



Vägledning för avrop från E-handelstjänst

Version 7



KAMMARKOLLEGIET

Innehåll

1	Om vägledningen.....	4
1.1	Inledning.....	4
2	Ramavtalsområde	5
2.1	Allmän information.....	5
3	Ramavtalsområdets omfattning.....	6
3.1	Varu- och/eller tjänsteområden	6
3.2	Avgränsningar.....	8
3.3	Övrigt.....	8
4	Ramavtalsområdets giltighetstid	8
5	Avropsordning.....	8
5.1	Förnyad konkurrensutsättning.....	8
5.2	Priser.....	8
6	Stöddokument för avrop	15
7	Om avropet	17
7.1	Definiera behov	17
7.2	Avropsform	17
7.3	Kravställning	20
7.4	Kontraktsvillkor	21
8	Leveransprocessen	22

Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
Version 1	2018-05-25	
Version 2	2018-06-25	Avsnitt 6
Version 3	2018-08-15	Avsnitt 5.2.3
Version 4	2018-11-08	Avsnitt 5.2.3, tabell 1 och tabell 2
Version 5	2018-12-12	Avsnitt 5.2.3, 5.2.4
Version 6	2020-04-07	Avsnitt 4, 5.2.3/5.2.3.2, 7.1, 7.1, tabell 1
Version 6	2022-05-25	Avsnitt 2.1.2, tabell 1

1 Om vägledningen

1.1 Inledning

Ramavtalsområdet E-handelstjänst gäller it-stöd för beställnings-, leverans- och fakturahanteringsprocessen, det vill säga inköpsprocessen efter kontraktstilldelning. Vi har tagit fram den här vägledningen som ett stöd vid avrop. Syftet med vägledningen är också att underlätta arbetet med införande och leveransgodkännande av E-handelstjänsten. Den ger i första hand ett myndighetsperspektiv.

Vägledningen innehåller våra rekommendationer, men avropets omfattning och komplexitet, samt eventuell användning av elektroniska system för avrop, avgör i vilken grad den är tillämplig. Den myndighet som avropar tjänsten ansvarar för att avropet genomförs i enlighet med LOU och avtalade villkor i ramavtalen.

Vägledningen, information om ramavtalsområdet E-handelstjänst, kontaktuppgifter till ramavtalsansvarig och ramavtalsleverantörer, mallar och övriga stöddokument finns publicerade på vår webbsida avropa.se under IT och telekom. Under Administrativa system, E-handelstjänst, finns det tre flikar. Fliken *Leverantör* omfattar ramavtalen inklusive bilagor. *Gemensamma dokument* omfattar dokumentation från upphandlingen samt mallar som stöd för avrop. Under fliken *Vem får avropa* återfinns en förteckning över organisationer som kan avropa på ramavtalen.

Vägledningen kan komma att uppdateras. Observera att det alltid är den senaste publicerade versionen på avropa.se som gäller.

Dina kommentarer till vägledningen är värdefulla. E-posta gärna dina synpunkter till ramavtalsansvarig (se avropa.se) eller till ramavtalsservice@kammarkollegiet.se.

2 Ramavtalsområde

2.1 Allmän information

2.1.1 Avropsberättigade

Ramavtalen som gäller E-handelstjänst kan nyttjas av statliga myndigheter samt offentligt styrda organ som lämnat bekräftelse (fullmakt).

Avropsberättigade organisationer finns angivna på avropa.se samt i Ramavtalsbilaga 2: *Berättigade att använda ramavtal*.

I vägledningen och i mallarna benämner vi samtliga avropsberättigade organisationer som myndigheter.

2.1.2 Ramavtalsleverantör

Ramavtalsleverantörer är CGI Sverige AB och Visma Proceedo AB.

2.1.3 Underleverantörer

En underleverantör är en juridisk eller fysisk person som vid sidan av ramavtalsleverantören har ett direkt ansvar för del av tjänsten eller som kan komma att träda i leverantörens ställe för att utföra hela eller delar av tjänsten.

Godkända underleverantörer framgår av Ramavtalsbilaga 6: *Godkända underleverantörer*. Ramavtalsbilagan kan framöver komma att uppdateras med förändringar.

2.1.4 Definitioner

Ramavtalsbilaga 1: *Definitioner*, innehåller en komplett förteckning över definitioner som är specifika för ramavtalen. Med avropsavtal avses samma begrepp som används i lag (2016:1145) om offentlig upphandling, det vill säga kontrakt.

Observera att upphandlingen av E-handelstjänst även omfattade anbudsområdena Upphandlingsverktyg och Skanningtjänst. Det innebär att förteckningen i Ramavtalsbilaga 1 innehåller definitioner som inte direkt är tillämpliga för E-handelstjänsten.

3 Ramavtalsområdets omfattning

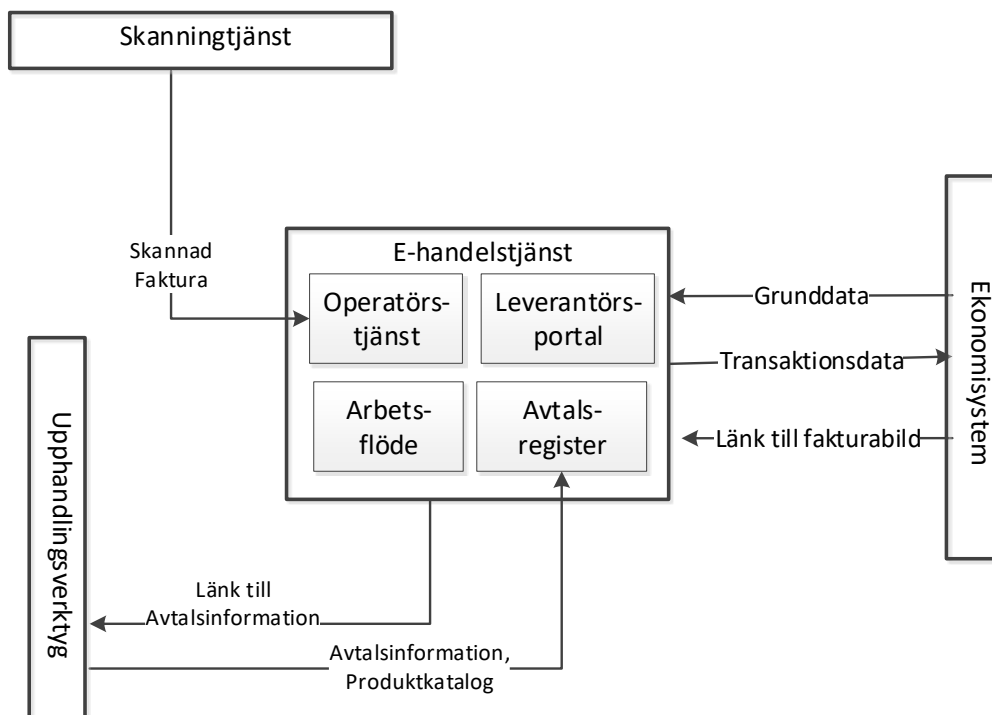
3.1 Varu- och/eller tjänsteområden

Ramavtalen för E-handelstjänst stödjer inköpsprocessen efter kontraktstilldelning. Denna del brukar ofta kallas e-handel och rör processerna för beställning, leverans och fakturahantering. Ramavtalsområdet omfattar huvudsakligen:

- arbetsflöden för beställnings-, leverans- och fakturahanteringsprocesserna
- katalogadministration,
- avtalsregister,
- operatörstjänst och
- leverantörsportal.

Gränssnittet för beställare och övriga användare är webbaserat. Den information som finns i E-handelstjänsten kan läsas ut som underlag för uppföljning och analyser. **Figur 1** illustrerar översiktligt ramavtalets omfattning samt beröringspunkter med andra system och tjänster.

Figur 1, Ramavtalets omfattning



E-handel

E-handelstjänsten ger myndigheterna stöd för inköpsprocessen och omfattar bland annat standardiserade affärsmeddelanden samt kommunikationssätt som rekommenderas av SFTI¹. Tjänsten uppdateras löpande med aktuella krav på den offentliga sektorn inom e-handelsområdet. Det finns flera möjligheter att e-handla:

- E-handelstjänstens operatörstjänst kan ta emot och skicka meddelanden via Peppol-nätverket, till exempel produktkataloger, order, ordersvar, leveransaviseringar, orderöverenskommelser och fakturor.
- För leverantörer som endast kan skicka och ta emot meddelanden på andra sätt än via Peppol-nätverket är det möjligt att köpa tjänster för så kallad partsuppsättning (även kallad routing).
- E-handelstjänsten kan läsa in produktkataloger i cellstrukturerat format (till exempel Excel) och skicka order via e-post.
- Det är möjligt att utforma formulär för till exempel tjänstbeställningar.
- Varu- och tjänstleverantörer som inte har ett eget systemstöd kan hantera produktkataloger, beställningar, leveransaviseringar och fakturor gentemot myndigheten med stöd av en webbaserad leverantörsportal.

Integrationer

E-handelstjänsten är förberedd för vanligt förekommande systemintegrationer:

- Integration med skanningstjänst för att läsa in skannade fakturor i arbetsflödet.
- Integration med ekonomisystem för att uppdatera E-handelstjänsten med grunddata (kontoplan, koddelar, konteringsregler med mera) och för att underhålla ett leverantörsregister. Integrationen med ekonomisystemet omfattar även överföring av transaktionsdata (ankomstregistrering, makulering och definitivbokföring av leverantörsfakturor) till ekonomisystemet. Det är möjligt att från ekonomisystemet ta del av fakturabilder och bilagor i E-handelstjänsten via den länk som följer med fakturatransaktionen.

Integration med upphandlingsverktyg kan till exempel handla om att läsa in produktkataloger i E-handelstjänsten. Det är också möjligt att etablera kundunika systemintegrationer.

¹ SFTI (SingleFaceToIndustry) är den offentliga sektorns gemensamma organisation för att främja förutsättningarna för elektronisk handel.

3.2 Avgränsningar

Ramavtalen inkluderar inte distribution av kundfaktura (operatörstjänst för elektronisk distribution samt utskriftstjänst). Det omfattar inte heller skanningtjänst (skanning och tolkning av leverantörsfakturor). Det finns i stället särskilda ramavtal för dessa tjänster.

3.3 Övrigt

Upp till sex personer per avropande myndighet har rätt att kontakta leverantörens support.

4 Ramavtalsområdets giltighetstid

Ramavtalen tecknades den 10 november 2017 och kan avropas till och med den 9 november 2022. Kontrakt kan som längst gälla till och med den 30 juni 2030.

Ramavtalets villkor gäller så länge det finns giltiga kontrakt.

5 Avropsordning

5.1 Förnyad konkurrensutsättning

För detta ramavtalsområde gäller förnyad konkurrensutsättning. Den sker genom att avropande myndighet skickar en skriftlig avropsförfrågan samtidigt till båda leverantörerna och bjuder in dem till att lämna avropssvar i enlighet med angivna villkor och krav.

Syftet med förfarandet är att den förnyade konkurrens som uppstår vid avropet ska leda till att ett kontrakt tecknas med den leverantör som kan erbjuda den ekonomiskt mest fördelaktiga lösningen.

Om två anbud vid utvärderingen får exakt samma pris ska det anbud som fått högst betyg för användbarhet ges företräde före det andra.

5.2 Priser

Samtliga priser i ramavtalet, se Ramavtalsbilaga 4: *Priser*, är så kallade takpriser som leverantörerna inte får överskrida i ett avropssvar. Mallen *Priser i kontrakt-E-handelstjänst* (Prislistan) ska fyllas i av avroparen och bifogas i avropsförfrågan. Aktuella takpriser redovisas i mallen. Leverantörerna kompletterar med sina priser och bifogar en ifylld prismall i sitt avropssvar.

Enligt ramavtalen är det möjligt för leverantören att en gång per år, från och med 2019, begära indexjusteringar av priserna. En godkänd indexjustering eller priskompensation medför att Ramavtalsbilaga 4: *Priser*, uppdateras. Priserna i myndighetens kontrakt (Prislistan) kanjusteras på motsvarande sätt.

Mallen *Priser i kontrakt-E-handelstjänst* innehåller två flikar. Den ena avser avrop som genomförs av en enskild myndighet, den andra avrop som genomförs av en myndighet som är ett servicecenter, det vill säga har i uppgift att tillhandahålla tjänster (administrativa stödtjänster) för andra myndigheters räkning.

Myndigheten behöver på några ställen i mallen ange eller göra en beräkning med volymuppgiften *År*, det vill säga antalet år som kontraktet ska gälla. Observera att kontraktet ska ha en initial avtalsperiod om minst två år och att det sedan kan förlängas med ett år i taget, se vidare *Ramavtalet*, avsnitt 8.2 samt 8.3.

I de följande avsnitten beskrivs de delar av mallen som omfattar införandeprojekt, nyttjande av tjänsten samt optioner. Avsnittet om optioner har delats upp i två delar. Den första delen handlar om optioner som har beskrivits i ramavtalsupphandlingen och har ett takpris som inte får överskridas i ett avrop, det andra om övriga optioner.

5.2.1 Införandeprojekt

Leverans av E-handelstjänsten ska genomföras inom ramen för ett införandeprojekt, se vidare *Förfrågningsunderlaget*, avsnitt 5.4.

1a) Enskilda myndigheter ska ange antalet användare i avropsbilagan *Priser i kontrakt-E-handelstjänst*. Orsaken är att takpriserna för införandeprojekt samt för faktiskt nyttjande av tjänsten baseras på den kategori som följer av det antal användare som myndigheten anger i sitt avrop. Kategorierna är:

- 1 – Myndighet ≤ 200 Användare
- 2 – Myndighet 201-800 Användare
- 3 – Myndighet 801-1500 Användare
- 4 – Myndighet 1501–4000 Användare
- 5 – Myndighet ≥ 4001 Användare

1b) För ett servicecenter finns det ett takpris för ett grundinförande samt separata takpriser för tillkommande organisationer. Om ett servicecenter har flera olika grunduppsättningar avropas ett grundinförande för vart och ett.

5.2.2 Nyttjande av tjänsten

Den årliga avgiften för faktiskt nyttjandet av tjänsten omfattar bland annat underhåll och support samt meddelandekommunikation via Peppol-nätverket.

2a) Takpriset för en enskild myndighet baseras på den kategori som följer av det antal användare som myndigheten angett i sitt avrop, se kategorierna i avsnitt 5.2.1 *Införandeprojekt*. Om antalet användare över tiden förändras så att myndigheten byter kategori justeras priset i förhållande till det, samt med den i avropet eventuellt lämnade rabatten på takpriset.

2b) Ett servicecenter kan begära priser för samtliga kategorier och ange antalet beräknade år för varje kategori. Antalet år ska summera till det totala antalet år som kontraktet ska gälla.

5.2.3 Optioner

5.2.3.1 Optioner med takpris

Partsuppsättning

Partsuppsättning innebär att leverantören av E-handelstjänsten sätter upp och administrerar en samverkansprocess, en unik teknisk koppling mellan två parter (köpande och säljande). Takpriset för partsuppsättning anges per år för en enskild leverantör. Priset varierar beroende på vilken kategori leverantören tillhör. Kategorin baseras på hur många meddelanden per år som utbyts, det vill säga antalet kataloger, order och fakturor med mera. Priset är detsamma varje år, det första året med den initiala uppsättningen kostar lika mycket som följande år.

Myndigheten behöver göra en analys av sitt behov av partsuppsättningar och beräkna den volym som ska anges i avropet. Volymen är en summa av antalet leverantörer multiplicerat med det beräknade antalet år i varje kategori.

Kategorierna är följande:

- 1: inklusive ≤ 200 meddelanden per år
- 2: inklusive 201-800 meddelanden per år
- 3: inklusive 801-3000 meddelanden per år
- 4: inklusive 3001-8000 meddelanden per år
- 5: inklusive ≥ 8000 meddelanden per år

Mallen *Beräkna partsuppsättningar* kan användas som stöd för att beräkna volymen partsuppsättningar i avropet.

Observera att det inte behövs någon partsuppsättning för att skicka och ta emot affärsmeddelanden via Peppol-nätverket.

Om ni redan har kommit igång med e-handel kan optionen Partsuppsättning utnyttjas vid migrering (flyttning) av befintliga partsuppsättningar (leverantörsanslutningar) med varu-/tjänsteleverantörer vilka saknar möjlighet att hantera de format som krävs i Peppol. Fundera på om det nuvarande antalet partsuppsättningar kommer att behövas under hela kontraktstiden!

Här följer exempel på hur kategorindelningen och volymmuppperäkningen fungerar. Formlerna för beräkningarna är inbyggda i mallen *Beräkna partsuppsättningar*:

Exempel, kategori: En leverantör skickar under ett år 2 produktkataloger, tar emot 100 order, skickar 100 ordersvar och 100 fakturor, det vill säga utbytet omfattar sammanlagt 302 meddelanden. Det innebär att det årliga priset för partsuppsättningen som leverantören erbjuder i sitt avropsvar inte får överstiga takpriset för kategori 2 som omfattar 201-800 meddelanden per år.

Exempel, volymeräkning: En myndighet har i sin nuvarande lösning gjort partsuppsättningar med 50 leverantörer som skickar e-fakturor. Ingen av leverantörerna skickar mer än 200 meddelanden per år. Myndigheten uppskattar att cirka 30 av dessa leverantörer att kunna skicka fakturor via Peppol så fort E-handelstjänsten har tagits i drift, medan det kommer att ta i genomsnitt 2 år för de övriga 20 att komma igång med det. Det innebär att myndigheten behöver partsuppsättningar med 20 leverantörer under 2 år och att volymen 40 (20 leverantörer * 2 år) ska anges i avropsbilagan *Priser i kontrakt*. Myndigheten har i sin nuvarande lösning också gjort partsuppsättningar med 2 leverantörer för e-handel med hela processen katalog/order/ordersvar/leveransavisering/faktura. Sammanlagt handlar det om cirka 300 meddelanden per år för den ena leverantören och cirka 900 för den andra. Ingen av leverantörerna säger sig ha möjlighet att byta kommunikationssätt till Peppol. Avtalen med leverantörerna löper ut efter 3 respektive 4 år. Därför behöver myndigheten migrera dessa partsuppsättningar till E-handelstjänsten och anger volymerna 3 (1 leverantör*3 år) samt 4 (1 leverantör*4 år) i mallen *Priser i kontrakt*. Se **Figur 2**. Myndigheten ger också en bakgrund till volymeräkningen i avropsbilagan *Specifikation av uppdrag*.

Figur 2, Partsuppsättning - volymer

3. Optioner

Partsuppsättning pris per år, takpris per leverantör

Se Ramavtalsbilaga 1, Definitioner. Avser ej PEPPOL:s format och infrastruktur som ingår i 2a. Se Vägledning för

	Volym	Enhet
Kat. 1: inklusive ≤ 200 meddelanden per år	40	Leverantörer*år
Kat. 2: inklusive 201-800 meddelanden per år	3	Leverantörer*år
Kat. 3: inklusive 801-3000 meddelanden per år	4	Leverantörer*år
Kat. 4: inklusive 3001-8000 meddelanden per år		Leverantörer*år
Kat. 5: inklusive ≥ 8000 meddelanden per år		Leverantörer*år

Integration med ekonomisystem

Integration med ekonomisystem omfattar grunddata, transaktionsdata och länk till fakturabild, se förfrågningsunderlaget avsnitt 5.2. Det finns två takpriser, ett för uppsättning av integrationen och ett annat för det årliga underhållet av den.

Kontrakt som gäller E-handelstjänst kan förlängas under en relativt lång tid. Det innebär att ni kan komma att byta ekonomisystem under kontraktets giltighetstid och i så fall behöver fundera på hur ni ska uttrycka det i ert avrop. Ett alternativ kan vara att hantera eventuella förändringar av integrationen med att avropa konsulttimmar. Ett annat alternativ kan vara att avropa två

integrationer (engångskostnader) med ekonomisystem. Antalet år med årligt underhåll kommer alltid att vara konstant, det vill säga detsamma som antalet år som kontraktet ska gälla.

Observera att myndigheten själv ansvarar för och bekostar de insatser som leverantören av ekonomisystem behöver bistå med. Kammarkollegiets ramavtal för Ekonomisystem som tjänst kan i första hand avropas till och med 2022-11-01. Ramavtalen för Ekonomisystem som tjänst omfattar takpris för integration med E-handelstjänst.

Integration med upphandlingsverktyg

Integration med upphandlingsverktyg beskrivs i förfrågningsunderlagets avsnitt 4.10.2. Det finns takpriser för konsultstöd vid uppsättningen samt för årligt underhåll av integrationen. På samma sätt som för integration med ekonomisystem kan det bli aktuellt med två uppsättningar och det kan vara bra att ta höjd för det i avropet. Om ni beräknar att komma igång med den här typen av integration i ett senare skede bör antalet avropade år för det årliga underhållet vara mindre än det antal år som kontraktet ska gälla. Observera att myndigheten själv ansvarar för att beskriva vad integrationen ska omfatta. Myndigheten ansvarar också för, samt bekostar de insatser som leverantören av upphandlingsverktyg behöver bistå med.

Statens inköpscentrals ramavtal Programvaror och tjänster (Programvarulösningar) omfattar upphandlingsverktyg.

Integration med skanningtjänst

Integration och hantering av skannade leverantörsfakturor beskrivs i Ramavtalsbilaga 14: *Standarder och versioner*, avsnitt 15. Det finns takpriser för uppsättning och årligt underhåll. Priset för det årliga underhållet är detsamma oavsett volym. Observera att myndigheten själv ansvarar för och bekostar de insatser som leverantören av skanningtjänst behöver bistå med.

Test- och utbildningsmiljö, styckkostnad per år

Den myndighet som efter driftstart önskar en test-/utbildningsmiljö som motsvarar produktionsuppsättningen kan avropa den som en option. Det finns ett takpris per år.

Övriga optioner med takpris

- Utbildning (utöver endagsutbildning i införandeprojekt), per dag
- Uppdragsledare, per timme

- Övriga konsulter (enligt avsnitt 2.17.2 i Förfrågningsunderlaget, Krav på kompetenser - anbudsområde B), per timme

5.2.3.2 Övriga optioner

Avropsbilagan *Priser i kontrakt* har ett utrymme för myndighetens eventuella egna optioner som inte omfattas av i ramavtalen angivna takpris. Det skulle till exempel kunna handla om en integration med ett beslutsstödssystem eller en arkivlösning.

Observera att optionerna måste omfattas av upphandlingsföremålet. Med det menas att tjänsterna som beskrivs i optionen inte får gå bortom upphandlingsföremålet vilket skulle kunna anses utgöra en väsentlig förändring och avropet riskera att bedömas som en (otillåten) direktupphandling. Det kan vara lämpligt att undersöka om leverantörerna kan erbjuda optionen med en så kallad *Request for information* (RFI).

Beskriv optionen och välj modell för prissättningen av den

Priset för myndighetens eventuella optioner ska ingå i utvärderingen. Därför är det viktigt att i avropsbilagan *Specifikation av uppdrag* tydligt beskriva den önskade optionen. Skapa en separat rubrik för beskrivningen och ange samma rubrik i bilagan *Priser i kontrakt*. Beroende på optionens art och era möjligheter att beskriva den kan ni fråga efter ett fast pris eller ett timpris för ett uppskattat antal konsulttimmar eller motsvarande, alternativt en kombination av båda. Kombinationen kan även utgöras av ett fast pris för utformning och införandet av en integration (engångskostnad) samt ett fast pris för det årliga underhållet av den.

En framtida integration från E-handelstjänst, till exempel till en planerad men ännu inte införd arkivlösning, kan eventuellt vara svår att beskriva. En otydlig beskrivning kan innebära att leverantörerna får svårigheter att beräkna priset. Ett alternativ är att uppskatta antalet konsulttimmar specifikt för migreringen och begära ett timpris för dem samt ett fast pris för det årliga underhållet.

Migrering av data

Krav kring migrering av data beskrivs i *Förfrågningsunderlaget avsnitt 5.1* samt *Bilaga 02, Kravspecifikation*, Icke Funktionella krav, krav I-1.*. Observera att migrering av nuvarande leverantörsanslutningar till E-handelstjänsten omfattas av optionen Partsuppsättning.

5.2.4 Hantera nya behov när kontraktet är tecknat

Det finns två möjligheter att hantera nya behov efter det att ett kontrakt som gäller e-handelstjänst är tecknat med en leverantör. Den ena möjligheten är att, så länge ramavtalen fortfarande är giltigt, göra ett nytt avrop. Den andra innebär att myndigheten gör en så kallad kompletterande beställning. I båda fallen ska mallarna på avropa.se användas.

5.2.4.1 Nytt avrop

Behov som uppstår efter införandeprojekt kan avropas med förnyad konkurrensutsättning. Det kan exempelvis röra sig om större konsultuppdrag för tilläggsköp av konsulttjänster för processutveckling och i förändringsarbetet vid introduktion av nya arbetssätt.

5.2.4.2 Kompletterande beställningar

Även om en normal utveckling samt underhåll enligt nya lagar och föreskrivna standarder ingår i E-handelstjänsten kan det ändå uppstå behov som medför att myndigheten behöver göra kompletteringar av befintligt kontrakt. Möjligheterna att göra kompletterande beställningar beskrivs i Ramavtalsbilaga 7:

Avropsförfarande, avsnitt 1.11.

Observera att kompletterande beställningar regleras i 17 kap. 11 § LOU och innehåller tre rekvisit som ska vara uppfyllda för att en kompletterande beställning kan anses tillåten, se nedan.

1. Kontraktets värde får inte öka med mer än 50 procent,
2. Beställningen har blivit nödvändig,
3. Leverantören av ekonomiska eller tekniska skäl inte kan bytas och ett byte av leverantör skulle medföra betydande olägenheter eller betydligt större omkostnader för den upphandlande myndigheten.

6 Stöddokument för avrop

Det finns flera mallar som stöd för avropsförfrågan, se **Tabell 1**. En avropsförfrågan bör dock alltid omfatta följande bilagor:

1. Utkast till kontrakt
2. Frågor som ska besvaras av leverantören
3. Priser i kontrakt
4. Specifikation av uppdrag
5. Tid- och projektplan
6. Personuppgiftsbiträdesavtal

Avropet kan behöva kompletteras med ytterligare bilagor, till exempel ett säkerhetsskyddsavtal och/eller en förteckning över tilldelningskriterier (börkrav) som myndigheten har gjort om till obligatoriska krav (ska-krav).

Tabell 1. Mallar som bör användas vid avropsförfrågan

Mall för	Beskrivning
Avropsförfrågan E-handelstjänst	Mallen ger myndigheten stöd för att ange den grundläggande information som behövs för avropet.
Utkast till kontrakt (Ramavtalsbilaga 8 samt 10)	Ett utkast till kontrakt bör finnas med som bilaga till avropsförfrågan. Inför avtalstecknandet behöver utkastet kompletteras med bland annat uppgifter om avtalad leveransdag samt avtalstid. Mallarna för kontrakt är anpassade till ramavtalets förutsättningar och villkor. Mallen Ramavtalsbilaga 8 reglerar både införandeprojekt och villkor för tjänsten. Den används vid det initiala avropet. Mallen Ramavtalsbilaga 10 används för avrop av konsulttjänster.
Frågor som ska besvaras av leverantören	Upphandlingen av ramavtalen som gäller E-handelstjänst gjordes enligt den tidigare upphandlingslagstiftningen. Det innebär att myndigheten inte behöver begära in en ny Sanningsförsäkran vid avropet. Däremot ska myndigheten alltid begära in en uppgifter om underleverantörer samt om övriga leverantörer som medverkar till leveransen av tjänsten. Leverantören besvarar frågorna och bifogar dokumentet i sitt svar på avropet. (Blir en bilaga till kontraktet)
Specifikation av uppdrag (Ramavtalsbilaga 12)	Mallen omfattar två avsnitt. Avsnitt 1 ska alltid användas vid det första avropet. Avsnitt 2 kan användas vid konsultuppdrag. (Blir en bilaga till kontraktet)
Tid- och projektplan (Ramavtalsbilaga 13)	Mallen innehåller förslag på aktiviteter vid införandet av E-handelstjänsten. Vid avropsförfrågan fyller myndigheten i sitt önskemål om avtalad leveransdag, eventuella delleveranser samt påbörjar övriga delar av dokumentet. Leverantören gör kompletteringar vid sitt svar på avropet. Parterna ska komma överens om planeringen och en avtalad leveransdag. (Blir en bilaga till kontraktet)
Priser i kontrakt - E-handelstjänst	Myndigheten fyller i namn och vissa volymuppgifter samt rubriker för eventuella ytterligare optioner i mallen och bilägger den med avropsförfrågan. Eventuella ytterligare optioner ska vara beskrivna i bilagan <i>Specifikation av</i>

	<i>uppdrag</i> . Leverantörerna kompletterar med priser i sina avropssvar. (Blir en bilaga till kontraktet)
Ska-krav kompletterade i avropet	Kan användas vid behov. Se avsnitt 7.3.2 (Blir i förekommande fall en bilaga till kontraktet)
Utkast till instruktion till personuppgiftsbiträdesavtal	<p>Utkastet till instruktion är anpassat till E-handelstjänsten och kan användas i ett personuppgiftsbiträdesavtal. Myndigheten kan välja mellan att antingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Använda Statens inköpscentrals utkast till personuppgiftsbiträdesavtal som är utformat med beaktande av kraven i EU:s dataskyddsförordning (EU) 2016/679, se avropa.se – Bifoga ett eget personuppgiftsbiträdesavtal – Tillåta att leverantören bifogar eget standardavtal till anbudet <p>Det är ytterst den personuppgiftsansvarige som ansvarar för att reglerna i Dataskyddsförordningen följs. (Blir en bilaga till kontraktet)</p>

Det finns ytterligare några dokument som är relevanta för avropet, se **Tabell 2**.

Tabell 2. Övrigt stödmaterial

Dokument	Beskrivning
Krav (Leverantörens anbud, bilaga 2)	Leverantörens besvarade kravlistor i upphandlingen, funktionella samt icke-funktionella krav.
Processbeskrivningar (Förfrågningsunderlaget, avsnitt 5 och 6)	Avsnitt 5 och 6 i förfrågningsunderlaget innehåller en beskrivning av de processer och områden som kravlistorna hänvisar till.
Standarder och versioner (Ramavtalsbilaga 15)	Ramavtalsbilagan omfattar aktuella krav på affärsmeddelanden med mera.
Mall - Utvärdering förnyad konkurrensutsättning	Mallen ger myndigheten stöd för att simulera olika viktning av utvärderingskriterierna och kan användas som underlag för utvärdering av inkomna anbudssvar. Leverantörernas poäng för bör-krav och användbarhet är förfylld i mallen. Observera att om myndigheten kompletterar ska-krav i avropet behöver poängen för bör-krav justeras i mallen enligt resultatet i mallen <i>Ska-krav kompletterade i avropet</i> .
Mall – Kontaktpersoner i kontrakt	Parternas kontaktpersoner bör förtecknas i en separat bilaga till kontraktet. Bilagan bör också omfatta de maximalt sex namngivna personer som har rätt att kontakta leverantörens support. (Bilaga till kontraktet.)
Mall – Beräkna partsuppsättningar	Mallen ger ett stöd för att beräkna de volymer för partsuppsättningar som ska anges i mallen <i>Priser i kontrakt</i> .
Mall – Checklista inför avrop	Checklistan innehåller ett antal frågeställningar som det kan vara bra att gå igenom inför ett avrop.
Frågor och svar	Återkommande frågor och svar publiceras på avropa.se

7 Om avropet

7.1 Definiera behov

Innan avropsförfarandet inleds kan det vara bra att göra en sammanställning över eventuella befintliga och angränsande it-stöd med avtalstider och eventuella förlängningsoptioner, behov av arkivering och/eller migrering av information med mera. Fundera över om det finns någon del ni behöver behålla i dagens avtal. Gör sedan en plan för övergången till en ny lösning och säkerställ nödvändiga resurser hos era nuvarande leverantörer. Den som redan i dag hanterar beställningar och fakturor elektroniskt behöver gå igenom befintliga partsuppsättningar eftersom kan behöva migreras (flyttas) till en ny lösning. E-fakturor, produktkataloger med mera som tas emot via Peppol-nätverket i den nuvarande lösningen kan dock enkelt styras om till E-handelstjänsten genom att byta adress i Peppol:s centrala katalog för elektroniska adresser (Peppol-id).

Analysera också om det finns några särskilda behov eller önskemål på myndigheten som berör det aktuella avropet. Se även Ramavtalsbilaga 7, avsnitt 1.2 om krav som får kompletteras vid avrop.

Införandet av ett nytt system tar tid och myndighetens personal behöver också tid för att sätta sig in i det. Därför kan ett systembyte medföra att två lösningar under en period hanteras parallellt och det kan övergångsvis krävas en extra resursinsats. Utred vilka lämpliga tidpunkter som kan finnas för att genomföra en driftstart.

7.2 Avropsform

Kontraktet ska omfatta en initial kontraktperiod om minst två år. Avropet kan inkludera en eller flera optioner som är takprissatta i ramavtalen samt eventuella optioner som myndigheten har beskrivit i sitt avrop.

Myndigheten ska anta det anbudssvar som är det ekonomiskt mest fördelaktigt. Pris samt kvalitet i form av användbarhet samt uppfyllande av bör-krav utvärderades i ramavtalsupphandlingen. Avropsförfrågan ska omfatta information om hur viktningen av tilldelningskriterierna kommer att ske i utvärderingen av:

- pris
- användbarhet
- bör-krav som uppfylls.

Viktningen ska summera till 100 procent. Det är möjligt att välja att vikta *användbarhet* respektive uppfyllda *bör-krav* till 0 procent. Däremot får *pris* aldrig viktas till 0 procent. Utvärderingsmodellen som ska användas vid avrop innebär att anbudsgivarens offererade pris reduceras med ett ekonomiskt värde. Modellen är inbyggd i mallen *Utvärdering förnyad konkurrensutsättning*.

Mallen innehåller förifyllda värden som gäller bör-krav och användbarhet. Myndigheten behöver komplettera med de vikter för *pris*, *uppfyllande av börkrav* och *användbarhet* som angetts i avropet (V3, V1 och V2) samt ange totalpris för avropet enligt inkomna anbud (x)(bilagan *Priser i kontrakt-E-handelstjänst*). Om myndigheten har gjort om bör-krav till ska-krav i sitt avrop behöver även poäng för Y och Y1 justeras (bilagan *Ska-krav kompletterade i avropet*). Poängen för användbarhet (Z) ska inte ändras.

Utvärderingskriterier		Vikt	CGI Sverige AB	Visma Commerce AB
x	Totalpris för Avropet	V3		
Y	Uppfyllande av bör-krav *)	V1	152	168
Y1	Maximal poäng bör-krav *)		173	173
Z	E-handelstjänst - användbarhet	V2	63	96
	Maximal poäng användbarhet		100	100
			0%	

*) Observera att om ni har gjort om bör-krav till ska-krav i ert avrop behöver ni hämta uppdaterade poäng från avropsbilagan *Ska-krav kompletterade i avropet*.

Formeln för utvärderingen ser ut så här:

$$Utvärderingspris = X - \left(X * V1 * \left(\frac{Y}{Y1} \right) + X * V2 * \left(\frac{Z}{100} \right) \right)$$

- X = I avropssvaret angivet pris.
- Y = Utvärderingsresultatet för uppfyllda bör-krav (enligt ramavtalet).
- Y1 = Maximal poäng för bör-krav.
- Z = Utvärderingsresultatet för användbarhet (enligt ramavtalet).
- V1 = Vikt för kriteriet uppfyllda bör-krav (0–99 procent).
- V2 = Vikt för kriteriet användbarhet (0–99 procent).
- V3 = Vikt för kriteriet pris (1–100 procent).

7.2.1 Arbetsgång vid avrop

I **Figur 3** och **Tabell 3** beskrivs arbetsgången vid avropet som sker genom en förnyad konkurrensutsättning:

Figur 3. Arbetsgång vid avrop



Tabell 3. Arbetsgång vid avrop

Steg	Beskrivning
1. Utforma och skicka avropsförfrågan	Myndigheten utformar avropsförfrågan inklusive bilagor och skickar den med e-post eller via upphandlingsverktyg till båda leverantörerna (den kontaktperson som finns angiven på avropa.se .) Sista dag för anbudssvar anges i avropsförfrågan. Tänk på att ge leverantörerna en skälig tid för att svara på avropet och att ett omfattande avrop kan kräva en längre tidsfrist för ett bra resultat.
2. Svara på frågor och gör eventuella förtydliganden till båda leverantörerna	Leverantörerna har möjlighet att ställa skriftliga frågor till myndigheten under anbudstiden. Frågor ställs till myndigheten via de kanaler (e-post eller upphandlingsverktyg) som myndigheten har angivit i avropsförfrågan. Frågor och svar samt eventuella förtydliganden utgör sedan en del av kontraktet.
3. Leverantörerna skickar avropssvar	Avropssvaret ska omfatta de uppgifter som myndigheten efterfrågar. Följande bilagor från avropet ska alltid ingå i svaret: – Frågor som ska besvaras av leverantören – Priser i kontrakt – Tid- och projektplan
4. Utvärdera avropssvar och fatta tilldelningsbeslut	Myndigheten utvärderar inkomna avropssvar och tilldelar den leverantör som har givit det mest fördelaktiga anbudssvaret.
5. Avtalsspärr	Myndigheten rekommenderas att tillämpa en tio dagars avtalsspärr. Myndigheten sammanställer kontraktshandlingarna och ger leverantören möjlighet att ta del av dem.
6. Efter avtalsspärr, teckna kontrakt	Parterna tecknar kontrakt.

7.3 Kravställning

7.3.1 Ramavtalet

Upphandlingen omfattade ska-krav och tilldelningskriterier, se Bilaga 2 i leverantörernas anbud: *Kravspecifikation B – E-handelstjänst, Funktionella krav och Icke-funktionella krav* samt avsnitt 4 och 5 i förfrågningsunderlaget.

7.3.2 Avropsförfrågan

I avropsförfrågans bilaga *Specifikation av uppdrag* anger myndigheten en utförlig beskrivning av bakgrund och förutsättningar för det aktuella avropet. Ramavtalsbilaga 7: *Avropsförfarande*, avsnitt 1.2, anger möjligheter att precisera och tillföra vissa obligatoriska villkor:

- a) Krav om leveranstidpunkten kan preciseras och vara både kortare och längre än vad som anges i Ramavtalsbilaga 11: *Allmänna villkor Konsulttjänster*.
- b) Konsulters erfarenhet, kompetens och tillgänglighet kan preciseras.
- c) Preciserade optioner rörande systemintegrationer, tilläggstjänster och utbildning. Kan avse precisering med mer detaljerade beskrivningar för formatspecifikationer eller andra tekniska lösningar.
- d) Säkerhetsskyddsavtal, personuppgiftsbiträdesavtal eller liknande.
- e) Stöd för processutveckling och förändringsledning. Kan avse leverantörens förmåga att bistå i verksamhetens processutveckling.

I syfte att tillgodose speciella verksamhetskrav har myndigheten rätt att i sin avropsförfrågan göra om maximalt tio av ramavtalets bör-krav till ska-krav. Poäng för bör-krav som görs om till ska-krav ska räknas bort från de maximala poäng som kan uppnås för bör-krav vid utvärdering. Detta görs automatiskt i mallen *Ska-krav kompletterade i avropet*.

Observera att den som väljer att ställa dessa krav behöver justera värdena i mallen *Utvärdering förnyad konkurrensutsättning-E-handelstjänst*. Observera även att möjligheten att omvandla bör-krav till ska-krav ska göras med viss försiktighet. Den myndighet som avser att göra om ett eller flera bör-krav till ska-krav bör föra en dialog med leverantörerna (exempelvis med en RFI) för att se om båda leverantörerna kan uppfylla kraven.

Den leverantör som har besvarat ett bör-krav med ”ja” i ramavtalsupphandlingen ska uppfylla det på precis samma sätt som ett ska-krav. Det innebär att felanmälningar och viten vid försenade rättningar gäller på samma sätt som för ska-krav.

7.3.3 Faktureringsuppgifter

Faktureringsuppgifterna i kontraktet bör omfatta myndighetens Peppol-id (elektronisk adress i Peppol) alternativt uppgifter för partsuppsättning. I ett senare skede kan faktureringsuppgifterna kompletteras med ett eller flera ordernummer, så att leverantörens fakturor kan matchas på önskat sätt i E-handelstjänsten.

7.4 Kontraktsvillkor

7.4.1 Myndighetens rätt till förlängning av kontraktets giltighetstid

Myndigheten har rätt att förlänga kontraktets giltighetstid med 1 år i taget, men som längst till och med den 30 juni det år som infaller 8 kalenderår efter det att ramavtalets giltighetstid löpt ut. Giltighetstiden för ramavtalen har förlängts maximalt vilket innebär att kontrakt som längst kan gälla till och med den 30 juni 2030.

Kom ihåg att eventuella förlängningar av kontraktets giltighetstid ska meddelas leverantören skriftligt senast tre månader innan det upphör.

7.4.2 Leverantörens rätt att säga upp kontrakt

Leverantören har rätt att säga upp kontrakt. Det kan ske tidigast 8 år efter det att ett kontrakt har undertecknats. Uppsägningen ska skriftligen meddelas myndigheten senast 1 år före den tidpunkt då kontraktet ska upphöra. Om uppsägningen inte meddelas eller meddelas för sent kan myndigheten förlänga kontraktets giltighetstid med ytterligare 1 år.

8 Leveransprocessen

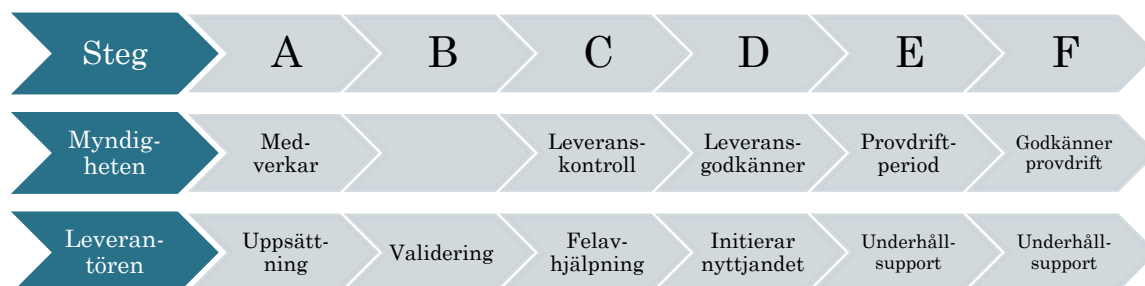
I Ramavtalsbilaga 11: *Allmänna villkor konsulttjänster*, regleras hur leveransen av tjänsten och införandeprojektet ska gå till, vilket ansvar parterna har och vad som händer vid en eventuell leveransförsening. Ett införandeprojekt kan delas upp i flera successiva leveranser (delleveranser). Om det skulle bli aktuellt med delleveranser träffar parterna en särskild överenskommelse kring formerna för leveranskontrollen.

För att leveransprocessen ska fungera behöver myndigheten planera för och leva upp till sin del av åtagandet. En viktig del är att ha resurser tillgängliga vid den planerade leveranskontrollperioden.

Ett införandeprojekt eller en delleverans i ett införandeprojekt ska alltid omfatta validering, leveranskontroll och provdrift. Kontraktet ska omfatta en dokumentation av införandeprojektet, en Tid- och projektplan. **Figur 4** och **Tabell 4** ger en överblick över leveransprocessens utformning i ramavtalen.

När införandet är klart kan myndigheten börja nyttja tjänsten. I Ramavtalsbilaga 9: *Allmänna villkor E-handelstjänst*, beskrivs bland annat tjänstens supportfunktion, felavhjälpning samt myndighetens rätt till ersättningar vid eventuella brister.

Figur 4. Leveransprocessen



Tabell 4. Leveransprocessen

Aktivitet	Vad	Innebär sammanfattningsvis
A	Uppsättning av tjänsten	Leverantören sätter upp tjänsten enligt avtalad specifikation. Myndigheten medverkar i uppsättningen och ansvarar till exempel för angränsande system och lösningar som ska integreras.
B	Validering	Leverantören validerar att avropad tjänst överensstämmer med avtalade krav och överlämnar systemdokumentation och dokumentation från valideringen till myndigheten. Fakturering: Efter genomförd validering har leverantören rätt att fakturera 50 procent av kostnaden för införandeprojektet.

C	Leveranskontrollperiod	<p>Myndigheten kontrollerar under minst tre veckor (eller enligt överenskommelse) att avtalade villkor uppfylls.</p> <p>Om parterna inte kommer överens om något annat ska myndigheten kunna inleda sin leveranskontrollperiod senast efter sex månader från det att kontraktet har tecknats.</p> <p>Leverantören ska så snabbt som möjligt avhjälpa fel som inte beror på myndigheten, utan tillkommande kostnad för myndigheten. Avvikelse som är utan betydelse för användningen av E-handelstjänsten ska inte påverka fastställandet av effektiv leveransdag.</p>
D	Leveransgodkännande	<p>När de avtalade kraven är uppfyllda (uppdraget är färdigställt) ska myndigheten lämna över ett skriftligt leveransgodkännande till leverantören och kan därefter börja nyttja tjänsten. Om uppdraget inte är färdigställt på avtalad leveransdag och det beror på leverantören, inträder en ny leveranskontrollperiod och ett nytt datum för leverans ska fastställas (effektiv leveransdag). Den avtalade leveransdagen kommer då att avvika från den effektiva leveransdagen. Se vidare i Ramavtalsbilaga 11: <i>Allmänna villkor konsulttjänster</i>, avsnitt 6.</p> <p>Fakturering: När myndigheten lämnat sitt leveransgodkännande har leverantören rätt att fakturera 20 procent av ett införandeprojekt.</p> <p><i>Om inget annat framgår av kontrakt har leverantören rätt att fakturera övriga uppdrag efter effektiv leveransdag.</i></p>
E	Nyttjande av E-handelstjänsten under en provdriftsperiod – endast aktuellt vid Införandeprojekt	<p>Myndigheten har rätt att nyttja E-handelstjänsten under en provdriftsperiod som omfattar minst nittio (90). Nyttjande av E-handelstjänsten omfattar support och felavhjälpning enligt avtalade servicenivåer.</p> <p>Fakturering: Nyttjande av E-handelstjänsten faktureras månadsvis i efterskott från och med effektiv leveransdag.</p>
F	Provdriften godkänns – endast aktuellt vid Införandeprojekt	<p>Myndigheten meddelar leverantören skriftligen att provdriften är godkänd och fortsätter att nyttja E-handelstjänsten.</p> <p>Fakturering: När myndigheten har godkänt provdriften har leverantören rätt att fakturera resterande 30 procent av införandeprojektet.</p>
	Nyttjande av E-handelstjänsten	<p>Utveckling av E-handelstjänsten ingår i nyttjandet, till exempel uppdatering med nya fastställda format för affärsmeddelanden.</p>