

Förstudie inför kommande ramavtal för Presentkort

Inför en kommande upphandling genomför Kammarkollegiet en förstudie för att samla in kunskap om marknaden, tekniska lösningar, leveransförmåga och utvecklingstrender inom området presentkort. Förstudien är ett viktigt steg i upphandlingsprocessen och syftar till att säkerställa att framtida ramavtal utformas på ett sätt som är ändamålsenligt, konkurrensfrämjande och anpassat efter både myndigheternas behov och marknads förutsättningar.

Genom att inhämta information från leverantörer får vi en bättre förståelse för hur avtalet fungerar i praktiken, vilka utmaningar som finns, vilka innovationer som är på väg och vilka krav som är rimliga att ställa framåt.

Förstudien utgör därmed ett centralt underlag för att kunna fatta välgrundade beslut om avropsmodeller, kravställning, hållbarhetsaspekter och funktionalitet i ett kommande ramavtal.

Frågeställningar inom ramen för förstudien

Nedan har vi sammanställt ett antal frågor som vi hoppas att ni har möjlighet att besvara.

Skicka era svar till: Birgitta.osterman@kammarkollegiet.se

Svar emotses senast den 20 mars 2026



Företagsbeskrivning

- Beskriv kortfattat ert företag.
 - Bolagsstruktur och ägarförhållanden
 - Var finns huvudkontoret? Har ni filialer i Sverige eller utomlands? Ingår ni i en internationell koncern?
 - Ungefärligt antal anställda i Sverige respektive utomlands
- Har ni kollektivavtal?

Marknad och branschutveckling

- Hur har utvecklingen i presentkortsbranschen sett ut de senaste 3-5 åren?
- Hur bedömer ni marknadens utveckling framåt?
- Vilka trender ser ni inom:
 - digitala presentkort
 - fysiska presentkort
 - konsumentbeteenden
 - företagsmarknaden (B2B)



Hållbarhet – Miljö och sociala aspekter

Miljö

- Vilka miljökrav kan ställas på presentkort och tillhörande tjänster?
- Finns det etablerade miljömärkningar eller standarder i branschen?
- Om en miljöaspekt skulle premieras extra i en upphandling – vilken skulle vara mest relevant?

Sociala krav

- Arbetar ni med en uppförandekod (Code of Conduct)?
- Vilka sociala risker finns i er bransch (produktion, leveranskedjor, arbetsvillkor etc.)?
- Hur arbetar ni med uppföljning av sociala krav?

4. Certifieringar och kvalitet

- Har ni certifiering för kvalitetssystem (t.ex. ISO 9001 eller likvärdigt)?
- Har ni certifiering för miljösystem (t.ex. ISO 14001 eller likvärdigt)?

- Har ni andra relevanta certifieringar (t.ex. informationssäkerhet, dataskydd, tryckproduktion)?
- Genomförs tredjepartsrevisioner?

Erfarenheter från nuvarande ramavtal

- Vilka positiva erfarenheter har ni av nuvarande ramavtal?
- Vilka utmaningar har ni upplevt?
- Vilka förändringar eller förbättringar föreslår ni?
- Hur får ni in kundfeedback och hur arbetar ni med den?

6. Utformning av kommande upphandling

- Vilken avropsordning anser ni är mest lämplig?
 - Rangordning
 - Förnyad konkurrensutsättning
 - Komboavtal
- Vid förnyad konkurrensutsättning – vilka aspekter bör myndigheter kunna väga in? (Exempel: pris, leveransvillkor, sortiment, inköpsställen, digitala lösningar, statistik, grafisk utformning, giltighetstid.)



- Om komboavtal används: hur bör gränsdragningen se ut för när förnyad konkurrensutsättning ska användas?
- Hur många leverantörer bör antas?
- Vad bör utvärderas i en kommande upphandling?

Sortiment och inlösenställen

- Hur många inlösenställen är anslutna till era presentkort?
- Inom vilka kategorier?

Presentkort

- Erbjuder ni både digitala och fysiska presentkort?
- Andel sålda digitala vs. fysiska presentkort
- Material i fysiska presentkort
- Var produceras de fysiska presentkorterna?



Beställningsprocess och leverans

- Hur går beställningsprocessen till för avropande myndighet?
- Hur fungerar inlösningsprocessen för mottagaren/anställd?
- Hur snabbt sker leverans av presentkortet, digitalt respektive fysiskt?
- Är kravet på återlämning av icke inlösta presentkort inom 60 dagar rimligt?
- Tillhandahåller ni kundtjänst via telefon? Ja Nej
 - Öppettider
 - Vilka typer av frågor hanteras?

Tryck och produktion

- Erbjuder ni flerfärgstryck av fysiska presentkort med möjlighet till valfri text, logotyp eller annan kundanpassad grafisk utformning?
- Har ni eget tryckeri eller använder ni underleverantör?



- Vilka krav bör ställas på tryckkvalitet och produktion? Hur kan dessa krav följas upp?

Leveranskedja och logistik

- Hur ser er leveranskedja ut (antal led, distributörer etc.)?
- Hur arbetar ni med riskhantering i leveranskedjan?

11. Tillgänglighet

- Hur arbetar ni med webbtillgänglighet (t.ex. WCAG 2.1 nivå AA)?
- Hur säkerställer ni att digitala presentkort och beställningsportaler fungerar för alla användare?
- Finns möjlighet till att få presentkort via PDF, länk eller dylikt?



- Hur arbetar ni med fysisk tillgänglighet i utformningen av era presentkort, exempelvis genom punktskrift, taktila markeringar, förhöjda symboler eller andra lösningar som underlättar identifiering för personer med funktionsnedsättning?

E-handel, IT-säkerhet och GDPR

- Hur säkerställer ni dataskydd och GDPR-afterlevnad?
- Hur hanterar ni personuppgifter kopplade till presentkort och beställningar?
- Hur arbetar ni med informationssäkerhet (t.ex. kryptering, åtkomstkontroller, loggning)?
- Har ni rutiner för incidenthantering?
- Hur arbetar ni för att motverka bedrägerier? Har ni system för att upptäcka misstänkt aktivitet?



- Har ni ett eget system eller köper ni tjänsten (white label)?
- Vilka giltighetstider erbjuder ni för presentkort? Kan giltighetstiden förlängas vid behov? Kan myndigheten välja startdatum för presentkortens giltighet?
- Hur hanterar ni outnyttjade presentkort efter giltighetstidens utgång?

13. Övrigt

- Har ni exempel på bra kravställning eller upplägg från andra upphandlingar?
- Finns det något ytterligare ni vill lyfta?
- Vilken typ av statistik kan ni tillhandahålla till avropande myndigheter?
- Kan statistik anpassas efter myndighetens behov (t.ex. per avdelning, per mottagare, per kategori)?
- Hur ofta kan statistik levereras (månatligen, kvartalsvis, realtid)?