



# Vägledning för avrop från Kommunikations- tjänster inom Tele- och datakom



KAMMARKOLLEGIET

## Innehåll

1 Om vägledningen .....	4
1.1 Inledning.....	4
1.2 Utveckling av vägledningen .....	4
2 Ramavtalsområde.....	5
2.1 Allmän information .....	5
2.2 Ramavtalsområdets omfattning.....	5
2.3 Ramavtalens giltighetstid.....	7
2.4 Avropsordning.....	8
2.5 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet.....	9
2.6 Priser .....	10
2.7 Lag (2020:914) om tystnadsplikt vid utkontraktering av teknisk bearbetning eller lagring av uppgifter.....	11
2.8 Stöddokument för avrop .....	11
3 Om avropet.....	11
3.1 Definiera behov .....	11
3.2 Kravställning.....	12
3.3 Tilldelningsgrund .....	13
3.1 Kontraktsvillkor.....	14
3.2 Utskick av avropsförfrågan enligt förnyad konkurrensutsättning .....	17
3.3 Utvärdering av avropssvar och tilldelningsbeslut.....	17
4 Praktiska råd .....	18

Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
1.0	2018-09-14	Publicerat
1.1	2019-05-22	4 Praktiska råd
1.2	2021-02-15	2.3 Ramavtalens giltighetstid
1.3	2021-03-23	2.7 Lagen om tystnadsplikt
1.4	2021-05-06	3.1.1 Inomhusnät
1.5	2022-01-19	2.6 Priser

# 1 Om vägledningen

## 1.1 Inledning

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet (nedan kallad SIC) har tagit fram denna vägledning i syfte att ge stöd till avropsberättigade myndigheter/organisationer vid avrop från ramavtal gällande Kommunikationstjänster inom tele- och datakom. Även ramavtalsleverantörer kan ha nytta av vägledningen även om den i första hand ger ett myndighetsperspektiv på avrop. På [www.avropa.se](http://www.avropa.se) finner du mer information om ramavtalsområdet, samt kontaktuppgifter till ramavtalsansvarig och ramavtalsleverantörer.

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

För mer information avseende avrop från ramavtal så hänvisas till SIC generella vägledning som finns publicerad på [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

## 1.2 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 Avropsberättigade

Ramavtalen för Kommunikationstjänster kan nyttjas av statliga myndigheter, samt offentligt styrda organ som lämnat bekräftelse (fullmakt). Avropsberättigade organisationer finns angivna på [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

#### 2.1.2 Ramavtalsleverantörer

Ramavtalsleverantörer inom Kommunikationstjänster framgår av [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

#### 2.1.3 Underleverantörer

Med Underleverantör avses ett företag som ramavtalsleverantören anlitar för att fullgöra hela eller delar av det åtagande som följer av ramavtalet och kontrakt.

SIC kommer inte publicera och underhålla en förteckning över godkända underleverantörer. Ramavtalsleverantören ansvarar för anlitate underleverantörer såsom för egen del och ska ha väl dokumenterade rutiner för hanteringen. Ramavtalsleverantören får inte anlita underleverantörer omfattas av uteslutningsgrunder eller som inte uppfyller åtaganden om svenska skatter eller sociala avgifter. Ramavtalsleverantören ansvarar för att kontinuerligt säkerställa att åtaganden fullgörs och krav enligt ramavtalet efterlevs.

Ramavtalsleverantören ska upprätthålla en aktuell förteckning över vilka underleverantörer som anlitas i Kontrakt samt vad dessa bidrar med och ska på begäran uppvisa denna förteckning för avropsberättigad samt kunna påvisa att underleverantörerna uppfyller sina åtaganden. Om en underleverantör inte uppfyller krav eller åtaganden ska ramavtalsleverantören utan oskäligt dröjsmål byta ut företaget.

En underleverantör kan inte besvara en avropsförfrågan, skicka in avropssvar eller teckna kontrakt med en myndighet. Om inte annat anges i kontraktet får ingen annan än ramavtalsleverantören fakturera avropsberättigad.

### 2.2 Ramavtalsområdets omfattning

Hela ramavtalet omfattar tjänster som exempelvis operatörstjänster, WAN, LAN, Internet, växeltjänster, mobil anknytning i växel, molntjänster inom tele- och datakom, Internet of Things (IoT), WiFi-calling, Digitala moten, Unified Communication (UC), Kontaktcenter, telefonisttjänster och liknande, indelade i olika ramavtalsområden enligt nedan. Vidare kan devices (såsom telefoner och surfplattor etc.) säkerhetslösningar och konsulttjänster (såsom implementation, support och konfiguration etc.) ingå i tjänsten.

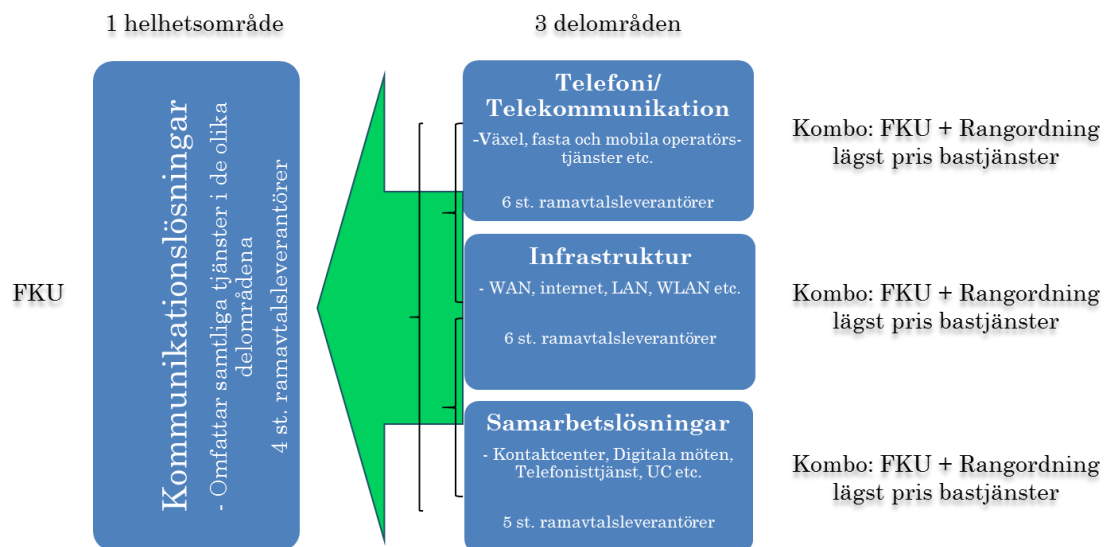
Avropsberättigad får äga ingående utrustning i leveransen, helt eller delvis, och kan välja att avropa kommunikationstjänster (ex påplats drift) till denna samt även eventuella reservdelar.

Ramavtalsleverantören kan i samband med leverans av tjänster inom ramavtalet behandla personuppgifter för kundens räkning. I sådant fall ska ett särskilt personuppgiftsbiträdesavtal ingås. Avropsberättigad kan välja att antingen använda SIC:s Utkast till Personuppgiftsbiträdesavtal, ett eget framtaget Personuppgiftsbiträdesavtal eller godta motsvarande reglering i Ramavtalsleverantörs eller tredje parts standardvillkor.

## 2.2.1 Områden

Ramavtalet är indelat i fyra områden, varav tre delområden och ett område för helheten.

I avrop ska avropsberättigad nyttja det område som bäst motsvarar behovet utifrån sin organisation och sina specifika förutsättningar vid varje givet tillfälle. Det väsentligaste syftet med anskaffningen och paketeringen av tjänster är avgörande för val av område. Inriktningen är att avropsberättigad nyttjar ramavtalen för specifika delområden för behov inom det specifika delområdet eller nyttjar ramavtalet Kommunikationslösningar (helhet) för behov som sträcker sig över mer än ett delområde.



### 2.2.1.1 Ramavtalsområde 1: Kommunikationslösningar (helhet)

Ramavtalsområdet omfattar tjänster, med tillhörande produkter och programvara, inom data- och telekommunikation. Ramavtalet är tänkt att nyttjas då avropsberättigad har behov som sträcker sig över mer än ett delområde alternativt om något saknas i samtliga separata delområden men ryms inom tele och datakommunikation. Exempel på tjänster som ingår är operatörstjänster, WAN, LAN, inomhusnät, internet, växeltjänster, mobil anknötning i växel, molntjänster inom området, IoT, MDM, M2M, WiFi-calling, UC (inkl Skype för företag och liknande), digitala möten, kontaktcenter, telefonistjänster, devices så som telefoner och surfplattor etc. kan ingå i tjänsten.



### 2.2.1.2 Ramavtalsområde 2: Telefoni/Telekommunikationstjänster (delområde)

Ramavtalsområdet omfattar tjänster för tal, bild och data mellan parter via ett kommunikationsnät. Exempel på tjänster som ingår är: Operatörstjänster (såsom abonnemang, service, drift- och förmedlingstjänster), anslutningar till och från det publika telenätet, accesser, nummerserier, växel och mobil anknytning i växel. Vidare ingår även exempelvis devices (såsom telefoner, surfplattor etc), molntjänster, IoT, M2M, säkerhetstjänster, funktioner för administration, kundtjänst, utveckling, utbildning, integration, trygghetslarm, rådgivning kring lösningar inom området för att få rätt beställarkompetens kring befintlig leverans.

### 2.2.1.3 Ramavtalsområde 3: infrastruktur (delområde)

Ramavtalsområdet omfattar tjänster för infrastruktur till kommunikationslösningar. Exempel på tjänster som ingår är: Internet, WAN, LAN, W-LAN och inomhusnät. Vidare ingår även exempelvis IoT, M2M, Wi-fi calling, säkerhet (såsom överbelastningsskydd, kryptering, brandväggstjänster etc.), funktioner för administration, kundtjänst, utveckling, utbildning, integration, rådgivning kring lösningar inom området för att få rätt beställarkompetens kring befintlig leverans.

### 2.2.1.4 Ramavtalsområde 4: Samarbetslösningar (delområde)

Ramavtalsområdet omfattar kommunikationstjänster för samarbete och samverkan mellan avropande organisation och andra parter eller samverkan inom en organisation. Exempel på tjänster som ingår är: Kontaktcenter, Call Center och telefonisttjänster (med eller utan bemanning) samt digitala möten och Unified Communication. Vidare ingår även exempelvis säkerhet (såsom kryptering, brandväggstjänster etc.), devices, MDM, molntjänster, funktioner för administration, kundtjänst, utveckling, utbildning, integration, rådgivning kring lösningar inom området för att få rätt beställarkompetens kring befintlig leverans.

## 2.3 Ramavtalens giltighetstid

Ramavtalen är giltiga enligt nedan

Område	från och med	till och med
Ramavtalsområde 1 Kommunikationslösningar	2019-01-01	2022-12-31
Ramavtalsområde 2: Telefoni/Telekommunikationstjänster	2019-01-01	2022-12-31
Ramavtalsområde 3: Infrastruktur	2019-01-01	2022-12-31
Ramavtalsområde 4: Samarbetslösningar	2019-01-01	2022-12-31

Avropsförfråga kan tidigast skickas ut först efter att ramavtalet trätt i kraft. Innan ramavtalet trätt i kraft kan myndigheten definiering behoven inför avrop och har möjlighet att skicka ut en "Request for Information" (RFI) till samtliga ramavtalsleverantörer.

Ramavtalen kan förlängas på initiativ av SIC i upp till 24 månader.

## 2.4 Avropsordning

### 2.4.1 Avropsordning ramavtalsområde Kommunikationslösningar

Inom detta ramavtalsområde tilldelas kontrakt efter en förnyad konkurrensutsättning. Detta sker genom att avropsberättigad skickar en skriftlig avropsförfrågan samtidigt till samtliga ramavtalsleverantörer inom området. I avropsförfrågan får krav och villkor ställas utifrån bilaga kravkatalog och allmänna villkor. Dessa krav och villkor får, om nödvändigt, preciseras och vid behov kompletteras med andra villkor som angetts i upphandlingsdokumenten. Avropsberättigad kan i avropen samråda med ramavtalsleverantörerna om förutsättningar enligt LOU samt de unionsrättsliga principerna kan uppfyllas.

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. I ramavtalet finns takpriser för vissa tjänster, dessa priser får inte överstigas i avropen om inte avropsberättigad anpassar förutsättningarna tjänsterna eller krav i allmänna villkor. Dock kan ramavtalsleverantörerna erbjuda lägre priser i en förnyad konkurrensutsättning.

### 2.4.2 Avropsordning ramavtalsområde Telefoni/Telekommunikationstjänster, Infrastruktur och Samarbetslösningar

Inom dessa ramavtalsområden kan avropsberättigad välja att tilldela kontrakt med eller utan en förnyad konkurrensutsättning.

Avropsberättigad kan välja att tilldela kontrakt utan förnyad konkurrensutsättning, med samtliga villkor fastställda om:

- bastjänsterna kan avropas utan behov av anpassning, samt
- att Allmänna villkor inte behöver preciseras ytterligare, samt
- att värdet av varje enskilt avrop inte överstiger 100 000 kr per månad

Om dessa villkor är uppfyllda kan avropsberättigad ställa sin avropsförfrågan direkt till den ramavtalsleverantör som har lägst pris på den aktuella bastjänsten med eventuella tillägg eller kombinationen av bastjänster och eventuella tillägg som ska avropas. För avrop rekommenderar SIC att avropsberättigad använder och fyller i avropsmallen som finns på [avropa.se](http://avropa.se) under gemensamma dokument för respektive delområde. Observera att enbart de ljusgula fälten kan fyllas i. När mallen är ifylld med antal tjänster och eventuella tilläggstjänster kommer automatiskt vinnande ramavtalsleverantör samt pris att visas längst ner i avropsblanketten. Även de som är rangordnade 2-6 visas i ordning med pris. Om två eller





flera ramavtalsleverantörer har lägst pris sker valet med hjälp av att avropsberättigad lottar mellan dessa. Det är viktigt att dokumentera lottningen.

Kan inte ramavtalsleverantören med lägst pris åta sig uppdraget, alternativt inte svarar inom utsatt tid ska avropet gå vidare till den som är rangordnad tvåa enligt mallen. Observera att avropsförfrågan inte får ändras eller förvanskas i sådana fall. Ändra i avropsblanketten ”Om vinnande ramavtalsleverantör inte kan leverera, visa nästa ramavtalsleverantör i rangordningen för avropet”. Vänligen informera även SIC om en ramavtalsleverantör inte kan leverera eller svarar då de är skyldiga att göra detta enligt ramavtalet.

Om Avropsberättigad har behov att anpassa bastjänster, värdet på avropet överstiger gränsen, avropa tjänster som inte specificerats som bastjänster men som ändå ingår i upphandlingen och/eller behöver anpassa Allmänna villkor där så är tillåtet ska avrop ske med förnyad konkurrensutsättning. Detta sker genom att en skriftlig avropsförfrågan skickas till samtliga ramavtalsleverantörer inom det specifika området. I avropsförfrågan får krav och villkor ställas utifrån bilaga kravkatalog och allmänna villkor. Dessa krav och villkor får, om nödvändigt, preciseras och vid behov kompletteras med andra villkor som angetts i upphandlingsdokumenten. Avropsberättigad kan även samråda med ramavtalsleverantörerna om förutsättningar enligt LOU samt de unionsrättsliga principerna kan uppfyllas.

## 2.5 Miljökrav och sociala krav i upphandlingen av ramavtalsområdet

### 2.5.1 Miljökrav

Vid avrop kan krav komma att ställas på miljöegenskaper och sociala aspekter t.ex. att distansöverbryggande teknik ska användas i syfte att minska antalet resor, grad av energieffektivitet, ingående material, avsaknad av konfliktmineraler och kemikalier. Även krav på PUE-tal för drifttjänst kan komma att ställas. Krav kan även ställas på hur produkter ska lagras, raderas, återanvändas eller skrotas samt att skrotningsintyg upprättas.

Ramavtalsleverantören ska ha ett strukturerat och dokumenterat miljöledningssystem i enlighet med gällande utgåva av ISO 14001, Eco Management and Audit Scheme (EMAS) eller likvärdigt. Miljöledningssystemet ska omfatta samtliga delar av verksamheten som medverkar i fullgörandet. Miljöarbetet ska vara aktivt under hela ramavtalsperioden samt så länge avropade kontrakt löper. Ramavtalsleverantören ska på begäran från avropsberättigad redovisa sitt miljöledningssystem enligt vad som framgår i ramavtalet.

### 2.5.2 Sociala krav

Ramavtalsleverantören ska vid tillhandahållande av Tjänster kontinuerligt arbeta med att förbättra och ta hänsyn till sociala och etiska aspekter. Ramavtalsleverantören svarar för att lagstadgade skyldigheter vad gäller anställnings- och arbetsmiljövillkor tillämpas för berörd personal, samt motverkande av arbetsrättsliga och skattemässiga oegentligheter.

Ramavtalsleverantören 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. För mer information se ramavtalet.

## 2.6 Priser

Ramavtalsleverantörernas priser för de olika bastjänsterna återfinns i prisbilaga, finns under varje ramavtalsleverantör, samt i den Excel mall, Avropsblankett särskild fördelningsnyckel som finns under gemensamma dokument när man valt avropsform särskild fördelningsnyckel. Avropsblankett särskild fördelningsnyckel är framtagen för avrop enligt samtliga villkor fastställda. Samtliga angivna priser är självständiga och takpriser för respektive tjänst eller tillägg. Priserna är fasta och utan prisjusteringsklausuler. I en förnyad konkurrensutsättning kan priserna reduceras. Om kund anpassar en bastjänst så att mindre kapacitet, hårdvara etc. krävs ska takpriset reduceras i motsvarande omfattning.

Samtliga ingående delar som krävs för att realisera tjänsten ingår i priset dvs. om det krävs någon form av utrustning placerad i kundens lokaler för att realisera tjänsten ska detta ingå i priset om inte kunden anger annat i avropet. Kunden väljer fritt vilken och eller vilka tjänster som ingår i avropet och ramavtalsleverantören kan inte kräva att ytterligare tjänster ska ingå. Det får inte tillkomma kostnader för att avinstallera tjänster, funktioner eller ingående utrustning om inte kunden angivit annat i sitt avrop. Uppsägningsavgifter får inte tas ut. Engångspris för tecknande av abonnemang, access, installationskostnad, aktiveringskostnad etc. får inte tas ut separat utan ska ingå i priset om inte annat framgår av respektive krav eller av kunds avropsförfrågan. Efter kontrakt löpt ut ska eventuell kundplacerad utrustning tas bort och lokalen återställas. Städning efter installation med borttagande av emballage och återställning ingår i Ramavtalsleverantörens åtagande.

Ramavtalsleverantörens officiellt publicerade prislista ska finnas allmänt tillgänglig på dennes hemsida, följa branschens prisstandard, vara enhetlig och en norm för företagets kunder oavsett sektor samt ska uppdateras kontinuerligt vid prisjusteringar.

I de fall kunden avropar en specificerad mängd mobildata (surfpott) till ett fast pris har kunden alltid rätt att fördela den totala mängden mobildata per användare i sin organisation utan extra kostnad samt på det sätt kunden bedömer lämpligt. I de fall kunden avropar en specificerad mängd mobildata (surfpott) till ett fast pris har kunden alltid rätt att överföra outnyttjad datamängd till nästa månad utan extra kostnad. Kunden kan även utan extra kostnad särskilja privatsamtal från tjänstesamtal med två faktureringsadresser.

Ramavtalsleverantören äger inte rätt att ta ut ett högre pris för en ersättnings produkt eller programvara än priset för originalet om inte annat överenskommit mellan parterna. Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla fabriksnya devices om inte kunden specifikt efterfrågar annat.

Det finns även takpris för konsulter som gäller oavsett roll, erfarenhet och kompetensnivå, om inte kund anger annat i sitt avrop. Takpriset ska gälla för åtta timmars arbetsdag samt även utgöra takpris för utbildning. Utbildningsmaterial på svenska ingår i priset.

## 2.7 Lag (2020:914) om tystnadsplikt vid utkontraktering av teknisk bearbetning eller lagring av uppgifter

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 jämförs med en myndighet, uppdrar åt en tjänsteleverantör att endast tekniskt bearbeta eller tekniskt lagra uppgifter.

Med tjänsteleverantör jämförs 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

## 2.8 Stöddokument för avrop

På avropa.se finns mall för avrop. Mallarna behöver inte användas utan är ett förslag till hur ett avrop kan utformas. Det finns mall för avrop med samtliga villkor fastställda och det kommer att tas fram mall för förnyad konkurrensutsättning. Stöddokumentet uppdateras och den senaste versionen finns på avropa.se. Använd den senaste versionen av mall vid avrop

# 3 Om avropet

## 3.1 Definiera behov

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

Behovsanalysen och den information som ev. inhämtats från ramavtalsleverantörerna kan användas som underlag i avropsförfrågan. Ett tydligt och väldefinierat behov med en preciserad kravbild innebär större möjligheter för ramavtalsleverantörerna att inkomma med optimala svar på avropsförfrågan. Detta kan även minimera de problem som kan uppstå vid leverans samt att det kan vara lättare att säkerställa vad som ingår och vad som inte gör det.

Ett bra sätt är att avropsberättigade kontaktar ramavtalsleverantörerna och ställer frågor ”Request for Information” (RFI). Det är av mycket stor vikt att samtliga



ramavtalsleverantörer bjuds in till detta och att alla likabehandlas även om leverantörerna inte bjuds in samtidigt. Genom dialogen kan avropsberättigad få värdefull information om vilka möjligheter som finns att uppfylla det specifika behovet. Tänk på att informationen som ramavtalsleverantörerna lämnar kan vara känslig och bör ibland sekretessbeläggas. Skriftligt samråd med ramavtalsleverantörerna kan vara ett alternativ.

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

## 3.2 Kravställning

För relevant kravställning bör avropsberättigad inhämta verksamhetens krav om det verkliga behovet. Ibland kan kostnadsdrivande krav framkomma som vid närmare eftertanke och belysning inte egentligen är nödvändiga för leveransen.

Ange krav och önskemål på avropade tjänster och reservdelar på ett så tydligt och detaljerat sätt som möjligt samt utifrån ert 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 ramavtalsleverantör kan svara eller uppfylla behovet.

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

Tänk på att skarp kravställning med höga krav på servicenivåer och viten kan bli kostnadsdrivande medan för låga nivåer kan ge en dålig tjänst som inte fungerar tillfredställande och istället kan bli kostnadsdrivande för verksamheten under kontraktets löptid.

Tänk på att det i ramavtalet endast finns ett takpris för konsulttjänster och det kan vara bra att definiera olika konsultnivåer och roller i en avropsförfrågan och utmana priset i en förnyad konkurrensutsättning.

Avropsberättigad kan i sitt avrop precisera och ställa krav utifrån bilaga Kravkatalog och bilaga Allmänna villkor samt upphandlingsdokumenten i övrigt. Avropsberättigad specificerar, utifrån sin organisation och sitt behov, om ett krav är obligatoriskt eller ett utvärderingskriterium.

Observera att krav på ramavtalsleverantören gällande ledningssystem för kvalitet, informationssäkerhet och motverkande av mutor finns i ramavtalet.

Ramavtalsleverantören ska kontinuerligt bevaka avropsförfrågningar, likabehandla avropsberättigade, besvara samtliga avropsförfrågningar inom angiven tid och kunna leverera enligt i ramavtalet angivna förutsättningar. Att inte besvara avrop kan vara grund för vite och ytterligare sanktioner. Om ramavtalsleverantören avböjer att lämna anbud ska detta motiveras till kund. Alternativa avropssvar ska inte lämnas om inte avropsberättigad specifikt begär detta. En ramavtalsleverantör ska erbjuda en kanal för avropsberättigads alla



kontakter med ramavtalsleverantören samt tillhandahålla en utsedd kontaktperson med kunskap om avropsberättigad och levererade tjänster (s.k. SPOC).

Efterfrågas en så kallad "flat rate" är det viktigt att definiera vad som avses och inkluderas i "flat rate".

Beskriv också hur förändringar ska hanteras och prissättas. En förändring kan vara att flytta till nya lokaler utökning eller minskning av verksamheten. 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 avropsberättigad 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.

Ramavtalsleverantören ska ansvara för leverans, eventuell migrering, installation och implementation av avropade tjänster om inte annat anges av avropsberättigad vid avropet. Ramavtalsleverantören ska ansvara för design och paketering så att tjänsten håller överenskommen funktion, kvalitet och prestanda samt en fullständig lösningsdesign baserad på de behov och förutsättningar som avropsberättigad redovisar och leverera en komplett fungerande tjänst. Tjänsten ska följa gällande standarder och vara anpassad till de förutsättningar som gäller i aktuell och beskriven fastighet och it-miljö. Överlämningspunkt och ansvarsgränssnitt för specifik tjänst kan sedan överenskommas i kontraktet.

Ramavtalsleverantören ska tydligt redovisa vilka funktionella och administrativa ansvarsgränser för tjänsten som finns baserat på avropsförfrågan samt om uppdateringar eller uppgraderingar av produkter och/eller programvaror krävs för att kunna garantera en fungerande leverans.

Ramavtalsleverantören ska om avropsberättigad så begär i avrop överta befintlig kundplacerad utrustning och erlägga ersättning för denna. Med befintlig utrustning avses t.ex. abonnentväxlar, stödsystem, etc. som kan ingå i en tjänst inom området. Specificera även hur ersättning ska utgå. Avropsberättigad har även rätt att i tjänsten överta ingående kundunik utrustning. Dokumentation om utrustningen ska ingå. Ersättning för detta ska erläggas med utgångspunkt från restvärdet om inte annat framgår av kontraktet.

### 3.3 Tilldelningsgrund

Avropsberättigad 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 avropsberättigad endast vill tillämpa pris som tilldelningskriterium finns denna möjlighet.



Avropsberättigad rekommenderas vara tydlig i avropsförfrågan avseende hur utvärdering, viktning och poängsättning av avropssvar kommer att ske.

## 3.1 Kontraktsvillkor

### 3.1.1 Inomhusnät

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/Repeatrar/>

Vid kravställning av mobilt inomhusnät ska det framgå vilken funktionalitet på de mobila tjänster som myndigheten har behov av. 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 byta SIM-kort och gå över till den nya leverantören utan en succesiv övergång kan genomföras. Vid om- och tillbyggnationer kan täckning för radionät förändras. Det är viktigt att ange i avropsförfrågan och kontraktet hur förändringar ska hanteras.

Samtliga ramavtalsleverantörer har accepterat följande och gäller för avrop som gjort på detta ramavtal.

#### ***Inomhusnät***

*Anbudsgivaren ska kunna tillhandahålla anslutning till kunds inomhusnät för mobil kommunikation, oavsett typ av inomhusnät samt tillåta annan leverantör (flera leverantörer) i befintligt inomhusnät oavsett ägare till nätet. Anbudsgivaren ska tillåta att inomhusnätet överläts till annan leverantör utan kostnad vid utgången av ett kontrakt om inte kontraktet sågs upp i förtid.*

Vid kravställningen behöver det tydligt framgå om det finns inomhusnät och i så fall om inomhusnät kan överlätas till ny leverantör och om flera olika mobiloperatörer kan vara anslutna till inomhusnätet.

### 3.1.2 Ljudkvalitet

Ljudkvalitet för talkommunikation i bastjänsterna ska minst motsvara ett MOS-värde om 3,7. Hastigheten för mobil datakommunikation för kund alltid ska vara den högsta enligt det bästa tillgängliga nätet som Ramavtalsleverantören tillhandahåller i den aktuella regionen i Sverige (förutsatt att mobil device stödjer det aktuella nätet).



### 3.1.3 Felhantering

Tiden när ramavtalsleverantören ansvarar för fel börjar löpa från och med effektiv leveransdag.

Följande gäller om parterna inte överenskommit om annat. Observera att nedan endast är ett utdrag och en sammanställning över fel, servicenivåer och viten. För mer information gällande se bilaga allmänna villkor. Fel föreligger när en avropad tjänst inte uppfyller kraven i ramavtalet eller kontraktet samt när en störning inträffar, som medför att kunden helt eller delvis inte har tillgång till tjänsten. Fel innefattar även avvikelse från vad kund med fog kunnat förutsätta, avseende de ändamål för vilket tjänster av samma slag i allmänhet används för och vad kund rimligen haft fog att förvänta sig av en professionell aktör i branschen. Kunden beslutar vid anmälan eller omkategorisering av fel vilken kategori felet tillhör utifrån kategoribeskrivning av respektive fel.

I bilaga allmänna villkor finns tre fördefinierade kategorier av fel:

- Kritiska fel (kategori 1), fel som berör processer som är verksamhetskritiska och/eller som har stor betydelse för kunden. Exempelvis kan detta vara fel som påverkar en större grupp användare och/eller där tjänsten inte kan nyttjas alls eller enbart kan nyttjas delvis med stora svårigheter (Avbrottstid).
- Allvarliga fel (kategori 2), fel som inte bedöms som kritiska men som är allvarliga för kundens verksamhet. Exempelvis kan detta vara fel där alternativa användningssätt är möjliga och/eller fel som enbart berör en mindre grupp användare med lägre verksamhetspåverkan.
- Ringa fel (kategori 3), fel som är av ringa betydelse för kundens verksamhet. Exempelvis kan detta vara fel som påverkar en enskild användare, utan påverkan på tjänsten som helhet eller rena så kallade skönhetsfel.

Felanmälan görs av kundens utsedda personal till ramavtalsleverantörens kundtjänst. Kundtjänsten ska vara öppen under arbetsdagar, helgfri måndag till och med fredag i Sverige.

Ramavtalsleverantören ska ha ett övervakningssystem som mäter att uppställda krav uppfylls. Övervakningssystemet ska generera larm om överenskomna krav inte uppfylls. Sådant larm ska loggas och översändas till kunden. Övervakning ska ske alla dagar dygnet runt.

Ramavtalsleverantören ska utan oskäligt dröjsmål åtgärda fel. Ramavtalsleverantören ska löpande informera kunden om hur arbetet med åtgärdandet fortskrider, förväntad tid för åtgärdstid samt översända genomförda åtgärder för godkännande till utsedd person hos kunden. Fel är åtgärdat när tjänsten är i enlighet med ramavtalet, kontraktet och i övrigt motsvarar vad kunden med fog kunnat förutsätta, avseende de ändamål för vilket tjänster av samma slag i allmänhet används för och vad kund rimligen haft fog att förvänta sig av en professionell aktör i branschen. Fel ska normalt åtgärdas genom permanent lösning, dock kan kunden i ett enskilt fall godkänna en tillfällig kringgående lösning förutsatt att detta inte orsakar kunden olägenheter samt att åtgärdande genom en permanent lösning sker inom rimlig tid.

Tjänst ska vara i drift dygnet runt, årets alla dagar. Servicetiden ska vara arbetsdagar mellan 08:00-18:00. Åtgärdstid mäts under servicetid. Åtgärdande av kritiska fel som ej avslutats under avtalad servicetid ska, om kunden begär det, fortsätta till dess att felet är åtgärdat. I de fall åtgärdande av fel sker utanför avtalad servicetid på kundens initiativ kan kunden debiteras för kostnader enligt kontraktet. Kostnad enligt ovan ska i första hand

räknas av mot eventuell vite.

Åtgärdstid ska maximalt vara fyra timmar per kritiskt fel samt 12 timmar per allvarligt fel. För ringa fel ska åtgärdstiden maximalt vara 80 timmar. Under servicetid är maximalt två kritiska fel och åtta allvarliga fel tillåtna per kvartal.

Kundtjänst samt eventuella avropade svartjänster så som telefonist, växelfunktioner/tjänster ska besvara minst 85 % av inkommande telefonsamtal per arbetsdag inom 90 sek från och med första signalen. Eventuella automatiska hälsningsmeddelanden eller tryckvalsfunktioner som är godkända av kund räknas inte in i den tillåtna svarstiden. Samtal som avslutas av inringaren inom 15 sekunder räknas inte in i statistiken.

### 3.1.4 Vite

Kunden är berättigad till vite vid längre åtgärdstid än vad som är tillåtet, fler antal fel per kvartal än maximalt tillåtet antal, längre avbrottstid än vad som är tillåtet, längre svarstid än vad som är tillåtet etc. Vite utgår endast under servicetid.

Det vitesgrundande beloppet för kritiska fel är 5 % av den faktiska eller om tillämpligt den uppskattade kvartalskostnaden av den specifika tjänsten som felet kan härledas till. Det vitetsgrundande beloppet beräknas inom det kvartal som felet anmälades eller detekterades i ramavtalsleverantörens system. Det vitetsgrundande beloppet ska dock minst vara 3 000 SEK. Vitet kan maximalt uppgå till den uppskattade kvartalskostnaden för den specifika tjänsten som felet kan härledas till.

- Vite utgår med det vitesgrundande beloppet för varje påbörjad timme utöver tillåten åtgärdstid, under servicetid.
- Vite utgår med det vitesgrundande beloppet för varje anmält eller detekterat kritiskt fel utöver tillåtet antal per kvartal.

Det vitesgrundande beloppet för allvarliga fel är 1 500 SEK per påbörjad timme och/eller påbörjat allvarligt fel, upp till maximalt 75 000 SEK.

- Vite utgår med det vitesgrundande beloppet för varje påbörjad timme utöver tillåten åtgärdstid.
- Vite utgår med det vitesgrundande beloppet för varje anmält eller detekterat allvarligt fel utöver tillåtet antal per kvartal.

Vite utgår vid ringa fel med 500 SEK per påbörjad timme utöver avtalad åtgärdstid, upp till maximalt 12 000 SEK.

Vite utgår för svarstjänster så som kundtjänst, telefonist, växelfunktioner etc. när andelen besvarade samtal inom tidsgränsen per arbetsdag understiger avtalad procent. Kunden är berättigad till ett vite om 500 SEK för varje aktuell arbetsdag, som andelen understiger avtalad procent, upp till maximalt 12 000 SEK per kvartal.

Vite kan samtidigt utgå av flera anledningar samt för flera fel av samma kategori. Vitet räknas då ihop, dock kan det totala vitet per kvartal inte överstiga den faktiska totala kvartalskostnaden för tjänsterna. När maximalt vite utgått för ett ringa fel och/eller ett allvarligt fel som ännu inte åtgärdats äger kunden rätt att omkategorisera felet till en högre nivå. Oberoende skäl till omkategorisering, ska vitesberäkning göras enligt villkor för den kategori som felet omkategoriseras till. Det förändrade vitet ska beräknas från den tidpunkt





som ramavtalsleverantören underrättas om omkategoriseringen och adderas till det tidigare vitet som beräknats från anmälan av fel.

### 3.2 Utskick av avropsförfrågan enligt förnyad konkurrensutsättning

Följande dokument bör skickas till leverantörerna:

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

Vid utskick av avropsförfrågan enligt förnyad konkurrensutsättning ska den skickas till samtliga ramavtalsleverantörer. Använd gärna knappen på avropa under ramavtalet som heter ”Skicka avropsförfrågan till alla leverantörer”. Där finns samtliga ramavtalsleverantörers officiella mailbox för att skicka bland annat avrop och som ska vara bemannad.

I avropsförfrågan ska tid anges för när avropssvaren ska vara inne och det ska vara skälig tid att besvara avropet. Beroende på komplexiteten på avropet kan skälig tid vara minst 5 veckor för ett avrop med förnyad konkurrensutsättning. Tiden är en rekommendation så att ramavtalsleverantörerna ska kunna bland annat hinna kontakta underleverantörer, nätägare mm och få svar så att de kan lämna ett så konkurrenskraftigt avropssvar som möjligt.

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

### 3.3 Utvärdering av avropssvar och tilldelningsbeslut

För att det inte ska gå att sätta taktisk prissättning av ramavtalsleverantörerna bör summeringen av samtliga kostnader tillsammans med eventuella optioner för ett kontrakt summeras och utvärderas. Finns det kostnader som är rörliga och kan tex bero på antal kan ett uppskattat antal anges för utvärderingen. Avropande myndigheten borde vara den som bäst kan uppskatta antalet som kan komma att avropas.

I tilldelningsbeslutet anges senast om den så kallade frivilliga avtalsspärr kommer att användas. Om den frivilliga avtalsspärren används kan inte någon leverantör överpröva kontraktet.



## 4 Praktiska råd

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.

Myndigheten har rätt att kravställa på faktureringsmodell. Tänk på att vid kravställning av faktureringsmodell ska det läggas in i ramavtalsleverantören fakturerings system. Är faktureringsmodellen komplex och den ska justeras över tid kan det lätt bli problem med faktureringen och myndigheten kan få merarbete med att reda ut fakturorna så att de betalar rätt pris enligt kontraktet. Försök att hålla faktureringsmodellen så enkel som möjligt, tex fast pris för tjänst eller rörligt pris beroende nyttjandet av tjänst. Gör en RFI till ramavtalsleverantörerna om ni har komplex faktureringsmodell och fråga om de kan hantera den på ett bra sätt i sitt faktureringsystem.

Tänk på att vid avrop av bastjänst mobil anknötning inkluderas inte SMS och MMS i kostnaden för bastjänsten. Vid avrop med särskild fördelningsnyckel av mobil anknötning kan ni spärra tjänsten SMS och MMS från mobilerna.

Avvikelse och brister kan vara både vites- och hävningsgrundande. Var noga med att dokumentera alla avvikelser och brister för att kunna påvisa för leverantören vid ett tvisteförfarande. För leveranser som inte sker enligt kontrakt och som blir vitesgrundande utkräv viten för att senare kunna visa brister som har uppstått.

Ramavtalsleverantören ansvarar för regelbunden säkerhetskopiering om parterna avtalat om detta. Kravställ att säkerhetskopiering ska kunna återläsas och användas vid databortfall eller då data blir korrupt samt testa att de går att återläsa data. Avropsberättigad bör i avropsförfrågan specificera vilka system och vilken information som regelbundet ska säkerhetskopieras samt med vilka tidsintervall.