

Förstudierapport inom området IT-drift

23.2-14663-2022



KAMMARKOLLEGIET



Innehåll

1 Sammanfattning	3
2 Inledning	4
3 Föregående upphandling	7
4 Nuvarande ramavtal	9
5 Information om ramavtalen	13
6 Offentlig sektors behov.....	14
7 Marknadsundersökning	16
8 Omvärldsanalys.....	19
9 Relevant lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd.....	22
10 Hållbarhet och tillgänglighet.....	24
11 Säkerhet.....	28
12 Försörjningstrygghet.....	32
13 E-handel	34
14 Utvecklingsområden och förändringsbehov i en kommande upphandling.....	35
15 Slutsatser	38
16 Källförteckning.....	39

1 Sammanfattning

Förstudien är genomförd av Kammarkollegiet och omfattar ramavtalsområdet IT-drift.

För att kartlägga marknadens utbud och behovet inom offentlig sektor har det i förstudien genomförts dels en enkätundersökning till potentiella leverantörer respektive potentiella kunder, dels hållits möten med nuvarande och potentiella leverantörer.

Projektgruppen bedömer att det finns ett behov av nya ramavtal inom området, både utifrån de synpunkter som framkommit genom enkäter och utifrån den volym som omsätts via de nuvarande ramavtalen.

Projektgruppens rekommendationer för en eventuell kommande upphandling har i det följande kondenserats och summerats. Mer detaljerade rekommendationer återfinns i förekommande fall under respektive avsnitt i denna förstudierapport.

- Upphandlingen bör bestå av två anbudsområden, ”Mindre” och ”Större”, där antal anställda hos avropsberättigad och, eventuellt, värde på avropet bör vara styrande parametrar.
- Upphandlingsföremålet bör utgöras av sju så kallade ”tjänsteblock” istället för nuvarande indelning i bastjänster, tilläggstjänster och stödtjänster.
- Ramavtalets löptid bör inte överstiga 4 år. Det ska noteras att ramavtalets löptid inte har någon koppling till löptiden för avropade kontrakt, det vill säga att avropade kontrakt kan ha en kortare eller längre löptid än 4 år.
- Förhandling bör möjliggöras vid avrop.
- Kravställning inom hållbarhet samt informationssäkerhet bör utökas jämfört med dagens ramavtal.
- Kravställning inom försörjningstrygghet bör hålla minst samma nivå som i dagens ramavtal.
- Allmänna villkor bör moderniseras och olika finansieringsformer för kundunik hårdvara bör introduceras i villkoren.

Förstudierapporten är framtagen av:

- David Näslund, projektledare och IT-upphandlare, Statens inköpscentral.
- Sten Algotson, projektmedlem och IT-upphandlare, Statens inköpscentral.
- Renée Skiver, projektmedlem och IT-upphandlare, Statens inköpscentral.



2 Inledning

2.1 Bakgrund till förstudien

Förstudien är genomförd av Kammarkollegiet och omfattar ramavtalsområdet IT-drift.

Kammarkollegiet har ansvaret för upphandlingsverksamheten inom den statliga inköpssamordningen. Detta innebär att myndigheten har som uppdrag att ingå ramavtal för varor och tjänster som är avsedda för andra statliga myndigheter.

Enligt förordningen (1998:796) om statlig inköpssamordning ska det finnas ramavtal eller andra gemensamma avtal som effektiviserar upphandlingarna för varor och tjänster som myndigheterna upphandlar ofta, i stor omfattning eller som uppgår till stora värden.

2.2 Syfte med förstudien

Huvudsyftet med förstudien är att i ett tidigt skede utreda huruvida ramavtalsområdet uppfyller något av kriterierna ovan eller på annat sätt anses lämpligt för att en upphandling ska genomföras. Om det konstaterats att en upphandling förordas kommer även förutsättningar för en sådan att kartläggas.

Syftet med förstudien är vidare att samla information och kunskap om pågående utveckling inom ramavtalsområdet, samt om vilka behov som myndigheterna har. Förstudien ska även belysa hur upphandlingen kan genomföras och därmed ge underlag till såväl upphandlingsstrategin som kommande upphandlingsdokument. I sammanhanget ska särskilt beaktas att ramavtalen ska vara lätta att avropa från, i vilken uträkning det kommer krävas stöd från ramavtalsförvaltningen samt eventuellt samspel med leverantörsmarknaden gällande förändringar i upplägg, kravställning etc.

Samtliga rekommendationer som lämnas i samband med denna förstudie kan komma att prövas på nytt, ändras och anpassas i en kommande upphandling då ny information kan tillkomma och förutsättningar kan ändras med tiden.

2.3 Omfattning och avgränsningar i förstudien

Förstudierapporten beskriver nuläge och erfarenheter av användningen av ramavtalen inom området. Den innehåller avropande myndigheters och leverantörers synpunkter på det nuvarande ramavtalet samt deras förslag rörande upplägg av en eventuellt kommande upphandling. Därtill innefattar förstudierapporten en analys av myndigheters behov och marknadens utbud.



Förstudierapporten innehåller inte någon kravspecifikation till en kommande upphandling, och således är eventuella krav som kan ställas endast beskrivna på en övergripande nivå.

Ramavtalen inom detta område kan i dag användas av statliga myndigheter samt stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten.

Ramavtalen omfattar även kommuner, regioner och andra offentligt styrda organisationer som har lämnat bekräftelse.

2.4 Målgrupp

Förstudien riktar sig i första hand till följande målgrupper.

- Berörda personer inom Kammarkollegiet.
- Beställare, upphandlare, inköpare och övriga anställda eller verksamma i statliga myndigheter som använder Kammarkollegiets ramavtal, samt de som inte gör det idag.
- Kommuner, regioner och andra upphandlande myndigheter.
- Leverantörer – nuvarande och potentiella ramavtalsleverantörer till Kammarkollegiet.

2.5 Metod för förstudien

Förstudiearbetet har utförts i enlighet med Kammarkollegiets projektstyrningsmetodik. Den innefattar:

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

Informationsinsamlingen till förstudien har skett genom att en enkät har skickats ut till avropande myndigheter innehållande frågor kopplade till det nuvarande ramavtalet och till utformningen av en eventuellt kommande upphandling.

Vidare har projektgruppen haft möten med leverantörer för att få deras syn på såväl det nuvarande ramavtalet som branschen och dess utveckling.

En leverantörsenkät har distribuerats till marknadens leverantörer via avropa.se.

Möten har hållits med ansvarig ramavtalsförvaltare från Kammarkollegiet.



Det kommer att göras en samlad bedömning av all information som inkommer i förstudien för att på så sätt undersöka hur en eventuell upphandling ska utformas på bästa sätt. Det kan innebära att förslag från enskilda intressenter inte alltid kan beaktas vid utformningen av en eventuellt kommande upphandling.

Bastjänster är markerade med blått i bilden, tilläggstjänster med grått och stödtjänster med vitt.

För att kunna göra ett avrop krävdes att avropet omfattade minst en bastjänst. För detaljerade beskrivningar av respektive tjänst hänvisas till [nuvarande ramavtal på avropa.se](#).



4 Nuvarande ramavtal

4.1 Avtalens löptid

Ramavtalen, som började gälla från 2017-11-14, gäller till och med 2024-11-13 vid nyttjande av förlängningsoption.

4.2 Antagna ramavtalsleverantörer

4.2.1 Ramavtal Mellan

Följande tio ramavtalsleverantörer antogs för ramavtal Mellan:

- Atea Sverige AB
- Axians AB
- Compose IT System AB
- Cygate Sverige AB
- DGC Access AB
- EVERY Integration AB
- Excanto AB
- INVID Mitt AB
- IT-mästaren Mitt AB
- Tieto Sweden AB

Under ramavtalets löptid har följande händelser som påverkar sammansättningen av ramavtalsleverantörer inträffat:

- Compose IT System AB förvärvas av Proact IT Sweden AB.
- DGC Access AB går samman med ett antal bolag under namnet Iver, där Iver Sverige AB idag är ramavtalsleverantör.
- Excanto AB förvärvas av Visolit.
- IT-mästaren mitt AB förvärvas av Visolit.
- Visolit förvärvas av Advania, där Advania Sverige AB idag är ramavtalsleverantör.
- Cygate Sverige AB byter namn till Telia Cygate AB.
- Ramavtalet med EVERY Integration AB avslutas då de via fusion blir en del av samma koncern som Tieto Sweden AB.

Dagens ramavtalsleverantörer för ramavtal Mellan är därför följande sju:

- Advania Sverige AB
- Atea Sverige AB



- Axians AB
- Iver Sverige AB
- Proact IT Sweden AB
- Telia Cygate AB
- Tieto Sweden AB

4.2.2 Ramavtal Större

Följande åtta ramavtalsleverantörer antogs för ramavtal Större:

- Atea Sverige AB
- Axians AB
- CGI Sverige AB
- DGC Access AB
- EVERY AB
- Fujitsu Sweden AB
- Tieto Sweden AB
- Zetup AB

Under ramavtalets löptid har följande händelser som påverkar sammansättningen av ramavtalsleverantörer inträffat:

- DGC Access AB går samman med ett antal bolag under namnet Iver, där Iver Sverige AB idag är ramavtalsleverantör.
- Zetup AB går samman med ett antal bolag under namnet Nordlo, där Nordlo Improve AB idag är ramavtalsleverantör.
- Ramavtalet med EVERY AB avslutas då de via fusion blir en del av samma koncern som Tieto Sweden AB.

Dagens ramavtalsleverantörer för ramavtal Större är därför följande sju:

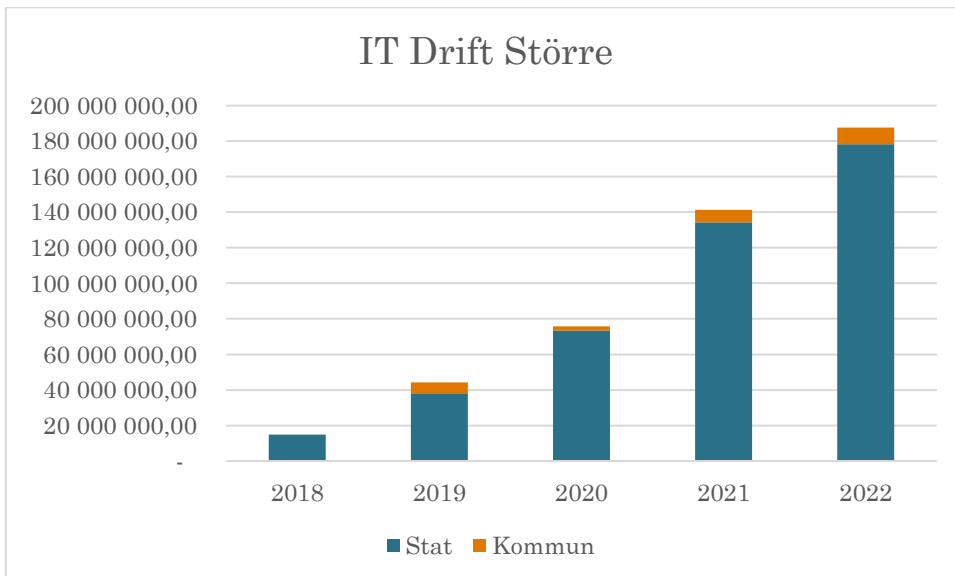
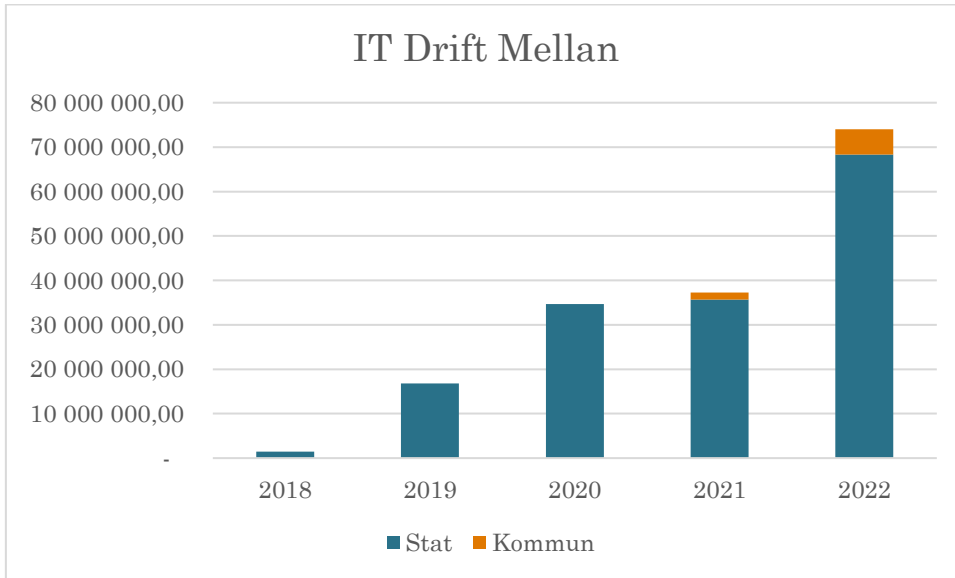
- Atea Sverige AB
- Axians AB
- CGI Sverige AB
- Fujitsu Sweden AB
- Iver Sverige AB
- Nordlo Improve AB
- Tieto Sweden AB

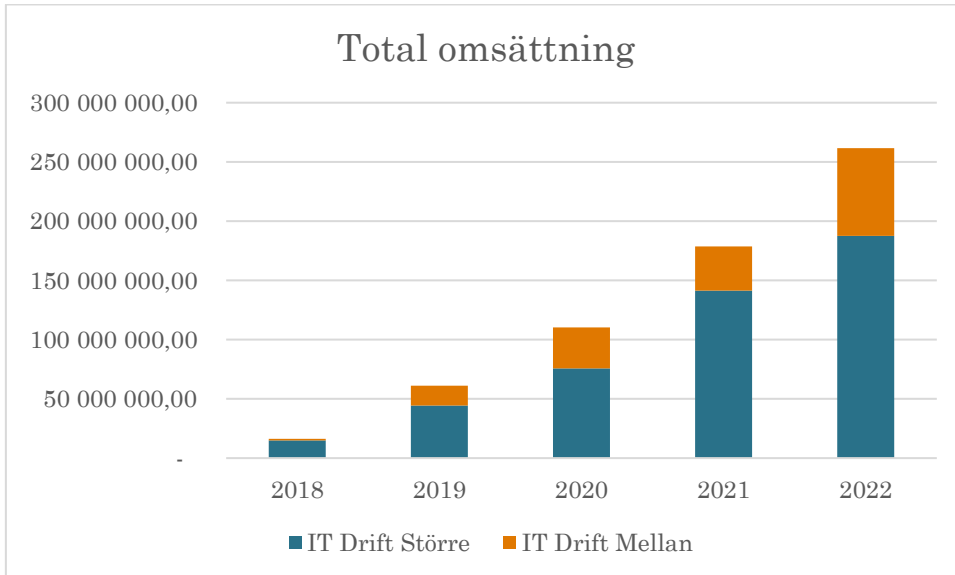
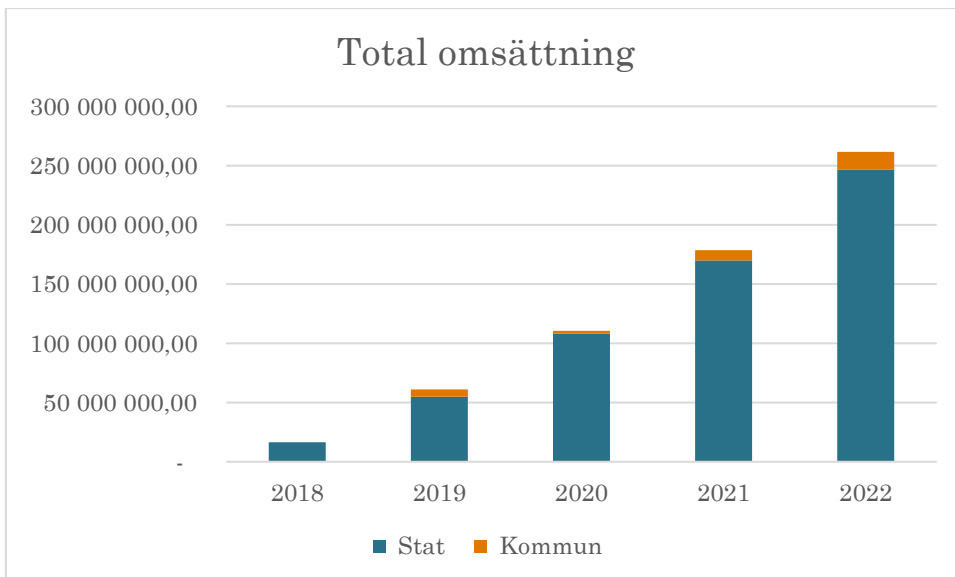
4.3 Omsättning på ramavtalen

Nedan redovisas omsättningsstatistik avseende åren 2018 till 2022. Statistiken baseras på uppgifter redovisade av ramavtalsleverantörerna. Under perioden omsatte ramavtalen cirka 630 miljoner kronor totalt.



Omsättning per år (SEK) per ramavtal:



Total omsättning fördelat på IT Drift Större och IT Drift Mellan:**Total omsättning fördelat på stat och kommun:**

5 Information om ramavtalen

Information om ramavtalen förmedlas på www.avropa.se. Där publiceras bl.a. listor över ramavtalsleverantörer och avropsberättigade myndigheter, avtalsdokument, avropsmallar, samt vägledningar med stöd för avropsberättigande myndigheter vid avrop.

Kammarkollegiet genomför också regelbundet olika typer av seminarier kopplat till respektive ramavtalsområde, två så kallade Avropadagar riktade till myndigheter och tre leverantörsdagar fördelat på leverantörer inom IT-och telekom, resebranschen samt övriga varor och tjänster. Därutöver ges vägledning och stöd i samband med bl.a. avrop från ramavtalen via webbmöten, fysiska möten, mail och telefon.



6 Offentlig sektors behov

6.1 Inledning

För att kartlägga behovet inom offentlig sektor gällande det aktuella ramavtalsområdet samt samla in och analysera synpunkter på det befintliga ramavtalet har det i förstudien genomförts en enkätundersökning.

6.2 Myndighetsenkät

En enkät gick ut till 713 avropsberättigade myndigheter. Enkäten besvarades av 282 respondenter, vilket ger en svarsfrekvens på 39,5 %.

Svarsfrekvensen för statliga myndigheter (hädanefter ”myndighet”) var 53,7 % (116 av 216). För kommuner, regioner, kommunala bolag och andra organisationer (hädanefter ”kommun”) som genom särskild bekräftelse kan bli avropsberättigade på Kammarkollegiets ramavtal var svarsfrekvensen 33 % (166 av 497).

Syftet med enkäten var att undersöka behovet av samt önskemål kring tjänster inom ramavtalsområdet. Vidare var syftet att ge myndigheterna möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande det befintliga ramavtalet och ge generella synpunkter avseende en eventuellt kommande upphandling av ett statligt ramavtal.

6.2.1 Nuvarande användning av ramavtalet

Cirka 13% av respondenterna har avropat från nuvarande ramavtal IT-drift, Mellan eller Större. Bland dessa anger merparten att indelningen i nämnda anbudsområden varit ändamålsenlig för deras avrop, men det påpekas att det i princip är samma ramavtalsleverantörer på båda områdena samt att antalet avropssvar i vissa fall varit väldigt lågt.

Samtliga nu gällande bastjänster har avropats med en tydlig övervikt på datacentertjänster och en tydlig undervikt på applikation som tjänst. I övrigt är det jämn spridning. Cirka 53 % av avropen har avsett en helhetslösning för IT-drift.

Arbetsinsatsen för att ta fram avropsunderlag och kravspecifikation har överlag bedömts vara godkänd eller bättre än så. Kammarkollegiets avtalsvillkor uppfattas som rimligt tydliga och lättbegripliga. Svarsfrekvensen från ramavtalsleverantörerna på genomförda avrop har en spridning från ”dåligt” till ”Mycket bra” i betyg, med en övervikt på den negativa sidan.



6.2.2 Framtida behov

Totalt anger cirka 13 % av respondenterna att de är i behov av att avropa en helhetslösning för IT-drift inom kommande 6 år. Bland dessa respondenter finns en tydlig övervikt av mindre myndigheter med upp till 100 anställda, men även större myndigheter och kommuner med över 5 000 anställda finns representerade.

Inkluderas även de respondenter som är intresserade av att avropa mer än en av dagens bastjänster men inte nödvändigtvis en helhetslösning uppgår andelen som kan ha ett behov av att avropa från ett framtida ramavtal inom kommande 6 år till cirka 40 % av respondenterna.

Ett tydligt mönster som framträder är att mindre myndigheter med upp till 100 anställda är mer intresserade av att avropa en helhetslösning för sin IT-drift än vad större myndigheter är. Andelen respondenter som är intresserade av att avropa en helhetslösning minskar snabbt ju större myndigheter som besvarat frågan.

Det omvända tycks gälla för kommuner, enligt enkätsvaren. En klar majoritet av de respondenter som är intresserade av helhetsdrift utgörs av större kommuner (som tidigare nämnts ingår här även kommunala bolag etc.) med över 500 anställda.

Bland de som inte ser ett behov av kommande ramavtal anger cirka 30 % att de avser sköta sin drift i egen regi, cirka 7 % att de avser genomföra egna upphandlingar och cirka 12 % av myndigheterna (det vill säga inte kommuner) anger att de avser ansluta sig till en statlig aktör inom IT-drift, alternativt är redan idag anslutna till en statlig aktör.

Flera myndigheter uttrycker en önskan om att i ett framtida ramavtal även ha ett område för mindre myndigheter med upp till 100 anställda.



7 Marknadsundersökning

7.1 Inledning

För att kartlägga marknadens utbud inom det aktuella ramavtalsområdet och samla in och analysera synpunkter på det befintliga ramavtalet har det i förstudien genomförts dels en enkätundersökning riktad till befintliga ramavtalsleverantörer, dels möten med nuvarande ramavtalsleverantörer och därutöver ett antal potentiella leverantörer.

7.2 Leverantörsenkät och leverantörmöten

En enkät publicerades på Avropa.se och skickades till samtliga ramavtalsleverantörer. Enkäten besvarades av nio respondenter varav två respondenter inte är befintliga ramavtalsleverantörer idag.

Syftet med enkäten var att undersöka det utbud som kan erbjudas på marknaden vad gäller tjänster inom ramavtalsområdet. Vidare var syftet att ge leverantörer möjlighet att dela med sig av sina erfarenheter rörande det befintliga ramavtalet och ge generella synpunkter avseende en eventuellt kommande upphandling av ett statligt ramavtal.

Enkäten innehöll 50 frågor. Nedan redovisas svaren på ett urval av dessa frågor.

Samtliga ramavtalsleverantörer och ett antal potentiella leverantörer bjöds in till möten med Kammarkollegiet. En öppen inbjudan var också publicerad på avropa.se. Syftet med dessa möten var att diskutera ett antal enkätfrågor på djupet.

Möten hölls med sex ramavtalsleverantörer och tre potentiella leverantörer. Resultatet av dessa möten har arbetats in under rubrikerna nedan.

7.2.1 Nyttjande av dagens ramavtal

Samtliga ramavtalsleverantörer anser att ramavtalet har använts i betydligt mindre utsträckning än förväntat. Något entydigt svar på vad som ligger bakom det har projektgruppen inte funnit, men leverantörerna framhåller utan inbördes ordning bland annat följande som möjliga förklaringar.

”Mindre” avropsberättigade har inte rätt att avropa då ramavtalet Mindre saknas, både mindre och större myndigheter gör egna upphandlingar av olika anledningar, Kammarkollegiet bör marknadsföra ramavtalet mer och utbilda avropsberättigade i de möjligheter avtalet innebär. Diverse omvärldsfaktorer nämns också som något som kan ha haft en negativ påverkan på användandet, inte minst osäkerhet kring utkontraktering av IT-drift och behandlingen av personuppgifter.



7.2.2 Tjänsteutbud / Upphandlingsföremålet

Omfattningen av tjänsterna som finns i nuvarande ramavtal uppfattas i stort vara heltäckande och relevant även för ett framtida ramavtal, men det framhålls också att nuvarande skärning av tjänsterna i så kallade ”bastjänster”, ”tilläggstjänster” och ”stödtjänster” bör uppdateras och paketeras om för att bättre återspegla hur utbudet ser ut på marknaden idag. Flera menar också att utskriftstjänster inte bör vara en så kallad bastjänst men att det trots allt bör vara möjligt att avropa även från ett framtida ramavtal. Många önskar att säkerhetstjänster av olika slag får en mer framträdande roll i ett kommande ramavtal då det ibland har upplevts som oklart i vilken omfattning detta är möjligt att avropa idag. Detsamma framhålls avseende publika- och hybrida molntjänster.

7.2.3 Anbudsområden

Leverantörerna är överlag positiva till att en kommande upphandling delas in i åtminstone två områden, till exempel ett område Mindre och ett område Större. Ett fåtal leverantörer anser att det räcker med ett enda anbudsområde. Flera leverantörer anger att de inte är intresserade av de allra minsta affärerna, samtidigt som flera leverantörer inte är intresserade av de allra största affärerna. Flera leverantörer framhåller att dagens indelning som baseras på antal anställda hos avropande myndighet är ett något trubbigt mått, även om det i stort anses ha fungerat bra. Det merparten föreslår skulle kunna öka möjligheterna för att ett avrop hamnar i ”rätt” område är att använda värdet på avropet som en styrande parameter. Ingen av tillfrågade leverantörer ser att en regional indelning skulle vara att föredra i något område (se även avsnitt *Leverans över hela Sverige* nedan).

7.2.4 Leverans över hela Sverige

Samtliga leverantörer anger att de kan leverera samtliga tjänster över hela Sverige, antingen själva eller med hjälp av underleverantörer. Ingen tillfrågad leverantör ser därför att en regional indelning av anbudsområden skulle fylla någon funktion. Något som framhålls som delvis utmanande är ”på-plats-personal” i de fall leverantören inte har verksamhet på kundens ort, detta måste då lösas via underleverantör.

7.2.5 Kammarkollegiets avtalsvillkor

Flera leverantörer påpekar att ansvarsbegränsningen i nuvarande personuppgiftsbiträdesavtal kommer att medföra svårigheter för dem att godkänna Kammarkollegiets avtalsvillkor. I övrigt är samtliga tillfrågade leverantörer med ett undantag av uppfattningen att Kammarkollegiets villkor är balanserade och relevanta och därför bör kvarstå i allt väsentligt. De allmänna villkoren skulle dock må bra av en modernisering av språket då de uppfattas som något gammaldags.

Flera leverantörer önskar att Kammarkollegiet förtydligar möjligheterna till olika former av finansiering för främst kundunik hårdvara såsom klienter och skrivare.



7.2.6 Livscykelhantering av hårdvara

Samtliga leverantörer menar att de har en strukturerad process för livscykelhantering av klienter och annan hårdvara. Detta inkluderar process för återtag, rekonditionering och återvinning, ofta via underleverantör certifierad för uppgiften. Det primära syftet är att öka hårdvarans livslängd genom att återbruka den.

7.2.7 Energieffektivitet i datacenter

Energieffektivitet i datacenter är en mycket viktig fråga, både ur ett hållbarhetsperspektiv och ett ekonomiskt perspektiv. För samtliga tillfrågade leverantörer är detta ett centralt område som man kontinuerligt försöker optimera.

7.2.8 Informationssäkerhet

På frågan om vilka informationssäkerhetskrav som Kammarkollegiet bör säkerställa att framtida anbudsgivare uppfyller svarar leverantörerna tämligen samstämmigt – säkerställ att leverantörer är certifierade enligt ISO 27001, att kontinuitetsplaner finns och att lösningar vid katastrof, så kallade disaster recovery-processer finns. Vad gäller detaljerade säkerhetskrav på tjänsterna måste informationsklassificering och skyddsvärde vid det enskilda avropet styra säkerhetsnivån. En kommande upphandling bör därför medge stor frihet för avropsberättigade att precisera krav rörande informationssäkerhet.

7.2.9 Förhandling vid avrop

På grund av tjänsternas komplexa natur anser merparten av tillfrågade leverantörer att det är av stor vikt att ramavtalet möjliggör förhandling vid avrop.

8 Omvärldsanalys

Området IT-drift karaktäriseras av en fortsatt digitalisering av samhället och omvärlden samt en relativt snabb teknisk utveckling. Ändrade arbetssätt i samband med covid-19-pandemin kvarstår, mer distansarbete och ofta en kombination av arbete på kontoret och arbete på distans. Rysslands aggression mot Ukraina och de på senare år allt kyligare relationerna mellan stormakterna har medfört ett ökat behov av och fokus på informationssäkerhet och IT-säkerhet.

8.1 Internationellt, EU och digital suveränitet

Flera länder inför handelsrestriktioner mot Kina och en del utländska tillverkare flyttar ut sin tillverkning från Kina till fabriker i andra länder, ofta i Asien. Väst vill minska beroendet av tillverkning och leveranser från Asien. Halvledarfabriker byggs i USA och inom EU. EU har startat initiativ för att minska beroendet av amerikanska molntjänster och kunna upprätthålla så kallad digital suveränitet bland annat genom att bygga upp inhemska molntjänster.

Europeiska myndigheters användning av amerikanska företags molntjänster innebär en kollision mellan den amerikansk lagstiftningen Cloud Act och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 (dataskyddsförordningen). Konflikten mellan dessa lagar och även beroendet av amerikanska molntjänster gör att EU nu eftersträvar digital suveränitet. Att lagra personuppgifter från EU i amerikanska företags molntjänster som exempelvis Microsofts Azure eller Amazon Web Services är därför problematiskt.

Projektet GAIA-X är bildat av regeringarna i Tyskland och Frankrike som ett direkt svar på ett antal tunga industriföretags behov av alternativ till utomeuropeiska molntjänster för sin digitalisering. Europeiska företag, myndigheter och privatpersoner är idag i princip helt beroende av utomeuropeiska molntjänster, som många gånger inte är förenliga med dataskyddsförordningen. Europas behov av att stärka sin digitala suveränitet är även en viktig fråga för EU-kommissionen som ser en europeisk digital infrastruktur som avgörande för EU:s långsiktiga konkurrenskraft.

8.2 SOU-utredningen Säker och kostnadseffektiv it-drift

Utredningen *Säker och kostnadseffektiv it-drift – förslag till varaktiga former för samordnad statlig it-drift* (SOU 2021:97) anger följande:

”Myndigheternas it-driftslösningar är inte alltid tillräckligt säkra eller kostnadseffektiva. Det behövs bättre förutsättningar för förvaltningen att få tillgång till säkra och kostnadseffektiv it-drift. Det kan ske på olika sätt, bl.a. genom tydligare rättsliga



förutsättningar för utkontraktering av it-drift till privata leverantörer men också genom varaktiga former för samordnad statlig it-drift.”

Ett centralt syfte med en samordnad statlig IT-drift är att bidra till ökad informationssäkerhet i den statliga förvaltningen.

Utredningen presenterar i slutbetänkandet sitt förslag till varaktiga former för samordnad statlig IT-drift som ska ge myndigheter bättre förutsättningar att göra medvetna val av säkra och kostnadseffektiva IT-driftslösningar.

Regeringen har ännu inte (april 2023) presenterat några beslut om hur man avser att gå vidare med utredningens förslag.

8.3 Beredskap, försörjningstrygghet och säkerhet

De senaste åren har olika händelser visat på risker och sårbarheter i leveranskedjor och ”just in time”-modellen. Covid-19-pandemin, Rysslands aggression mot Ukraina och när containerfartyget Ever Given fastnade i Suezkanalen är exempel på sådana händelser. En effekt är den brist på halvledare och andra komponenter till industrin som uppkommit. Höjda energipriser och råvarupriser har uppkommit som en direkt följd av Rysslands aggression mot Ukraina. Andra följd effekter är inflation, räntehöjningar, försvagningar av den svenska kronan allt med betydande konsekvenser för hushållens, företagens och offentlig sektors köpkraft. Ett ökande problem har varit cyberhot där olika slag av medvetna störningar, intrång, ekonomiska brott och andra brott begås i den digitala miljön.

Ökat distansarbete innebär ett större beroende av tekniska lösningar och infrastruktur. De flesta samhällskritiska system är numera i hög grad beroende av väl fungerande och robust IT- och energiförsörjning för att kunna fungera väl i alla situationer. Redundant strömförsörjning, god datakommunikation och säkerhetslösningar är nödvändiga för att systemen ska vara robusta mot olika slag av störningar.

Fokus på säkerhet har ökat kontinuerligt och ännu mer så med anledning av pandemin och det förändrade säkerhetspolitiska läget. Mer resurser och fler åtgärder sätts nu in för att förbättra säkerheten, beredskapen och försörjningstryggheten.

8.4 Branschutveckling

Man räknar med en fortsatt konsolidering av företagen där större företag köper upp mindre. Övergång till och användning av molntjänster fortsätter. Den teknisk utvecklingen är fortsatt snabb. Komponentbrist, energipriser och råvarupriser har inneburit att en lång period av sjunkande kostnader har brutits och i vissa fall har det lett till kostnadsökningar.

8.5 Outsourcing, multiple sourcing/ single sourcing

En trend de senaste åren har varit att så kallad multiple sourcing, det vill säga att outsource/ fördela sin IT-drift på flera olika leverantörer, har minskat. Det har istället blivit vanligare med så kallad single sourcing, det vill säga färre leverantörer. Framst inom offentlig sektor händer det också att man återtar IT-driften i egen regi, helt eller i delar.

9 Relevant lagstiftning, föreskrifter och allmänna råd

Nedan anges exempel på gällande lag, direktiv, förordningar och föreskrifter som kan aktualiseras vid en eventuellt kommande upphandling.

- Lag (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning
- Säkerhetsskyddslag (2018:585)
- Lag (2018:1174) om informationssäkerhet för samhällsviktiga och digitala tjänster
- Lag (2020:914) om tystnadsplikt vid utkontraktering av teknisk bearbetning eller lagring av uppgifter
- Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps föreskrifter och allmänna råd om statliga myndigheters informationssäkerhet
- Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps föreskrifter rapportering av IT-incidenter för statliga myndigheter
- Förordning (2001:526) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförande av funktionshinderspolitiken
- Förordning (2003:770) om statliga myndigheters elektroniska informationsutbyte
- Förordning (2009:907) om miljöledning i statliga myndigheter
- Kapitalförsörjningsförordning (2011:210)
- Förordning (2014:480) om myndigheters inköp av energieffektiva varor, tjänster och byggnader
- Förordning (2018:1175) om informationssäkerhet för samhällsviktiga och digitala tjänster
- Avfallsförordning (2020:614), bl. a. Elektriska och elektroniska produkter § 5 och Elektriska och elektroniska produkter samt batterier § 2
- Säkerhetsskyddsförordningen (2021:955)



- Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/65/EU av den 8 juni 2011 om begränsning av användning av vissa farliga ämnen i elektrisk och elektronisk utrustning (RoHS 2-direktivet)
- Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/821 av den 17 maj 2017 om fastställande av skyldigheter avseende tillbörlig aktsamhet i leveranskedjan för unionsimportörer av tenn, tantal och volfram, malmer av dessa metaller, samt guld med ursprung i konflikttrabbade områden och högriskområden
- Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster
- Riksarkivets föreskrifter (RA-FS 2006:4) och allmänna råd om tekniska krav och certifiering
- Försvarsmaktens föreskrifter om signalskyddstjänsten (FFS 2021:1)
- Säkerhetspolisens föreskrifter om säkerhetsskydd (PMFS 2022:1)
- PTS föreskrifter och allmänna råd (PTSFS 2022:18) om säkerhetsskydd



10 Hållbarhet och tillgänglighet

10.1 Inledning

Med hållbar offentlig upphandling menas att offentlig sektor tillgodoser sitt behov av varor och tjänster på ett sätt som säkerställer den goda affären sett till hela livscykeln. Hänsyn ska inte bara tas till de fördelar som uppstår för organisationen utan även till samhället i sin helhet, samtidigt som anskaffningen görs på ett sätt som minimerar skador på miljön.

Kammarkollegiets målsättning är att inom ramen för verksamhetens uppdrag, offentlig sektors behov och lagstiftningens möjligheter, på ett ansvarfullt sätt beakta miljö och sociala hänsyn vid upphandling och förvaltning av de statliga ramavtalen. De statliga ramavtalen ska bidra till att offentlig sektor kan möta de mål som satts i den nationella upphandlingsstrategin, Agenda 2030 och de nationella miljömålen.

Förutsättningarna för hållbarhetskrav varierar dock mellan de olika ramavtalsområdena och branscherna. I förstudiearbetet utreds därför vilket behov av hänsyn till de olika hållbarhetsdimensionerna som behöver tas för att möta olika strategiska mål men även de risker som finns inom det specifika ramavtalsområdet.

Av 4 kap. 3 § lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU) framgår att en upphandlande myndighet bör beakta miljöhänsyn, sociala och arbetsrättsliga hänsyn vid offentlig upphandling om upphandlingens art motiverar detta. Hållbarhetshänsyn kan tas i alla delar av en upphandling, dvs. som kvalificeringskrav (t.ex. krav på miljöledningssystem), som tekniska krav (t.ex. krav på viss märkning eller certifiering), eller som kontraktsvillkor (t.ex. arbetsrättsliga villkor).

Av 17 kap. 4 § LOU framgår vilka skyldigheter en upphandlande myndighet har att kräva att leverantören fullgör kontraktet i enlighet med ILO:s kärnkonventioner. Detta gäller i de fall svensk arbetsrätt inte är tillämplig.

Av 9 kap. 2 § LOU framgår att när det som anskaffas ska användas av fysiska personer ska de tekniska specifikationerna bestämmas med beaktande av samtliga användares behov, vilket innebär att en upphandlande myndighet i vissa fall är skyldig att beakta tillgänglighet i upphandlingen.

Nedan redovisas vilka analyser gällande hållbarhetshänsyn (miljö, och sociala krav samt tillgänglighet) som genomförts för det aktuella ramavtalsområdet.

10.2 Miljökrav

Generellt bör ramavtalsleverantörerna inom detta, liksom i övriga, ramavtalsområden 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 onödig användning av negativt miljöpåverkande resurser som elektricitet, resor och liknande.

De största miljöutmaningarna inom branschen anser leverantörerna är kopplade till energianvändningen för de datacenter som används samt till utvinning av råvaror och produktion av hårdvara (exempelvis klienter, skrivare och servrar).

Samtliga leverantörer som projektet varit i kontakt med arbetar i enlighet med ett miljöledningssystem motsvarande ISO 14001 och merparten är även certifierade eller har planer på certifiering.

Flera leverantörer visar också ett omfattande miljöarbete utöver ledningssystem. Några av initiativen som nämns är interna miljömål i enlighet med Parisavtalet, klimatrapporering som inkluderar Scope 3, aktivt arbete med att ställa krav på och följa upp sina underleverantörer med fokus på miljö, mänskliga rättigheter och arbetsvillkor. På frågan om vilka typer av hållbarhetskrav Kammarkollegiet bör premiera i en eventuell kommande upphandling framhåller flera leverantörer medlemskap och aktivt deltagande i organisationer såsom Responsible Business Alliance, eller att leverantören genom tredjepartsgranskningar och betyg från organisationer såsom EcoVadis kan påvisa ett hållbarhetsarbete som ligger i framkant.

Samtliga leverantörer som besvarat enkäten anger att de datacenter de förfogar över endast använder energi från förnybara källor. Merparten anger att de förfogar över datacenter som är anslutna till fjärrvärmnät eller liknande för återföring av restvärme.

Merparten av leverantörerna menar att PUE-talet (power usage effectiveness) är ett relevant måttetal för energieffektiviteten i ett datacenter samtidigt som det är allmänt vedertaget i branschen, men det framhålls också att det kan vara komplext att beräkna och kontrollera. För de datacenter som angivits i enkätsvaren ligger PUE-talet i spannet 1,15–1,6 enligt leverantörerna, där cirka hälften av datacentren har ett PUE-tal understigande 1,2.

En leverantör anger att de förfogar över ett datacenter som är certifierat enligt energiledningssystemet ISO 50001.

Gällande hårdvaran som nyttjas för att producera tjänsterna sker den största miljöpåverkan vid utvinning av råvaror samt vid tillverkning av hårdvaran. Därför är livslängd på hårdvaran en mycket viktig miljöfråga i sammanhanget. Enligt leverantörerna är branschen redo för krav på livscykelhantering av hårdvara där leverantören bland annat bör kunna erbjuda ansvarsfullt återtag, rekonditionering och/eller återvinning av hårdvara för att maximera livslängden på varje producerad enhet.

En stor majoritet av leverantörerna är positiva till att klienter och skrivare som tillhandahålls som en del av tjänsterna ska komma från tillverkare som uppfyller kraven i Kammarkollegiets så kallade "Hållbarhetsintyg" som innefattar bestämmelser om hur



tillverkaren ska agera i förhållande till bland annat växthusgaser, kemikalier, konfliktmineraler och samt mänskliga rättigheter.

En stor majoritet av leverantörerna anger att de kan leverera halogen- och PVC-fritt kablage för all hårdvara utom möjligen skrivare.

Ovanstående bör beaktas i en eventuell kommande upphandling. Tidigare kravställning i Kammarkollegiets ramavtal för bland annat "Klient- och mobiltelefonlösningar", "Skrivare som tjänst och produkt" och "Datacenterlösningar" bör också beaktas, liksom Upphandlingsmyndighetens baskrav på området.

10.3 Sociala krav

Med sociala krav avses villkor om lön, semester och arbetstid vilka de arbetstagare som utför uppdraget minst ska tillförsäkras. Beslut om och i så fall vilka sociala krav ska ställas i en upphandling ska förgås av en så kallad behövlighetsbedömning. I denna görs analys av risken för oskäligen arbetsvillkor i den aktuella upphandlingen, samt i förlängningen risken för att konkurrensen snedvrids. Villkoren ska ha en anknytning till det som upphandlas, och vara proportionerliga. Kraven gäller även underleverantörer som direkt medverkar till att fullgöra kontraktet.

I den del av IT-branschen som avser tjänster som utförs i Sverige är risken för oskäligen arbetsvillkor mycket låg. Arbetet utförs av kvalificerad personal som är högt efterfrågad och måste erbjudas goda villkor för att rekryteras och behållas. Under förstudien har ingen information eller indikationer av något slag gällande arbetsrättsliga problem inom den delen av branschen framkommit. Projektgruppen anser därmed inte att det föreligger risk för oskäligen arbetsvillkor eller att andra omständigheter medför att det är behövt att ställa arbetsrättsliga villkor inom denna del.

En kommande upphandling skulle huvudsakligen eller uteslutande avse IT-tjänster, men för att realisera avsedda tjänster krävs underliggande hårdvara i olika omfattning beroende på tjänstens natur. Vid tillverkningen av denna hårdvara är risken hög att arbetstagares rättigheter inte respekteras då tillverkningen till stor del sker i högriskländer. Inom denna del bedöms det både lämpligt och viktigt att ställa arbetsrättsliga krav hänförliga till tillverkarna av de produkter som kommer att nyttjas för att producera tjänsterna under ett kommande ramavtal. Detta kan avse krav på exempelvis uppfyllnad av Responsible Business Alliances uppförandekod och/eller att tillverkarna arbetar enligt OECD:s riktlinjer för hållbara leverantörskedjor för mineraler.

17 kap. 4 § LOU reglerar skyldigheten för upphandlande myndighet att kräva att leverantören fullgör kontraktet i enlighet med ILO:s kärnkonventioner, om arbetet utförs under sådana förhållanden att svensk arbetsrätt inte är tillämplig. Även i dessa fall ska en behövlighetsbedömning göras. Vad gäller dessa villkor krävs inte alltför starka indikationer på att det föreligger ett behov. Eftersom det är sannolikt att svensk rätt inte är tillämplig när berörda varor produceras, och det finns risk för att arbetsrättigheter inte respekteras, rekommenderar projektgruppen att som särskilda kontraktsvillkor ange villkor i enlighet med ILO:s kärnkonventioner.



10.4 Tillgänglighetskrav

Kammarkollegiet eftersträvar att de varor och tjänster som avropas från de statliga ramavtalen ska vara tillgängliga och användbara för alla, oavsett funktionsförmåga. En bättre funktion och utformning av tjänster i samhället gynnar alla, inte bara personer med funktionsvariationer.

I förstudien har projektgruppen inhämtat information om leverantörernas arbete med tillgänglighet och analyserat förutsättningarna för att ställa tillgänglighetskrav.

Projektgruppen rekommenderar att en eventuell kommande upphandling möjliggör för avropsberättigade att ställa tillgänglighetskrav i de delar där det är tillämpligt och utifrån avropsberättigades behov.



11 Säkerhet

11.1 Informationssäkerhet och cybersäkerhet

Informationssäkerhet handlar framför allt om att hindra information från att läcka ut, förvanskas och förstöras. Det handlar också om att rätt information ska finnas tillgänglig för rätt personer, och i rätt tid. Information ska inte kunna hamna i orätta händer och missbrukas.

En upphandling inom området för IT-drift bör säkerställa en grundnivå av skydd för informationssäkerhet och cybersäkerhet. Detta kan uppnås genom flera delar. En del skulle kunna vara att ta sikte på NIS 2-direktivet (Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2022/2555 av den 14 december 2022 om åtgärder för en hög gemensam cybersäkerhetsnivå i hela unionen) som trädde i kraft den 16 januari 2023. Medlemsländerna ska införliva de nya bestämmelserna i nationell lagstiftning senast den 17 oktober 2024.

NIS 2-direktivet är en uppdatering av NIS-direktivet (Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/1148 av den 6 juli 2016 om åtgärder för en hög gemensam nivå på säkerhet i nätverks- och informationssystem i hela unionen). NIS-direktivet syftar till att skapa åtgärder för att uppnå en hög gemensam nivå på säkerhet i nätverk- och informationssystem inom unionen för att skapa en mer robust IT-infrastruktur. Områden som omfattas av NIS 2-direktivet är bland annat digitala tjänster så som datacentertjänster och nätverksplattformar och leverantörer av offentliga elektroniska kommunikationsnät eller kommunikationstjänster.

Regeringen tillsatte en utredning i februari 2023 gällande genomförandet av NIS 2-direktivet. Utredningen ska redovisa sitt uppdrag senast den 23 februari 2024. Fram tills den nya nationella regleringen är på plats gäller den nu gällande implementeringen av NIS-direktivet, lagen (2018:1174) om informationssäkerhet för samhällsviktiga och digitala tjänster.

Till skillnad från dataskyddsförordningen handlar NIS-direktivet inte om persondata utan om nätverk och IT-säkerhet vilket innebär att krav och villkor gällande NIS-direktivet exempelvis skulle kunna vara incidentrapportering, riskanalyser och skyddsåtgärder.

Upphandlingen bör beakta den nationella strategin för samhällets information- och cybersäkerhet som uttrycker regeringens övergripande prioriteringar och målsättningar. Syftet med strategin är att den ska bidra till att skapa långsiktiga förutsättningar för samhällets aktörer samt att höja medvetenheten och kunskapen i hela samhället. Strategin omfattar bland andra statliga myndigheter, kommuner och regioner. Följande områden prioriteras:

- Säkerställa en systematisk och samlad ansats i arbete med informations- och cybersäkerhet
- Öka säkerheten i nätverk, produkter och system
- Stärka förmågan att förebygga, upptäcka och hantera cyberattacker och andra IT-incidenter
- Öka möjligheterna att förebygga och bekämpa IT-relaterad brottslighet
- Öka kunskapen och främja kompetensutvecklingen
- Stärka det internationella samarbetet

Ett annat begrepp kring säkerhet är OT-säkerhet, Operational Technology. OT-säkerhet innebär att undvika fysiska skador eller att störningar inträffar eller får svåra konsekvenser. Inom området IT-drift kan det vara aktuellt att kommande ramavtalsleverantörer är bra på att förebygga olika situationer och att arbeta med resiliens kan vara en del i det arbetet, vilket innebär att krav kring resiliens skulle kunna ställas i en kommande upphandling. Att arbeta med OT-säkerhet för operativ kapacitet är att förebygga, avskräcka och reagera. Krav gällande OT-säkerhet i kommande upphandling skulle kunna utformas kring leverantörens strategi för OT-säkerhet. Det är viktigt att kommande ramavtalsleverantör kan skydda kritisk infrastruktur och system från attacker oavsett om drift sker hos leverantören eller på plats hos kunden.

En upphandling inom området för IT-drift ska ge goda förutsättningar för avropsberättigade organisationer att ställa relevanta informationssäkerhetskrav, OT-säkerhetskrav och eventuellt andra krav och villkor kopplade till cybersäkerhet. Avropsberättigade organisationer bör också kunna formulera krav och villkor utifrån rekommendationer och riktlinjer från bland annat Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) och andra relevanta myndigheter i sammanhanget.

11.1.1 Säkerhetsskydd och Säkerhetsskyddsavtal

Verksamhet som omfattas av säkerhetsskyddslagen (2018:585) ska ha det säkerhetsskydd som behövs med hänsyn till verksamhetens art, omfattning och övriga omständigheter. Ansvar för säkerhetsskyddet ligger hos den som är verksamhetsansvarig. När det i utförandet av en tjänst förekommer uppgifter som med hänsyn till Sveriges säkerhet omfattas av sekretess (hemliga uppgifter) har staten, kommunerna och regionerna ansvaret för att det finns ett fullgott säkerhetsskydd hos leverantören.

För att tillgodose kravet på säkerhetsskydd när sådan verksamhet utförs på uppdrag av en myndighet, ska den uppdragsgivande myndigheten träffa ett skriftligt avtal – säkerhetsskyddsavtal – med ramavtalsleverantören om det säkerhetsskydd som behövs i det enskilda fallet. För de ramavtal där behov av säkerhetsavtal föreligger bör en sådan möjlighet anges i ramavtalet.

I förstudien har det framkommit att det finns intresse hos myndigheterna att ställa säkerhetskrav på leverantörerna eftersom området bland annat är avsett för att hantera stora mängder data för kunder. Det innebär att det kan finnas känslig information som blivande ramavtalsleverantörer kommer i kontakt med och hanterar. Säkerhetskrav



kommer därför högst troligt att ställas, det exakta innehållet i dessa kommer att utformas i kommande upphandling.

11.1.2 Dataskydd

Dataskyddsförordningen gäller i hela EU och har till syfte att skapa en enhetlig och likvärdig nivå för skyddet av personuppgifter så att det fria flödet av uppgifter inom EU inte hindras.

Utifrån vad som framkommit under förstudien är utgångspunkten att ramavtalsleverantörer i ett eventuellt kommande ramavtal huvudsakligen kommer att behandla personuppgifter såsom personuppgiftsbiträden. Det innebär att personuppgiftsbiträdesavtal som huvudregel kommer att behöva tecknas vid anskaffning från ramavtal inom området. I upphandlingen medför detta att personuppgiftsbiträdesavtal bör biläggas samt att möjliga kravställningar enligt dataskyddsförordningen ska beaktas.

11.1.3 Övriga säkerhetsaspekter

Det framkom tydligt i förstudien att området för IT-drift behöver synliggöra säkerhetstjänster på ett tydligare sätt i en eventuell kommande upphandling. De som avropar från dagens ramavtal har svårt att förstå om de har möjlighet att avropa säkerhetstjänster för fysisk säkerhet och cybersäkerhet. Exempel på fysisk säkerhet kan i sammanhanget vara låsbara rack, låsbara burar för servrar och kommunikationsutrustning eller möjlighet att på annat sätt avgränsa eget utrymme för de servrar och/eller kommunikationsutrustning som används för att realisera tjänster till en specifik kund.

Med tanke på de incidenter som skett i närtid och världsläget vi befinner oss i är det extra viktigt att i en kommande upphandling fokusera både på säkerhetskrav i upphandlingen och även bereda god möjlighet för ytterligare säkerhetskrav vid avrop.

Säkerhetstjänster som efterfrågas är exempelvis Security Operations Center, SOC, som kan inkludera olika typer av IT-säkerhetsmoduler så som hotinformation, analys av loggdata, övervakning, intrångsdetektering med omdirigering och incidentrapportering. Det finns även behov av att avropa dessa typer av tjänster enskilt och inte sammanhängande i en SOC-tjänst.

Det är även viktigt att se över möjlighet till endpoint-skydd för olika produkter så som bärbara datorer, surfplattor, mobiltelefoner och servrar. Det handlar om ett skydd mot dataintrång, stoppa avancerade bestående hot eller att förhindra mänskliga misstag, exempelvis att en medarbetare av misstag klickar på en länk (t.ex. nätfiske). Upphandlingen bör möjliggöra att all utrustning kan levereras med endpoint-skydd (för utrustning där det är möjligt att använda endpoint-skydd).

Ett annat sätt att upptäcka hot är att använda UEBA (User and entity Behavior Analytics). UEBA är en användar- och entitetsbeteendeanalys i en cybersäkerhetsprocess



som spårar ett systems användare för att upptäcka insiderhot, riktade attacker och ekonomisk brottlighet. UEBA noterar mönster av mänskligt beteende och analyserar sedan dessa observationer för att upptäcka avvikelser från det normala som skulle kunna indikera potentiella hot. En kommande upphandling bör säkerställa att avrop inkluderande UEBA är möjliga att genomföra.

Intrångsdetektering är generellt en viktig aspekt i ett bra säkerhetsarbete och det finns olika sätt att arbeta med intrångsdetektering. Det är viktigt i en kommande upphandling att kommande ramavtalsleverantörer har förmåga att förse offentlig sektor med lämpliga skydd för intrångsdetektering.

Ett kommande ramavtal bör även erbjuda tjänster så som rådgivning kring säkerhet, detta så att offentlig sektor kan erbjudas bästa möjliga skydd för sin information. Upphandlingen bör därför säkerställa både kompetens och kapacitet för konsulter inom säkerhet för IT-drift.

Det är viktigt att kommande ramavtalsleverantörer kan förse offentlig sektor med återkoppling gällande säkerhetsarbetet och förändringar som sker. Om olyckan ändå är framme trots ambitiöst säkerhetsarbete är det viktigt att kommande ramavtalsleverantörer arbetar enligt upprättade planer och rutiner för att minimera skada och snabbast möjligt återställa funktionalitet. Kommande upphandling bör säkerställa att ramavtalsleverantörerna har rutiner för hantering av incidenter av olika slag samt rutiner för god återkoppling till kund gällande löpande säkerhetsarbete som påverkar kund.



12 Försörjningstrygghet

Försörjningstrygghet är en prioriterad fråga på Kammarkollegiet och målsättningen är att inom ramen för verksamhetens uppdrag, offentlig sektors behov och lagstiftningens möjligheter, upphandla statliga ramavtal som främjar försörjningstryggheten för avropsberättigade organisationer.

I lagen om upphandling på försvars- och säkerhetsområdet (LUFSS) finns det särskilda bestämmelser om möjligheten att ställa krav på försörjningstrygghet. I lagen om offentlig upphandling (LOU) saknas uttryckliga regler om upphandlande organisationers möjlighet att ställa krav på försörjningstrygghet vilket innebär att möjligheten att ställa försörjningstrygghetskrav ytterst avgörs av de grundläggande upphandlingsprinciperna.

Försörjningstrygghet är ett begrepp som inte finns definierat i något av EU:s upphandlingsdirektiv. I detta sammanhang avses med försörjningstrygghet en trygg försörjning av de varor och tjänster som avropsberättigade organisationer behöver.

Förutsättningarna för att främja en säker försörjning av varor och tjänster varierar mellan olika ramavtalsområden och branscher. Avropsberättigade organisationer har vidare varierande uppdrag och behov som kan påverka hur kritisk varu- eller tjänstförsörjningen är för deras verksamhet inom ett visst område. I förstudiearbetet har därför behovet samt förutsättningarna för att ställa krav och villkor avseende försörjningstrygghet utretts. Nedan redovisas en sammanfattning av den analys avseende försörjningstrygghet som har genomförts för det aktuella ramavtalsområdet.

IT-driftstjänster får generellt anses vara verksamhetskritiskt för avropsberättigade organisationer eftersom upphandlingsföremålet ofta utgör en förutsättning för att avropsberättigade organisationer ska kunna tillhandahålla och upprätthålla stora delar av sin IT-beroende verksamhet.

I den föregående upphandlingen ställdes flera krav som främjar försörjningstryggheten, till exempel ställdes krav på leveranskapacitet i form av driftpersonal, supportpersonal, ”på-plats-personal” och geografiskt åtskilda datacenter. Vidare gav den föregående upphandlingen avropsberättigade organisationer möjlighet att beakta försörjningstrygghetsaspekter vid avrop. Avropsberättigade organisationer kunde till exempel utvärdera ramavtalsleverantörernas lösningar vid katastrof (disaster recovery), reservkraft för datacenter och ramavtalsleverantörernas kontinuitetsplaner.

I förstudien undersöktes hur leverantörerna arbetar med frågor rörande försörjningstrygghet och kontinuitetshantering. Samtliga tillfrågade leverantörer arbetar aktivt och systematiskt med försörjningstrygghet, krishantering, kontinuitetshantering och lösningar vid katastrof (disaster recovery).

Konkreta exempel på åtgärder för att öka försörjningstryggheten kan vara:



- Reservkapacitet för el vid eventuellt bortfall av strömförsörjning.
- Redundans av systemlösningar för att minimera dataförlust.
- Fysiskt skalskydd för att minimera förstörelse.
- Intrångsskydd för att minimera åtkomst till data.
- Personalkompetens och personaltäthet för att upprätthålla kravställda leveransnivåer.

Utifrån vad som har framkommit i förstudien bör försörjningstrygghetsaspekter beaktas i en eventuell kommande upphandling.

13 E-handel

Med elektronisk handel (e-handel) menas ett sätt att skapa en effektiv inköpsprocess med IT som stöd. Elektronisk affärskommunikation ersätter den pappersbaserade kommunikationen. Avtal, leverantörer, priser m.m. blir lättillgängliga för de som ska beställa varor och tjänster, därför att avrop/beställningar och fakturahanteringen kan ske elektroniskt. E-handel enligt denna definition förutsätter att köparen hanterar sin elektroniska affärskommunikation via sitt e-handelssystem. Att en enskild handläggare inom köparens organisation gör inköp i en leverantörs webbshop via ett individuellt inloggningskonto betraktas inte som e-handel.

Målsättningen är att de leverantörer som tecknar statliga ramavtal med Kammarkollegiet ska medverka till att avropande myndigheter kan tillämpa e-handel och därmed leva upp till strategi, förordning och lagstiftning.

Förutsättningarna för att tillämpa e-handel varierar mellan olika ramavtalsområden och branscher. I förstudiearbetet utreds därför förutsättningarna för e-handel för det aktuella ramavtalsområdet. Den 1 april 2019 blev det lag på att alla inköp i offentlig sektor ska faktureras med e-faktura.

Projektgruppen har varit i kontakt med Statens servicecenter, som hanterar systemet Proceedo och därmed e-handelslösningar för myndigheter, för att se i vilken utsträckning avropsberättigade nyttjar e-handel på nuvarande ramavtal för IT-drift. Statens servicecenter bekräftade att i princip ingen e-handel förekommer på dagens ramavtal.

Projektgruppen rekommenderar därför att en kommande upphandling i allmänna villkor tar in faktureringsvillkor enligt Kammarkollegiets mall (inklusive de generella delarna i e-handelsvillkoren som kopplar till e-faktura, elektronisk order, kommunikation via Peppolnätverket, att ramavtalsleverantör ska följa med i standarduppdateringar och svara för sina egna kostnader), medan mer specifika krav på E-handel avseende produktkatalog, webbutik och Punch Out, orderöverenskommelse och leveransavisering rekommenderas att placeras i kravkatalog.

14 Utvecklingsområden och förändringsbehov i en kommande upphandling

14.1 Upphandlingsföremålet – tjänstebeskrivningar

Den hittillsvarande tjänsteindelningen har under förstudiearbetet visat sig behöva uppdateras. De nuvarande tjänsterna är i stort fortfarande relevanta men indelningen i bastjänster, tilläggstjänster och stödtjänster föreslås upphöra och en ny indelning i sju tjänsteblock föreslås. Tjänsteblocken som föreslås är:

1. Datacentertjänster
2. Molntjänster (Publika och hybrid)
3. Nätverk och kommunikation
4. Arbetsplats som tjänst
5. Applikationsåtagande
6. Säkerhetstjänster
7. Service Desk

För varje block har projektgruppen tagit fram en beskrivning av exempel på tjänster som ingår i blocket. Dessa block och exemplen på ingående tjänster har stämts av med marknaden genom en extern remiss som pågick under perioden 2023-03-22 till 2023-03-31. Remissen publicerades på avropa.se samt skickades till samtliga ramavtalsleverantörer och andra leverantörer som visat intresse under förstudien. Elva respondenter besvarade remissen och fyra av dessa inkom med alternativa förslag på indelningen ovan. Inget av dessa förslag liknade varandra, det vill säga att ingen uppenbar samsyn för en alternativ indelning fanns hos dessa fyra respondenter. Majoriteten av respondenterna ansåg att ovan uppdelning var ändamålsenlig. Projektgruppen rekommenderar därför att en eventuell kommande upphandling utgår från indelningen ovan.

14.2 Indelning i delområden utifrån avropande myndigheters storlek och/eller kontraktets värde (storlek)

Utifrån vad som framkommit under förstudien rekommenderar projektgruppen att antalet delområden reduceras från tre till två. Från föregående tre delområden Mindre, Mellan och Större, till två delområden: Mindre respektive Större.

I praktiken innebär detta att dagens områden Mellan och Större framgent läggs samman. Skälen till detta är bland annat att det idag är i princip samma ramavtalsleverantörer i



områdena Mellan och Större samt att den totala omsättningen för områdena idag inte motiverar att Mellan och Större ska vara två olika områden framåt.

En modell där delområdena definieras både utifrån kundernas storlek (antal anställda) och beräknat kontraktsvärde kan vara lämplig.

I sammanhanget kan noteras att utredningen *Säker och kostnadseffektiv it-drift – förslag till varaktiga former för samordnad statlig it-drift* (SOU 2021:97) gör följande bedömning:

10.8.2 Ramavtal för it-drift för små myndigheter

Regeringen bör säkerställa att Kammarkollegiet upphandlar ett ramavtal för it-drift för myndigheter med färre än 100 anställda.

En föreslagen framtida indelning i anbudsområden baserat på antal anställda hos upphandlande myndighet i kombination med värde för avropet har stämts av med marknaden genom en extern remiss som pågick under perioden 2023-03-22 till 2023-03-31. Remissen publicerades på avropa.se samt skickades till samtliga ramavtalsleverantörer och andra leverantörer som visat intresse under förstudien. I den externa remissen framkom från flera håll önskemål om att höja framförallt värdet som föreslogs i remissen. Flera respondenter påpekade också att varken antal anställda eller värde på avrop nödvändigtvis är att likställa med den komplexitet som flera istället menar borde vara styrande. Majoriteten av respondenterna ansåg dock att föreslagen indelning var rimlig, alternativt lämnade ingen kommentar i denna del.

Projektgruppen rekommenderar som sagt att antalet delområden reduceras från dagens tre till två, men hur de exakta reglerna ska se ut för denna indelning får mot bakgrund av den externa remissen utredas vidare vid en eventuell kommande upphandling.

14.3 Ramavtalens löptid

Anbudsområdet Mindre överprövades vid föregående upphandling. Klagande anförde att ramavtalets löptid om 3 år med möjlighet till förlängning i ytterligare 4 år för en maximal löptid om 7 år inte var förenligt med upphandlingslagstiftningen. Förvaltningsrätten avgjorde till klagandes fördel med resultatet att ramavtal för anbudsområde Mindre inte tecknades. Framtida ramavtals löptid bör därför inte överstiga 4 år. Det ska noteras att ramavtalets löptid inte har någon koppling till löptiden för avropade kontrakt, det vill säga att avropade kontrakt kan ha en kortare eller längre löptid än 4 år.

14.4 Allmänna villkor

Nuvarande allmänna villkor anses huvudsakligen vara bra men språkligt sett ålderdomliga. Projektgruppen rekommenderar att de ses över och moderniseras i den mån det är möjligt och lämpligt. Vidare rekommenderar projektgruppen att kommande allmänna villkor möjliggör olika finansieringsformer för kundunik hårdvara såsom klienter



och skrivare. Villkoren bör även anpassas till Kammarkollegiets mall för allmänna villkor. Föreslagna nya allmänna villkor bör även prövas genom en extern remiss.

14.5 Säkerhetskrav

Säkerhet är ett område som har fått en ökad betydelse sedan den föregående upphandlingen. Kravställningen i upphandlingen bör utformas för att premiera anbudsgivare som kan påvisa en hög förmåga inom området. Vid avrop ska de avropande myndigheterna ha goda möjligheter och stor flexibilitet när det gäller kravställning relaterat till dataskyddsförordningen, informationssäkerhet och IT-säkerhet.

14.6 Hållbarhetskrav

Ett större fokus bör läggas på ramavtalsleverantörernas förmåga att uppfylla hållbarhetskrav. Avropande myndigheters möjligheter att ställa hållbarhetskrav i avrop bör vara stor. Likaså bedöms det finnas ett behov av ett bra stöd för detta inom ramen för Kammarkollegiets förvaltning av de kommande ramavtalen.



15 Slutsatser

Projektgruppen bedömer att det finns ett behov av nya ramavtal inom området, både utifrån de synpunkter som framkommit genom enkäter och utifrån den volym som omsätts via de nuvarande ramavtalen.

Projektgruppens rekommendationer för en eventuell kommande upphandling har i det följande kondenserats och summerats. Mer detaljerade rekommendationer återfinns i förekommande fall under respektive avsnitt i denna förstudierapport.

- Upphandlingen bör bestå av två anbudsområden, ”Mindre” och ”Större”, där antal anställda hos avropsberättigad och, eventuellt, värde på avropet bör vara styrande parametrar.
- Upphandlingsföremålet bör utgöras av sju så kallade ”tjänsteblock” istället för nuvarande indelning i bastjänster, tilläggstjänster och stödtjänster. Tjänsteblocken bör vara:
 1. Datacentertjänster
 2. Molntjänster (Publika och hybrid)
 3. Nätverk och kommunikation
 4. Arbetsplats som tjänst
 5. Applikationsåtagande
 6. Säkerhetstjänster
 7. Service Desk
- Ramavtalets löptid bör inte överstiga 4 år. Det ska noteras att ramavtalets löptid inte har någon koppling till löptiden för avropade kontrakt, det vill säga att avropade kontrakt kan ha en kortare eller längre löptid än 4 år.
- Förhandling bör möjliggöras vid avrop.
- Kravställning inom hållbarhet samt informationssäkerhet bör utökas jämfört med dagens ramavtal.
- Kravställning inom försörjningstrygghet bör hålla minst samma nivå som i dagens ramavtal.
- Allmänna villkor bör moderniseras och olika finansieringsformer för kundunik hårdvara bör introduceras i villkoren.



16 Källförteckning

16.1 Möten med leverantörer

- Advania Sverige AB
- Atea Sverige AB
- CGI Sverige AB
- Fujitsu Sweden AB
- Iver Sverige AB
- Tieto Sweden AB
- IT-total Sweden AB
- QD Sverige AB
- PrimeQ AB

16.2 Enkätutskick till myndigheter

En enkät gick ut till 713 avropsberättigade myndigheter. Enkäten besvarades av 282 respondenter, vilket ger en svarsfrekvens på 39,5 %.

Svarsfrekvensen för statliga myndigheter var 53,7 % (116 av 216). För kommuner, regioner, kommunala bolag och andra organisationer som genom särskild bekräftelse kan bli avropsberättigade på Kammarkollegiets ramavtal var svarsfrekvensen 33 % (166 av 497).

16.3 Enkätutskick till leverantörer

En enkät publicerade på Avropa.se och skickades till samtliga ramavtalsleverantörer. Enkäten besvarades av nio respondenter varav två respondenter inte är befintliga ramavtalsleverantörer idag.

16.4 Referenslitteratur och andra källor

SOU 2021:97. *Säker och kostnadseffektiv it-drift – förslag till varaktiga former för samordnad statlig it-drift*

<https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2021/12/sou-202197/> (hämtad 2022-11-07)

The green grid, 2012, PUE: A comprehensive examination of the metric

<https://www.thegreengrid.org/en/resources/library-and-tools/237-PUE%3A-A-Comprehensive-Examination-of-the-Metric> (hämtad 2023-01-11)

Ramavtal IT-drift 2017, Dnr 96-40-2015

Förstudie IT-drift 2013, Dnr 96-75-2013