01-01
Programvaror och Tjänster Systemutveckling	2019-05-08 – 2021-05-31, förlängd till 2022-12-31	2023-05-31
Programvaror och Tjänster Licensförsörjning	2019-02-18 – 2021-02-28, förlängd till 2022-12-31	2023-02-28
Programvaror och Tjänster Programvarulösningar	2019-02-18 - 2021-02-28, förlängd till 2022-12-31	2023-02-28

Kammarkollegiet har flera ramavtal som omfattar systemstöd för administrativa processer. Syftet med dokumentet som återfinns på [avropa.se](http://avropa.se) ([Vägledning för Avrop av systemstöd för ekonomi och e-handel](#)) är att informera om aktuella ramavtal som kan användas för behov inom områdena ekonomiadministration och e-handel samt att öka förståelsen för hur de kan användas i kombination med varandra.

## 2.5 Avropsordning

### 2.5.1 Förnyad konkurrensutsättning

För detta ramavtalsområde gäller förnyad konkurrensutsättning. Den sker genom att avropande organisation skickar en skriftlig avropsförfrågan samtidigt till samtliga leverantörer inom aktuellt ramavtalsområde.

Tanken med detta förfarande är att den förnyade konkurrens som uppstår vid avropet ska leda till att kontrakt tecknas med den ramavtalsleverantör som kan erbjuda den ekonomiskt mest fördelaktiga lösningen.



## 2.6 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet

I upphandlingen har följande miljökrav, sociala-, etiska- och arbetsmiljömässiga krav ställts.

### 2.6.1 Miljökrav

Ramavtalsleverantör ska vid tillhandahållande av programvaror och tjänster kontinuerligt arbeta med att förbättra och ta hänsyn till miljöaspekter för att förebygga och undvika negativ miljöpåverkan. Det handlar om åtgärder för att minska konsumtion och slöseri av negativt miljöpåverkande resurser som elektricitet, resor, papper etc. Detta gäller även för Ramavtalsleverantörs Underleverantörer.

#### 2.6.1.1 PUE-tal för drifttjänst

Anbudsgivaren bör erbjuda drifttjänst i energieffektivt datacenter där PUE-tal är 1,19 eller lägre. Med PUE-tal menas total energiförbrukning för ett helt datacenter delat med energiförbrukningen för IT-utrustningen i datacentret.

#### 2.6.1.2 Energieffektiv drifttjänst

Anbudsgivaren bör erbjuda drifttjänst i energieffektivt datacenter. Kravet verifieras genom att påvisa hur minst fyra av följande energieffektiva åtgärder har vidtagits.

- Virtualisering
- Energisparfunktioner
- Effektiv kylning
- Lastoptimering
- Likströmsdrift
- Möjlighet att stänga av servrar utanför kontorstid

Utöver energieffektiva åtgärder bör drifttjänst i energieffektivt datacenter återvinna restvärme från datacenter genom koppling till fjärrvärmenät eller liknande.

### 2.6.2 Sociala och etiska krav

Ramavtalsleverantör ska vid tillhandahållande av programvaror och tjänster kontinuerligt arbeta med att förbättra och ta hänsyn till sociala och etiska aspekter. Detta gäller även för Ramavtalsleverantörs Underleverantörer.

Ramavtalsleverantör svarar för att lagstadgade skyldigheter vad gäller anställnings- och arbetsmiljövillkor tillämpas för berörd personal, samt motverkande av arbetsrättsliga och skattemässiga oegentligheter.

Ramavtalsleverantör ska därmed bl.a. försäkra sig om att ingen så kallad svart arbetskraft anlitas för utförande av uppdraget samt förbinder sig att ha rutiner för att följa upp detta genom regelbundna kontroller.



### 2.6.3 Grundläggande rättigheter för arbetstagare

Ramavtalsleverantör ska aktivt verka för att varor och tjänster som levereras genom Ramavtalet ska vara tillverkade under förhållanden som är förenliga med:

- FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna (1948)
- ILO:s kärnkonventioner om tvångsarbete, barnarbete, diskriminering, föreningsfrihet samt organisationsrätt (nr 29, 87, 98, 100, 105, 111, 138 och 182)
- FN:s barnkonvention (artikel 32)
- Det arbetarskydd och den arbetsmiljölagstiftning som gäller i tillverkningslandet
- Den arbetsrätt, inklusive lagstiftning om minimilön, och det socialförsäkringsskydd som gäller i tillverkningslandet
- Den miljöskyddslagstiftning som gäller i tillverkningslandet
- FN:s deklaration mot korruption

### 2.6.4 Anti-diskriminering

Ramavtalsleverantör ska vid utförande av Kontrakt i Sverige följa diskrimineringslagen (2008:567).

Ramavtalsleverantör ska ha ett fortlöpande arbete med aktiva åtgärder och på annat sätt verka för lika rättigheter och möjligheter oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

Arbetet med aktiva åtgärder ska följa 3 kap. 4 – 12 §§ diskrimineringslagen samt dokumenteras i enlighet med 3 kap. 13 – 14 §§ diskrimineringslagen.

## 2.7 Priser

Ramavtalsleverantörs priser för programvaror och tjänster anges i respektive avropssvar och omfattar ersättning för samtliga kostnader och utgifter för fullgörandet av i kontrakt angivna åtaganden. Pris avser SEK exklusive mervärdesskatt i den mån inte annat särskilt anges.

### 2.7.1 Priser för konsulttjänst

I respektive ramavtal finns takpris för en viss tjänst och en kompetensnivå fastställd i samband med upphandlingen, dvs från ramavtalsleverantörernas anbud. Se tabell nedan för dessa konsulttjänster, kompetensnivå och timpris.

Ramavtal	Konsulttjänst	Kompetensnivå	Pris/timme
Licensförsörjning	Licensrådgivning	samtliga	900 SEK



Programvarulösningar	Användbarhet	3	700 SEK
Systemutveckling	Systemadministration	3	700 SEK
Vård Skola Omsorg	Användbarhet	3	700 SEK

**För alla övriga konsulttjänster och kompetensnivåer finns inga priser angivna ramavtalet, utan priserna fastställs i avropet via den förnyade konkurrensutsättningen.**

### 2.7.2 Valutaklausul i Allmänna villkor

I Allmänna villkor punkt 11.4 finns en valutaklausul angiven om inget annat är avtalat i kontrakt mellan parterna och för programvara och/eller Publik molntjänst. För att valutaklausulen ska bli tillämplig krävs att kund har tillåtit detta och att den/de valutor som ska användas anges i Avropsvar samt att valutakurs har fastställts. Valutaklausulen utgår ifrån att ett fast pris har överenskommit för programvara eller Publik molntjänst i Kontrakt. Notera att om rörligt pris överenskommit, exempelvis ett påslag eller rabattsats på överenskommen prislista behöver valutaklausulen anpassas till detta förhållande.

## 2.8 Stöddokument för avrop

Relevanta stöddokument som såsom avropsmallar, avropsexempel, guide för avrop och denna vägledning hittas på ramavtalens sida på [www.avropa.se](http://www.avropa.se). Stöddokument utvecklas och uppdateras kontinuerligt och den senaste versionen är den som publiceras. Saknar ni stöddokument som de flesta avropande organisationer kan dra nytta av, meddela oss på [ramavtalsservice@kammarkollegiet.se](mailto:ramavtalsservice@kammarkollegiet.se)

# 3 Om avropet

Under denna punkt beskrivs det som är specifikt vid avrop inom detta ramavtalsområde.

## 3.1 Definiera behov

Utgångspunkten för all sorts anskaffning är en önskad effekt i verksamheten som är resultat av en grundlig analys av verksamhetens mål. Exempelvis:



- Lagkravsuppfyllelse
- It-stöd för verksamhetensåtaganden
- Digitalisera hela eller delar av en verksamhetsprocess
- Uppgradera befintlig funktion eller tjänst
- Hantera eller granska befintliga programvarulicenser
- Realisera en idé eller innovationsprodukt

Behovet är gapet mellan nuläge och mål- eller börläge vid en viss tidpunkt i framtiden. Med undantag för uppdatering och uppgradering anges behov som önskad effekt eller funktion utan att ange namn på produkt eller tjänst.

Avropande organisation kan göra en sorts marknadsundersökning för att ta reda på leveranskapacitet och olika sätt att tillgodose behovet. En sådan förfrågan kallas RFI (Request For Information) och skickas ut till samtliga ramavtalsleverantörer inom det ramavtal där avrop avses göras. I RFI:n beskriver ni översiktligt nuläget och ert behov samt ber ramavtalsleverantörerna beskriva om de kan tillhandahålla det som efterfrågas av er. Ni kan också be ramavtalsleverantörerna lämna förslag på lösning, omfattning, pris eller upplägg för ert behov.

Ange att det inte är ett skarpt avrop utan enbart en förberedande fråga samt datum när ni vill få in svar. Via RFI-svaren får ni en uppfattning om ramavtalsleverantörernas möjligheter att leverera. Ramavtalsleverantörerna får också värdefull information om ert behov och är mer förberedda när avropsförfrågan sedan skickas ut. En ramavtalsleverantör är inte skyldig att besvara en RFI.

## 3.2 Val av ramavtal i ramavtalsområdet

### 3.2.1 Skräddarsydd lösning

För avrop som handlar om framtagande av en helt ny programvarulösning som är specifik för avropande organisationen samt verktyg och konsulttjänster som behövs vid framtagandet gäller **Programvaror och tjänster – Systemutveckling**.

Exempel på avropsföremål i ramavtalsområdet:

- Utvecklingsverktyg/utvecklingsplattformar (PaaS)
- Konsulttjänst, Uppdragstjänst och Teamtjänst
- Programvaror avsedda för systemutveckling

### 3.2.2 Standardlösning

För avrop som handlar om införande, med eller utan kund Anpassning, av lösningar som stöder verksamhetsprocesser inom vård, skola eller omsorg gäller **Programvaror och tjänster – Vård Skola Omsorg**.

Exempel på avropsföremål i ramavtalsområdet:



- Journalsystem
- Skolportal
- Konsulttjänst, Uppdragstjänst och Teamtjänst

### 3.2.3 Förnyelse av licenser

För avrop som handlar om förnyelse eller uppdatering av befintligt innehav av licenser samt rådgivning i licenshantering gäller **Programvaror och tjänster – Licensförsörjning**.

Exempel på avropsföremål i ramavtalsområdet:

- Licenser, abonnemang/prenumerationer av programvara och publik molntjänst
- Uppdaterad version av befintligt licensinnehav
- SAM
- Licens tjänst

**Notera att konsulttjänster i form av exempelvis systemutveckling eller projektledning inte går att avropa från ramavtalsområdet.**

### 3.2.4 Programvarulösningar

För avrop som handlar om lösningar som täcks in av fler än ett av övriga ramavtal gäller **Programvaror och tjänster – Programvarulösningar**.

Exempel på avropsföremål i ramavtalsområdet:

- Upphandlingsverktyg
- E-arkivlösning, diariesystem och ekonomisystem
- Personalsystem
- Tjänster för identifiering och underskrift med e-legitimation (observera att det finns ett annat ramavtal "Identifiering och behörighet" som är angränsande och där exempelvis e-legitimationer kan avropas)
- Konsulttjänst, Uppdragstjänst och Teamtjänst
- Verksamhetsstödande system och tjänster

### 3.2.5 Guide för val av ramavtalsområde

För mer information hur ramavtalsområdet väljes vid avrop, se dokumentet "Guide för val av ramavtalsområde vid avrop från ramavtalet Programvaror och tjänster" som ligger på respektive ramavtalsområdes avtalssida på [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

## 3.3 Kravställning

Generellt anger kravställningen bl.a.

- Avropsföremålet
- Leveranstiden och leveransformen av avropsföremålet
- Godkännandekriterium

Kravkatalogen anger vad som kan kravställas vid ett avrop i Programvaror och tjänster, och vilka avgränsningar avropande organisation ska ta hänsyn till.

Krav som redan är ställda under upphandlingen, exempelvis miljökrav, behöver inte tas upp igen.

## 3.4 Tilldelningsgrund

Avropande organisation kan själv avgöra vad som är mest väsentligt i det aktuella avropet och hur tilldelningskriterier ska viktas. SIC använde i upphandlingen av ramavtalet tilldelningsgrunden ekonomiskt mest fördelaktiga utifrån bästa förhållande mellan pris och kvalitet. Om avropande organisation endast vill tillämpa pris som tilldelningskriterium finns denna möjlighet. Avropande organisation rekommenderas vara tydlig i avropsförfrågan avseende hur utvärdering, viktning och poängsättning av avropssvar kommer att ske.

## 3.5 Kontraktsvillkor

Ramavtalets Allmänna villkor och Särskilda villkor anger kontraktsvillkor som i vissa fall kan anpassas av avropande organisation. Anpassningar ska beskrivas i avropsförfrågan.

Dessutom kan kontraktsvillkor anges gällande bl.a. följande:

- SLA-nivåer
- Samarbetsformer
- Rapportering under och efter införande
- Rollfördelning mellan avropande organisation och ramavtalsleverantör under och efter införande
- Form och processer för problemskalering





Dessa kan biläggas i utkastform i avropsförfrågan och fastställas vid kontraktsskrivning.

Vid behov inkluderas även myndighetens eventuella sekretessavtal etc. i kontraktet.

### 3.5.1 Särskilt om skadestånd

I de fall ansvarsbegränsning är tillämplig så räknas skadeståndsgrundande belopp enligt följande exempel. Vi tecknar ett kontrakt på 3 år.

- \* År 1 är kontraktsvärdet 2 miljon kronor.
- \* År 2 är kontraktsvärdet 500 000 kronor.
- \* År 3 är kontraktsvärdet 500 000 kronor. Av det kommer vi köpa för 250 000 kronor men det innefattar även en option på 250 000 kronor.

Det skadeståndsgrundande beloppet är i detta fall 1 miljon kronor (3 miljoner kronor / 3 år = medelvärdet per kontraktår 1 miljon).

Enligt 21.1 i de allmänna villkoren finns en ansvarsbegränsning som säger att om inte annat är avtalat så är det totala skadeståndsansvaret per kontraktår 25% av det skadeståndsgrundande beloppet. Så kontraktår 2 uppstår en ersättningsgill skada vilket innebär att leverantören kan komma att behöva betala skadestånd upp till 250 000 kronor det året. Eventuellt utgivet vite ska avräknas från skadeståndet.

Bestämmelsen är till stora delar dispositiv – detta innebär att ni efter behov kan anpassa beloppet. Tänk på att skadestånd är ett ganska trubbigt verktyg för det offentliga och det kan innebära en hög risk för leverantören beroende på hur kraven i övrigt är utformade.

För vissa åtaganden så gäller inte en ansvarsbegränsning för leverantören.

Det går inte heller att avtala om att leverantören ska ansvara även för indirekt skada i dessa ramavtal.

## 3.6 Kontrakts giltighetstid

Ett Kontrakts giltighetstid får överstiga 48 månader i det fall Kund bedömer att särskilda skäl föreligger. Ett Kontrakt måste vara tilldelat innan Ramavtalet har upphört att gälla. Detta hindrar dock inte att tillhandahållande av programvaror och tjänster kan ske vid en senare tidpunkt.

## 3.7 Utskick av avropsförfrågan

Vid avrop genom förnyad konkurrensutsättning är det nödvändigt att all dialog, eventuell RFI, avropsförfrågan, frågor och svar samt tilldelningsbeslut hanteras med transparens.



Utskick ska alltid göras till samtliga ramavtalsleverantörer på samma gång. Det är viktigt att vara tydlig med hur länge ramavtalsleverantören är bunden av sitt svar om det skulle uppstå problem i form av försenad tilldelning, överprövning eller annat.

Utskick av avropsförfrågan ska ske elektroniskt.

### 3.8 Utvärdering av avropssvar och tilldelningsbeslut

Avropande organisation beskriver i avropsförfrågan hur avropssvar kommer att utvärderas och processen för tilldelningsbeslut.

För att underlätta jämförelse och utvärdering av avropssvar bör avropande organisation vara tydliga hur avropssvar ska utformas. Exempelvis definiera vad priser avser, på vilka grunder priser ska beräknas, etc.

#### 3.8.1 Utvärdering av avropssvar som innehåller Standardvillkor (tredjepartsvillkor)

Det är viktigt att Ramavtalsleverantören bifogar eventuella Standardvillkor (tredjepartsvillkor) som kan bli tillämpliga. Ramavtalsleverantören ansvarar för att dessa inte bryter mot Ramavtalet men skulle kund i utvärderingen anse att Standardavtalsvillkor står i strid med Ramavtalets villkor eller Avropsförfrågan ska anbudet betraktas som orent eller med reservation.

## 4 Dataskyddsförordningen

### 4.1 Allmänt om Dataskyddsförordningen

Dataskyddsförordningens syfte är att stärka den registrerades rättigheter samt det fria flödet av personuppgifter på EU:s inre marknad. Det innebär att ett Personuppgiftsbiträdesavtal måste vara fokuserat på den registrerades skydd avseende behandlingen av personuppgifter men även affärsmässigt drivet framförallt avseende riskplacering av rättigheter och skyldigheter mellan personuppgiftsansvarige och personuppgiftsbiträde/en.

### 4.2 Utkast Personuppgiftsbiträdesavtal

Statens inköpscentral tillhandahåller ett utkast till Personuppgiftsbiträdesavtal som bör användas vid avrop om behandling av personuppgifter blir aktuellt för



ramavtalsleverantören eller dess underleverantör i kontraktet.

Personuppgiftsbiträdesavtalet består av två delar och den del som kallas instruktion är oerhört viktig att avropande organisation fyller i så korrekt som möjligt så att parterna är införstådda med vad de kommit överens om.

Ett korrekt ifyllt Personuppgiftsbiträdesavtal innebär ett starkt skydd för de registrerade och tydliga gränsdragningar mellan personuppgiftsansvarige och personuppgiftsbiträde.

Personuppgiftsbiträdesavtalet reglerar främst behandlingen av personuppgifter men tillsammans med de allmänna och särskilda villkoren i kontraktet säkerställs även den upphandlingsrättsliga och avtalsrättsliga (civilrättsliga) aspekten. Det är viktigt att tänka på att alla dessa komponenter måste ingå för att avropet ska bli så bra som möjligt.

Även om alla dokument har en inbördes rangordning så är det viktigt att tänka på att avropets tekniska specifikationer ofta innehåller dataskyddsrättsliga krav. Fokus ska ligga på upphandlingsföremålet och personuppgiftsbiträdesavtalets instruktioner.

## 4.3 Teckna Personuppgiftsbiträdesavtal

Personuppgiftsbiträdesavtal upprättas antingen genom att personuppgiftsansvarig (avropande organisation) tecknar ett Personuppgiftsbiträdesavtal med varje leverantör som behandlar personuppgifter för den personuppgiftsansvariges räkning, eller genom att i avtal ge antingen Ramavtalsleverantören eller en underleverantörs mandat att ingå Personuppgiftsbiträdesavtal med underbiträden.

Välj det alternativ som ni som personuppgiftsansvarig känner er mest bekväm med ur dataskyddsrättslig synpunkt. Om en ramavtalsleverantör lämnar ett avropssvar och det är en underleverantör i ramavtalets bemärkelse som är personuppgiftsbiträde är det inget problem att teckna personuppgiftsbiträdesavtalet med denne. Dock så måste alltid ramavtalsleverantören behöva skriva på Personuppgiftsbiträdesavtalet då det är denne som är ramavtalsleverantör och den kontraktuella motparten i upphandlingsrättslig och avtalsrättslig synpunkt. Ramavtalsleverantören kan med andra ord aldrig frånhända sig ansvar för leveransen.

### 4.3.1 Utkast till Personuppgiftsbiträdesavtal och andra alternativ

Beroende på typ av anskaffning kan avropande organisation välja mellan följande alternativ:

- Använda SIC:s utkast till Personuppgiftsbiträdesavtal
- Bifoga ett eget framtaget Personuppgiftsbiträdesavtal
- Tillåta att ramavtalsleverantören bifogar ett eget standardavtal till anbudet

Kom ihåg att även om personuppgiftsbiträdet har skyldigheter enligt dataskyddsförordningen så är det alltid den Personuppgiftsansvarige som ytterst ansvarar för att reglerna i dataskyddsförordningen följs.

Vid standardiserade tjänster blir avropande organisationen ofta hänvisad till leverantörens standardvillkor. I denna situation är det viktigt att avropande organisation gjort förberedande arbete för att veta om leverantörens villkor uppfyller myndighetens krav. Det är därför extra viktigt att granska avtalsinnehållet i denna situation främst med avseende på vilken typ av behandling av personuppgifter som leverantören får utföra enligt leverantörens instruktion till avropande organisation att instruera leverantören.

## 4.4 Datadelningsavtal

Statens inköpscentral tillhandahåller ett utkast till Datadelningsavtal som kan användas vid avrop om Kunden och Ramavtalsleverantören har ett gemensamt personuppgiftsansvar. Dvs. utöver situationer, där antingen ett Personuppgiftsbiträdesavtal tecknas eller avropsberättigad myndighet och ramavtalsleverantör var för sig är personuppgiftsansvariga för de personuppgifter som behandlas, kan även gemensamt personuppgiftsansvar realiseras inom ramavtalen. Gemensamt personuppgiftsansvar kan realiseras i situationer då det varken föreligger en personuppgiftsbiträdessituation, varvid ett Personuppgiftsbiträdesavtal ska tecknas, eller parterna var för sig är ensamt ansvariga för de personuppgifter som behandlas. Enligt dataskyddsförordningen krävs vid gemensamt personuppgiftsansvar att parterna ingår ett ”inbördes arrangemang” (artikel 26), företrädesvis genom tecknande av ett så kallat Datadelningsavtal.

Datadelningsavtalet reglerar parternas gemensamma behandling samt åskådliggör respektive parts självständiga behandling av personuppgifter inom ramen för Kontraktet. Notera att mallen benämns ”Utkast till Datadelningsavtal” då den måste fyllas i med uppgifter utifrån de specifika förhållandena i avropet för att uppfylla dataskyddsförordningens krav.

# 5 Informationssäkerhet

## 5.1 Allmänt om informationssäkerhet

Den information som används inom offentlig sektor är värdefull och behöver skyddas efter behov. Ett bra informationssäkerhetsarbete är en förutsättning för en effektiv och korrekt informationshantering. Har man denna typ av hantering så skapar detta förtroende både inom och utanför organisationen.

Skyddet behöver givetvis anpassas efter behovet så att det inte är för klen eller alltför krångligt och dyrt. Men med tanke på vad konsekvenserna kan bli med bristande skydd kan detta inte försummas.

En del av vår information är värdefull, både för organisationer och för den enskilda människan. Allt från forskningsresultat och fotografier till fastighetsförteckningar och saldot på vårt bankkonto. Ibland till och med livsviktig såsom informationen i patientjournaler eller styrsystemen i kärnkraftverk. Är den informationen förlorad eller felaktig kan det få katastrofala följder.

Därför måste vi skydda vår information så:

- att den alltid finns när vi behöver den (tillgänglighet)
- att vi kan lita på att den är korrekt och inte manipulerad eller förstörd (riktighet)
- att endast behöriga personer får ta del av den (konfidentialitet)
- att det går att följa hur och när informationen har hanterats och kommunicerats (spårbarhet)

Informationssäkerhet är ett brett område och omfattar allt från rutiner och policys till mer teknisk karaktär i form av brandväggar och kryptering.

## 5.2 Metodstöd vid informationssäkerhetsarbete

Det kan vara av värde att använda någon typ av metod eller stöd under informationssäkerhetsarbetet när informationen ska klassificeras. MSB har publicerat ett metodstöd på sin hemsida som omfattar bland annat mallar, processer och hjälp för att komma vidare i arbetet. Metodstödet bygger på standarden SS-EN ISO/IEC 27001 Ledningssystem för informationssäkerhet. Mer information återfinns på <https://www.informationssakerhet.se/metodstodet/>

## 5.3 Tystnadsplikt vid utkontraktering

Från den 1 januari 2021 gäller en straffsanktionerad tystnadsplikt för tjänsteleverantörer i vissa fall. Lagen gäller när en myndighet, eller ett organ eller en verksamhet som jämföras med en myndighet, uppdrar åt en tjänsteleverantör att endast tekniskt bearbeta eller tekniskt lagra uppgifter.

Med tjänsteleverantör jämföras en underleverantör som medverkar till att fullgöra tjänsteleverantörens uppdrag.

Lagen omfattar uppgifter som är sekretessbelagda enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), OSL. Inom ramen för myndighetens risk- och sårbarhetsanalys och klassificering av sin information inför en utkontraktering bör kopplingen till bland annat OSL ses över.

## 6 Praktiska råd

Praktiska råd och stöd finner du på <https://www.avropa.se> under aktuellt ramavtalsområde ([Systemutveckling](#), [Vård Skola Omsorg](#), [Licensförsörjning](#) eller [Programvarulösningar](#)).