



# Vägledning för avrop från Skrivare som tjänst och produkt – förnyad konkurrensutsättning

Version 1.0



KAMMARKOLLEGIET



## Innehåll

|   |    |
|---|----|
| 1 Om vägledningen .....                                   | 4  |
| 1.1 Inledning.....  | 4  |
| 1.2 Utveckling av vägledningen .....                      | 4  |
| 2 Ramavtalsområde.....                                    | 5  |
| 2.1 Allmän information .....                              | 5  |
| 2.2 Definitioner .....                                    | 6  |
| 2.3 Ramavtalsområdets omfattning.....                     | 6  |
| 2.4 Ramavtalsområdets giltighetstid.....                  | 12 |
| 2.5 Kombinerad avropsordning (komboavtal) .....           | 12 |
| 2.6 Miljökrav .....                                       | 13 |
| 2.7 Informationssäkerhet.....                             | 14 |
| 2.8 Priser .....  | 14 |
| 2.9 Stöddokument för avrop .....                          | 14 |
| 3 Om avropet .....  | 15 |
| 3.1 Definiera behov .....                                 | 15 |
| 3.2 Val av avropsform.....                                | 15 |
| 3.3 Kravställning.....                                    | 15 |
| 3.4 Kontraktsvillkor.....                                 | 16 |
| 3.5 Utskick av avropsförfrågan .....                      | 17 |
| 3.6 Utvärdering av avropssvar och tilldelningsbeslut..... | 17 |



|  |    |
|--|----|
| 4 Praktiska råd .....                          | 17 |
| 4.1 Åtaganden vid Kontraktets upphörande ..... | 17 |
| 5 Övrigt .....                                 | 18 |
| 5.1 Servicenivå .....                          | 18 |
| 5.2 Köp och olika finansieringsformer .....    | 19 |
| 5.3 Leverans .....                             | 21 |
| 6 Bilagor .....                                | 22 |

| Versioner                        | Publicerat datum               | Uppdaterat avsnitt               |
|----------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| 1.0                              | 2023-02-28                     | Ny Vägledning                    |
| 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 Skrivare som tjänst och produkt. Denna vägledning fokuserar på avrop med förnyas konkurrensutsättning. Även ramavtalsleverantörer kan ha nytta av vägledningen även om den i första hand ger ett myndighetsperspektiv på avrop. På [www.avropa.se](http://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](http://www.avropa.se).

## 1.2 Utveckling av vägledningen

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



## 2 Ramavtalsområde

### 2.1 Allmän information

#### 2.1.1 Avropsberättigade

Ramavtalen för Skrivare som tjänst och produkt kan nyttjas av statliga myndigheter, samt offentligt styrda organ som lämnat bekräftelse (fullmakt). Avropsberättigade organisationer finns angivna på [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

#### 2.1.2 Ramavtalsleverantörer

Ramavtalsleverantörer inom Skrivare som tjänst och produkt framgår av [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

#### 2.1.3 Underleverantörer

En underleverantör är ett företag som bistår ramavtalsleverantören med varor eller tjänster som omfattas av detta ramavtalsområde.

Ramavtalsleverantören har rätt att anlita underleverantör i enlighet med vad som anges i ramavtalet och kontraktet. Ramavtalsleverantören ska säkerställa att anlitad Underleverantör uppfyller krav och villkor i ramavtalet och kontraktet avseende de delar av upphandlingsföremål som underleverantör ska utföra. Ramavtalsleverantören ansvarar för underleverantör såsom för egen del.

Ramavtalsleverantören ska på begäran tillhandahålla information om underleverantör. Exempel på uppgifter är namn, vilka delar, i vilken utsträckning och under vilken tidsperiod underleverantören medverkar till att fullgöra kontrakt.

Om en underleverantör bryter mot krav eller villkor som anges i ramavtalet eller kontraktet har avropsberättigad rätt att med omedelbar verkan bestämma att Underleverantören inte längre får anlitas för fullgörande av kontrakt.

Ändring, det vill säga tillägg, byte eller borttagande, av underleverantör kan endast ske efter skriftligt godkännande av avropsberättigad. Till ansökan om att ändra underleverantör ska bifogas uppgifter och handlingar som visar att underleverantören uppfyller relevanta krav och villkor.

Ramavtalsleverantören har inte rätt att till underleverantör delegera rätten att ta emot avropsförfrågan, lämna avropssvar, teckna kontrakt eller fakturera avropsberättigad med undantag av ramavtalsleverantörens finansieringsbolag som får fakturera avropsberättigad.



Såväl ramavtalsleverantör som underleverantör kan vara hyresgivare. Med hyresgivare avses den som hyr ut hyresobjekt till avropsberättigad.

Såväl ramavtalsleverantör som underleverantör kan vara leasegivare. Med leasegivare avses den som upplåter nyttjanderätten till leasingobjekt.

## 2.2 Definitioner

- Hyresgivare: Med hyresgivare avses den som hyr ut hyresobjekt till avropsberättigad.
- Leasegivare: Med leasegivare avses den som upplåter nyttjanderätten till leasingobjekt.

## 2.3 Ramavtalsområdets omfattning

Detta ramavtal omfattar varor och tjänster för dokumenthantering. Nedan listas exempel på varor och tjänster som ingår, listan är inte uttömmande utan endast riktgivande för vad som avses.

- Kontorsskrivare av olika slag så som multifunktionsskrivare, bordsskrivare, laserskrivare, bläckstråleskrivare, skrivare som kan integreras i lokala nätverk.
- Kopiatorer som är fristående samt även integrerade i annan produkt.
- Scannrar av olika slag som inte är integrerad in en annan produkt, exempelvis flatbedskannrar och bordskannrar.
- Faxar
- Mindre skrivare av olika slag
- Specialskrivare av olika slag exempelvis fotoskrivare, etikettskrivare, kvittoskrivare, 3D-skrivare eller andra typer av skrivare som är avsedda för ett särskilt ändamål.
- Storformatskrivare av olika slag exempelvis skrivare som kan hantera utskrifter som kan jämföras med tryckeriutskrifter eller massuptryck.
- Kringutrustning så som skrivarservrar och möbler som är produktanpassade.
- Tillhörande programvaror av olika slag exempelvis för säker utskrift och dokumentflöden.
- Tillbehör och reservdelar av olika slag, vilket innebär produkter som möjliggör en vidareutveckling av maskinen såsom extra papperskassetter, utmatningsmagasin, inmatningsfack eller häftklammermagasin.
- Förbrukningsmaterial exempelvis papper, toner, häftklammer, skrivarhuvuden, skrivarkassetter och rengöringskit.

Till dessa varor kan även tjänster av olika slag avropas. Tjänster kan utföras av en konsult, exempelvis montering, installation och konfiguration. En tjänst kan även utföras genom att avropet avser en anskaffning utan eget ägande för Avropsberättigad, exempelvis utskrift som tjänst. Avropsberättigad betalar för en tjänst enligt villkor i Avrop.



Avropsberättigad har möjlighet att välja olika alternativ för finansiering (hyra, hyra med köption och leasing) och vald finansiering ska framgå av Avrop.

### 2.3.1 Omfattning vid särskild fördelningsnyckel

Det finns 7 olika typer av skrivare som är möjliga för Avrop med särskild fördelningsnyckel. Information om dessa skrivare samt skrivarmärken/modeller återfinns på Kammarkollegiets webbplats [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

De aktuella skrivarna är:

- MFP A3 Avancerad
- MFP A3 Arkivbeständig
- MFP A4
- MFP A4 Miljö
- Bordsskrivare A4 färg
- Bordsskrivare A4 svartvit
- Fotoskrivare

### 2.3.2 Omfattning vid förnyad konkurrensutsättning

Vid avrop med förnyad konkurrensutsättning ska ramavtalsleverantör via avropssvar erbjuda tjänst och produkt som omfattas av ramavtal i enlighet med vad som anges i ramavtal och som sedan specificeras i respektive kontrakt.

Den förnyade konkurrensutsättningen omfattar alla slags produkter och tjänster knutna till området för dokumenthantering.

Tillhandahåller ramavtalsleverantören en konsulttjänst innebär det att konsult tillhandahålls antingen som resurs utan åtagande om ett avtalat resultat (kallat resurstjänst) eller som ansvarig för genomförandet av ett angivet uppdrag med avtalat resultat (kallat uppdragstjänst).

Det är även möjligt att avropa tjänster som är sammantagna till en funktion, exempelvis utskrift som tjänst eller scanning som tjänst.

Avropsberättigad har möjlighet att välja olika alternativ för finansiering (hyra, hyra med köption och leasing) och vald finansiering ska framgå av Avrop.

### 2.3.3 Förnyad konkurrensutsättning - produkter

#### Faxar

Exempel på faxar är fristående faxar som inte är integrerade i någon annan typ av Produkt.



#### Förbrukningsmaterial

Exempel på förbrukningsmaterial är papper, toner, häftklammer, skrivarhuvuden, skrivarkassetter, rengöringskit.

#### Kontorsskrivare

Exempel på kontorsskrivare är multifunktionsskrivare, färglaserskrivare, svartvita laserskrivare, skrivare som kan integreras i lokala nätverk.

#### Kopiatorer

Exempel på kopiatorer är fristående kopiatorer som inte är integrerade i någon annan typ av Produkt.

#### Kringutrustning

Exempel på kringutrustning är skrivarservrar. Annan kringutrustning är möbler som är direkt anpassade för Produkten att placeras i eller stå på.

#### Mindre skrivare/bordsskrivare

Exempel på mindre skrivare är skrivare avsedda att placeras på ett skrivbord och som ansluts till en dator med USB-kabel utan att behöva integreras med ett nätverk.

#### Programvaror

Exempel på Programvaror är lösningar för säker utskrift, samt andra Programvaror direkt kopplade till en Hårdvara som omfattas av Upphandlingen och Ramavtal.

#### Scannrar

Exempel på scannrar är fristående scannrar som inte är integrerade i någon annan typ av Produkt, såsom flatbedscannrar eller bordscannrar.

#### Specialskrivare

Exempel på specialskrivare är 3D-skrivare, fotoskrivare, etikettskrivare, kvittoskrivare eller skrivare avsedda för ett visst särskilt ändamål.

#### Storformatsskrivare

Exempel på storformatsskrivare är skrivare som kan hantera utskrifter som kan jämföras med tryckeriutskrifter såsom tidskrifter eller massuptryck.

#### Tillbehör

Exempel på tillbehör är reservdelar av olika slag eller Produkter som möjliggör en vidareutveckling av maskinen såsom extra papperskassetter, utmatningsmagasin, inmatningsfack eller häftklammermagasin.

### 2.3.4 Förnyad konkurrensutsättning - Tjänster

#### Analys

Analys kan exempelvis avse en förstudie eller liknande inför en anskaffning.

#### Anpassning

Anpassning kan exempelvis avse speciella inställningar för Produkter så att kravställd funktionalitet kan uppnås. Anpassning kräver speciell utveckling av Produkten till skillnad från konfiguration/managering.





#### Avveckling

Avveckling kan exempelvis avse att Produkter ska tas ur bruk.

#### Design

Design kan exempelvis avse arbete med att föreslå en möjlig lösning av Hårdvara och/eller Programvara.

#### Destruktion

Destruktion kan exempelvis avse att Hårdvara förstörs och inte kan återskapas eller användas. Destruktion ska ske enligt särskilda rutiner.

#### Dokumentation

Dokumentation kan exempelvis avse arbete med att skriva och dokumentera resultatet av olika typer av uppdrag så som manualer, processer, teknisk dokumentation och liknande.

#### Driftsättning

Driftsättning kan exempelvis avse ibruktagande av Produkt efter installation i produktionsmiljön.

#### E-handelslösning

E-handelslösning kan exempelvis avse en teknisk och processuell lösning som hanterar ett flöde av exempelvis beställning, ordererkännande, leverans och fakturering med mera.

#### Fakturering

Fakturering kan exempelvis avse särskilda krav avseende hur Ramavtalsleverantör skickar en faktura över godkänd leverans enligt rutiner för fakturering.

#### Funktionstjänst

Funktionstjänst kan exempelvis avse tillhandahållande av funktionalitet från Produkt i form av en Tjänst och till överenskommen Servicenivå.

#### Helpdesk

Helpdesk kan exempelvis avse den funktion till vilken Avropsberättigad kan vända sig vid behov av tekniskt stöd.

#### Införande

Införande kan exempelvis avse arbete med att planera och utföra arbete så att den tekniska lösningen är redo för Driftsättning.

#### Installation

Installation kan exempelvis avse uppackning och placering, påslagning och uppstart av Produkt inklusive verifiering av att Produkten fungerar för avsett syfte.

#### Integration

Integration kan exempelvis avse arbete med att sammanföra olika produkter (Produkter och eventuella tredjepartsprodukter) med varandra så att de tillsammans bildar en ny funktion eller del i en process.

#### Konfiguration/managering

Konfiguration/managering kan exempelvis avse arbete med att ställa in Produkten enligt kravspecifikation. Konfiguration/managering kräver ingen utveckling av Produkt.



#### Lagerhållning

Lagerhållning kan exempelvis avse att Ramavtalsleverantör lagerhåller en viss volym avsedd för Avropsberättigad.

#### Leveransförutsättningar

Leveransförutsättningar kan exempelvis avse att Avropsberättigad har möjlighet att ställa villkor för hur Leverans ska genomföras, exempelvis till vilken plats Leverans ska ske.

#### Licenshantering

Licenshantering kan exempelvis avse arbete med att hantera licenser för Programvara.

#### Projektering

Projektering kan exempelvis avse arbete med att planera ett tekniskt införande.

#### Projektledning

Projektledning kan exempelvis avse arbete med att leda projekt.

#### Reparation

Reparation kan exempelvis avse åtgärd för att återställa förlorad funktion i Produkt när Ramavtalsleverantör inte har ett befintligt åtgärdsansvar enligt vad som överenskommits i Kontrakt avseende garanti eller Service.

#### Retursystem för Toner

Retursystem för Toner kan exempelvis avse att Toner omhändertas för återanvändning på något sätt.

#### Rådgivning

Rådgivning kan exempelvis avse hjälp och stöd med tekniska och processuella lösningar som till exempel kan effektivisera, miljöspara eller öka säkerheten.

#### Service

Service är åtgärder för att avhjälpa Fel eller proaktiva hanteringar av Produkt.

#### Support

Support är den kontaktyta som tillhandahålls för användare och it-ansvariga angående Tjänst och/eller Produkt. Support avser exempelvis användarstöd, felanmälan och övriga frågor kopplat till Tjänst och/eller Produkt.

#### Teknikanalys

Teknikanalys kan exempelvis avse arbete med att kartlägga hur Avropsberättigads befintliga tekniska plattform ser ut samt vad man kan göra för att förbättra den.

#### Test

Test kan exempelvis avse arbete med att prova funktionalitet i den tekniska lösningen innan Produktionsdrift.

#### Underhåll

Underhåll är kontinuerliga uppgraderingar och uppdateringar av Programvara.

#### Utbildning

Utbildning kan exempelvis avse att Ramavtalsleverantör utbildar Avropsberättigads användare genom att exempelvis tillhandahålla kurser specifikt avsedd för Avropsberättigad enligt Avropsförfrågan.



#### Webbshop för Avropsberättigads avropade Tjänster och Produkter

Webbshop för Avropsberättigads avropade Tjänster och Produkter kan exempelvis avse att Ramavtalsleverantör tillhandahåller en hemsida som visar Tjänster och Produkter som ingår i Kontrakt och kan beställas av Avropsberättigad. Denna del kan även ingå som en del i en e-handelslösning.

#### Återtag av utrustning

Återtag av utrustning kan exempelvis avse att utrustning återtogs och återanvänds inom andra organisationer eller verksamheter.

#### Överlämningsassistans vid byte av Ramavtalsleverantör

Överlämningsassistans kan exempelvis avse att befintlig Ramavtalsleverantör ska bidra till att en överlämning till ny Ramavtalsleverantör går så problemfritt för Avropsberättigad som möjligt.

#### Överlåtelse av Produkter

Överlåtelse av Produkter kan exempelvis avse att Avropsberättigad kan låta Ramavtalsleverantör förvärva befintliga Produkter vid övergång från eget ägande till köp av funktion (exempelvis utskrift som tjänst).

Avropsberättigad kan avropa Servicenivå vid Avrop med förnyad konkurrensutsättning och vid Avrop med särskild fördelningsnyckel. Gällande avrop med förnyad konkurrensutsättning och finansieringsform "hyra" finns det en fördefinierad Servicenivå som Avropsberättigad kan välja att använda, ta bort eller förändra. Se mer information under avsnitt Servicenivå.

## 2.3.5 Avgränsningar

### 2.3.6 Övrigt

#### 2.3.6.1 Garanti

För produkter gäller en garantitid om 12 månader. Garantin gäller även om originaltoner inte används. Under garantitiden ansvarar Ramavtalsleverantör alltid som minst för att produkt är fri från fel som uppstår under normal användning och som är hänförliga till konstruktion, material och funktion.

#### 2.3.6.2 Reparation

Ramavtalsleverantören ska kunna reparera samtliga produkter som levereras inom ramavtalet. Reparation kan ske inom garanti och ska då vara kostnadsfri för avropsberättigad. Reparation utanför garanti bekostas Avropsberättigad själv. Reparation inom garanti ska ske inom fem arbetsdagar från och med felanmälan.



#### 2.3.6.3 Reservdelar

Ramavtalsleverantör garanterar att reservdelar finns till varje produkt under produktens hela tekniska livslängd. Reservdelar ska garanteras i minst fem (5) år räknat från godkännande av ingående av kontrakt.

#### 2.3.6.4 Skrivare för arkivbeständiga utskrifter

Avropberättigad kan i avrop ställa krav om att skrivaren ska fungera för arkivbeständiga utskrifter.

Vid ett sådant krav gäller följande.

- Den arkivbeständiga funktionen ska vara påslagen vid leverans.
- Skrivaren ska levereras med en toner som är godkänd för arkivbeständiga utskrifter.
- Skrivaren ska vara märkt på ett sätt som gör att den som ska använda skrivaren förstår att skrivaren kan skriva ut arkivbeständiga utskrifter.

Om avropsberättigad begär att ramavtalsleverantören ska tillhandahålla en enkel instruktion gällande hur man "slår på " skrivaren för arkivbeständiga utskrifter, ska Ramavtalsleverantören tillhandahålla det kostnadsfritt. Detta då det förekommer att skrivare kan växla läge mellan utskrifter som inte är arkivbeständiga och utskrifter som är arkivbeständiga.

Om avropsberättigad avropar servicenivå som inkluderar successiva leveranser av toner, ska toner alltid vara för arkivbeständiga utskrifter.

Vid avslutad service får inte skrivaren vara inställd på annat sätt än att den skriver ut arkivbeständiga utskrifter, om inte avropberättigad begär annat.

## 2.4 Ramavtalsområdets giltighetstid

Ramavtalen är giltiga från och med 2023-02-21 till och med 2027-02-20.

Kammarkollegiet har en ensidig rätt att säga upp ramavtalen efter 24 månaders löptid med minst 3 månaders uppsägningstid.

Tilldelning av kontrakt ska ske under ramavtalens löptid.

## 2.5 Kombinerad avropsordning (komboavtal)

För detta ramavtalsområde gäller en kombination av särskild fördelningsnyckel och förnyad konkurrensutsättning.

Avrop ska i första hand göras med särskild fördelningsnyckel när Avropsberättigads behov för aktuellt Avrop tillgodoses utifrån de fastställda valmöjligheter och villkor som finns



angivna för särskild fördelningsnyckel. I andra hand används förnyad konkurrensutsättning.

### 2.5.1 Särskild fördelningsnyckel

Det finns 7 olika typer av skrivare som är möjliga för Avrop med särskild fördelningsnyckel. Information om dessa skrivare och villkor vid avrop med särskild fördelningsnyckel finns på [www.avropa.se](http://www.avropa.se).

De aktuella skrivarna är:

- MFP A3 Avancerad
- MFP A3 Arkivbeständig
- MFP A4
- MFP A4 Miljö
- Bordsskrivare A4 färg
- Bordsskrivare A4 svartvit
- Fotoskrivare

Mer information finns i ” Vägledning för avrop från Skrivare som tjänst och produkt – särskild fördelningsnyckel”.

### 2.5.2 Förnyad konkurrensutsättning

Om avropsberättigads behov inte kan uppfyllas genom avrop med särskild fördelningsnyckel så ska avropsberättigad genomföra sitt avrop genom en förnyad konkurrensutsättning.

Förnyad konkurrensutsättning sker genom att avropande myndighet skickar en skriftlig avropsförfrågan samtidigt till samtliga ramavtalsleverantörer.

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 Miljökrav

I dokumentet *Redovisning av krav och villkor avseende hållbarhet – Skrivare som tjänst och produkt* redovisas krav och villkor avseende hållbarhet som använts i ramavtalsupphandlingen. Det innehåller även krav som kan ställas vid avrop. Dokumentet är avsett att ge en bild av hur hållbarhetsfrågor hanterats i den aktuella ramavtalsupphandlingen. Redovisningen kan även ge stöd vid avropsberättigades rapportering till Naturvårdsverket.

Krav och villkor är hämtade från upphandlingsunderlag och ramavtal. För de fullständiga avtalsdokumenten hänvisas till Skrivare som tjänst och produkt på [avropa.se](http://avropa.se).



## 2.7 Informationssäkerhet

I dokumentet *Redovisning av krav och villkor informationssäkerhet – Skrivare som tjänst och produkt* redovisas krav och villkor avseende informationssäkerhet som använts i ramavtalsupphandlingen. Det innehåller även krav som kan ställas vid avrop. Dokumentet är avsett att ge en bild av hur frågor avseende informationssäkerhet hanterats i den aktuella ramavtalsupphandlingen.

Krav och villkor är hämtade från upphandlingsunderlag och ramavtal. För de fullständiga avtalsdokumenten hänvisas till Skrivare som tjänst och produkt på [avropa.se](http://avropa.se).

## 2.8 Priser

### 2.8.1 Priser och prisjustering - förnyad konkurrensutsättning

Om inte annat framgår av kontraktet, är priserna angivna i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt och andra skatter som avropsberättigad enligt lag ska betala för. Priserna omfattar ersättning för samtliga kostnader och utgifter för fullgörandet av i kontraktet angivna åtaganden.

Ramavtalsleverantören har rätt till ersättning för rese- och logikostnader efter skriftlig överenskommelse med avropsberättigad.

Prisjustering i avrop med förnyad konkurrensutsättning sker enligt villkor i kontrakt. Om inget avtalats i kontrakt gäller följande.

- Ramavtalsleverantören kan begära prisjustering en (1) gång per avtalsår med maximalt 3 procent.
- Prisjustering gäller från och med den första kalenderdagen i månaden efter att Avropsberättigad skriftligen bekräftat prisjusteringen.

Ramavtalsleverantören har inte rätt till ändrat pris till följd av ändring av lag, förordning eller föreskrift.

## 2.9 Stöddokument för avrop

Följande dokument finns publicerade på [avropa.se](http://avropa.se) och är ett stöd vid avrop från ramavtalet.

Stöddokument - Förnyad konkurrensutsättning

- Denna vägledning
- Utkast till personuppgiftsbiträdesavtal
- Utkast till datadelningsavtal
- Sakerhetsskyddsavtal-niva-1-mall



- Sakerhetsskyddsavtal-niva-2-mall
- Sakerhetsskyddsavtal-niva-3-mall

## 3 Om avropet

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

### 3.1 Definiera behov

Avropsberättigad kan göra en typ av marknadsundersökning för att ta reda på leveranskapacitet och olika sätt att tillgodose behovet. En sådan förfrågan kallas RFI (Request For Information) och skickas ut till samtliga ramavtalsleverantörer inom det ramavtalsområde där avrop avses göras. Beroende på behovets komplexitet kan en RFI vara mer eller mindre utförlig och mer eller mindre formaliserad. En RFI medför ingen förpliktelse till anskaffning. En ramavtalsleverantör är inte skyldig att besvara en RFI.

Ett alternativ till RFI är att bjuda in ramavtalsleverantörerna till en dialog innan avrop sker. Det kan vara att föredra, speciellt vid komplicerade avrop.

### 3.2 Val av avropsform

Avropsberättigad genomför avrop i syfte att anskaffa upphandlingsföremål. Ramavtalet fastställer villkoren för avrop. När avropsberättigad genomför avrop och tilldelar kontrakt avseende upphandlingsföremål som ska tillhandahållas är den skyldig att hålla sig inom de ramar som ges av villkoren i ramavtalet.

#### 3.2.1 Avrop med förnyad konkurrensutsättning

Om Avropsberättigads behov inte kan uppfyllas genom Avrop med särskild fördelningsnyckel så ska Avropsberättigad genomföra sitt Avrop genom en förnyad konkurrensutsättning.

### 3.3 Kravställning

Avropsberättigad kan vid förnyad konkurrensutsättning ställa krav på produkter och tjänster. Krav på produkt kan inkludera flera olika delar till exempel krav på teknik, säkerhet, miljö och användbarhet. Detsamma gäller för tjänst, det kan avse en viss typ av molntjänst eller utskrift som tjänst och funktionella krav ska då ställas. Vidare kan



avropsberättigad ställa krav på leveransens genomförande och även på finansieringsmodell. Avropsberättigad kan via avrop genomföra innovationsinriktade anskaffningar. Krav kan ställas för de produkter och de tjänster som avropsberättigad har behov av att anskaffa.

I *Kravkatalogen* anger vilka krav och kriterier som kan preciseras i ett avrop som sker genom förnyad konkurrensutsättning från ramavtalet Skrivare som tjänst och produkt. Produkter och tjänster som avropas måste ha koppling till området för dokumenthantering.

*Kravkatalogen* finns på [avropa.se](http://avropa.se).

### 3.3.1 Tilldelningsgrund

Tilldelning av kontrakt ska ske under ramavtalets löptid.

## 3.4 Kontraktsvillkor

Ramavtalets Allmänna villkor gäller för samtliga avrop som sker inom ramen för ramavtalet och utgör en bilaga till kontrakt oavsett om allmänna villkor åberopas eller inte.

Kontrakt gäller enbart mellan avropsberättigad och ramavtalsleverantören. Kontrakt inkluderar relevanta krav och villkor i ramavtalet och dess giltighet är oberoende av ramavtalets giltighet om inget annat framgår av ramavtalet eller kontrakt.

Kontraktet består av nedan angivna handlingar. Handlingarna kompletterar varandra om inte omständigheterna föranleder annat. Om handlingarna innehåller motstridiga uppgifter gäller de i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till säkerhetsskyddsavtal
2. Säkerhetsskyddsavtal
3. Skriftliga ändringar och tillägg till personuppgiftsbiträdesavtal eller datadelningsavtal
4. Personuppgiftsbiträdesavtal eller datadelningsavtal
5. Skriftliga ändringar och tillägg till Kontrakt med bilagor
6. Kontraktet med bilagor
7. Skriftliga ändringar och tillägg till Avropsförfrågan med bilagor
8. Avropsförfrågan med bilagor
9. Skriftliga ändringar och tillägg till Ramavtalsleverantörens Avropssvar med bilagor inklusive av Avropsberättigad godkända rättelser, kompletteringar och förtydliganden.
10. Ramavtalsleverantörens Avropssvar med bilagor.

Inga andra handlingar än de ovan nämnda ingår i kontraktet.





Parterna kan komma överens om att en ändring eller tillägg till kontraktet får genomslag på den hierarkiska nivå där den berörda handlingen är placerad.

Innehåller ramavtalsleverantörs avropssvar uppgifter som inte efterfrågats eller reservationer blir dessa endast giltiga om parterna uttryckligen och skriftligen överenskommer om detta. Exempel på uppgift som inte efterfrågats eller reservation kan vara ramavtalsleverantörens egna avtalsvillkor eller liknande som innebär ett åläggande för avropsberättigad som strider mot krav eller villkor i ramavtalet eller kontraktet.

### 3.5 Utskick av avropsförfrågan

Vid avrop med förnyad konkurrensutsättning ska en avropsförfrågan skickas tillsammans med ramavtalsleverantörer på Skrivare som tjänst och produkt – Konkurrensutsättning.

På [avropa.se](https://avropa.se) finns en maillista ” Klicka här för att skicka avropsförfrågan till samtliga leverantörer” som med fördel kan användas.

### 3.6 Utvärdering av avropssvar och tilldelningsbeslut

Ramavtalsleverantörer som inte kan tillgodose behovet i avropsförfrågan är ändå skyldiga att svara på avropsförfrågan och ange varför de inte kan tillgodose behovet. Vid avrop är avtalsspärr frivillig. Om avropsberättigad väljer att använda frivillig avtalsspärr ska det framgå i tilldelningsbeslutet.

## 4 Praktiska råd

Informera gärna ramavtalsleverantörerna i god tid före avrop. De gör att de får större möjlighet att säkra resurser för att lägga ett bra anbud.

Mer information kommer läggas till i senare versioner.

### 4.1 Åtaganden vid Kontraktets upphörande

Vid upphörande av hela eller delar av Kontraktet, oavsett orsak, ska Ramavtalsleverantören vara behjälplig i samband med avveckling av Avropsberättigads användning av Upphandlingsföremålet och vid byte till annan leverantör, för att etablera motsvarande tjänst. Det innebär exempelvis besvarande av frågor, teknisk assistans och överlämning av dokumentation. Ramavtalsleverantörens hjälp ska ske till självkostnadspris med ingen eller så liten störning som möjligt för Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ska på Avropsberättigads begäran samarbeta med ny leverantör till Avropsberättigad. Ramavtalsleverantörens åtaganden enligt detta avsnitt gäller under en tid om högst sex (6) månader från Kontraktets upphörande.

## 5 Övrigt

### 5.1 Servicenivå

Avropsberättigad kan avropa Servicenivå vid Avrop med förnyad konkurrensutsättning och vid Avrop med särskild fördelningsnyckel.

Vid Avrop levereras Servicenivå i fyra år räknat från Effektiv leveransdag.

Gällande avrop med förnyad konkurrensutsättning och finansieringsform "hyra" finns det en fördefinierad Servicenivå som Avropsberättigad kan välja att använda, ta bort eller förändra, se avsnitt Servicenivå gällande hyra vid Avrop med förnyad konkurrensutsättning nedan.

Om inget annat avtalats i Kontrakt gäller nedan för Avrop med särskild fördelningsnyckel och Avrop med förnyad konkurrensutsättning.

#### 5.1.1 Servicenivå – omfattning

Servicenivå omfattar Support, Service och Underhåll.

Service och Underhåll ska tillhandahållas i överenskomna lokaler och i enlighet med dessa Allmänna villkor samt allmänt gällande svenska föreskrifter om inte annat överenskommits i Kontrakt.

Alla typer av uppdateringar ska ingå i Underhåll för Servicenivå såsom manuella och automatiska.

Support ska ges i form av svar på frågor gällande drift och funktion.

I det fall produkt avser en arkivbeständig lösning ska Ramavtalsleverantör under hela Servicenivån upprätthålla den standard som gäller för en arkivbeständig lösning.

Kostnader för eventuella transporter vid reparation ska ingå i Servicenivån.



### 5.1.2 Förnyad konkurrensutsättning – Servicenivå vid hyra

Om inte annat avtalats i Kontrakt gäller följande för Servicenivå vid hyra. Avropsberättigad kan ändra utvalda delar i denna Servicenivå eller ange en helt annan Servicenivå i Avrop.

1. Ramavtalsleverantör ansvarar för Service, Support och Underhåll under hyrestiden räkna från Effektiv leveransdag.
2. Automatiska tonerleveranser
3. Kundtjänst mellan 8-16.30 ska ingå för Supportfrågor gällande drift och funktionalitet.
4. Service och Underhåll ska utföras på plats i Avropsberättigads lokaler. I de fall Avropsberättigad godkänner fjärranagring av skrivare kan Ramavtalsleverantör genomföra Service och Underhåll på så sätt.
5. Reparation ska ingå.
6. Det ska ingå alla typer av reservdelar, förslitningsdelar och förbrukningsmaterial som exempelvis trummor, resttonerburkar, developper med mera. Endast papper och eventuella häftklamrar ingår inte.
7. Åtgärdstiden är fyra (4) Arbetsdagar efter det att felanmälan inkommit till Ramavtalsleverantör.
8. Resekostnad vid utförande av Service och Underhåll ska ingå.
9. Allt arbete vid utförande av Service och Underhåll ska ingå.
10. Transport och fraktkostnader för Produkter vid utförande av Service och Underhåll ska ingå.
11. Tekniska uppdateringar och rättelser av systemprogramvara ska ingå både manuella så som automatiska.
12. Återställning till funktionellt skick ska ingå.
13. En funktionskontroll ska ingå.
14. Omhändertagande och källsortering av emballage ska ingå.
15. Omhändertagande och återvinning av uttjänt Produkt ska ingå.

## 5.2 Köp och olika finansieringsformer

Avropsberättigad kan välja att köpa produkter eller välja mellan olika former för finansiering vid Avrop som avser Produkter som Avropsberättigad inte äger själv.

Vid Avrop med särskild fördelningsnyckel kan Avropsberättigad är det alltid köp av skrivare.

Vid Avrop med förnyad konkurrensutsättning kan Avropsberättigad välja mellan:

- köp
- hyra
- hyra med köption och
- leasing.



### 5.2.1 Hyra

Avsnitt 7.20.1 i Allmänna villkor reglerar hyresavtal.

Hyra innebär att äganderätten till hyresobjekten överförs från Ramavtalsleverantör till en Hyresgivare som hyr ut hyresobjekten till Avropsberättigad under överenskommen tid. Vid hyra enligt detta avsnitt har Avropsberättigad inte rätt att köpa hyresobjekten efter hyrestidens slut.

Hyresobjektens totala hyrestid, inklusive optioner, får som längst vara sex (6) år.

Hyresavtal kan inte förlängas automatiskt eller genom Avropsberättigads tysta medgivande. Innehåller Kontrakt option om förlängning kan sådan option endast utnyttjas skriftligen i förväg.

Om inget annat överenskommit ska Hyresgivaren stå för kostnaden för återtagandet.

Överenskommelse om att Avropsberättigad ska stå för kostnaden kan endast avse skäliga, styrkta och direkta kostnader.

Tillägg och ändringar i hyresavtal ska vara skriftliga och undertecknade av både hyresgivare och Avropsberättigad för att vara bindande.

### 5.2.2 Hyra med köpoption

Avsnitt 7.20.3 i Allmänna villkor reglerar hyresavtal med köpoption. Det innebär att äganderätten till hyresobjekten överförs från Ramavtalsleverantör till en Hyresgivare som hyr ut hyresobjekten till Avropsberättigad under en överenskommen hyrestid, och att Avropsberättigad har rätt att köpa hyresobjekten vid hyrestidens slut till ett angivet restvärde.

Avsnittet ska tillämpas för varje Avrop där hyra med köpoption, på begäran av Avropsberättigad, används som finansieringsform inom ramen för Ramavtal och där parterna inte kommit överens om att använda hyra. Andra villkor såsom Hyresgivares standardvillkor ska endast tillämpas om de har angetts i Kontrakt och då endast i den utsträckning de inte strider mot Allmänna villkor.

#### 5.2.2.1 Köpoption och restvärde

Följande gäller om parterna inte kommit överens om annat.

Vid Kontraktets upprättande bör parterna bestämma ett garanterat restvärde för hyresobjektet.

Vid Hyrestidens slut har den Avropsberättigade rätt att köpa hyresobjektet under förutsättning att restvärdet plus ränta och moms betalas. Om parterna underlåtit att bestämma ett garanterat restvärde ska restvärdet uppgå till 15 procent av nyanskaffningsvärdet för aktuellt hyresobjekt.



#### 5.2.2.2 Hyrestid, optioner och upphörande

Hyresobjektens totala hyrestid, inklusive optioner, får som längst vara sex (6) år.

Hyresavtal kan inte förlängas automatiskt eller genom Avropsberättigads tysta medgivande. Innehåller Kontrakt option om förlängning kan sådan option endast utnyttjas skriftligen i förväg.

### 5.2.3 Leasing

Avsnitt 7.20.4 i Allmänna villkor reglerar leasingavtal.

Leasingobjektet är Leasegivarens egendom och Avropsberättigad förvärvar inte på grund av detta avtal någon äganderätt därtill varken under avtalets giltighetstid eller efter detsamma upphörande.

#### 5.2.3.1 Ränta

Som ränteparameter används Stibor 90 dagar. Skulle räntan hänförlig till ränteparametern höjas eller sänkas i förhållande till den vid tidpunkten gällande räntan ska Leasegivare ändra leasingavgiften i motsvarande mån.

#### 5.2.3.2 Inför leasingtidens slut

Leasegivare ska senast 3 månader före leasingtidens utgång upplysa Avropsberättigad om att avtalet går ut.

Avropsberättigad äger rätt att vid leasingtidens slut anvisa köpare till de leasade leasingobjekten till en köpeskilling som motsvaras av restvärdet plus moms.

I det fall som köpare inte anvisas ska leasingobjektet genom Leasegivarens försorg och ansvar hämtas hos Avropsberättigad inom 30 dagar efter leasingtidens slut. Kostnaden för hämtning och vidaretransport till närmaste försäljningsställe ska utgöras av Leasegivarens direkta kostnad. Denna kostnad ska vidimeras av Leasegivaren och debiteras Avropsberättigad.

## 5.3 Leverans

Ramavtalsleverantör ska före leverans ha utfört kontroll och test som enligt sedvana i branschen normalt kan förväntas ha utförts för att kontrollera att Produkt och eventuell tjänst uppfyller ställda krav.

Avropsberättigad ska utföra överenskomna och nödvändiga förberedelser inför Support, Service och Underhåll. Sådana överenskommelser ska göras i god tid.

En Produkt ska alltid levereras till Avropsberättigad på så sätt att Avropsberättigad kan ta Produkten i bruk utan att göra några åtgärder eller vidta någon handpåläggning. I det fall en Produkt inte kan levereras på detta sätt ska Ramavtalsleverantören ombesörja att



nödvändiga åtgärder vidtas på Effektiv leveransdag. I det fall att Ramavtalsleverantören inte kan åtgärda dessa nödvändiga åtgärder kan Avropsberättigad kräva rimlig ersättning för utgifter i samband med att Avropsberättigad själv har fått hantera åtgärder eller handpålägning för att Produkten.

### 5.3.1 Leverans vid Avrop med förnyad konkurrensutsättning

Leverans ska ske enligt DDP (avtalad plats) Incoterms 2020 med följande tillägg i detta avsnitt. Villkoret DDP innebär i korthet att Ramavtalsleverantören bär alla risker och kostnader förenade med leveransen till och med att Upphandlingsföremålet har ställts till Avropsberättigads förfogande klart för lossning på avtalad plats.

### 5.3.2 Leveranskontroll

Avropsberättigad väljer om leveranskontroll tillämpas och det ska framgå i Kontrakt. Avropsberättigad ansvarar för att leveranskontroll genomförs. På Avropsberättigads begäran ska Ramavtalsleverantören medverka under leveranskontroll enligt Avropsberättigads skäliga instruktioner. Ingen särskild ersättning utgår för medverkan vid leveranskontroll.

Om inget annat avtalats i Kontrakt gäller följande om leveranskontroll tillämpas.

Leveranskontroll omfattar de tio (10) Arbetsdagar som föregår Avtalad leveransdag. För det fall Kontraktet omfattar successiva leveranser tillämpas motsvarande leveranskontrollperiod per delleverans. Vid leveranskontroll kontrolleras att krav uppfylls enligt Kontrakt. Därefter kan leveransen godkännas.

## 6 Bilagor