

Vägledning för avrop från

AV-produkter 2012

Vägledning för avrop från .....	1
AV-produkter 2012 .....	1
1Dokumenthistorik .....	2
2Inledning.....	3
3Avropsberättigade.....	3
4Ramavtalsleverantörer .....	3
5Övergripande information om ramavtalsområdet .....	3
6Ramavtalets omfattning.....	4
7Genomförande av avrop steg 1 – Utformning av avropsförfrågan ....	7
8Genomförande av avrop steg 2 – Utskick av avropsförfrågan .....	15
9Genomförande av avrop steg 3 – Utvärdering av avropssvar .....	16
10Genomförande av avrop steg 4 – Teckna kontrakt .....	17
11Praktiska tips och råd.....	23
12Övrigt.....	23

## 1 Dokumenthistorik

Version	Publicerad datum	Uppdaterade avsnitt
1.00	2013-05-16	Initial version
1.01	2013-06-05	Punkt 7.4 borttagen numrering. Punkt 10.6 förtydligande.
1.02	2013-07-04	Ny punkt 7.3. Tillägg i 7.2.
1.03	2013-11-11	Punkt 6 ändrad text
1.04	2013-11-14	Punkt 6 ändrad text
1.05	2013-12-16	Punkt 6 ändrad text och punkt 5.1 förlängt giltighetstid
1.06	2014-05-13	Punkt 6 ändrad text
1.07	2014-09-29	Punkt 6.1 ändrad text
1.08	2014-11-06	Punkt 6.1 ändrad text
1.09	2014-11-27	Punkt 5.1 Ramavtalets giltighetstid

2013-01-17  
Rev 2014-11-27  
Dnr 96-98-11  
Version 1.09

Version	Publicerad datum	Uppdaterade avsnitt

## 2 Inledning

Denna vägledning har tagits fram för att vara ett stöd för avropande organisationer och ramavtalsleverantörer vid avrop från ramavtalen gällande Audiovisuella produkter benämnt AV-produkter 2012.

Övrigt stödmaterial och fördjupad information om ramavtalsområdet finns på [www.avropa.se](http://www.avropa.se)

Vägledningen innehåller rekommendationer från Statens inköpscentral. Avropets omfattning och komplexitet avgör i vilken grad vägledningen är tillämplig. Vägledningen uppdateras kontinuerligt och det är alltid den senaste publicerade versionen på [www.avropa.se](http://www.avropa.se) som är gällande.

## 3 Avropsberättigade

Ramavtalen för AV-produkter 2012 kan nyttjas av samtliga statliga myndigheter under regeringen. Genom fullmakt deltar övriga myndigheter, vissa stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten samt de kommuner och landsting som valt att ansluta sig. Avropsberättigade organisationer på dessa ramavtal finns på [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

## 4 Ramavtalsleverantörer

Ramavtalsleverantörer på detta ramavtalsområde framgår av [www.avropa.se](http://www.avropa.se) och anges nedan i bokstavsordning;

Aktiebolaget Tabula  
Atea Sverige AB  
AV Syd AB  
DAV Partner AB  
Ricoh Sverige AB

I denna vägledning används begreppet leverantör och avser då alla ramavtalsleverantörer inom detta ramavtalsområde.

## 5 Övergripande information om ramavtalsområdet

### 5.1 Ramavtalets giltighetstid

Ramavtalen är giltiga fr.o.m. 2013-02-26 t.o.m. 2016-02-29 och kan förlängas på initiativ av Statens inköpscentral i upp till tolv (12) månader vid ett eller flera tillfällen, d.v.s. maximalt t.o.m. 2017-02-28.

### 5.2 Avrop från ramavtalet

Avrop ska ske genom förnyad konkurrensutsättning enligt 5 kap. 7 § Lag (2007:1091) om offentlig upphandling. Förfarandet innebär att avrop ska föregås av en avropsförfrågan som skickas till samtliga ramavtalsleverantörer.

Avropande organisation avgör inom ramen för Ramavtalet vilka villkor och krav som är relevanta för det specifika avropstillfället, om dessa behöver preciseras samt vilken vikt de ska tillmätas (Se avsnitt 7).

### **5.3 Längden på avrop**

Statens inköpscentral anser att ett avrop från ramavtalet kan ha en löptid om maximalt 48 månader. Kontraktet ska ha tecknats inom ramavtalets giltighetstid men fullgörandet kan ske även efter att ramavtalet har upphört.

## **6 Ramavtalets omfattning**

### **6.1 Ramavtalets omfattning**

Upphandlingen omfattar AV-produkter med tillhörande tjänster som installeras och används i den offentliga sektorns verksamhet. Produkter som avropas ägs av den avropande kunden och kan inte avropas som tjänst, hyras eller leasas. Konsulttjänster som avropas är kopplade till AV-produkter som ägs av den avropande kunden.

Upphandlingen omfattar inte inredning för mötes- och konferensrum såsom möbler, och anslagstavlor, sken- och listsystem.

Projektionsdukar och tavlor till projektorer kan avropas i samband med anskaffning av projektor/projektorer för att få en fungerande helhet. Det går inte att enbart avropa projektdukar och tavlor till projektorer.

Entreprenader där projektledning, installation och integration av AV-produkter ingår omfattas av ramavtalet. Entreprenader så som nybyggnation, renovering, ombyggnad eller tillbyggnad av mötes- och konferensrum, utbildnings- och hörsalar omfattas inte av ramavtalet.

Upphandlingen ska tillgodose avropande kunders behov av bland annat produkter för bild-, ljud och foto i exempelvis nya eller befintliga mötes- och konferensrum, utbildnings- och hörsalar samt i andra sammanhang och situationer där verksamheten har behov av att använda bild-, ljud- och fotoprodukter.

Avrop kan göras på vissa enskilda delar inom videokonferens för det enskilda mötesrummet som ansluts till befintligt videokonferenssystem. Det går inte att avropa centralt videokonferenssystem samt tillhörande tjänster så som, bokningssystem, videoinspelningssystem eller konferensbryggor. Avrop på videokonferensutrustning kan göras på

ramavtalen Digitala mötesrum eller Kommunikation som tjänst, se avropa.se

De produkter som ingår i upphandlingen angränsar mot andra ramavtalsområden, detta då dagens teknik gällande infrastrukturutrustning går mot flerfunktionella produkter som klarar flera olika tekniska funktioner till exempel inom området för tal, ljud och bild. Dessa produkter kan därför inte helt benämnas som att tillhöra ett specifikt ramavtalsområde utan kan höra hemma under två eller flera. Det är det ”väsentligaste syftet” med anskaffningen som ska vara styrande från vilket ramavtalsområde produkten ska avropas, det vill säga från det ramavtalsområde som för ändamålet är mest passande.

Syftet med avrop inom Ramavtalet AV-produkter 2012 är i första hand att skriva leveranskontrakt med en ”AV-partner”. Med en AV-partner avses en leverantör som tilldelats kontrakt via avrop från ramavtalsområdet för AV-produkter 2012. Leveranser kan ske successivt under avtalsperioden. Kontraktet bygger på kravställningen vid avropet och kan inkludera produkter såväl som tjänster. Avropen kan även gälla kontrakt som avser enstaka inköp med leverans under en kortare tid.

## **6.2 Omfattning av produkter**

De typer av AV-produkter som ingår är bland annat:

- Analog och digital utrustning för in- och avspelning exempelvis för ljud och bild
- Diktafoner
- Dokumentkameror
- Förbrukningsmaterial exempelvis projektorlampor
- Förstärkare, receivers och tuners
- Golvstativ för exempelvis monitorer och högtalare
- Högtalare
- Hörlurar och headsets
- Interaktiva skrivtavlor
- Kablage, kontaktdon samt övrigt installationstillbehör
- Kameror exempelvis analoga och digitala stillbildskameror
- Konferenskameror exempelvis kameror till datorer
- Mikrofoner
- Monteringsprodukter exempelvis tak- och väggfästen
- Projektorer
- Skärmar och monitorer med eller utan analoga och digitala TV-mottagare
- Styrdon och styrpaneler för hantering av AV-utrustning och tillbehör
- Videokameror
- Videoväxlar
- Övriga tillbehör inom AV-område

### **6.3 Omfattning av tjänster**

Tjänster som avropas måste vara kopplade till AV-produkter som ägs av den avropande organisationen. Tidpunkten för utförandet av tjänsten kan dock vara skild från köpet av produkten. Det är för den avropande organisationen tillåtet att köpa tjänster från en ramavtalsleverantör inom AV-produkter, även om avropande organisation köpt produkten från en annan leverantör inom AV-produkter eller genom annan anskaffning. Olika nivåer av kompetens kommer att kunna avropas för olika tjänstetyper samt ibland även inom samma tjänstetyp. Kompetens som utför tjänsterna benämns som konsult (Se punkt 7.6 avseende Statens inköpscentrals kompetensklassning och punkt 7.5 på vilka ytterligare krav som kan ställas vid den förnyade konkurrensutsättningen).

#### **Exempel på tjänster som omfattas av denna upphandling:**

##### **Destruktion**

Återtag, förstöring, skrotning och återvinning av produkt inklusive upprättande av skrotintyg.

##### **Dokumentation**

Kundspecifik dokumentation över AV-lösning.

##### **Installation**

Produktuppackning, montering och anslutning av produkt och kablage, märkning av kablar och uttag, driftsättning, användarinstruktion, återtagande av emballage, inventariemärkning.

##### **Integration**

Integration av produkter och lösningar i befintliga tekniska miljöer. Säkerställande av kompatibilitet mellan produkter.

##### **Konfiguration**

Parametersättning samt övrig anpassning.

##### **Kundanpassad inköpsfunktion**

Med kundanpassad inköpsfunktion avses att avropande kund ska kunna erbjudas anpassning till eget inköpssystem eller inköpsprocess inklusive demonstration av och information om olika produkter.

##### **Lagerhållning**

Mellanlagring, leveransbevakning och tillhandahållande av utbyteslager för AV-produkter och tillbehör för kortare ledtider vid felhantering.

##### **Leverans**

Produkter och tjänster levereras till offentlig sektors verksamhet i Sverige samt till viss verksamhet i utlandet för offentlig sektor.

### **Projektledning**

Projektleda uppdrag inom AV-området.

### **Rådgivning**

Rådgivning avseende produkter, teknikval, underhåll, miljöegenskaper, tillgänglighet, användbarhet, ergonomi samt råd och stöd i förhandlingar med tillverkare.

### **Service**

Med service avses exempelvis reparation av hårdvara inom avtalad tid, felsökning, proaktiva åtgärder och tillgång till reservdelar.

### **Support**

Med support avses den kontaktväg som tillhandahålls för användare och it-ansvariga angående de produkter och tjänster som levereras. Support avser exempelvis användarstöd, felanmälan och övriga frågor kring produkter och tjänster.

### **Test**

Kontroll av funktioner och tekniska lösningar i anvisad teknisk miljö så att de överensstämmer med testspecifikation.

### **Underhåll**

Med underhåll avses uppgraderingar och uppdateringar av programvaror. Med uppdatering avses rättningar, säkerhetsuppdateringar etc. i programvaror. Att införa nya versioner i syfte att rätta fel och åtgärda säkerhetsbrister betraktas även som uppdatering. Med uppgradering avses att införa nya versioner med ny eller ändrad funktionalitet. Installation av uppgradering eller uppdatering kan utföras av leverantör eller avropande kund.

### **Utbildning**

Kundspecifik utbildning för den AV-utrustning och de produkter som kund avropar.

### **Överlämning vid leverantörsbyte**

Förberedelse inför leverantörsbyte till exempel dokumentation, personlig överlämning, erfarenhetsutbyte m.m.

## **7 Genomförande av avrop steg 1 – Utformning av avropsförfrågan**

### **7.1 Dialog inför avropet**

Innan avropsförfrågan skickas ut kan avropande organisation föra en dialog med leverantörerna. Det är viktigt att samtliga leverantörer bjuds in till detta och att alla likabehandlas. Genom dialogen kan förmågan att leverera säkerställas och den avropande organisationen



får värdefull information om vilka möjligheter som finns att uppfylla organisationens behov. Behovsanalysen, nulägesanalysen och den information som inhämtats från ramavtalsleverantörerna kan myndigheten sedan använda vid skapandet av avropsförfrågan. Ju tydligare behovet är definierat och kravbilden preciserad, desto lättare blir det för leverantörerna att lämna ett optimalt svar på avropsförfrågan.

Detta görs enklast genom att kunden översiktligt beskriver nuläget och behoven samt ber leverantörerna beskriva om de är i stånd att leverera de produkter och tjänster som beskrivits.

Vid oklarheter om t.ex. en viss produkt eller tjänst ingår i leverantörernas utbud, oklarheter kring prisbild, kan kunden ställa en enkel fråga som kan ingå i en s.k. Request For Information (RFI), till samtliga leverantörer innan själva avropet görs. Använd sändfunktionen som du hittar på Ramavtalet AV-produkters sida på [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

## **7.2 Avropsförfrågans innehåll**

Avropsförfrågan ska, kan och bör innehålla ett antal uppgifter. Nedan räknas några av dessa upp.

- Uppgift om vilket ramavtal som avses
- En kort allmän beskrivning av myndigheten
- Beskrivning av den nuvarande IT-miljön och om den påverkar eller påverkas av avropet
- Anledningen till avropet och målsättningen med avropet
- Kravspecifikation, de obligatoriska krav och utvärderingskriterier som den avropande myndigheten ställer på produkten samt de efterfrågade tjänsterna
- Om det inte är möjligt att beskriva den eller de produkter som avses att införskaffas kan specifika produkter anges. Sådana uppgifter ska dock följas av orden "eller likvärdigt"
- Hur eventuella kompletterande frågor hanteras
- Önskad leveransdag
- Kontraktets giltighetstid
- Tidpunkt när avropssvar ska vara inne
- Anbudets giltighetstid
- En beskrivning av hur avropssvar från leverantören ska se ut och vad det ska omfatta, t.ex.
- Pris
- Genomförande
- Krav på myndigheten
- Referenser
- Tidplan
- Adress-och kontaktuppgifter
- Redogörelse av den utvärderingsmodell som tillämpas, inkl. viktning av utvärderingskriterier

- Eventuella justeringar eller preciseringar av krav och avtalsvillkor jämfört med ramavtalsupphandlingen
- Referenser kan, förutom på specifika konsulter, även användas för att bevisa att ett offererat upplägg eller lösning fungerar tillfredsställande hos en tidigare kund.
- Hur redovisning av antalet nedlagda timmar och övriga kostnader ska ske
- Hur betalning ska ske om precisering av allmänna villkor skett

Tänk på att leverantörskvalificeringen redan är genomförd och att Ramavtalsleverantörernas ekonomiska ställning bevakas av Statens inköpscentral under ramavtalets löptid.

### **7.3 Skälig tidsfrist**

Av avropsförfrågan ska det framgå när avropssvar senast ska ha inkommit. Tiden för att lämna avropssvar ska vara skälig. Tiden ska fastställas med hänsyn till kontraktsföremålets komplexitet samt den tid som behövs för att lämna avropssvar. Vid stora komplexa uppdrag som kan vara tidskrävande att arbeta fram krävs normalt en längre tidsperiod jämfört med avrop av mindre uppdrag. Som tumregel vid komplexa uppdrag kan det anges att det är rimligt med minst 14 arbetsdagens svarstid och vid mindre komplexa uppdrag är motsvarande svarstid 7 arbetsdagar.

### **7.4 Övrig information i avropsförfrågan**

Förslag på information:

Ev. kända kommande förändringar som påverkar leveransen.

Ev. förutsättningar som är viktiga för leverantörerna att känna till, exempelvis vilka krav som ställs på kunden och om det finns specifika förhållanden som leverantören måste ta hänsyn till.

Om ett budgettak är satt för avropet för att undvika att avropssvar med alltför höga priser inkommer.

### **7.5 Kravkatalog**

Följande lista av krav kan kund komma att tillämpa vid avrop utöver de krav som tillämpades i upphandlingen. Tillämpningen kan ske både som obligatoriska krav (ska-krav) och utvärderingskriterier (bör-krav) beroende på avropande organisations behov. Kraven är angivna i bokstavsordning.

## **Användbarhet och tillgänglighet**

Vid avrop kan krav komma att ställas på produktens användbarhet utifrån den tekniska kvaliteten såsom funktionalitet och prestanda med utgångspunkt av verksamheten, användningssituationen och slutanvändares egenskaper och förmågor. Till exempel produkter för hörselskadade och synskadade.

## **Arbetsmiljö**

Vid avrop kan krav komma att ställas som är relaterade till arbetsmiljö till exempel ljud, ljus, ergonomi, strålning m.m.

## **Certifierad produkt**

Vid avrop kan krav komma att ställas utifrån produktens certifiering till exempel viss hårdvara, programvaror, miljöcertifiering eller säkerhetsklassning.

## **Destruktion**

Vid avrop kan krav komma att ställas på tillvägagångssätt avseende återbruk, återvinning, säkerhet, spårbarhet av produkt och återvunnet material. Exempelvis lösningar som underlättar returhantering och omhändertagande av uttjänt utrustning samt upprättande av skrotintyg.

## **Dokumentation**

Vid avrop kan krav komma att ställas på produktens användardokumentation och systemdokumentation.

## **Faktura**

Vid avrop kan krav komma att ställas på hur faktura ska ställas ut till exempel e-faktura och märkning av faktura.

## **Funktionalitet**

Vid avrop kan krav komma att ställas utifrån om och hur väl produkten uppfyller vissa funktioner inom till exempel användbarhet, teknik, säkerhet, miljö m.m.

## **Installation**

Vid avrop kan krav komma att ställas på uppackning, montering och anslutning av produkt och kablage, märkning av kablar och uttag, driftsättning, användarinstruktion, återtagande av emballage, inventariemärkning.

## **Integration**

Vid avrop kan krav komma att ställas på att produkten är möjlig att integrera samt vara kompatibel med andra produkter till exempel att avropande kund beskriver sin nuvarande tekniska miljö och önskar att den nyanskaffade produkten ska kunna vara kompatibel med befintlig teknisk miljö.

## **Konsultkompetens**

Vid avrop kan krav komma att ställas på konsulters kunskaper och kompetensnivå inom till exempel teknik, miljö, säkerhet, produkter, användbarhet m.m. genom att specificera kompetensnivå och roll. Med konsulter ses i sitt sammanhang som till exempel lärare vid utbildning, tekniker vid installation etc.

## **Konfiguration**

Vid avrop kan krav komma att ställas på till exempel parametersättning, laddade batterier, språkinställning samt övrig anpassning till exempel energisparande förinställningar.

## **Kundanpassad inköpsfunktion**

Vid avrop kan krav komma att ställas till exempel på hur produkter och priser presenteras för avropande kund. Även krav som möjliggör elektroniska beställningar kan komma att ställas.

## **Lagerhållning**

Vid avrop kan krav komma att ställas på till exempel mellanlagring och leveransbevakning, att ett visst antal produkter av ett visst märke alltid hålls i lager för snabb leverans eller tillhandahållande av utbyteslager för AV-produkter och tillbehör för kortare ledtider vid felhantering.

## **Leverans**

Vid avrop kan krav komma att ställas på produktens eller tjänstens leverans till exempel var, hur och när den ska levereras, emballering, märkning, leveranstid, extra snabb leverans, genomförandetid m.m.

## **Miljö**

Vid avrop kan krav komma att ställas på produktens miljöegenskaper eller på tjänster till exempel energianvändning, LCC, återvinning, kemikalier, återvunnet materiel. Utbildning i användning ur bästa miljöaspekt. Rådgivning av miljöbästa produkter.

## **Projektledning**

Vid avrop kan krav komma att ställas på kompetens och roll för projektledaren till exempel att konsulten ska ha kompetens för rollen AV-tekniker och inneha minst nivå 4 enligt kompetensnivåerna.

## **Pris**

Vid avrop kan krav komma att ställas på produktens och tjänstens pris. Pris kan anges som till exempel löpande räkning (timpris), fast pris, prenumeration, takpris, påslag på inköspriser eller en rabattsats mot gällande prislista på offentligt publicerat ställe.

## **Processanpassning**

Vid avrop kan krav komma att ställas på att produkten eller tjänsten uppfyller en viss organisatorisk arbetsprocess till exempel ärendehantering, skrotning, inköp.

## **Produkt**

Vid avrop kan krav komma att ställas på produkten till exempel tillverkarmärke, modellnummer, version, strålning, storlek m.m. Produkter inkluderar hårdvara och mjukvara.

## **Referenser**

Vid avrop kan krav komma att ställas på referenser. Detta för att styrka uppgifter som lämnas i avropssvaren.

## **Rådgivning**

Vid avrop kan krav komma att ställas på tillhandahållande av rådgivning vad gäller produkter, teknikval, underhåll, miljöegenskaper, miljöbästa alternativ, informationssäkerhet, tillgänglighet, användbarhet, ergonomi samt råd och stöd i förhandlingar med tillverkare.

### **Service**

Vid avrop kan krav komma att ställas på tillhandahållande av service för produkten till exempel serviceklasser, tillgänglighetstider, åtgärdstider m.m.

### **Socialt och etiskt ansvarstagande**

Vid avrop kan krav komma att ställas gällande socialt och etiskt ansvarstagande till exempel att rutiner ska finnas, i ett uppföljningssyfte.

### **Språk**

Vid avrop kan krav komma att ställas på konsulternas språkkunskaper till exempel svenska eller engelska.

### **Statistik**

Vid avrop kan krav komma att ställas på statistik till exempel på nyttjande, utfall för servicenivåer, öppna ärenden, problem, incidenter, trender, energianvändning m.m. samt hur den ska levereras och hur detaljerad den ska vara.

### **Support**

Vid avrop kan krav komma att ställas på supportfunktion till exempel helpdeskens öppettider, svarstider, användarstöd, felanmälan, kontaktytor, uppföljning m.m.

### **Säkerhetsskyddsavtal**

Vid avrop kan krav komma att ställas på säkerhetsskyddsavtal och registerkontrollerad konsult som krävs för tjänstens utförande, till exempel olika nivåer på säkerhetsklassning.

### **Tekniska produktkrav**

Vid avrop kan krav komma att ställas på tekniska specifikationer, standards, modell, funktioner, kapacitet, prestanda, användbarhet, energiförbrukning, skalbarhet, integrationsmöjlighet, krav utifrån befintlig teknisk plattform.

### **Test**

Vid avrop kan krav komma att ställas på kontroll av funktioner av teknisk lösning i anvisad teknisk miljö så att de överensstämmer med testspecifikation.

### **Tider och genomförande**

Vid avrop kan krav komma att ställas på till exempel leveranstid, leveranstidpunkt och geografisk plats för genomförandet.

### **Underhåll**

Vid avrop kan krav komma att ställas på uppgraderingar och uppdateringar för köpta programvaror, reservdelshantering, dokumentation och manualer.

### **Utbildning**

Vid avrop kan krav komma att ställas på lärares kunskaper och kompetensnivå, antal utbildningstillfällen, antal deltagare, dokumentation och plats för utförande.

### **Viten**

Vid avrop kan krav komma att ställas på reglering för viteshantering.

### **Överlämning vid leverantörsbyten**

Vid avrop kan krav komma att ställas på förberedning inför leverantörsbyte till exempel dokumentation, personlig överlämning, erfarenhetsutbyte m.m.

#### **7.6 Kompetensklassning konsulter**

Krav kan ställas på konsulters erfarenhet, kunskaper och kompetensnivå enligt Statens inköpscentrals kompetensnivåmodell. Syftet med denna kompetensnivåmodell för konsulter är att underlätta klassificering av kompetensen genom att använda enhetliga principer och begrepp. En utbredd tillämpning av denna modell inom offentlig sektor borgar för en enklare och effektivare dialog internt hos kunden och på marknaden.

Kompetensklassningen används vid:

- beskrivning av efterfrågad kompetens
- prissättning vid leverans av konsulttjänster
- uppföljning av prestation vid leverans av konsulttjänster

Nivåbeskrivningarna är profilbeskrivningar på en övergripande nivå. Vid klassning av en individs kompetens inom aktuellt kompetensområde ska den kompetensnivå som passar bäst väljas:

#### **Nivå 1**

Kunskap - nyss genomförd utbildning inom aktuellt område  
Erfarenhet - kortare arbetserfarenhet, ej vana som konsult  
Ledning - kräver arbetsledning  
Självständighet - kan självständigt utföra enklare uppgifter

#### **Nivå 2**

Kunskap - har utbildning inom området, viss svårighetsgrad  
Erfarenhet - 1-3 år som konsult inom aktuellt område, har deltagit i eller utfört ett flertal liknande uppdrag

Ledning - kräver arbetsledning  
Självständighet - kan självständigt utföra avgränsade arbetsuppgifter

#### Nivå 3

Kunskap - hög kompetens inom området  
Erfarenhet - 4-8 år som konsult inom aktuellt område, är förebild för andra konsulter på lägre nivå. Har befunnit sig på nivå 2 under minst 2 år.  
Ledning - tar ansvar för delområde, kan leda en mindre grupp  
Självständighet - kan arbeta självständigt

#### Nivå 4

Kunskap - hög generalistkompetens, eller mycket hög kompetens inom området  
Erfarenhet - har deltagit i stora uppdrag inom aktuellt område och genomfört uppdrag med mycket hög kvalitet. Nivån uppnås normalt tidigast efter 9-12 år som konsult inom aktuellt område. Har befunnit sig på nivå 3 under minst 2 år.  
Ledning - tar huvudansvar för ledning av större grupp  
Självständighet - mycket stor

#### Nivå 5

Kunskap - kompetens av högsta rang inom aktuellt område, uppfattas som expert på marknaden  
Erfarenhet - (som 4) men har befunnit sig på nivå 4 under minst 3 år  
Ledning - har stor vana och erfarenhet att verka i ledande befattning  
Självständighet - mycket stor

### **Kompetensområde Teknik**

#### **Roll – AV-tekniker**

Teknisk kompetens inom området för teknik och lösningar inom AV-området.  
Produktkännedom och kunskap inom området för bild, ljus och ljud. Vid avrop kan krav komma att ställas på certifiering. Konsulten har kunskap om några av följande områden:  
Montering och anslutning av produkter  
Reparation av hårdvara och felsökning  
Byte av projektorlampor  
Uppgraderingar och uppdateringar av programvaror  
Utbildning i handhavande och enklare användarinstruktioner

### **7.7 Tilldelningskriterier**

De kriterier som kommer att ligga till grund för tilldelning av kontraktet ska anges i avropsförfrågan. Ev. hänvisning till avropsblankett, om tilldelningskriterier framgår där.  
Kunden kan själv avgöra vad som är mest väsentligt i det aktuella avropet och hur tilldelningskriterier ska viktas. Det går även att helt

bortse från kriterier som av olika anledningar inte är relevanta för det aktuella avropet.

Vid avrop av större installationer eller liknande bör kunden förutom ett pris för själva uppdraget alltid begära in ett timpris för ev. tillkommande arbeten inom ramen för en option.

Se vidare ”Anbudsutvärdering vid offentlig upphandling av varor och tjänster” från Upphandlingsstödet vid Kammarkollegiet:  
[http://upphandlingsstodet.se/sites/default/files/2010\\_9.pdf](http://upphandlingsstodet.se/sites/default/files/2010_9.pdf)

## **8 Genomförande av avrop steg 2 – Utskick av avropsförfrågan**

### **8.1 Dialog under anbudstiden**

Leverantör som upplever att det finns otydligheter i avropsförfrågan rekommenderas att ställa en skriftlig fråga till kunden. Svar på frågor som kan förväntas vara av intresse för fler leverantörer ska skriftligt tillhandahållas till samtliga leverantörer. Svar på frågor ska tillhandahållas inom skälig tid och senast så lång tid innan sista dag för avropssvar att leverantörerna har rimlig tid att beakta de nya uppgifterna. Detsamma gäller eventuella rättelser i avropsförfrågan. Datum för när frågor senast får inkomma och när de senast kommer att besvaras bör anges.

### **8.2 Avropssvar**

Leverantörerna har inte rätt att lämna mer än ett avropssvar på en avropsförfrågan såvida inte kunden särskilt har angett i avropsförfrågan att leverantörerna kan lämna in flera alternativa avropssvar.

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

AV-produkterna och tjänsterna som kan avropas på detta ramavtalsområde finns publicerade på leverantörens särskilda webbsida för detta ramavtal. Leverantören är begränsad till att leverera dessa produkter och de tjänster som omfattas av ramavtalet och inte något annat som eventuellt ingår i leverantörens övriga utbud. Länk till varje leverantörs utbud på ramavtalet finns under varje leverantörs flik på AV-produkters sida på [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

Notera att leverantören inte har rätt att delegera rätten att ta emot avrop eller teckna kontrakt till underleverantör.



Avropssvaren får inte öppnas förrän tidsfristen för inlämnande av avropssvar löpt ut. Tänk särskilt på den absoluta sekretessen om anbud lämnas elektroniskt och att 9 kap. 7 § LOU även gäller för e-anbud.

Vid oklarheter i leverantörernas avropssvar kan en skriftlig begäran om förtydligande skickas ut. Leverantörernas förtydliganden ska vara skriftliga. Observera att leverantörerna inte får lägga till nya uppgifter eller göra väsentliga förändringar.

Innehåller leverantörens avropssvar uppgifter eller villkor som inte efterfrågats i avropsförfrågan är dessa uppgifter giltiga endast om en skriftlig överenskommelse träffas särskilt angående detta. Hänvisning till leverantörens egna allmänna villkor eller motsvarande är endast giltiga om en särskild överenskommelse avseende detta tecknas.

En leverantör kan begära att delar i avropssvaret även efter tilldelningsbeslut ska omfattas av kommersiell sekretess. En sådan begäran ska bifogas avropssvaret och vara väl motiverad. Det är avropande organisation som bedömer om sekretessbegäran ska godtas, helt eller delvis, när en eventuell begäran om utlämnande av anbud inkommer.

## **9 Genomförande av avrop steg 3 – Utvärdering av avropssvar**

När den angivna tidsfristen löpt ut ska inkomna avropssvar utvärderas på grundval av de kriterier som angetts i avropsförfrågan.

Val av leverantör ska ske utifrån utvärderingsresultatet. Kontrakt ska tilldelas den leverantör som har lämnat det för kunden bästa anbud på grundval av de kriterier som angetts i avropsförfrågan.

Ett avropssvar som kommer in för sent får inte tas upp till prövning.

### **9.1 Tilldelningsbeslut**

Då utvärderingen resulterat i vilken leverantör som har blivit tilldelad kontrakt ska tilldelningsbeslut fattas och skickas ut.

Tilldelningsbeslutet ska skickas ut till samtliga leverantörer som lämnat anbud.

Tilldelningsbeslutet ska innehålla uppgift om vilken leverantör som blev tilldelad kontraktet samt skälen till beslutet. Det är lämpligt att vid större avrop bifoga en utvärderingsrapport där det kortfattat beskrivs hur utvärderingen gått till. (Se även 9.2 nedan om frivillig avtalsspärr)

### **9.2 Frivillig avtalsspärr**

Kontrakt kan tecknas direkt efter att beslut meddelats men om kunden vill undvika eventuell framtida ogiltighetstalan av kontraktet så kan

kunden välja att tillämpa en s.k. frivillig avtalsspärr, dvs. att invänta de lagstadgade 10 dagarna innan kontraktet undertecknas med vinnande leverantör. Skickas inte meddelandet om beslut elektroniskt ska avtalsspärren istället vara lagstadgade 15 dagar.

Tiden räknas från och med dagen efter det att meddelande om tilldelningsbeslut har skickats. Ange i meddelandet när kunden avser att teckna kontrakt. Statens inköpscentral vill uppmärksamma om tillämpningen av den s.k. söndagsregeln som innebär att tidsfrister som löper ut på en lördag, söndag eller annan helgdag förlängs till nästkommande vardag.

Den frivilliga avtalsspärrens längd måste alltid anges i underrättelsen om tilldelning.

### **9.3 Inga lämpliga eller godtagbara anbud**

Om inget anbud motsvarar kundens krav ska samtliga tillfrågade leverantörer meddelas om att kunden inte har för avsikt att teckna kontrakt med någon av leverantörerna. Samma sak gäller om kunden p.g.a. oförutsedda händelser, exempelvis begränsningar i budget, inte kan genomföra avropet. Detta bör dock anges redan i avropsförfrågan, d.v.s. att kunden kan komma att avbryta avropet om oförutsedda händelser inträffar.

### **9.4 Avbryta en avropsförfrågan**

Avropande organisation har möjlighet att avbryta en avropsförfrågan om det föreligger sakliga skäl. Det kan vara att det tillkommit omständigheter som inte var kända vid tidpunkten för avropet eller om förutsättningarna väsentligt har förändrats. Skälen till avbrytandet måste anges och kunna motiveras. Meddela samtliga tillfrågade leverantörer om att avropet avbrutits.

## **10 Genomförande av avrop steg 4 – Teckna kontrakt**

### **10.1 Kontraktets giltighetstid**

Ett kontrakt ska avropas och tecknas inom ramavtalets giltighetstid och kan enligt Statens inköpscentrals tolkning av LOU vara som längst 48 månader på detta ramavtal. De innevarande ramavtalen löper som längst t.o.m. 2017-02-28 (under förutsättning att Statens inköpscentral förlänger ramavtalen i enlighet med förlängningsoption i avtalsvillkoren).

### **10.2 Kontraktsvillkor**

Till denna vägledning finns en mall för kontrakt och en enklare mall för avropsförfrågan.

En avropsblankett är under konstruktion och beräknas vara klar Q3 2013.

Avtalsvillkoren för ramavtalsområdet återfinns i respektive ramavtal på

<http://www.avropa.se/Hitta-ramavtal/Ramavtalsomraden/IT-och-telekom1/Teknisk-utrustning/AV-produkter/>

Där återfinns dokumentation avseende ramavtalet och där kommer mallarna och avropsblanketten läggas upp när dessa är färdigställda.

Allmänna villkor reglerar det generella förhållandet mellan kunden och leverantören. Allmänna villkor är en Huvudtextbilaga till Ramavtalet. Vid tecknande av Kontrakt ingår Allmänna villkor.

Innehåller leverantörernas avropssvar uppgifter som inte efterfrågats i avropet är dessa uppgifter giltiga endast om en skriftlig överenskommelse träffas särskilt angående detta. Hänvisning till leverantörernas egna allmänna villkor eller motsvarande är endast giltiga om en särskild överenskommelse avseende detta tecknas.

### **10.3 Leverans och leveranskontroll**

Leverans ska ske till Stationeringsort om annat inte framgår av Kontraktet.

Avtalad leveransdag är den dag då Leveransen ska uppfylla Avtalad specifikation. Detta ska kunna kontrolleras av Kunden genom leveranskontroll, om Kunden så önskar. Avtalad leveransdag, tid för eventuell leveranskontroll och eventuell leveranskontrollperiods längd anges i tidsplanen. Parterna kan även avtala om leveranskontrollens innehåll och omfattning. Har typen av leveranskontroll inte angivits i Kontraktet genomförs leveranskontroll enligt nedan.

Leveranskontroll omfattar, om inte annat överenskommit i Kontraktet, de tio (10) Arbetsdagar som föregår avtalad leveransdag. För det fall Kontraktet omfattar successiva leveranser är leveranskontrollperioden, om annat inte avtalats, de tio (10) Arbetsdagar som föregår avtalad leveransdag per successiv leverans.

Kunden bär ansvar för att leveranskontroll genomförs. På Kundens begäran ska Ramavtalsleverantören medverka under leveranskontrollen enligt Kundens skäligena instruktioner. Om inget annat angivits i Kontraktet, utgår ingen särskild ersättning för medverkan vid leveranskontroll.

Kunden ska godkänna Leveransen då den uppfyller Avtalad specifikation. Godkännanden och underrättelser mellan Parter ska ske skriftligen.

Effektiv leveransdag är den dag:

- Leveransen skriftligen godkänts av kunden, eller
- Leveranskontrollperioden, om leveranskontroll genomförs, upphör, utan att Kunden skriftligen gjort anmärkning mot Leveransen, eller
- Leveransen uppfyller Avtalat specifikation efter det att Kunden gjort anmärkning mot Leveransen, en ny leveranskontroll kunnat genomföras samt Kunden skriftligen har godkänt att Leveransen uppfyller Avtalat specifikation.

Godkänner Kunden inte Leveransen ska Ramavtalsleverantören snarast åtgärda brist eller fel. I de fall leveranskontroll har genomförts ska Parterna skriftligen överenskomma om tid för ny leveranskontroll.

Avvikelse från Avtalad specifikation som är utan betydelse för Leveransens avsedda användning och som enligt Kunden inte innebär en olägenhet ska inte påverka fastställandet av effektiv leveransdag. Leveransen ska trots sådan avvikelse anses uppfylla Avtalad specifikation. Avvikelse som avses i denna punkt ska avhjälpas av Ramavtalsleverantören inom skälig tid.

Under eventuell leveranskontrollperiod kan Kunden på egen risk använda Leveransen för avsett ändamål. Om Kunden därefter utan att effektiv leveransdag har inträtt, och på grund av vad Kunden anser vara verksamhetskritiska skäl, är tvungen att använda Leveransen eller del av denna i sin verksamhet utan Ramavtalsleverantörens medgivande ska effektiv leveransdag inte inträda. Ramavtalsleverantörens garanti och avtalat service- och underhåll i övrigt ska dock börja gälla för den del av Leveransen som har tagits i bruk.

Leverans ska ske fritt Kundens lokaler i Sverige, i enlighet med Incoterms 2010, Delivered Duty Paid (DDP). DDP innebär att Ramavtalsleverantören står för samtliga risker och kostnader fram till det att Produkten finns tillgänglig på den plats som angivits i Kontraktet.

#### **10.4 Pris och betalning**

Parterna har i Kontraktet kommit överens om hur ersättning för Leveransen ska utgå. Avtalade priser avser pris exklusive mervärdesskatt och andra skatter i den mån inte annat särskilt anges. Om annat inte anges, är priserna fasta och angivna i svenska kronor. Någon prisjustering får inte ske om detta inte särskilt anges i Kontraktet.

Betalning, inklusive mervärdesskatt, ska ske inom 30 dagar från det att fakturan kommit Kunden tillhanda. Kunden är dock aldrig skyldig att erlægga betalning innan 30 dagar har löpt efter effektiv leveransdag.

Ramavtalsleverantören ska, såvida inte annat överenskommit, inom 30 dagar efter Leverans, till Kunden översända slutfaktura upptagande samtliga återstående fordringar avseende Leveransen.

Ramavtalsleverantören är inte berättigad att debitera faktureringsavgift eller andra tillkommande avgifter.

Se även Allmänna villkor avsnitt 13.

### **10.5 Garanti**

Tillverkarens standardgaranti ska alltid medfölja samtliga Produkter som köps inom Ramavtalet. Ramavtalsleverantören lämnar minst samma garantitid och garantivillkor som respektive tillverkare tillhandahåller för avropad Produkt. Tillverkarens standardgaranti börjar gälla från och med effektiv leveransdag.

Ramavtalsleverantörer ansvarar för att:

- Ta emot felanmälan samt felanmäld Produkt från Kund
- Ombesörja att felet åtgärdas
- Avisera för Kund att felet är åtgärdat och Produkten klar för avhämtning

Kund kan i Kontraktet avtala om egna anpassningar för hantering av tillverkarens standardgaranti.

Ramavtalsleverantörens ansvar gäller för fel och/eller brist som Kunden anmäler inom 90 dagar efter det att Kunden har märkt felet och/eller bristen inom tillverkarens standardgaranti. För den Produkt eller del där av som byts ut eller reparerats erbjuder Ramavtalsleverantören samma garantivillkor som för den ursprungliga Produkten, dock maximalt ett år efter den ursprungliga Produktens standardgaranti löpt ut. Detta ansvar omfattar även skador som utbytta eller reparerade delar orsakar på andra delar av Produkten.

Ramavtalsleverantören garanterar att Produkten uppfyller Avtalad specifikation. Ramavtalsleverantören är till följd av detta skyldig att i enlighet med bestämmelserna i denna punkt på egen bekostnad och risk, genom utbyte eller reparation, avhjälpa alla fel i Produkten, vilka beror på bristfällighet i konstruktion, material, tillverkning eller annat arbete eller som består i att Produkten i övrigt inte uppfyller Avtalad specifikation.

### **10.6 Service**

Kund kan i Kontraktet avtala om förutbestämda serviceklasser för reparation av Produkt. Dessa serviceklasser kallas för A, B, C och D. Om Kunden har rutiner anpassade för reparation av Produkt kan dessa ingå i Kontraktet och Ramavtalsleverantören ska följa dessa.

Vald serviceklass för reparation gäller i tre (3) år efter effektiv leveransdag.

Med åtgärdstid avses den tid som Ramavtalsleverantören har på sig att åtgärda felanmält fel från det att felanmälan inkommer tills det att hårdvaran är reparerad.

	Förutbestämd serviceklass för reparation av hårdvara			
	A	B	C	D
	Vitesgrundande	Vitesgrundande	Vitesgrundande	Vitesgrundande
Åtgärdstid (Mellan 08.00-17.00)	8 timmar efter felanmälan	12 timmar efter felanmälan	24 timmar efter felanmälan	36 timmar efter felanmälan
Giltighet	3 års giltighet fr.o.m effektiv leveransdag.			

- Se Allmänna villkor avsnitt 18 för en utförlig lista av vad som ingår i serviceklasserna om inget annat avtalats.
- Se Allmänna villkor avsnitt 18 för utförlig reglering avseende tidpunkten då åtgärdstid börjar löpa.
- Serviceklass måste avtalas om i kontraktet för att gälla. Tänk på ert behov och att det kan vara kostnadsdrivande.
- Om ingen serviceklass anges i avropsförfrågan se punkt 10.5 ovan avseende garanti.

Kunden kan avtala om andra serviceklasser för reparation i Kontraktet.

## 10.7 Vite

### 10.7.1 Vite till följd av försenad leverans:

Försening som beror på Ramavtalsleverantören eller något förhållande på Ramavtalsleverantörens sida berättigar Kunden till vite. Kunden har rätt att i Avropet ställa upp krav gällande vite. Överenskomna vitesbelopp, grunder och eventuella begränsningar ska anges i Kontraktet. Vite till följd av försening förfaller till betalning senast 30 dagar efter den tidpunkt som gett rätt till vite där maximalt vite uppnåtts och regleras på anmodan av Kunden. Kunden har även rätt till skadestånd inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Vite som har utgått på grund av försening ska avräknas från sådant skadestånd.

Om inte annat överenskommits i Kontraktet utgår vite den första dagen med 6 % av vitesunderlaget. Härefter utgår vite med 1 % av vitesunderlaget per påbörjad kalenderdag som dröjsmålet varar, begränsat till ett maximalt vite om 12 % av vitesunderlaget. När Produkt tagits i bruk på grund av verksamhetskritiska skäl enligt vad som föreskrivs i punkt 7.9 (*i Allmänna villkor*) utgörs vitesunderlaget av hela Kontraktssumman. Vid Leverans utgörs vitesunderlaget av den del av Kontraktssumman som avser de Leveranser, i samma leveranskontroll, som omfattas av dröjsmålet samt den del av Kontraktssumman som avser vad som redan levererats men som inte kunnat tas i avsett bruk på grund av dröjsmålet. Vid Leverans som utförs enligt fastpris utgör det fasta priset Kontraktssumman. Vid Leverans som utförs enligt löpande räkning med takpris utgörs Kontraktssumman av takpriset.

### **10.7.2 Vite under garantitid och service**

Om Ramavtalsleverantören inte avhjälpes felet inom åtgärdstiden har Kunden rätt till vite. Kunden har även rätt till vite vid överskridande av maximalt antal fel under servicetid samt vid överskridande av maximalt antal timmar under servicetid. Kunden har rätt att i Avropet ställa upp krav gällande vite. Överenskomna vitesbelopp, grunder och eventuella begränsningar ska anges i Kontraktet. Vite till följd av försening förfaller till betalning senast 30 dagar efter den tidpunkt som gett rätt till vite eller maximalt vite uppnåtts och regleras på anmodan av Kunden. Om inte annat överenskommits i Kontraktet utgår vite den första dagen efter:

- Åtgärdstidens utgång med 1000 kr initialt och därefter 1 % av kontraktssumman för avtalad servicenivå per påbörjad kalenderdag som dröjsmålet varar, begränsat till ett maximalt vite om 10 % av kontraktssumman, frånsett det initiala vitet.

Om Ramavtalsleverantören inte har avhjälpes felet när maximalt vite har utgått, kan Kunden skriftligen ge Ramavtalsleverantören en slutlig och skälig frist om 15 dagar för avhjälpande. Är felet inte avhjälpes när fristen gått ut, har Kunden rätt till sådant avdrag på priset som svarar mot felet. Är felet av väsentlig betydelse för Kundens användning av Leveransen och Ramavtalsleverantören insåg eller borde ha insett detta har Kunden rätt att efter fristens utgång genom skriftligt meddelande till Ramavtalsleverantören häva hela Kontraktet eller den del av Kontraktet som hänför sig till grunden för hävningen.

### **10.8 Sekretessavtal**

I de Allmänna villkoren finns ett avsnitt angående sekretess. Om kunden vill ha en särskild sekretessförbindelse finns det möjlighet att bilägga detta till kontraktet. Detta bör anges redan i avropsförfrågan.

### **10.9 Kontraktsuppföljning**

Efter att kontrakt är tecknat med en leverantör, tänk på att följa upp priser, leveranser och övriga villkor som överenskommits om och som framgår av kontraktet.

Avvikelse och brister kan vara både vites- och hävningsgrundande. Var noga med att bokföra alla avvikelser och brister för att kunna påvisa för leverantören vid ett tvisteförfarande.

Se vidare "Vägledning för kontraktsuppföljning" från

Upphandlingsstödet vid Kammarkollegiet:

[http://upphandlingsstodet.se/sites/default/files/2011\\_8\\_1.pdf](http://upphandlingsstodet.se/sites/default/files/2011_8_1.pdf)

## **11 Praktiska tips och råd**

Tänk på att bortse från de utvärderingskriterier som av olika anledningar inte är relevanta för det aktuella avropet.

Tänk på möjligheten att arbeta med optioner både avseende utbud och avtalslängd så länge ni kan bibehålla transparensen i avropet.

Tänk på möjligheten att även använda funktionsbrevlådan för dialog inför ett planerat avrop (se punkt 7.1).

Tänk på att oberoende av vilket avropssystem som finns hos avropande organisation att använda funktionsbrevlådans mailadresser på Ramavtalets portal på [www.avropa.se](http://www.avropa.se)

Tänk på att leverantörskvalificeringen redan är genomförd och att Ramavtalsleverantörernas ekonomiska ställning bevakas av Statens inköpscentral under ramavtalets löptid.

## **12 Övrigt**

På [www.avropa.se](http://www.avropa.se) finns mer information och flera hjälpmedel vid avrop såsom:

- Mall för kontrakt (leveransavtal)
- Mall för avropsförfrågan
- Avropsblankett (planerad Q1 2014)
- Ramavtalsinformation per ramavtalsleverantör
- Sändlista för att skicka avropsförfrågan till samtliga leverantörer
- Kontaktuppgifter till ramavtalsansvarig

Under varje aktuellt ramavtal finns även information om aktuell kontaktinformation per ramavtalsleverantör samt aktuella underleverantörer.





På ramavtalsleverantörernas egna webbplatser finns information om deras produkt- och tjänsteutbud. Direktlänk till dessa sidor finns på ramavtalsleverantörens avtalssida på [www.avropa.se](http://www.avropa.se)

Upphandlingsstödet vid Kammarkollegiet har i uppdrag att bidra till en mer effektiv, kvalitetsmedveten och rättssäker offentlig upphandling. Inom ramen för detta uppdrag tar Upphandlingsstödet fram vägledningar för både leverantörer och avropande organisationer samt bemannar en helpdesk där man besvarar frågor av generell karaktär.

<http://upphandlingsstodet.se/>