

Vägledning för avrop från Datacenter delområde Telefoniprodukt er

[Klicka här för att ange version.](#)



KAMMARKOLLEGIET





Innehåll

1 Om vägledningen	5
1.1 Inledning.....	5
1.2 Utveckling av vägledningen	5
2 Ramavtalsområde.....	6
2.1 Allmän information	6
2.2 Definitioner	6
2.3 Ramavtalsområdets omfattning.....	6
2.4 Ramavtalsområdets giltighetstid.....	7
2.5 Avropsordning.....	7
2.6 Stöddokument för avrop	7
3 Om avropet.....	7
3.1 Definiera behov	7
3.2 Kravställning.....	8
3.3 Tilldelningsgrund	9
3.1 Kontraktsvillkor.....	10
3.2 Utskick av avropsförfrågan	10
3.3 Utvärdering av avropssvar och tilldelningsbeslut.....	11
4 Praktiska råd	11
4.1 Följ upp kontrakten	11
4.2 Faktureringsmodell.....	11



4.3 Redundans.....12

4.4 Dokumentera avvikelser12

4.5 Säkerhetskopiering12

Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
1.0	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange avsnitt.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.

1 Om vägledningen

1.1 Inledning

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

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

För mer information avseende avrop från ramavtal så hänvisas till SIC generella vägledning som finns publicerad på www.avropa.se.

1.2 Utveckling av vägledningen

Vägledningen kommer att uppdateras kontinuerligt. Det är alltid den senaste publicerade versionen på www.avropa.se som gäller. Dina kommentarer till vägledningen är värdefulla. E-posta gärna dina synpunkter till ramavtalsansvarig (se www.avropa.se) eller till ramavtalservice@kammarkollegiet.se.



2 Ramavtalsområde

2.1 Allmän information

2.1.1 Avropsberättigade

Ramavtalen för Datacenter delområde Telefoniprodukter kan nyttjas av statliga myndigheter, samt offentligt styrda organ som lämnat bekräftelse (fullmakt). Avropsberättigade organisationer finns angivna på www.avropa.se.

2.1.2 Ramavtalsleverantörer

Ramavtalsleverantörer inom Datacenter delområde Telefoniprodukter framgår av www.avropa.se.

2.1.3 Underleverantörer

Med Underleverantör avses en juridisk person eller enskild näringsidkare som Ramavtalsleverantör anlitar för att fullgöra hela eller delar av det åtagande som följer av Ramavtalet och Kontrakt. De tjänster som omfattas är Drifttjänst, Konsulttjänst, Publik molntjänst och/eller Kundtjänst.

2.2 Definitioner

I Allmänna villkoren för ramavtalet finns definitioner under punkt 2, Se Allmänna villkoren.

2.3 Ramavtalsområdets omfattning

2.3.1 Delområde Telefoniprodukter

Telefoniprodukter omfattar hårdvara, programvara och tjänster för t.ex. abonnentväxel, kontaktcenter, callback, röstbrevlåda, talsvar, samtalshantering, Unified Communication, stödsystem för telefoni, inspelning, softphone, fast telefon samt inomhusnät för mobiltäckning.

2.3.2 Avgränsningar

Upphandlingsföremålet omfattar **inte** mobiltelefoner, lokaler, byggnader, byggentreprenader, brandskydd, kanalisation, kyla, golv, tak eller el.



2.4 Ramavtalsområdets giltighetstid

Ramavtalen är giltiga från och med 2021-01-01 till och med 2022-12-31 och kan förlängas på initiativ av SIC i upp till 24 månader, det vill säga maximalt till och med 2024-12-31.

2.5 Avropsordning

2.5.1 Förnyad konkurrensutsättning

För detta ramavtalsområde gäller förnyad konkurrensutsättning. Den sker genom att avropande myndighet skickar en skriftlig avropsförfrågan samtidigt till samtliga leverantörer inom aktuellt tjänste-/varu-/delområde/region/län....

Tanken med detta förfarande är att den förnyade konkurrens som uppstår vid avropet ska leda till att kontrakt tecknas med den leverantör som kan erbjuda den ekonomiskt mest fördelaktiga lösningen.

2.6 Stöddokument för avrop

På avropa.se finns det en avropsmall som ni kan använda. Det är inget krav att använda mallen utan den ska ses som ett hjälpmedel för att informationen som behöver vara med i ett avrop kommer med till ramavtalsleverantörerna. Har ni egna mallar jämför mallarna att uppgifterna finns med.

3 Om avropet

Under denna punkt beskrivs det som är specifikt vid avrop inom detta ramavtalsområde.

3.1 Definiera behov

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

Behovsanalysen och den information som ev. inhämtats från ramavtalsleverantörerna kan användas som underlag i avropsförfrågan. Ett tydligt och väldefinierat behov med en preciserad kravbild innebär större möjligheter för ramavtalsleverantörerna att inkomma med optimala svar på avropsförfrågan. Detta kan även minimera de problem som kan



uppstå vid leverans samt att det kan vara lättare att säkerställa vad som ingår och vad som inte gör det.

Ett bra sätt är att avropsberättigade kontaktar ramavtalsleverantörerna och ställer frågor "Request for Information" (RFI). Det är av mycket stor vikt att samtliga ramavtalsleverantörer bjuds in till detta och att alla likabehandlas även om leverantörerna inte bjuds in samtidigt. Genom dialogen kan avropsberättigad få värdefull information om vilka möjligheter som finns att uppfylla det specifika behovet. Tänk på att informationen som ramavtalsleverantörerna lämnar kan vara känslig och bör ibland sekretessbeläggas. Skriftligt samråd med ramavtalsleverantörerna kan vara ett alternativ.

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

3.2 Kravställning

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

Ange krav och önskemål på avropade tjänster och delar på ett så tydligt och detaljerat sätt som möjligt samt utifrån ert specifika behov. Försök att minimera kraven på produkter och istället ange funktionskrav. Alla krav som ställs i avropsförfrågan ska ha direkt koppling till det aktuella kontraktsföremålet. Utformningen av avropet får inte syfta till att endast en ramavtalsleverantör kan svara eller uppfylla behovet.

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

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

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

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

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



avropsberättigad specifikt begär detta. En ramavtalsleverantör ska erbjuda en kanal för avropsberättigads alla kontakter med ramavtalsleverantören samt tillhandahålla en utsedd kontaktperson med kunskap om avropsberättigad och levererade tjänster (s.k. SPOC).

Beskriv också hur förändringar ska hanteras och prissättas. En förändring kan vara att flytta till nya lokaler utökning eller minskning av verksamheten. En avropsförfrågan kan även inkludera kända och eventuella kommande förändringar som påverkar leveransen av avropade tjänster. Det kan även vara bra att inkludera förutsättningar som är viktiga för leverantörerna att känna till, exempelvis vilka krav gällande telefoni och datakommunikation som ställs på avropsberättigad och om det finns specifika förhållanden som leverantören måste ta hänsyn till.

Ange även om ett budgettak är satt för avropet för att undvika att avropssvar med alltför höga priser inkommer.

Ramavtalsleverantören ska ansvara för leverans, eventuell migrering, installation och implementation av avropade tjänster om inte annat anges av avropsberättigad vid avropet.

Ramavtalsleverantören ska ansvara för design och paketering så att produkten och/eller tjänsten håller överenskommen funktion, kvalitet och prestanda samt en fullständig lösningsdesign baserad på de behov och förutsättningar som avropsberättigad redovisar och leverera en komplett fungerande tjänst. Tjänsten ska följa gällande standarder och vara anpassad till de förutsättningar som gäller i aktuell och beskriven fastighet och it-miljö. Överlämningspunkt och ansvarsgränssnitt för specifik tjänst kan sedan överenskommas i kontraktet.

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

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

3.3 Tilldelningsgrund

Avropsberättigad kan själv avgöra vad som är mest väsentligt i det aktuella avropet och hur tilldelningskriterier ska viktas. SIC använde i upphandlingen av ramavtalet tilldelningsgrunden ekonomiskt mest fördelaktiga utifrån bästa förhållande mellan pris och kvalitet. Om avropsberättigad endast vill tillämpa pris som tilldelningskriterium finns denna möjlighet.

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

3.1 Kontraktsvillkor

Vid beställning av repeater och inomhusnät ska det godkännas av operatör innan det tas i bruk. Läs mer om kraven på repeater och inomhusnät på PTS hemsida.
<http://www.pts.se/sv/Bransch/Radio/Radiotillstand/Ovriga-tillstand/Repeatrar/>

Vid kravställning av mobilt inomhusnät ska det framgå vilken funktionalitet på de mobila tjänster som myndigheten har behov av. Det är viktigt att utgå från dagens behov och teknik samt att titta på framtiden för att kravställa rätt. Fundera på vad som erat inomhusnät ska klara. Är det till för enbart telefonsamtal eller ska nätet även fungera för data radio tex 4G eller WiFi.

Finns externa personer i huset kan det vara problem att deras abonnemang inte fungerar i inomhusnätet. Ett alternativ kan vara att koppla in flera operatörer till inomhusnätet. Vid övergång till en ny leverantör kan det underlätta att den nya leverantören kan koppla in sig i befintligt inomhusnät och köra parallellt med den gamla operatören. Det gör att alla inte behöver samtidigt byta SIM-kort och gå över till den nya leverantören utan en succesiv övergång kan genomföras. Vid om- och tillbyggnationer kan täckning för radionät förändras. Det är viktigt att ange i avropsförfrågan och kontraktet hur förändringar ska hanteras.

Ljudkvalitet för talkommunikation kan kravställas på. För en bra ljudkvalitet bör motsvara ett MOS-värde om 3,7.

3.2 Utskick av avropsförfrågan

Följande dokument bör skickas till leverantörerna:

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

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



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

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

3.3 Utvärdering av avropssvar och tilldelningsbeslut

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

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

4 Praktiska råd

4.1 Följ upp kontrakten

När ni tecknar ett kontrakt med en leverantör, tänk på att följa upp priser, leveranser och övriga villkor som ni kommit överens om och som framgår av kontraktet.

4.2 Faktureringsmodell

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

4.3 Redundans

Vid avrop på redundans tänk igenom vad är det för något som ni vill bygga bort för problem. Det kan vara kraftbortfall, brand, av grävning av kabel, delar av tekniks utrustning slås ut, mm.

4.4 Dokumentera avvikelser

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

4.5 Säkerhetskopiering

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

4.6 Allmänna och särskilda villkor

Det finns Allmänna och Särskilda villkor för Hårdvara, Konsulttjänst, Privat- Publik molntjänst, programvara och Öppen källkod. För telefoniprodukter gäller samtliga allmänna och särskilda villkor men det är i första hand Allmänna och särskilda villkor för Hårdvara och konsulttjänst som är aktuella. De andra kan bli aktuella beroende på ert avrops omfattning. Allmänna och Särskilda villkor finns översatta och finns på avropa under ramavtalets informationsfält. Vid tvister är det alltid den svenska versionen som ska användas och de engelska dokumenten är mera stöddokument.